

第1章 消費者基本計画について

- 1 第5次消費者基本計画策定の趣旨
- 県では、消費者の利益の擁護と増進を図り、県民の消費生活の安定及び向上を目的とする「熊本県消費生活条例」に基づき、消費者施策の計画的な推進を図るため、「熊本県消費者施策の推進に関する基本計画」を策定。
- 2 計画の位置づけ
- 本計画は、条例第10条に基づく「熊本県消費者基本計画」であると同時に、消費者教育を総合的に推進するため、「消費者教育の推進に関する法律」第10条第1項に基づく「熊本県消費者教育推進計画」として策定。
- 3 計画期間
- 令和8年度（2026年度）～令和12年度（2030年度）（5年間）

第2章 第4次消費者基本計画の取組実績及び成果等

- 1 第4次消費者基本計画の概要
- 消費生活の安定と向上を目的に各種施策・事業を展開するために、5つの重点施策を設定。

1. 消費者被害の未然防止と早期救済の推進 2. 持続可能な社会に向けた取組の推進

3. 消費生活に関連する多様な課題への対応 4. 消費者教育の推進

5. 消費者行政を推進するための体制整備
- 2 第4次計画の取組実績及び成果等
- 5つの重点施策に基づき各種事業を展開。消費生活相談体制整備をはじめとした各種取組を着実に推進。
- 設定したKPI（概ね5か年で到達すべき目標）のうち「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」や「消費生活相談員の資格保有率」などは目標を達成。一方、「消費生活相談員の研修参加率」や「出前講座実施数」などが目標未達成。

第3章 消費者行政をめぐる現状と課題

- 1 消費生活相談の現状
- 県及び市町村の消費生活相談窓口に寄せられている相談件数は、近年、16,000件を超えて推移。
- 相談内容としては、インターネット通信販売や副業や投資に関するトラブルが多く寄せられており、60歳代以上が43.4%と高齢者の割合が多い傾向にある。
- 2 消費者行政を取り巻く環境の変化
- デジタル化の急速な進展、高齢化の進行、成年年齢の引下げなどにより消費者を取り巻く環境は大きく変し、消費者トラブルも複雑・多様化。

第4次消費者基本計画の総括

- ・第4次消費者基本計画では、消費生活相談体制の整備とともに、消費者被害の未然防止と早期救済の推進、持続可能な社会に向けた取組の推進、消費者教育の推進等を重点施策として着実に推進。新型コロナウイルス感染症や令和2年7月豪雨災害など緊急時の消費者被害の防止・救済に対応した。
- ・近年、消費者を取り巻く環境は大きく変し、消費者トラブルも複雑・多様化。今後の消費者のぜい弱性の高まりに対応するため、消費者被害の未然防止と早期救済、消費者の安全・安心の確保、消費者教育に取り組んで行く必要がある。
- ・第5次消費者基本計画では、第2章の「第4次消費者基本計画の取組実績及び成果等」及び第3章の「消費者行政をめぐる現状と課題」を踏まえ、4つの基本的方向性を定め、それぞれの施策毎に必要な取組を推進。

第4章 第5次消費者基本計画の推進

基本的方向性	主な施策
1 消費者被害の未然防止と早期救済の推進 消費者被害の未然防止と早期救済の推進のため、県及び市町村の消費生活相談体制の整備や高齢者等の地域の見守り活動を推進	○県消費生活センターの専門的・広域的な機能の充実・強化 ○市町村の相談体制整備支援及び相談機能の強化支援 ○デジタル化の進展に対応した消費生活相談の充実 ○配慮を要する消費者及びグローバル化の進展への対応 ○多重債務者に対する生活再生支援
2 消費生活の安全・安心の確保 消費者の安全・安心確保のための法令に基づく検査・指導、取引適正化のための法執行等、災害時等の注意喚起や情報提供を実施	○生命・健康等の安全・安心の確保 ○消費者取引の適正化 ○適正な表示の確保 ○生活関連物資等の安定確保 ○災害時等における消費生活の安心の確保
3 消費者教育の推進 関係団体等と連携し、学校、地域、職域等の様々な場を活用し、ライフステージに応じた消費者教育を推進	○ライフステージに応じた消費者教育の推進 ○消費者教育の連携と人材育成 ○地域における高齢者等の見守り活動を担う人材育成支援 ○持続可能な社会の実現に向けた取組の推進
4 消費者行政を推進するための連携体制の強化 基本的方向性1～3に基づく施策を推進するための関係機関との連携体制を強化	○各分野における施策間の連携強化 ○関係機関との連携強化

成果指標	現状値（R6年度）	目標値（R12年度）
消費生活相談員の資格保有率	83%	90%以上
消費生活相談員の研修参加率	80%（R5年度）	100%（毎年度）
他部局と連携体制構築市町村数	38市町村	45市町村
高齢者等見守りネットワーク構築・参画市町村数	38市町村	45市町村
高校生等対象の消費生活出前講座実施回数	63回／年	110回／年
実践的な消費者教育実施高校等の数	82校（74.5%）	110校（100%）
講習等実施市町村数	27市町村（60%）	45市町村（100%）
食品ロス削減に取り組んでいる消費者の割合	95.8%（R7年度）	前年度比増

第5章 計画の推進に向けて

- ・庁内関係部局からなる消費者行政推進本部での協議・調整
- ・成果指標（KPI）を踏まえた各施策の実施状況の検証
- ・消費生活審議会・消費者教育推進地域協議会への報告 等