

**令和８年度（２０２６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８年（２０２６年）８月２１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、原口直子委員、
神保京子委員、諏佐マリ委員、中山健委員、原彰宏委員、
東原福美委員、福井一基委員、山西佑季委員
※木原徹委員、中野祐子委員、西村秀美委員、原山明博委員は欠席
（事務局）
浦田県民生活局長、清田消費生活課長、渡辺課長補佐、松田主幹、
池崎主幹ほか

【 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７年度（２０２５年度）実施結果について
- （２）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）の令和８年度（２０２６年度）事業計画及び実施状況について
- （３）食品ロス削減推進計画の進捗状況について

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7年度(2025年度)実施結果について

議題(1)について、資料1-1及び資料1-2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】

資料1-1 1ページについて、産山村には消費生活相談員が不在だが、産山村の消費生活相談体制の現状と、広域連携等について、今後県としてどのように働きかけをしていくか教えていただきたい。

【事務局】

県としては消費生活相談員を置き、地域で相談を受けられる体制が必要と考えており、隣接の市町村との広域連携ができないかこれまでも働きかけをしているところだが、産山村で消費生活相談が少ないこともあり広域連携まで進んでいない状況。地方消費者行政強化交付金を活用した広域連携への支援が受けられるよう、引き続き隣接市町村も含めて働きかけを行っていききたい。

【東原委員】

消費者行政強化交付金の新たなメニューについては、自治体によって理解に温度差があると感じている。交付金をうまく活用し、地方消費者行政の充実につなげるため、県として今後どのような働きかけを行っていくのか。

【事務局】

令和8年度から新たな交付金制度となったが、制度の詳細が最終的に示されたのが令和8年2月であったため、県及び市町村における活用実績は低調な状況である。しかしながら、交付金を積極的に活用していくため、年度当初に消費者庁によるオンライン説明会を開催した。

また、市町村ごとの状況を個別に分析した上で、交付金の活用について訪問による説明や助言を行うなど、働きかけを実施している。全市町村への個別対応は難しいが、活用が見込まれる市町村や未活用の市町村が活用できるような働きかけを、引き続き行っていききたい。

【東原委員】

今年の5月に放送された、県政広報テレビ番組の「GO!くまモン☆ナビ」

は、消費者月間に合わせた啓発として非常に良かった。その中で、グリーンコープ生活協同組合くまもとによる生活再生総合支援事業が、民間の窓口との説明がされていたが、県の委託事業であるため、今後は正しい説明をお願いしたい。

【事務局】

おっしゃるとおり、県の事業としてグリーンコープ生活協同組合くまもとに委託しているため、県の事業であるということを周知して参りたい。

(2) 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)の令和8年度(2026年度)事業計画及び実施状況について

議題(2)について、資料2-1及び資料2-2を用いて説明を行い、質疑応答及び意見交換を行った。

【福井委員】

資料2-2 10ページ、令和8年熊本地震への対応について、被災した宇土市、宇城市、美里町、上益城5町の消費生活相談窓口の機能を県センターで補完したとあるが、どれくらいの件数、どのような内容の相談をされているのか。

【事務局】

全国共通の消費生活相談窓口の番号「188」に電話をすると、居住する市町村の相談窓口につながる仕組みになっているが、発災後、各市町村の窓口の状況を確認し、対応が難しい市町村については、相談者が「188」に電話をかけた場合に県の消費生活センターに繋がるように国民生活センターに依頼をして設定を変更してもらった。

これらの市町村の窓口の番号に直接電話をかけた場合の相談件数や内容は県では把握していない。

【東原委員】

NHKニュースで、県で受けた令和8年熊本地震に関連する相談が58件と報道されていたが、その内訳を詳細に教えてほしい。

【事務局】

暫定ではあるが主なものとして、住宅等の改修・修理に関する相談が15件、被災された賃貸アパートの家賃に関する相談が10件、住宅設備の破損修理や契約に関する相談が4件、家電の破損修理に関する相談が3件、通信機

器・通信サービスの不調に関する相談が7件ほどあった。今のところ被害に遭ったという相談はないが、住宅改修等において、焦りから県外の訪問事業者の提示内容で即座に契約し、後で金額等に後悔しているという相談が多く寄せられている。これに対し、クーリング・オフ制度の紹介や、ホームページ等を通じて「慌てずに十分検討してから契約すること」を周知啓発し、注意を呼びかけている。

【東原委員】

熊本県の消費生活課のホームページは頻繁に更新されていて、情報発信を十分されていると感じられた。しかし、今はホームページ自体に誘導するのは難しいため、SNS等の活用が非常に有効だと思う。特に若い世代はテレビを見ず、皆インスタグラムかYouTube等により情報を入手している。ぜひSNSの活用をお願いしたいが、現状はどうしているのか。

【事務局】

地震発災後、県の公式のSNS（X、LINE、Facebook）で2回、県政ラジオで1回発信をしている。9月には県政テレビの方でも周知をする予定。いろいろなメディア媒体を使いながら周知をしていきたい。また、SNSやテレビ、新聞も見ない方も多いため、他県からの応援を受けて巡回している警察の方に、避難所や家への訪問の際にチラシを配布してもらい、周知啓発をしている。

【諏佐委員】

啓発チラシの内容について、慌てずゆっくり検討して契約をするようにという啓発にとどまるのか、トラブルが生じた場合に「もっとこうしたらいい」というような内容まで含んでいるのか教えてほしい。

【事務局】

過去の地震発生直後に多かった住宅改修のトラブルや義援金を装ったトラブルについて、事例を踏まえた注意喚起を行っている。住宅修理については、実際の相談事例も紹介しながら、すぐに契約せず見積もりを取り、周囲に相談するよう周知している。また、義援金の勧誘を受けた際は、公的なものかどうか十分確認するよう呼びかけている。今後も相談事例に応じた注意啓発を行っていきたい。

【諏佐委員】

今後の地震に対する備えとして、住宅修理を安心して頼める事業者のリストを作成することは可能か。

【事務局】

事業者のリスト化については、住宅改修業者は小規模な事業者が多く、県で事前に審査・リスト化することは困難だと考えている。専門的な相談への対応や業者探しについては、都道府県別のリストが掲載されている外部機関の窓口を紹介する等により、適切に案内していきたい。

【諏佐委員】

資料2-2 5ページ、デジタル化への対応について、SNSに関するトラブルへの対応が検討されており、現在の大きな課題であることは理解している。今後、生成AIが生活の様々な場面で活用されるなど、AIの普及が進むことを見据えた際、生成AIへの対応について何か視野に入れているのか。

【事務局】

生成AIの普及への対応は課題と認識している。全国的な課題でもあることから、国民生活センターが実施するデジタルやSNSに関する専門的な研修を活用していく。また、9月から導入される消費生活相談に係る新システムにおいて、過去の相談事例や対応情報も活用しながら対応していきたい。

【諏佐委員】

資料2-2 12ページ、多重債務について、20代からの多重債務相談が多いことから出前講座を実施するとされているが、20代は学校や大学など様々な場に属している。具体的にどのような形で実施しようと考えているのか。

【事務局】

20代への出前講座は手薄になっていると認識をしているが、まずは20代に多重債務に陥る前の段階で教育をしていく必要があると考えている。昨年発足したALL熊本金融経済教育プロジェクトでは、行政と金融機関等、様々な団体が連携し、高校生に対する金融経済教育や消費者問題に関する研修を実施している。これを活用し、まずは高校生に対する周知啓発出前講座というのをきちんとやっていきたい。また、教育委員会、義務教育、高校教育でも、指導要領に沿った消費者教育というのもされているので、まずは社会に出たときに多重債務に陥らせない教育というのが必要。今後の課題としては、各企業や事業者における職域での教育に力を入れていく必要があると考えている。

【原会長】

若者の多重債務については、単なる浪費だけでなく、副業詐欺などの特殊詐欺に遭い、「借金ができるのだから消費者金融から借りろ」と指示されて陥るケースがある。すでに取り組んでいると思うが、こうした詐欺被害への注意喚

起も重要だ。

【事務局】

おっしゃるとおり、若者に対する副業詐欺的なトラブルが増えている。高校や大学、社会人になった時の周知啓発が必要となってくる。その点では、先ほど申し上げたとおり、今後は職域における周知啓発にも力を入れていきたい。

【中山委員】

20代の若者が消費者被害に遭うというところで、例えば新入社員の研修といった場で消費者教育ができればよいと思う。

地震に関して、啓発チラシを警察官の巡回の際に配布しているということだが、他にどのような形で配布されているのかを教えてほしい。

【事務局】

新入社員の研修については実態として少ないところではあるが、今後増やしていきたい。例えばJ-FLEC（金融経済教育推進機構）による無料の講師派遣や、新入社員用の研修動画の紹介により、消費生活の教育の出前講座が増えるよう、今後取り組んでいきたい。

啓発チラシについては、市町村にデータを配布し、避難所での配布や広報誌への掲載、防災行政無線による周知を依頼している。また、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にもチラシデータを提供し、周知啓発を依頼している。

【中山委員】

前回の熊本地震や人吉の水害の際にも消費者被害が発生していることから、チラシは被災者の目に触れやすく手に取りやすい形で配布し、被害の未然防止に努めていただきたい。また、前回の熊本地震時と同じように、住宅ローンを抱える被災者の二重ローン対策として活用できる自然災害ガイドラインや災害ADRについても、適宜活用をお願いしたい。

【東原委員】

適格消費者団体消費者支援ネットくまもとが県から受託している金融リテラシー向上のための消費者教育推進事業、いわゆる出前講座事業について、今年度は契約が遅れて5月の末か6月頭に契約締結し、事業スタートが遅れたということがあった。昨年及び一昨年は、金融機関等の新入社員研修において出前講座を実施している。来年度以降は、事業を4月1日から実施できるようにし、新入社員研修にも対応できるよう検討していただきたい。

【事務局】

早めに契約ができるように心がけたい。

【川口委員】

社会福祉協議会では、現在11の市町で災害ボランティアセンターを設置運営している。主には家の中の片付けや家財道具の搬出といったニーズがあるが、中には屋根にブルーシートを張って欲しいとか、住宅の補修に関する相談も受けている。一般のボランティアでは対応できないため、業者や技術系NPOを紹介しているが、その一方で県外業者がリフォームに対応しているという情報も入っている。現時点で具体的なトラブルの報告はないが、被害を未然に防ぐためにも、今後さらに消費生活相談窓口との連携を強化していきたい。

また、市町村の災害ボランティアセンターでは地域を巡回してニーズ調査を行っているため、社会福祉協議会を通じた啓発チラシの手渡しやポスティングも可能である。周知啓発に向け、情報共有をお願いしたい。

災害ボランティアセンターの活動終了後、仮設住宅が建設される自治体では「地域支えあいセンター」を立ち上げ、個別訪問（アウトリーチ）による生活再建の支援を行うことになる。そこでは住まいの再建に伴う二重ローンなどの課題も想定されるため、相談支援において連携を図りたい。また、「熊本見守り応援隊」をはじめとする既存の福祉ネットワークとも連携し、情報の伝達や被害の未然防止に取り組むため、熊本県社会福祉協議会を窓口としてぜひ連絡をいただきたい。

【事務局】

チラシを直接届けることは大事なことと思っているのでぜひ連携させていただきたい。ありがとうございます。

【原会長】

資料2-2 10ページ、「5 災害時等における消費生活の安心安全の確保」について、グリーンコープ生活協同組合くまもとへの委託による生活再生支援事業では、平成28年熊本地震の際は特別利率での貸付をしていたと思う。今回も同様の貸付を行うのか教えてほしい。

【事務局】

激甚災害の指定を受けた場合は特別利率で貸付をするというこれまでの事例があるため、現在グリーンコープ生活協同組合くまもとと協議を進めているところ。

【原会長】

人吉球磨の豪雨の際は、悪質業者による被害があった。被害の未然防止のための啓発も大事だが、実際に問題がある業者が出てきた場合に、行政処分等を

迅速かつ適正に行使することで、新たな被害を防ぐことが重要。警察や関係機関、弁護士会などが悪質業者の情報を持っているので、連携をより一層強化していただきたい。

【事務局】

悪質業者が出た場合は、被害が広がらないようにすることが重要だと考えているので、市町村や弁護士会、司法書士会などとも連携していきたい。また、令和2年豪雨の後に、庁内で業者を所管している土木部とも連携をとっていくという話をしている。以前のように悪質業者による被害が出ないように、しっかり連携して取り組んで参りたい。

【東原委員】

参考4の資料編 9ページ、商品テストについて、苦情処理テストで3件処理したとあるが、これは県独自でのテストなのか、国民生活センター等に依頼したテストなのか。

【事務局】

手元にデータがないため後ほど確認してお答えさせていただきたい。(※)

商品テスト等の実施にあたっては、県の産業技術センターや保健科学研究所と連携しているほか、県で対応できないケースについては国民生活センターに依頼する場合もある。ご指摘の3件について、具体的にどこまで依頼を行ったかについては、改めて回答させていただきたい。

【東原委員】

商品や安全に関する苦情テスト・技術的検証は、市町村では対応が難しく、県独自の重要な取り組みである。ぜひ今後も継続して取り組んでいただきたい。

※【事務局補足】

苦情処理テストの3件は、すべて県のテスト室でテストしたもの。

(3) 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3-1及び資料3-2を用いて説明を行い、質疑応答及び意見交換を行った。質疑なし。