

## 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連携

消費者は消費者市民社会<sup>1</sup>の一員として、食品ロスの削減やエシカル消費<sup>2</sup>の実践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、事業者は環境や社会、地域等に配慮した生産を通じて、消費者からの信頼を獲得でき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、食品ロス削減のために暮らしの中で意識して実践できる内容の普及啓発を行います。

(消費者行政推進室)

- ・ 食品ロス削減の取組推進のため、消費者に対し、賞味期限と消費期限の違い等、期限表示の正しい理解を促進します。

(生活衛生課)

- ・ 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。

(消費者行政推進室)

- ・ 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(さんまる いちまる)運動などの情報発信等を行います。

(廃棄物・リサイクル対策課)

- ・ 食品ロス削減を含めた食育等の取組推進のため、学校給食や教科学習を通じて、食品ロスの削減に関する理解と実践を促します。

(義務教育課, 高校教育課, 特別支援教育課, 保健体育課)

- ・ 食品ロス削減のため、安心して食べ残しの持ち帰りができるよう「食べ残し持ち帰り促進ガイドライン<sup>3</sup>」についてホームページ等で周知します。

(消費者行政推進室, 廃棄物・リサイクル対策課, 生活衛生課,

かごしまの食輸出・ブランド戦略室)

##### 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飲食店や小売業者等の登録を推進します。また、外食産業に対し、30・10(さんまる いちまる)運動の普及啓発を行います。

(廃棄物・リサイクル対策課)

- 食品関連事業者等が食品ロス削減の観点から、賞味期限又は消費期限を設定できるよう、「食品期限表示の設定のためのガイドライン」の普及啓発を行います。

(生活衛生課)

- 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新たな価値への転換、食品寄附<sup>4</sup>等による有効活用(加工・販売等)を促進します。

(森林経営課, 水産振興課, かごしまの食輸出・ブランド戦略室)

- 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。

(かごしまの食輸出・ブランド戦略室)

- 食品関連事業者等が行う食品ロス削減の取組事例をホームページ等で紹介します。

(消費者行政推進室)

- 事業者が「安全・安心な食べ残し持ち帰り」の推進を図ることができるよう、「食べ残し持ち帰り促進ガイドライン<sup>3</sup>」についてホームページ等で周知します。

(消費者行政推進室, 廃棄物・リサイクル対策課, 生活衛生課)

### 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、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 未利用食品等の活用(食品寄附<sup>4</sup>)の促進

- フードバンク活動を含めた未利用食品等の有効活用のための周知・広報を行い、地域における関係者相互の理解と関心を高め、地域主体による取組を促進します。

(消費者行政推進室, 森林経営課, 社会福祉課, 子ども福祉課, 水産振興課,

かごしまの食輸出・ブランド戦略室)

- 食品寄附活動の社会的信頼の向上と活動定着のため「食品寄附ガイドライン」について普及啓発を行います。

(消費者行政推進室, 森林経営課, 社会福祉課, 生活衛生課, 子ども福祉課,

水産振興課, かごしまの食輸出・ブランド戦略室)

- 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、フードバンク活動団体などへ提供・配布し、食品ロス削減に向けた取組を行います。

(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。

(廃棄物・リサイクル対策課)

- ・ 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)

- ・ 消費者が循環資源を活用した製品を積極的に利用し、その消費拡大に協力するなど、環境に対する負荷の軽減に努めるよう、普及啓発を行います。

(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 「デコ活<sup>5</sup>」の推進

脱炭素につながる新しい豊かな暮らしを目指す「デコ活（国民運動）」を推進し、国民・消費者の行動変容、ライフスタイルの転換を図ります。

(地球温暖化対策室)

### ④ 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・再エネに関するイベント出展や学生を対象とした教育学習等の開催を通じた普及啓発活動を行います。

(エネルギー対策課)

### ⑤ 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)

### ⑥ 環境に配慮した農産物の理解促進等

有機農産物等の環境に配慮した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<sup>2</sup>（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）の推進

##### a エシカル消費<sup>2</sup>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CO<sub>2</sub>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。

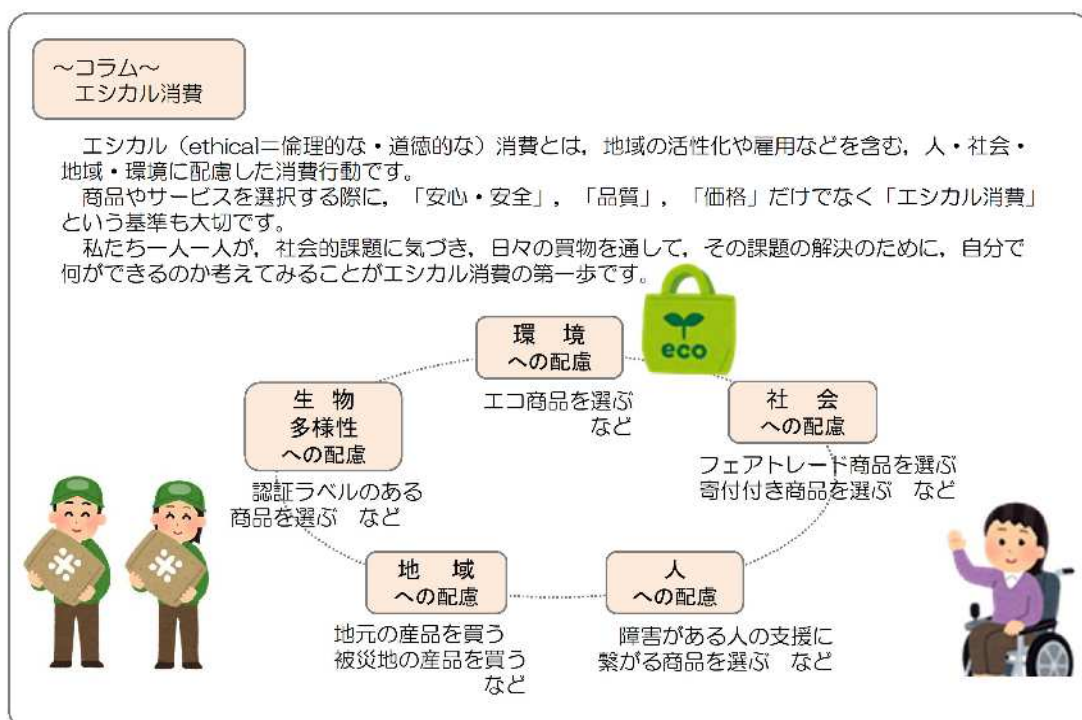
（森林経営課，水産振興課，かごしまの食輸出・ブランド戦略室）

#### ② 消費者志向経営（消費者と共創・協働して社会価値を向上させる経営）への取組の推進

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<sup>6</sup>」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）



- 
- 1 消費者市民社会とは、消費者の社会的役割や消費者教育推進の在り方を考える際の共通概念であり、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」（消費者教育の推進に関する法律第2条第2項）のこと。
  - 2 エシカル消費については、前頁（P65）コラム参照
  - 3 「食べ残し持ち帰り促進ガイドライン」は、食品ロス削減の取組として、事業者が消費者による食べ残し持ち帰りについて合意する際に、民事上及び食品衛生法（昭和22年法律第233号）等の行政法規上留意すべき事項を整理の上、事業者としてあらかじめ対応しておくべき事項を整理すると共に、食べ残し持ち帰りの申出を行う消費者に求められる行動について整理することで、食べ残し持ち帰りに当たっての法的及び衛生的なリスクの低減を図り、食べ残し持ち帰りに係る事業者及び消費者双方の意識の変化や行動変容を推進し、食べ残し持ち帰りが双方協力の下で促進されることを目的とするものである。  
消費者及び事業者がそれぞれの食品衛生に関する留意事項を理解し、食品ロスの削減に取り組むことが重要とされている。
  - 4 食品寄附とは、未利用食品等を、食品関連事業者その他の者から無償で提供を受け、貧困、災害等により必要な食べ物を十分に入手することができない者にそれを提供するための活動のこと。（「食品寄附ガイドライン（P1）より」）
  - 5 デコ活とは、二酸化炭素（CO<sub>2</sub>）を減らす（DE）脱炭素（Decarbonization）と、環境に良いエコ（Eco）を含む“デコ”と活動・生活を組み合わせた言葉で、2050年カーボンニュートラル及び2030年度削減目標の実現に向けて、脱炭素に関する消費者の身近な行動変容、ライフスタイル転換を後押しする国民運動のこと。脱炭素につながる将来の豊かな暮らしの全体像・絵姿を紹介するとともに、国・自治体・企業・団体等が連携し、国民・消費者の新しい暮らしを後押しするもの。
  - 6 消費者志向経営推進組織（事務局：消費者庁）では、各企業において消費者志向経営に誠実に取り組むことについて自主宣言を行うとともに、そのフォローアップを行う活動を呼びかけ、企業の取組の普及を図っている。

## 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

消費生活相談窓口やその役割の周知を図るとともに、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強化に取り組むことにより、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) 消費生活相談窓口の認知度向上
- (2) 消費生活相談員等の知識・技能の向上
- (3) 市町村消費生活相談体制の充実への支援
- (4) 県消費生活センター等の機能強化
- (5) 相談体制の充実・強化

### (1) 消費生活相談窓口の認知度向上

#### ① 消費者ホットライン及び消費生活相談窓口の周知・啓発

市町村と連携し、広報紙やホームページ、SNS等を活用して「消費者ホットライン188」や県消費生活センター、大島消費生活相談所、市町村の消費生活相談窓口の積極的な広報を行い、相談することの重要性と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 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<sup>1</sup>について、積極的に広報し、周知します。

(消費者行政推進室、PR観光課)

- ・ 通訳を必要とする在留外国人が出入国在留管理庁の通訳支援事業等を利用して消費生活に関する相談ができる窓口を積極的に広報し、周知します。

(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、くらし共生協働課)

- ・ 県内在住のより多くの在留外国人に消費生活相談窓口の周知が図られるよう、県の関係団体を通じた情報発信を行います。

(全所属)

#### ③ 海外事業者との取引（越境取引）に係る相談窓口の周知・啓発

海外事業者との消費者トラブルに対応する国民生活センター越境消費者センター<sup>2</sup>について、積極的に広報し、周知します。

(消費者行政推進室)

### (2) 消費生活相談員等の知識・技能の向上

消費生活相談員や消費者行政を担当する行政職員の資質の向上等を図るため、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)

### (3) 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、単独で新たな消費生活相談員の配置や消費生活センターの設置を検討する町村に対し、必要な情報提供や助言を行います。

また、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ては、地域の実情に応じた広域連携の活用などの情報提供や助言を行います。

(消費者行政推進室)

#### ② 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)

#### ③ 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られ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)

#### ④ 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、消費生活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)

#### ⑤ 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)

#### ⑥ 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)

### (4) 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、県内の相談情報を分析し、新手・悪質な手口による消費者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、市町村の相談窓口へ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)

- ・ 消費生活相談のDX化の円滑な推進に向けて、市町村に必要な情報提供を行います。

(消費者行政推進室)

## ⑤ 消費者教育の推進及び担い手の支援

消費者教育の推進拠点として、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)

## (5) 相談体制の充実・強化

### 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。

(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)

- ・ 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，県消費生活センター，大島消費生活相談所)

### ② 県弁護士会等との連携強化

消費生活相談窓口へ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)

---

1 訪日観光客消費者ホットラインとは、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のこと。(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」)

2 国民生活センター越境消費者センターとは、海外の事業者との間での取引でトラブルにあった消費者のための相談窓口のこと。運営は国民生活センター。