

令和3年度（2021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3年（2021年）11月29日
10：00～

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の会長及び副会長の選任について P 9
- (2) 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2年度（2020年度）実施結果について P10
- (3) 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）事業計画及び実施状況について P39
- (4) 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KPIの設定について P42
- (5) その他

3 閉 会

《 配 付 資 料 》

- 資料1 令和2年度（2020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）
- 資料2 令和3年度（2021年度）消費者基本計画個別事業管理表（第4次基本計画関係）
- 資料3 令和2年度（2020年度）熊本県消費生活センターの消費生活相談の概要等

令和3年度（2021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

委員及び事務局職員名簿

【熊本県消費生活審議会委員】

	氏名	団体名・職名
学識経験者	栗谷 雅之	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)
	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)
	原 彰宏	熊本県弁護士会 (会長)
	藤本 英行	株式会社熊本日日新聞社 (編集局文化生活部長)
	堀川 丞美	熊本県高等学校教育研究会家庭部会 (熊本県立甲佐高等学校長)
消費者	植村 米子	熊本県地域婦人会連絡協議会 (副会長)
	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 (理事)
	中野 祐子	熊本県生活協同組合連合会 (理事)
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	中尾 孝浩	菊池市 (福祉課長)
	吉本 裕二	熊本県社会福祉協議会 (参与兼地域福祉部長)

※五十音順

【熊本県消費者教育推進地域協議会委員】

	氏名	団体名・職名
消費者団体	植村 米子	熊本県地域婦人会連絡協議会（副会長）
	中野 祐子	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（理事）
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	栗谷 雅之	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）
	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）
	堀川 丞美	熊本県高等学校教育研究会家庭部会 （熊本県立甲佐高等学校長）
その他関係者	中尾 孝浩	菊池市（福祉課長）
	原 彰宏	熊本県弁護士会（会長）
	藤本 英行	株式会社熊本日日新聞社（編集局文化生活部長）
	吉本 裕二	熊本県社会福祉協議会（参与兼地域福祉部長）

※五十音順

【事務局職員】

氏名	職名	備考
手嶋 章人	県民生活局長	
福永 公彦	消費生活課長	
野口 章	消費生活課 審議員	
岩谷 博文	消費生活課 課長補佐	企画推進班
小澤 浩	消費生活課 課長補佐	消費者支援班
横山 圭	消費生活課 参事	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。

(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。

（事務局）

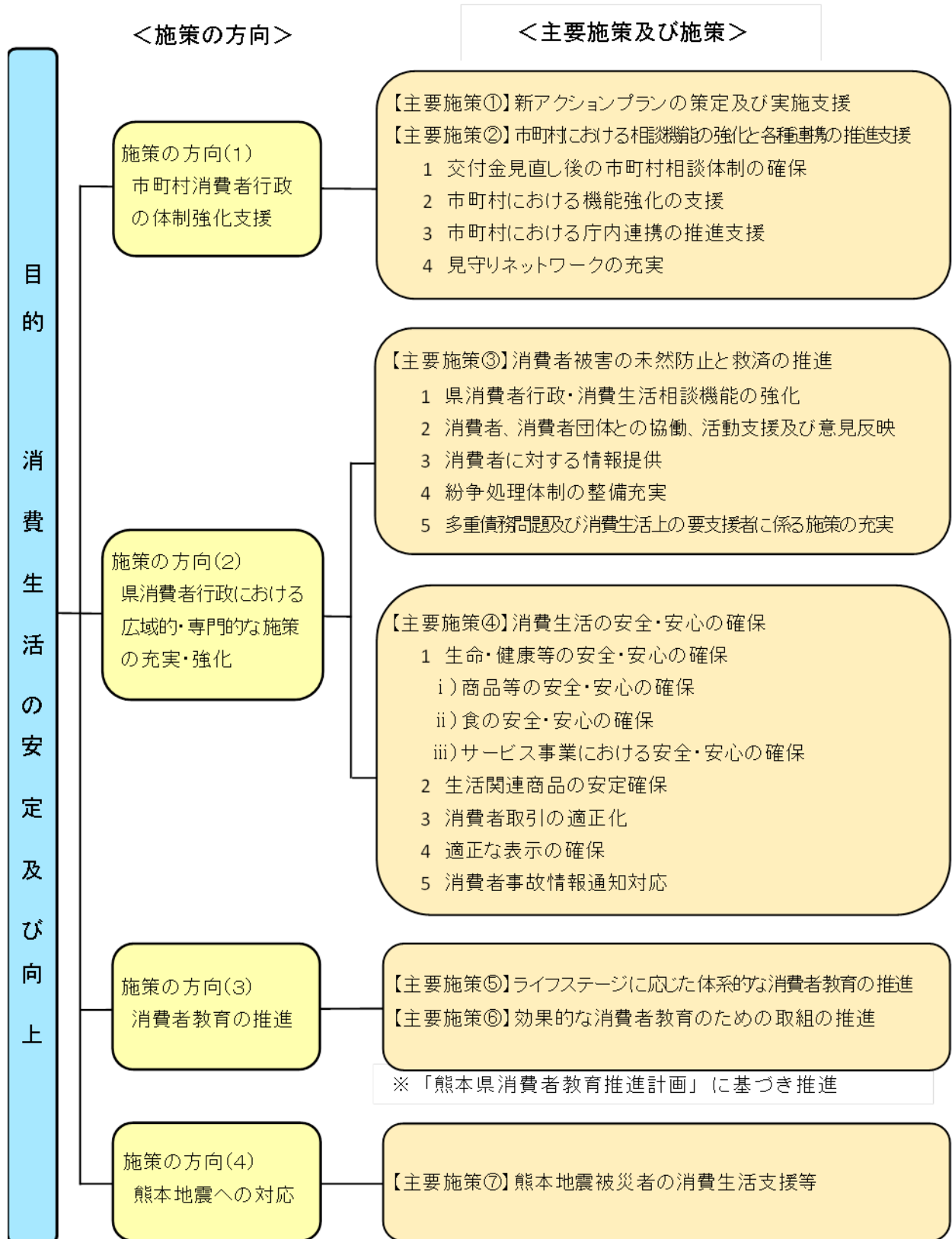
第8条 協議会の事務局を、熊本県環境生活部県民生活局消費生活課に置く。

（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。

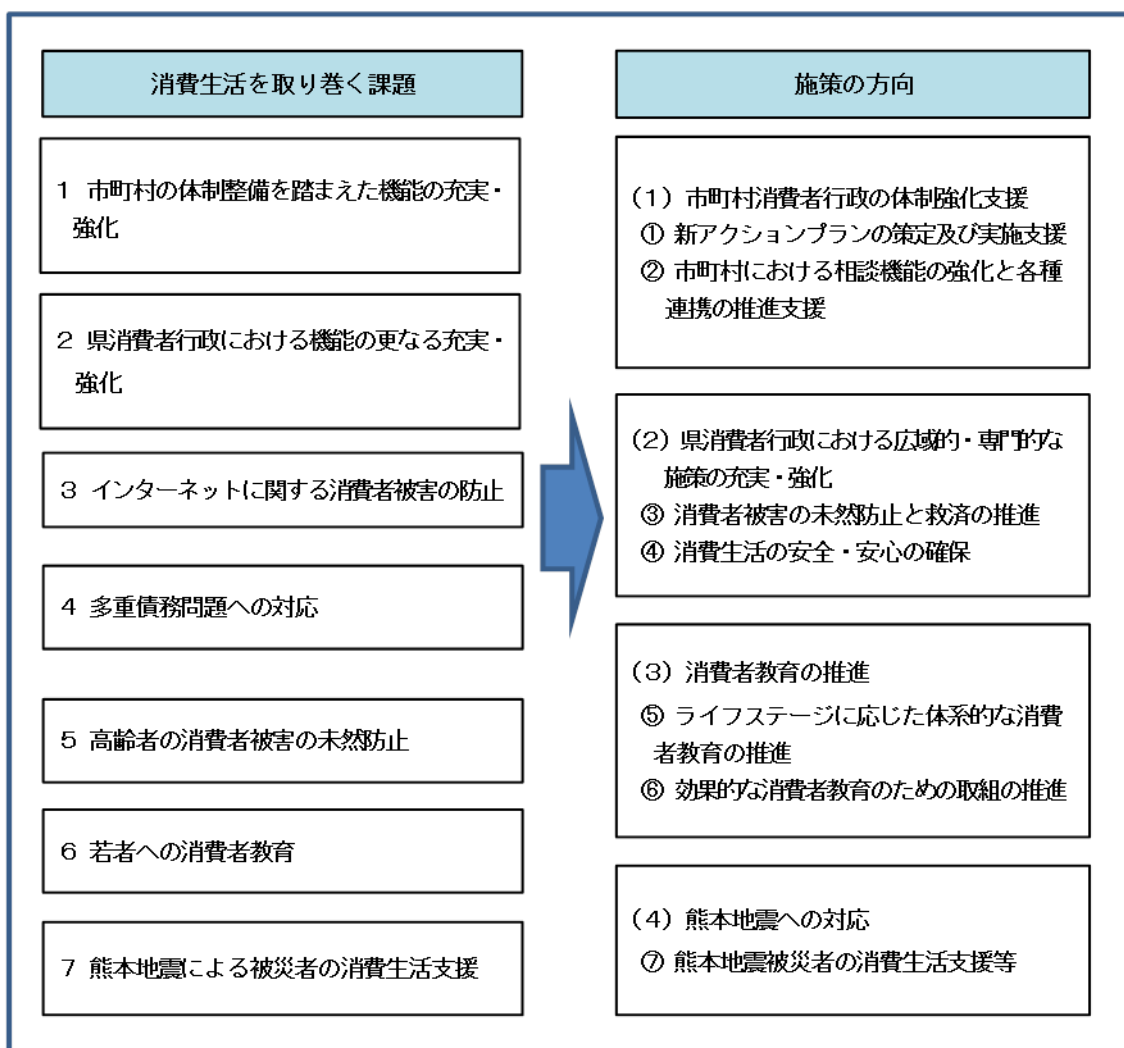
○第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画

第3次基本計画の施策体系



4つの基本的方向、7つの主要施策のもと各種事業を実施。

重点プロジェクト



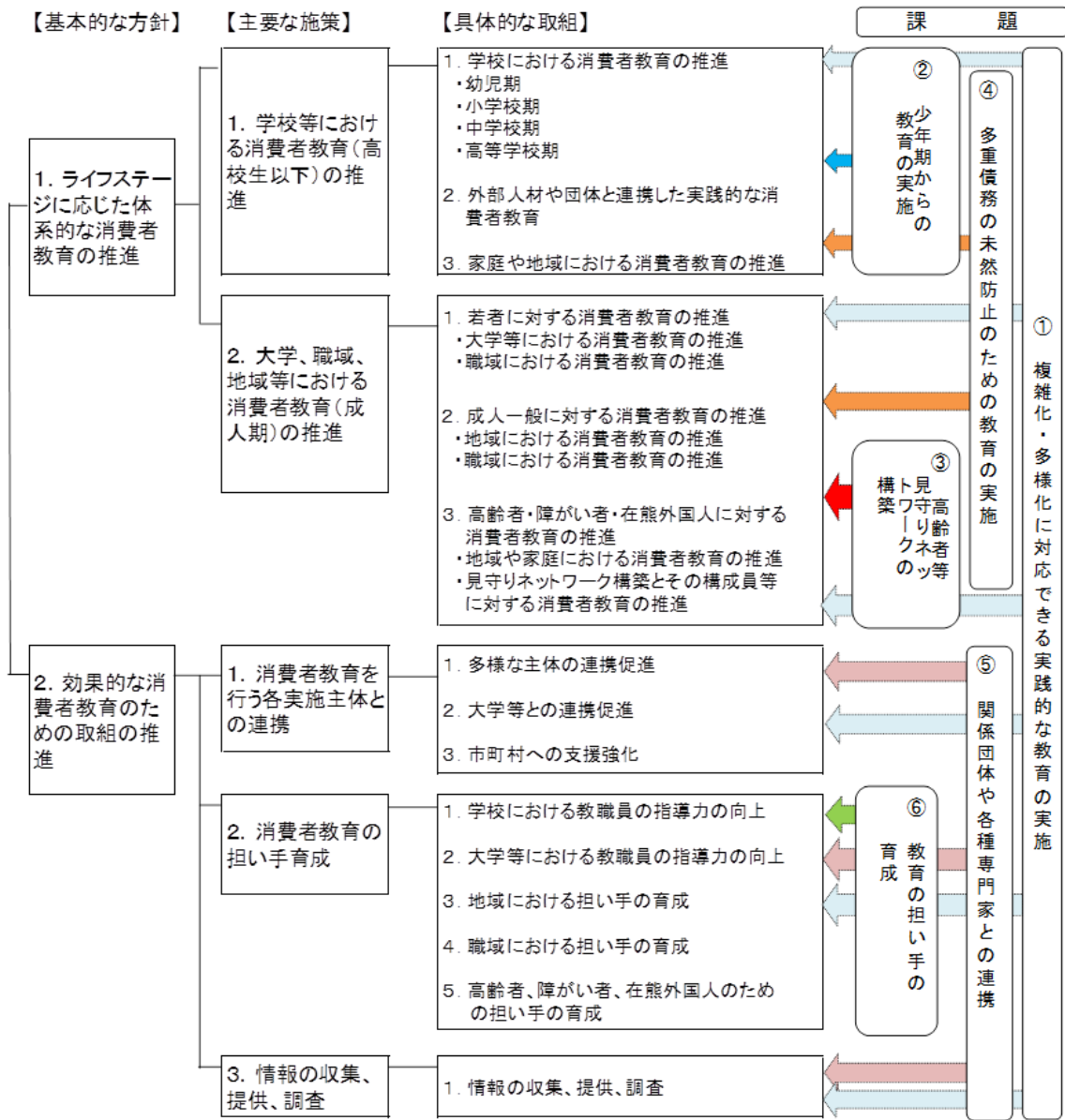
《重点プロジェクト》

- 【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

議 題

(1) 熊本県消費生活審議会会長、副会長及び 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会長、副会長及び熊本県消費者教育推進地域協議会会長、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及び消費者教育推進地域協議会委員の任期満了に伴い、令和3年（2021年）7月1日に改選されたため。

【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
- ・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

(2) 第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画の令和2年度(2020年度)実施結果について

【令和2年度(2020年度)の実施結果概要】

第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画(以下「消費者基本計画」)に掲げた各施策については、概ね目標を達成している。

ただし、新型コロナウイルス感染症の影響により、予定していた事業を中止せざるを得なかった事業もある。

熊本県消費者教育推進計画に掲げた成果指標は、「消費生活に関する出前講座の実施市町村数」「消費者教育推進計画を策定した累計市町村数」「消費生活相談サポーター養成累計人数」について、最終的に目標を下回った。

■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

全市町村から提出された新アクションプランについて、2月に見直しを実施した。

概ねすべての市町村で「将来的に交付金が削減されても、現在実施している消費生活行政を引き続き推進する。」旨の回答を受けている。

【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

県内市町村の広域連携については、平成28年(2016年)6月時点の5地域23市町村から、令和3年(2021年)4月時点では9地域33市町村へと着実に進んでいる。

市町村の担当職員や消費生活相談員に対しては、定期的に研修を実施するとともに、市町村からの経由相談に対応した。

■施策の方向(2) 県消費者行政における広域的・専門的な施策の充実・強化

【主要施策③】消費者被害の未然防止と救済の推進

適格消費者団体に委託し、差止請求訴訟等の周知を図るための説明会を開催した。

また、消費者被害の未然防止を図るため、悪質商法に関する情報について、県ホームページに掲載するとともに、報道機関、市町村等への情報提供を実施した。

県内消費者団体と共催で、消費者大会や消費者月間における街頭キャンペーンの開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止となった。

多重債務者対策としては、多重債務者対策協議会における協議を通して関係機関が連携して各種事業を実施している。例年実施している「お金の悩み無料相談会」においては、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、多様な専門機関が一堂に会し、各々の専門的立場から支援を行っている。

また、県では、債務整理から生活再生支援までの一貫した支援を特徴とする「消費者自立のための生活再生総合支援事業」を「グリーンコープ生活協同組合くまもと」に委託して実施しており、令和2年度(2020年度)の実績は、新規面談件数1019件、貸付件数31件、貸付総額972万円となっている。

【主要施策④】消費生活の安全・安心の確保

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、行政処分及び行政指導を実施した。

〔R 2実績〕特定商取引法（口頭指導 2 件）

景品表示法（文書指導 1 件、口頭指導 10 件）

■施策の方向（3）消費者教育の推進

【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

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を全校で実施。義務教育校では、教育課程研究協議会や指導主事会議等において消費者教育の推進や出前講座に関する資料を配布している。

特別支援学校全校において、生活、職業・家庭などの教科の中で消費者教育を実施した。

また、令和 4 年度（2022 年度）の成年年齢引き下げを見据え、県では学校教育と連携した消費者教育をより推進するため、「消費者教育コーディネーター」を令和元年度（2019 年度）から配置。学校現場のニーズ等の聴取を行い、平成 29 年度（2017 年度）に開始した「高校生等のための消費生活講座」を金融広報委員会とも連携し、15 校、16 講座（受講者 2,203 人）実施した。

<消費者教育推進計画に掲げた成果指標達成状況>

・消費生活に関する出前講座の実施市町村数

〔目標数値〕45 市町村 〔R 2実績〕24 市町村

【主要施策⑥】効果的な消費者教育のための取組の推進

消費者団体と共催で開催予定だった消費生活講演会については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止となったが、各消費者団体の活動支援のための情報発信等を行うなど、消費者への啓発活動を実施した。

また、県ではNPO法人消費者支援ネットくまもとに委託し、「若者に対する消費者教育出前講座」を実施した。（熊本県立大学：受講者 12 名、尚絅大学短期大学部：受講者 40 名）

<消費者教育推進計画に掲げた成果指標達成状況>

消費者教育推進計画を策定した累計市町村数

〔目標数値〕18 市町村 〔R 2実績〕3 市町村

消費生活相談サポーターの養成累計人数

〔目標数値〕200 人 〔R 2実績〕152 人

■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

熊本地震に伴う消費者トラブル等に対応するため、多重債務問題対策も含めた「お金の悩み無料相談会」を実施した。

また、「グリーンコープ生活協同組合くまもと」に委託して実施している「消費者自立のための生活再生総合支援事業」においても、被災者の生活再生に向けた家計診断や生活指導、特別利息によるセーフティネット貸付を行うなど、消費生活の面からの再生に向けた支援を実施した。

重点プロジェクトの目標（K P I）達成状況

【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	計画策定時(H27年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	67.1%	68.1% 達成	67.1%

（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	計画策定時(H28年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	10.3%	10.2% 未達成	10.3%以上

②県消費生活センターにおけるあっせん率	計画策定時(H28年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	6.9%	9.2% 達成	6.9%以上

【2】 多重債務者等の生活再生支援プロジェクト

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	計画策定時(H28年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	13市町	25市町村 達成	23市町村 (5割)以上

【3】 地域における高齢者等の見守り応援プロジェクト

見守りネットワーク構築の市町村数	計画策定時(H28年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	39市町村	41市町村 未達成	45市町村 (全市町村)

消費者安全確保地域協議会の設置数	計画策定時(H28年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	1市	1県4市 未達成	県及び6市町村 以上

【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

高等学校における出前講座実施校数	計画策定時(H28年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	9校	15校 未達成 ※	27校

※R 1実績値は29校（達成）

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	計画策定時(H28年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	—	0校 未達成 ※	67校 (全校)

※新型コロナの影響で休校（オンライン授業）等が多く未発送。R 3は全校へチラシを発送済み。

【5】 熊本地震被災者の消費生活支援プロジェクト

被災者の生活再生貸付の償還計画達成率	計画策定時(H28年度)	R 2実績値	目標値(R 2年度)
	100%	100% 達成	100%

○ 令和2年度（2020年度）実施結果【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

近年、地方消費者行政強化交付金が大幅に削減されるなど、国の交付金の減額が進んでおり、今後も厳しい状況となることが想定されることから、2月に全市町村に対し新アクションプランの見直しを実施。

【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（2016年）6月時点では5地域23市町村だったのに対し、令和3年（2021年）4月時点では9地域33市町村。

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の相談窓口対応業務の基本的知識習得などを目的に、県への受入研修を実施。

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、相談員連絡会議の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止。

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、市町村からの経路相談に対応。（57件）

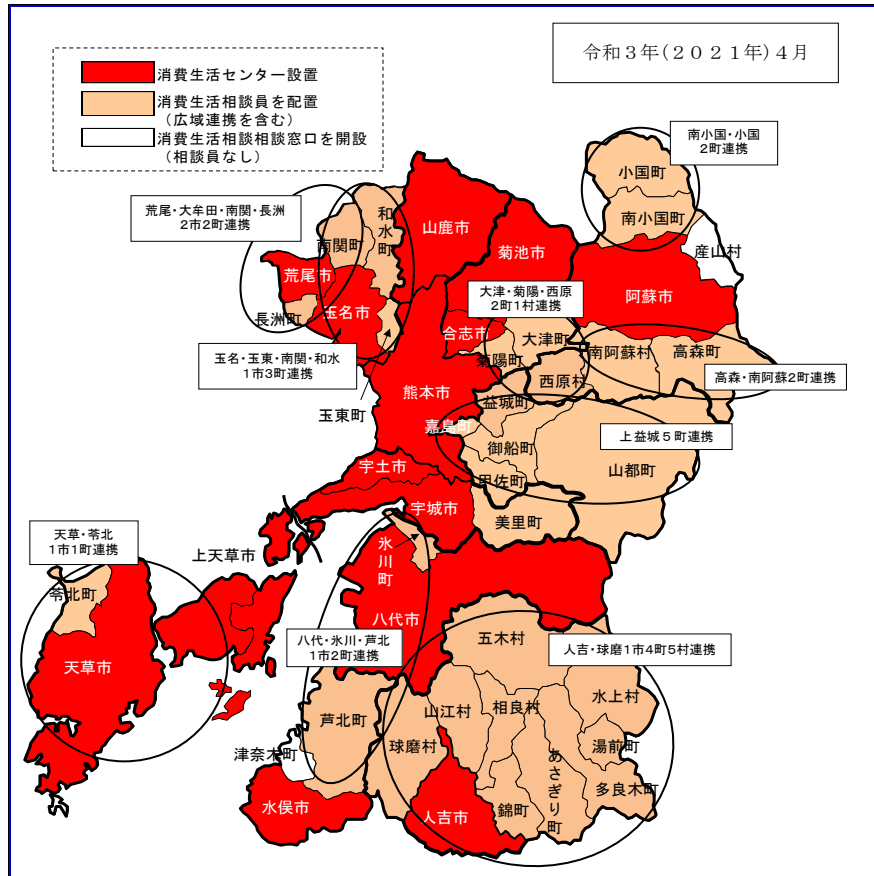
弁護士会との勉強会を開催。（年間3回（うち1回はICT活用））

・市町村担当職員の能力向上

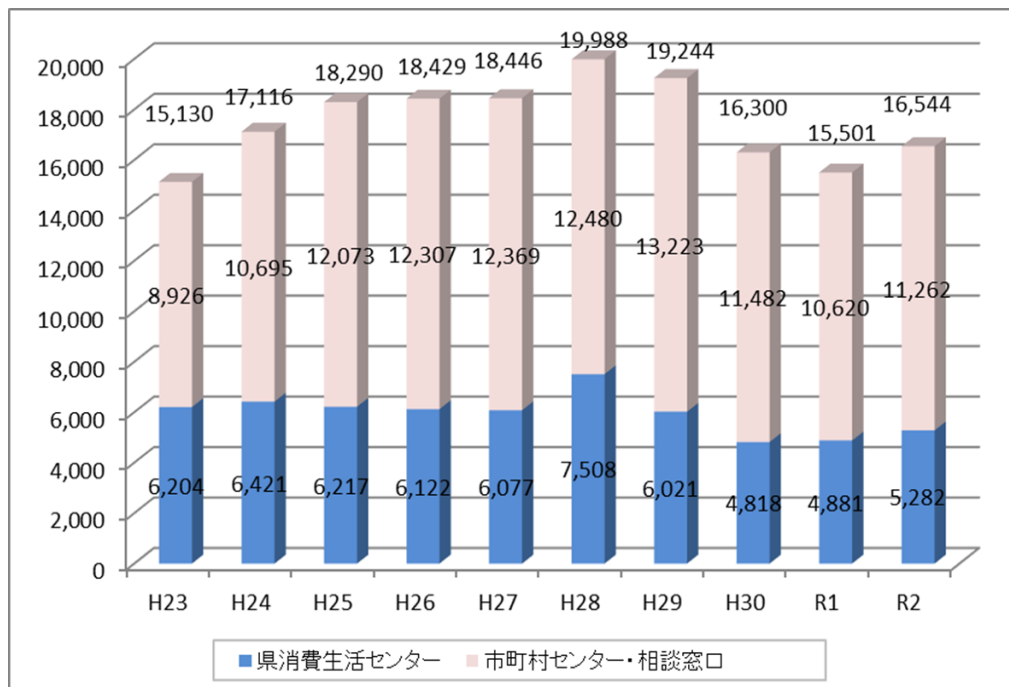
市町村の消費生活部局の担当者を中心とした消費者行政・相談窓口業務に関する研修会（5月に書面開催）や、県関係課、県内市町村等及び公共料金等を取り扱う各種民間企業を対象に、庁内連携体制構築の意義や事例等を紹介する生活再生支援対策研修会（11月16日開催：66団体185名参加）を実施。

《参考》

- ・市町村における消費生活相談件数 11,262 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 9 地域 33 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実施。

《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実施。

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を抽出。

・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」を設立。

また、新たに2市が消費者安全確保地域協議会を設立したため、県内の設立数の合計は1県4市。

《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

施策の方向2 県消費者行政における広域的・専門的な施策の充実・強化

【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

- ・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（18講座20人参加※オンラインで実施）するとともに、講師を招いた内部研修を開催。（10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。（計3回）

また、ICTを活用した市町村支援事業を実施。（延べ23団体、84人参加）

- ・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、熊本消費者協会に委託し、資格取得支援講座を実施。（7月から9月、全5回、4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、消費者大会や消費者月間における街頭キャンペーンの開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止。

消費者月間における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、参加等の支援を実施。

- ・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。

（1月29日14人参加、1月30日18人参加）

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、県ホームページに掲載するとともに、報道機関、市町村等への情報提供を実施。（消費者トラブル注意報17回）

- ・消費者月間での情報提供

消費者月間では、県庁地下展示スペースでのパネル展、消費者相談概要等の記者発表（5月31日）、県内一斉消費者トラブル相談の日（5月31日）等を実施。

・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 51 回、1,859 人参加）や、食品事業者等を対象とした講習会等（合計 284 回、14,937 人参加）、食育月間の街頭キャンペーン（6月3日）などを実施。

・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（32 事業所）や、社会福祉法人等に対する指導監査結果（96 法人、258 施設）などを公表。

・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（更新）し、情報発信を実施。

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、顧問弁護士及び専門相談アドバイザーを活用しての、相談事案への対応。

《参考》

- ・あっせん率：9.2%（488 件／5,282 件）
- ・顧問弁護士：12 回
- ・専門アドバイザー：週 2～3 回（3 時間／日）（82 日、246 時間）

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等の開催

専門部会（6月、2月書面決議）及び協議会（10月書面決議）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。

・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	H28	H29	H30	R1	R2	計
件数	14	22	33	16	6	91
会場	熊本市 八代市	熊本市 八代市 合志市	熊本市 八代市 嘉島町	熊本市 八代市 南阿蘇村	熊本市 人吉市	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	H28	H29	H30	R1	R2	計
件数	102	110	95	53	71	431

・ 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の貸付を実施。

《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	H28	H29	H30	R1	R2	計
件数	764	771	805	586	1019	3,945

2 貸付件数

年度	H28	H29	H30	R1	R2	計
件数	68	50	69	60	31	278
(うち地震関連)	(50)	(42)	(38)	(32)	(1)	(163)
(うちコロナ関連)					(1)	(1)

3 貸付総額

単位：万円

年度	H28	H29	H30	R1	R2	計
金額	2,595	1,791	2,168	1,854	972	9,380
(うち地震関連)	(1,901)	(1,343)	(1,291)	(1,012)	(51)	(5,598)
(うちコロナ関連)					(15)	(15)

・ 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7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。(相談件数 905 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

消費生活製品の安全確保のため啓発活動を行った。

また、電気用品安全法などに基づく立入検査（3件）や、監視指導、取締等を実施。

・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 57 検体について、約 400 種類の農薬等の検査を実施。

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（15,630件）及び食品衛生指導員による巡回指導（13,696件）や畜水産物食品（99検体）の検査、食の安全110番（450件）、食品表示ウォッチャー活動（355名）などを実施。

・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（自主点検 815 件、立入検査 915 件）や、美容医療サービスによる健康被害等の相談対応などを実施。

施策2 生活関連商品の安定確保

令和2年7月豪雨に係る発災後、県と災害協定を行っている民間事業者や支援の申し出があった民間事業者から災害支援物資を調達し、要請のあった市町村へ供給。

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、行政処分及び行政指導を実施。

《参考》

・関係法令に基づく指導等の実績

所管法律名	H28実績	H29実績	H30実績	R1実績	R2実績	計
特定商取引法	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 0件 口頭 2件	文書 0件 口頭 2件	文書 8件 口頭 17件
景品表示法	文書 1件 口頭 14件	文書 0件 口頭 6件	文書 0件 口頭 7件	文書 2件 口頭 7件	文書 1件 口頭 10件	文書 4件 口頭 44件
貸金業法	文書 1件 口頭 2件	文書 1件 口頭 1件	文書 0件 口頭 4件	文書 0件 口頭 3件	文書 0件 口頭 0件	文書 2件 口頭 10件
指導件数合計	22件	14件	22件	14件	13件	85件

※貸金業法に基づく法定立入検査

(6件)

(6件)

(7件)

(6件)

(0件)

(25件)

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を実施。

- ・ **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（192件）等を実施。

- ・ **計量法に係る適正な使用の確保**

計量法で指定された特定計量器のうち、特に生活の安心に関係の深い水道メーターやガスメーター、燃料油メーター、タクシメーター等の適正な使用について、事業所の調査や立入検査を実施。（特定計量器 257件、立入検査 6件）

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場合は、消費者被害の拡大防止のため、消費者庁へ情報を提供。（R2は重大事故の該当なし）

施策の方向3 消費者教育の推進

【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

高等学校では全校、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を実施。

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を実施。

特別支援学校においても全校、生活、職業・家庭などで消費者教育を実施。

・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を提供。

(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。（15校16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
		(うち、特別支援学校)		(うち、特別支援学校)		
実施校数	9	2	0	0	5	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	R1	R2
目標数値	24	31	38	45	45	45
現状値	33	33	37	32	31	24

(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

全ての保護者に対し、家庭教育の重要性を周知啓発するとともに、親としての学びを深める「親の学び」講座を実施する進行役及びその進行役に指導助言を行うトレーナーを育成するため、県内全域で市町村と連携して人材養成研修を実施。

- ・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」（83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」（22名）を実施。

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。（回数：2回、受講者：1,720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、「若者に対する消費者教育出前講座」を実施。（熊本県立大学：受講者12名、尚絅大学短期大学部：受講者40名）

（2）成人一般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26回（1,108人参加）開催。

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の講座を実施。（修了11名）

エコロジスト・リーダー派では、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12回（310名参加）実施。

- ・防犯講習会等の実施

電話でお金詐欺、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（111回）や情報発信（245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（166回）などを実施。

- ・消費者意識の向上に向けた支援

複雑化・多様化している消費者トラブルの未然防止のため、県民を対象に消費者意識向上を目的とした講座を実施。（6講座を動画配信、視聴回数約700回）

（3）高齢者・障がい者・在熊外国人に対する消費者教育の推進

- ・消費者被害に関する情報提供

高齢者等の見守りに活かせるよう、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等へ、メールやチラシによる消費者被害に関する情報を提供。（情報提供回数18回）

【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

消費者団体と共催で消費生活講演会を開催予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で中止となった。各消費者団体等の活動支援のため、メールやチラシによる消費者被害に関する情報を提供。

(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、「若者に対する消費者教育出前講座」を実施。（熊本県立大学：受講者12名、尚絅大学短期大学部：受講者40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月に書面開催）や、相談員相互の情報交換や基礎力強化を図るための研修（10月8～9日）を実施。

【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	R1	R2
目標数値	7	11	14	18	18	18
現状値	—	1	1	2	2	3

※熊本市
人吉市
宇城市

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

教育課程研究協議会等において、消費者教育に関する情報を提供。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。

・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、実践につなげられるよう、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。また、消費者教育に関する情報を提供。

- ・特別支援学校教員に対する消費者教育の推進

教材「社会への扉」（消費者庁作成）の活用を促進するなど、消費者教育が充実するよう、本教材の動画配信やデジタル教材についての情報を提供。

- ・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を目指し、学校教育活動における効果的なICTの活用や情報安全・情報モラル教育等を推進するため、教職員の情報教育指導者養成講習会（オンライン講習）を実施。

また、家庭科における消費者教育の推進のあり方、SDGsを踏まえた消費者市民社会の実現について県立学校初任者研修を実施。

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学習指導要領を踏まえながら、消費者教育のあり方について研修を実施。

- ・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、経常費助成額を加算。

(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、庁内連携体制構築の意義や事例等を紹介する生活再生支援対策研修会（11月16日開催：66団体185名参加）を実施。

(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

- ・熊本県民生委員児童委員大学講座の開催

各広域本部（一部地域振興局）が企画した研修会で、研修テーマの一部に消費生活分野を設定し、民生委員・児童委員を対象に実施予定だったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止。

【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	R1	R2
目標数値	80	120	160	200	200	200
現状値	109	(109)	152	(152)	(152)	(152)

※平成28年度は熊本地震により養成講座を中止

平成30年度からは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を周知。

・緊急な消費者被害情報の提供（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、県ホームページに掲載するとともに、報道機関、市町村等への情報提供を実施。（消費者トラブル注意報 17 回）

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、多重債務の問題も含めたお金の悩み無料相談会を実施。

- ・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、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実施。（地震関連：相談 12 件、貸付 1 件）

- ・地域支え合いセンターへの情報提供の実施

地域支え合いセンターへ、消費生活相談窓口の周知等や消費生活に関する情報提供を実施。（18 回）

○令和2年度（2020年度）実施結果【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の見直しのため、内容等について市町村と協議を行い、2月に調査を実施。

（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（令和2年度（2020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実施。（37市町村対象、総額約2,759万円）

また、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実施。（12市町対象、総額約358万円）

・国交付金の予算配分（令和3年度（2021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3年度（2021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			令和2年度補正	令和3年度当初	
交付金										
総額	2,000	3,000		1,200	2,400			1,375	1,850	
うち推進	2,000	2,500		1,100	1,600			875	1,800	
推進計	4,500			2,700				2,675		
平成29年度比	-			60.0%				59.4%		
平成30年度比	-			-				99.1%		

県内示額

単位：千円

年度	平成29年度			平成30年度			～	令和3年度（2021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		令和2年度補正	令和3年度当初	基金
交付金										
推進	35,614	44,517	34,847	21,003	29,252	24,583		13,165	29,621	0
推進計	114,978			74,838				42,786		
平成29年度比	-			65.1%				37.2%		
平成30年度比	-			-				57.2%		

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3年度（2021年度）当初
推進	69,700	51,882		28,865
平成29年度比	-	74.4%		41.4%
平成30年度比	-	-		55.6%

【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3年度（2021年度）当初
推進	45,278	22,956		13,921
平成29年度比	-	50.7%		30.7%
平成30年度比	-	-		60.6%

※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100%を確保。

(3) 地方消費者行政に係る財政措置の充実要望

令和2年度(2020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補助率の嵩上げや使途の拡充など制度の改善」、「③地方消費者行政の長期的な支援」を趣旨とする提案を実施し、採択。

また、同様の内容にて、国の施策等に関する提案・要望も実施。

※令和2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書」が県弁護士会等から提出され、採択。県議会議長名で「地方消費者行政の財源措置の充実を求める」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、令和2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、受入研修を実施。

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、相談員連絡会議の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止。

・市町村担当職員の能力向上(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月に書面開催)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(11月16日開催:66団体185名参加)を実施。

(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。(57件)

(3) ICTを活用した市町村支援

ICTを活用した弁護士会との勉強会を開催。(年間1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、熊本消費者協会に委託し、資格取得支援講座を実施。(7月から9月、全5回、4人参加)

・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実施。

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

・消費生活相談員のレベルアップ(再掲)

国民生活センター等が開催する研修に相談員を派遣(18講座20人参加※オンラインで実施)するとともに、講師を招いた内部研修を開催。(10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。(計3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。

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、相談員連絡会議の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止。

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。(57件)

弁護士会との勉強会を開催。(年間3回(うち1回はICT活用))

(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（1月29日（14名）、1月30日（18名））、若年者に対する消費者教育出前講座（熊本県立大学：12名受講、尚絅大学短期大学部：40名受講）、法律専門家による法律的助言等を実施。

■概ね3か年で到達すべき目標（KPI）

(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	67.1%	67.1%	11,482	10,620	11,262
総件数			16,300	15,501	16,544
割合			70.44%	68.51%	68.07%

(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	10.3%	10.3%以上	232,500	200,900	155,300
被害回復額			14,300	18,900	15,900
被害回復率			6.15%	9.41%	10.24%

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	6.9%	6.9%以上	4,818	4,881	5,282
あっせん件数			466	598	488
あっせん率			9.67%	12.25%	9.24%

【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等の開催（再掲）

専門部会（6月、2月書面決議）及び協議会（10月書面決議）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。

- ・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（11月16日開催：66団体185名参加）を実施。

- ・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実施。

（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実施。

（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	27	25

【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」を設立。

(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を提供。

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

(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、県ホームページに掲載するとともに、報道機関、市町村等への情報提供を実施。（消費者トラブル注意報17回）

・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。

(3) 人材育成

・構成団体開催の研修会等での取組説明

八代市消費生活懇談会（1月書面開催）、菊池市消費者被害防止ネットワーク会議（2月書面開催）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。

■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	41	41

（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	1県3市	1県4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を実施。
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を実施。

特別支援学校においても全校、生活、職業・家庭などで消費者教育を実施。

・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提供。

・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。

・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（再掲）

「親の学び」講座を実施する進行役及びその進行役に指導助言を行うトレーナーを育成するため、県内全域で市町村と連携して人材養成研修を実施。

・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」（83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」（22名）を実施。

（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を周知。

・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た取り組みを実施。

（3）県青少年保護育成条例による携帯電話のフィルタリングの周知・啓発

フィルタリング普及啓発チラシを作成し、県内の小中高生、携帯電話販売店へ配布。

インターネット安全利用啓発標語コンクールを実施し、中学生から標語を募集して最優秀作品を掲載したクリアファイルを作成配布。

(4) 県教育センターにおける教職員への研修実施

・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、情報モラルやプログラミング教育に関する研修を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止。

・情報教育における指導者養成講習会

教職員の情報教育における指導者の育成を図るため講習会（オンラインによる講習）を実施。新型コロナウイルス感染症拡大の影響のための休校措置における学習支援方法について重点的に情報を提供。

・経験者研修（再掲）

家庭科における消費者教育の推進のあり方、SDGsを踏まえた消費者市民社会の実現について県立学校初任者研修を実施。

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学習指導要領を踏まえながら、消費者教育のあり方について研修を実施。

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を周知。

・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た取り組みを実施。

(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。（回数：2回、受講者：1,720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、「若者に対する消費者教育出前講座」を実施。（熊本県立大学：受講者12名、尚絅大学短期大学部：受講者40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	29校	15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
校数	—	67校 (全校)	0校	42校	0校

※R2は新型コロナの影響で休校（オンライン授業）等が多く未発送。R3は全校へチラシを発送済み。

【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、多重債務の問題も含めたお金の悩み無料相談会を実施。

(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への情報提供の実施（再掲）

地域支え合いセンターへ、消費生活相談窓口の周知等や消費生活に関する情報提供を実施。（18回）

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実施。（地震関連：相談12件、貸付1件）

(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）

地域支え合いセンターへ、消費生活相談窓口の周知等や消費生活に関する情報提供を実施。（18回）

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。

■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%	100%	100%

その他、資料1「令和2年度（2020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）」のとおり。

議 題

(3) 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）事業計画及び実施状況について

【1】消費者被害の未然防止と早期救済の推進

1 消費生活相談機能の充実・強化

市町村の相談機能の強化を図るとともに、県消費生活センターが本県におけるセンター・オブ・センターズとしての役割を果たせるように、県の相談機能の強化を進める。

悪質事例等について、市町村と双方向の情報共有を図るとともに、相談情報を分析し、市町村に情報提供する。

また、市町村の消費生活相談員のスキルアップを図るため、研修を実施するほか、市町村からの経由相談に対応する等の支援を実施する。

2 多重債務者に対する生活再生支援

多重債務者対策の円滑な推進を図るため、県多重債務者対策協議会において、その検討を行い、関係機関及び団体と連携しながら、生活再生支援事業、お金の悩み無料相談会、生活再生支援対策研修会等を実施する。

3 消費生活の安全・安心の確保

消費生活に関わる商品・サービスの安全、消費者取引の適正化、及び消費者の自主的かつ合理的な選択の機会を確保するために、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、特定商取引法等の各種法令に基づき、行政処分及び行政指導を実施する。

4 地域における高齢者・障がい者等に対する見守り活動の推進

高齢者・障がい者等の見守り活動を推進するため、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等へ消費者被害に関する情報提供を実施するとともに、市町村単位での消費者安全確保地域協議会設置を支援する。

5 訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応

訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルについては、県消費生活センター、県外国人サポートセンターでの対応に加え、必要に応じて国民生活センター等関係機関と連携して対応する。

【2】持続可能な社会に向けた取組の推進

1 食品ロスの削減に向けた取組の推進

外部有識者の意見を取り入れながら「熊本県食品ロス削減推進計画」を策定するとともに、庁内関係課等と連携し総合的な計画を推進する。

2 環境の保全、その他の持続可能な社会の形成に資する取組の推進

環境の保全に配慮した消費生活を推進するため、環境教育や各種情報提供を行うとともに、エシカル消費に係る消費者教育教材を作成し、県ホームページで公開する等、エシカル消費の普及啓発を推進し、持続可能な社会の形成を図る。

【3】消費生活に関連する多様な課題への対応

1 新型コロナウイルス感染症への対応

感染症のリスクレベルに応じた体制を取るなど、県民からの相談に対応できるよう消費生活相談体制の維持・継続に努める。

また、生活関連物資等の買い占めや、高額な転売等の悪質な事例が発生した場合は、消費者の冷静な対応や消費者被害防止を推進するため、プレスリリースや県の広報媒体を活用し、正確な情報発信や悪質商法等への注意喚起を実施する。

2 災害への対応

災害発生時には、被災市町村の相談体制支援、被災者の方々の消費生活相談に対応するとともに、必要に応じて無料法律相談会や生活再生のための支援を実施することにより、被災者への消費生活面からの支援を実施する。

3 SNSによる消費者被害への対応

近年増加傾向にあるSNSを要因とする悪質事案に対応するため、県民に対して一早く周知が必要と判断される案件については、プレスリリースや市町村、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等と連携した情報提供を行い、注意喚起を実施する。

【4】消費者教育の推進

1 ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進

消費生活を安心・安全に送るために必要不可欠な知識を身に付け、社会の一員として適切な行動に結びつける実践的能力の育成のため、学校、地域、職域等の様々な場を活用し、それぞれのライフステージに応じた消費者教育を実施又は支援する。

2 効果的な消費者教育のための取組の推進

消費者の生活状況や行動形態に合わせ、多様な関係者が連携した消費者教育を実施するとともに、消費者教育を担う人材を育成する。

【5】消費者行政を推進するための体制整備

1 消費者の意見の反映と消費者施策の透明性の確保

消費者基本計画の推進状況を消費生活審議会へ報告し、意見を求めるとともに、その意見を踏まえ次年度の具体的施策等に反映する。

また、消費者問題は県民にとって身近な問題であることから、毎年度、計画の実施状況について県のホームページ等で公表する。

2 県における体制整備

県消費生活センターは、センター・オブ・センターズとしての役割を果たすとともに、法執行においても、各種法令に基づく適切な執行を図る。

3 市町村における体制整備支援

どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられ、消費者の安全・安心が確保される体制の維持・拡充のため、市町村消費者行政を引き続き支援する。

その他の事業計画については、**資料2**「令和3年度（2021年度）消費者基本計画個別事業管理表（第4次基本計画関係）」のとおり。

議 題

(4) 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KPIの設定について

「重点施策2 持続可能な社会に向けた取組の推進」中の概ね5か年で到達すべき目標（KPI）の設定については、第4次消費者基本計画策定時では現状値が調査中であったため、令和3年度（2021年度）の消費生活審議会を設定することとしていた。

現在、「熊本県食品ロス削減推進に関する有識者会議」において、「熊本県食品ロス削減推進計画（仮）」を策定中であり、本計画のKPIの設定は、熊本県食品ロス削減推進計画（仮）を同じ目標値で設定することとする。

概ね5か年で到達すべき目標（KPI）

成果指標	現状値 (令和2年度)	目標値 (令和7年度)
食品ロス削減のために何らかの行動をしている県民の割合	※	※

※ 現状値は調査中のため、調査後の令和3年度（2021年度）に目標値を設定する。



概ね5か年で到達すべき目標（KPI）

成果指標	現状値 (令和2年度)	目標値 (令和7年度)
※	※	※

※ 熊本県食品ロス削減推進計画（仮）のKPIと同じ目標値とする。