

令和4年度（2022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4年(2022年)11月28日(月)

午後1時30分～午後3時

場 所：熊本県庁行政棟本館5階 審議会室

出席者：粟谷雅之委員、川口恵子委員、原彰宏委員、藤本英行委員、
植村米子委員、辻本英子委員、徳永理映委員、中野祐子委員、
坂本浩委員、西村秀美委員、原悟委員、中尾孝浩委員、
吉本裕二委員

※故小泉和重委員、堀川丞美委員は欠席
(事務局)

永江県民生活局長、福永消費生活課長、中山課長補佐、木村課長補佐、
梅山主幹、友田主幹

【 会 議 次 第 】

1 開 会

2 議 題

- (1) 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画（熊本県消費者教育推進計画）の令和3年度（2021年度）実施結果について
- (2) 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画（熊本県消費者教育推進計画）の令和4年度（2022年度）事業計画及び実施状況について
- (3) 熊本県食品ロス削減推進計画の進捗状況について
- (4) その他

3 閉 会

【 議題に関する議事の概要 】

1 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画（熊本県消費者教育推進計画）の令和3年度（2021年度）実施結果について

議題1について、会議資料7～29ページに基づき、事務局から説明を行い、質疑応答を行った。

【事務局】

資料7ページの令和3年度の実施結果の概要から説明する。今年は第4次計画の1年目になるが、一部感染症等の影響によって、事業の縮小、中止をせざるを得ないものがあり目標を下回ったものが多かった。

「重点施策1」消費者被害の未然防止と早期救済では、相談機能の充実強化、市町村の広域連携については、9地域33市町村と着実に進んでいる。また担当の行政職員、相談員に対しては、定期的に研修等を実施することでレベルアップ、質の向上を図った。

市町村で対応が難しい場合や県域を越える部分については、経由相談という形で、県のセンターの方で対応している。また、県の消費生活センターでは、センターオブセンターということで、相談業務の根拠法である消費者安全法の中に、市町村への助言、援助、また広域調整といった規定があるが、こういった役割をしっかりと果たせるように、県の相談機能の強化を進めている。また悪質事例等があった場合には、情報提供ということで速やかな県民への注意喚起を行っている。

【取組2】は、多重債務者に対する再生支援で、弁護士会、司法書士会、グリーンコープ、財務局、熊本市等関係機関が集まる多重債務者対策協議会を設けている。多様な関係者が集まり無料相談、お金の悩みに関する相談に対応し、専門的な立場からの支援等を一緒にやっている。

また、債務整理から生活再生まで一貫した支援を行っている生活再生総合支援事業は、グリーンコープ生協熊本に平成22年から委託している。令和3年度新規面談件数949件で、コロナ禍以前の令和元年度の586件の1.6倍に当たり、まだ平常時に戻っていない。

続いて、【取組3】は、安全安心の確保だが、適格消費者団体に委託して、差止請求訴訟の説明を開催した。これは、NPO法人の消費者支援ネットくまもとで、内閣総理大臣の認定を受けた全国で23団体しか認められていない適格消費者団体で、事業者の不当な行為に対して裁判上の手続きができる。こういったところを周知しながら、公的な役割を果たしていただき、不当な行為に対しては県条例等関係法令に基づいた行政指導等を行っている。

次に8ページ、【取組4】は、高齢者等配慮を要する消費者の見守り活動で、見守りネットワーク連絡協議会を設けている。これは、消費者安全法に規定され

ている個人情報保護法の例外規定が準用されるところで、被害者情報を協議会関係メンバーで共有できる組織。こういった協議会を活用して、情報共有を実施し、被害の未然防止や見守り活動をやっている。また、市町村単位でも設置しており、設置支援を行っている。

【取組5】は、外国人等へのトラブル対応で、海外のネットショップ等訪日観光の消費者トラブルがあれば、関係機関と協力をして対応している。

「重点施策2」は、持続可能な社会に向けた取組みで、これは第4次計画からの新規項目で、食品ロス削減の取組みを記載している。現状と課題を整理し、意識改革・行動変容、発生抑制、気運醸成という3つの方向で取組みを進め、今年の3月、県食品ロス削減推進計画を策定した。【取組2】は環境保全、推進ということで、エシカル消費等の教材を作成して、ホームページ等で公開している。

「重点施策3」多様な課題への対応で、【取組1】新型コロナ等リスクレベルに応じた相談体制の維持、継続に努めた。具体的には、市町村はタブレットで対応し、研修等については遠隔地から参加したり、感染者が多い場合は市町村の相談を県で受けるなどした。コロナ禍に伴うネット会社の消費活動で悪質な事例が発生した場合には、注意喚起をした。続いて【取組2】災害対応だが、状況に応じて、無料相談会を実施した。

9ページ、グリーンコープに委託している生活再生総合支援事業だが、被災者に対する特別利息のセーフティーネット貸付を行っている。これはグリーンコープの自己資金原資を活用した貸付だが、こういった支援も併せて行っている。

【取組3】SNSへの対応だが、コロナ禍で家時間が多くなり、ネットを介した消費行動に変化しているところで、SNSに関するトラブルも増えている。これに対応するために、国民生活センター主催の研修等に参加することで、スキルアップを図っている。

「重点施策4」消費者教育は、体系的な推進ということで、高等学校、義務教育また特別支援学校、それぞれのライフステージに応じて学校でも実施いただいている。また、成年年齢の引き下げに伴って、学校教育と連携した消費者教育としてコーディネーターを活用して学校現場のニーズを把握するとか、そういった聴取を行って、必要な対応を心掛けている。また、学校現場に出かけて行って、出前講座をやりながら、関係機関と連携して注意喚起をしている。

【取組2】効果的な消費者教育のための取組みの推進は、消費者団体と共催で講演会を開催したり、大学等に出向いて出前講座を実施している。

続いて、「重点施策5」体制整備は、消費者の意見の反映と透明性の確保ということで、消費生活審議会への報告を行っている。

10ページ、実施状況についてはホームページ等で公表している。併せて県、また市町村への体制整備を進めている。全体的な概要は以上だが、次の11ページ12ページで指標についての状況を説明する。

11ページ、目標KPIの達成状況は、全部で9つの指標を設けている。まず(1)相談機能の強化の指標は、各種研修の参加率を指標としている。令和3年の実績

値でいくと 92%で、目標未達成だが上向きの状況である。(2)の多重債務の生活支援の指標は、市町村他部局、福祉であったり税務であったり、徴収、下水の料金確保といった徴収が行われる部局から、情報提供、共同対応をしている市町村の数を指標にしている。21市町村で策定時から少なくなって、目標値には足りていない状況。(3)見守り活動の推進は、先ほど申し上げた見守りネットと同趣旨のいわゆる法定協議会である地域協議会が、県全体の人口に対してカバーしている率を整理したもの。これは 12%で、目標が 50%を目指しているが未達成であるが策定時から上向きである。

「重点施策 2」持続可能な社会に向けた取り組みは、指標としては、食品ロス削減に取り組んでいない消費者の割合を 10%以下にするという目標を掲げている。これは初年度 19.8%が現状値で横ばい。

「重点施策 4」消費者教育は、学校等での取り組みで、出前講座の実施校数だが、これは県が実施したのは 8 校で、40 校以上を目指しているので下向き。これについてはコロナの影響で、開催見送りといったこともあるが、今年度は実施に向けて取り組みを進めている。12 ページですが、消費者庁が消費者教育推進法の理念を掲げて作った「社会への扉」という教材を活用した実施校数。これについては、98 校で未達成であるが、順調に上向きに伸びている。大学等への被害情報の学内掲示校数は、すべての学校に掲示いただいております、達成している。続いて、職域、地域社会に向けた取り組みで、これは市町村の出前講座等の実施数で、22 市町村で未達成。これもやはり、コロナウイルスの影響で、特に幼年期や高齢者等への講座開催を見送り慎重になった結果がこの数字になっている。

「重点施策 5」体制整備の支援は、専門の資格を持っている相談員の資格保有率を指標にしており 82%で、目標にはもう一歩だが上向きで、頑張っ取得を目指していただいている。

以上 9 つの指標について、達成が 1 指標、上向きが 4 指標、横ばい 1 指標、下降が 3 指標で、計画改定初年度だが達成は 1 指標のみ。上向きを継続しながら、目標を達成するような努力をこれから進めていきたい。

次のページから細かな事業の取り組みを書いているが、補足をさせていただく。資料の 15 ページで県の図とグラフを書いているが、まず 15 ページ上の県地図。広域連携の相談体制を円で描かれている 9 地域 33 市町村がとっている。この中で例えば左側の玉名、玉東、南関、和水 1 市 3 町では、玉名市のセンターにそれぞれの住民が相談できる体制がとられている。また大津、菊陽、西原 2 町 1 村は相互乗り入れということで、お互いにそれぞれの住民がどこの窓口に行っても相談できる体制がとられている。右下、人吉球磨についても玉名市と同じように、人吉市の消費生活センターにすべての住民が相談できる体制がとられている。このように、それぞれの地域が近隣地域と合わせて対応する広域連携が進んでいる。

また下のグラフは相談件数の推移で、一番右側が令和 3 年度 1 万 5000 件で、その中の 1 万件が市町村の消費生活窓口での相談、県の消費生活センターが 4500 件で、市町村の相談窓口で受けた相談が全体の 7 割を占めている。これは住民に

身近な相談窓口としての周知が進んだ結果だと思っている。

20 ページの今年度からの食品ロス削減の取組みを若干補足する。計画の策定に当たっては、まず発生量の推計、県民アンケート、事業者アンケートを行いながら、取組みを整理した。参考で書いているが、食品ロスの発生量は表にあるように、全国で国民1人当たりで換算すると130グラム、熊本県では83グラムで、全国に比べるとかなり少ない発生量を現状として整理した。

21 ページに参考として外部有識者の委員を記載している。本審議会会長の川口先生に、学識経験者として会長をしていただき、生協連の中野委員に消費者団体等代表という形で意見をいただいた。

先ほど成果指標とKPIについて説明したが、22 ページでは食品ロス削減に取り組んでいない消費者割合を県民アンケートから抽出し、この目標値を7年度に掲げている。

最後に23 ページでは、計画の具体的な取組みについて、日常生活で取り組める4つの行動を「四つ葉のクローバー運動」として掲げている。行動の1として、買い物時の「てまえどり」で、すぐに食べるものであれば商品棚の手前から選ぶ。行動の2として、外出時の「食べきり運動」で、宴会等での食べきりを目指す。行動の3として、事業者参加の「フードドライブ」活動で、家庭で余っている食品を集めて、支援団体に提供する。行動の4として、消費者の意識を活かす「食ロスチェック」で、モニターを募って、結果をフィードバックする。これらを具体的取組みとして書いている。

以上で概要の説明を終わるが、配布資料を若干補足する。資料3「消費者行政の概要」、これは昨年度県のセンターが受けた相談の概要。5 ページ上の表(4)「契約金額、被害回復額の推移」は右側が令和3年度の概要だが、相談のあった契約金額は21億円、それに対して3段目の被害回復額が1億6300万円で、相談していただいたことによって、若干だが1億円を超える回復額という結果が出ている。これについて、下の方にあっせん率11%とあるが、あっせんというのは、事業者との交渉をお手伝いすることをいい、通常は、消費者相談があった場合には、自己解決を図ってもらうためのアドバイスを行うが、高齢者や難しい案件の場合には、相談員が、事業者と消費者の間に立ってあっせんを行う。相談に対して11%はあっせんをしているという状況。表の下方に都道府県の平均があるが、6.8%という数字で、これに対し県の方が、より丁寧に対応しているという状況。

続いて(5)「注意を要する相談事例」だが、インターネット通販お試し購入1回のみが、定期購入になっていた、こういうつもりじゃなかったといった相談が多くなっている。6 ページ③「災害復旧に便乗した悪質な勧誘・商法」は、火災保険に入るのに、調査費用は無料だと言われ契約をしたら、後日高額な手数料やキャンセル料を求められたといった相談があった。また次の7 ページ、④「副業や投資の儲け話」に注意は、高額な報酬が得られる副業サポート等に入らせてマニュアルの代金やサポート料を支払ったという相談が非常に多くなった。これ

については（6）にあるとおり県民への注意喚起を随時行って、被害に遭わないように呼びかけている。

最後、資料4「県食品ロス削減推進計画概要」A3カラーの資料で、全5章からなっており、第1章左上は、計画策定の背景を整理し、第2章で熊本県内の現状を分析した。そして右側の本県の目標で、量と先ほどの行動の話をもつ2つの目標として掲げている。第4章で県の施策として具体的に「四つ葉のクローバー運動」を掲げて、取組みを進める。最後第5章、計画の推進に向けては、計画の進行管理について進行状況を毎年度検証し、消費生活審議会等に報告するとし、本日報告させていただいている。

【徳永委員】

ご説明の中でご教示いただきたい2点がある。まず、訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応、「重点施策1」【取組5】で、連携体制を構築したという言葉があったが、これは現実的にどういう構築なのか。私も相談業務をやっている中で、最近では中国人・韓国人・台湾人の相談者がいて、非常に日本語を勉強していてそこそこお話しされるが、日本の法律の話をしてはなかなか理解が難しく苦労することがある。今度台湾の工場進出のこともあるし、関連企業の方もどんどん菊陽町、大津町、熊本市に来られると思う。具体的な実績はゼロということだが、構築したものがあればモデルケースとして各市町村にご教示いただけるといいと思う。

それと、食品ロス関係の内容があったが、23ページ食品ロス削減に係る取組みの推進で、何をやれば食品ロス削減の推進につながるかが、「てまえどり」「食べきり」など具体的に書いてあり、身近な行動で成就できることがわかる食品ロス削減の提案がいいと思った。ただ、この中で〔行動3〕フードドライブについてはどう考えたらいいのか。どうしても保管か流通の部分が課題になっているのではないかと思う。下の方に県内の事業者を募集したフードドライブとあるが、事業者がスーパーなのか、農家なのか。中に自分で、家庭菜園で作っている人もおられ、余った野菜をどうしようかと思っておられる。

その余った野菜が、どこに流通すればよいかで、最終的には子ども食堂や地域食堂に簡単につながることができるものが構築できないか。構築するにはいろんな衛生的なことや人力の負担があると思うので、ガイドライン的なもの、どこの部署がリードをとるかはわかりかねるが、を示すとかなり合理化して簡単に、みんなの関わり合いが持てる形につながっていくのではないかと思う。

【事務局】

まず8ページの外国人等のトラブル対応は、具体的実績はゼロだが、体制については、まず県庁内で観光交流政策課所管の「外国人サポートセンター」が多言語に対応しているトラブルの窓口で、外国語が堪能な方が相談を受けて、中身によっていろんな部署につないでいただく。消費生活問題であれば、私どもに繋が

るような庁内連携体制をとっている。それ以外は、国民生活センター等でやっている越境消費者センターCCJであったり、訪日観光の消費者ホットライン、これも多言語対応をしている。こういった県庁の相談体制、また国民生活センターの相談体制を有機的につなぎながら、必要に応じて対応している。特に今後、訪日観光が盛んになってくるので、今の段階ではゼロでも、より連携する必要がある。ベースになっているのはこういうところ。

続いて23ページの食品ロス削減、特にフードドライブについてだが、配布資料の下から何番目かに事業者参加のフードドライブで職員1.6トンの提供という報道資料入っている。10月12日付の報道資料で、これが具体的に今年度やった取組み。書いているとおり、全国都道府県で初となる事業者を募集したフードドライブを実施した。県内の65事業所から参加の申し出があり、集まった食品が1604キロだった。集まったものを、支援団体を通じて子供食堂に配布した。具体的な事業の流れは下の図だが、まず左側に応募事業所があり、その社員の家庭に眠っている食品をそれぞれまず事業所単位で集めていただく。それを真ん中の拠点となる生協くまもとコープ春日店に持ち込んでいただき、健康福祉部の方でネットワークを構築している支援団体3団体に声掛けをして取りに来ていただき、子供食堂に配布していただいた。

裏面に参加事業所の一覧を記載している。いろんな業種、地域があるが、熊本市内を中心に65事業所に協力いただいた。委員からの指摘のとおり保管や配布が難しい現状は確かにそのとおり。事業を組み立てる中で、そこら辺に非常に隘路があった。保管については、できる限り冷凍、冷蔵がなく、常温で保管できるもの、また基準として2ヶ月以上の賞味期限があるものという目安を作った。配送も基本的には支援団体に取りに来ていただいた。あとは支援団体とのネットワークを通じて配布をいただいた。省力という言葉が適当かわからないが、それぞれの持ち場でネットワークを生かした形での協力をお願いして、お配りした。

【徳永委員】

1点目は、市町村でも県の外国人サポートセンターを利用できるのか。

【事務局】

もちろん、庁内に限ったところではないので可能。

【徳永委員】

食品ロス削減に関しては、各団体の悩み等もいろいろあると思うので、今後に向けて、いろいろな悩みを解決できる方向で素晴らしい形ができればよいと思う。

【栗谷委員】

11ページの指標を見ると、「重点施策4」消費者教育の推進の(1)学校等における消費者教育の推進で、説明があったように昨年度はコロナ禍ということで、

各学校が学校外の方に遠慮してもらったのも一つの未達成要因ではあると思う。

もう一つ根底にあるのが、9ページの【取組1】「ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進」に書いてあるように、今高校では、地歴公民科、そして家庭科、さらに学校によっては商業科等で、かなり体系的な消費者教育が実施されている。例えば、理科の物理とか地学であれば履修しない生徒もいるが、地歴公民科の公共という科目については必履修で、家庭科も今男女ともに必履修。更に商業科においても、消費者教育に取り組んでおり、あえて外部から専門の方に来ていただくという学校側のニーズがそれほど高くない。つまり学校教育でカバーできている分野は学校でできますよっていうことを、本校にいらっしゃったコーディネーターの方にも説明した。他校の校長先生にも聞いたが、そこまでのニーズがない。

従ってあえて重点施策を精選するという意味でも、高校生を対象とした消費者生活出前講座実施校数というのは、無理にこのまま設置せずとも、ある程度現場でできるところは現場に任せていただくという方向もありなのかなと思う。コーディネーターの方にはそういう旨をお話した。

もう1点は感想で、前回出席した時に食品ロス削減に全県的に取り組まれることに非常に感銘を受けた。学校現場で話したら、やはり食品ロスというのは高校も取り掛かりやすいテーマ。今各学校ともSDGsは非常に重要な教育テーマの一つで、SDGsの中で何が高校生にできるかとなると、一番手っ取り早いのはこの食品ロス削減。本校もそうだが、生徒会の生徒たちが呼びかけて、食品を集めて子供食堂に提供する運動は、県内のかかなりの学校で行われている。私は熊本県のこの食品ロス削減の県民運動というのは、可能性を感じている。

【事務局】

ありがとうございました。現場のニーズに応じた取組みが大事だと思う。その中で、委員に出前講座実施校数の意見をいただいたが、実は消費者教育コーディネーターも、新しい内容として食品ロス削減についての講座を開設しており、今年度もすでに熊本農業高校、済々黌高校など要望に応じすでに何回か話をさせていただいた。掲げた目標が高かったので厳しい部分もあるが、こういった新しいニーズを取り入れながら、今委員からありましたように、必要とされるところに必要なことができるようにしたい。

2 第4次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画（熊本県消費者教育推進計画）の令和4年度（2022年度）事業計画及び実施状況について

議題2について、会議資料30～32ページに基づき、事務局から説明を行い、質疑応答を行った。

【事務局】

令和4年度の事業計画、状況ですが、まず「重点施策1」被害の未然防止早期救済、【取組1】相談機能の充実強化は、市町村の相談機能の強化また県の強化に努めて参りたい。

【取組2】多重債務者に対する生活再生支援は、関係機関及び団体と連携をしながら、引き続き多重債務者に対する支援を行っていく。

【取組3】安全安心の確保は、不当な取引行為を行う事業者に対して、法令に基づいた指導等で、体制を確保しながらやっていきたい。

【取組4】地域における見守り活動の推進は、見守りネットワーク連絡協議会を活用しながら、情報提供の実施をする。合わせて市町村単位での協議会設置を支援していく。

補足で、今年度から八代市が新しく法定協議会を設置された。そして情報だが、熊本市も来年度の立ち上げに向けて、取り組みを進めており、12%という実績値に八代市が加わって19%、熊本市が加われば61%。こういった形で指標をクリアするとして見込みを立てている。

【取組5】外国人トラブル等の対応は、先ほど委員から指摘があったが、まさに訪日観光客の増加が見込まれるため、今年度しっかりやっていけるように改めて体制の見直しを進めていきたい。

31ページ「重点施策2」持続可能な社会に向けた取り組みの推進は、食品ロスの削減ということで、引き続き「四つ葉のクローバー運動」を推進していく。環境保全、その他の取り組みという部分も併せてやっていく。

「重点施策3」多様な課題への対応は、【取組1】新型コロナウイルス感染症への対応も引き続き大切な取り組みとしてやっていくし、【取組2】災害への対応は、熊本地震また令和2年7月豪雨等被災市町村、被災者の方々への対応ということで取り組みを行っていくが、特に災害復旧に便乗した悪質な事業者がまだ一掃されていないので、被害情報をできるだけ速やかに共有することも大変大事だと思っている。先ほどから何度か見守りネットワークという言葉を申し上げているが、この見守りネットワークの情報提供、情報共有を活性化できるようなやり方という部分を今年度考え、災害対応をしっかりできるようにしたい。

【取組3】SNSによる消費者被害への対応は、増加傾向にある。このような形での取り組みは、注意喚起を怠ることなくやっていく。

「重点施策4」消費者教育は、【取組1】体系的な消費者教育ということで、先のご意見のように学校現場でも自ら取り組んでいるところもあるので、引き続きそういった取り組みをやっていただきながら、県に補うところがあれば、関わりながら連携してやっていく。【取組2】効果的な取り組みということで、関係市と連携して人材育成も進めながら効果的な実施をと思っている。

「重点施策5」体制整備は、【取組1】消費者意見の反映と施策の透明性の確保を引き続きやっていく。【取組2】県市町村の体制支援もやっていく。【取組

3】市町村における体制整備の支援の維持拡充のために、消費者行政を支援する一つの材料として国からの交付金がある。報告になるが、消費者行政の強化交付金という消費者庁が所管している交付金があり、結構な額が確保されている。6月の県議会で、地方消費者行政に対する国の財政支援に関する意見書が採択をされ、8月に県議会議長と一緒に消費者庁に行き、担当副大臣、内閣府の副大臣の方に意見書を直接渡した。その際に、議長からも財政支援の要望を申しあげていただき、地方の声、現場の声を代弁していただいたことに非常に感謝している。こういった行動を積み重ねながら、消費者行政に対する国の支援を呼びかけていきたい。以上が、今年度の取組みで、先ほど申しあげた食品ロス削減の概要の今年度の取組み、また緑色のチラシも取り入れながら、周知広報に努めている。

【辻本委員】

本当によく相談業務、或いは市町村への広がりやをやっていただいている、いいと思う。相談員になる方の人材育成は、ずっと続けていかないとなかなか相談体制が続かないと思う。その辺の取組みについて聞かせてほしい。

【事務局】

今委員からご指摘あったように、相談員の確保は非常に大きな課題で、消費者協会に委託して、次世代の相談員になる方の資格取得講座を行っているが、資格取得試験のハードルが高く、合格をする方がたくさんおられないのが現状。しかしながら、相談員の方の高齢化が進み、センターも高齢化している。今後の5年後10年後を見据え、どういう形引き継がれるか、体制が構築できるかは大きな課題。今、解決策があるわけではないが、現状のやれることをやりながら進めている。

【原（彰）委員】

議題1に戻るが、消費者被害の未然防止のために注意喚起をしているとのことだが、別添「消費者行政の概要」7ページ「県民への注意喚起等」と令和3年度の実績が大変すばらしい。

私が関わった中では、人吉の令和2年7月豪雨に伴ってリフォーム被害が多発して、今弁護士で取組みを行っている。その他に別添資料6ページ「災害復旧に便乗した悪質な勧誘・商法」に関する相談があった。要は本来保険金の給付対象にならないのに、勝手に代行されて不正な保険金の受給の片棒を担がされたり、高額なキャンセル料を取られる。あるいは副業について最近相談を受けた事例では、写真を送るだけで報酬が入ってくる、特にコロナ禍でなかなか仕事がない中で、手軽にお金が入ると思わせるような副業が問題になっている。

素晴らしいと思ったのが7ページで、特定の業者を名指しではなくとも注意喚起をされていること。先ほど申しあげた副業サイトについては、相談を受けてしばらくたってから法人自体が解散してしまい、それ以上その業者から被害が発生

しないという状況になった。特定の業者を名指しせずとも注意喚起はできるのではないか。だいたい写真を送っただけでお金が手に入ることはあり得ない話なので、その注意喚起は業者を名指ししなくても、できるだろうと思うし、個人的にはどんどんやるべきだと思っている。

【事務局】

今の話は大きな課題と思っている。いかに注意喚起が届くようにできるかを今考えている。具体的に先ほどあった人吉のリフォームについても、高齢の方になかなか文字だけでは伝わりづらいところがあるので、例えばどういった被害、勧誘、行為が行われるかをイラストだったり、目で見てわかるような形で工夫したチラシを作り、手に取って実感してもらえそうな注意喚起を心がけたい。

随時注意喚起をやっていくが、投資トラブルについては、場合によっては臨時に県民の皆さんにお伝えしながら、必要に応じて弁護士会とか市町村と一緒に、「トラブル110番」を立ち上げて、注意喚起情報を寄せていただく工夫をこれからも行っていきたい。

【中尾委員】

いろんな事例があった時には、本市の場合だと安心安全メール、ホームページ、デジタルで注意喚起を行っている。ただ高齢の方にいきわたっているかは少々疑問である。具体的な事例が発生したケースもあるので、そういったときは随時対応しているというところ。

それともう1点、体制整備への支援ということで、県議会から国に要望いただいたことは大変ありがたい。市町村の場合、県もそうだろうが、財政的な支援がないとなかなか首長の理解が得られない。引き続きよろしくお願ひしたい。

【坂本委員】

中身の話じゃないが議題で、まず令和3年度実施結果という報告があって、令和4年度の実施状況があった。県庁の中では今まさに、令和5年度をどうするか予算の話ももう終わろうとしている。

審議会で議論して意見をいただくのであれば、今財政支援の話もあったが、来年どうするか、そういう対応を今から考えてもらう、というタイミングだと思うので、もうちょっと早めにしていただくと、いろんな意見を拾いながら次の動きができると思う。よろしくお願ひしたい。

【事務局】

最もなご意見で、確かに今令和5年度予算が審議されているので、並行しながらやっていくためには、その前に意見をいただくことが適当なタイミングだと思う。今回はどうしても食品ロス削減の取組みがまだ報告できておらず、10月の実績が報告できるタイミングに合わせて開催したという事情もあった。来年度開催

はタイミングを合わせてしっかりやっていきたい。

【植村委員】

30ページの【取組4】「地域における高齢者・障害者等に対する見守り活動の推進」だが、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の構成団体へ、消費者被害に関する情報提供とある。今このようなネットワークなどがあるが、地域に住むものに対しては、なかなかこういう活動とか情報提供が見えないと感じている。

例えば、熊本市の消費者見守りサポーター制度は、毎年30人サポーターを設けて県とは違ういろんな活動をしているが、活動されてる方の顔が見えなければ相談できない。だから、地域の一人一人に対して顔が見える相談とか、情報提供がなければなかなか浸透しないと思う。

【事務局】

行き渡っていない、実感が持てないというご意見だが、これについて先程災害対応のところでも申し上げたが、このネットワークを生かして情報が共有できるような形を考えたいと思っている。しかし、なかなか今現状としては、作った受け皿はあるがそれが一方通行になっていることを懸念しており、それが双方向になり、また、もう少しちゃんと伝わるように工夫が必要じゃないかと思っている。実効性があるものになるよう工夫をしていきたいと思っている。

【中野委員】

31ページの【取組2】だが、私は民生委員とか主任児童委員とかをしており、社協から2年前の7月豪雨の災害の相談補助員として、1、2ヶ月ぐらいごとに、被災された方のところを回っている。高齢者の2人暮らし、1人暮らしが多くて、お茶やドリンクとか持って訪問すると、何かを相談したいとかじゃなく、「最近ね、ヘルパーさんが買い物に行ってくださいようになってとても助かってる」とか、とにかくそういう日常のことをいっぱいお話される。もしかしたらこれが支援になっているのかなと思いながら回っている。それが補助員として回っている私の思い。

3 熊本県食品ロス削減推進計画の進捗状況について

議題3について、会議資料33～34ページに基づき、事務局から説明を行い、質疑応答を行った。

【事務局】

質問に答える形である程度説明が進んでおり、重複するところは割愛するが、

取組みとしては、「方向性1」として意識改革・行動変容ということで、コーディネーター等も活用しながらチラシの配布また周知啓発に取り組んでいる。

また「方向性2」として発生抑制・有効活用ということで、まずはロスを出さない発生抑制が基本になるので、そのために「てまえどり」、「食べきり」そういった啓発を引き続き行っていく。

また33ページの下、未利用食品有効活用で、先ほど補足したフードドライブ活動を行った。

最後、34ページ、県民運動に繋がるような機運醸成で、各主体の連携した取組みを情報共有・情報提供しながら普及啓発を進めていく。

【吉本委員】

先に中野委員から話をされたが、令和2年豪雨災害後、被災地において市町村地域支え合いセンターが活動されており、県社協は県から受託して、熊本県地域支え合いセンター支援事務所を運営し、広域的な支援を行っている。

本会議構成員でもある生協や弁護士会等の支援者の方々には日ごろからたいへんお世話になっている。先ほど話があったように、建設業者の訪問販売の問題が発生している。被災者の方々は、被災されて長期的に生活再建を凶られている中で、2次被害ともいえる消費者被害を防ぐべきである。特に令和2年豪雨災害の被災地域は、高齢化率や一人暮らしの比率が高い地域であり、消費者被害に遭う可能性が高い環境にある。今後とも皆様方には長期的なご支援をお願いしたい。

また、1点御紹介であるが、セブンイレブン様から、店舗の改築や移転の際に、店頭にあった商品を市町村社協にご提供いただき、生活困窮者支援や子ども食堂等に活用させていただいている。このような活動が他のコンビニエンスチェーンや企業にも広がっていけば良いと思い、御紹介させていただいた。

【原（悟）委員】

この1年間の消費生活の中で、大きな動きは物価高のこと。物価高に関して最近相談が増えているならば、どういう相談が増えているかご教示いただきたい。

事業者側では、円安とかの影響もあり、原材料、原油とかの価格転嫁に苦労している。適正な価格転嫁は消費者に理解いただき、そうしないと事業者の事業継続も厳しい。物価高というのは3.6%とか4%に行くとかかなり話題になる。この1年の大きな動きだと思うので、相談状況を教えてほしい。

【事務局】

相談状況だが、県では年間4500件、5000件近く、半年で2000件近くあり、そのうち物価に関する相談状況を検索したところ相談件数の1%未満で、具体的な相談事例というよりも情報提供という部分が中心。しかし、委員から意見があったように、熊本県内も消費者物価指数が高くなっているため、少なくともそれが消費生活に大きな影響を与えていると思うので今後とも注視して対応していく。

【中野委員】

食品ロス削減について、先ほどの県主催フードドライブ支援事業の補足だが、生協くまもとコープ春日が拠点になった。それまでいろんな店舗に広げて、数年前からフードドライブに取り組んでいたのも、その話が県から来た時に、お役に立てるならと一緒に取り組ませてもらった。生協だけではなく、県とかいろんな地域の力を併せて取り組むのはすごいと思った。

子供食堂とかネットワークの方たちからも、食品が必要な方がいるということを知ってほしい、子供たちにもらった食品を配ったらとても喜んでいて、とお話を伺った。企業の方たちも、自分の家にこんなにたくさんの食品があるのかとびっくりした、これから自分も意識して買い物したり、いろいろ考えないといけないとおっしゃっていた。

そうやって県民の皆さんに自分ごととして捉えていただけた。また、県政テレビ「くまモンスマイルジャンプ」で放送していただき、これが啓発なんだと思ったが、あっちこっちから見たよ、そうだよねという話を聞いた。こうやって、様々な力を集めて地域を守る、良くする活動を広げていかないといけないと思った。

【事務局】

今回、具体的に取組みを実施するに当たっては、関係機関の皆様にご協力いただいた。参加された事業者の方もそうだが、是非こういった結果を今後に生かし、できるだけ定着し、県内にある程度広げる形を考えている。今後ともよろしくお願ひする。

4 その他

議題4 その他について、事務局からお知らせがあった。

【事務局】

最後に報告申し上げたい。まさに来年度に向けた話だが、冒頭局長から挨拶の中で、相談業務のDX化（デジタルトランスフォーメーション）とあったが、国が主導してデジタル化の一環として進めようとしているものである。

消費生活相談は電話で受けて答えるのが中心だが、これを例えばメールやスマホ、AIを活用したFAQ（よくある質問）に対する回答などパソコン等を活用しながら、相談の多様化を進めようと国が動いている。

スタートとしては、令和8年、後4年後だが、これを目指して今、いろいろたたき台が示されて、それに対してどう対応するか検討が進められている。

こういったインフラ的な整備に合わせて、委員会の質問も関係するが、相談員体制をどうするかも併せて考える必要がある。これについては、来年度大きな節

目でもあるので、県市町村と合わせて、協議の場を設けながら、よりよい相談業務が構築できるよう考えていきたい。これはあくまでも状況の報告になるが、しっかりご意見をいただきながらよりよいものにしたい。

【徳永委員】

相談業務もさることながら、今世の中の状況は、冒頭おっしゃられたように、デジタル化がものすごいスピードで複雑に進み、更にネット決済、キャッシュレスと今後どうなっていくのかと思う中で、さらに書面の電子化の動きもあって、高齢者、障がい者はこの世の中どうやって整理していくのか不安材料がいっぱいで、本当に大変だと思う。県のリードを期待したい。どうぞよろしく願いしたい。

【川口会長】

これで本日の審議を終了する。大変有意義な意見をいただいた。

事務局は、本日、委員の皆様から頂いた意見も踏まえて、今後の消費者行政や消費者教育に活かしていただきたいと思う。

【事務局】

本日いただいた貴重な意見を踏まえて、消費者行政や消費者教育に活かして参りたいと思うので、今後とも御指導をよろしくお願いする。

以上をもって、令和4年度消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会を閉会する。