

令和6年度（2024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6年（2024年）8月26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：赤池健志郎委員、川口和博委員、菊川雅子委員、古閑千尋委員、
神保京子委員、諏佐マリ委員、中野祐子委員、中山健委員、
西村秀美委員、原彰宏委員、原山明博委員、東原福美委員、
山西佑季委員

※浦田隆治委員、藤本英行委員は欠席
（事務局）

中川県民生活局長、三角消費生活課長、渡辺課長補佐、右山主幹、
山本主幹ほか

【 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5年度（2023年度）実施結果及び令和6年度（2024年度）事業計画等について
- （２）熊本県食品ロス削減推進計画の進捗状況について
- （３）その他
 - ・消費生活相談の新システムについて
 - ・次期計画策定スケジュール（案）について

3 閉 会

【 議題等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５年度（２０２３年度）実施結果及び令和６年度（２０２４年度）事業計画等について

議題（１）について、資料１ １～１４ページに基づき、事務局から説明を行い、質疑応答及び意見交換を行った。

【諏佐副会長】

他県の委員も務めているが、消費生活課以外の関係課は来ていないことが多い。他課の方にも出席いただいております、とても良い体制だと思う。ぜひ継続していただきたい。

資料１ ５ページ 訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応のところ。外国人の方向けのホームページを拝見した。案内は英語と日本語でなされていたが、実際の相談は日本語に限となっていた。難しいことは理解するが、実際の相談も複数言語での対応を検討していただきたい。

資料１ １２ページの成果指標②「消費者教育教材『社会への扉』等を活用した消費者教育実施校数」のところで、「『消費者教育教材』の活用の時間の確保が難しいという意見が多い」ということだが、どうしてか教えてほしい。

【事務局】

実際の相談は日本語ができる方と一緒に電話か来所してくださいとお願いしており、その支援をしていただけるということで熊本県外国人サポートセンターを案内している。また、県のホームページには複数言語に翻訳できる機能があるので、県が発出している「消費者トラブル注意報」などについては翻訳が可能。御指摘を踏まえ、より利便性の高いものにしていきたい。

また、国民生活センターではより多くの多言語対応を行っている。消費者情報のみならず生活に関連する幅広い案内、注意喚起が行われており、県のホームページからそちらを御案内できるようにしている。

消費者教育について、消費者庁が作成している「社会への扉」は副教材に位置付けられている。高校の家庭科や公民の教科書の中に十分消費者教育の内容が入っているので、まずはそちらを指導要領の中で十分に対応していただいていると認識している。

【東原委員】

説明の中で令和５年度の実績と令和６年度の取組を説明してもらったが、今年

度新しく取り組んだものがあれば、それが分かるような表記をしてほしい。

また、資料1 6ページの成果指標「県及び市町村の消費生活相談員の研修参加率」はなぜ令和4年度実績なのか教えてほしい。

さらに、外国人向けのホームページは「やさしい日本語」になっていないのではないか。ぜひ工夫してほしい。

【事務局】

新たに力を入れて取り組んでいるのは、資料1 ページ（1）市町村における相談機能の強化支援のところで、地方消費者行政強化交付金を消費生活相談員の人件費に活用しており、今年度、来年度に活用期限を迎える市町村と一緒に方向性を考えるため明確に担当を位置づけ、市町村を訪問するなど密接に連携している。

そういうところが分かるようにという御指摘を受け止め、来年度以降の資料に反映していきたい。

研修参加率の成果指標については、消費者庁が実施している現況調査の結果を使用しており、まだ令和5年度分の結果が発表されていないため、市町村分の把握ができていない。このため1年前の数字を使用している。

外国人の方向けのホームページについては、昨年度の審議会の御指摘等を踏まえ、英語の表記など国際関係課と連携して掲載した。諏佐委員からも御指摘があったとおり、より分かりやすく、利便性が良いように考えていきたい。国民生活センターの出し方が分かりやすいと思うので、参考にしたい。

【菊川委員】

資料1 9ページ下段に、令和5年度は金融広報委員会と連携し出前講座を実施、と記載がある。特別支援教育に携わっているが、特に軽度の知的障害がある生徒にとって消費者教育の重要性は非常に大きい。出前講座では、金融広報委員会の金融広報アドバイザーが授業してくださった。非常に丁寧に対応してもらい、生徒にも教員にも好評だった。令和6年度は金融広報委員会の記載がなくなったが、金融広報アドバイザーは出前講座にいらっしゃらないのか。

【事務局】

熊本県金融広報委員会という組織は継続しているが、中央組織である金融広報中央委員会が金融経済教育推進機構（J－F L E C）に業務を移管し、9月以降はJ－F L E Cが本格的に業務を行うことになった。

本県を含め、都道府県に事務局を置いている地方金融広報委員会では消費者教育の一環として進めてきたところがあったが、悪質商法だけの講師派遣は認められないとの説明が昨年度あり、これまで通りの運用は難しくなっている。

今年度は、県が適格消費者団体に出前講座をお願いしているが、来年度以降は

事務局として何らかの検討をしていきたい。

【川口委員】

資料1 6ページの成果指標に記載のある、消費者安全確保地域協議会の活動内容について教えてほしい。また、見守り活動の関係機関はどのようなところか。

県社協をはじめ福祉関係でも様々な見守り活動を推進しているので、福祉施策と消費者施策との連携協働できるような体制づくりができればと考えている。

【事務局】

例えば八代市では、福祉関係や学校関係などに入っていており、そのような方々が一堂に会して情報共有を行っている。昨年度の事例だが、県の消費生活センターに某町の郵便局長から情報提供があった。内容は、管内の高齢者に高額な商品が届いているが、本人が本当に希望して買ったものかわからない、というもの。結果として地元の消費生活相談窓口につなぎ、被害の未然防止につながった事案もあった。

関係機関の方々に、消費者被害防止に係る意識を持ってもらうことに大きな意義があり、特に福祉関係の方々は高齢者宅に伺う機会も多いので、ぜひ今後とも連携を取らせていただきたい。

【原山委員】

資料1 1ページ 消費生活相談に当たる人数は県・市町村を合わせてどのくらいの体制になるのか。相談員は増えているのか、減っているのか教えてほしい。

相談員の人件費に国の交付金を使っているということだが、活用期限はいつなのか、また、国に継続的な財源措置を要望しているということだが、消費者庁はどのようなスタンスなのか教えてほしい。

併せて、人も大事だがDXが進む中で、AIの活用など、国レベルなどでどのような検討状況なのか教えてほしい。

【事務局】

県内市町村の相談員の人数は70人程度。県の相談員は週5日勤務だが、市町村は2～3人で週5日勤務を担当するなどしているため、実人員と延べ人員で差がある。

国の交付金については、全国的な課題であり、全国知事会、市長会、町村会でも同様の要望をしている。また、毎年度、県弁護士会及び適格消費者団体から県議会に、国がきちんと予算措置をするよう県議会から意見書を提出していただくよう請願を出していただいている。県議会においてももしっかり御理解をいただいている。

交付金の活用期限は、3自治体が今年度末、9自治体が来年度末に活用期限を迎える。8月半ばに消費者庁地方協力課長と協議の場を持つことができ、それぞ

れの自治体の現状・課題を訴えたところ。

A I については、令和 4、5 年度に消費者庁で消費生活相談の D X 化を進めようという動きがあり、消費生活相談に A I で回答できないかなど実証実験が行われた。相談の特性として、端的に話をするというよりは、聞き取りながら少しずつ内容が把握できるようなところがあるため、きれいに質問の趣旨を要約したり、適格な答えを出すことが難しいという実証結果が示された。将来的にはそういった方向性を目指していくかもしれないが、現実的にはなかなか難しい状況。

国民生活センターで内々にそうしたテストを行ってきたようだが、先日の説明会で「時期尚早だった」という話があった。消費生活相談では、消費者が思い込みで相談される場合もある。例えば、定期購入の相談の場合、ほとんどの方が「申し込んでないのに 2 回目の商品がきた」と言われるが、よく確認すると、実は定期購入に申し込んでしまっている場合が多い。相談員が会話を重ねて聞き取りを行うことでようやく確認できる状況。

【赤池委員】

県を代弁するわけではないが、市町村を代表して人吉市の状況を説明したい。

3 市が今年度で交付金の活用期限を迎えるとあったが、3 市の 1 つが人吉市。人吉市では 3 名で 10 市町村分の広域相談対応を行っている。1 人当たり週 4 日勤務なので、実質的には 2.5 人程度。昨年度実績で約 120 万円の国交付金を受けている。3 名で 750 万円の人件費がかかっており、交付金以外は広域連携自治体で負担して何とか運営しているところ。相談員を 2 名に減らすことは体制確保の観点から難しい。

A I とか D X はどの分野でも進めなければならないが、地方では高齢化率が高い。相談はほとんどが 60 代以上からのものであり、最初は何を相談したいのか、何を聞きたいのか分からないという相談が多い。それを相談員が丁寧に掘り下げて聞き取り、問題を整理して、場合によっては弁護士につなぐなどの対応をしている。特に A I の活用は、現状としてはまだまだ先の話なのかなと思う。

【中山委員】

先ほど三角消費生活課長から紹介があったが、消費者支援ネットくまもとでは、県弁護士会と連携し、毎年 6 月県議会に請願を行っており、地方消費者行政の財政支援の継続・拡充を求める意見書の提出を求めている。消費生活相談の最前線で矢面に立っている相談員人件費に係る国交付金が活用期限を迎えるということで、喫緊の課題。今年は全国の適格消費者団体に同じような請願を行ってもらえないか働きかけている。結果、2 県では同様の請願を行っていただいたと聞いており、引き続き働きかけを続けていきたい。

併せて、適格消費者団体連名の意見書、相談員の人件費に使えるような交付金

の継続を求める意見書を出すことにしている。我々としても相談員の雇用が継続できるような活動を進めたい。以上、報告する。

【東原委員】

資料2 No 76について、畜産課にお尋ねしたい。昨年の審議会で災害時の熊本県酪農業協同組合連合会との協定の中に液体ミルクは含まれているか質問し、後日「含まれていない」との回答をいただいた。

熊本地震を経験し、災害時は粉ミルクに使う水が不足し、乳幼児には厳しい環境であった。衛生上もミルクを作るのが非常に難しい状況にあると思うので、今後、導入について前向きに御検討いただきたい。

【事務局（畜産課）】

貴重な御意見ありがとうございます。現状、酪農業協同組合では牛乳、カフェオレ、ヨーグルトなどの乳飲料を製造できるラインとなっており、対応することは難しいと思われるため、御理解いただければと思う。

【原会長】

資料1 4ページ（4）適正な表示の確保だが、お試しのつもりが定期購入になっていた事例が後を絶たない。昨年度は、行政指導が15件という認識でよいのか。また、その中に定期購入に関するものが含まれているか。含まれていなければ、どのような事例があるのか教えてほしい。

また、同じく資料1 4ページ（4）の食品表示法についての講習会はどなたが講師を務め、どこで行われ、事業者の集まり具合はどうか。

【事務局】

景品表示法に関する行政指導は15件実施し、定期購入に関するものは入っていない。事例としては、例えば総額表示やセール価格に関する優良誤認や、品質に関する表示など、表示に関するものがほとんどになる。

【事務局（くらしの安全推進課）】

県で出前講座等を実施しており、業界団体、学生など一般県民を対象に実施している。

（2）熊本県食品ロス削減推進計画の進捗状況について

議題（2）について、資料1 15～16ページに基づき、事務局から説明を行い、質疑応及び意見交換を行った。

【中野委員】

消費者目線での思いとお願い。フードドライブだが、生協くまもとの店舗も拠

点として参加して2年が経った。一般家庭でも誰でも参加できる良い取組みだと思うので、今後とも進めていきたい。

生協の各店舗でもフードドライブを行っているが、食品の量が減ってきている。内部の意見交換では、組合員から、消費者の意識改革・行動変容が進んだのではないか、という意見があった。そうだったら喜ばしいと思って見守っている。

また、「食べきり協力店」だが、今夏県内を旅行したところ、いくつかのお店で「ハーフサイズはどうですか」と声かけがあった。ポスターの掲示等だけではなく、店舗のそうした取組・情報も広めてほしい。

また、食ロスチェックモニターの調査結果を見たが、参加モニターのうち6人が2週間食品ロスゼロだった。そうしたモニターが大切にしている意識や行動などを消費者教育の場をはじめ、様々な場面で広げてほしい。

【事務局】

「食べきり協力店」は、県のホームページにも一覧表を掲載しており、そういった取組みを広めていきたい。

食ロスチェックモニターの参加者は、食品ロスに関心が高い方も多く、そういった方が県内で増えていくよう活動を続けていきたいと考えている。

（３）—１ その他（消費生活相談の新システムについて）

議題（３）について、資料をモニターに掲載し、事務局から説明を行い、質疑応答及び意見交換を行った。

【赤池委員】

国の考え方としては、将来的には県のセンターにすべての消費生活相談業務を担ってもらうという方針なのか。

【事務局】

現状としてはそういった方針ではないと考えている。

【赤池委員】

相談業務は丁寧で緻密な対応が必要。市町村が相談業務を担うべきであり、それに対して国にも財政負担をしてもらう形が必要だと思う。

例えば、人吉市ではLINE登録をしてもらうと、詐欺まがいの電話への注意喚起など様々な情報提供を行うことができる。さらに場合によっては防災無線を使って注意を呼びかけることもある。広域連携を行っている市町村でも同様の取組みができ、迅速な注意喚起が可能。10年、20年先か分からないが、AIが使えるようになるまでは市町村が消費生活相談を担うことが望ましいと考えている。もし、国が県センターにすべての消費生活相談業務を担ってもらうという方

針であれば、一市町村の考えとして伝えてもらいたい。

【事務局】

力強い御意見であり、有難い。消費者安全法が規定する趣旨は、消費生活相談は市町村が一義的に実施することに意義があり、県はそのバックアップをするというもの。この消費者安全法の考え方と、令和4年度・令和5年度に消費者庁がDX関連資料で示した方向性が異なっているという指摘は、多くの自治体からなされたところ。結果として、消費者安全法の基本的な考え方に戻ったと考えている。いただいた御意見は消費者庁の職員と話す機会に伝えたい。

（３）—２ その他（次期計画策定スケジュール案について）

議題（３）について、資料６に基づき、事務局から説明を行った。（質疑なし）

【原会長】

他に意見等なければ、これで本日の審議を終了する。

事務局は、本日の委員の皆さまから活発に御議論いただいた意見を踏まえて、今後の消費者行政に活かしていただきたい。