

令和3年度（2021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3年(2021年)11月29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：栗谷雅之委員、川口恵子委員、小泉和重委員、原彰宏委員、
堀川丞美委員、植村米子委員、辻本英子委員、徳永理映委員、
中野祐子委員、坂本浩委員、原悟委員、中尾孝浩委員、
吉本裕二委員

※藤本英行委員、塩塚英司委員は欠席
(事務局)

手嶋県民生活局長、福永消費生活課長、野口審議員、岩谷課長補佐、
小澤課長補佐、横山参事

【 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の会長及び副会長の選任について
- (2) 第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進計画の令和2年度(2020年度)実施結果について
- (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)の令和3年度(2021年度)事業計画及び実施状況について
- (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KPIの設定について
- (5) その他

3 閉 会

【 議題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の会長及び副会長の選任について

議題1について、会議資料9ページに基づき、事務局から説明を行い、委員の互選による会長及び副会長の選出をお願いした。

その後、辻本委員から「消費生活審議会と消費者教育推進地域協議会の双方に経験が豊かな方」との理由から、引き続き会長に川口恵子委員、副会長に原彰宏委員の推薦があった。

他の委員も賛成し、両委員からの同意も得られたため、会長に川口恵子委員、副会長に原彰宏委員が選任された。

2 第3次熊本県消費者施策の推進に関する基本計画及び熊本県消費者教育推進計画の令和2年度（2020年度）実施結果について

議題2について、会議資料10～38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。

【事務局】

10ページから、第3次基本計画の令和2年度の実施結果の概要を書いているが、第3次基本計画の各施策については、概ね目標を達成していると考えている。

また、教育推進計画については、三つ成果指標を掲げているが、この三つについては、最終的に目標を下回った。

概要をそれぞれ説明すると、施策の方向（1）市町村の体制強化で、主要施策①新アクションプランとは、国の交付金の活用期限が最長で令和9年までというところで、各市町村の財源の見通などを意向調査したもの。これについては、概ね全ての市町村で「交付金が削減されても引き続き消費者行政を推進する」と回答を得ており、引き続き県としても支援をしていきたい。

主要施策②市町村の相談機能の強化については、県内市町村の広域連携が9地域33市町村と、着実に広域化が進んでおり、また職員、相談員に対しても、定期的な研修を実施している。

施策の方向（2）県の消費者行政の充実強化で、主要施策③消費者被害の未然防止と救済については、不当な事業者の悪質な行為に対して、情報を随時提供している。

また、多重債務者対策として県で協議会を作っており、各専門機関と一緒にお金の悩みの無料相談会などを開催しながら、それぞれの専門的立場からの助言をいただいている。

債務整理から生活再生まで一貫した支援を行う生活再生総合支援事業を、グリーンコープ生協の方に委託している。

主要施策④消費生活の安全安心の確保については、不当な取引行為を行う事業者に対して、法に基づいた処分や行政指導を行っている。

施策の方向（3）消費者教育の推進で、主要施策⑤ライフステージに応じた体系的な推進については、高等学校、義務教育学校又は特別支援学校において、学校教育と連携をした形で消費者教育を進めている。

県では令和元年から消費者教育コーディネーターを配置して、学校現場のニーズを酌み取りながら支援を行っており、講座や広報も実施している。

出前講座の実施市町村数は、感染症の影響もあり、教育の成果指標の目標45に対して半分近くの24市町村に留まっている。

主要施策⑥効果的な教育推進の取組については、消費者団体との共催で消費生活講演会を予定していたが、コロナの影響で中止となった。今年度はオンラインでの開催など、見直しを図りながら実施している。

教育の成果指標の、教育推進計画を策定した累計市町村数は、コロナの影響もあり、目標18市町村に対して3市が作成した。消費生活相談サポーター養成の累計数は、国の交付金削減による研修会の見送りにより、目標200人に対して152人で、目標に達しなかった。

施策の（4）熊本地震への対応で、主要施策⑦被災者への支援については、地域での無料相談会の開催や、グリーンコープの支援事業を実施した。

12ページの重点プロジェクトの目標（K P I）の達成状況については、全体で9項目のK P Iを設定している。

消費者行政機能強化プロジェクトの【1】市町村の相談機能強化については、県全体の相談に占める市町村窓口の相談割合が68.1%で、目標の67.1%に達成しており、住民に身近な相談窓口として市町村窓口の周知が進んでいる。

（2）県消費生活センターの機能強化で、①県消費生活センターにおける被害回復率は10.2%。目標の10.3%にわずかに達していないが、概ね近い数字になっている。②県センターにおけるあっせん率は9.2%で、目標の6.9%に達している。同じ時点の全国平均は6.7%で、熊本はより丁寧な対応をしているということが言える。

【2】多重債務者の支援プロジェクトについては、他部局から情報提供、共同対応をしている市町村数は25市町村で、目標の23市町村を達成しており、庁内の連携が進んでいると考えている。

【3】地域における高齢者の見守り応援のプロジェクトについては、二つ指標を設定している。見守りネットワーク構築の市町村数は41市町村で、わずかが目標の45市町村に達していない。

もう一つの消費者安全確保地域協議会の設置数は、1県4市が設置しており、目標の1県6市町村に若干2団体達していないが、これについては熊本市や八代

市が近々、法定協議会を設置する予定と伺っている。

【4】学校教育と連携した若者への教育についても二つ指標を設定している。高等学校における出前講座の実施数は15校で、目標の27校に達していないが、令和元年度は29校で目標を達成している。昨年度はコロナの関係もあり、なかなか実施ができなかった。

もう一つの大学におけるセンター被害情報の掲示校数は、昨年度は0校。コロナの影響による休校等により、発送しなかった。

これらについては、例えば出前講座などオンライン配信でも対応しており、徐々にアフターコロナ、withコロナを見据えた新たな講座の手法に対応していきたいと考えている。

【5】熊本地震の支援については、グリーンコープでの家計診断等をしっかり行っていており、償還計画どおり100%達成している。

13ページ以降が具体的な個別施策の内容で、二つほど補足させていただく。

14ページの地図は広域連携の構成団体の表で、このうち丸で囲っているのが広域連携の市町村のメンバー。

それ以外の白抜きが産山村と津奈木町で、相談員は未配置である。この2町村は行政職員が相談対応にあっている。

地図の下の方には、相談件数の推移のグラフを載せている。昨年度は若干コロナの関係もあり、前年度から7%増加している。

もう1点、27ページに国の交付金の予算配分の資料を載せている。国が消費者行政の推進交付金という形でお金を確保しており、平成29年度は国の予算は45億円だったが、令和3年度は26億円で、国の予算規模でいけば約40%削減されている。

その下の本県への内示は、平成29年度は1億1千万円だったが、令和3年は4,200万円で、本県への配分は約60%削減されており、財源的に非常に厳しい状況。

県の弁護士会等からも請願書を出していただき、これを受けて、県議会の方でも対応いただいており、財政措置の充実を求める意見書を国に対して提出している。財源確保については、これからも対応をしっかりやっていきたい。

【坂本委員】

10ページの施策の方向(2)主要施策③消費者被害の未然防止と救済の推進で、ベースとなる消費者被害の数などのデータはあるか。

【事務局】

配布している資料「消費者行政の概要」に掲載しており、これは昨年度の県の5,000件の消費者の相談を取りまとめたもの。(※特徴的な部分を一部説明。)

【坂本委員】

状況はよくわかった。直接的な活動指標の数字があるのであれば、被害額や被害発生件数をこのくらいに抑えるなどのK P Iは作れないか。

【事務局】

数字的な部分でいくと、直接的ではないかもしれないが、県センターによる被害の回復率などがそれに当たると考えている。

【坂本委員】

未然防止と救済という二つの側面からいくと、救済の方が回復率ということを示されているので、未然防止として被害額がここまでならないようにするというK P Iもあるのかなと思った。

【事務局】

未然防止では注意喚起というところで、数字として示しているものはなかなかないが、それに繋がるような活動をしっかりやっていきたい。

【小泉委員】

12ページの重点プロジェクトのK P Iの【4】大学等における消費者センターの掲示校数の実績が0となっているのが、かなり低すぎると思う。確かにポスターを貼っても、今はコロナ禍で学校に学生が来ていないが、必ずしもポスターにしなくてもいいと思う。ポスターにこだわらなくても、電子情報で流す方が効果的と思うので、そういう工夫でこの掲示校数の指標を変えてみてはどうか。

【事務局】

この指標については、4次計画でも同じような指標を設けているが、ポスターにこだわらないやり方をやっていきたいと思う。

【徳永委員】

資料から3点質問させていただく。

1点目は、13ページに広域連携は9地域33市町村と書いてあるが、配布資料「消費者行政の概要」の1ページでは9地域32市町村と書いてある。この数字の違いを確認したい。

2点目は、19ページの関係法令に基づく指導等の実績で、例年、文書・口頭での指導がされている。口頭で改善されなかったのが文書を出したということであれば、同じ会社が該当していると思うが、最終的にこの指導をしたことによって、改善もしくは被害回復など、具体的な効果が表れているものがあれば、御教授いただきたい。

3点目は、23ページの消費者教育推進計画策定の成果指標で、余りにも現状値と目標値の数字に違いがあると、そもそも目標値が大きすぎるのではないかと

う印象も受けたが、今のこの時代はこれぐらいの目標値があっても当然だと思う。コロナの影響というような話もあったが、その数年前からなかなかこの数字が、増えていかないというのは、消費者教育推進計画の策定に対するハードルが高いのではという懸念もある。

今度、高校の家庭科教育のカリキュラムの中に、投資教育というのが入ってくると聞いた。投資教育という考え方が入ってくると踏まえて、県内市町村において消費者教育推進計画を作りやすくできるような形にならないか。

【事務局】

13ページの数字については33市町村が正しい。配布資料の表記の誤り。

19ページの指導、文書等については、まず口頭でしっかり注意し、それでも改善が図られない場合には文書指導に移行する。それでもなお改善が図れない場合には、行政処分となる。行政処分の実績はないということは、文書指導で止まっているということ。

23ページの消費者教育については、数値が乖離していることを大変懸念している。策定には消費者関係の意見を聞く必要があるなど、法的な規定があるので、そういったハードルの高さも運用の中で対応できないかも考えながら、働きかけを続けていきたい。

【堀川委員】

投資教育については推進することではなく、経済状況を現在に合わせてながら、どんなものか仕組みを教えることかと思う。基本的には、お金の使い方というのが、家庭科教育ではメインになっていて、そこをしっかりと教えていくということに重点を置くのは、変わらないと思う。

【栗谷委員】

高校の政治経済等の分野では、ハイリスク・ハイリターン原則をはじめ、そういう経済の仕組みを教えてきたので、生徒たちの投資過熱が進むとか、そういうことは杞憂かなと思っている。

【原(悟)委員】

14ページの市町村の体制について、気になるのが産山村と津奈木町の白地。この地図を見ると、例えば産山村だったら阿蘇市、或いは小国、南小国との連携。津奈木町は、水俣市か芦北町と連携をしてもいい地区だと思う。

今現在この二つの町村に対して、どのような働きかけをしているのか教えていただきたい。

【事務局】

昨年度ではないが働きかけはしており、産山村については「現状で特に支障が

ないため、今の体制の中で行政職員がカバーをしていく。」と聞いている。津奈木町については、水俣市と広域連携ができないか双方に働きかけをしたが、広域連携の負担金の部分で折り合いがつかなかったとのこと。

いずれにしても、働きかけはこれからもやっていきたいと思っている。

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3年度（2021年度）事業計画及び実施状況について

議題3について、会議資料39～41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。

【事務局】

39ページの第4次基本計画の事業計画及び実施状況について説明する。

【1】被害の未然防止と早期救済の推進については、消費生活相談機能の充実強化で、ICTやタブレットを各市町村に配置し、遠隔でも相談や協議ができるなど、いろんな手法を盛り込みながら、市町村の支援や県の機能強化を図っていききたい。

多重債務者に対する生活再生支援は、引き続き関係団体と連携しながら、支援事業や相談会を実施し、被害の未然防止・早期救済を図っていく。

【2】持続可能な社会に向けた取組の推進については、外部有識者からの意見をいただきながら、食品ロスの削減計画の年度内策定を進めている。

【3】多様な課題への対応については、感染症や災害、SNSの消費者被害の対応など、これからも状況に応じて情報提供や注意喚起を行っていききたい。

【4】消費者教育の推進については、学校、地域、職域など様々な場を活用し、ライフステージに応じた体系的な消費者教育を推進していく。

【5】体制整備については、審議会の状況や消費者行政の概要の記者発表などを広く公表し、透明性の確保に努めていきたい。

【坂本委員】

27ページで、予算配分が全国平均より低いという話があったが、原因分析はしているのか。国に対して強く要望しているとのことだが、確保するための新たな手段などの考えがあれば、教えていただきたい。

【事務局】

状況としては、原因分析の答えは見出していない。ただ、国の交付金は、これ以外にも強化事業という新しく加えられたメニューがあり、こういった部分をしっかり活用していくことが、財源確保の一つの手法として必要と考えている。

【吉本委員】

40ページの【3】の2災害への対応について、県社協は、県の委託で地域支え合いセンター支援事務所を設置し、市町村の地域支え合いセンターとともに、被災地及び被災者への長期的な支援を行っている。

「災害発生時には」と記載があるが、今後は、住民の方々から自立に向けて住宅再建や業者等に関する相談等も出てくることが予測されるため、災害発生時だけでなく、「災害発生時及びその復興の途上において、長期的に被災者を支援していく」といった表現にしていれば、なお良いと思う。

【事務局】

中身については、当然、起こった災害だけではなく、長期的にそれを見通した、また、再建が進む過程にある方々の支援をやっていきたいと思っているので、趣旨を十分承って施策を進めていきたい。

【辻本委員】

少し前の質問になるが、18ページで消費者自立のための生活再生総合支援事業、それから生活困窮者自立支援プランの実施というように、熊本県は多重債務対策を非常によくやっていると思うが、この総合支援事業と自立支援プランは、どのように違うのか。

また、先日、NHKのクローズアップ現代で、困窮者の状況というようなことをやっていた。福岡の方では、伴走支援ということですごく密着した支援をしていたが、熊本においてはどのように進めているか。

【事務局】

クローズアップ現代であった福岡でやっている伴走支援は、まさに熊本でもグリーンコープくまもとに委託している生活再生事業と同じ形。

生活困窮者の自立支援については、福祉部局でやっており、同じような形であるが、やはり生活困窮者の自立を支援するということで、どちらかと言えば寄り添い型の支援をこちらの方でもやっている。いろんなチャンネルを使いながら、県でも施策対応をしているところ。

【吉本委員】

生活困窮者自立支援事業は、45の市町村社協のうち、ほとんどの市町村社協で実施しており、31町村社協については県社協から委託している。

相談者本人から希望がある場合には、その再生のためのプランを作り、必要に応じてグリーンコープが行っている家計相談事業や、子どもの学習支援、或いは生活保護に繋いでいる。

生活困窮者自立相談支援事業は、自立支援のための伴走型事業であり、本県でも実施している。

【徳永委員】

これは要望という形だが、41ページの効果的な消費者教育のための取組の推進で、多様な関係者が連携した消費者教育というくだりがある。消費者団体の場合は自主活動という形になるが、効果的な消費者教育の取組を推進するために、皆様方と県の方と一緒に工夫して、消費者教育が県民運動のような形になっていかないかと思っている。

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KPIの設定について

議題4について、会議資料42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。

【事務局】

42ページの議題（4）第4次基本計画のKPIの設定については、昨年度の計画策定時では現状値が調査中ということもあり、未設定だった。

今回新たに設定するという議題ではあったが、現在有識者会議で食品ロスの計画を策定中であり、この有識者会議で検討されている目標と同じ目標を設定するというので御了解をいただきたい。

（※A3版カラー刷りの資料で、食品ロス削減推進計画素案の概要を説明。）

【小泉委員】

この目標は1項目か。それとも複数項目をKPI設定するのか。

【事務局】

推進計画自体は、おそらく二つか三つの目標になる。同じ目標を設定したいと思っているが、項目自体一つに絞ることはないかもしれない。

【小泉委員】

消費者向けの目標と事業者向けの目標では、性格がおのずと異なってくると思うので、その辺りを考えると複数のKPIが必要かと思う。その場合、定性的なものだとどうしても目標としてぼやけてしまうので、どちらかという定量的な目標設定をお願いしたい。

【坂本委員】

事業系の食品ロスの話が出たので状況を報告すると、このコロナ禍で飲食店業界が大きな影響を受けていて、そもそも営業できてないような状況。最近復活し

てきているが、ホテルにおける大規模宴会で立食がほとんどなくなっていて、テーブル食になっている。その結果、食品ロスがほとんど出ないというような状況になっているらしい。

なので、次の目標設定をどうするかというのは、慎重にお願いしたい。

【事務局】

徳永委員からも話があったが、消費者教育に絡めてこの食品ロスについては、大きな目標になると思っている。ぜひ県民運動で盛り上げていきたいと思っているので、こういった視点も絡めながら、できるだけ県民と一緒に目標達成できるように、これからも取組を進めていきたい。

【中野委員】

食品ロス削減推進に関する会議に川口先生と一緒に参加しているが、この会議に出席して、まずは発生を抑えるような食品ロスに取り組まないといけないと思った。

以前、講演会や学習会で、子ども達にお米を植えさせて「お米ってこうやって作るんだよ。大事に残さずに食べようね。」って言うのと「うん」と。主婦や組合員を対象に講演会をすると「あれを聞いてから手前から取るようになりました。」とか「買い物に行くときは必ず冷蔵庫の中を見てから行くようになりました。」とか。これはもう学習教育周知なんだと感じているところ。

5 その他

議題5その他については、特になし。

6 議題後の意見等

【原(悟)委員】

40ページ【2】の2で、エシカル消費という言葉がある。計画はいろんな世代の人たちが見ると思うので、なかなか一般で使わないような言葉には、他に言い換えができないか、或いは注釈を付けるなど、できるだけわかりやすい言葉で計画づくりをしていただければと思う。

【川口会長】

これで本日の審議を終了する。委員から県に対して、相談窓口未設置自治体への働きかけ、消費者教育推進計画の設置に際してのわかりやすい教示、いろいろな周知についてアナログから今の時代にマッチした手法への検討、その他予算、

災害関係、消費者教育の取組の推進についてリーダーシップを発揮していただきたいという意見だったと思う。

このような意見も踏まえて、今後の消費者行政や消費者教育に活かしていただきたいと思う。

【事務局】

本日いただいた貴重な意見を踏まえて、消費者行政や消費者教育に活かして参りたいと思うので、今後とも御指導をよろしく願います。

以上をもって、令和3年度消費生活審議会及び消費者教育推進地域協議会を閉会する。