

# 令和元年度（2019年度） 熊本県消費生活審議会及び 熊本県消費者教育推進地域協議会

日 時：令和元年（2019年）11月22日（金）  
9時30分～

場 所：県庁行政棟本館5階 審議会室

## 会 議 次 第

### 1 開 会

### 2 議 題

- |  |      |
|--|------|
| (1) 熊本県消費生活審議会及び熊本県消費者教育推進地域協議会会長・副会長の選任について                         | P 9  |
| (2) 熊本県消費者基本計画等策定部会の設置について   | P 9  |
| (3) 第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進計画の平成30年度（2018年度）実施結果について      | P 10 |
| (4) 第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進計画の令和元年度（2019年度）事業計画及び実施状況について | P 35 |
| (5) 熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進計画の改定スケジュールについて                   | P 38 |
| (6) その他  | P 40 |

### 3 閉 会

#### 《 配 付 資 料 》

- |     |   |
|-----|---|
| 資料1 | 令和元年度（2019年度）消費者基本計画等個別事業管理表<br>（第3次基本計画関係） |
| 資料2 | 平成30年度熊本県消費生活センターの消費生活相談の概要等                |
| 資料3 | 食品ロスの削減の推進に関する法律の概要                         |

令和元年度（2019年度）

熊本県消費生活審議会及び熊本県消費者教育推進地域協議会

委員名簿

【熊本県消費生活審議会委員】

区分	氏名（区分別五十音順）	職名・職業等	備考
学 識 経 験 者	川口 恵子	尚綱大学短期大学部（名誉教授）	
	小泉 和重	熊本県立大学総合管理学部（教授）	
	瀬口 和弘	熊本県公立高等学校長会 （熊本県高等学校教育研究会地歴公民部会長）	
	原 彰宏	熊本県弁護士会（消費者問題対策委員会委員長）	
	堀川 丞美	熊本県高等学校教育研究会家庭部会 （熊本県立荒尾支援学校校長）	
	松本 敦	株式会社熊本日日新聞社（編集局文化生活部編集委員）	
消 費 者	荒木 ミドリ	熊本県地域婦人会連絡協議会（会長）	
	高谷 陽子	熊本県生活協同組合連合会（理事）	
	辻本 英子	NPO活動法人消費者支援ネットくまもと（副理事長）	
	徳永 理映	特定非営利活動法人熊本消費者協会（会長）	
事 業 者	坂本 浩	熊本県商工会議所連合会（専務理事）	
	塩塚 英司	熊本県銀行協会（事務局次長）	
	原 悟	熊本県商工会連合会（専務理事）	
行 政	宮村 恵美	菊池市（健康福祉部次長 兼 福祉課長）	
	米田 進	熊本県社会福祉協議会（地域福祉課長）	

【熊本県消費者教育推進地域協議会委員】

区分	氏名（区分別五十音順）	職名・職業等	備考
消費者団体	荒木 ミドリ	熊本県地域婦人会連絡協議会（会長）	
	高谷 陽子	熊本県生活協同組合連合会（理事）	
	辻本 英子	NPO活動法人消費者支援ネットくまもと（副理事長）	
	徳永 理映	特定非営利活動法人熊本消費者協会（会長）	
事業者団体	坂本 浩	熊本県商工会議所連合会（専務理事）	
	塩塚 英司	熊本県銀行協会（事務局次長）	
	原 悟	熊本県商工会連合会（専務理事）	
教育関係	川口 恵子	尚綱大学短期大学部（名誉教授）	
	小泉 和重	熊本県立大学総合管理学部（教授）	
	瀬口 和弘	熊本県公立高等学校長会 （熊本県高等学校教育研究会地歴公民部会長）	
	堀川 丞美	熊本県高等学校教育研究会家庭部会 （熊本県立荒尾支援学校校長）	
その他関係者	原 彰宏	熊本県弁護士会（消費者問題対策委員会委員長）	
	松本 敦	株式会社熊本日日新聞社（編集局文化生活部編集委員）	
	宮村 恵美	菊池市（健康福祉部次長 兼 福祉課長）	
	米田 進	熊本県社会福祉協議会（地域福祉課長）	

【事務局職員】

氏名	職名	備考
無田 英昭	県民生活局長	
吉田 桂司	消費生活課長	
吉永 圭一	消費生活課 課長補佐	
岩谷 博文	消費生活課 課長補佐	企画推進班長
松永 誠一郎	消費生活課 課長補佐	消費者支援班長
横山 圭	消費生活課 参事	企画推進班
本田 尚教	消費生活課 参事	企画推進班
三輪 祥太	消費生活課 主事	企画推進班

## ○熊本県消費生活条例(抜粋)

(消費者基本計画)

- 第10条 県は、消費者施策の計画的な推進を図るため、消費者施策の推進に関する基本的な計画(以下「消費者基本計画」という。)を策定するものとする。
- 2 消費者基本計画には、消費者施策に関する基本的な方針その他消費者施策の計画的な推進を図るために必要な事項を定めるものとする。
  - 3 県は、消費者基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ、熊本県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。
  - 4 県は、消費者基本計画を策定したときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
  - 5 前2項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(熊本県消費生活審議会)

- 第47条 知事の諮問に応じ、消費生活の安定及び向上に関する重要な事項を審議させるため、熊本県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を置く。
- 2 審議会は、委員15人以内で組織する。
  - 3 委員は、次の各号に掲げる者のうちから、知事が任命する。
    - 一 学識経験のある者
    - 二 消費者を代表する者
    - 三 事業者を代表する者
    - 四 関係行政機関の職員
  - 4 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
  - 5 委員は、再任されることができる。
  - 6 第2項から前項までに定めるもののほか、審議会の組織及び運営に関し必要な事項は、規則で定める。

## ○熊本県消費生活条例施行規則(抜粋)

(審議会の会長等)

- 第27条 熊本県消費生活審議会(以下「審議会」という。)に会長及び副会長1人を置く。
- 2 会長及び副会長は、委員の互選によって定める。
  - 3 会長は、審議会の会務を総理し、審議会を代表する。
  - 4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

(招集)

- 第28条 審議会は、知事が招集する。

(会議)

- 第29条 審議会の会議は、会長が議長となる。
- 2 審議会の会議は、委員の過半数が出席しなければ開くことができない。
  - 3 審議会の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

- 第29条の2 審議会に、専門の事項を審議するため、部会を置くことができる。
- 2 部会は、会長が指名する委員をもって組織する。
  - 3 部会に部会長を置き、会長の指名する委員をもって充てる。

(庶務)

- 第30条 審議会の庶務は、環境生活部において処理する。

## ○消費者教育の推進に関する法律（抜粋）

### 第2章 基本方針等

（都道府県消費者教育推進計画等）

- 第10条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。
- 2 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第二十条第二項第二号において「市町村消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。
- 3 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。この場合において、第二十条第一項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあつては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かなければならない。
- 4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。
- 5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。
- 6 第三項及び第四項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

### 第4章 消費者教育推進会議等

（消費者教育推進地域協議会）

- 第20条 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。
- 2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。
- 一 当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。
- 二 都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。
- 3 前二項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育推進地域協議会が定める。

## ○熊本県消費者教育推進地域協議会設置要項（抜粋）

### （目的）

第2条 消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号。以下「法」という。）第20条第1項の規定に基づき、県における消費者教育を総合的、体系的かつ効果的に推進することを目的とする。

### （協議事項）

第3条 協議会は、前条の目的を達成するため、次に掲げる事項を協議する。

- （1）熊本県消費者教育推進計画の策定及び変更に関する事項。
- （2）消費者教育を推進するために必要な情報及び調整に関する事項。
- （3）前各号に掲げるもののほか、消費者教育を推進するために必要な事項。

### （組織）

第4条 協議会は、消費者及び消費者団体、事業者及び事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の関係機関で構成する。

- 2 協議会は、委員15人以内で組織し、知事が任命する。
- 3 委員の任期は、2年以内とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。
- 4 委員は、再任されることができる。

### （協議会の会長等）

第5条 協議会に会長及び副会長1人を置く。

- 2 会長及び副会長は、委員の互選によって定める。
- 3 会長は、協議会の会務を総理し、協議会を代表する。
- 4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるときは、その職務を代理する。

### （会議）

第6条 会長は、協議会を招集し、主宰する。

- 2 会長は、必要と認めるときは、協議会に委員以外の者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

### （部会）

第7条 第3条に規定する協議事項に関する専門的な事項について、必要に応じ調査又は検討を行うため、協議会に部会を置く。

- 2 部会は、会長が指名する委員をもって組織する。
- 3 部会に部会長を置き、会長が指名する委員をもって充てる。
- 4 部会長は、部会を招集し、主宰する。
- 5 部会長は、必要と認めるときは、部会に委員以外の者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

### （事務局）

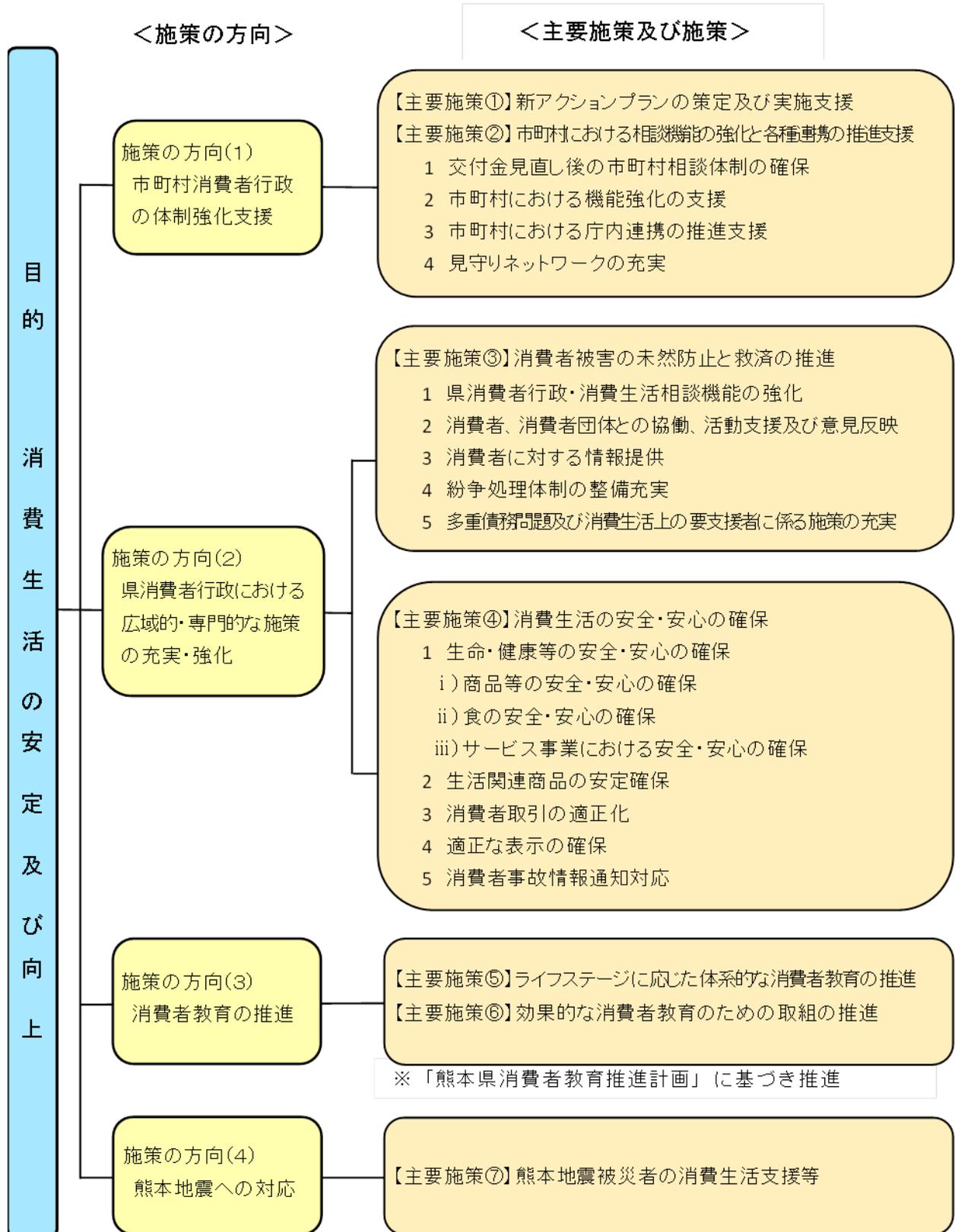
第8条 協議会の事務局を、熊本県環境生活部県民生活局消費生活課に置く。

### （雑則）

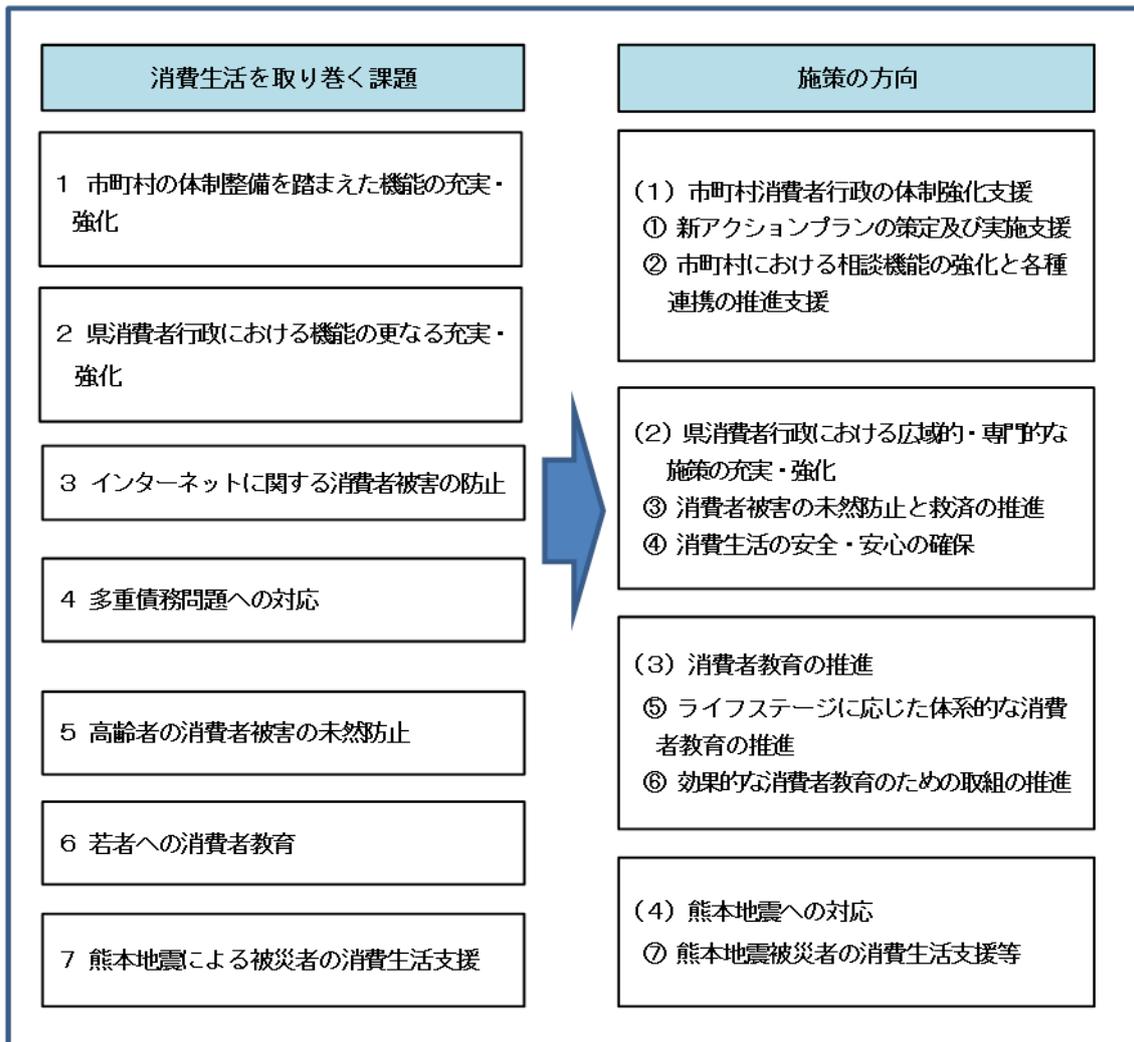
第9条 この要項に定めるもののほか、協議会の運営等に関し必要な事項は、会長が別に定める。

# ○第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画

## 第3次基本計画の施策体系



## 重点プロジェクト



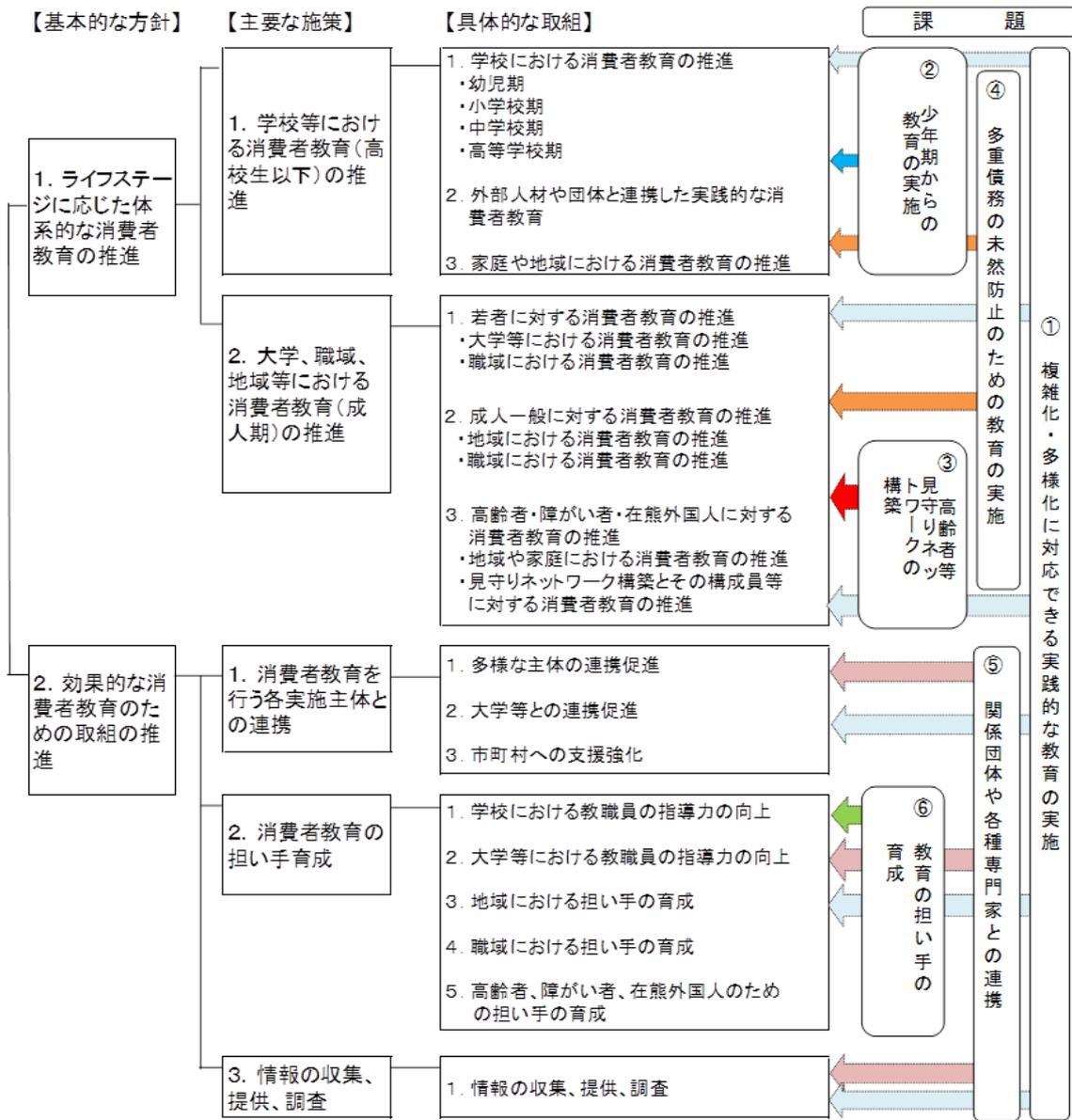
### 《重点プロジェクト》

- 【1】市町村及び県の消費者行政機能強化プロジェクト
- 【2】多重債務者等の生活再生支援プロジェクト
- 【3】地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト
- 【4】学校教育と連携した若者への消費者教育プロジェクト
- 【5】熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト

# ○熊本県消費者教育推進計画

## 《 計画の体系 》

目指す消費者の姿：自主的かつ合理的に「気づき、考え、行動する」消費者



〈重点的に推進する取組〉  
 1. 学校における消費者教育の推進  
 2. 高齢者やその支援者等に対する消費者教育の推進  
 3. 地域や団体における担い手の育成

## 2 議 題

### (1) 熊本県消費生活審議会及び熊本県消費者教育推進地域協議会 会長・副会長の選任について

熊本県消費生活審議会及び熊本県消費者教育推進地域協議会の会長・副会長を選任する。

#### 【会長及び副会長の選任が必要な理由】

消費生活審議会委員（令和元年（2019年）7月1日付）及び消費者教育推進地域協議会委員（令和元年（2019年）10月1日付）が改選されたため。

#### 【根拠規定】

- ・消費生活審議会：熊本県消費生活条例施行規則第27条第1項及び第2項
- ・消費者教育推進地域協議会：熊本県消費者教育推進地域協議会設置要項第5条第1項及び第2項

### (2) 熊本県消費者基本計画等策定部会の設置について

熊本県消費者基本計画等策定部会を設置する。

部会の設置期間は、令和3年（2021年）6月30日までとする。

なお、部会委員及び部会長は会長が指名する。

#### 【部会設置理由】

次に掲げる専門的な事項について、審議、検討等を行うため、「熊本県消費者基本計画等策定部会」を設置する必要がある。

- ・次期熊本県消費者施策の推進に関する基本計画の策定に関すること
- ・次期熊本県消費者教育推進計画の策定に関すること

#### 【根拠規定】

- ・消費生活審議会：熊本県消費生活条例施行規則第29条の2第1項～第3項
- ・消費者教育推進地域協議会：熊本県消費者教育推進地域協議会設置要項第7条第1項～第3項

#### 【参考】

第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進計画の計画期間がともに令和3年3月に満了するため、次期計画を来年度までに策定する必要がある。

その際、策定にあたっては、消費者基本計画については熊本県消費生活審議会の意見を、消費者教育推進計画については熊本県消費者教育推進地域協議会の意見を聴取する必要があるため。

#### 【根拠規定】

- ・消費生活審議会：熊本県消費生活条例第10条第3項
- ・消費者教育推進地域協議会：消費者教育の推進に関する法律第10条第3項

### (3) 第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進計画の平成30年度(2018年度)実施結果について

#### ①【施策の方向と施策体系】

#### 施策の方向1 市町村消費者行政の体制強化支援

##### 【主要施策1】新アクションプランの策定及び実施支援

新アクションプラン策定のための個票の様式及び内容等について、市町村と協議を行い、様式等を決定したうえで、平成30年(2018年)10月に調査を実施した。

##### 【主要施策2】市町村における相談機能の強化と各種連携の推進支援

#### 施策1 交付金見直し後の市町村相談体制の確保

県内市町村の広域連携については、平成28年6月時点では5地域23市町村だったのに対し、令和元年5月時点は8地域30市町村となっている。

平成30年度は、専門相談員による相談が受けられない2町村(産山村、津奈木町)を含めた県内市町村の相談体制の一層の効率化について検討を行った。

#### 施策2 市町村における機能強化の支援

##### ・消費生活相談員の育成指導

市町村の消費生活相談窓口担当者等に相談窓口対応業務の基本的知識などを習得していただくため、受入研修(延べ11日)を実施した。

県・市町村相談窓口担当職員の相互の情報交換、レベルアップを図るため、相談員連絡会議を開催した。

高度の専門性又は広域的見地を必要とする苦情処理について、市町村からの経由相談に対応した(57件)。

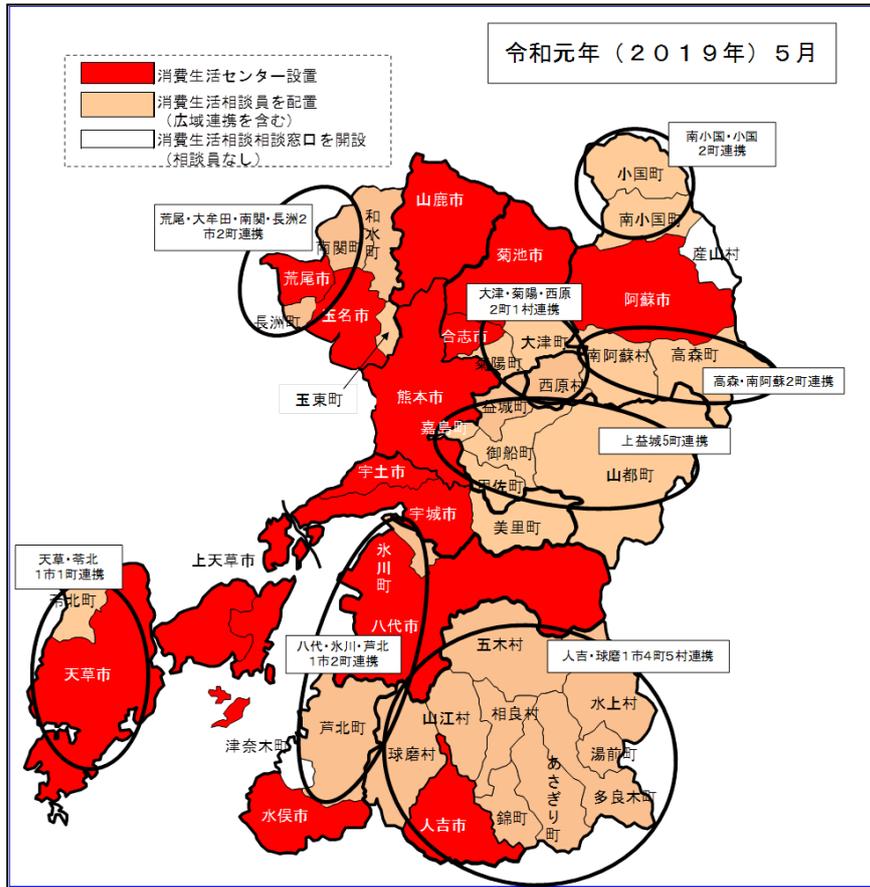
ICTタブレットのテレビ会議システムを活用し、遠方の消費生活相談員も参加できる弁護士会との勉強会を開催した。(年間4回)

##### ・市町村担当職員的能力向上

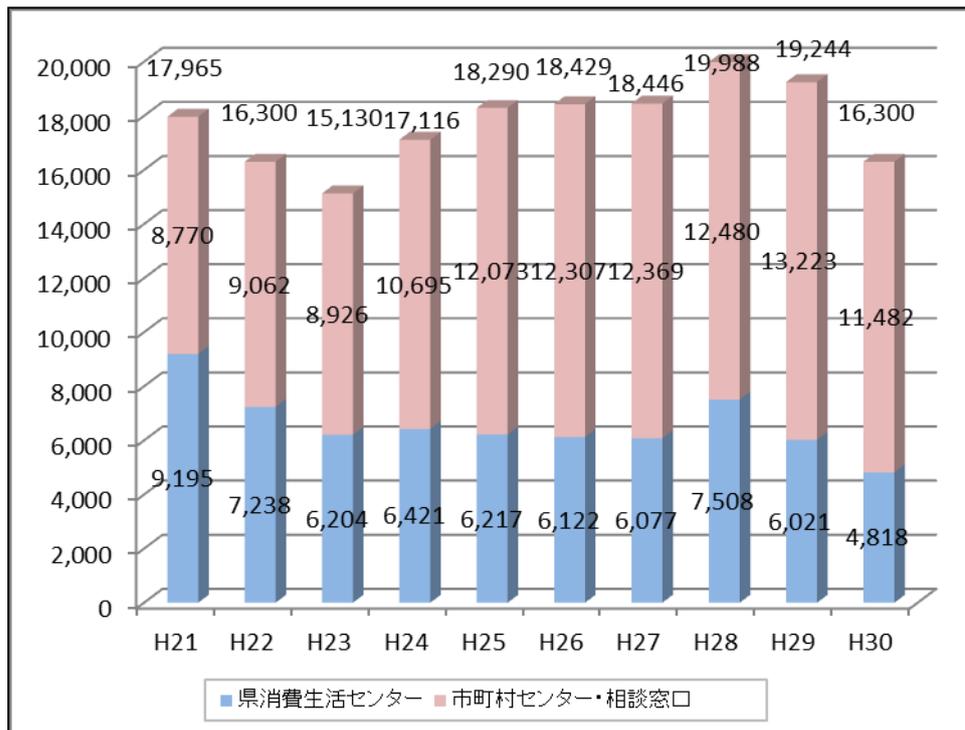
市町村の消費生活部局の担当者を中心とした消費者行政・相談窓口業務に関する研修会(5月7日開催:40市町村参加)や、県関係課、県内市町村等及び公共料金等を取り扱う各種民間企業を対象に、県内外の先進事例等を紹介する生活再生支援対策研修会(7月30日開催:71団体232名参加)を実施した。

《参考》

- ・市町村における消費生活相談件数 11,482件
- ・消費生活相談員を配置している市町村 43市町村
- ・広域連携による相談体制を取っている市町村 8地域 30市町村



・新規消費生活相談件数の推移



### **施策3 市町村における庁内連携の推進支援**

市町村の庁内連携推進に向け、その実施状況について定期的に把握し、必要に応じ県、市町村の実施する研修会への講師派遣や情報提供等を行った。

#### **《参考》**

- ・多重債務者対策等の庁内連携体制を構築している市町村 45 市町村

### **施策4 見守りネットワークの充実**

#### **・市町村における見守りネットワーク体制構築の支援**

市町村に、他県市町村等の高齢者等の見守りネットワークの取組状況等に関する情報提供を行った。

また、市町村の高齢者等の見守りネットワークの取組状況を確認するため、調査を実施し、市町村における課題や要望などの抽出を行った。

#### **・市町村の消費者安全確保地域協議会設置及び情報提供の支援**

県内の高齢者等への消費者被害の未然防止と早期救済を図るとともに、市町村における見守り活動（市町村消費者安全確保地域協議会の設置）を促進するため、平成31年（2019年）2月20日に「熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会（熊本県消費者安全確保地域協議会）」を設立した。

#### **《参考》**

- ・高齢者等の見守りネットワーク体制を構築している市町村 41 市町村

**【主要施策 3】消費者被害の未然防止と救済の推進**

**施策 1 県消費者行政・消費生活相談機能の強化**

・ **県消費生活センター専門チームの機能強化**

「ネット・通信」「住」「金融・保険」「テスト室」の4つの分野別の専門チームを設置し、市町村からの経由相談への対応を行うとともに、事案の分析・検討や啓発用原稿の作成等を行った。

(熊日Q&A掲載20回、経由相談対応57回、専門チームによる勉強会23回)

・ **消費生活相談員のレベルアップ**

国民生活センター等が開催する研修に相談員を派遣するとともに(延べ13回)、講師を招いた内部研修を開催した(延べ14回)。

・ **消費生活相談事例の検討**

解決困難事例等について、相談員と弁護士との勉強会を開催した(計4回)。

・ **次世代消費生活相談員の育成**

次の世代を担う消費生活相談員を養成するため、熊本消費者協会と共催で資格取得支援勉強会を実施した。(7月から9月、全3回、3人参加)

**施策 2 消費者、消費者団体との協働、活動支援及び意見反映**

・ **熊本県消費者大会等の開催**

消費者団体と共催で、消費者大会(11月28日)や消費者月間における街頭啓発キャンペーン(5月12日)、県下一斉消費者トラブル相談の日(5月31日)等を開催するとともに、各消費者団体の主催事業の広報、情報提供、参加等の支援を行った。

・ **差止請求制度等に係る説明会の開催**

適格消費者団体に委託し、消費生活相談員や市町村担当部局職員に対し差止請求訴訟(不特定多数の消費者の利益のために、事業者の不当な行為に対し、訴訟の提起が可能)等の周知を図るため、説明会を開催した。

(8月29日、9月22日)

**施策 3 消費者に対する情報提供**

・ **緊急な消費者被害情報等の提供**

消費者被害の未然防止のため、悪質商法の新たな手口や危害・危険に関する情報について、県ホームページで「消費者トラブル注意報」(計6回)や消費者庁からの注意喚起情報を掲載するとともに、報道機関、市町村等へも情報提供を行った。

・ **消費者月間での情報提供**

消費者月間では、パネル展（5月14日～31日）、街頭キャンペーン（5月12日、500部配布）、県内一斉消費者トラブル相談の日（5月31日）等を実施した。

・ **食に関する情報提供**

食品表示制度に関する出前講座（延べ36回、1,388人参加）や、食品事業者等を対象とした講習会等（延べ16,509人参加）、食育月間の街頭キャンペーン（6月）などを実施した。

・ **福祉に関する情報提供**

ホームページ等で福祉サービスの第三者評価結果（38事業所）や、社会福祉法人等に対する指導監査結果（94法人、251施設）などを公表した。

・ **医療に関する情報提供**

病院等の医療機能に関する情報を「くまもと医療ナビ」に掲載し、情報発信を行った。

**施策4 紛争処理体制の整備充実**

高度な法律知識、相談対応が必要な相談があった場合に、顧問弁護士及び専門相談アドバイザーを活用して、相談事案の解決を図った。

《参考》

- ・ あっせん率：9.6%（466件／4,818件）
- ・ 顧問弁護士：延べ11回
- ・ 専門相談アドバイザー：176日（3時間／日）

**施策5 多重債務問題及び消費生活上の要支援者に係る施策の充実**

・ **多重債務者対策協議会及び専門部会等の開催**

専門部会（6月25日、12月20日）及び協議会（7月23日）を開催し、多重債務問題に係る関係機関及び団体が密接に連携して、無料相談会等の各種事業を行った。

・ **お金の悩み無料相談会の開催**

消費生活相談の中でも比較的深刻な多重債務者問題に対し、関係行政機関、弁護士、司法書士、臨床心理士、多重債務者救済関係団体等が参加して実施。

《参考》

・ お金の悩み相談会実績 (件)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	計
件数	20	17	14	22	33	106
会場	熊本市 八代市	熊本市 八代市 天草市	熊本市 八代市	熊本市 八代市 合志市	熊本市 八代市 嘉島町	延べ 13会場

・ 熊本県多重債務者無料法律相談会の開催

毎週、水曜日の午後に県消費生活センターにおいて、県弁護士会、県司法書士会の会員により実施。

《参考》

・ 熊本県多重債務者無料法律相談実績 (件)

年度	H26	H27	H28	H29	H30	計
件数	115	138	104	110	95	562

・ 消費者自立のための生活再生総合支援事業の実施

グリーンコープ生活協同組合くまもとに委託した「消費者自立のための生活再生総合支援事業」の中で、債務整理から生活再生支援までの一貫した支援として、家計診断、生活支援や一時不足の生活資金を行った。

《参考》

・ 消費者自立のための生活再生総合支援事業実績

1 新規面談件数

年度	H26	H27	H28	H29	H30	計
件数	592	841	764	771	805	3,773

2 貸付件数

年度	H26	H27	H28	H29	H30	計
件数 (うち地震関連)	44	34	68 (50)	50 (42)	69 (38)	265 (130)

3 貸付総額

単位：万円

年度	H26	H27	H28	H29	H30	計
金額 (うち地震関連)	1,612	921	2,595 (1,901)	1,791 (1,343)	2,168 (1,291)	9,087 (4,535)

・ 熊本県生活困窮者自立支援プランの実施

家計の安定を図り、生活困窮からの自立を支援するため、県と希望する市による共同実施等により、県内全市町村を事業対象地域として家計相談等の事業を実施した。(相談件数 559 件)

## 【主要施策4】消費生活の安全・安心の確保

### 施策1 生命・身体等の安全・安心の確保

#### ・商品等の安全・安心の確保

消費生活製品安全法や電気用品安全法などに基づく立入検査や、監視指導、取締等を実施した。

#### ・食の安全・安心の確保

県産農産物の安全性確保のため、生産段階の県産主要農林水産物 21 種類について、約 400 種類の農薬等の検査を実施した。

また、食の安全・安心のため、監視指導計画に基づき施設の監視指導及び食品衛生指導員による巡回指導 (30,876 件) や畜水産物食品の検査、食の安全 110 番、食品表示ウォッチャーの設置などを行った。

#### ・サービス事業における安全・安心の確保

理容所、美容所、クリーニング所などの衛生水準の維持向上を図るための監視指導や、美容サービスによる健康被害等の相談対応などを行った。

### 施策2 生活関連商品の安定確保

地震等、災害発生時に救援物資及び生活関連物資等の供給について、熊本県生活協同組合連合会などと協定を締結しているが、当該年度での供給実績はなし。

### 施策3 消費者取引の適正化

#### ・消費生活関係法令等に基づく行政処分等の実施

不当な取引行為を行う事業者に対し、県消費生活条例、不当景品類及び不当表示防止法、割賦販売法、特定商取引法等に基づき、適切な行政処分及び行政指導を実施した。

#### 《参考》

#### ・関係法令に基づく指導等の実績

所管法律名	H26実績	H27実績	H28実績	H29実績	H30実績	計
特定商取引法	口頭 5件	口頭 1件	文書 2件 口頭 2件	文書 5件 口頭 1件	文書 1件 口頭 10件	文書 8件 口頭 19件
景品表示法	文書 1件 口頭 11件	口頭 2件	文書 1件 口頭 14件	口頭 6件	口頭 7件	文書 2件 口頭 40件
貸金業法	文書 1件	文書 4件	文書 1件 口頭 2件	文書 1件 口頭 1件	口頭 4件	文書 7件 口頭 7件
指導件数合計	18件	7件	22件	14件	22件	83件

※貸金業法に基づく  
法定立入検査

(3件)

(9件)

(6件)

(6件)

(7件)

(31件)

- ・ **旅行業法等に基づく立入検査、行政処分等の実施**

旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進や、宅地建物に関する被害の未然防止などを達成するため、立入検査や行政処分等を実施した。

#### **施策4 適正な表示の確保**

- ・ **適正な表示を確保するための行政指導、立入検査等の実施**

不当な表示から消費者の利益を守るため、景品表示法等に基づき、行政指導や立入検査、消費者・事業者に対する啓発活動（6件）を行った。

- ・ **食に関する適正な表示を確保するための行政指導等の実施**

食品の行き過ぎた広告等の是正のための講習会などや、食品の適正表示を推進するための巡回調査・指導（314件）等を実施した。

- ・ **計量法に係る適正な表示の確保**

計量法で指定された量目や表示等について事業者への立入検査を実施するとともに、11月の計量強調月間中、県内3市で計量教室を実施した。

#### **施策5 消費者事故情報通知対応**

消費者安全法に基づく重大事故に該当する消費生活相談が寄せられたため、消費者被害の拡大防止のため、直ちに消費者庁に情報提供を行った。（1件）

**【主要施策5】ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進**

**施策1 学校等における消費者教育（高校生以下）の推進**

(1) 学校における消費者教育の推進

・ 公立学校における消費者教育の推進

高等学校では、消費者庁作成の消費者教育教材「社会への扉」等を使用した消費者教育が実施された。

義務教育では、教育課程研究協議会や指導主事会議等で消費者教育の推進や出前講座に関する資料配布がなされた。

特別支援学校では全校で、生活、職業・家庭などで消費者教育が実施された。

・ 私立学校における消費者教育の支援

私立学校には、消費生活啓発講座の周知や消費者トラブル等の情報提供を行った。

(2) 外部人材や団体と連携した実践的な消費者教育

・ 高校生等のための消費生活講座の実施

関係各課と連携し、金融・消費生活問題の経験豊富な金融広報アドバイザーを高等学校等へ無料で派遣し、消費生活講座を実施した。(21校 27講座)

《参考》

・ 消費生活講座の実績

	県立高等学校		市立高等学校		私立専修学校	高等専門学校
	18	8	1	0		
実施校数	18	8	1	0	1	1

【成果指標】

・ 消費生活に関する出前講座の実施市町村数

年度	H27	H28	H29	H30
目標数値	24	31	38	45
現状値	33	33	37	32

(3) 家庭や地域における消費者教育の推進

・ くまもと「親の学び」プログラムトレーナーの消費者意識の向上に向けた支援

トレーナー研修会等において、オンラインゲーム等での課金によるトラブル等の事例とともに、消費者教育の必要性の啓発や、情報提供を行った。

- ・若年者への食の安全に関する学習機会の提供

中学生を対象とした「ジュニア食品安全ゼミナール」（307名）、高校生を対象とした「熊本県食品適正表示ジュニアリーダー育成研修」（75名）を実施した。

## 施策2 大学、職域、地域等における消費者教育（成人期）の推進

### （1）若者（概ね30歳以下）に対する消費者教育の推進

- ・消費生活出前講座・金融関連消費者教育推進事業

金融広報委員会と連携して、市町村、老人会、事業所、高校・大学等に講師を派遣し、「地域における消費生活啓発講座」を実施した。（回数：8回、受講者：897名）

- ・大学等への消費生活情報の提供

NPO法人消費者支援ネットくまもとに委託し、熊本県立大学において「若者に対する消費者教育出前講座」を実施した。（受講者：45名）

### （2）成人一般（概ね30歳以上65歳以下）に対する消費者教育の推進

- ・環境の保全に配慮した消費生活の推進

動く環境教室では、各団体の要請に応じて、環境センターの職員が環境学習（出前講座）を78回（5,944人参加）開催した。

エコロジスト・リーダー養成講座では、環境保全のリーダー的人材を育成するため、全4回の講座を実施した（修了5名）。

エコロジスト・リーダー派遣では、エコロジスト・リーダーで組織する団体「エコ村伝承館」に派遣業務を委託して、自然体験・伝統文化体験等の出前講座を18回（1,213名参加）行った。

- ・防犯講習会等の実施

振り込め詐欺、悪質商法等の被害防止のため、その手口や対処法に関する講話や情報発信（347回）、インターネットの安全な利用方法等のサイバー犯罪被害防止講話（623回）などを実施した。

### （3）高齢者（概ね65歳以上）・障がい者・在熊外国人に対する消費者教育の推進

- ・高齢者、防犯ボランティア等防犯講習会の実施

高齢者の消費者被害防止及び防犯の啓発・普及活動を行っていただくため、高齢者や防犯ボランティアを中心とした講習会を実施した。（8月21日、老人会会員13名）

## 【主要施策6】効果的な消費者教育のための取組の推進

### 施策1 消費者教育を行う各実施主体との連携

#### (1) 多様な主体の連携促進

##### ・消費者団体の自主的活動の支援（再掲）

消費者団体と共催で消費生活講演会（11月28日）を開催するとともに、各消費者団体の主催事業の情報発信等を行い、消費者への啓発活動を行った。

#### (2) 大学等との連携推進

##### ・大学等への消費生活情報の提供（再掲）

NPO法人消費者支援ネットくまもとに委託し、熊本県立大学にて「若者に対する消費者教育出前講座」を実施した。（受講者：45名）

#### (3) 市町村への支援強化

##### ・市町村消費生活推進研修事業

市町村消費者行政担当職員向けの基本的な知識等に関する研修（5月7日）や相談員相互の情報交換やレベルアップを図るための連絡会議（9月13日）、補助金等に関する説明・意見交換会（2月5日）を実施した。

#### 【成果指標】

##### ・消費者教育推進計画を策定した累計市町村数

年度	H27	H28	H29	H30
目標数値	7	11	14	18
現状値	—	1	1	2

※熊本市及び  
人吉市

### 施策2 消費者教育の担い手育成

#### (1) 学校における教職員の指導力の向上

#### (2) 大学等における教職員の指導力の向上

##### ・高等学校教員に対する消費者教育の推進

家庭科主任会、高等学校地歴公民科教育研究会等において、消費者教育に関する情報を提供した。また、消費者庁作成教材「社会への扉」を活用した授業実践を周知した。

##### ・小中学校教員に対する消費者教育の推進

学習指導要領に基づき、消費生活にかかる基礎的な知識を定着させ、実践につながられるよう、児童生徒の発達段階に応じた指導方法の工夫改善を図るよう研修等で周知を行った。また、消費者教育に関する情報提供等を行った。

##### ・特別支援学校教員に対する消費者教育の推進

教務主任研修会等において、消費者教育に係る教科等の学習内容について説明し、理解を深めた。

・消費者教育に係る研修事業の実施

児童生徒の情報活用能力の育成及び教職員のICT活用指導力の向上を図るため、研修や講習会を実施した。

また、消費生活課から講師を招き、県立学校初任者（家庭科）を対象に消費者教育に関する研修を実施した（11月29日）。県立高校初任者以外でも、小中高の家庭科に関する研修で消費者教育の必要性等について研修を行った。

・私立高等学校等経常費助成費補助事業の実施

消費者教育を行っている私立高等学校に対し、経常費助成額の加算を行った。

(3) 職域における担い手の育成

・生活再生支援対策研修会の開催（再掲）

県関係課、県内市町村等及び公共料金等を取り扱う各種民間企業を対象に、県内外の先進事例等を紹介する生活再生支援対策研修会（7月30日開催：71団体232名参加）を実施した。

(4) 地域における担い手の育成

(5) 高齢者、障がい者、在熊外国人のための担い手の育成

・民生委員・児童委員一般研修会の開催

県南広域本部及び天草広域本部で実施した研修会で、研修テーマの一部に消費生活分野を設定し、民生委員・児童委員を対象に行った。（約900名受講）

【成果指標】

・消費生活相談サポーターの養成累計人数

西暦	H27	H28	H29	H30
目標数値	80	120	160	200
現状値	109	—	152	—

※平成28年：熊本地震により養成講座を中止

平成30年：国の交付金削減により養成講座を中止

施策3 情報の収集、提供、調査

(1) 情報の収集、提供、調査

・消費生活広報事業の実施

県の広報ラジオ番組にて、消費生活センター窓口の周知を行った。

（7月19日、11月29日）

・緊急な消費者被害情報の提供（再掲）

悪質商法の新たな手口等に関する情報について、県ホームページへ掲載するとともに、報道機関、市町村等の関係機関に情報提供し、被害の未然防止と拡大防止に向け取り組んだ。

## 施策の方向 4 熊本地震への対応

### 【主要施策 7】熊本地震被災者の消費生活支援等

- ・被災者を対象とした法律相談会等の実施

熊本地震に伴う消費者トラブルや経済的な問題に対応するため、専門家による無料法律相談会（毎週金曜日）や、多重債務の問題も含めたお金の悩み無料相談会を実施した。

- ・被災者の生活再生支援の実施

グリーンコープ生活協同組合くまもとに委託した「消費者自立のための生活再生総合支援事業」の中で、被災者の生活再生に向けた家計診断や生活指導、セーフティネット貸付を行うことにより、消費生活の面からの再生に向けた支援を行った。

また、熊本地震により新たに住宅ローンを組んで再建する場合に、被災住宅に係るローンの利子相当額（50万円を上限）を補助する事業を実施した。

- ・地域支え合いセンター等への情報提供の実施

消費生活相談窓口周知等のチラシを作成し、地域支え合いセンターや仮設住宅設置市町村へ配布した。

## ②【重点プロジェクト】

### 【1】市町村及び県の消費者行政機能強化プロジェクト

#### 1 市町村消費者行政・相談機能の維持・強化に向けた支援

##### (1) 市町村消費者行政新アクションプランの策定・実施支援（再掲）

新アクションプラン策定のための個票の様式及び内容等について、市町村と協議を行い、様式等を決定したうえで、平成30年（2018年）10月に調査を実施した。

##### (2) 国交付金の有効活用

###### ・市町村消費者行政強化事業補助金の交付（平成30年度（2019年度））

市町村の消費者行政を推進し、消費生活センター、相談窓口を設置するために、市町村相談員の人件費等の補助を行った。（44市町村対象、総額約4,320万円）

また、地震で被災した市町村の相談窓口を再整備するための経費等の補助を行った。（2市対象、総額約545万円）

併せて、国として取り組むべき重要消費者政策等を推進するために実施する事業の経費の補助を行った。（6市対象、総額約47万円）

###### ・国交付金の予算配分（令和元年度（2019年度））

国予算額

単位：百万円

年度	平成29年度			平成30年度			令和元年度（2019年度）		
	平成28年度補正	平成29年度当初		平成29年度補正	平成30年度当初		平成30年度補正	平成31年度当初	
交付金									
総額	2,000	3,000		1,200	2,400		1,150	2,200	
うち推進	2,000	2,500		1,100	1,600		600	1,900	
推進計	4,500			2,700			2,500		
平成29年度比	-			60.0%			55.6%		
平成30年度比	-			-			92.6%		

県内示額

単位：千円

年度	平成29年度			平成30年度			令和元年度（2019年度）		
	平成28年度補正	平成29年度当初	基金	平成29年度補正	平成30年度当初	基金	平成30年度補正	平成31年度当初	基金
交付金									
推進	35,614	44,517	34,847	21,003	29,252	24,583	11,422	44,254	1,231
推進計	114,978			74,838			56,907		
平成29年度比	-			65.1%			49.5%		
平成30年度比	-			-			76.0%		

市町村補助予算額

単位：千円

年度	平成29年度当初	平成30年度当初	令和元年度（2019年度）当初
推進	69,700	51,882	36,984
平成29年度比	-	74.4%	53.1%
平成30年度比	-	-	71.3%

【参考】県事業予算額

単位：千円

年度	平成29年度当初	平成30年度当初	令和元年度（2019年度）当初
推進	45,278	22,956	19,922
平成29年度比	-	50.7%	44.0%
平成30年度比	-	-	86.8%

※推進事業は、相談員の人件費などの基礎的経費に使用可能。事業期間は一般準則による活用年限による。

一方、強化事業は、「国として取り組むべき重要な消費者政策の推進」に資するものとして、あらかじめ定められた事業を実施する場合に使用可能。事業期間は3年間。

※推進事業の市町村補助金分は、市町村要望額全体の83%を確保した。

### (3) 地方消費者行政に係る財政措置の充実要望

平成30年度(2018年度)には、全国知事会に対し、「①地方消費者行政推進事業の活用期間までの所要額の総額確保」、「②地方消費者行政強化事業の使途の拡充や活用期間の延長等制度の改善」、「③地方消費者行政の充実・強化のための将来にわたる安定的な財源措置」を趣旨とする提案を行い、採択されている。

また、同様の内容にて、国の施策等に関する提案・要望も行っている。

※平成30年6月議会に、「【地方消費者行政に対する国の財政措置に係る意見書】の提出を求める請願」が県弁護士会等から提出され、採択。県議会議長名で「地方消費者行政に対する国の財政措置を求める意見書」が、内閣総理大臣等宛てに提出されている。

※市長会関係では、県都市財政課長会議における国に対する要望事項として「地方消費者行政の充実・強化のための財政支援」を趣旨とする要望が3市から提出され、全国市長会の要望となっている。

※町村会関係では、平成30年度に「地方消費者行政の充実・強化のための財政支援」を趣旨とする要望が全国町村会に提出され、要望に反映されている。

## 2 市町村の相談機能強化の支援

### (1) 体系的な研修の実施

#### ・消費生活相談員の育成指導(再掲)

市町村の消費生活相談窓口担当者等に相談窓口対応業務の基本的知識などを習得していただくため、受入研修(延べ11日)を実施した。

また、県・市町村相談窓口担当職員の相互の情報交換、レベルアップを図るため、相談員連絡会議を開催した。

#### ・市町村担当職員的能力向上(再掲)

市町村の消費生活部局の担当者を中心とした消費者行政・相談窓口業務に関する研修会(5月7日開催:40市町村参加)や、福祉部門や徴収部門も含めた市町村職員及び関係民間団体を対象とした生活再生支援対策研修会(7月30日開催:71団体232名参加)を実施した。

### (2) 市町村への技術的支援(再掲)

高度の専門性又は広域の見地を必要とする苦情処理について、市町村からの経由相談に対応した(57件)。

### (3) ICTを活用した市町村支援（再掲）

ICTタブレットのテレビ会議システムを活用し、弁護士会との勉強会を開催した。（年間4回）

## 3 人材育成及び活用

### ・次世代消費生活相談員の育成（再掲）

次の世代を担う消費生活相談員を養成するため、熊本消費者協会と共催で資格取得支援勉強会を実施した。（7月から9月、全3回、3人参加）

### ・消費生活相談サポーター交流会の実施

消費生活相談サポーター登録者に対し、最近の県の取組事例の紹介や、グループにて消費者被害の対応検討などを行う交流会を開催した。（3月1日、18名参加）

### ・消費生活相談サポーターへの消費者被害事例の情報提供

消費者トラブル注意報など、消費者被害事例等の情報提供を行った。

## 4 県消費生活センターの機能強化

### (1) 行政職員及び消費生活相談員の専門性の向上

#### ・県消費生活センター専門チームの機能強化（再掲）

「ネット・通信」「住」「金融・保険」「テスト室」の4つの分野別の専門チームを設置し、市町村からの経由相談への対応を行うとともに、事案の分析・検討や啓発用原稿の作成等を行った。

（熊日Q&A掲載20回、経由相談対応57回、専門チームによる勉強会23回）

### (2) 専門家からの支援体制の確保

#### ・消費生活相談事例の検討（再掲）

解決困難事例等について、相談員と弁護士との勉強会を開催した（計4回）。

#### ・お金の悩み無料相談会の開催（再掲）

消費生活相談の中でも比較的深刻な多重債務者問題に対し、関係行政機関、弁護士、司法書士、臨床心理士、多重債務者救済関係団体等が参加して実施。

#### ・熊本県多重債務者無料法律相談会の開催（再掲）

毎週、水曜日の午後に県消費生活センターにおいて、県弁護士会、県司法書士会の会員により実施。

### (3) 広域的・専門的な相談対応（再掲）

高度な法律知識、相談対応が必要な相談があった場合に、顧問弁護士及び専門相談アドバイザーを活用して、相談事案の解決を図った。

## 5 消費者取引適正化のための連携強化

### (1) 市町村との連携強化（再掲）

県・市町村相談窓口担当職員の相互の情報交換、レベルアップを図るため、相談員連絡会議を開催した。

高度の専門性又は広域の見地を必要とする苦情処理について、市町村からの経由相談に対応した（57件）。

I C Tタブレットのテレビ会議システムを活用し、弁護士会との勉強会を開催した。（年間4回）

### (2) 適格消費者団体との相互連携の強化

#### ・消費者問題解決力強化事業の実施（再掲）

適格消費者団体N P O法人消費者支援ネットくまもとに委託し、差止請求制度等に関する説明会（8月29日、9月22日）、若年者に対する消費者教育出前講座（11月13日熊本県立大学：45名受講）、法律専門家による法律的助言等を実施した。

## ■概ね3か年で到達すべき目標（K P I）

### (1) 市町村の相談機能強化

県・市町村相談受付総件数に占める市町村受付件数割合

年度	H27 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
市町村件数			11,482		
総件数	67.1%	67.1%	16,300		
割合			70.44%		

### (2) 県消費生活センターの機能強化

#### ① 県消費生活センターにおける被害回復率

単位：万円

年度	H28 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
契約金額			232,500		
被害回復額	10.3%	10.3%以上	14,300		
被害回復率			6.15%		

#### ② 県消費生活センターにおけるあっせん率

年度	H28 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
相談件数			4,818		
あっせん件数	6.9%	6.9%以上	466		
あっせん率			9.67%		

## 【2】多重債務者等の生活再生支援プロジェクト

### 1 推進体制

- ・多重債務者対策協議会及び専門部会等の開催（再掲）

専門部会（6月25日、12月20日）及び協議会（7月23日）を開催し、多重債務問題に係る関係機関及び団体が密接に連携して、無料相談会等の各種事業を行った。

- ・熊本県多重債務者無料法律相談会の開催（再掲）

毎週、水曜日の午後に県消費生活センターにおいて、県弁護士会、県司法書士会の会員により実施。

### 2 多重債務者の生活再生支援

#### （1）生活再生支援対策研修会・市町村の庁内連携体制の充実支援

- ・生活再生支援対策研修会の開催（再掲）

県関係課、県内市町村等及び公共料金等を取り扱う各種民間企業を対象に、県内外の先進事例等を紹介する生活再生支援対策研修会（7月30日開催：71団体232名参加）を実施した。

- ・市町村における庁内連携の推進支援（再掲）

市町村の庁内連携推進に向け、庁内連携の実施状況について定期的に把握し、必要に応じ県、市町村の実施する研修会への講師派遣や情報提供等を行った。

#### （2）消費者自立のための生活再生総合支援事業

- ・消費者自立のための生活再生総合支援事業の実施（再掲）

グリーンコープ生活協同組合くまもとに委託し、債務整理から生活再生支援までの一貫した支援として、家計診断、生活支援や一時不足の生活資金貸付を行った。

#### （3）お金の悩み無料相談会

- ・お金の悩み無料相談会の開催（再掲）

消費生活相談の中でも比較的深刻な多重債務者問題に対し、関係行政機関、弁護士、司法書士、臨床心理士、多重債務者救済関係団体等が参加して実施。

### ■概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

#### （1）他部局から消費生活部局への情報提供・共同対応の実施市町村数

年度	H28 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
市町村数	13市町村	23市町村 (5割) 以上	24市町村		

## 【3】地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト

### 1 推進体制の整備

#### (1) 熊本県消費者安全確保地域協議会の設置

##### ・消費者安全確保地域協議会設置（再掲）

県内の高齢者等への消費者被害の未然防止と早期救済を図るとともに、市町村における見守り活動（市町村消費者安全確保地域協議会の設置）を促進するため、平成31年（2019年）2月20日に「熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会（熊本県消費者安全確保地域協議会）」を設立した。

#### (2) 見守りネットワーク未構築町村における構築支援

#### (3) 市町村の見守りネットワークの消費者安全確保地域協議会移行の支援

##### ・市町村における見守りネットワーク体制構築の支援（再掲）

市町村に、他県市町村等の高齢者等の見守りネットワークの取組状況等に関する情報提供を行った。

また、市町村の高齢者等の見守りネットワークの取組状況を確認するため、調査を実施し、市町村における課題や要望などの抽出を行った。

### 2 熊本県消費者安全確保地域協議会の取組み

#### (1) 被害情報、各機関の被害防止の取組を共有・協議

##### ・熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会での意見・情報交換

2月20日に開催した連絡協議会設立総会にて、参加団体の取組状況や、意見交換を行った。

#### (2) 情報提供

##### ・緊急な消費者被害情報等の提供（再掲）

消費者被害の未然防止のため、悪質商法の新たな手口や危害・危険に関する情報について、県ホームページで「消費者トラブル注意報」（計6回）や消費者庁からの注意喚起情報を掲載するとともに、報道機関、市町村等へも情報提供を行った。

##### ・消費者トラブル注意報等の構成団体への情報提供

消費者トラブル等の消費者被害情報を各構成団体へ周知し、その団体から構成員へも周知いただく体制の整備を依頼した。

#### (3) 人材育成

##### ・構成団体開催の研修会等での取組説明

八代市（10月3日）、山鹿市（2月27日）開催の消費生活関係会議、菊池市（1月31日）開催の消費者安全確保地域協議会、及び社会福祉法人熊本県身体障害者福祉団体連合会開催の研修会（2月26日）にて、県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会の取組等について説明を行った。

#### (4) 人材の活用促進

- ・消費生活相談サポーター交流会での情報提供

3月1日に開催した交流会で、県連絡協議会の取組活動や、消費者被害の未然防止等のための見守り活動について説明を行った。

#### ■概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

##### (1) 見守りネットワーク構築の市町村数

年度	H28 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
市町村数	39市町村	45市町村 (全市町村)	41市町村		

##### (2) 消費者安全確保地域協議会の設置数

年度	H28 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
市町村数	1市	県及び6市町 村以上	1県1市		

## 【4】学校教育と連携した若者への消費者教育プロジェクト

### 1 学校における消費者教育の実施（高等学校以下）

#### （1）消費者教育の実施

##### ・公立学校における消費者教育の推進（再掲）

公立高等学校（市立除く）では全校、公民科や家庭科で消費者教育が実施された。義務教育では、教育課程研究協議会や指導主事会議等で消費者教育の推進や出前講座に関する資料配付がなされた。

特別支援学校でも全校、生活、職業・家庭などで消費者教育が実施された。

##### ・私立学校における消費者教育の支援（再掲）

私立高等学校には、消費生活啓発講座の周知や消費者トラブル等の情報を学校に提供している。

##### ・高校生等のための消費生活講座の実施（再掲）

関係各課と連携し、金融・消費生活問題の経験豊富な金融広報アドバイザーを高等学校等へ無料で派遣し、消費生活講座を実施した。

##### ・くまもと「親の学び」プロダクトトレーナーの消費者意識の向上に向けた支援（再掲）

トレーナー研修会等において、オンラインゲーム等での課金によるトラブル等の事例とともに、消費者教育の必要性の啓発や、情報提供を行った。

##### ・若年者への食の安全に関する学習機会の提供（再掲）

中学生を対象とした「ジュニア食品安全ゼミナール」（307名）、高校生を対象とした「熊本県食品適正表示ジュニアリーダー育成研修」（75名）を実施した。

#### （2）消費生活課から私学振興課、教育委員会を通じて各学校への情報提供

##### ・消費生活広報事業の実施（再掲）

県の広報ラジオ番組にて、消費生活センター窓口の周知を行った。

（7月19日、11月29日）

##### ・緊急な消費者被害情報の提供（再掲）

悪質商法の新たな手口等に関する情報について、県ホームページへ掲載するとともに、報道機関、市町村等の関係機関に情報提供し、被害の未然防止と拡大防止に向け取り組んだ。

#### （3）県青少年保護育成条例によるフィルタリングの実施

フィルタリング普及チラシを作成し、県内の中高生へ配布した。（7月）

インターネット安全利用啓発ポスターコンクールを実施し、中高校生から自作ポスターを募集して最優秀作品を啓発ポスターとして県内の中学校・高校等へ配布した。（9～12月）

#### (4) 県教育センターにおける教職員への研修実施（再掲）

##### ・領域別研修

児童生徒の情報活用能力の育成を目指した研修のほか、情報モラルや情報セキュリティ、プログラミング教育に関する研修を実施した。

##### ・指導者養成講習会

教職員の情報教育における指導者の育成を図るため研修会・講習会を実施し、小中学校では研修会の参加者が校内リーダー研修会を開催し、これに参加した者が各学校で研修及び授業を行った。また、県立高校では、講習会受講者が所属校で研修及び授業を行った。

##### ・経験者研修

消費生活課から講師を招き、県立学校初任者（家庭科）を対象に消費者教育に関する研修を実施した（11月29日）。県立高校初任者以外でも、小中高の家庭科に関する研修で消費者教育の必要性等について研修を行った。

## 2 専修学校・各種学校、大学等との連携

### (1) 学生への情報提供

#### ・消費生活広報事業の実施（再掲）

県の広報ラジオ番組にて、消費生活センター窓口の周知を行った。

（7月19日、11月29日）

#### ・緊急な消費者被害情報の提供（再掲）

悪質商法の新たな手口等に関する情報について、県ホームページへ掲載するとともに、報道機関、市町村等の関係機関に情報提供し、被害の未然防止と拡大防止に向け取り組んだ。

### (2) 消費者教育の実施

#### ・消費生活出前講座・金融関連消費者教育推進事業（再掲）

金融広報委員会と連携して、市町村、老人会、事業所、高校・大学等に講師を派遣し、「地域における消費生活啓発講座」を実施した。（回数：8回、受講者：897名）

#### ・大学等への消費生活情報の提供（再掲）

NPO法人消費者支援ネットくまもとに委託し、熊本県立大学にて「若者に対する消費者教育出前講座」を実施した。（受講者：45名）

■概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

（1）高等学校における出前講座実施校数

年度	H28 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
校数	9校	27校	19校		

（2）大学等における消費生活センター・被害情報等の掲示校数

年度	H28 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
市町村数	—	67校 (全校)	0校		

## 【5】熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト

### 1 被災者の消費生活相談等への対応

#### (1) 災害関連消費生活相談の実施

#### (2) 被災者も含めたお金の悩み無料相談会の実施

#### (3) 県センターにおける無料法律相談の実施

- ・被災者を対象とした法律相談会等の実施（再掲）

熊本地震に伴う消費者トラブルや経済的な問題に対応するため、専門家による無料法律相談会（毎週金曜日）や、多重債務の問題も含めたお金の悩み無料相談会を実施した。

#### (4) 被災した市町村の相談窓口の再整備、広報等への支援

#### (5) 被災した市町村における県弁護士会、県司法書士会等と連携した無料法律相談等の実施支援

- ・地域支え合いセンター等への情報提供の実施（再掲）

消費生活相談窓口周知等のチラシを作成し、地域支え合いセンターや仮設住宅設置市町村へ配布した。

### 2 被災者の消費生活に関する再建支援

#### (1) 生活再生支援事業による支援（再掲）

グリーンコープ生活協同組合くまもとに委託し、被災者の生活再生に向けた家計診断や生活指導、セーフティネット貸付を行うことにより、消費生活の面からの再生に向けた支援を行った。

#### (2) 市町村と連携した支援

- ・地域支え合いセンター等への情報提供の実施（再掲）

消費生活相談窓口周知等のチラシを作成し、地域支え合いセンターや仮設住宅設置市町村へ配布した。

### 3 他自治体への情報提供

消費者ホットライン188（いやや!）に関する各種照会（接続先変更、接続時間帯の調整など）等への対応及び市町村への情報提供（四半期ごとの入電件数など）を実施した。

■概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

（1）被災者の生活再生貸付の償還計画達成率

年度	H28 (現状値)	R2 (目標値)	H30	R1	R2
償還率	100%	100%	100%		

その他、資料1「令和元年度（2019年度）消費者基本計画個別事業管理表（第3次基本計画関係）」における「平成30年度事業実績」のとおり。

## （４）第３次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進計画の令和元年度（2019年度）事業計画及び実施状況について

※実績数は特記がないものは9月末時点

### 【1】市町村及び県の消費者行政機能強化プロジェクト

#### 1 次世代消費生活相談員育成事業

消費生活相談を担える人材を育成できる法人に、消費生活相談員資格試験講座を外部委託し、実施した。（7月～9月、全4回、受講者13名）

#### 2 ICTを活用した市町村支援事業

ICTタブレットのテレビ会議システムを活用して、市町村の相談体制の強化を行い、相談員の研修参加率、資格取得率の向上を図る。

- ・弁護士との勉強会を開催（9月5日、28名中ICT5名参加）
- ・消費生活相談員連絡会議を開催（9月12日、28名中ICT8名参加）

#### 3 消費者問題解決力強化事業の実施

適格消費者団体NPO法人消費者支援ネットくまもとに委託し、差止請求制度等に関する説明会（年2回：10月19日、23日実施）、若年者等に対する消費者教育出前講座（年2回）、法律専門家による法律的助言を実施。

#### 4 地方消費者行政に係る財政措置の充実要望

平成30年度に引き続き、「①地方消費者行政推進事業の活用期間までの所要額の総額確保」、「②地方消費者行政強化事業の用途の拡充や活用期間の延長等制度の改善」、「③地方消費者行政の充実・強化のための将来にわたる安定的な財源措置」を趣旨とする国の施策等に関する提案・要望を行った。

※令和元年6月議会に、「【地方消費者行政に対する国の財政措置に係る意見書】の提出を求める請願」が県弁護士会から提出され、採択。県議会議長名で「地方消費者行政に対する国の財政措置に係る意見書」が、内閣総理大臣等宛てに提出されている。

### 【2】多重債務者等の生活再生支援プロジェクト

#### 1 多重債務者対策協議会及び専門部会等の開催

専門部会（年2回、1回目6月10日）及び協議会（7月29日）を開催し、多重債務問題に係る関係機関及び団体が密接に連携して、無料相談会等の各種事業を実施。

## 2 熊本県多重債務者無料法律相談会の開催

県消費生活センターにおいて、県弁護士会、県司法書士会の会員による無料法律相談会を実施。（毎週水曜日：23件）

## 3 お金の悩み無料相談会の実施

消費生活相談の中でも比較的深刻な多重債務者問題に対し、関係行政機関、弁護士、司法書士、臨床心理士、多重債務者救済関係団体等が参加して実施。

実 施：熊本市（9月12日：相談7件）、八代市（10月27日：相談4件）

実施予定：南阿蘇村（11月24日）

## 4 生活再生支援対策研修会の開催

県関係課、県内市町村等及び公共料金等を取り扱う各種民間企業を対象に、県内外の先進事例等を紹介する研修会を開催した。（7月30日開催：78団体、198名参加）

## 5 消費者自立のための生活再生総合支援事業の実施

グリーンコープ生活協同組合くまもとに委託し、債務整理から生活再生支援までの一貫した支援として、家計診断、生活支援や一時不足の生活資金貸付を実施。

### **【3】地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト**

#### 1 熊本県高齢者等消費者被害見守りネットワーク連絡協議会構成団体への情報提供

消費者トラブル等の消費者被害情報を各協議会構成団体へ周知し、団体構成員へも周知いただく。（消費者トラブル注意報3回、消費者行政かわら版2回提供）

#### 2 構成団体開催の研修会等での取組説明

市町村から構成団体へ見守りの協力依頼があった場合の土台を作るため、熊本県社会福祉協議会等の構成団体が開催する研修会等において、地域協議会の意義や取組みなどを紹介する。

- ・ 県社協主催の市町村社協事務局長会議（5月31日）
- ・ 県社協主催の民生委員児童委員協議会会長研修会（7月23日）

#### 3 消費者安全確保地域協議会設置に向けた市町村への働きかけ

地域協議会設置の意向を持つ市町村へ訪問し、設置までの課題やスケジュールなどの個別協議を行い、見守り活動の向上を図るとともに、地域協議会設置を推進する。

- ・ 7月～9月：13市町訪問
- ・ 地域協議会新規設置：天草市（10月25日）

## 【4】学校教育と連携した若者への消費者教育プロジェクト

### 1 消費者教育コーディネーターの配置

学校教育における消費者教育の推進及び高齢者・障がい者の消費者被害の未然防止と早期救済を図るため、消費者コーディネーターを配置する。

- ・市町村消費生活相談員への出前講座に係るアンケートの実施
- ・長崎県等先進地の視察の実施や研修会（国民生活センター主催他）への参加
- ・県内公立高等学校を訪問し、消費者教育の状況確認（52校中40校）
- ・県内特別支援学校を訪問し、消費者教育の状況確認（20校中1校）
- ・若年者の消費者教育のリーフレット等の配布（県内公立高等学校5校）

### 2 大学等への消費生活情報の提供

出前講座を実施するなど、大学等での消費者被害防止に係る情報提供を行う。

- ・熊本大学の入学式において、消費者被害防止に係る周知を行うとともに、PRチラシの配布を行った（4月4日、1,800部）
- ・若年者への消費者教育及び消費者被害防止のためのポスター配付（67校中42校：大学11校、高等専門学校1校、専修学校30校）

## 【5】熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト

### 1 被災者を対象とした無料法律相談会の実施

熊本地震に伴う消費者トラブルや経済的な問題に対応するため、法律専門家による無料法律相談会を実施（毎月第1、第3金曜：43件）。

### 2 お金の悩み無料相談会への臨床心理士の派遣

熊本市、八代市、南阿蘇村で開催するお金の悩み無料相談会に臨床心理士を派遣し、多様化する震災関連の消費生活相談に対応する。

実 施：熊本市（9月12日：相談7件）、八代市（10月27日：相談4件）  
実施予定：南阿蘇村（11月24日）

### 3 生活再生支援事業による支援

グリーンコープ生活協同組合くまもとに委託する「消費者自立のための生活再生総合支援事業」の中で、被災者の生活再生に向けた家計診断や生活指導、セーフティネット貸付を行うことにより、消費生活の面からの再生に向けた支援を行う。

その他の事業計画については、**資料1**「令和元年度（2019年度）消費者基本計画個別事業管理表（第3次基本計画関係）」における「令和元年度（2019年度）事業計画及び実施状況」のとおり。

## (5) 熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進地域計画の改定スケジュールについて

### 【1】各計画の概要

#### 1 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画

- (1) **位置付け**：「熊本県消費生活条例」(昭和52年条例第51号)第10条の規定に基づき、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るための計画  
⇒ 県消費者基本計画を策定するに当たっては、あらかじめ、熊本県消費生活審議会の意見を聴かなければならない(同条例第10条)。
- (2) **計画期間**：5年間〔令和3年度(2021年度)から令和7年度(2025年度)〕  
⇒ 国が「消費者基本法」第9条の規定に基づき現在策定中(2020年3月閣議決定予定)の「第4期消費者基本計画」〔2020年度～2024年度〕の方向性を反映する観点から、計画期間を国の基本計画の期間と同じ5年間とする。  
〔これまでの策定実績〕・平成22年度～平成24年度(3か年)第1次消費者基本計画  
・平成25年度～平成29年度(5か年)第2次消費者基本計画  
・平成30年度～令和2年度(3か年)第3次消費者基本計画

#### 2 第2次熊本県消費者教育推進計画

- (1) **位置付け**：「消費者教育の推進に関する法律」(平成24年法律第61号)第9条に定める政府が定める「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を踏まえ、同法第10条の規定に基づき、熊本県における消費者教育の推進に関する施策について定める計画  
⇒ 都道府県消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、熊本県消費者教育推進地域協議会の意見を聴かなければならない(同法第10条②)。
- (2) **計画期間**：5年間〔令和3年度(2021年度)から令和7年度(2025年度)〕  
⇒ 今回から、第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画と一体的な策定を行うため、同計画と同じ5年間とする。  
〔これまでの策定実績〕平成27年度～令和2年度(6か年)第1次消費者教育推進計画  
→ 当初の計画期間は平成30年度までの4か年。その後、第3次消費者基本計画との整合を図り、一体的な推進等を図るために令和2年度まで延長  
⇒ 国のH30年3月改定後の「消費者教育の推進に関する基本的な方針」は、平成30年度～令和4年度の5年間を対象。

#### 3 策定のポイント

- ◆ 「第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」と「第2次熊本県消費者教育推進計画」の一体的策定
- ◆ 両計画の策定に係る審議(意見具申)を行う「熊本県消費生活審議会」及び「熊本県消費教育推進地域協議会」の一体化(一体的開催)
- ◆ 両計画の評価及び策定を集中的に審議するための「策定部会」の設置
- ◆ 県の新たな基本方針(戦略)を踏まえた策定

## 【2】スケジュール

- 市町村アンケート調査等 令和2年1月～3月  
(国の基本計画に係るパブリックコメントを受けて)
- 熊本県消費者行政推進本部幹事会 令和2年6月～11月
- 審議会・協議会 策定部会 令和2年6月～11月(随時)
- 審議会・協議会 令和2年7月(第1回)、12月(第2回)
- 熊本県消費者行政推進本部 令和2年12月(幹事会后)
- パブリックコメント 令和3年1月～2月
- 計画の策定 令和3年3月
- 議会報告 令和3年6月

年月	審議会・協議会意見聴取		庁内における計画策定対応			
	審議会・協議会	策定部会	推進本部	推進本部幹事会	市町村等アンケート	パブリックコメント
令和2年	1月				○	
	2月					
	3月					
	4月					
	5月					
	6月		随時開催 (4回)		随時開催 (4回)	
	7月	第1回				
	8月					
	9月					
	10月					
	11月					
	12月	第2回		○		
令和3年	1月					○
	2月					
	3月					

## (6) その他

### 1 平成30年度熊本県消費生活センターの消費生活相談の概要等

【資料2】

### 2 「食品ロスの削減の推進に関する法律」(令和元年法律第19号)の制定・施行

【資料3】

令和元年10月1日から施行され、「国や地方公共団体の責務」や「事業者の責務」、「消費者の役割」が明記され、各主体が連携し、国民運動として「食品ロス」削減に取り組むことが求められている。

県としても、事業者、消費者がより高い問題意識を持ち、川上から川下まで連携した取り組みが必要であると考えており、「県食品ロス削減推進計画」の策定をはじめ、消費者等への教育・啓発、事業者等への取り組み支援、フードバンク活動の支援など、法で明記された取り組みが多岐にわたることから、今後、庁内関係課で連携し（「庁内食品ロス削減対策連絡協議会」（仮称）を設置予定）、食品ロス削減の取り組みを推進していく予定（消費生活課が法所管課となり、庁内協議会の事務局を務める予定）。

今後、策定予定の「第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」及び「第2次熊本県消費者教育推進計画」の中でも、「食品ロス削減推進」についての言及が必要。