

令和7年度（2025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7年（2025年）8月1日（金）

午前10時00分～午前11時30分

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、浦田隆治委員、川口和博委員、菊川雅子委員、
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、
福井委員、山西佑季委員 ※木原委員、西村委員は欠席
（事務局）

中川県民生活局長、浦田消費生活課長、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）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会長、副会長の選任について
- （2）熊本県消費者基本計画等策定部会の設置について
- （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
 - ①令和6年度（2024年度）実施結果
 - ②令和7年度（2025年度）事業計画
- （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）の取組実績及び成果等について
- （5）第5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）の骨子案について

3 閉 会

【 議題等に関する議事の概要 】

（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会長、副会長の選任について

会長及び副会長の選任について、熊本県消費生活条例施行規則第２７条第２項、及び、熊本県消費者教育推進協議会設置要綱第５条第２項の規定に基づき委員の互選により以下のとおり決定した。

会 長 原 彰宏 委員
副会長 諏佐 マリ 委員

（２）熊本県消費者基本計画等策定部会の設置について

熊本県消費生活条例施行規則第２９条の２第２項及び熊本県消費者教育推進地域協議会設置要綱第７条第２項に基づき、熊本県消費者基本計画等策定部会を設置。会長の指名により、以下のとおり部会委員を決定した。

部会長 原 彰宏 委員
委 員 諏佐 マリ 委員
委 員 中山 健 委員
委 員 東原 福美 委員
委 員 赤池 健志郎 委員

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

（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）の取組実績及び成果等について

議題（３）及び議題（４）について、関連があるため、資料２及び資料５を用いて一括して説明を行い、質疑応答及び意見交換を行った。

【福井委員】

資料２ 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。相談実績１０件の内容について教えていただけないか。

【事務局】

10件のうち1件は、在留カードの不正利用について技能実習生の支援機関から寄せられた相談、残り9件は、インターネット通販に関するトラブルや点検商法に関するトラブル等、日本人の相談者と内容は変わらない。うち1件は英語による相談。

【福井委員】

記載のとおり窓口に繋がっていない人が多いと思われる。10件というのは、氷山の一角になる可能性が高いためこれからの対応が必要である。

【事務局】

県内約29,000人外国人がいる状況で、10年前と比較すると3倍である。このようなことから、グローバル化への対応は必要だと認識している。県の外国人サポートセンターとも連携を図りながら対応していきたい。

【東原委員】

関連して質問。県のホームページを確認すると中国語、韓国語、フランス語、ベトナム語に対応している。一方で熊本県観光国際政策課（現：国際課）の「熊本県の国際交流」を見ると、フィリピン、インドネシア、カンボジア、ネパールが在留外国人数の上位となっている。今後、他の言語への対応はどうするか。

令和7年度の取組には、外国人に向けたホームページを「やさしい日本語」に修正するとの記載がある。現在、熊本県消費生活課のホームページを見ると、分かりやすい日本語ではあるが、漢字に振り仮名を振ったのみというような印象を覚える文言である。「やさしい日本語」とは、単に漢字に振り仮名を振るだけでなく、簡易な日本語にすることだと思う。日本語を母国語としない方が相談に繋がるよう消費者支援を行っていただきたい。

【事務局】

多言語化への対応について、インドネシア語、フィリピン語については広報課が一括して、県内の在留外国人向けのSNSを配備する予定。そこで消費生活センターの案内を予定している。ネパール語等の言語については現在のところ対応が難しい状況。スマートフォン、タブレット等の翻訳機能を活用する際は、翻訳元の日本語が「やさしい」必要があるため、今後対応をしていく。また、国際課が「やさしい日本語研修」や「多文化理解のための講座」等を設けているため、それらに参加しながらホームページを見直していく。

【諏佐副会長】

資料2 4ページについて、関連法律に基づく対応について、法律の表記が正式名称や省略形で記載されているため統一してもらいたい。特に「犯収法」の記載は一般的には分かりにくい。表記の仕方について、今後気を付けていた

だきたい。

資料2 2ページについて、「消費生活相談窓口の周知が課題」との記載があり、令和7年度取組では、「引き続き各種広報媒体を活用し」との記載があるが、各種広報媒体はなにを想定されているか。

また、資料2 10ページについて、水銀フリーやゼロカーボン等の環境教育を行っていくとの記載がある。特に水俣病を経験した熊本県としては、身の回りの環境から水銀をなくしていくという対応が非常に重要だと思われる。例えば、熊本県庁や県の施設でLED化はどの程度進んでいるのか。

【事務局】

法令の表記について、諏佐副会長の仰る通り、表記が統一されていなかった。今後、第5次消費者基本計画の素案作成時には、法律名の記載は正しく対応していく。

相談窓口の周知について、あらゆる周知を図っていきたいと考えている。新たに、県公式ラインやフェイスブック等のSNSを活用した周知を始めたところ。各広報媒体の経過や効果を踏まえ、効果的な手段を検討していく。

【環境政策課】

熊本県庁の蛍光灯については、本館、新館ともにLED化が完了している。出先機関では一部蛍光灯が残っているため、順次LED化を進めているところ。

【諏佐副会長】

例えば、県立高校ではLED化は進んでいるのか。

【環境政策課】

教育関係機関では、LED化が進んでいないところが多いのではないかとと思われる、今後の課題だと考えている。

【諏佐副会長】

是非、教育現場での取組を進めていただきたい。

【川口委員】

資料2 5ページ見守り活動の推進に当たっては、福祉関係者のネットワークを活用してもらいたい。

県内45市町村のすべてにある社会福祉協議会は、主に孤独、孤立を防ぐために見守りネットワークを構築している。熊本県でも推進している「熊本見守り応援隊」の取組もあるため、そのようなネットワークと共同することでより効果が上がると考える。

また、民生委員、児童委員は個別訪問を行っているため、民生委員、児童委員に情報提供をすることで、高齢者、障がい者の方々に情報提供できると考える。

さらに、消費者教育について、社会福祉協議会が中心となり「ふれあい・いきいきサロン」と呼ばれる高齢者の居場所づくりにも積極的に取り組んでいる。この居場所に集まった高齢者、障がい者の方々にチラシ、リーフレットを配布、説明することで情報提供できる。

このように高齢者、障がい者の方々への情報提供は福祉関係者との連携を検討していただきたい。

【事務局】

第5次計画においても、見守り活動の推進は一番の核である。県内各市町村において、見守りネットワークの設置を目標としているが、実効性を確保するという意味でも、既存のネットワークを活用する方法もある。ネットワークの構成団体間で、連携体制が構築できている状態で、見守り活動の推進に取り組んでいきたい。

消費者教育においても、ライフステージに応じて幅広く対応していく。

【中山委員】

資料2 3ページ多重債務者への生活再生支援について、「消費者支援ネットくまもと」では「熊本県弁護士会」と共同で5月にセーフティネット貸付に係る勉強会を開催した。勉強会では貸付利用者3組に話を伺い、改めて本事業の意義を確認した。当初は個人救済を目的とした事業だと思われるが、家族、地域に対する救済にもなっており、非常に重要な事業だと考える。令和7年度取組にも記載していただいているが、交付金の関係で予算の問題があることを伺っている。非常に重要な事業であるため、令和8年度以降も継続していただきたい。

【事務局】

例年6月の県議会では「熊本県弁護士会」から、本事業継続について請願をいただいている。また、本事業の財源である国の交付金が令和7年度末で活用期限を迎える。今後の国の交付金について不透明な状況だが、6月に発表された国の骨太方針では、地方消費者行政を強化するため、国の交付金制度を「見直す」と表現されている。県としては、今後も本事業が継続できるよう、国に本事業への交付金の適用を要望していきたい。

【中山委員】

資料2 12ページ 市町村における体制整備支援について、市町村相談員の人件費に係る国の交付金の活用期限が、今年度で終了する自治体が多いと思う。「消費者支援ネットくまもと」は「熊本県弁護士会」と共同して2月に国の交付金をテーマにしたシンポジウムを開催した。

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月の県議会に請願を行っており、国に対し地方消費者行政の財政支援の継続を求める意見書

の提出を求めている。今年は2月の県議会にて請願を行った。また、4月には県議会議員が上京し、意見書を直接手交し、要望活動を行っていただいたと聞いており、非常にありがたく思っている。当法人としては、消費者行政の分野における予算確保のためには、声を上げ続ける必要があると考えており、今後も引き続き働きかけを行っていきたい。県においても、国への働きかけを継続していただきたいと思っており、市町村における体制整備支援のところに、先ほど申し上げたことを反映してみてはいかがだろうか。

【事務局】

県においては、6月に木村知事が議長とともに、消費者担当大臣に対し恒久的な交付金の財源措置を要望した。今後も県議会と連携しながら、あらゆる機会を活用して国への要望を継続していく。

第5次計画でも市町村の相談体制整備については明記したいと考えている。

【中野委員】

資料2 5ページ 見守りネットワークについて、先ほど川口委員の発言にもあったが、各都道府県では「地域見守り協定」を締結している。情報交換や体制構築等のために、構成団体とのネットワーク会議を定期的に開催してもらいたい。

【事務局】

見守りネットワークについて、基本的には各市町村が設置することとしており、会議等の開催状況を見ると、年に数回、構成団体との会議等を行っているとしている。また、県全体の連絡協議会は年1回開催している。今後も各ネットワーク間の情報共有等を図っていききたい。

【東原委員】

相談員の資質の向上について、近年急速なデジタル化の進展等により相談内容が複雑、多様化している。研修参加による知識習得も大事だが、相談現場においてサポートを行う専門家等の活用は考えているか。また、県センターへの相談件数が減少している中、センター・オブ・センターズとして、今後どのように市町村支援の役割を担っていくのか。

【事務局】

相談員の資質向上について、現在は国民生活センターが実施するSNSやインターネットに関する研修を受講することで、デジタル化の進展に対応している。また、県弁護士会との勉強会を年に数回実施する中で、デジタル化に関する事例研究等を行い、相談員のスキル向上に取り組んでいる。併せて、若干話題が逸れるかもしれないが、令和8年に現在の相談支援システムが改修され、新システムへ移行することから、相談員の資質向上の一助になると考えている。

センター・オブ・センターズとしての機能について、市町村からの経由相談、市町村相談員の受入研修、県相談員が市町村へ伺う巡回相談研修等を行っているが、今後も継続していきたい。

【原会長】

見守りネットワークの件について、会合を増やすことのほかに、ネットワークが体制として機能するかが重要だと思う。例えば、会合を開催する際には、機能面をどのように確保するかを議題としてもらいたい。

相談員の資質向上について、県弁護士会との勉強会を定期的に行っているが、対応困難な事例については、その都度相談いただければ対応できるので、是非相談いただければと思う。

資料2 4ページ 消費者安全法に基づく重大事故の通知について、可能な範囲で内容について教えていただきたい。また、「消費生活相談が寄せられた」との記載があるが、県センターに寄せられた相談なのか。

【事務局】

見守りネットワークの実効性の確保という観点においても、機能面の充実を図っていきたい。また、今後も県弁護士会と連携しながら相談員のスキル向上に取り組んでいきたい。

重大事故については、県センターに寄せられた相談。詳細は公表していないため、概要について申し上げますと、スパイクを購入し2, 3回しか履いていなかったが、底が割れて靱帯を負傷したという内容。

（５）第５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）の骨子案について

事務局から令和6年度（2024年度）熊本県消費者行政の概要について、資料7を用いて説明を行った後、議題（５）について、資料6を用いて説明を行い、質疑応答及び意見交換を行った。

【東原委員】

第5次計画策定にあたり最も重要なことは、第4次計画を総括し、その中の課題に優先順位をつけて、第5次計画において取り組んでいくことだと思う。消費生活課として、第4次計画の評価と課題、第5次計画に向けて最も優先していくことはどのように考えているか。

【事務局】

第4次計画では、国の交付金を活用して、相談体制の整備を中心に取り組んできたと考えている。結果、住民10万人当たりの相談員数が4.9人とな

り、全国5位の水準となっている。また、令和5年度のあっせん率は、14.6%、令和6年度は16%となっており、全国平均の8.6%を大きく上回っている。このような結果からも相談体制は着実に整備できていると考える。

ただ、第4次計画で設定した9つのKPIのうち、達成しているのは「消費者安全確保協議会の設置市町村の県内人口カバー率」、「県及び市町村の消費生活相談員の資格保有率」、「大学等における被害情報の学内掲示等実施校数」の3つ。ほとんどの施策では未達成の状況のため、第5次計画においても引き続き取り組んでいくべきと考えている。また、目標は達成しているが、消費者安全確保協議会の設置及び見守りネットワークの推進については、第5次計画においても重要事業として引き続き取り組んでいきたいと考えている。相談員の体制整備については、資格保有率の目標は達成しているが、相談員の高齢化や担い手不足等の問題もあるため、引き続き取り組んでいくべきと考えている。

【中山委員】

資料6-2 2ページ ⑤多重債務者に対する生活再生支援について、「生活資金貸付」という記載ではなく、「セーフティネット貸付」と明確に記載したほうが分かりやすいと思う。また、5ページのKPIについて、「他部局（徴収部門等）と連携体制を構築している市町村数」との記載があるが、計画本文にも「他部局（徴収部門等）との連携」について記載するのが適切かと思う。

【事務局】

中山委員の意見について、素案に反映させていきたいと思う。

【菊川委員】

資料6-1及び資料6-2について、第4次計画では、重点施策2と重点施策4が分けられていたが、第5次計画では、基本的方向性3として1つにまとめられており、消費者教育としてのまとまりを感じる。消費者の権利を、消費者被害から守ることは非常に重要であると同時に、消費者は消費者としての責任を果たす必要もある。資料2 7ページによると、「エシカル消費」という言葉の認知度はわずか27.4%と非常に低く、消費者の責任に対する意識を高める必要性を感じた。学校現場における消費者教育では、消費者の責任についても力を入れて取り組んでいる。行政においても、啓発等を通して消費者の責任について意識向上に取り組んでいただきたいと思う。

【事務局】

第4次計画の重点施策2と重点施策4を一括したのは、県では食品ロス削減計画を策定しており、そちらを通じて積極的に推進していくということから、計画策定部会での議論を経て、基本的方向性3として一本化した。エシカル消費は重要であるため、委員の意見を踏まえながら素案に反映していきたい。

【原山委員】

第4次計画と第5次計画を比較したときに、違いが分かるよう計画を作成していただければと思う。

資料6－2 1 ページ③に、新たな相談支援システムへの移行について、第5次計画の期間は5年間と定められているが、AI技術は日々進化している。昨年の審議会において、AIが直接相談を受けることは時期尚早との回答があった。しがしながら、相談員が相談業務の中でAIを活用することについては、今後さらに進展していくと考えられる。そのようなことを踏まえながら、取り込んでいただきたいと思う。

【事務局】

第4次計画との違いが分かるよう、見せ方の工夫も必要だと考えている。

デジタル化は日進月歩で進展しており、毎年度審議会が開催されることから、社会環境の変化に対応しながら、必要に応じて計画の修正を行っていただければと思う。

【中山委員】

資料6－2 4 ページ 基本的方向性4について、国との連携に係る記載をしたほうが良いのでは。消費者庁には出先機関がなく現場の声が届きにくいいため、地方から消費者庁への積極的な施策提言等が重要ではないかと思う。

情報提供について、消費生活センターには、多くの相談情報が寄せられている。センターに集約した相談情報を、何らかの形で関係機関に共有できる仕組みがあればよいと思う。また、施策4に関連するKPIについては、例えば「情報提供・共有を実施した件数」などの数値目標の追加をご検討いただければと思う。

【事務局】

国との連携についての記載が漏れていた。今後の素案作成にあたっては、国との連携及び情報提供に関するご意見も活かしていきたいと考えている。KPIについては、数値化ができるかを含めて検討していきたい。

【中野委員】

資料6－1 基本的方向性3 消費者教育の推進について、日本生活協同組合連合会では、2026年3月の完成を目標に、子どもとその家族を対象としたSDGsやエシカル消費を分かりやすく伝える漫画資料の制作に取り組んでいる。県においても、このような資料を活用してみてはいかがだろうか。

【事務局】

若年層への消費者教育は重要である。ライフステージに応じた消費者教育に取り組む際には、どのような教材を活用できるかが、効果的な消費者教育を行う上で重要になると考えている。

【東原委員】

県消費生活課ホームページを確認した。国民生活センターの情報を迅速に掲載し、頻繁に更新されており、よく情報発信に努めていると思う。消費者庁による動画（社会への扉）について、リンクの記載もあるため、教育現場において周知、活用いただければと思う。また、徳島県、群馬県、新潟県等は消費者教育に係る教材を開発しており、資料が充実している。熊本県も是非予算を確保し、教材開発にも力を入れてほしい。

【事務局】

本県でも、消費者教育コーディネーターが作成した教材等を活用して消費者教育に取り組んでいきたいと考えている。また、資料の開発について、交付金の活用が可能であれば、視野に入れつつ、検討していきたい。

【原会長】

提案だが、先ほど東原委員の発言にもあったように、第5次計画の策定に当たっては、第4次計画の総括、評価が不可欠だと思う。議題の2において策定部会が設置されたが、以前は前計画の評価部会と新計画の策定部会の2つが設置されていたと思う。ただ、両部会を設置するとなると、関係者の負担が大きくなるため、策定部会の中に前計画の総括、評価の内容を組み込む形で進めるのはいかがだろうか。

【事務局】

ご提案ありがとうございます。第5次計画の策定にあたっては、当然ながら第4次計画に係る成果、実績、評価が含まれるため、第5次計画の素案作成と併せて、策定部会にてご検討いただければと思う。

【原会長】

ありがとうございます。

○その他

【諏佐副会長】

資料3 12ページ NO.53「不当な取引行為等の取締り」について、特定商取引法の取締り等については明記してあるが、景品表示法も改正され「悪質な表示」についても刑事罰の対象となり、それに伴って「身分なき共犯」として、従来は同法違反行為の主体とならなかった悪質なブローカー等への取締りを広げていくことも可能となったことから、特定商取引法のみならず、景品表示法についても十分にご認識いただければと思う。

【事務局】

資料を作成する際には、ご指摘いただいた視点を持ちながら取り組んでいきたい。