

(4) 第4次消費者基本計画の取組実績及び成果等について（概要）

第4次消費者基本計画に掲げた主要施策の実績及び成果等については、以下のとおりです。

重点施策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**

消費者から寄せられる相談について、助言やあっせんにより、消費者被害の未然防止及び被害回復を図るとともに、県民に対しては、注意を要する事例に関する注意喚起や情報提供を行いました。

市町村に対しては、職員や消費生活相談員への情報提供や定期研修により相談対応力の向上を図るとともに、経由相談対応、ICTを活用した消費生活相談員や弁護士からの助言等を行いました。

県消費生活センターでは、研修受講による消費生活相談員の専門性向上に努めるとともに、複雑な法律問題や困難な相談に対応するため、弁護士、専門相談アドバイザー及び臨床心理士からの助言を受ける体制を確保しました。

2 多重債務者に対する生活再生支援

多重債務者対策協議会の各団体との連携のもと、無料相談会や自治体職員向け研修会を実施しました。

また、「消費者自立のための生活再生総合支援事業」により、家計診断、債務整理に関する法律相談、生活資金貸付など伴走型の支援を行いました。

3 消費生活の安全・安心の確保

食品の安全確保のため、生産から販売に至る一連の供給の行程の各段階における残留農薬・食品添加物・微生物・残留農薬・アレルゲンなどの検査、食品表示法をはじめとした関係法令に基づく調査・指導等を実施しました。

また、消費者事故や危険・危害情報の報告、関係機関と連携した商品テスト、事業者に対する法令順守に向けた助言や相談対応や行政指導により公正な取引と消費者保護に取り組み、消費者の安全・安心の確保に努めました。

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

消費者安全確保地域協議会設置については、令和5年度（2023年度）に第4次消費者基本計画の目標値を達成しました。引き続き、見守りネットワーク構築に向けた課題やその解決について市町村と協議を行い、地域の見守り活動の推進を図ります。

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、県外国人サポートセンター及び国民生活センターと連携して対応しました。また、外国人の方に向けた県消費生活センターを案内するホームページを作成しました。

6 概ね5か年で到達すべき目標（K P I）

成果指標	計画策定時 (R 1)	現状 (R 6)	目標値 (R 7)
県及び市町村の消費生活相談員の研修参加率	79%	80% (R5 実績)	100%
他部局（徴収部門等）から消費生活部局への情報提供・共同対応を実施した（する）市町村数	27 市町 (60%)	26 市町村 (58%)	45 市町村 (100%)
消費者安全確保地域協議会の設置市町村の県内人口カバー率	7 %	62%	50%以上

○県及び市町村の消費生活相談員の研修参加率について

計画策定時より微増。引き続き、消費生活相談業務に係る情報共有や連携強化のため、相談員の研修参加を促します。

○他部局（徴収部門等）から消費生活部局への情報提供・共同対応を実施した（する）市町村数について

計画策定時より減少。当該年度で他部局から情報提供があった市町村数をカウントしており、情報提供体制を構築している場合でも、他部局へ相談がなかった場合は、情報提供を実施していないことになっています。このため、次期計画では「他部局（徴収部門等）と連携体制を構築している市町村数」を算出できるよう、設定の見直しを行うとともに、引き続き生活再生支援対策研修会において、庁内連携の重要性を関係各位に周知します。

○消費者安全確保地域協議会の設置市町村の県内人口カバー率について

令和5年3月に熊本市が法定協議会を設置したことで目標値を達成。次期計画では、法定協議会のみならず、見守りネットワークを構築している市町村数を増やすことを目標とする見直しを行い、地域の見守り活動を推進します。

重点施策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

令和4年3月に策定した「熊本県食品ロス削減推進計画」に基づき、消費者等の行動変容につながる4つの行動（①「てまえどり」推進、②「食べきり運動」推進、③「フードドライブ」活動推進、④「食ロスチェック」実施）を食品ロス削減アクション「四つ葉のクローバー運動」として重点的に推進しました。

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

「エシカル消費」の普及啓発及び食品ロス削減の推進を目的として、エシカル消費及び食品ロス削減の基本的な事項を記載した教材を作成し、県内高等学校等を対象に県消費者教育コーディネーターによる出前講座を実施しました。

3 概ね5か年で到達すべき目標（K P I）

成果指標	計画策定時 (R 3)	現状 (R 6)	目標値 (R 7)
食品ロス削減に取り組んでいない消費者の割合	19.8%	16.4%	10%以下

○食品ロス削減に取り組んでいない消費者の割合について

計画策定以降、取り組んでいない消費者の割合は着実に減少していますが、目標には及ばない状況です。引き続き、各種媒体を活用した広報や事業者参加のフードドライブなど、身近なことから取り組んでもらえるよう啓発を推進します。

また、成果指標を国の指標の表現に合わせ「食品ロス削減に取り組んでいる消費者の割合」とする見直しを行います。

重点施策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

新型コロナウイルス感染症の拡大時による消費者トラブルの増加に対応するため、消費生活相談員を増員し、相談体制を強化しました。

また、県内の生活関連物資の価格動向調査を実施し、県ホームページで、マスク及びアルコール消毒製品の買い占めを行わないよう注意喚起を行うとともに、各種広報媒体を通じて新型コロナウイルス感染症に便乗した詐欺や悪質商法に関する注意喚起を行いました。

2 災害への対応

平成28年度熊本地震、令和2年7月豪雨の被災者を含む消費生活上の課題を抱える方々の相談を受け付け、生活再生支援事業等の多様な支援メニューを活用することで、自立した生活構築に向け支援しました。

3 SNSによる消費者被害への対応

新型コロナウイルス感染症の拡大で、インターネットの利用に伴う消費者被害が増加したことを受け、TVCM、SNS 広告等を活用し注意喚起を行いました。

また、SNS に関する相談対応力を強化するため、消費生活相談員に SNS をテーマとする研修を受講させるとともに、県弁護士会との勉強会で SNS トラブル事例を取り上げました。

重点施策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

義務教育学校では各種研修会等を通じて消費者教育を推進し、高校では家庭科などの授業で消費者の権利・責任や家計管理を学習しました。特別支援学校では小・

中・高の各段階で消費者教育を実施し、県消費者教育コーディネーターは学校現場全体のニーズ把握や教材作成を通じて教育の充実を支援しました。

また、若者から高齢者まで幅広い年齢層を対象に消費者教育出前講座を実施しました。

2 効果的な消費者教育のための取組の推進

学習指導の充実を図るため、小中学校教員に対しては、消費者教育に関する講演等の情報提供を行うとともに、高等学校教員に対しては、家庭科主任会等において消費者教育に関する情報提供を行うほか、特別支援学校教員に対しては、消費者教育に関係する学習内容について情報提供を行いました。

また、消費者団体との共催により消費生活講演会を開催するとともに、各消費者団体主催事業の情報発信を行うなど、消費者への啓発活動を実施しました。

3 概ね5か年で到達すべき目標（KPI）

成果指標	計画策定時 (R1)	現状 (R6)	目標値 (R7)
高校生等を対象とした消費生活出前講座実施校数	29校/年	25校/年	40校以上/年
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	78校 (71%)	82校 (74.5%)	122校 (100%)
大学等における被害情報の学内掲示等実施校数	47校 (70%)	66校 (100%)	68校 (100%)
講習等（出前講座を含む）の実施市町村数	31市町村 (69%)	27市町村 (60%)	45市町村 (100%)

○高校生等を対象とした消費生活出前講座実施校数について

新型コロナウイルス感染症の影響で減少していましたが、コロナ禍後少しずつ増加しています。近年は、民間団体や市町村も独自に出前講座に取り組んでいることから、次期計画では、県が実施する出前講座に加え、他団体が実施する講座も含めた指標となるよう見直しを行うとともに、引き続き、消費者教育コーディネーターを通し、高等学校等への積極的な出前講座の活用を呼びかけます。

○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

計画策定時より増加していますが、教科書の内容が充実していることや生徒の特性にあった教育課程を編成している学校もあり、未実施の学校も増えています。自立した消費者となるためには、消費生活に関する知識を適切な行動に結び付けることができる実践的な力を身に着けることが重要であるため、引き続き学校での消費者教育の充実を促します。

○大学等における被害情報の学内掲示等実施校数について

統廃合等による学校数の変化により、校数は減少していますが、目標の100%を達成できています。なお、次期計画ではKPIには設定しませんが、今後も情報提供等を継続します。

○講習等（出前講座を含む）の実施市町村数

計画策定時より実施市町村数は減少していますが、実施回数をみると約 60 件増加しています。市町村を柱に県内全域で出前講座が実現できるよう、消費者教育コーディネーターによる市町村訪問において、引き続き積極的な消費生活出前講座の活用を呼びかけるとともに、ニーズ把握に努めます。

重点施策5 消費者行政を推進するための体制整備

1 消費者の意見反映と消費者施策の透明性の確保

第4次消費者基本計画の推進にあたり、毎年度の推進状況について消費生活審議会への定期報告を実施し、意見を求めました。審議会での意見を踏まえ、事業の定期的な見直しを実施し、具体的施策に反映させました。

また、計画の透明性を確保するため、県民が最新の情報を得られるよう毎年度の推進状況を県のホームページに掲載しました。

2 県における体制整備

県は、市町村、関係部局との連携を強化し、消費者施策の着実な推進を図ってきました。市町村を含めた消費者行政が後退・衰退することがないように、国に対し「地方消費者行政の充実・強化のための安定的かつ恒久的な財源措置」の要望を継続的に実施しています。

また、次世代の消費生活相談員の育成に注力し、持続可能な相談体制の整備を進めるため、「消費生活相談員資格取得支援講座」を実施するとともに、消費者問題に意欲的な人材を発掘し、次世代の相談員の確保につなげる「消費者生活相談支援担い手育成講座」を開催しました。

3 市町村における体制整備支援

市町村が住民にとって最も身近な行政機関であることを踏まえ、県は地方消費者行政強化交付金を活用し、市町村の取組みを支援してきました。

また、県内各市町村がそれぞれ作成した新アクションプランにおいては、ほとんどの市町村で「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。」旨が明記されています。

4 概ね5か年で到達すべき目標（K P I）

成果指標	計画策定時 (R 1)	現状 (R 6)	目標値 (R 7)
県及び市町村の消費生活相談員の資格保有率	74%	83%	83%以上

○県及び市町村の消費生活相談員の資格保有率

目標値は達成できている状況です。次期計画では、目標値を再設定するとともに、引き続き「消費生活相談員資格取得支援講座」等の実施により、資格取得に向けた支援を行います。