

令和8年度 第1回 沖縄県消費生活審議会 議事概要

1. 開催概要

- 日時: 令和8年7月 16 日(木) 14:00～15:30
- 場所: 沖縄県庁6階第1特別会議室
- 出席者:
 - 審議会委員(8名):
 - 本田 祥子 (弁護士)
 - 仲宗根 庸子 (司法書士)
 - 高良 麻美 (NPO 法人消費者センター沖縄 理事長)
 - 久高 清美 (沖縄県女性連合会 副会長)
 - 比嘉 吉昌 (沖縄県生活協同組合連合会 専務理事)
 - 徳村 徳夫 (沖縄県民生委員児童委員協議会 副会長)
 - 仲間 毅 (公益社団法人沖縄県工業連合会 事務局長)
 - 新垣 朝雄 (沖縄県商工会議所連合会 総務部長)
 - 事務局:
 - 生活福祉部 真鳥部長
 - 生活福祉部 生活安全安心課 七條課長、山里班長(司会)、仲村渠主査、玉榮主事
 - 生活福祉部 消費生活センター 中村主幹
- 会議の公開・非公開の別: 公開

2. 議事

(1) 第4次沖縄県消費者基本計画の推進状況(令和7年度実績)について

事務局より、第4次計画(計画期間: 令和4～8年度)の全 48 項目の数値目標における進捗評価(A: 41 項目、B: 1項目、C: 4項目、D: 1項目、保留: 1項目)および未達成項目(B・C・D 評価)を中心に報告。

○主要な未達成・課題項目の報告

- LP ガス器具販売店等への立入検査(目標 20 件に対し実績 10 件/評価 C)…P19
許認可にかかる現場対応や違反事業者への指導対応等に時間を要したことが要因。
- 貸金業者への立入検査(目標 18 件に対し実績 15 件/評価 B)…P33
目標値には達していないが、登録業者の 1/3 基準(14 件以上)は満たしている。
- 成年後見制度の中核機関整備(目標 22 市町村に対し実績 11 市町村/評価 C)…P68
市町村の人材・予算・専門性不足が原因。令和7年度は1件(名護市)増加。
- エコカル消費の認知度(目標 12.6%に対し実績 7.3%/評価 C)…P82.89
エコバッグの配布等による啓発を実施。令和8年度までに認知度 12.6%達成を目標としている。
- 学校教育における食育推進・研究校指定(目標 1 校に対し実績 0 校/評価 D)…P131
対象地域の職員配置問題により指定に至らず。令和8年度は研究指定校を指定済み。

○主な質疑応答・意見交換

● 仲間委員

- 発言:7月の「県産品奨励月間」や10月の「産業まつり」は、地産地消や雇用・環境保護などを目的としており、エシカル消費の趣旨と大きく重複している。評価がC・Dとなっているエシカル消費の認知度向上に向けて、産業まつりの会場にパネルを展示したりポスター・チラシを活用したりするなど、産業界としても一緒に連携・協力できるのではないかと。
- 事務局(山里):昨年度の審議会でも同様のご提案をいただいております、大変ありがたい。産業まつり等の機会をどのように具体的に活用できるか課内で検討を進めたい。

● 新垣委員

- 発言:未達成項目のうち、LPガス立入検査(達成度50%)や貸金業者への立入検査(達成度83.3%)、成年後見制度の中核機関整備(11市町村/目標22市町村)が気になる。LPガスの立入検査について今後改善の見込みはあるか。また、貸金業や成年後見制度は県民や高齢者の利用・ニーズが高い分野であるため、目標達成に向けてぜひ検討してほしい。
- 事務局(山里班長・仲村渠主査・地域包括ケア推進課稲福主任):
 - LPガス検査:担当の産業政策課において、法改正に伴う事業者向け説明会の実施や国からの資料提供の遅れ、現場検査対応の長期化など、構造的な人手不足や一時的な業務増が影響した。いただいた意見を産業政策課に伝え、具体的な改善策を追加で聴取・共有する。(山里班長)
 - 貸金業者検査:基本は3年に1回(登録業者の1/3=14件以上)のペースで立入を実施しており、基準上は達成している。苦情相談は増減があるが、必要に応じて定期検査とは別個に立入検査を行う方針。(仲村渠主査)
 - 成年後見制度:人材・予算不足や小規模離島での専門職確保の難しさから単独整備が厳しい市町村が多い。昨年度策定した「広域整備方針」に基づき、市町村と意見交換・協議を行いながら広域での中核機関整備を支援していく。(稲福主任)

● 本田会長

- 発言:貸金業者の立入検査については、概ね1/3達成できているため、次期計画においてもそのような目標設定でよいと思うが、LPガスの立入検査については、次期計画の目標設定をするにあたって、法改正等の背景についても詳細に報告していただきたい。

【産業政策課回答】

令和7年の法改正後、令和8年4月から施行された新基準等に係る立入検査を7月から計画的に実施している(10事業者は既に実施日確定。残り10事業者は実施日調整中)。今年度は目標達成できる見込みである。

現在、関連法令の大幅改正等の動向はないものの、一時的な業務増にも対応できるように、引き続き、目標値の達成に向けて、専門的な知識・経験が必要な高圧ガス、火薬等の保安業務を指導できる十分な人材の育成・確保に努めていく。

- 比嘉委員

- 発言:エシカル消費の認知度調査について、サンプリングは無作為か。また「エシカル消費を知っていますか」という聞き方では伝わりにくいため、エコバッグ利用や地産地消、環境・資源に配慮したマーク(カエルマークやFSC 認証、MSC 認証等)の選択などの工夫をしているか教えてほしい。生協としてもエシカル普及に協力したい。
- 事務局(山里班長):モニター会社のラインビジネスを通じた Web アンケート(県内各年代のモニターから先着約 400 名)で実施している。質問設計として、「言葉を知っているか」だけでなく、具体例(マイバッグ持参、省エネ、買い方など約 10 項目)を並べて「実践しているか」「実践したいか」をチェックさせる形式をとっている。なお、第 5 次計画でもエシカル消費の認知度を高めるという狙いは変わらないが、目標設定方法自体を見直す予定である。

(2)第5次沖縄県消費者基本計画(案)について

事務局より、令和9～13 年度を対象とする「第 5 次沖縄県消費者基本計画(案)」の改定ポイントを説明。

1. 時代変化への対応(新規項目の追加)

- 社会環境の変化対応:デジタル化・グローバル化(越境 EC トラブル対応や外国人支援)、大規模自然災害等の緊急時における買い占め・便乗行為対策を新たに追加。
- カスハラ対策:不当要求や過度なクレームを防ぎ、持続可能なサービス提供体制を守るため、消費者側のマナーや意識醸成を図る啓発項目を追加。
- 消費者教育:成人年齢引き下げに伴う若年層支援として大学等との連携項目を新設したほか、高齢者のトラブル未然防止に向け、地域包括支援センターや老人クラブ連合会等との連携による講習会実施を追加。

2. 施策の整理統合と体系の再構築(123 施策→69 施策へスリム化)

- 現行計画で重複・再計されていた施策や細分化された項目を整理・削除。例えば、生産現場における食の安全性確保に関する複数の施策(農薬管理・食肉監視等)を 1 つに包括・統合するなど、行政としての重点方針をより明確にした。

3. 消費者教育施策の集約

- 各目標に分散していた教育関連施策を「基本目標5」へ一元化。従来、インターネット被害防止(基本目標3)や環境教育(基本目標 4)など各目標に分散していた教育関連施策を、すべて「基本目標5(消費者教育の推進)」へ一本化・集約し、体系的な整理を行った。

4. 成果(アウトカム)重視の指標設定

- 従来の講座開催回数などの「活動実績」主体から、行政施策によって県民の意識や行動がどのように変化したかという「成果」を重視する方針へ変更。
- 具体例として、消費者ホットライン「188(いやや)」の認知度、最新のトラブル事例認知度、および家庭系食品ロス削減量などを新指標として導入。なお、エシカル消費の指標については、第5次計画では実効性の高い「家庭から排出される家庭系食品ロスの削減量」を目標として設定した。

○主な質疑応答・意見交換

● 仲間委員

- 発言：基本目標4に「カスタマーハラスメント(カスハラ)を生まない消費者意識の醸成」を追加していただき、大変心強く感じている。事業者と消費者が互いの立場を尊重し信頼関係を築くことが健全な消費社会につながる。事業者側としても大変ありがたい取り組みである。
- 事務局(山里班長)：昨年度の審議会で仲間委員から産業まつりでの具体的な経験談を伺った経緯もあり、現状に即した必要な施策として今回盛り込んだ。

● 高良委員

- 発言：
 1. 第3次・第4次計画で達成できなかったこと・できたことを検証し、それを生かして第5次計画を作るプロセス(不要なものは外し、必要なものは継続する)が重要である。次期計画ではかなりスリム化されているため、現場の担当も施策を実施しやすくなっていると思う。
 2. 新規追加された素案 P34 の「海外事業者との消費者トラブル対応」について、現状でも相談現場で行っている範囲の内容に見える。数値目標を設けるなら既に達成してしまうレベルなので、他府県の事例も参考に、一歩進んだ実効性のある施策を提案してほしい。
 3. 審議会でおこなわれた意見交換は、関係課へどのように共有されているのか。
 4. カスハラ対策については消費生活の担当課だけでなく、県全体の取り組みとして他部署にも広げて施策化すると非常に有効な施策になるのではないか。
- 事務局(山里班長)：
 1. 施策の継続・変更は各所管部局の計画や方針に基づいて判断されている。
 2. 海外事業者トラブル対応等の具体的施策の練り上げについては、専門部会まで継続して議論することができる。
 3. 関係課からの意見集約や審議会の内容の共有については、原則として会議ではなく書面にて実施している。
 4. カスハラ対策の他部署連携についても、いただいたご意見として引き続き検討していく。

● 新垣委員

- 発言：カスハラ対策の明記は商工会議所としても非常に助かる。事業者側の意識・対応として「カスハラにはこう対処すべき」というマニュアル作成など、他課も巻き込んで双方(消費者・事業者)の観点から適切な関係を構築できるよう検討してほしい。
- 事務局(山里班長)：貴重な意見として賜り、専門部会等を通じて検討を進める。

● 久高委員

- 発言：
 1. 新設された「大規模自然災害等緊急時における対応(1-5)」について、買い占めや便乗行為への対応は具体的にどこの機関がどう動くのか。

2. 素案 P9の「関係機関との連携による見守り体制」における関係機関とは具体的にどこを指すのか。
- 事務局(山里班長):
 1. 県の生活安全安心課が注意喚起を行う。コロナ禍でのマスク買い占め時などが対象となる。不正確な情報拡散や不当な買い占めに対し、県が個別に口頭指導や県民に対する広報等を行う想定。
 2. 見守りの「関係機関」は特別な新規組織を作るわけではなく、日常的に接点のある事業者やその関係団体(警察、市町村社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、宅配業者、金融機関等)を想定している。
 - 比嘉委員
 - 発言:全国共通ダイヤル「消費者ホットライン 188(いやや)」の認知度向上は大変重要である。一方で、認知度が上がった際の受け手側(相談員)の体制強化、有資格者の育成や人員確保についての現在の状況はどうか。
 - 事務局(中村主幹):相談員は国家資格等が必要であるが、県内の有資格者数が限られており、実際の現場での人員確保・公募には現在非常に苦慮しているのが実情である。今後は処遇・待遇の改善等について検討を行い、県や市町村が相談員に選ばれるような環境づくりを進めているところである。
 - 山里班長(追加説明)
 - 発言:第5次消費者基本計画における通し番号 26 番の成果目標について、第4次計画での「エシカル消費の認知度」から「食品ロス問題を認知し、削減に取り組む県民の割合」へ変更する方針である。その理由として、「エシカル消費」は概念が広範であるため、てまえどりやフードドライブ、食べきりといった具体的な行動に直結する食品ロス削減に焦点を当てること、また、今年度実施している「沖縄県食品ロス削減推進計画」の改定作業と連動(タイアップ)させて重点的に取り組む方が効率的であるという考えに基づく。なお、本指標は過年度からの実績数値が存在するため、過去の推移や状況を比較・確認しやすい点も考慮し設定されたものである。
 - 久高委員
 - 発言:素案 P35 の食品ロス削減施策にある「無駄にしない調理方法などの講座や料理教室」について、団体(例:女性連合会など)から申し込みをすれば講師派遣などを依頼できる枠組みになるのか。
 - 事務局(山里班長):令和9年度の実施に向けて予算要求等を進める予定である。実施要綱等の決定後、関係団体への案内や活用が可能となるよう準備を進めていきたい。

3. 今後のスケジュール

- 2026 年8月 13 日:第 1 回 専門部会
- 2026 年 10 月上旬:第 2 回 専門部会
- 2026 年 12 月:パブリックコメント実施
- 2027 年(令和9年)1月下旬:第 2 回 消費生活審議会(最終案確認)
- 2027 年(令和9年)2月:知事へ答申・年度内計画策定