

令和7年度（2025年度）熊本市消費者行政推進委員会 議事録（要旨）

日 時：令和7年（2025年）11月18日（火）午前10時00分～11時30分

会 場：教育センター2階中研修室

出席者：下田佳代委員（委員長）、青木良枝委員（副委員長）、岩見麻子委員、

塩田悠乃委員、山川李好子委員、濱田麻里委員、加来るみ委員、隈 直子委員

欠席者：嶋田文広委員、宮崎耕平委員、片山七海委員

事務局：堀生活安全課長、羽矢消費者センター所長、消費者センター職員2名

1 開会

2 主催者あいさつ

3 各委員紹介及び事務局紹介

4 議題

- （1）令和6年度の消費生活相談の状況
- （2）第3次熊本市消費者行政推進計画における令和6年度実績報告
- （3）第3次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価
- （4）中学生・高校生による消費者啓発標語の応募結果について
- （5）その他

5 閉会

下田委員長	次第4の議題に入る。 「議題（1）令和6年度の消費生活相談の状況」について事務局から説明をお願いする。
事務局	「議題（1）令和6年度の消費生活相談の状況」について説明。 資料1 令和7年度（2025年度）熊本市の消費者行政
塩田委員	相談件数が昨年に比べ866件増えているが、要因は把握しているか。
事務局	コロナ禍で減っていた訪問販売等が増え始めていることも一因ではないかと考えている。 また、熊本県消費生活センターの相談件数が600件ほど減っているため、その分熊本市消費者センターに相談が寄せられているのではないかと推測される。
青木委員	相談件数が増えているのは、泣き寝入りをしなくなったという風にプラスに捉えられる。教育、知識、地域力というのをつけていく必要があると思ってる。 相談内容について店舗購入等、販売購入形態はわかるが、事業者の業種（国籍）は把握しているか。

事務局	<p>相談者からの申し出のなかで、外国からの購入であると申し出があれば把握できるが、どちらから買ったか分からない、商品が送られてこないというようなトラブルの場合もあり、完全には把握できていない。</p> <p>ただ、相談を聞いていると外国のものは多いような気がしている。</p>
濱田委員	<p>消費者センターに相談しなくても、いろいろ問題は起きており、こちらでてくる内容はほんの一部であると思われる。もっと声を上げて啓蒙活動も必要ではないか。</p>
事務局	<p>おっしゃる通り消費者センターの認知度が低く、消費生活相談の窓口を知っている市民の割合も低いので、認知度を高めるところから進めていきたいと思う。</p>
下田委員長	<p>他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。</p> <p>続いて、「議題（2）第3次熊本市消費者行政推進計画における消費者センターの令和6年度実績報告」について事務局から説明をお願いする。</p>
事務局	<p>「議題（2）第3次熊本市消費者行政推進計画における消費者センターの令和6年度実績報告」について説明。</p> <p>資料2 施策毎の取組評価表</p>
岩見委員	<p>通し番号33「製品安全4法に基づく立入検査店舗数」に関して、対象になる店舗全てを立入検査したということか。それとも対象店舗のうち数店舗選んで立入検査したということか。</p>
事務局	<p>検査品目の商品が置いてある店舗を2店もしくは3店選んで立入検査を行った。</p>
岩見委員	<p>通し番号45「消費生活出前講座の回数」に関して、小学校から大学まで大きくなるにつれ対象校が減る、対象母数が少なくなると思うので、回数のみではなく割合を知りたい。割合を示すとカバー率が見えていいと思う。</p>
事務局	<p>割合については後ほど回答する。</p> <p>後ほど回答した内容</p> <p>小学校は12.9%、中学校は16.3%、高校6.3%、大学はゼロ、専門学校は52%</p>
隈委員	<p>通し番号93「特別相談開催延べ日数（若者消費者110番）」に関して、成人の日にあわせてということだが、高校生や中学生等、成人ではないもっと幼い世代に向けての取り組みや多い相談について教えていただきたい。</p>
事務局	<p>「若者消費者110番」は29歳以下を対象としてキャンペーンをしているが、高校生・大学生世代にはポスターを作成し学校に掲示し周知している。</p> <p>また昨年は、若者に直接ではないが声かけのきっかけになるよう保護者世代の目に触れる区民課窓口モニターでキャンペーン告知を放映する取組を行</p>

	<p>った。</p> <p>さらに熊本市公式 LINE での発信、ケーブルテレビで定期的にテロップを流してもらう等行っているが、若者の目に届くところがカバーできていない。</p> <p>そのため昨年は県立大学の西森先生、熊本学園大学の嶋田先生に学校・学生向けの啓発の協力を依頼した。</p>
青木委員	<p>通し番号 38 「食品表示法に基づく表示基準違反の指導件数」「食品表示法に関する相談件数（品質事項）」に関して、例えばどんなことなのか。</p> <p>もう 1 点、若者消費者 110 番の若者の消費者被害の相談実績 9 件について、司法書士による多重債務相談もあるようだが、どのような相談内容なのか。</p>
事務局	<p>食品表示法に基づく品質事項の相談は、加工食品の裏面にある一括表示（名称、原材料名、内容量、製造者等）部分の記載に関する事業者からの相談対応である。</p> <p>また、若者消費者 110 番の相談実績 9 件のうち、司法書士相談はゼロ件。9 件の相談内容は副業、ゲーム課金について等の相談であった。</p>
隈委員	<p>高齢者や障がい者への配慮に関して、消費者センターは地域包括等から相談がきたときに対応するイメージ、地域包括等のフォローをするように見えるため、連携の在り方をたずねたい。</p>
事務局	<p>消費者センターに相談があった方で、地域での支援が必要な方に対して、さまざまにあへつなぐ役割をしたり、さまざまの職員が消費生活問題についてお手伝いが必要だと感じた利用者がいた場合は、消費者センターへ連絡が入り対応を始め、さまざまあへフォローをお願いするという両方の流れがある。</p> <p>庁内の福祉関係や弁護士会、司法書士会とも連携し法律相談や多重債務相談にも対応している。</p>
下田委員長	<p>他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。</p> <p>続いて、「議題（3）第 3 次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価」について事務局から説明をお願いする。</p>
事務局	<p>「議題（3）第 3 次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価」について説明。</p> <p>資料 3 第 3 次熊本市消費者行政推進計画の検証・評価</p>
岩見委員	<p>消費生活相談窓口の認知度について、20 代の認知度が低いようだが、20 代は自分で調べてどうにかするため、その辺を表すような調査項目に変更または追加できないか。</p> <p>なにかあったときに相談できる窓口があるだろうというのは多分みんな知っていると思うが、そこにたどり着けるか、その方法を知っているかというところが重要だと思う。</p>
事務局	<p>次期計画策定にあわせて、認知度の設問及びアンケートの設問内容について話し合いをすすめていきたい。</p>

	また、若い世代は検索して解決方法を見つけるという印象を受けている。工夫しながら啓発し周知に努めたい。
加来委員	消費生活地域見守りサポーター養成講座修了者数について、2023年度の447名は第一生命との企業協定があったと思うが、2024年度の55名も第一生命の方か。
事務局	2023年度は440名ほどが第一生命の職員の方であり、2024年度の55名は全て一般募集の方である。
加来委員	今後、2026年度800名という目標値があるが他の企業との協定の予定はあるか。
事務局	協定の予定はない。講座のカリキュラムや周知の方法を工夫しながら増やしていきたい。
濱田委員	広報について、若い方はラジオとかテレビとかほとんど見ない。YouTubeや動画サイトでの啓発はしていないのか。
事務局	動画サイトで啓発するための予算が確保できていない。
塩田委員	解決実績に関して、解決できなかった事例とはどのようなものか。
事務局	あっせんができなかった事例や、あっせんしたが不調になった場合、情報提供だけの場合や苦情や話を聞いてほしいという申し出があり傾聴した場合を解決していない事例に分類している。
隈委員	通信販売が増えているという報告があったが、その通信販売では適用されない「クーリング・オフ制度を知っている市民の割合」をなぜあげているのか。
事務局	クーリング・オフ制度は消費者の権利であり、正しい知識をもっていただきたいため認知度の確認をしている。
下田委員長	他にご質問、ご意見はないか。無ければ本議題を終了する。 続いて、「議題（4）中学生・高校生向け消費者啓発標語の応募結果について」事務局から説明をお願いする。
事務局	「議題（4）中学生・高校生向け消費者啓発標語の応募結果について」説明。 資料4 標語チラシ、募集要領、審査要領、啓発作品選考一覧
下田委員長	これから5分ほど選出の時間を設けるのでお選びください。

下田委員長	啓発作品として選出された 12 作品を発表。 次に、「議題（5）その他」について、事務局から説明をお願いする。
事務局	特に、ございません。
下田委員長	議題（5）は特にないということだが、委員の皆様方から、ご質問、ご意見をお願いしたい。
山川委員	消費者教育の時間があるのか、小中学校の先生にお尋ねしたい。
青木委員	中学校は家庭科で環境に関することも含めて 5~7 時間。
下田委員長	小学校は消費者教育という位置づけではないが、家庭科の中で買い物や先生によってはインターネットについて時間をとる。
山川委員	小中学校のトラブルで今どんなものが多いかを消費者センターに聞いて授業に取り入れる等してはどうか。
下田委員長	本日予定していた議事はすべて終了した。委員の皆さまのご協力に感謝申し上げる。進行を事務局にお返しする。
事務局	下田委員長ありがとうございました。 委員長をはじめ委員のみなさまには、長時間にわたり、貴重なご意見・ご質問等をいただき、ありがとうございました。 いただいたご意見は、今後の本市の消費者行政施策や取組に活かして参りたい。本日はどうもありがとうございました。