

平成30年度熊本県消費生活審議会 議事概要

日 時：平成30年8月27日（月）午前9時30分～午前11時20分

場 所：審議会室（県庁本館5階）

出席者：（出席）井田貴志会長、坂口真理副会長、荒木ミドリ委員、岩下まゆみ委員、大橋むつ子委員、谷崎淳一委員、辻本英子委員、橋口海平委員、原彰宏委員、伴哲司委員、吉富孝子委員、吉永章委員、若色敦子委員

松本浩二委員、富永保人委員は欠席

（事務局）瀬戸県民生活局長、西川消費生活課長、吉田審議員、岩谷主幹、松永主幹、嶋崎参事、本田参事、丸田主任主事、迎田主事

概 要：

1 開 会

2 あいさつ 熊本県環境生活部県民生活局長

3 選任新任委員紹介 伴委員、橋口委員

4 議 事

（1）第3次熊本県消費者施策の推進に係る基本計画の策定について【報告】

（2）第2次熊本県消費者施策の推進に係る基本計画の平成29年度実施状況及び評価について

（3）第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画の平成30年度実施計画及び実施状況について

（1）～（3）の議題について、本編資料に基づき、事務局から一括して説明を行った。

先に開催した評価部会が出された意見について原部会長から報告があった。その後、議題ごとに質疑応答を行った。

(1) 第 3 次熊本県消費者施策の推進に係る基本計画の策定について【報告】

【井田会長】

平成 3 2 年度以降は新たな元号となるが、元号表記はこのままの記載でいくのか。

(事務局)

おっしゃるとおり新しい元号ができるが、計画自体が今の時点で作成しているので、今の形でいきたいと考えている。

【井田会長】

2 つ 3 つの自治体を支援しているが、西暦を主として、カッコ書きで年号を入れているところもある。

(事務局)

計画自体は既にパブリックコメントや周知を行っており、変更することは難しいが、これから計画を広報する際には、年号の取扱いに配慮しながら暦年を使用するなり、対応していきたい。

【谷崎委員】

本編資料 8 ページに記載してある被害回復率は、平成 28 年度の達成値が 35% となっている。しかし、資料 2 の 18 ページに記載のある K P I では平成 28 年度の現状値が 10.3% となっている。どのような違いがあるのか確認したい。

(事務局)

資料 4 の 7 ページをお開き願いたい。契約金額、既支払額、被害回復額の推移を取りまとめているが、第 2 次計画との差は未然防止額を入れるかどうかの違いとなる。分子は同じ被害回復額だが、第 2 次計画では、分母が既支払額であるのに対し、第 3 次計画では既支払額に未然防止額も含んだ契約金額としている。こちらの方がより正しい数値と考えられるため、第 3 次計画では契約金額を使用している。

(2) 第 2 次熊本県消費者施策の推進に係る基本計画の平成 29 年度実施状況及び評価について

【谷崎委員】

本編資料の 11 ページに「環境の保全に配慮した消費生活の推進」ということで、動く環境教室を開催している。環境センターを中心としてのことだ

と思うが、現在、南関町の方でも最終処分場があり、環境教育、環境学習の取り扱いが行われているが、記載がない。平成 29 年度では取り組みがなかったのか。それとも、今後予定はあるのか。

(循環社会推進課)

エコアくまもとで平成 29 年度も環境学習を行っており、施設見学の受入等も行っている。平成 30 年度も、同じく施設見学の受入等を予定している。

【谷崎委員】

そうであれば、平成 29 年度の取組状況も記載として残していただき、次の 30 年度への取組みとしても繋げていただきたい。

(事務局)

承知した。ただ、平成 30 年度の記載については新規・拡充事業等を中心に行っているため、既存の事業については事業一覧の方に書き込むようにしたい。

【吉永委員】

本編資料の 6 ページに記載のある、見守りネットワークを構築した市町村数について、目標 45 に対し達成 42 となっているが、未達成の 3 つの市町村を教えてほしい。また、全国的な取組みがかなり前から進んでいる中で構築出来ない理由があれば、併せて教えてほしい。

それと、7 ページに消費者教育推進計画策定が 1 市となっているが、どこか教えてほしい。

(事務局)

見守りネットワークを構築できていないのは、比較的、熊本地震の被災が大きいの、大津町、菊陽町、御船町となっている。ここは将来的には設置する予定だが、まだ落ち着いていないため、設置できておらず、県からの働き掛けも様子を見ている状況。

消費者教育推進計画を策定しているのは熊本市となっている。

【吉富委員】

本編資料 6 ページの施策の方向 2 に、適格消費者団体の認定との記載があるが、認定方法を教えてほしい。

(事務局)

本編資料 7 ページの下から 2 番目の質問だと思うが、適格消費者団体は内閣総理大臣が認可するものとなる。

【橋口委員】

本編資料 8 ページの教育推進計画について、達成率が熊本市 1 市のみとな

っており、他の市町村については、その下に 579 回の出前講座を行っている
と記載がある。フォローはしてあると思うが、今後の教育推進計画について
はどう考えているのか。

(事務局)

現在、人吉市で今年度中の策定に取り組まれているので、補助金や人的支
援を行っていききたいと考えている。

消費者教育推進計画の策定は、法律に基づいて進めるということになるが、
審議会を設置して意見を聴くという手続きが定められているとともに、内容的
にも国の基本方針や県の基本計画を踏まえて策定する必要があるなど、手続き
的に非常に大変なものになっている。そのため、全国の政令市でも 2 市はまだ
計画が出来ておらず、全国の市町村でも策定は進んでいないというのが現状。

ただ、本日お越しの岩下委員がおられる阿蘇市では、県警とタイアップし
て高齢者の消費者被害を未然防止するための啓発活動、出前講座に取り組ん
でいただいている。また、玉名郡の和水町では、首長の方針により小中学校
全校で消費者教育を行っているなど、それぞれの市町村で方向性を打ち出し、
取り組まれている。

確かに消費者教育推進計画は有効な方法であり、計画の策定を行う市町村
には支援を行っていくが、既に市町村の考え方で消費者教育に取り組まれて
いるので、それぞれの自治体と県が役割分担をしながら、消費者教育を実際
にやっていくという方向に力点を置き、進めていききたいと考えている。

【岩下委員】

阿蘇市の取組みの補足をさせていただくと、阿蘇市の消費生活センターで
は地元の警察と合同で、サロンに行ったり、高齢者向けの教室を実施したり、
金融機関に行き、寸劇を交えた振り込め詐欺防止の取組みを行うなど、高齢
者を対象とした消費者教育などを行っている。

【岩下委員】

本編資料 5 ページに県内市町村の消費生活相談体制の整備状況について地
図に落として記載されているが、残念ながら 2 町村が未設置となっている。
阿蘇圏域にも 1 か所未設置となっているため、圏域で交流をし、協力してい
きたいと思っているが、接触がない。県からは働き掛けなどは行っているの
か。

(事務局)

本編資料の 10 ページに記載のある平成 29 年度の取組のうち、「 広域連
携等による消費生活相談員の配置の支援」をご覧いただきたいが、平成 29 年
度中に、未設置の 5 町村については働き掛けを行っている。具体的には会議

の後に残っていただいたり、直接足を運んだりして説明を行った。そのような中、消費者庁との協議の中で、熊本県では地震のために十分な取組ができていないため、相談員の設置に取り組むのであれば特例的に認めるとの話もあり、最後のチャンスということで話をし、3町では設置いただいた。

しかし、残る2町村では、単独配置も難しく、広域連携も難しいとの話をいただいたうえ、国の交付金の4割削減との話もあったため、その段階で県の働き掛けはやめているという状況。

これから先、自主財源化の検討をする段階で、更なる広域連携との話も検討課題として出てくると思われるので、タイミングを見ながら働き掛けは行っていきたい。

【坂口副会長】

本編資料の8ページに、37市町村で579回の出前講座を行ったと記載しており、市町村によって温度差はあるとは思いますが、この回数には金融広報委員会の派遣の件数も含まれているのか。

(事務局)

出前講座は、自ら実施するということや、他の制度を活用しているところもあるので、おそらく入っているのではないかと考えられる。ただ、平成29年度の金融広報アドバイザーの小中学校への派遣は9校だが、市町村での実施は8市町村で33校となっており、中には自前で取り組んでいただいているものもあると思われ、ありがたいと感じている。

【坂口副会長】

579回のうち金融広報委員会から派遣された回数はわからないか。

(事務局)

そこまでは把握できていないが、金融広報アドバイザーの派遣9校と、市町村での実施33校はダブリがないということは確認している。

【谷崎委員】

本編資料10ページに「市町村消費者行政推進補助金の交付」が記載しており、平成29年度は市町村相談員の人件費等を44市町村対象に総額5,282万円交付したこととなっている。しかし、先ほどからお話のあっているとおり、今後市町村の人件費が削減される、しかも平成30年度は4割減ということを知ってショックだったが、平成30年度以降は自主財源化に向けた対応を求めていくということであれば、市町村側も戸惑いが出てくるのではないかとこの危惧がある。その部分について率直な意見を聞きたい。

(事務局)

平成 30 年度は交付金総額が 4 割削減されているが、熊本県は特別措置として、震災復興支援で県・市町村の消費者行政経費に対する補助割合が、通常 1 / 2 のところを 2 / 3 となるなど、特別な支援が行われている。国の交付金の予算ベースでは 4 割の削減だが、熊本県では 35% の削減だった。その中で、県事業予算を市町村の消費者行政予算が確保出来るよう大幅カットし、平成 30 年度は市町村の要望額に対し約 81% 交付し、なんとか相談体制を整えることができた。

しかし、第 3 次計画のアクションプランにも記載しているとおり、いよいよ平成 31 年度から市の相談員設置人件費に影響がでてくる。これも、一律に影響が出てくるというわけではなく、「相談員を一人増やした」、「ベースアップを行った」などで事業メニューが分かれているため、この先、段階的に影響が出てくる。そのような状況を市町村にもしっかり把握していただき、自主財源化が出来るように、一緒に話し合いながら進めていきたい。

【谷崎委員】

補助金が削減されることにより、市町村の相談員の人件費がカットされたり、相談窓口の日数が減ることがないように、市町村に御理解をいただけるよう、努力をお願いしたい。

【橋口委員】

この件に関して、県議会としても 6 月に意見書を提出させていただき、地方消費者行政を安定的に推進させるための恒久的な財源措置を検討することと、少なくとも地方公共団体が消費者行政を行うために必要な交付金の予算措置を行うこと、という点を強く要望している。

(3) 第 3 次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画の平成 30 年度実施計画及び実施状況について

【岩下委員】

平成 30 年度の交付金の見直しは、予算要求の際に覚悟はしていたが、ふたを開けてみると、阿蘇市のような小さな市町村で非常に厳しいものだった。

特に、阿蘇市は生活相談員が 1 名しかおらず、フルで頑張ってもらっている。出来る限り研修の機会も与え、スキルアップに努めているが、今までのようにはいかず、行政職員も研修の機会を減らしている。来年に向けてますます厳しくなるとのことであるため、市長が自主財源になっても頑張るという意思表示をしているが、震災などもあり、どこの市町村も自主財源は非常に厳しい状況。

仮設住宅なども延長となり、いよいよ新しい生活に向け動き出す時に、充実した相談体制が継続出来るか非常に危惧している。

いろいろな機会で訴えていきたいが、もっと後押しをしていただかないと、持続するのは厳しいと危機感を持っている。県議会からとても心強い言葉をいただいたが、地震からの新しい生活はまだまだこれからとなる。消費者の相談窓口は一番身近なところとなるため、ご支援をお願いしたい。

【井田会長】

私も被災自治体といくつか絡んでいるが、まだ復興復旧の復旧の段階の途上にあると思う。その意味では、消費生活再建に焦点を絞って、この審議会を始め、同じ方向性を持って、県から市町村へ、国から国へ、働きかけを行っていただきたい。

【原委員】

相談業務の外部委託についての話が持ち上がっていると耳にした。相談員について議論する場合に、相談業務の外部委託というものが、行政の効率化に繋がる面が確かにあるが、消費者行政においてそれをやるということは、自殺行為になるのではないかと考えている。なぜかというと、相談員が相談を受けて消費者の被害を救済するというのが最も大きな消費者行政の役割だと思うが、行政としては消費者行政の相談内容というものを、警察やほかの行政機関、事業者やマスコミなどに繋ぐことで、消費者被害の未然防止などが図られることにもなる。

もし、これが外部委託されると、その繋ぎがほとんどできなくなってしまうと危惧される。こうした消費者被害の未然防止、拡大防止のための繋ぎというものは、県が果たすべき役割だと考えるし、職員が果たすべきものだと思う。

消費者行政の役割を十分に果たすためには、絶対に相談業務を外部委託することは認めてはならないと思っている。

消費生活課も同じ意見だと認識しているが、改めて意見を確認したい。

（事務局）

県の消費生活センターと、市町村の消費生活センターを分けて話した方が誤解がないと考える。

市町村では、例えば、熊本地震での被災後、西原村ではいろいろな相談がある中で、村では対応出来ないということで、熊本消費者協会へ相談業務を委託し、被災の相談も含めて対応してもらっている。市町村の実情に応じて、相談員を直接雇用しているところもあるし、人材を確保出来ないため、消費者協会に委託をするなど、市町村の実情に応じ効率的な対応をしているところもある。

一方、県では、消費生活課と消費生活センターの2枚看板で、センターの

業務を行っている消費者支援班は、法の執行と消費生活相談の2つの役割を担っている。消費生活センターの機能を考える際に、行政職員の果たす役割は大きいと考えており、県の消費生活センターの運営を行う上では、相談員も直接雇用して、なおかつ、行政職員と消費者行政の企画を一体として行うというのが、県のセンターとしては望ましい形ではないかと考えている。

【辻本委員】

県は指定管理者や外部委託を推進しているが、今後とも消費生活に関しては今の体制で続けて頂きたい。

市町村では、消費生活行政については、相談員を外部委託するだけという状況があるため、行政にはもっと関わって欲しいと申し上げている。

県では、外部委託が進まないよう押しとどめるようにして欲しい。

(事務局)

県では指定管理や外部委託は行わず、直営でやっていく方針である。

【辻本委員】

本編資料13ページに、消費生活相談員の高齢化や人材不足への対応、継続的な相談体制を維持していくための財源の確保というようなことが記載されているが、消費生活相談員の高齢化や人材不足に関する現状を聞いていると、非常に厳しいんですよという話だった。例えば、5年を過ぎると、毎年毎年試験があるため、一方では相談業務がありながら、もう一方では試験勉強をしなければいけないというような、相談員からの悲鳴ともいえるべき声を耳にしている。

高齢化への対策や、人材不足への対策については、いかが考えているか聞きたい。

(事務局)

県と市町村を含め、相談員の人数は64人くらいで、県と市町村でそれぞれ1名欠員がでている状況。平成29年度に、市町村に今後の消費者行政の課題を伺ったところ、6自治体で相談員の高齢化や人材不足に伴う相談員の確保が課題となるとの回答だった。

県の任用状況は、辻本委員のお話になられたとおり。これからは、お話しいただいた内容も踏まえ、任用条件や処遇など見直しながら、相談スキルが十分にある、センターオブセンターズとして、相談員が力を発揮出来る体制を念頭に取り組んでいきたい。

【坂口副会長】

本編資料13ページに記載のとおり、次世代消費生活相談員の確保・育成を

図るため、熊本消費者協会と共催で受験対策講座をやっているところ。しかし、私も非常に気になっているところだが、高齢化もあるが、熊本県下全域で相談員が足りない状況だし、専門知識や問題解決力はもちろん、相談者とのコミュニケーション能力や心のケアなども求められるなど、厳しい現状にある。そこを育てていくということは、県しか出来ないこと。予算は厳しいかもしれないが、人材育成は何らかの形でずっと続けていっていただきたい。

また、人材バンクをつくるとの話もあったかと思うが、資料5の平成30年度個別管理表の中では、特に記載は見当たらない。来年度以降、きちんと人材バンクに登録して活用を考えているのか、お尋ねしたい。

(事務局)

人材育成の件は、こちら也非常に重要な課題だと考えているが、平成30年度予算では、市町村の相談員の人件費等の体制維持のために、県の事業予算は対前年比で50%カットしたため、育成事業の予算までは確保できなかった。平成31年度の国の予算の動向も見ながら、考えていきたい。

また、人材バンクについては、県と市町村の相談員の現状も把握しているが、フルで埋まっている状況なので、人材バンクの名簿を作っても、現状の名簿と変わらない。そのため、今年度は特段事業を行うことはしていない。

将来的には、個人情報の問題はあるが、意欲はあるが相談員に就いていない方などの名簿を共有することは、大事なことと考えている。

【坂口副会長】

是非お願いしたい。条件面が整わないなどの方もいるかもしれないが、人が宝であるし、仕事に対するやりがいみなさん感じているところだと思うので、働きやすい環境を整えていただくのも大事な点。また、相談員の待遇は、県の非常勤職員の中では一番上だとも聞いているが、他の市町村と比べると見劣りする部分もある。また、5年経過すると毎年受験が必要など厳しい面があるため、辞めていかれる方もあり、県消費生活センターにも今年は新人の相談員が多く、センターオブセンターズといいながら、かえって経験の浅い相談員が支えているという状況。経験のある相談員の方も含め、続けやすくなるような環境を考えながら、進めていって欲しい。

【伴委員】

熊本日日新聞では、かねてから消費者Q & Aという形で、消費生活センターの方に執筆いただいた情報を掲載させていただいている。

常々感じているのは、新聞はどうしても高齢の方を中心にしたメディアになりつつあり、若者になかなか刺さらない。これから、18歳成人が大きな課題になってくる。新しい計画の中でも、学校教育中でどう消費者教育を落と

し込んでいくかということで、工夫をしているようであるが、学習指導要領の中に位置付けられているので学校の先生が教えてくれるかということ、なかなかそうは出来ないのではないか。やはり、教える立場の先生方の、子供たちに正しい消費者教育を行わなければならないというモチベーションを高めていかないと、おそらく教えるというところまでたどり着かないのではないか。

熊本日日新聞でも、紙面を通して、若い人たちに消費者教育が届いていくコンテンツを考えていきたいと思っているが、是非、県でも、若者の目に留まる、あるいは、先生方がこれを教えていかないといけないと思うような情報を提供していただきたい。

(事務局)

お話しいただいたとおり、一緒に取り組んで参りたい。

また、学校教育と連携した消費者教育のプロジェクトは本編資料の15ページに記載しているが、一つはどのような形で情報発信を行うかということ。

現在は、実践的な出前講座という形で、成年年齢の引下げを含めて、学校関係者と協議をすることから始めている。そのような場を活用しながら、どのようなことが出来るか、検討していきたい。

【井田会長】

できれば、小学校・中学校でも消費者教育をやっていただきたい。高校では、特に進学校では絶対に行わない。そして、彼らは大丈夫だと送り出すと、被害に遭ってしまう。そこで、小学校・中学校で消費者教育を行って、それは当たり前ですよ、という前提条件を持った16歳になるような方向を目指していただきたい。

【坂口副会長】

先週の土曜日に、消費者協会と高校の家庭科の先生との勉強会を開いた。

これまで14回、細々と開催していたが、先生方が忙しく、これまでは5～6人ほどしか参加いただくことが出来ていなかった。それが、今年度、県から教育委員会へ呼びかけ、タイアップしていただき、これまで来られなかった支援学校の先生など、10名の先生に参加いただき、情報交換を行うことができた。

これまで、教育委員会という高い壁を感じていたが、少しでも関係部署の方が関わってくれれば広がっていくのかなと思っている。今後は、高校生から中学生へと進んでいかななくてはならないと考えている。これからも消費者教育の分野で教育委員会と絆を持っていくには、消費生活課の協力が必要と思っているので、よろしく願いしたい。

(事務局)

出前講座の実施主体で教育部会と記載しているが、熊本地震で被災し、取組みが出来ない期間が続いた。しかし、現在では教育委員会、私学振興課と良い関係が築けていると感じている。

出前講座では、私学振興課長、高校教育課長、それから特別支援課長との4課長連名で文書も出しているし、今、高校で展開している社会の扉を使った実践的な教育でも、4課長連名で働きかけている。また、中学校向けの教材も、金融広報委員会が開発し、各学校に届けているなど、連携体制が取れている。

【若色委員】

インターネットを見ていると、40代、50代向けの利息商法や、老後に向けた投資呼び掛けの情報などがものすごく溢れている。国民生活センターの統計などを見ても、それぐらいの年代の相談が増えているように見受けられる。

これらに対応するため、学生以外の、中高年くらいの方に対する情報提供や、市民講座的なことは行っているのか。

(事務局)

私どもの情報発信のツールとしては、熊本日日新聞とタイアップして、隔週で情報提供を行っていることと、特徴的な被害が発生するときに、トラブル情報を、広報関係者と市町村を通じて、県民への情報提供を行っている。

県では、交付金がカットされたことで、それまで行っていた、幅広い消費者問題に関する知識を習得いただき、地域のサポーターになっていただき、消費生活サポーター養成講座が出来なくなったが、熊本市では、今年度も消費生活サポーターの育成講座を行われている。

【荒木委員】

熊本県地域婦人会連絡協議会では、年2回、県から派遣された方々による、熊本県全体の幹部研修の講座を行っている。また、地区単位でも、お願いすると無料で来てもらえる出前講座があるので、そのようなものを利用すればどうか。

また、「阿蘇青年の家」で、一般研修を行い、消費者問題についての勉強会を年2回行っている。その中では、若い人たちにも呼び掛けて、消費者センターからも講師に来ていただき、ニューリーダー研修会という名前を付けて実施している。各市町村でも、そのような企画をされてはどうか。

【大橋委員】

住民に寄り添う相談体制が今後も継続できるのか、危機感を持っている。

地域では、相談員の高齢化もあり、次世代の相談員を育成する事が急務ではないかと模索しているところ。

また、最近の多重債務問題で気になるのは、以前、債務整理や自己破産を経験した方からの相談が増えているように感じる事。

その方々をどうフォローしていくのか、地域ならではの庁内連絡の対策が必要になってきている。

【井田会長】

県の役割は非常に重要であるため、引き続き、県内全体のバランスを見ながら、より適切な消費者行政を実施していただきたい。

【井田会長】

各委員の皆様には、議事の円滑な進行について御協力いただき、有難うございました。事務局は、委員の皆様からいただいた御意見も踏まえて、今後の消費者行政に活かしていただきたい。

5 閉 会 熊本県環境生活部県民生活局消費生活課長

(以 上)