

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 議事概要

日 時：令和元年（2019年）11月22日（金）

午前9時30分～午前11時45分

場 所：審議会室（県庁本館5階）

出席者：（出席）川口恵子委員（会長）、小泉和重委員、原彰宏委員（副会長）、堀川丞美委員、松本敦委員、荒木ミドリ委員、高谷陽子委員、辻本英子委員、徳永理映委員、坂本浩委員、宮村恵美委員、米田進委員

※瀬口和弘委員、塩塚英司委員、原悟委員は欠席

（事務局）無田県民生活局長、吉田消費生活課長、吉永課長補佐、岩谷課長補佐、松永課長補佐、横山参事、本田参事、三輪主事

概 要

【 会 議 次 第 】

1 開 会

2 あいさつ 熊本県環境生活部県民生活局長 無田英昭

3 審議会説明及び委員紹介

4 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
- （2）熊本県消費者基本計画等策定部会の設置について
- （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
- （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
- （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
- （6）その他

5 閉 会

## 【 議題に関する議事の概要 】

### 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

会議資料9ページに基づき、事務局から説明を行い、委員の互選による会長・副会長の選出をお願いした。

その後、辻本委員から「消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会の双方の経験が豊かな方」との理由から、会長に川口恵子委員、副会長に原彰宏委員の推薦があった。

他の委員からの異議もなく、両委員からの同意も得られたため、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に川口恵子委員、副会長に原彰宏委員が就任された。

### 2 熊本県消費者基本計画等策定部会の設置について

会議資料9ページに基づき、事務局から説明を行った。

委員からの質疑等はなく、川口会長から「熊本県消費者基本計画等策定部会」の設置承認について委員に諮ったところ、全委員の賛同が得られ、同部会の設置が承認された。

その後、会長から、先ず「原彰宏」委員（副会長）を部会長として指名し、次いで「堀川丞美」委員、「辻本英子」委員、「徳永理映」委員、「塩塚英司」委員の4名が、部会の委員として指名がなされ、各委員の同意を得て、5名の部会員が決定された。

※塩塚委員は欠席であったため、後日事務局から確認を行い、部会委員への就任について同意が得られた。

### 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

議題について、会議資料9ページ～34ページに基づき、事務局から説明を行い、次いで、先に開催した基本計画に係る評価部会が出された主な意見について原部会長から報告があった後、質疑応答を行った。

### 【坂本委員】

26 ページの概ね3か年で到達すべき目標（K P I）について、通常K P Iは現状値を上げるか、下げるか、のいずれかで目標値を設定するものだが、「市町村の相談機能強化」他の目標値では現状維持という設定になっているように見える。

先ほどの説明の中では、「この目標については数字が上がった」との説明があったが、上がったことは良いことと捉えているのか。このK P Iの意味するところが分からない。

また、K P Iの変動に係る原因分析が、次の計画に反映されていくことになる。

そのため、このK P Iの意味の明確化と、次期計画に向けた現状の分析をよろしく願いたい。

### （事務局）

まず、K P Iの意味だが、「（1）市町村の相談機能強化」については、67%が70%になっていることは、市町村に消費生活相談員の配置が進んでいるということなので、好ましい傾向と捉えている。

また、「（2）県消費生活センターの機能強化」については、被害回復率、あっせん率ともにより高い方が望ましいので、現状値以上で設定している。ただし、大口の案件などがあれば、被害回復率が一気に高くなることなど、毎年 of 事情による状況変動もあるため、目標値は「現状値以上と設置」し、毎年 of 状況を分析したうえで、目標未達も仕方がないということもありえると考えている。

### 【坂本委員】

現状分析に必要な数値もあるかとは思いますが、それ以上に、目標設定をしてその達成に向かって取り組む施策を決定するためのものがK P Iだとすると、K P Iを上げるべきなのか、下げるべきなのか、それとも現状維持すべきなのかを考え、そのためにはどのような施策があるのかということを考えるためのK P Iを選ばなければならないのではないかと。

そのため、このK P Iには毎年度色々な変動要因があるため、施策とあまり関係ないんです、といわれると、K P I設定の意味合いがなくなる。そのあたりをしっかりと考えて設定された方が良いのではないかと。

### （事務局）

「数値が高い方が望ましいのであればK P Iは現状値より高く、低い方が望まなければ低く設定すべきではないか」というご意見だと思うが、なぜこのようなK P Iを設定しているのかという、現計画策定時の考え方については、こ

の場で説明できる材料がない。そのため、26 ページの K P I の設定理由については、改めて整理し、何らかの形で皆様には報告したい。

### 【徳永委員】

3点質問がある。

①12 ページの施策3には「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」が45市町村、施策4では「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」が41市町村とそれぞれ記載されているが、できれば「何分のいくつ」と記載された方が良いのではないか。

また、構築できていない市町村を把握し、その理由は何かが分かれば、推進しやすいのではないかと考える。

②実は消費者教育の関係で、インターネットや携帯電話に関する相談が圧倒的に多い。最近、お金も少しもっており、ターゲットになりやすいとの理由で、[障がい者の]作業所からの相談が多くなっている印象がある。そのため気になっているのだが、19 ページの施策2「(1)若者(概ね30歳以下)に対する消費者教育の推進」では30歳以下の個所に「事業所」や「老人会」が記載されている一方、(3)の高齢者、障がい者等に対する消費者教育の推進の箇所に記載されていないなど、分かりづらくなっている。

そのため、消費者教育を打ち出していくのであれば、ターゲットになりやすい方々が何回受講している、などの記載があれば、見えやすいのではないか。

③26 ページの「(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」で、平成30年度は6.15%となっているが、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」の4ページでは6.0%となっている。この違いは何か。

### (事務局)

①「何分のいくつ」については、県内45市町村であるため、それぞれ45/45、41/45となる。

また、見守りネットワークが構築できていない市町村については把握しているが、規模が大きいなどの理由で、見守り体制ができていないというもの。具体的な市町村名については控えさせていただきたい。

②作業所とは知的障がい者の方や身体障がい者の方が働かれている場所だと思うが、19 ページ(3)は障がい者の方などの消費者教育等の項目ではあるが、高齢者の方の講習会しか記載していないため、今後、記載方法を検討したい。

補足となるが、平成29年度に知的障がい者の支援員を対象とした消費者教育を県庁で実施しており、また本年度から消費者教育コーディネーターを設置し、主として高等学校や特別支援学校を回り、ニーズを把握しているところ。その

ほか、障がい者関係団体にもアプローチして、どのような消費者教育が必要か、詳細に聞いていきたいと考えている。

#### **【徳永委員】**

今、引きこもりの方もいるが、状況を非常につかみづらくなっている。作業所からの広がり、引きこもりの方の受け皿もつながっていったら、と思っている。

#### **（事務局）**

③資料2の4ページの数値との違いは、正しい数値は6.15%だが、切り上げ切り捨ての関係で、資料2は6.0%と記載していた。申し訳ない。

#### **【徳永委員】**

被害回復率は非常にナーバスなところなので、適切な記載をよろしく願う。

#### **【辻本委員】**

2点質問がある。

①10ページの主要施策1「新アクションプランの策定及び実施支援」で、平成30年10月に調査を実施したとあるが、調査の結果はどのようになっているのか。35ページの令和元年度の事業実施状況にはそのあたりの記載がないため、どのように推移したのか教えてほしい。

②国で消費者庁が発足し、県も消費生活センターを県庁の中に移転した際には、「県消費生活センターは県全体の消費者問題の司令塔であれ」という思想があったのではないか。そのため、消費生活センターに相談があった中で、「これはおかしい」というものは警察にも連絡し、業者が摘発されたということもあった。

今、消費生活センターで受けた問題の中で、どのくらい県庁内の各部、各課と連携し、解決につながっているのか、状況を伺いたい。

#### **（事務局）**

①平成30年度に実施した新アクションプランの調査は、「活用期限が順次切れていき、最長で平成39年度まで活用できる国の交付金の期限切れ後も、きちんと事業は継続実施してもらいたい、その場合の財源はどうするのか」ということを市町村に確認したいという趣旨だった。

しかし、平成30年度の調査後に国からの交付金の配分額が更に大きく削減され、活用期限が残っていても、事業が実施できないという想定していない状況となった。加えて、新たな交付金制度では、自治体の取組によっては補助率が1/2から1/3に変更になるなどの状況変化があったため、新アクションプランの取りまとめは一時保留とした。

そのため、見直し後の交付金制度を前提として改めて本年度に調査を行い、現在取りまとめを行っているところ。概略としては、「交付金の活用期間終了後も相談員の人件費を一般財源で措置していく」という市町村が 80～90%、「図書を購入やチラシの作成などを削減せざるを得ない」という市町村が若干あるという状況。

「新アクションプラン」に係る調査結果を取りまとめたものを、また改めて皆様にご報告させていただきたい。

#### **【辻本委員】**

それでは、今までと余り変わらない取組状況で市町村もやっていける見込みということで考えておいてよいか。

#### **（事務局）**

そのように考えている。

（注）調査への市町村の回答（一般財源で措置）は、あくまで消費者行政部署の意向。

#### **（事務局）**

続いて②だが、例えば、詐欺的な問題が発生した場合には、県警本部や地元警察署などと連携し、また被害者の方に実際の状況を確認することなどを行っている。

また、県庁内は健康部門や食品部門など、いろいろな部門があるため、それらの部門と連携し、対応している。

#### **【辻本委員】**

資料1で県庁各部の実績が成果としてできているが、消費生活課も積極的に関係課と連携して取り組んでいただき、県全体として消費者行政が進んでいくようお願いしたい。

#### **【小泉委員】**

20 ページに記載のある成果指標、「消費者教育推進計画を策定した累計市町村数」について、目標よりかなり低くなっている。法律では、「市町村は策定するよう努めなければならない」となっており、熊本地震など理由はあるだろうが、ここまで目標より低い理由は何か。

#### **（事務局）**

県から計画の策定についてお願いしているが、計画の策定は義務とはなっておらず、消費者教育推進地域協議会の立ち上げなど、計画策定に係る準備のハードルが高いため、策定が進んでいない。全国的にも本県と同様の状況。

#### **【小泉委員】**

全国の傾向と比べ、熊本はそれほど低くはないということだろうか。

#### **（事務局）**

徳島県などは進んでいると聞いているが、手元に全国の正確な数字を持ち合わせていないため、後日報告させていただきたい。

### **【川口会長】**

KPIなど数値目標の結果について、理由がもう少し詳しく説明されていると良い。また、「実数値ではなく、割合やパーセントであれば、見る方もわかりやすいのではないか」という意見があったので、検討いただきたい。

## **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**

議題について、会議資料 35 ページ～37 ページに基づき、事務局から説明を行い、次いで、先に開催した基本計画に係る評価部会が出された主な意見について原部会長から報告があった後、質疑応答を行った。

### **【川口会長】**

29 ページの（1）「見守りネットワーク構築の市町村数」について、平成30年度は41市町村と良く構築できているが、それに対し、先ほどの消費者教育推進計画については、2市しか策定できていない。高齢者の見守りネットワークの構築は簡単にできるものなのか。

### **（事務局）**

高齢者の見守りネットワークも簡単にできるものではないと思うが、福祉部門では昔から高齢者等の見守り活動を行っているので、そこに消費者被害の視点を入れていただくなど、既存の見守りネットワークを活用している市町村が半分以上はあるのではないかと考えている。そういう意味では、消費者教育推進計画を策定するよりも、比較的構築しやすいのではないかとと思われる。

### **【川口会長】**

高齢化社会を迎えていることもあり、福祉など高齢者の支援については比較的対応が進みやすいが、消費者教育になると、途端に対応が遅くなる。結局、予防が大事という根本は同じであり、一定の年齢層に最も効果的な方法として、学校においてきちんと消費者教育を行っておくことが、その人が成人し、また高齢者となった後に被害を防ぐ有効な手立てであるにも関わらず、そこがなかなか理解していただけない。

消費者行政が始まって50年近くなるのに、未だに同じことを繰り返している。豊田商事事件などでもわかるように、40年、50年前から高齢者が狙われ、もの凄い消費者被害が発生している。その後も手を変え品を変え、今は悪質詐欺として振り込め詐欺など目先を変えているが、同じことが行われている。その根本的な解決には、将来を見据えた消費者教育をきちんと行わなければならない。

そうでなければ、対症療法的にしかならず、税金の無駄にもなる。そのため、市町村にも消費者教育に力を入れていただくよう、市町村の担当者にも力説していただきたい。

今の時代は消費経済社会であり、すべての国民は消費者である。それなのに、消費者問題を、損したとか騙されたとかだけに囚われがちで、根本をよく見据えていないのではないかと思う。行政は、その地域住民の文化的で健康的な生活を保障するためにある。そのため、消費者行政というものは、非常に重要なものであると考えなければいけない。何のために財政や産業政策があるのかというと、お金をその地域で取り込み、最終的にその地域住民の生活の向上のため。消費者行政もそれに匹敵する重要な行政と思うが、いつも片隅に行っており、結果、いつまでも消費者が騙され続けている。

長くなったが、是非、消費者教育推進計画を各市町村に策定いただけるよう強く働きかけて欲しい。

#### **【松本委員】**

「どこに打てば最も響くのか」ということが、限られた財源の中で大事かと思う。先ほど徳永委員から、作業所に通う障がいをお持ちの方からの相談が増えているとの話があった。資料2に記載されている相談者の属性は私もよく見るが、例えば作業所勤務であるとか、障がいをお持ちの方が相談の中にどれくらい含まれているのか、分析してあるのか。

#### **（事務局）**

相談の類型でいくと、電話がかかってきた時に、高齢者は年齢を聞けば分かるが、例えば「あなたは障がいをお持ちですか」などは聞けないので、その類型化は難しい。

ただ、教育の範疇でいうと、「高校生等のための消費生活講座」の中で、特別支援学校からも依頼が来ているので、相談事例の話の中で「こういう点は注意してください」という話をしている。

それと、これは教育庁の範疇となるが、消費者教育の観点からは、学習指導要領等の中で、SDGsやエシカル消費といった消費者教育全般の話が順次盛り込まれている。

このように、消費者教育として、知事部局と教育庁で、それぞれ分担しながら行っている。

#### **【松本委員】**

予算も限られている中、「実効性が一番高いところがどこか」という計画づくりが必要となってくると思うので、よろしくお願ひしたい。

### **【荒木委員】**

市町村で見守りネットワークの名称は異なると思うが、私の地元の上天草では、「地域ネットワーク見守り隊」という名称で、自然体で、社会福祉協議会などと手をつないで、上天草の各地域の90%で出来上がっている。そのため、地域の見守りは、県がどうということではなく、地域で作るものではないかと思っている。

### **（事務局）**

地域で、自然発生的に見守りが行われれば、それは素晴らしいことだが、そうでないところもある。その点で29ページを申し上げますと、（1）の「見守りネットワーク構築の市町村数」には、市町村の中で何らかの見守り体制があるところで、消費者の分野を含むところ。（2）の「消費者安全確保地域協議会」は、「見守りネットワーク」といわれることもあるが、この2つの違いは、（2）の地域協議会は消費者安全法の規定に基づき設置するものであり、本人の同意なしに個人情報共有ができるというもの。例えば、見守りをやっている民生委員さんが消費者被害の現場を見つけたとしても、その被害者本人の同意がなければ消費生活センターに繋げないが、地域協議会であれば、被害者本人の同意がなくとも消費生活センターに繋ぐことができる。

荒木委員が言われる地域の見守りは、市町村内における各地域での活動で、この2つの前の段階。全ての市町村の全ての地域でそれがあれば一番いい体制と思う。しかし、そのような体制にない市町村もあるため、見守りネットワークから消費者安全確保地域協議会に移行いただけるよう、本年度は13市町に訪問し、働きかけている。

### **【川口会長】**

これから先、行政だけに頼るのは不可能となっていくので、自助、共助、公助の3つがうまく連携して対応していくことが理想的。上天草はそれが地域の力としてできているのではないか。

### **【荒木委員】**

行政、民生員、区長、婦人会、各団体が入ってチームを作って活動している。

### **【高谷委員】**

37ページの「消費者教育コーディネーター」について、実績にはまだ書かれていないが、私立学校への消費者教育の状況確認は今後の計画にはあるのか。

先に会長が話された消費者教育の根本のところは、私も溜飲が下がる思いがした。介護予防にシフトしている社会保険と一緒に、予防のための教育をどのように導入させていくかという点に重きを置いた施策を推進していただきたい。県の行政なので、ある程度満遍なくということも必要だとは思うが、根本的な

解決につなげていくためには、方向性をしっかり打ち出して、次の計画に反映していただくと良いのではないかと。

#### (事務局)

本年度からコーディネーターを配置し、現在、公立の高等学校、特別支援学校を回ってもらい、現場のニーズを把握している。3年計画を立て、計画的に動いてもらっているところであり、私立学校については来年度に訪問し、ニーズを伺うこととしている。

なお、情報の提供については、公立学校は教育庁を通じ、私立学校は私立の高等学校の協議会を通じて行っており、情報提供できる体制を構築している。

#### 【堀川委員】

見守りネットワークに関して、具体的にどういった状況になればネットワークが出来ていると考えるのか。チェックリストのようなものを設けているのか。

消費者教育推進計画の目指す消費者の姿に、「気づき、考え、行動する」消費者とあり、この「気づき」がとても大事だと思うので、ネットワークの構築の中でも、その「気づき」をどのように思っているのかが重要。

#### (事務局)

市町村見守りネットワークの構築を働きかける際に、そのひな形を作って市町村に配付した。「気づき」としては、「一人暮らしのお年寄りに健康食品などが非常に多くあるなど、日常生活の中で異変に気付いて声をかけてください」と言っているが、これをもって気づきだ、これをもってネットワークの構築だ、という明確な基準はない。「高齢者等の異変に気づくよう、地域の中で見守ってほしい」ということを要綱に記載していただきたいという話をし、取り組んでいる。

#### 【堀川委員】

もう一点、要望がある。消費者教育コーディネーターが特別支援学校向けの教材も作成されているとのことだが、Web上に掲載いただき、各学校自由にダウンロードして使えるよう、共有化していただきたい。

何故かという、それぞれの学校で授業改善等図っているが、色々な資料があると、出前講座で専門家に聞くことが良い場合と、学校ごとの子供たちの実態に合わせて教材を複合的に準備して、日頃から関わっている職員が教えた方が良い場合で、使い分けることができるため。

#### (事務局)

教材の共有化ができるよう考えていきたい。

### **【宮村委員】**

参考までに菊池市の取組を紹介したい。

ひのくに高等支援学校の3年生の生徒さんが、必ず卒業前の12月に市役所に勉強に来られる。「これから社会人になるにあたって、どういう手続きが必要となるのか」「就労継続支援事業を活用して働こうという場合には、どのように申し込みをしていくのか」などを学び、また庁舎見学を行っている。

その中で、消費生活センターの相談員が30～40分の話をしていただいている。身近な話題を提供し、分かりやすく話をしている。

そういう機会を利用することも良いのではないかと考えている。

### **【川口会長】**

35ページの「次世代消費生活相談員育成事業」について、今年は13名受講しているが、この方々は専門相談員や消費生活アドバイザーなど資格試験を受験したのか。

#### **(事務局)**

全員、資格試験を受験してもらったものと考えている。

(注) 資格試験の受験を受講要件として募集。

### **【川口会長】**

税金で勉強してもらっていることもあり、大変よろしいことだと思う。

もう一点だが、堀川委員からも話があったが、ホームページ等の活用について、アクセス数等も把握していると思うが、情報の更新等につき常にチェックして欲しい。

また、消費者被害にあう方は、そのようなホームページを見ることと縁遠い方が多いと思われる。そうすると、ホームページに掲載するだけでは不十分なので、こういった形での情報伝達方法が良いのかということも見えてくると思うので、検討していただきたい。

## **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**

議題について、会議資料 38 ページ～39 ページに基づき、事務局から説明を行い、その後、質疑応答を行ったが、特に質問はなかった。

## 6 その他

会議資料 40 ページに記載している「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】」及び「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】」について、事務局から説明を行った後、質疑応答を行った。

### 【川口会長】

食品ロスというのも、持続可能な消費、暮らし方はどうあるべきかという、消費者行政に深くかかわっているもの。フードバンクやフードドライブ、子ども食堂などとも関連しているので、なすべきことが多くあるのではないかと考えている。

(以 上)