

令和5年度（2023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5年(2023年)10月17日(火)

午後2時～午後3時50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、川口和博委員、古閑千尋委員、坂本浩委員、
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、原悟委員、東原福美委員、藤本英行委員、
堀川丞美委員、山西佑季委員

※植村米子委員は欠席

(事務局)

永江県民生活局長、三角消費生活課長、中山課長補佐、
木村課長補佐、山本主幹、友田主幹 他

【 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4年度（2022年度）実施結果について
- (2) 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5年度（2023年度）事業計画及び実施状況について
- (3) 熊本県食品ロス削減推進計画の進捗状況について
- (4) 消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプランについて
- (5) その他 部会の設置について

3 閉 会

【 議題等に関する議事の概要 】

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

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4年度（2022年度）実施結果について

議題1について、会議資料8～16ページに基づき、事務局から説明を行い、質疑応答を行った。

【東原委員】

重点施策の【取組1】において、県で発表された「消費者トラブル注意報」は、どういうときに発出をするのか。年間3件は少ないという印象を持った。

もう1点、国民生活センターに県の相談員を派遣しているということだが、せっかく派遣するなら各自治体の相談員にも、情報共有し、スキルアップにつなげたらよいのではないか。オンラインで情報共有するなどは考えていないのか。

【事務局】

1点目のトラブル注意報は、ご指摘のとおり去年は少ないと思っている。何か特徴のある事案や新手の事案があった時に、できるだけ早期に特徴ある事案を掴み、注意報を出していきたい。

今年は、これまでに4件出しており年度末までにまた頑張りたい。

2点目の相談員の受講した研修の情報共有については、今のところ予定はないが持ち帰り検討させていただく。

【諏佐副会長】

資料10 ページ目の景品表示法のところで行政処分を行ったとあるが、行政処分は行っていないのではないかと。11ページの「消費生活相談員の研修参加率」がR3実績値とある。他のところは全部R4になっている。R3になっているのは何か意味があるのか。

11ページの【取組5】、外国人のトラブル対応の実績はなかったということだが、外国人にトラブルがあった際の窓口案内をどうしているのか。TSMCの進出の関係もある。外国語対応をどうするのか。

【事務局】

まず資料 10 ページは、ご指摘のとおり昨年度は行政指導のみで行政処分は行っていない。

2 点目の数字は国の統計数値を使用しており、現段階で R 4 の数値が出ていないので、R 3 の数値をそのまま書いている。

3 点目、訪日外国人、在留外国人の消費者トラブルへの対応は、現在県センターには例はない。相談に来られた場合は、国際課の国際交流の窓口が通訳機能を持っているので、連携しての対応や、国の外国人対応窓口の紹介の対応になる。今後 T S M C 進出の関係で、外国人の相談が増えてくるかもしれないので、ホームページでの紹介等についても今後改めて考えていきたい。

【東原委員】

資料の 12 ページの【取組 1】新型コロナウイルス感染症の対応、「(1) 消費生活相談体制の確保(再掲)」となっているが、事業一覧 4 ページ目は、同じ箇所だが再掲という文字がついておらず、統一されていないと思った。なお、【取組 1】新型コロナウイルス感染症の対応についてだが、すべて再掲となっているのはいかがなものか。取り組むという以上は、新型コロナウイルスに対応した独自の取組があった方がよかったのではないか。

もう 1 点は 15 ページの K P I の下から二つ目、『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』90 校で未達成だが、実際これを活用した高校、活用しなかった高校に対して、アンケートは取っていないのか。今後活用いただくための方法を探るために有効ではないか。

【事務局】

新型コロナウイルス感染症への対応については、計画でも再掲としている関係で、個別事業管理表を計画に沿って再掲の作りとしている。記載の方法について考えたい。ちなみに新型コロナウイルス感染症に関しては、相談件数自体減っており、令和 2 年は 603 件、令和 3 年は 205 件、令和 4 年は 85 件となっている。

令和 4 年の内訳を見ると、特徴的なものは、旅行支援助成の適用相談の件数が多かった。あとは、結婚式のキャンセル料が数件。新型コロナウイルス感染症が蔓延していた時期とは違い、相談者個別への相談対応が中心だったので、特別な対応がなかったことも申し添えておきたい。

「社会への扉」を活用した実施校数については、アンケートは取っていない。ただ、消費者教育コーディネーターが今各学校を回って、校長先生や家庭科の先生にヒアリングをしている。

昨年は 30 数校、今年も 30 数校行っている。そのヒアリングの中で「社会の扉」の活用、出前講座の活用を呼びかけている。今後も学校訪問等を通じて活用を呼びかけていきたい。

【川口委員】

資料 15 ページ (2) 「消費者教育の担い手育成」のところ。宇城地域振興局管内の民生委員・児童委員を対象とした研修会での消費者トラブルに関する講演の記載がある。社会福祉協議会としても、特に一人暮らしの高齢者や、高齢者のみ世帯の様々な消費者トラブルを未然防止するために、民生委員・児童委員との連携が不可欠と認識している。今回は宇城地域だったが、他の地域、振興局管内の県下全域の民生委員・児童委員を対象とした研修会も、ぜひ、消費者トラブルに関する講演会を取り入れていただきたい。各研修会の機会をとらえて、民生委員・児童委員に情報提供していきたい。

【事務局】

民生委員研修については、地域振興局単位で新人民生委員研修と一般研修を行っており、一般研修の中で消費生活課による消費者トラブルの啓発などのテーマでの研修も行っている。

今後も消費生活課と協力しながら、民生委員へ消費者教育や消費者トラブル防止の情報提供を進めていきたい。

2 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5年度（2023年度）事業計画及び実施状況について

議題2について、会議資料17～19ページに基づき、事務局から説明を行い、質疑応答を行った。

（モニターで重点施策1 【取組1】 消費者相談窓口告知CM放映）

（モニターで重点施策2 【取組1】 食品ロス削減告知CM放映）

【原悟委員】

令和5年度の説明を聞いたが、7ページの第4次計画の重点体系に基づいて、令和4年度のことを踏まえてどういう点が変わったとか、重点化したかがわかればと思う。

なお、年度後半のこの時期に、今年度の事業計画を説明いただき審議するタイミングはどうかと思う。

【事務局】

審議会の開催日程が遅いという御指摘。次年度以降、もっと早い時期の開催を検討する。

今年度新規事業について。若い方たちがよくインターネットでお金を借りるこ

とが増えてきているとの御指摘から、生活再生支援事業をインターネットで広報するのが今年度の特徴の一つ。

また、消費生活相談支援サポーター育成講座を今年度新規に実施するが、これも様々な状況を踏まえての今年度の新規事業。

4年度の実績を踏まえて新規事業等を実施しているが、そこを丁寧に説明すべきであった。

【原悟委員】

この事業計画の紙の部分でも、新規とかわかるような表現の工夫があると見やすい。

【東原委員】

「重点施策1」【取組1】(1)市町村の広域連携の支援で、専門的な相談員がいない町村の今後の見通しと、令和4年度中にはコロナ禍でできなかった広域連携を推進する訪問の予定について、今年度はいかがな状況か。

先程のCMはとてもいいと思ったが、これはテレビだけで放映されるのか、それともインターネットとか、他の媒体を活用されるのか。食品ロスCMはスーパーの店頭モニターとかで流されたら非常に効果があるのでは。

【事務局】

まず、広域連携について説明させていただく。昨年度までは、どうしても新型コロナウイルス感染症の関係で市町村に直接訪問ができない状況があった。ただ、消費生活相談行政は市町村の努力により、広域連携が非常に進んでいる分野ではないかと思っている。今年度は、広域連携推進の担当者を消費生活課で明確に位置付けた。市町村と丁寧に協議をしながら、広域連携推進を進めて参りたい。

食品ロスCMは、現時点契約はテレビCMであるが、SNS、インスタグラムのアカウントも作っているのでそちらで流せないか検討していきたい。

店頭での表示は、店舗の御判断。広告会社と検討したい。

【東原委員】

若い世代はなかなかテレビを見ないので、ピンポイントにその人たちへの情報の届け方について検討いただきたい。

【原会長】

てまえどりは何かの公式キャラクターか。

【事務局】

てまえどりは消費者庁が正式に進める施策の一つ。「もったいニャー」という猫のキャラクターは若い方にも知っていただきたいと作ったもの。

【東原委員】

個別管理表 76 番、畜産課の取組みについて、災害時に常温保存可能な牛乳、乳飲料等を無償提供の協定を結んでいるとあるが、この乳飲料の中には、乳児用液体ミルクは含まれているのか。本県は熊本地震を経験しているが、赤ちゃんのミルクは必要であったが、なかなか調達できなかった。

【事務局】

災害時に常温保存可能な牛乳とは、常温保存が可能なロングライフ牛乳のことであり、乳児用液体ミルクは製造しておらず、乳児用液体ミルクは含まれていない。

3 熊本県食品ロス削減推進計画の進捗状況について

議題 3 について、会議資料20～21ページに基づき、事務局から説明を行い、質疑応答を行った。

【中野委員】

資料 4 の補足をしたい。私は県の食品ロス削減推進計画に関わった。

「四つ葉のクローバー運動」の中で、資料 4 の事業者参加のフードドライブにも、昨年から生協くまもとのコープ春日を集約拠点として、官民連携の取組に参加している。補足だが、高校生 6 名と先生が、学校でフードドライブを始めるので事前学習として手伝いに来られた。生徒の「食の問題に関心はあったが、アクションの仕方がわからなかった。こんな感じでできるんだ。」という声が印象的だった。

また食品ロスチェックの実施でも、記録して初めてロスや保管状況を意識できたとか、捨てる食料の計量は初めてで、強く意識するようになったなどという意見に、意識改革、行動変容の推進は確実に広がっているとうれしく感じた。

【事務局】

中野委員には、昨年度、PR に協力いただいた。フードドライブは、引き続き生活協同組合くまもとや他の関係団体とも連携しながら、より多くの食料品を集めて必要な方に配る取組を続けていきたい。

【古閑委員】

本校は今年の 5 月に、消費者教育コーディネーターに、食品ロス削減に関する講演をしていただいた。本校の食品加工系列で将来の生産者を育成している。その生徒を対象に講演、グループワークをしていただいて、生徒が「自分たちに

これからできること」というテーマで考えることができた。将来の生産者という立場の人間として、食品ロスをどう減らしていくのかを今自分たちにできることから考えることができたので、大変意義深い授業になった。今後も活用させていただきたい。

4 消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプランについて

議題4について、資料6に基づき、事務局から説明を行い、質疑応答を行った。続けて、議題5について協議を行った。

【東原委員】

熊本市の消費者センターに12年ほど勤務していた。現場を知っている者として、少し意見を述べさせていただきたい。

今、寄り添って傾聴する相談はSNSで実施しているものがある。相談員がコーチングしながら相談者の中にある答えを導き出してエンパワーメントするもの。

それに対して消費者相談は、解決に向けて、消費者から契約時の状況等を聞きながら解決に向けてアドバイスをするもので、全く違う。

メール相談に関しては、非常に難しいと考える。消費者となかなか連絡が取れず、契約の経緯等を聞き出すことができないために、消費者にとって大きな救済方法であるクーリングオフ期間を逸してしまい、解決が難しくなってしまうということもあるのではないかと。

今回の話は組織の問題や、各自治体での会計年度任用職員の雇用制度の問題にまで立ち入ることになる。これに関してははっきり総務省や関係省庁との協議が必要だと思うので、慎重に進めていくべき問題と考える。

【事務局】

まさしくおっしゃるとおり、まずメール相談については、定期購入の相談を例にとると、消費者の方は1回しか注文してないのに2回目、3回目が来たかと相談される。「私は安かったから1個だけ注文したのに、なんで次々に来るんだ」と言われる。その注文画面をよく見ていただくと定期購入と書いてある。消費者の認識と実態が違う。

でもそこは相談員が、実態や実際の状況がどうなのかを聞き取って、解決に向けて助言とか斡旋をしている。聞き取るという段階が必要なんじゃないかと思う。

組織の話は正にそのとおり。私どもも、国に対してはきちんと様々な意見、質問をさせていただいているところである。

【堀川委員】

前任校で、成年年齢引下げを受けて、消費生活課と新たな授業の取組をさせていただいた。高校では、授業や様々な活動を通して「未然防止」はやっているが、起こった時に相談することがなかなかイメージできない。そこで、「相談する、電話をかけるとこういう対応がある」、「こういうふうに聞かれて、直接面談するとこういう内容になる」というロールプレイングを入れて授業をし、生徒たちも理解を深めた。

D X化も同じで、高校を卒業する前に 18 歳成年年齢を迎える生徒たちが、相談しやすい体制というのが消費者を救う一番の大前提になってくる。高校生は SNS 等を見るので、相談した時に、映像で「一般的な問題であればこう動けばいい」という、見てわかるものが提示されれば、迅速に問題解決に進むと思う。

先程あったように、相談を丁寧にしてもらわないとわからない部分もあるし、どうやってつなぐかというのが一番大事だと思うので、D X化もそうだが、高校生や若者、高齢者等、どうしたら消費者に寄り添って解決に導けるのかを前提に、いろんな解決に向けた選択肢があっていいと思う。今後そのような意見を言っていたきたい。

【事務局】

消費者庁に対して、様々な場面を通して、意見を言って参りたい。

【原会長】

次の議題に繋がっていくところなので、議題 5 その他 部会の設置に移るが、今説明があったデジタルトランスフォーメーションは、いずれにしても、県及び市町村の消費生活相談の今後のあり方だとか、消費者行政のあり方に大きい影響を与えることは間違いない。

そこで提案だが、まずこの事項について調査検討するため、消費生活審議会の中に部会を設置して、そこで検討した上で検討した結果を審議会に報告し、審議する方法はいかがか。

部会設置について事務局から説明をお願いします。

【事務局】

熊本県消費生活条例施行規則第 29 条の 2 の規定に基づく部会の設置について説明。

【原会長】

部会を設置するということによろしいか。

異議はないということで承った。

部会を設置することは決まったが、部会の委員について事務局案はあるか。

【事務局】

原会長、諏佐副会長、中山委員、東原委員、赤池委員にお願いしたい。
部会長は原会長でいかがか。

【原会長】

今事務局から部会委員について説明があったが、いかがか。

【原会長】

異議は特にないということによろしいか。
部会委員、よろしく願います。
部会の名称は？

【事務局】

部会の名称は「熊本県及び市町村の消費者行政の在り方検討部会」と考えている。

【原会長】

事務局案のとおりとし、事務局は部会の開催について、今後検討して連絡をお願いする。

他に意見等なければ、これで本日の審議を終了する。

事務局は、本日委員の皆様から活発にご議論いただいた意見を踏まえて、今後の消費者行政に活かしていただきたい。