

(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)について

○令和 6 年度(2024 年度)の実施結果及び令和 7 年度(2025 年度)事業計画について

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

(1) 市町村における相談機能の強化支援

令和 6 年度の取組概要	課題	令和 7 年度の取組
<p>○市町村における消費者行政を推進するため広域連携を行っている市町村(八代市、人吉市、天草市、上益城 5 町)を訪問し、現状・今後の方向性等について意見交換を行った。</p> <p>○消費生活相談員受入研修を 4 市町 13 回、市町村への巡回訪問を 2 市町 2 回実施。また、市町村消費生活相談員連絡会議の開催や市町村からの経由相談への対応(105 件)など相談対応力の向上を図った。</p>	<p>○広域連携相談では、限られた人員でより広い地域の相談業務をカバーできるというメリットがあるが、連携の形式によっては、相談者が遠方に出向かなければならなくなる等のデメリットもあり、地域の実情に応じた工夫が必要となる。</p> <p>○デジタル化の進展により、契約や決済手段等が多様化するのに伴い、消費生活相談が複雑・困難化している。</p>	<p>○広域連携を行っている市町村を訪問し、現状確認と今後の方向性についての協議を行う。</p> <p>○引き続き、市町村消費生活相談員連絡会議を開催するとともに、市町村からの経由相談、受入研修・巡回訪問等により市町村の相談対応力の向上を図る。</p>

○生活再生支援対策研修会を開催し、市町村職員等 174 名が参加した。	○対面方式での開催だったため、遠方の市町村は、参加しにくいという声があった。今後は、ハイブリットやオンラインでの開催を検討する。	○生活再生支援対策研修会を 11 月に開催予定。
-------------------------------------	--	--------------------------

(2) 県消費生活センターの専門的・広域的な機能の充実・強化

令和 6 年度 of 取組概要	課題	令和 7 年度 of 取組
<p>○国民生活センター等の研修に県相談員から 13 回参加（配信を含む）した。また、消費生活センター内研修を毎月実施（12 回）するなど消費生活相談員等のレベルアップに努めた。</p> <p>○解決困難事例の検討や法解釈等について、県弁護士会と県及び市町村相談員による勉強会を開催（2 回）した。また、顧問弁護士及び専門相談アドバイザーに対して、関係法令の解釈等の高度な判断・助言を依頼した。（弁護士 6 件、専門相談アドバイザー—36 日）</p> <p>○地元マスコミ等の協力を得て、県民へ最新情報を提供した。（※熊日 QA に 25 回掲載）また、「消費者月間」の 5 月に相談会、相談窓口等の広報・啓発等を集中的に実施した。</p>	<p>○デジタル化の進展、悪質巧妙化する消費者被害の発生等、消費者問題は、複雑・多様化しており、これらに対応し、解決していくためには、消費生活センターの広域的、専門的な知識や技術の維持あるいは向上を図っていく必要がある。</p> <p>○消費者の多岐にわたる消費生活に関する相談・苦情の解決に向け、関係法令の解釈等の高度な判断・助言を仰ぐことにより、効率的・効果的な解決を図る。</p> <p>○消費者トラブルに遭った時に、どこに相談すればいいのかわからない等の理由から、相談まで行きつかない消費者がいることから、相談窓口の周知が依然として課題。</p>	<p>○国民生活センター等が開催する消費生活相談員向けの研修に相談員を参加させ、更なるスキルアップを図る。また、消費者からの相談件数が多く、問題解決のために専門的な知識が必要となるテーマや必要なスキルについて、内部研修を実施する。</p> <p>○県弁護士会と県及び市町村相談員による勉強会を開催する。また、顧問弁護士等に対して、関係法令の解釈等の高度な判断・助言を依頼する。</p> <p>○引き続き各種広報媒体を活用し、相談窓口を周知するとともに、県 HP に消費生活トラブルに関する最新情報を掲載し、報道機関・市町村等に情報提供することで、被害防止に努める。</p>

2 多重債務者に対する生活再生支援

令和6年度の取組概要	課題	令和7年度の取組
<p>○多重債務者対策協議会を開催し（専門部会2回、協議会1回）、関係団体の取組状況等について情報交換を実施した。</p> <p>○消費者自立のための生活再生総合支援事業により、以下の取組を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活再生相談（面談件数：655件） ・家計診断（家計相談：481件） ・個別要因に応じたトラブル解決支援（債務整理希望：94件） <p>○お金の悩み無料相談会（2回）を開催し、関係機関が連携して対応した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第1回 9/13 熊本市 ・第2回 11/24 八代市 	<p>○消費者が多重債務状態に陥る要因として、スマートフォンによる簡易な借入の普及、副業サポートを持ちかけ高額借入をさせる悪質事業者の増加、物価高騰の影響を受けた借入などが挙げられ、県内の多重債務相談は増加傾向にある。</p> <p>○相談件数は依然として増加しており、事業継続が重要となる。</p> <p>○同じ開催地が続いていたため、相談会の実績が少なく多重債務者の掘り起こしにつながるような開催地を検討する必要がある。</p>	<p>○多重債務問題は依然として対策すべき重要な消費者問題であることを、協議会で改めて共有し、関係機関及び団体相互の連携を強化する。</p> <p>○消費者自立のための生活再生総合支援事業の重要性を認識し、以下の取組を継続して実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活再生相談・家計診断 ・個別要因に応じたトラブル解決支援 <p>○お金の悩み無料相談会（2回）を開催予定。（合志市、水俣市） ※2市とも初開催。</p>

3 消費生活の安全・安心の確保

令和6年度 of 取組概要	課題	令和7年度 of 取組
<p>○食の安全安心に関する出前講座を実施（18件）するとともに、特定テーマによる「食の安全セミナー」を開催（12月、70人参加）し、併せて各種講習会を開催。</p> <p>○悪質事業者に対し、問題点の改善要求等を行った。（不当景品類及び不当表示防止法に基づく行政指導3件、割賦販売法に基づく行政指導3件、特定商取引法に基づく行政指導1件等）</p> <p>○ヤミ金融事犯及び同助長犯罪の取締りを推進し、貸金業法違反、犯収法違反（口座の譲渡等）等を検挙した。</p> <p>○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ため、直ちに消費者庁に情報提供を行った。（1件）</p>	<p>○食品表示は、関連法令が多岐にわたり、表示内容も複雑なことから、事業者の制度に対する理解不足や確認漏れ等による不適正表示が依然として見られる。</p> <p>○悪質業者の迅速な情報収集、行政指導等による改善の徹底。</p> <p>○インターネットやSNSの普及により、ヤミ金融業者の匿名化が進んでいるほか、正規の商品売買を偽装するものなどの手口の巧妙化も進んでいる。</p> <p>○重大事故が発生した場合、早急に消費者庁へ情報を共有し、消費者問等への注意喚起、拡大防止を図る必要がある。</p>	<p>○食の安全安心に関する出前講座、特定テーマによる「食の安全セミナー」、各種講習会を開催予定。</p> <p>○引き続き悪質業者に対する問題点の改善要求等、市町村等の関係行政機関や県警に対する指導・法改正・制度改正の要望及び啓発等に係る情報提供又は情報共有を図る。</p> <p>○引き続き、ヤミ金融事犯及びヤミ金融事犯の助長犯罪である犯収法違反（口座の譲渡等）の取締りを推進する。</p> <p>○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、早急に消費者庁に情報提供を行う。</p>

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

令和6年度 of 取組概要	課題	令和7年度 of 取組
○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開催（11/22）するとともに、随時、構成団体等に対し、メールやチラシによる消費者被害情報の提供を行った。	○国が定めた見守り体制の設置（法定協議会の設置）推進に関する数値目標は本県で既に達成しているため、今後の国の方針を注視し、県内の対応を検討する必要がある。	○今後の国の見守りネットワークに関する動向を注視し、地域の見守り活動の促進のため、法定協議会のみならず見守りネットワーク構築の推進を図る。また、新たな方針等が示された場合はその情報を速やかに市町村と共有し検討していく。

5 訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルへの対応

令和6年度 of 取組概要	課題	令和7年度 of 取組
○訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルについては、必要に応じて、関係機関と連携して対応した。 ※相談実績：10件	○在留外国人の方に消費者トラブルに関する相談窓口が認知されていない状況。 また、外国語に対応できる消費生活相談員がいない。	○訪日外国人・在留外国人の消費者トラブルについては、県外国人サポートセンター及び国民生活センター等関係機関と連携して対応する。また、外国人に向けたホームページをやさしい日本語の案内に修正する。

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

(1) 食品ロスの削減に向けた取組の推進

令和6年度取組概要	課題	令和7年度取組
<p>○新聞、テレビ等による「てまえどり」、「食べきり運動」の周知啓発を実施した。また、県内企業を募集して、「フードドライブ」を実施した(10月)</p> <p>また、県民を対象にモニターを募集して「食ロスチェック」を実施(8~10月)し、83人が参加した。</p> <p>○「九州食べきり協力店」への新規登録24店舗に対し、啓発物(ポスター及び卓上ポップ)の配布を行った。</p>	<p>○令和6年度県民アンケートの結果では食品ロス削減に取り組んでいない消費者の割合が16.4%で目標の10%以下に届かなかった。</p> <p>○取組開始当初は年間の登録店舗数が100店舗を超える年度もあったが、令和4年度は1桁、令和5年度以降は2桁台で推移しており、登録数が伸び悩んでいる。</p>	<p>○引き続き SNS 等を活用した広報活動により消費者向けの普及啓発を行いながら、更なる食品ロス削減に係る県民の意識の醸成を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビ、SNS等による「てまえどり」、「食べきり運動」の周知啓発を実施予定。 ・事業所を対象とした「フードドライブ」を実施予定。(9月) ・県民を対象にモニターを募集し、「食ロスチェック」を実施予定。(8~9月) <p>○くまもと食べきり運動の1つとして「九州食べきり協力店」の周知及び登録店舗の拡大を行う。</p>

(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

令和6年度取組概要	課題	令和7年度取組
○エシカル消費について、消費者教育コーディネーターが作成した教材やパンフレット等を活用し、出前講座による普及啓発を行うとともに、県民向け「エシカル消費」の教材を作成し、県HPに掲載した。	○消費者庁の2024年度の調査では、「エシカル消費」という言葉を知っていたのは27.4%とまだまだ低いのが現状。	○引き続き「エシカル消費」の周知に向け、消費者教育コーディネーターが作成した教材やパンフレット等を活用し、学校訪問でエシカル消費講座の案内を行う。

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

令和6年度取組概要
○新型コロナウイルス感染症の影響により、生活再生支援を必要とする方が多く存在するため、インターネット媒体を利用した広報を実施。

2 災害への対応

令和6年度取組概要	課題	令和7年度取組
○消費者自立のための生活再生総合支援事業において、被災者への特別金利での貸付を実施。	○引き続き、被災者を対象とした生活再生総合支援事業を継続していく必要がある。	引き続き、被災者を対象とした生活再生総合支援事業を継続していく。

3 SNSによる消費者被害への対応

令和6年度 of 取組概要	課題	令和7年度 of 取組
<p>○国民生活センター主催研修参加 13回。 (うち SNS 関係研修 1 回) 市町村消費生活行政職員・相談員研修会 において相談概要を説明。 県弁護士会と県及び市町村相談員による 勉強会のテーマとして、SNS 等に関するト ラブル事例を選定。</p>	<p>○SNSによる悪質商法の勧誘など、成年 年齢引下げを契機として、若年者の消費者 トラブルの今後の増加が懸念される。</p>	<p>○国民生活センター等が開催する消費生活 相談員向けの SNS に関する研修に相談員を 派遣するとともに、SNS 等に関するトラブ ル事例をテーマに、県弁護士会と市町村相 談員による勉強会を実施する。</p>

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

(1) 学校等における消費者教育の推進

令和6年度 of 取組概要	課題	令和7年度 of 取組
<p>○（高等学校期） 全校で実施（家庭科、公民科、商業科等）</p> <p>○（義務教育期） 各教科等指導主事研修会社会科部会、家庭科部会において、消費者教育の推進や出前講座に関する資料等の情報提供を実施。</p> <p>○（特別支援学校） 全校で実施（社会、公民、生活、職業・家庭、技術・家庭、家庭、情報、道徳等）</p> <p>○私学振興課及び教育庁各課と連携し、「高校生等のための消費生活講座」を計32回実施。</p> <p>○大学等に対し、消費者被害を防止するための啓発チラシを配布するとともに、県内の適格消費者団体に委託し、消費者教育出前講座を実施（3大学、82名）。</p>	<p>○（高等学校期） 消費者トラブルや相談内容の多様化に伴い、より専門分野の方からの情報やアドバイスが必要になっている。</p> <p>○（義務教育期） 教科等指導主事研修会等において、消費者教育の推進や出前講座に関する資料等の配付等の情報提供を行う必要がある。</p> <p>○（特別支援学校） 学校からは、課金やスマホに依存する事案やSNS内のトラブルについての事案が挙がってきており、対応に追われている現状がある。</p> <p>○実施校数の実績はコロナ禍を終え徐々に増加しているが、目標の40校以上での実施には達していない。</p> <p>○若年層の相談割合が低いため、大学生等の消費者被害の現状等が分からない部分もある。</p>	<p>○（高等学校期） 全校で実施。（家庭科、公民科、商業科等）</p> <p>○（義務教育期） 教科等指導主事研修会等において、消費者教育の推進や出前講座に関する資料配布等の情報提供を行う。</p> <p>○（特別支援学校） 全校で実施。（社会、公民、生活、職業・家庭、技術・家庭、家庭、情報、道徳等）</p> <p>○私学振興課及び教育庁各課と連携し、「高校生等のための消費生活講座」を実施する。</p> <p>○大学等に対し、消費者被害を防止するための啓発ポスター又はチラシを配布し、「若者や地域に対する消費者教育出前講座」を実施する。</p>

(2) 職域、地域社会における消費者教育の推進

令和6年度の取組概要	課題	令和7年度の取組
<p>○水銀フリーについて、県立図書館「情報ギャラリー展」や啓発動画を活用した広報展開等による情報発信を行った。</p> <p>○「くまもとゼロカーボン行動ブック」を活用し、小学5年生を対象とした「肥後っ子教室」等において環境教育を行うとともに各種団体の研修会等を活用し、家庭や事業所での普及啓発を実施した(肥後っ子教室 331校、15,766人が参加)。</p> <p>○熊本県産の農林水産物の優先活用や食文化への理解促進を図るため、地産地消を推進するための情報発信や地産地消協力店の指定(令和6年6月末で436店舗)、県民参加型イベントなど多面的な取組を実施。</p>	<p>○令和8年度の水俣病公式確認70年や、令和9年度末での蛍光灯の製造・輸出入禁止などを控える中、水銀フリー社会実現の重要性を効果的に発信していく必要がある。</p> <p>○脱炭素の認知度は増加している一方、県民一人ひとりの行動変容までは至っておらず、脱炭素の取組について「自分事化」されていない。</p> <p>○若年層など幅広い県民に対する県産品への地産地消理解促進のため、更なる啓発が求められる。</p>	<p>○水銀フリー啓発動画を活用した情報発信を実施するとともに、県内の中学生、高校生等を対象に「水銀フリーに係る出前講座」を開催する。</p> <p>○「くまもとゼロカーボン行動ブック」を活用し、「肥後っ子教室」、「くまもと環境出前講座」等において環境教育を行うとともに各種団体の研修会等を活用し、家庭や事業所での普及啓発を実施。</p> <p>○引き続き地産地消推進のため、以下の取組を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ(地産地消サイト)への情報掲載、県公式SNSでの情報発信 ・地産地消協力店の指定 ・小学生等を対象にしたイベント等の実施

2 効果的な消費者教育のための取組の推進

令和6年度取組概要	課題	令和7年度取組
<p>○消費生活講演会を J-FLEC や消費者団体等と共同で開催（令和6年12月5日）し、文科省主催の「消費者教育フェスタ」において、県内各団体の消費者発表大会を実施（令和7年1月31日）。オンラインで全国に配信するとともに、市町村等へ周知を行った。</p> <p>○県立学校初任者研修において、家庭科における消費者教育の推進の在り方、SDGs を踏まえた消費者市民社会の実現について扱った。また、小中学校の家庭科教員向け研修で、学年ごとの系統性を踏まえながら、消費者の役割や権利・責任等について研修を実施した。</p> <p>○「親の学び」講座を実施する進行役及び進行役に指導助言を行うトレーナーを育成するため、市町村と連携して人材養成研修を開催した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・くまもと「親の学び」プログラムトレーナー研修会（第1回118人、第2回64人） ・くまもと「親の学び」プログラム進行役養成講座（参加者計464人） 	<p>○消費者教育の推進のため、引き続き、消費者団体との連携のもと講演会等を実施する必要がある。</p> <p>○小学校と中学校の内容の系統性は図ることができたが、高等学校を含めた全体的な系統性の提示には至っていない。</p> <p>○「親の学び」講座は、講座申請団体のニーズに合わせて使用するプログラムを選定するため、必ず消費者教育に関する内容が入るとは限らない。（折をみて最新の消費者問題（課金問題・振込詐欺等）に触れる。）</p>	<p>○消費者団体等と共催で、12月に講演会及び消費者発表大会を開催予定。</p> <p>○県立学校の初任者研修では、小中学校の内容の系統性を踏まえ、家庭科における消費者教育のあり方やSDGsとの関連について扱う。小中学校の家庭科研修では、高等学校まで含めた系統性を示し、学習指導要領を踏まえ、消費者の権利と責任や、SDGsとの関連を意識した研修を実施する。</p> <p>○「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組織的・計画的に人材養成研修を開催する。</p>

重点施策5 消費者行政を推進するための体制整備

1 消費者の意見の反映と消費者施策の透明性の確保

令和6年度 of 取組概要	課題	令和7年度 of 取組
○熊本県消費生活審議会に第4次消費者基本計画に基づく各施策・事業の進捗状況を報告するとともに審議をいただいた。	○第5次消費者基本計画策定に当たり、消費者を取り巻く環境変化や国・県の取組状況等を踏まえ、審議いただく必要がある。	○第4次消費者基本計画の成果や課題を審議会に報告し意見を求めるとともに、第5次消費者基本計画策定に反映させる。

2 県における体制整備

令和6年度 of 取組概要	課題	令和7年度 of 取組
○消費生活相談員資格取得支援講座（7名参加）及び消費生活相談支援担い手育成講座（29名参加）を実施。	○同規模他県より多くの相談件数に対応している状況に加え、相談員の平均年齢は61歳と高齢化が進んでおり、次世代の相談員の育成が必要不可欠である。	○消費生活相談員資格取得支援講座（全4回）及び消費生活相談支援担い手育成講座を実施予定。

3 市町村における体制整備支援

令和6年度 of 取組概要	課題	令和7年度 of 取組
○新アクションプランの策定及び実施支援について、令和5年度に実施した調査結果をもとに、改めて全市町村に対して新アクションプランの見直しに関する調査を実施。	○R9年度までに推進事業（国交付金）の活用期間が全て終了することに伴い、市町村の消費者行政が衰退することがないように、強化事業の活用等を推進する必要がある。	○国の交付金見直し後も市町村の消費者行政の取組が維持されるよう、全市町村に対し新アクションプランの見直しについて調査を実施し、市町村の消費者行政の自主性・自立性の確保について支援する。