

展開方向5

持続可能な社会の実現に向けた消費者と事業者との協働促進

消費者が自らの行動が今後の経済社会や地球環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、食品ロスの削減やプラスチックごみの削減、エシカル消費など持続可能な社会の形成に積極的に参画するとともに、事業者が消費者を重視した事業活動で消費者からの信頼を獲得し、環境への配慮や社会貢献に関して積極的に活動する社会を目指します。

取組の内容

- (1) 食品ロス削減の推進
- (2) 環境に配慮した消費行動等の促進
- (3) 持続可能な社会の形成に資する取組の推進

(1) 食品ロス削減の推進

① 消費者の食品ロス削減に対する取組の推進

- ・ 消費者に対し、食品ロス問題の認知向上のための情報提供を行います。
- ・ 食品ロスの効果的な削減方法等に関するアンケート調査等を実施します。
- ・ 食品ロス削減月間（10月）を中心に、県民の食品ロス削減に対する意識を高める取組を行います。
- ・ 消費者に対し、宴会シーズンや季節商品の予約時期など、消費の機会を捉え、30・10運動などの情報発信等を行います。
- ・ 家庭、学校、地域等における食育を推進し、健全な食生活に関する情報発信を通じて、食品ロス削減に対する意識啓発を行います。

（消費者行政推進室、廃棄物・リサイクル対策課、農政課、保健体育課、高校教育課）

② 農林漁業者・食品関連事業者等の食品ロス削減に対する取組の推進

- ・ 食品ロス削減等に協力・貢献する取組を行う「九州食べきり協力店¹」の登録を推進します。
また、外食産業に対し、30・10運動の普及啓発を行います。
- ・ 青果物・加工食品の品質保持や加工歩留まり向上のための技術研究・開発と加工事業者等への指導に取り組みます。
- ・ 農林水産物については、色や形状が標準と異なるため市場価値が低くなる規格外品や、これまで未利用であった部位などの活用（加工・販売等）を促進します。
- ・ 食品関連事業者による食品循環資源の再生利用等を促進する食品リサイクル法について、ホームページ等で周知します。
- ・ 食品ロスの削減に積極的な食品関連事業者等の取組を、ホームページ等で紹介します。

（消費者行政推進室、廃棄物・リサイクル対策課、森林経営課、水産振興課、

かごしまの食ブランド推進室、大隅加工技術研究センター）

1 九州食べきり協力店：小盛メニューやばら売りの導入、食品廃棄物のリサイクルなど、食品ロス削減等に協力・貢献する取組を行う飲食店・小売店等。九州7県で実施

③ 市町村の食品ロス削減に対する取組の促進

- 食品ロス削減の取組について、市町村に情報提供するとともに、積極的な市町村の取組をホームページ等で紹介します。
また、市町村の食品ロス削減推進計画の策定を支援します。
(消費者行政推進室、廃棄物・リサイクル対策課)

④ 未利用食品の活用

- フードバンク活動の周知・広報を行い、消費者及び食品関連事業者等の理解と関心を高めます。
また、地域の未利用食品を活用するため、フードバンクと食品関連事業者や市町村等との連携を促進します。
- 災害時用備蓄食料や職員用災害備蓄食料の更新により発生する食品について、食品ロス削減に向けた取組を行います。
(消費者行政推進室、社会福祉課、危機管理課)

(2) 環境に配慮した消費行動等の促進

① 循環型社会の形成

- 廃棄物の適正処理や減量化、リサイクルを推進するために、県民及び事業者への啓発活動を行います。
- マイバッグキャンペーンなどを通じて、プラスチックごみの削減を促進します。
(廃棄物・リサイクル対策課)

② 地球環境保全活動の推進

節電・節水や省エネ製品の利用など、地球環境の保全に向けた実践活動に取り組む「地球環境を守るかごしま県民運動」を県民、事業者、行政が一体となって推進します。
(地球温暖化対策室)

③ 水素及び再生可能エネルギーの導入促進

本県の地域特性を生かした水素や再生可能エネルギーの導入促進を図るため、「水素・再生可能エネルギーフェア」等の開催を通じた普及啓発活動を行います。
(エネルギー政策課)

④ 環境教育・環境学習の推進

将来を担う子どもとその保護者に対し、自然や暮らしの中での体験活動や実践体験等を通じて、環境問題への関心や理解を深め、課題解決につながる具体的な行動を促し、環境学習を推進します。
(地球温暖化対策室)

⑤ 環境に配慮した農産物の理解促進等

有機農産物に対する理解と関心の促進を図ります。
(経営技術課)

(3) 持続可能な社会の形成に資する取組の推進

① エシカル消費（人や社会・環境に配慮して消費者が自ら考える賢い消費行動）の普及啓発

a エシカル消費の普及啓発

持続可能な社会の形成に資するような事業者の取組や商品・サービスの情報を発信することにより、消費者が持続可能性に配慮した商品・サービスを選択的に利用できるようにします。（消費者行政推進室）

b 生態系や資源の持続性に配慮したものとして認証ラベル・マークが表示された商品の選択的購入

水産資源の持続的利用や環境に配慮した養殖業として認定する国際認証の取得促進を図ります。（水産振興課）

c 地域で生産された農林水産物の選択的購入（地産地消）

地域活性化や食材の輸送距離が減ることによるフードマイレージ（輸送に伴うCO₂排出量などの環境負荷）削減につながる地産地消を推奨します。（農政課，水産振興課，森林経営課）

② 消費者志向経営（持続可能な社会の形成に向け消費者全体の視点に立った事業活動）への取組の促進

事業者に対し，国が実施する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加を呼びかけ，その普及を図ります。

また，消費者志向経営への取組が社会的に評価されるよう，取組を進めている事業者の情報を発信します。（消費者行政推進室）

③ 持続可能な社会の実現に向けた消費者教育の推進

エシカル消費など，持続可能な社会の実現に向けて消費者が積極的に取り組むよう，消費者教育を推進します。（消費者行政推進室）

展開方向6

どこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制の充実

市町村における消費生活相談体制の充実に向けた支援や、県消費生活センター等の機能の強化に取り組むとともに、相談窓口やその役割の周知を図ることにより、どこに住んでいても質の高い相談を受けられ、安心・安全が確保される社会を目指します。

取組の内容

- (1) 市町村消費生活相談体制の充実への支援
- (2) 県消費生活センター等の機能強化
- (3) 関係機関・団体との連携
- (4) 消費生活相談窓口の認知度向上

(1) 市町村消費生活相談体制の充実への支援

① 消費生活相談員の配置促進

市町村の消費生活相談体制の充実のため、消費生活センターを設置していない町村に対し、消費生活相談員が配置されるよう必要な助言、協力、情報の提供その他の支援を行います。
(消費者行政推進室)

② 相談業務の広域連携への情報提供等

単独では消費生活相談員を配置することや、消費生活センターを設置することが困難な町村に対し、相談業務の広域連携についての情報提供や助言等を行います。
(消費者行政推進室)

③ 消費生活相談員の研修参加の促進

消費生活相談員の資質の向上等を図るため、(独)国民生活センターや民間団体等が実施する研修・講座の情報提供等を行い、研修等の参加を促進します。
(消費者行政推進室)

④ 消費生活相談員人材バンクの設置

市町村の消費生活相談体制の強化を図るため、「鹿児島県消費生活相談員人材バンク」を県に設置し、相談員の採用を希望する市町村と消費生活相談員として就業を希望する者との仲介を行います。
(消費者行政推進室)

⑤ 市町村ホットラインによる市町村への支援

県消費生活センターに市町村の消費生活相談窓口の相談員等から相談を受けるためのホットライン（専用電話回線）を設置し、市町村の円滑な相談への支援を行います。
(県消費生活センター)

⑥ 市町村相談員等の実務研修の実施

市町村の経験年数の少ない消費生活相談員等を中心に、県消費生活センターでの研修受入や、県消費生活相談員による市町村訪問により、具体的な助言等を行い、市町村相談窓口での円滑な相談への支援を行います。
(県消費生活センター)

⑦ 市町村相談担当職員等に対する研修会の実施

市町村の消費生活相談体制の充実・強化を図るため、市町村消費生活相談員等を対象とした研修を行うとともに、市町村との連携した取組を強化するため、市町村消費者行政担当課長等会議を行います。

（消費者行政推進室、県消費生活センター）

⑧ 市町村間の連携への支援

市町村における相談対応力の向上を図るため、市町村間の情報交換や事例研究等による連携を支援します。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所）

(2) 県消費生活センター等の機能強化

① 県消費生活センター等の目指す姿

県内の消費生活相談窓口の中核として、県消費生活センター等の機能向上を図るとともに、県民がどこに住んでいても質の高い相談を受けることができるよう、県全体の相談体制の整備・充実に向け、市町村を支援します。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所）

② 窓口機能の強化

高度の専門的知識・技術を要する相談を適切に処理できるよう相談対応力の向上を図るとともに、専門家等との相談ネットワーク機能の強化を図ります。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所）

③ 広域的な相談窓口としての機能発揮

市町村の区域を越えた広域的な見地を必要とする相談への対応を行います。また、PIO-NET等により県内の相談情報を分析し、新手・悪質な手口による被害や多発しているトラブルについての相談、高い専門性が必要な相談の処理方法等について、市町村の相談窓口の情報提供を行います。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所）

④ 市町村への支援

高度の専門的知識・技術を要する相談について、市町村に助言するとともに、連携して解決にあたります。

また、市町村支援を行う消費生活相談支援員を配置します。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所）

⑤ 消費者教育の推進及び担い手の支援

消費者教育の拠点として、集積された様々な情報を活用して、消費者教育を推進するとともに、消費者教育の担い手を支援します。

（消費者行政推進室、県消費生活センター、大島消費生活相談所）

(3) 関係機関・団体との連携

① 関係機関・団体との連携強化

- ・ 消費者教育や各種相談に対する助言等を行う関係機関・団体との連携強化を図ります。
- ・ 在留外国人等の消費者トラブルについて、市町村や関係機関と連携した相談対応や防止のための啓発に取り組みます。（消費者行政推進室）

② 消費者団体との連携等

消費者団体による消費者被害の防止・救済や消費者教育を担う人材の育成等の活動を促進するとともに、地域の様々な主体との連携・協力の取組を支援します。（消費者行政推進室）

③ 県弁護士会等との連携強化

消費生活相談窓口に寄せられる相談のうち、特に高度な法的判断を必要とする案件について、県内の相談員等が専門的な助言を得ることができるよう、県弁護士会等との連携強化を図ります。

（消費者行政推進室，県消費生活センター）

④ 消費者団体等の活動の支援

地域で活動する消費者団体等が開催する講習会や啓発活動に対する支援を行い、地域における消費者教育を促進します。（消費者行政推進室）

(4) 消費生活相談窓口の認知度向上

① 消費者ホットラインの広報

市町村と連携し、ツイッター等を通じて、「消費者ホットライン」の積極的な広報を行い、相談することの重要性和誰でも気軽に消費生活相談ができることを周知します。

（消費者行政推進室）

② 消費生活相談窓口の広報・啓発

市町村と連携し、広報紙やホームページ等を活用して県消費生活センター、大島消費生活相談所、市町村の消費生活センター及び消費生活相談窓口について広報することで、それら相談窓口が消費者にとって身近で利用しやすいものであることを周知します。（消費者行政推進室）

③ 訪日外国人及び在留外国人が利用できる消費生活相談窓口の周知啓発

- ・ 訪日外国人等の消費者トラブルに多言語で対応する「訪日観光客消費者ホットライン¹」窓口について、積極的に広報し、周知します。
- ・ 在留外国人に対し、関係機関と連携して消費生活センターの役割や相談窓口について周知します。（消費者行政推進室，観光課，国際交流課）

1 訪日観光客消費者ホットライン：訪日外国人等が、日本滞在中に消費者トラブルにあった場合に相談できる電話相談窓口。対応言語は英語，中国語，韓国語，タイ語，ベトナム語，フランス語，日本語。電話番号「03-5449-0906」