

栃木県消費者基本計画

(栃木県消費者教育推進計画)

【第2期】

令和3(2021)年2月

栃木県



はじめに



私たち消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行やキャッシュレス化・グローバル化の進展、持続可能な社会の実現に向けた機運の高まりなど、日々変化を続けています。

さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大や自然災害の発生に便乗した悪質商法等による消費者被害の発生が後を絶たないほか、令和4(2022)年4月には成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、若年者の消費者被害が増加することも懸念されています。

これまで、県では、平成28(2016)年2月に「栃木県消費者基本計画」を策定し、「消費生活相談体制の充実・強化」等の基本方針のもと、消費者施策を総合的かつ計画的に推進してきましたが、このたび、社会環境の変化等により生じた新たな課題に対応するため、「栃木県消費者基本計画(栃木県消費者教育推進計画)【第2期】」を策定しました。この計画では、これまでの取組の成果を踏まえながら、県民の皆様の消費生活の安定及び向上のため、「消費者教育の推進」、「消費者被害防止のための情報発信」、「消費生活相談体制の充実」、「消費生活における安全・安心の確保」の4つの基本方針を掲げ、消費者施策を効果的・効率的に展開していくこととしています。

安全・安心な消費生活の確保は、栃木県重点戦略「とちぎ未来創造プラン」においても、「安全・安心戦略」を支える重点的取組として位置付けており、このプランが目指す本県の将来像「人が育ち、地域が活きる 未来に誇れる元気な“とちぎ”」の実現に向けて、今後とも、市町や関係団体等と連携を図りながら、消費者行政をより一層充実させて参りますので、皆様の御理解と御協力をお願い申し上げます。

結びに、この計画の策定に当たり、貴重な御意見や御提言をいただきました栃木県消費生活安定対策審議会の委員の皆様をはじめ、関係団体や県民の皆様に、深く感謝申し上げます。

令和3(2021)年2月

栃木県知事 福田 富一

目 次

第1 計画策定の基本的な考え方	1
1 計画策定の趣旨	1
2 計画の位置付け	1
3 計画期間	1
第2 消費生活を取り巻く現状と課題	1
1 社会環境の変化	1
(1) 民法改正による成年年齢引下げ	1
(2) 高齢者世帯の単身化	3
(3) キャッシュレス化の進展	4
(4) グローバル化の進展	5
(5) 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり	5
(6) 感染症の拡大や自然災害等の発生	6
2 消費者行政の動向	6
(1) 国	6
(2) 栃木県	7
(3) 市町	7
3 本県における消費生活相談・消費者教育の状況	8
(1) 消費生活相談の状況	8
(2) 消費者教育の状況(「若年者における消費者教育実態調査」から)	11
第3 消費者施策の基本方針と取組の方向	16
1 施策体系	17
2 基本方針	18
3 取組の方向と施策	19
基本方針I 消費者教育の推進	19
取組の方向1 学校における消費者教育の推進	19
取組の方向2 学校・教員に対する支援の強化	19
取組の方向3 地域等における消費者教育の展開	20
取組の方向4 消費者市民社会の形成に向けた意識の醸成、 エシカル消費の普及	20
基本方針II 消費者被害防止のための情報発信	21
取組の方向1 被害防止のための注意喚起の拡充	21
取組の方向2 相談先・契約解除方法等の周知の徹底	21
取組の方向3 関係機関等との情報共有と連携の強化	22

基本方針Ⅲ 消費生活相談体制の充実	23
取組の方向1 県消費生活センターにおける体制の強化	23
取組の方向2 市町に対する支援の強化	24
取組の方向3 実効性のある見守りの実施	25
基本方針Ⅳ 消費生活における安全・安心の確保	26
取組の方向1 商品・サービスの安全性の確保	26
取組の方向2 取引・表示の適正化	26
第4 計画の推進体制と進行管理	27
1 推進体制	27
2 進行管理	27
参考資料	29

第1

計画策定の基本的な考え方

1 計画策定の趣旨

本県では、県民の消費生活の安定及び向上を実現するため、栃木県消費生活条例(昭和51年栃木県条例第3号。以下「条例」という。)に基づき、平成28(2016)年度を始期とする「栃木県消費者基本計画(栃木県消費者教育推進計画)」(以下「第1期計画」という。)を策定し、消費者施策を総合的かつ計画的に推進してきました。

この第1期計画が令和2(2020)年度に終期を迎えることから、社会環境の変化等により生じた新たな課題に対応するため、「栃木県消費者基本計画(栃木県消費者教育推進計画)【第2期】」を策定します。

2 計画の位置付け

条例第5条の3に基づく消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な計画であるとともに、消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。)第10条に基づく「栃木県消費者教育推進計画」を兼ねた計画とします。

また、消費者行政に関する基本計画として、栃木県重点戦略「とちぎ未来創造プラン」を始め、「栃木県教育振興基本計画2025」などの関連計画と整合を図ります。

3 計画期間

令和3(2021)年度から令和7(2025)年度までの5年間とします。

第2

消費生活を取り巻く現状と課題

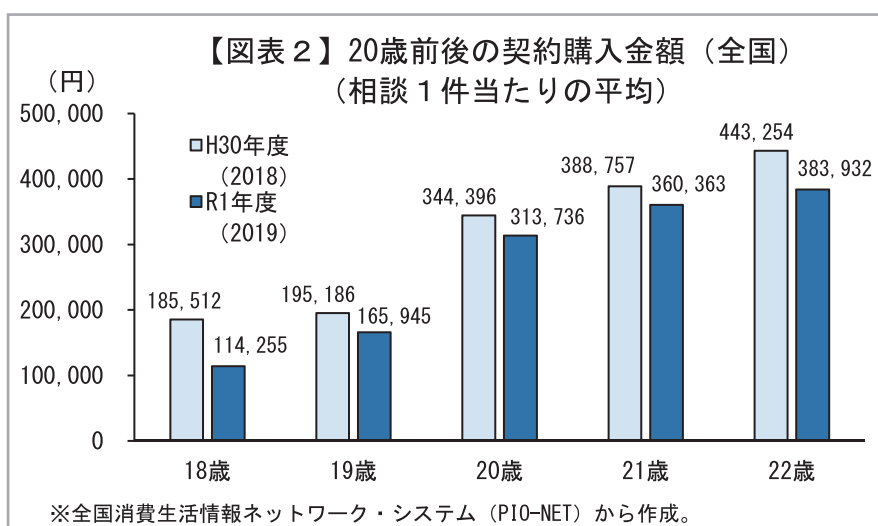
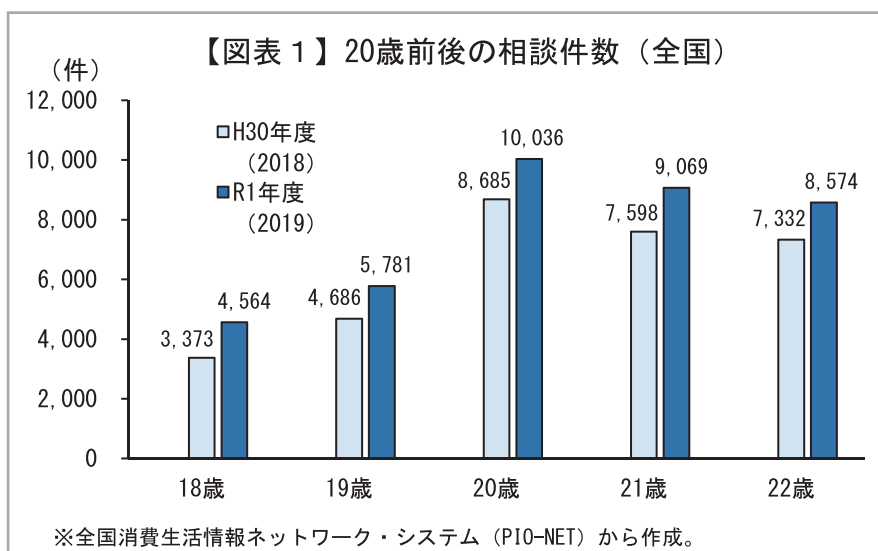
1 社会環境の変化

(1) 民法改正による成年年齢引下げ

成年年齢を18歳に引き下げる改正民法が、令和4(2022)年4月に施行されます。

未成年者の場合、親権者等の同意を得ないで締結した契約は、未成年者取消権によって取り消すことができますが、成年年齢が引き下げられると、18歳、19歳は、この未成年者取消権を行使することができなくなります。

近年の20歳前後の年齢別相談件数をみると、契約当事者が18歳、19歳の相談件数よりも、成年に達した20歳から22歳の相談件数が多くなっており、また、その契約金額も高額になる傾向があることから、未成年者取消権は、未成年者の消費者被害を抑止する役割を果たしています。【図表1、2】



特に18歳は、進学や就職で生活環境が大きく変化する時期でもあり、成年年齢の引下げによって若年者の消費者被害の増加が懸念されます。このため、これまでよりも早い段階で消費生活に関する知識や対処能力を身に付けられるよう、若年者に対する消費者教育を充実させる必要があります。

取り組むべき課題

・18歳、19歳における消費者被害の増加が懸念されるため、中学生期・高校生期¹の消費者教育を充実させる必要があります。

¹ 中学生期・高校生期

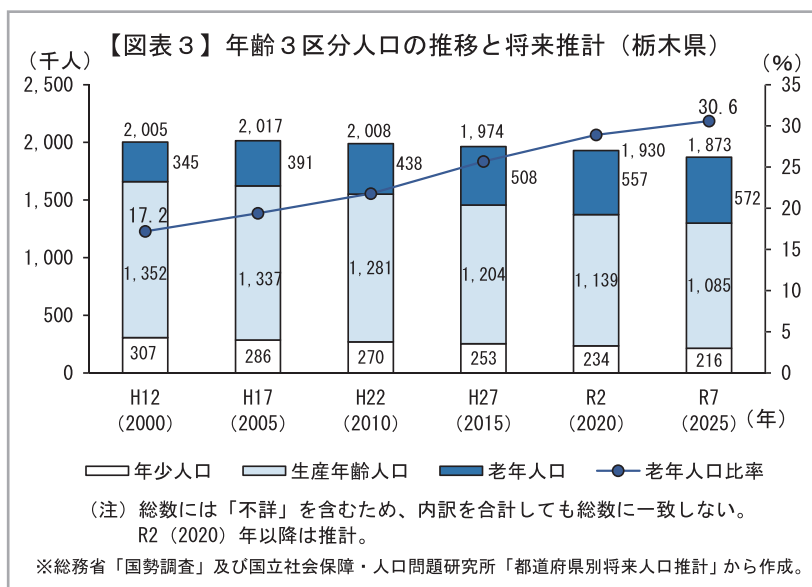
消費者庁「消費者教育の体系イメージマップ」における中学生期・高校生期を指します。

各期の特徴について、中学生期は「行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期」、高校生期は「生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期」とされています。

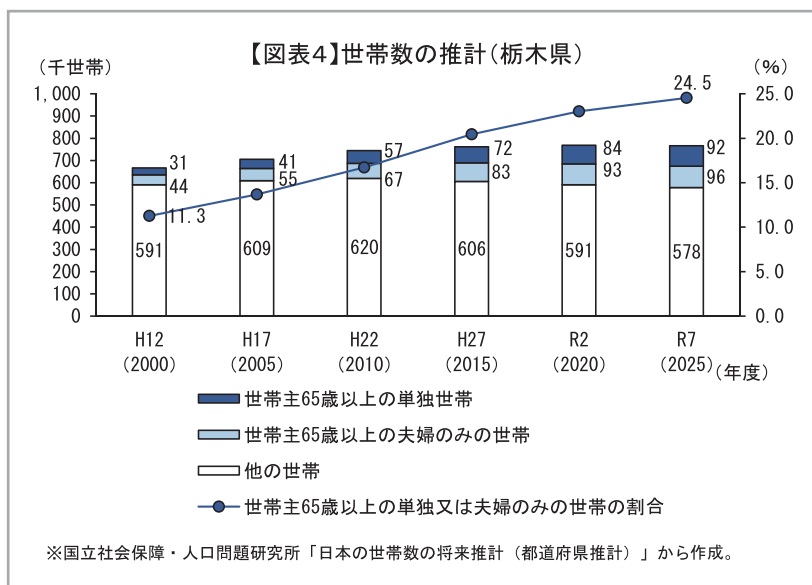
(2) 高齢者世帯の単身化

本県の人口は、平成12(2000)年から平成22(2010)年においては200万人を上回って推移してきましたが、平成17(2005)年をピークに減少に転じ、令和7(2025)年には187万3千人になると推計されています。

一方で、65歳以上の老年人口は、平成27(2015)年には50万8千人でしたが、令和7(2025)年には57万2千人に増加し、本県人口の30.6%になると推計されています。【図表3】



さらに、65歳以上の単独又は夫婦のみの世帯は、平成27(2015)年には約15万5千世帯でしたが、令和7(2025)年には約18万8千世帯となり、県内の全世帯の24.5%を占めるようになると推計されています。【図表4】



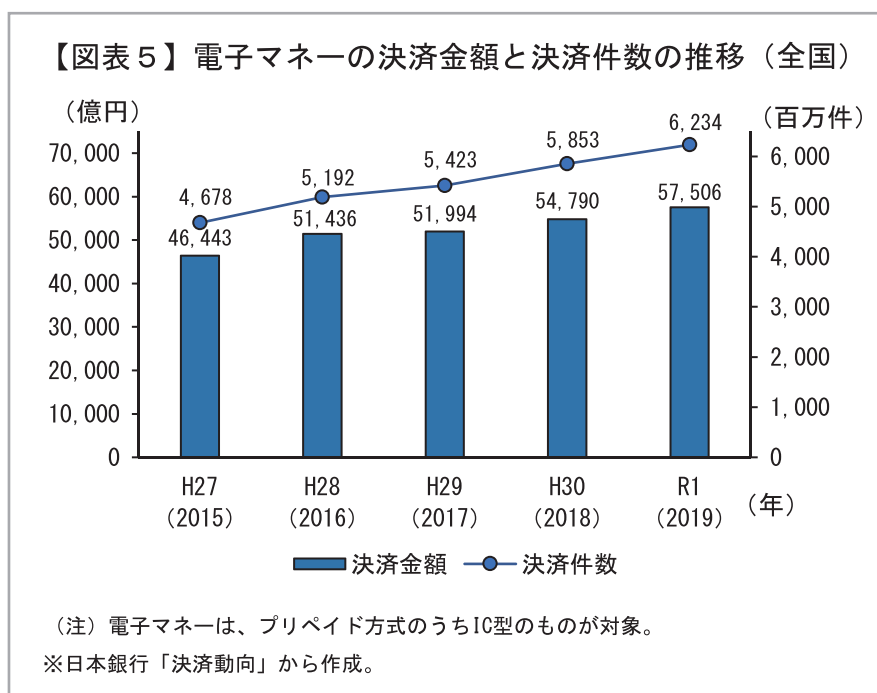
今後、高齢者世帯の単身化が進行することによって、高齢者を狙った悪質商法の被害拡大や、周囲の目が行き届かないことによる被害の潜在化・深刻化が懸念されるため、高齢者本人に対する注意喚起に加えて、地域において高齢者を見守る体制の充実に取り組む必要があります。

取り組むべき課題

・高齢者を狙った悪質商法の被害拡大や、被害の潜在化・深刻化が懸念されるため、地域における見守り体制を充実させる必要があります。

(3) キャッシュレス化の進展

デジタル化の進展による電子商取引の拡大に伴って、電子マネーの決済件数と決済金額は年々増加しており、経済産業省では、平成30(2018)年4月に「キャッシュレス・ビジョン」を策定し、電子マネー、デビットカード、モバイルウォレット及びクレジットカードなどによるキャッシュレス社会の実現のため、産官学が連携して取組を進めています。令和元(2019)年10月には、消費税率引上げ後の消費喚起とキャッシュレス推進の観点からキャッシュレス・ポイント還元事業(キャッシュレス・消費者還元事業)が実施され、令和元(2019)年度には、62億3千4百万件、5兆7,506億円となっています。【図表5】



キャッシュレス決済は、現金を持ち歩かずに買い物ができる手軽さから、今後更に普及していくことが予想されます。消費者は、決済の仕組みについて理解し、より慎重に支出を管理することが求められます。

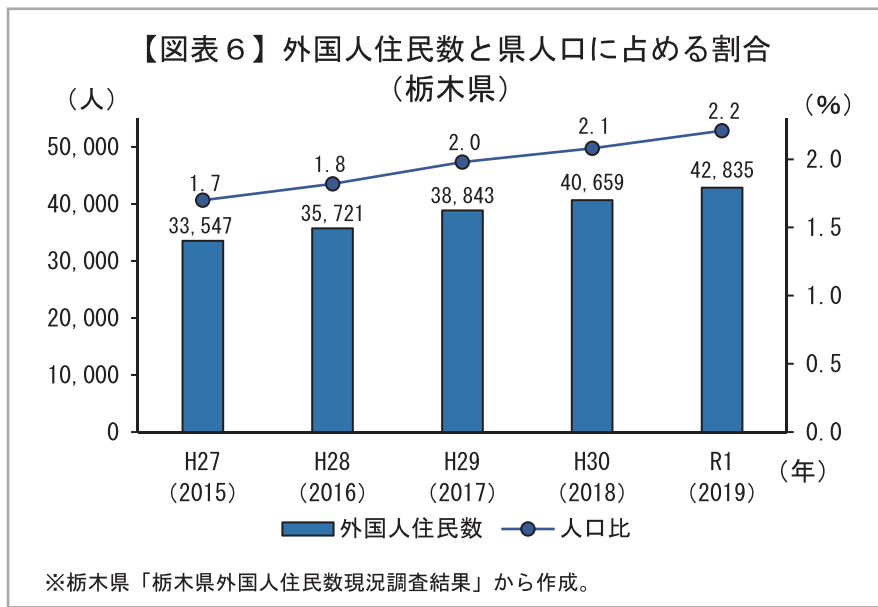
取り組むべき課題

・キャッシュレス決済の更なる普及を見据えて、キャッシュレス社会に対応した金融教育を充実させる必要があります。

(4) グローバル化の進展

様々な商品が事業者により輸入されて広く流通しているだけでなく、スマートフォンやタブレット端末の急速な普及に伴って、消費者が自らインターネット等を通じ、海外から商品を購入することも容易になっています。

また、本県に住む外国人は平成24(2012)年から7年連続で増加し、令和元(2019)年には過去最高の42,835人と、本県人口の2.2%を占めるまでになっています。【図表6】



こうしたグローバル化の進展に伴って、国境を越えた消費者トラブルや外国人消費者への対応が求められます。

取り組むべき課題

- ・国境を越えた取引に伴う消費者トラブルの増加が懸念されるため、複雑化・多様化する消費生活相談への対応を強化する必要があります。
- ・増加する外国人住民の消費者被害防止と適切な消費生活相談対応のため、関係機関と連携して、効率的に対応していく必要があります。

(5) 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり

平成27(2015)年に国連サミットにおいて持続可能な開発目標(SDGs)が採択されたことを受けて、国では「SDGs実施指針」を策定し、「省・再生可能エネルギー、防災・気候変動対策、循環型社会」など8つの優先課題に統合的な形で取り組むこととしています。この実施指針では、消費活動において大きな役割を担う消費者についても、その主体的な取組が期待されています。

また、消費者教育推進法には「消費者市民社会²の形成」が基本理念として位置付けられ、消費者庁

² 消費者市民社会

消費者教育推進法第2条第2項において、「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す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」と定義されています。

では、シンポジウム「エシカル・ラボ」の開催など、エシカル消費³の普及・啓発に取り組んでいます。

取り組むべき課題

・SDGs達成に向けた消費者意識の醸成が求められていることから、合理的に判断し行動できる自立した消費者の育成に取り組む必要があります。

(6) 感染症の拡大や自然災害等の発生

新型コロナウイルスの感染拡大時においては、需要の急増や根拠のない風説等によって、一部の生活関連物資等が品薄となるなど市場が混乱し、必要とする人に商品が行き届かない事態が発生しました。

また、感染症拡大や自然災害発生などの非常時においては、それらに便乗した悪質商法等、関連する消費者トラブルの相談が多く寄せられる傾向にあります。

こうしたことから、非常時においては、特に、適正な取引の確保に向けた対応や便乗した悪質商法等に関する注意喚起に重点的に取り組む必要があります。

また、消費者が、一人ひとりの消費行動が社会に影響を与えることを認識し、非常時においても冷静に行動できるよう、平時からの消費者教育や普及・啓発に取り組む必要があります。

取り組むべき課題

・感染症拡大や災害発生等非常時の対応として、取引等の適正化のほか、便乗した悪質商法等に関する注意喚起に取り組む必要があります。
・非常時においても、合理的に判断し、冷静に行動できる自立した消費者の育成に取り組む必要があります。

2 消費者行政の動向

(1) 国

国では、消費者基本法(昭和43年法律第78号)第9条に基づいて定められる消費者基本計画に沿って消費者政策を展開しています。

令和2(2020)年3月には、第4期消費者基本計画(対象期間:令和2(2020)年度から令和6(2024)年度まで)が閣議決定され、高齢者等ぜい弱な消費者の増加、電子商取引の拡大、自然災害の激甚化・多発化や感染症拡大等による一時的弱者の発生、持続可能な社会の実現などへの対応を主要な課題として、消費者政策を強力に推進しています。

また、消費者庁は、令和2(2020)年4月、第4期消費者基本計画を踏まえた「地方消費者行政強化作戦2020」を策定し、「消費者教育の推進等」や「高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」など、都道府県ごとに達成すべき7つの政策目標を掲げ、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて、地方における取組を支援しています。

³ エシカル消費

英語で「倫理的消費」という意味で、より良い社会に向けた、人や社会、環境に配慮した消費行動のことです。
具体例:エコ商品、フェアトレード商品や障害者支援につながる商品等の選択、地産地消、被災地の特産品の購入 など

(2) 栃木県

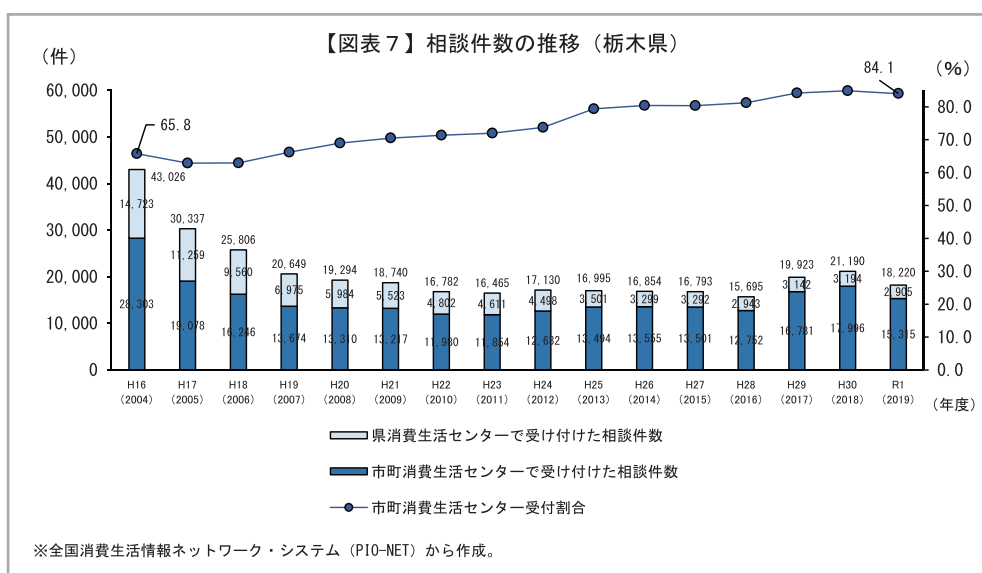
本県では、国の動きや県民の消費生活に生じている課題に対応するため、平成28(2016)年2月に第1期計画を策定し、「消費生活相談体制の充実・強化」、「ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進」及び「消費生活における安全・安心の確保」の3つを基本方針として、消費者施策を総合的かつ計画的に推進してきました。

特に、第1期計画では、県消費生活センターを「センター・オブ・センターズ(地域における中核的相談機関)」と位置付けて機能の充実に取り組み、消費生活相談員の更なる資質向上を図るとともに、消費者の身近な相談窓口である市町消費生活センターへの支援等を推進してきました。

(3) 市町

平成28(2016)年4月、県内市町が設置する消費生活センターは20箇所となり、県内全域において、消費者である県民がより身近な市町で消費生活相談を受けることができる体制が整備されました。

これに伴い、県内の消費生活センターで受け付けた相談(苦情相談及び問合せ相談)件数に占める市町消費生活センターの相談受付割合は増加傾向にあり、令和元(2019)年度は84.1%となっています。【図表7】



さらに、栃木市、日光市、小山市及び下野市の4市では、令和2(2020)年4月までに消費者基本計画を策定し、小学校、中学校等における消費者教育の推進や地域に根ざした啓発の実施などに関する施策を体系的に展開しています。

今後とも、消費者に身近な市町が、複雑化・多様化する相談に適切に対応し、効果的・効率的に消費者行政を執行できるよう、市町消費生活センターにおける相談体制の強化を図るとともに、県及び市町が連携・協力していく必要があります。

取り組むべき課題

- ・市町消費生活センターの相談受付割合は増加傾向にあり、その内容は複雑化・多様化していることから、市町との連携によって効率的に消費者行政を執行していく必要があります。

3 本県における消費生活相談・消費者教育の状況

(1)消費生活相談の状況

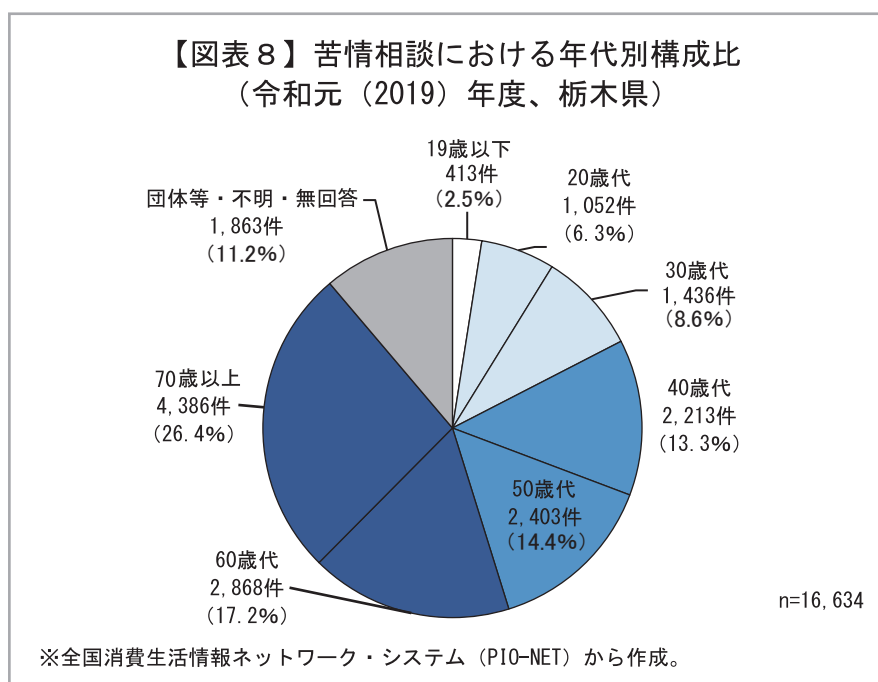
ア 相談件数の推移

県及び市町消費生活センターで受け付けた相談件数は、平成16(2004)年度の43,026件をピークに減少傾向にあり、平成29(2017)年度、平成30(2018)年度は2年連続で増加しましたが、令和元(2019)年度には3年ぶりに減少に転じました。【図表7】

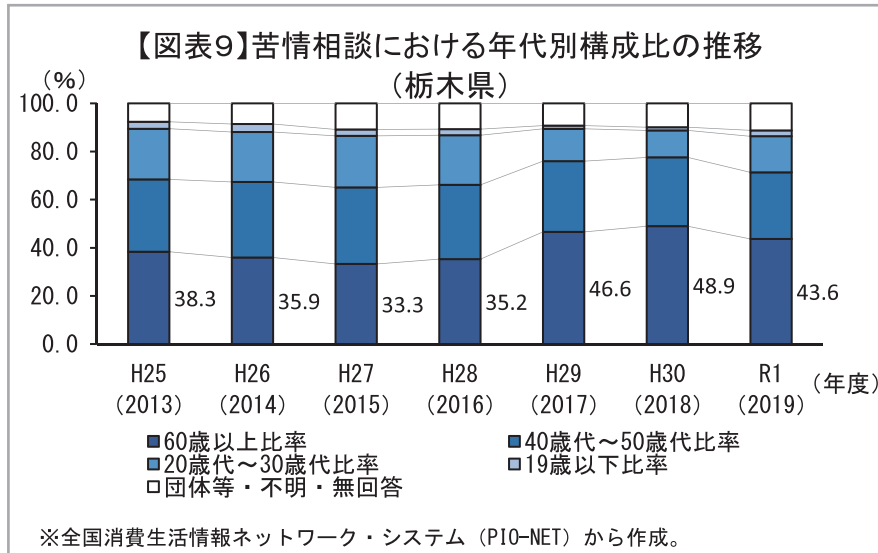
なお、平成16(2004)年度のピークは、「ハガキや電子メール等により身に覚えのない請求を受けた」等の架空請求に関する相談が急増したことによるものであり、近年においても、架空請求に関する相談は件数増減の大きな要因になっています。

イ 年代別の相談状況

令和元(2019)年度における契約当事者の年代別苦情相談件数は、70歳以上が4,386件(全体の26.4%)と最も多く、以下、60歳代2,868件(全体の17.2%)、50歳代2,403件(全体の14.4%)と続き、年代が高くなるにつれて苦情相談件数に占める割合が高くなっています。【図表8】



さらに、苦情相談における契約当事者の年代別構成比の推移をみると、60歳以上が契約当事者となっている相談の比率は増加傾向にあり、平成29(2017)年度以降は4割を超える比率で推移しています。【図表9】



ウ 相談内容

令和元(2019)年度の商品・サービス別苦情相談件数は、上位3位までが前年度と同様で、「商品一般」3,351件、「放送・コンテンツ等」1,611件、「インターネット通信サービス」1,080件となっています。

「商品一般」及び「放送・コンテンツ等」を合わせると全体の約3割を占めており、これは、「商品一般」に分類されるハガキ等による架空請求、「放送・コンテンツ等」に分類されるパソコンやスマートフォンに関連した架空請求・不当請求の苦情相談件数が多いことによるものです。【図表10】

【図表10】苦情相談上位10商品・サービス (栃木県)

(単位：件、%)

令和元(2019)年度					平成30(2018)年度			
順位	商品・サービス名	件数	構成比	前年度増減件数	順位	商品・サービス名	件数	構成比
1	商品一般	3,351	20.1	△ 3,557	1	商品一般	6,908	35.2
2	放送・コンテンツ等	1,611	9.7	△ 669	2	放送・コンテンツ等	2,280	11.6
3	インターネット通信サービス	1,080	6.5	288	3	インターネット通信サービス	792	4.0
4	健康食品	743	4.5	280	4	融資サービス	787	4.0
5	融資サービス	608	3.7	△ 179	5	役務その他	580	3.0
6	役務その他	567	3.4	△ 13	6	レンタル・リース・貸借	509	2.6
7	工事・建築・加工	562	3.4	137	7	健康食品	463	2.4
8	レンタル・リース・貸借	492	3.0	△ 17	8	工事・建築・加工	425	2.2
9	化粧品	472	2.8	239	9	自動車	340	1.7
10	自動車	387	2.3	47	10	修理・補修	273	1.4
—	その他	6,761	40.6	475	—	その他	6,286	32.0
合計		16,634	100.0	△ 2,969	合計		19,643	100.0

※全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) から作成。

年代別にみると、30歳代までの若い年代では、「放送・コンテンツ等」に関する苦情相談が1位となっており、40歳代以上は「商品一般」が1位となっています。

19歳以下の年代においては、「放送・コンテンツ等」のうち、オンラインゲームに関する相談が多いことも特徴です。【図表11】

【図表11】 契約当事者の年代別の苦情相談上位5商品・サービス
(令和元(2019)年度、栃木県)

(単位：件)

年代	1位	2位	3位	4位	5位
19歳以下	放送・コンテンツ等 124 (30.0%)	健康食品 69	化粧品 68	商品一般 22	紳士・婦人洋服 13
20歳代	放送・コンテンツ等 157 (14.9%)	レンタル・リース・貸借 72	商品一般 71	融資サービス 67	自動車 54
30歳代	放送・コンテンツ等 173 (12.0%)	商品一般 119	融資サービス 91	健康食品 84	レンタル・リース・貸借 66
40歳代	商品一般 311 (14.1%)	放送・コンテンツ等 282	健康食品 159	インターネット通信サービス 112	融資サービス 102
50歳代	商品一般 441 (18.4%)	放送・コンテンツ等 279	健康食品 161	インターネット通信サービス 146	融資サービス 106
60歳代	商品一般 767 (26.7%)	放送・コンテンツ等 279	インターネット通信サービス 233	工事・建築・加工 110	健康食品 88
70歳以上	商品一般 1,315 (30.0%)	インターネット通信サービス 405	放送・コンテンツ等 227	工事・建築・加工 205	役務その他 140

(注) 1位の欄()内数値は各年代の総数に占める1位項目の比率

※全国消費生活情報ネットワーク・システム(P10-NET)から作成。

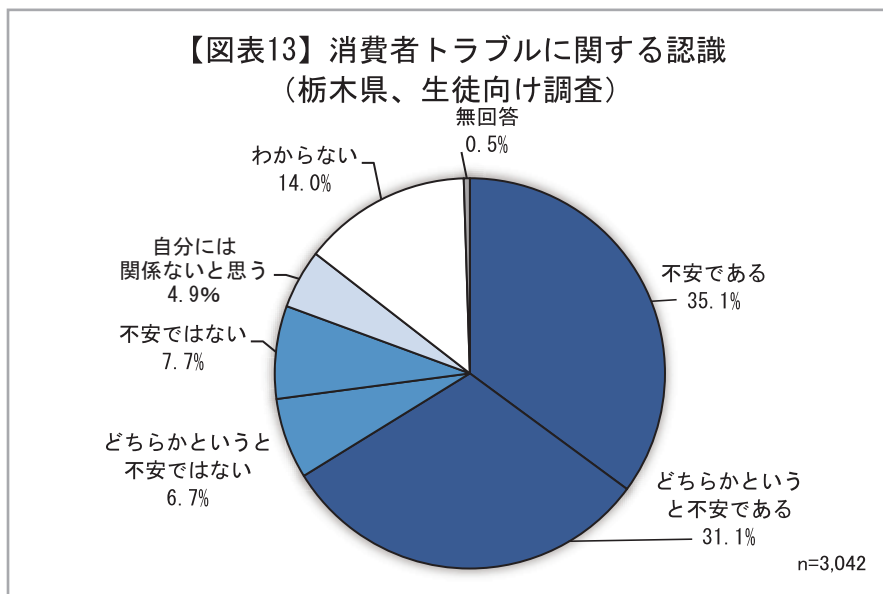
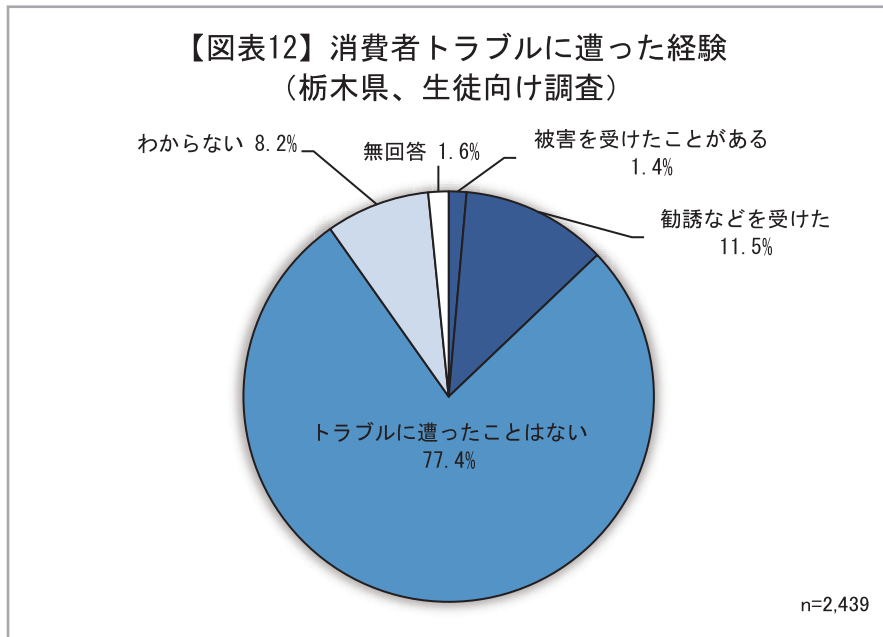
取り組むべき課題

・本県における消費生活相談件数はここ数年再び増加しており、安全性を欠く製品等の流通や高齢者等を標的とした悪質商法による消費者被害は後を絶たないことから、消費生活相談対応の強化、悪質商法等の注意喚起や相談先等の周知のほか、商品・サービスの安全確保、取引等の適正化に取り組む必要があります。

(2)消費者教育の状況(「若年者における消費者教育実態調査」⁴から)

ア 消費生活に関する若年者の意識

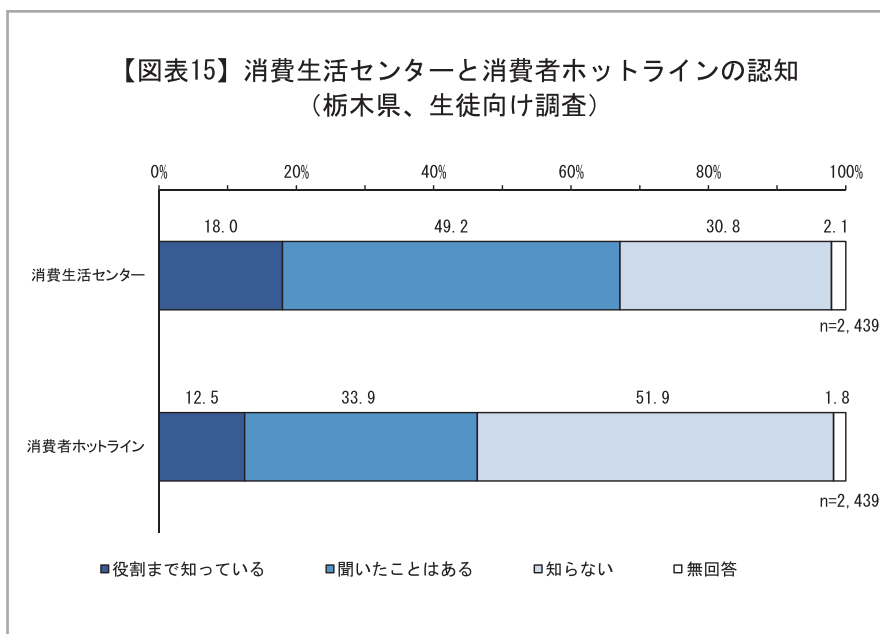
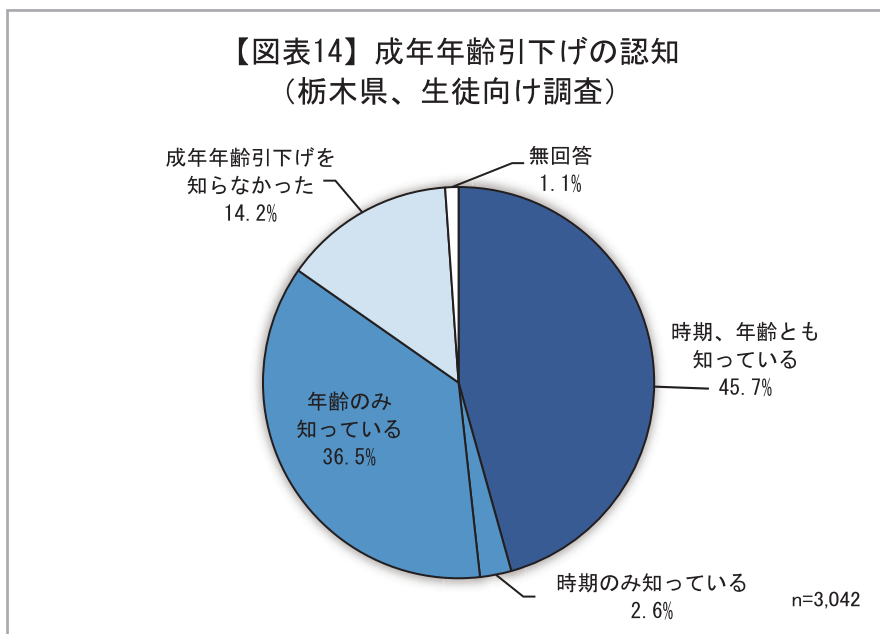
高等学校等及び特別支援学校高等部の生徒のうち、実際に被害に遭ったり、勧誘などを受けたりしたことがあると回答した生徒は12.9%ですが、消費者トラブルに対して「不安である」又は「どちらかという不安である」と回答した生徒は66.2%と、危機意識をもった生徒は比較的多い結果となっています。【図表12、13】

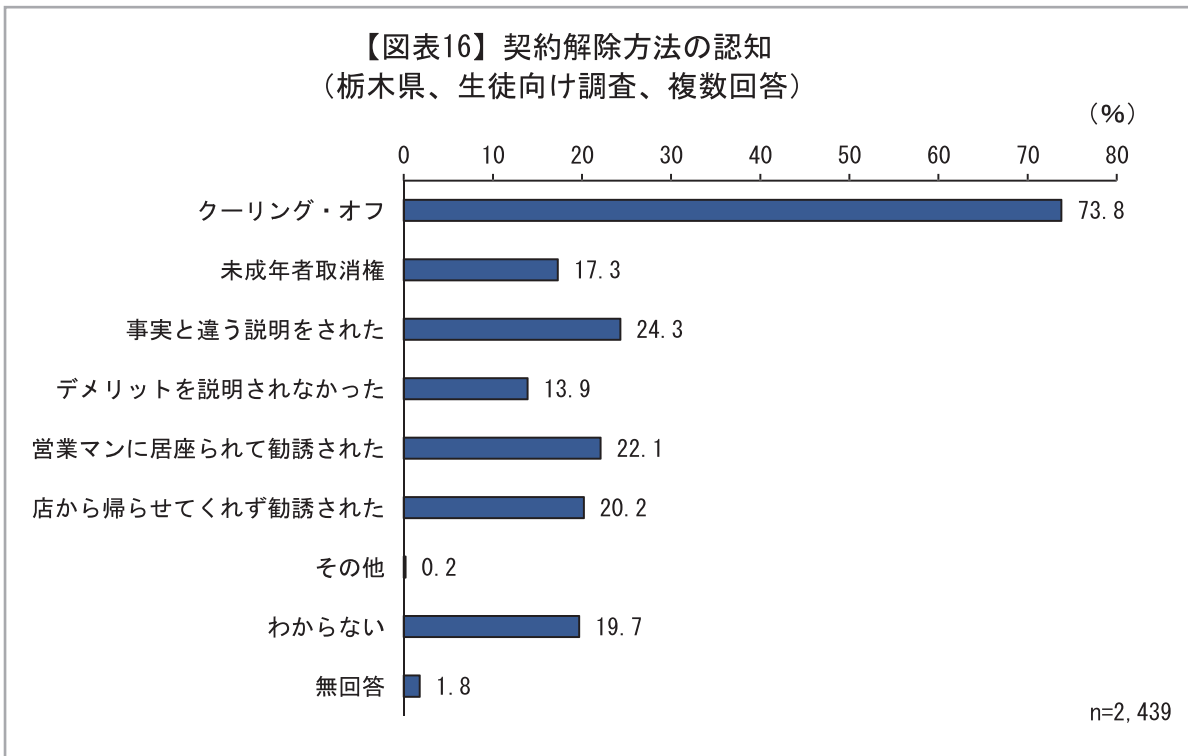


⁴若年者における消費者教育実態調査(令和元(2019)年度実施)

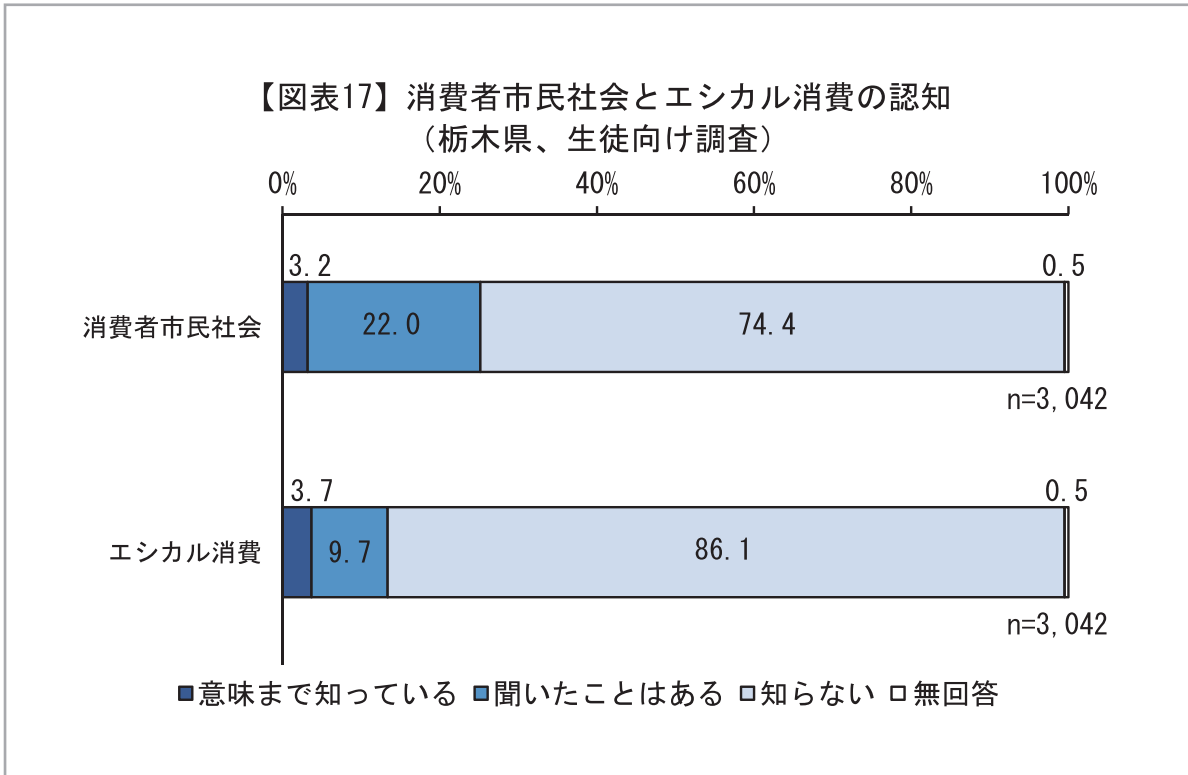
県内の全日制高等学校等114校及び高校2年生等約4,000名を対象とした調査で、回答率は、学校向け調査84.2%、生徒向け調査76.1%でした。

その一方で、成年年齢引下げに関する知識、消費生活センター等の相談先、未成年者取消権等の契約解除方法については、十分に認知されているとは言い難い状況にあります。【図表14～16】

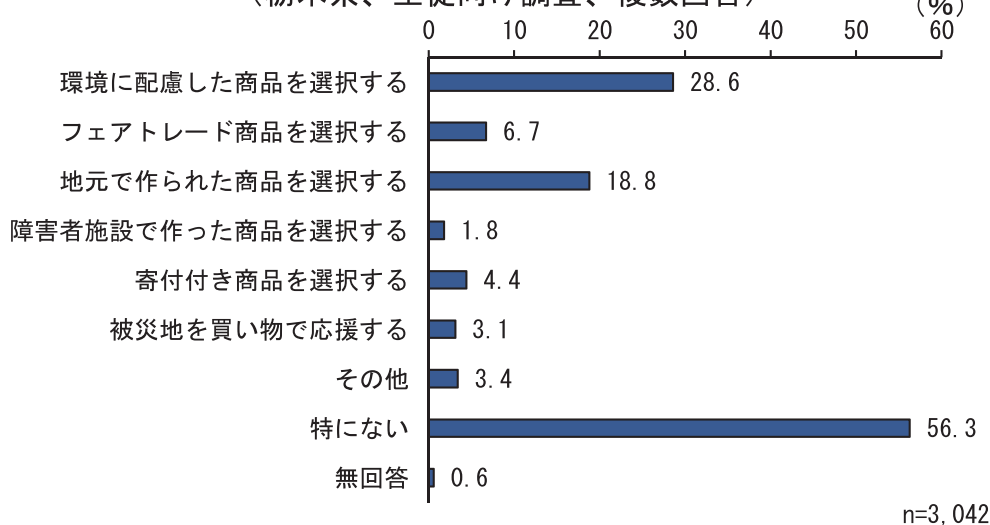




また、「消費者市民社会」及び「エシカル消費」については、言葉の認知度は低いものの、環境配慮や地産地消などエシカル消費に分類される消費行動の傾向がみられます。【図表17、18】



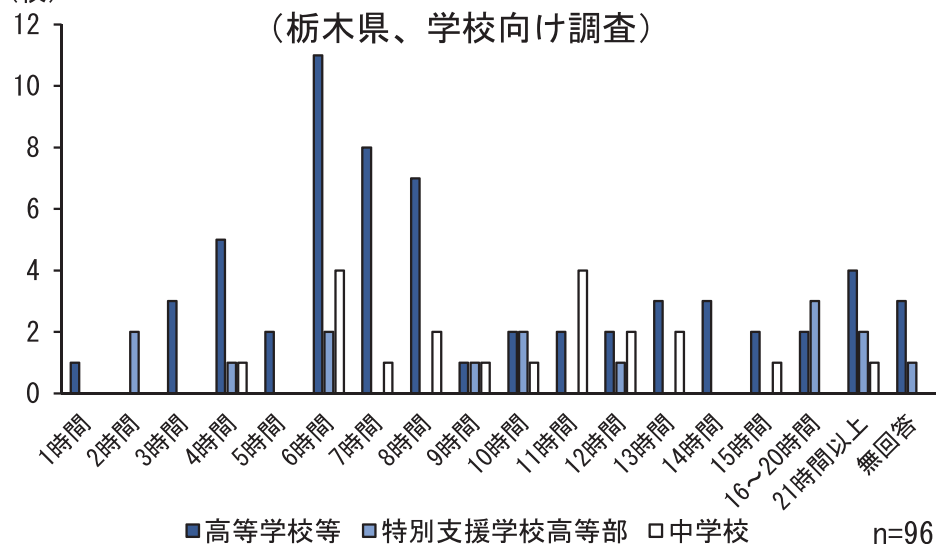
【図表18】 買い物をするとき気を付けていること
(栃木県、生徒向け調査、複数回答)



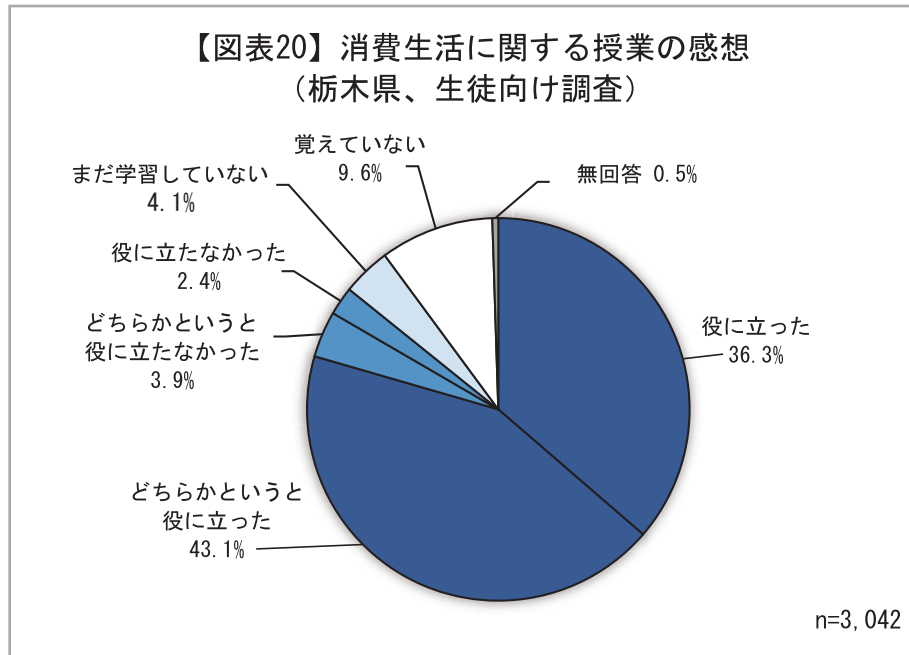
イ 学校における消費者教育の実施状況

在校期間における消費者教育に関する授業の実施時間数については、高等学校等では6時間と回答した学校が11校と最も多く、7時間及び8時間と回答した学校と合わせると高等学校等全体の42.6%を占めています。【図表19】

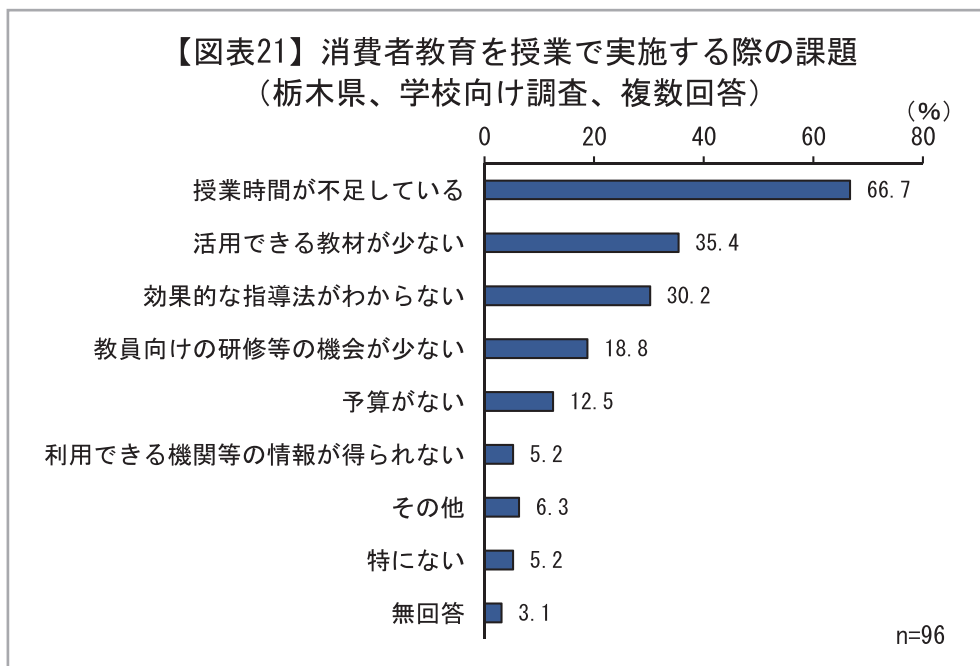
【図表19】 消費者教育に関する授業の実施時間数
(栃木県、学校向け調査)



また、消費生活に関する授業について、「役に立った」又は「どちらかという役に立った」と回答した生徒は79.4%に上り、消費者教育において、学校の授業は有効な手段の一つであることがわかります。【図表20】



しかしながら、消費生活に関する授業の実施に当たっては、66.7%の学校が授業時間の不足を課題に挙げており、学校の授業だけで十分な消費者教育を行うことは難しい状況にあります。【図表21】



取り組むべき課題

- ・若年者において、消費生活センター等の相談先など消費生活に必要な知識が不足していることから、これまで以上に、若年者に対して相談先等を周知していく必要があります。
- ・学校においては、授業時間が限られており、授業のみで十分な消費者教育を実施することは困難な状況であることから、地域等様々な場において、効果的・効率的に消費者教育を実施していく必要があります。

消費者施策の基本方針と取組の方向

消費者を取り巻く現状と課題に対応し、県民の消費生活の安定及び向上を実現するため、条例の基本理念である「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」に基づき、4つの基本方針を定め、各種施策を総合的かつ計画的に推進します。

栃木県消費者基本計画（栃木県消費者教育推進計画）【第2期】の全体構成

【条例の目的】

県民の消費生活の安定及び向上

【条例の基本理念】

「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」

【消費生活における課題】

社会環境の変化、消費者行政の動向、本県における消費生活相談・消費者教育の状況
 ⇒・中学生期・高校生期における消費者教育の充実
 ・キャッシュレス社会に対応した金融教育の充実
 ・様々な場における効果的・効率的な消費者教育の実施
 ・自立した消費者の育成
 ・悪質商法等の注意喚起
 ・相談先等の周知
 ・市町等との連携による効率的な消費者行政の執行
 ・消費生活相談対応の強化
 ・地域における見守り体制の充実
 ・商品・サービスの安全確保
 ・取引等の適正化



【基本方針と取組の方向】

基本方針Ⅰ 消費者教育の推進

- 取組の方向1 学校における消費者教育の推進
- 取組の方向2 学校・教員に対する支援の強化
- 取組の方向3 地域等における消費者教育の展開
- 取組の方向4 消費者市民社会の形成に向けた意識の醸成、エシカル消費の普及

基本方針Ⅱ 消費者被害防止のための情報発信

- 取組の方向1 被害防止のための注意喚起の拡充
- 取組の方向2 相談先・契約解除方法等の周知の徹底
- 取組の方向3 関係機関等との情報共有と連携の強化

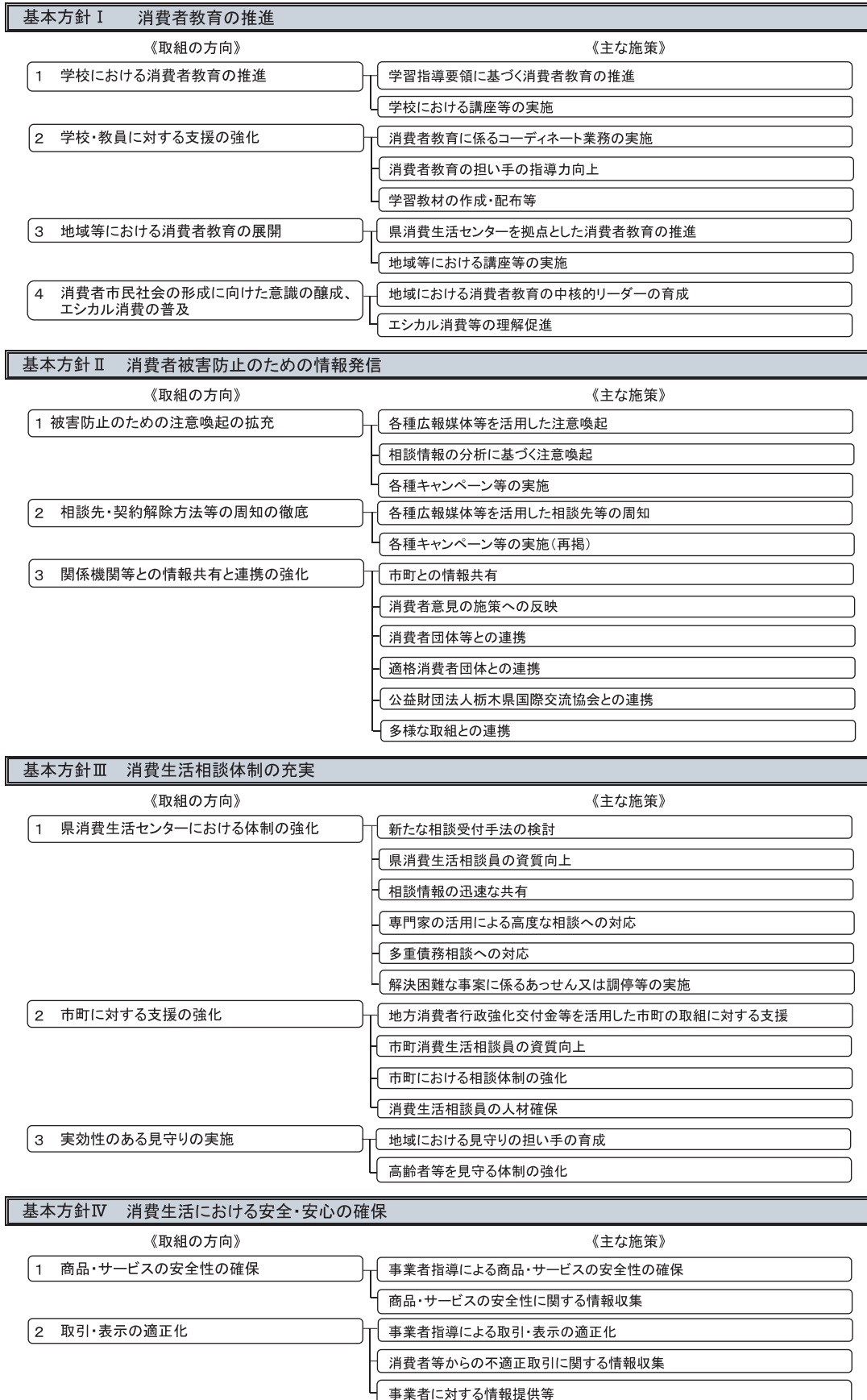
基本方針Ⅲ 消費生活相談体制の充実

- 取組の方向1 県消費生活センターにおける体制の強化
- 取組の方向2 市町に対する支援の強化
- 取組の方向3 実効性のある見守りの実施

基本方針Ⅳ 消費生活における安全・安心の確保

- 取組の方向1 商品・サービスの安全性の確保
- 取組の方向2 取引・表示の適正化

1 施策体系



2 基本方針

基本方針Ⅰ 消費者教育の推進

消費者教育推進法及び「消費者教育の推進に関する基本的な方針⁵」(平成25(2013)年6月閣議決定)では、消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行うべきであり、消費者の特性(年齢、性別、障害の有無、消費生活に関する知識の量など)に配慮し、対象に応じた方法や内容を工夫することが必要であるとされています。

学校はもとより、地域や家庭、職域などライフステージに応じた様々な場を活用して消費者教育を推進し、成年年齢の引下げやキャッシュレス化・デジタル化の進展などの社会環境の変化に対応できる自立した消費者を育成します。

さらに、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や地球環境に影響を及ぼし得ることを自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」の形成を目指して、消費者の意識の醸成に取り組みます。

基本方針Ⅱ 消費者被害防止のための情報発信

消費者被害を未然に防止するため、悪質商法の手口や消費者の生命、身体、財産に関する事故、製品のリコール情報等、県民の消費生活の安全・安心に関する情報について、スピード感をもって発信します。

また、消費者被害を減少させるためには、消費生活相談の重要性や相談窓口としての消費生活センターの存在を県民に周知する必要があります。消費者の特性に配慮しながら、テレビ、ラジオ、新聞、インターネットなど様々なメディアを活用し、消費生活センターの周知を図るほか、悪質商法への対処方法などの消費生活情報について発信します。

さらに、消費者行政の執行に当たっては、市町、適格消費者団体⁶、県警察等と連携を図るとともに、消費者団体等と協働していくことが重要です。多様な主体との連携・協働により、消費者被害の防止に取り組みます。

基本方針Ⅲ 消費生活相談体制の充実

県消費生活センターが、県内の消費生活センターの中核として、相談情報を迅速に収集・共有し、消費者被害の拡大を防止するとともに、高度な相談にも的確に対応できるよう、体制の強化を図ります。

また、県民にとってより身近な市町において消費生活相談を受けられる体制を維持し、複雑化・多様化する相談内容への対応力向上を図るため、市町に対する支援を強化します。

さらに、高齢者世帯の単身化が進行していることから、高齢者等消費生活上配慮を要する方々を対象とした見守り体制の充実を図ることで、消費者被害を未然に防止するとともに、早い段階で消費生活センターなどの相談窓口につないで被害の拡大を防ぎます。

⁵ 消費者教育の推進に関する基本的な方針

消費者教育推進法第9条の規定に基づいて、消費者教育の推進の意義及び基本的な方向、推進の内容、関連する他の消費者政策との連携に関する事項について定めたものであり、都道府県や市町村の消費者教育推進計画の基本となるものです。

また、この基本的な方針は、国や地方公共団体の施策の指針となるだけでなく、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教職員、消費生活相談員、地域福祉関係者、その他の幅広い消費者教育の担い手の指針でもあります。

⁶ 適格消費者団体

内閣総理大臣から認定を受け、事業者の不当な契約条項や不当な行為の差止訴訟を起こす権利を有する団体です。

基本方針Ⅳ 消費生活における安全・安心の確保

消費者を取り巻く社会環境が大きく変化し、商品・サービスの多様化・複雑化が進む中、県民が消費者として生命、身体、財産の安全を確保し、安心して消費生活を営むことができるよう、商品・サービスの安全性の確保に取り組むとともに、表示制度の適正な運用を確保し、適正な取引を実現するための取組を実施します。

3 取組の方向と施策**基本方針Ⅰ 消費者教育の推進****取組の方向1 学校における消費者教育の推進****(1) 学習指導要領に基づく消費者教育の推進**

令和2(2020)年度から段階的に実施されている新しい学習指導要領では、消費者教育の内容の充実が図られ、契約の重要性や消費者の権利と責任などについて学習し、自立した消費者として行動する力を育むこととしています。

県教育委員会において、「栃木県教育振興基本計画2025」に消費者教育の充実について位置付けるとともに、学習指導要領に基づいて、小学校、中学校、高等学校、特別支援学校等の社会科、公民科、家庭科、技術・家庭科、特別の教科である道徳などの教科を中心に、児童及び生徒の発達の段階に応じた消費者教育を推進します。

(2) 学校における講座等の実施

小学校、中学校、特別支援学校において啓発演劇を実施するほか、高等学校においては、消費生活相談員を活用した出前講座や弁護士等専門家と連携した講演等を実施するなど、児童及び生徒の発達の段階に適した方法で実践的な消費者教育を推進します。

大学や専門学校等においては、社会的経験が浅く、契約や交渉に不慣れな学生が、消費者問題の解決力を身に付け、主体的に行動できるようにするため、弁護士等専門家を活用した講演などを消費者団体と連携して実施します。

また、栃木県金融広報委員会⁷と連携して、学校において金融広報アドバイザー派遣講座等を実施するなど、金融教育を推進します。

取組の方向2 学校・教員に対する支援の強化**(1) 消費者教育に係るコーディネート業務の実施**

県消費生活センターが、県教育委員会等と緊密に連携し、学校における講座の開催等に関するニーズを把握して、県内消費生活センターや消費者団体等につなぐなどコーディネート機能を充実・強化することにより、学校における実践的な消費者教育の機会の拡充を図ります。

⁷ 栃木県金融広報委員会

栃木県、栃木県教育委員会、財務省関東財務局宇都宮財務事務所、宇都宮税務署、金融機関団体、消費者団体等を構成員として、中立公正な立場から、暮らしに身近なお金に関する情報提供や学習支援を行っている任意団体です。

(2) 消費者教育の担い手の指導力向上

小学校、中学校、高等学校、特別支援学校等の教員を対象としたセミナーを開催し、消費者教育の必要性についての理解をより一層深めるとともに、「社会への扉⁸」等の教材を活用した授業の実践例を提供するなど、消費者教育に関する指導力の向上を図ります。

また、県内消費生活センターの消費生活相談員等を対象として、学校における出前講座等の実施を想定し、具体的な指導方法や資料作成方法について習得するための研修を実施します。

(3) 学習教材の作成・配布等

県教育委員会と連携しながら、児童及び生徒の発達の段階に応じた資料等を作成し、学校等を通じて配布するとともに、授業等での活用を支援します。

特に、中学生期から高校生期を対象とした映像教材の充実を図り、中学校や高等学校等における実践的な授業の実施を支援します。



若年者向け消費者被害防止啓発 DVD

取組の方向3 地域等における消費者教育の展開

(1) 県消費生活センターを拠点とした消費者教育の推進

県消費生活センターを地域、家庭、職域等における消費者教育の拠点として位置付け、自治会やPTA、事業所等を活用し、消費者団体等との連携を一層推進することで、地域等における消費者教育の機会の拡充を図ります。

また、市町が住民を対象とした講座等を実施する際に、必要に応じて助言等を行います。

(2) 地域等における講座等の実施

公民館、福祉施設、事業所などにおいて、消費者団体等と連携した啓発演劇や出前講座のほか、栃木県金融広報委員会と連携した金融広報アドバイザー派遣講座等を実施し、学校教育を終えた方に対しても、自立した消費者として、日々変化する社会環境に対応しながら消費生活を営むことができるよう、消費者教育や金融教育の機会を提供します。

取組の方向4 消費者市民社会の形成に向けた意識の醸成、エシカル消費の普及

(1) 地域における消費者教育の中核的リーダーの育成

身近な地域において消費者教育や啓発活動を行うことができる人材を育成するため、講座を実施するとともに、講座の修了者を「くらしの安心サポーター」として認定し、継続的に情報提供を行います。

(2) エシカル消費等の理解促進

学校における消費者教育のほか、各種講座や消費者月間など様々な機会を活用して、消費者団体等と連携しながら、エシカル消費の意義などについて広く普及・啓発し、消費者市民社会の形成に向けた意識の醸成を図ります。

⁸ 社会への扉

消費者庁が消費者教育推進法の目的や基本理念を踏まえて制作した、主として高校生を対象とした消費者教育の教材です。

基本方針Ⅱ 消費者被害防止のための情報発信**取組の方向1 被害防止のための注意喚起の拡充****(1) 各種広報媒体等を活用した注意喚起**

県民の生命、身体、財産に関する消費者事故や悪質商法等による消費者被害を未然に防止するため、テレビ、ラジオ、新聞、県ホームページ、SNSなど様々な媒体を効果的に活用し、注意喚起情報などを迅速に発信します。

また、県庁本館2階の消費生活情報コーナー等において展示を行い、最新の注意喚起情報のほか、消費生活に役立つ情報を発信します。

(2) 相談情報の分析に基づく注意喚起

消費生活相談員が日々受ける相談事例を蓄積している全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)⁹を活用して、本県における相談の傾向を分析し、消費者に向けたきめ細かな注意喚起を実施します。

(3) 各種キャンペーン等の実施

高齢者や若年者等を対象とした悪質商法被害防止キャンペーンや多重債務相談強化キャンペーン等を実施し、各種キャンペーンの対象者に多く見られる消費者トラブル等について重点的に注意喚起を行います。

取組の方向2 相談先・契約解除方法等の周知の徹底**(1) 各種広報媒体等を活用した相談先等の周知**

テレビ、ラジオ、新聞、県ホームページ、SNSなど様々な媒体を活用し、県内消費生活センターや消費者ホットライン¹⁰などの相談窓口、クーリング・オフなどの契約解除方法等について、周知を図ります。

また、消費者被害の相談窓口や高齢者等の見守りに関する啓発資料を作成し、講座等で活用するとともに、街頭啓発などで広く県民に配布します。

(2) 各種キャンペーン等の実施(再掲)

高齢者や若年者等を対象とした悪質商法被害防止キャンペーンや多重債務相談強化キャンペーン等を実施し、関係機関等と連携しながら、効果的に相談窓口や契約解除方法等について周知します。

⁹ 全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET)

独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活相談情報の記録・収集を行うデータシステムです。

¹⁰ 消費者ホットライン

全国共通の電話番号(局番なしの188番)で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口(消費生活センター等)を案内します。

土日祝日についても、地方公共団体の消費生活センター等が開所していない場合には、独立行政法人国民生活センターで相談を補完するなど、年末年始(12月29日～1月3日)を除いて、原則毎日利用できます。

取組の方向3 関係機関等との情報共有と連携の強化

(1) 市町との情報共有

本県における消費者行政を充実させ、効果的に推進していくため、市町消費者行政担当課長・消費生活センター所長会議を開催し、意見交換等を行うことにより、消費者施策等についての共通理解を図り、市町との連携を深めます。

(2) 消費者意見の施策への反映

消費者団体や事業者団体の代表者、学識経験者、関係行政機関の職員で組織する栃木県消費生活安定対策審議会(栃木県消費者教育推進地域協議会)において、計画の進行管理や消費者教育の推進等、消費生活関連施策の重要な事項について調査審議することにより、各分野の幅広い意見を本県消費者行政に反映します。

(3) 消費者団体等との連携

消費者団体や特定非営利活動法人、栃木県弁護士会、栃木県司法書士会、事業者団体等と連携することで、県民のニーズに的確に対応した効果的な啓発活動等を実施します。

また、それぞれの団体等と情報交換を行いながら、県の消費者行政を推進します。

(4) 適格消費者団体との連携

適格消費者団体に対し、消費者契約法(平成12年法律第61号)に基づいて相談情報を提供するとともに、適格消費者団体や差止請求の制度について、講座など様々な機会を捉えて普及・啓発を行い、消費者被害の未然防止・拡大防止を図ります。

(5) 公益財団法人栃木県国際交流協会¹¹との連携

増加傾向にある本県在住外国人に対しては、公益財団法人栃木県国際交流協会が実施する事業と連携を図りながら、悪質商法等に関する注意喚起を実施するとともに、消費生活相談についても適切に対応します。

(6) 多様な取組との連携

県消費生活センターにおいて、特殊詐欺等の情報が得られた場合には、県警察に情報提供し、被害の拡大防止を図ります。

また、特殊詐欺被害の未然防止活動のほか、防犯活動や交通安全活動などとの連携を図り、地域における安全・安心を確保するための活動として、消費者施策を一体的に推進します。

¹¹ 公益財団法人栃木県国際交流協会

多文化共生の社会づくりと県民主体による国際交流・国際協力を促進するとともに、国際感覚豊かな人材の育成を図り、もって国際性豊かで魅力のある社会づくりに寄与することを目的とする団体です。

国際交流・国際協力・国際理解に関する事業のほか、多言語による生活情報の提供や外国人向け各種相談事業などの多文化共生の社会づくりに関する事業を行っています。

基本方針Ⅲ 消費生活相談体制の充実

取組の方向1 県消費生活センターにおける体制の強化

(1) 新たな相談受付手法の検討

電話や来所による消費生活相談を実施するとともに、先進例を参考にしながら、メールなどの新たな相談受付手法についても検討し、平日の昼間に相談しにくい消費者の利便性の向上を図ります。



栃木県消費生活センターにおける電話相談風景

(2) 県消費生活相談員の資質向上

県消費生活相談員に対して、相談対応に必要な知識等を習得するための実務研修のほか、消費者教育や全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に関する研修等、消費者行政に関わる上で必要なスキルの習得・向上のための専門研修を実施します。

(3) 相談情報の迅速な共有

短期間に相談件数が急増している事案や県内広域にわたり影響があると思われる事案について、被害の拡大を防止するため、市町消費生活センターから情報を収集し、速やかに注意喚起や事業者指導につなげる体制を整備します。

また、市町消費生活センターから収集した情報とその対処法等は、「とちまる緊急通信」を発行するなど、他の市町に迅速に周知して、県全体で消費者被害の拡大防止に努めます。

(4) 専門家の活用による高度な相談への対応

弁護士等専門家をアドバイザーとしたケーススタディの実施などにより、県消費生活相談員が専門性の高い分野についての知識等を蓄積し、県消費生活センターに寄せられた高度な相談や市町消費生活センターからの照会等に対して的確に対応します。

(5) 多重債務相談への対応

県消費生活センターに寄せられた多重債務相談については、関係機関に迅速につなぎ、相談者の生活再建を支援します。

また、多重債務者相談強化キャンペーンにおける取組を通じて、多重債務に関する潜在的な相談者の掘り起こしに努めるとともに、栃木県弁護士会等の関係機関を構成員とする多重債務者対策協議会において情報共有や意見交換を行うことで、効果的な多重債務者対策の推進を図ります。

(6) 解決困難な事案に係るあっせん又は調停等の実施

県消費生活センターに寄せられた相談のうち、相談窓口での解決が著しく困難な事案であって、紛争解決に関する当事者間の同意が得られる場合には、栃木県苦情処理審査会の開催や国民生活センター紛争解決委員会への紹介など、あっせんや調停に向けた対応を実施します。

取組の方向2 市町に対する支援の強化

(1) 地方消費者行政強化交付金等を活用した市町の取組に対する支援

消費者庁の地方消費者行政強化交付金を活用した栃木県消費者行政活性化事業費補助金の交付により、市町が実施する消費生活相談体制維持・充実のための事業や消費者問題解決力の高い地域社会づくりのための消費者教育・啓発を推進する事業等に対して、支援を行います。

(2) 市町消費生活相談員の資質向上

経験の浅い市町消費生活相談員を県消費生活センターで受け入れ、実務研修を実施することにより、市町消費生活相談員の資質向上を図ります。

また、市町の消費生活相談員を対象として、相談対応に必要な知識等を習得するための実務研修のほか、消費者教育や全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)に関する研修等、消費者行政に関わる上で必要なスキルの習得・向上のための専門研修を実施します。

(3) 市町における相談体制の強化

経験豊富な県消費生活相談員を市町消費生活センターに派遣し、相談業務のノウハウ等を提供するほか、市町消費生活センター等に向けて月報を発行し、市町と特徴的な相談事例を共有するなど、市町消費生活センターが円滑に相談を処理できるよう支援します。

また、市町消費生活センターが受け付けた処理困難な相談について、対処法等を県消費生活相談員に随時相談できるヘルプデスクの運営や弁護士等を活用した法律相談の場の提供により、市町消費生活センターにおける適切かつ迅速な相談処理を支援します。

なお、市町に対する支援については、県消費生活センターに消費者安全法(平成21年法律第50号)に基づく指定消費生活相談員¹²を配置することで体制を確立し、関連する事業を効果的に実施します。

(4) 消費生活相談員の人材確保

「消費生活相談員人材バンク」を運営し、消費生活相談員の採用を希望する市町と消費生活相談員として就職を希望する有資格者を仲介します。

¹² 指定消費生活相談員

消費者安全法第10条の4において、都道府県は、一定程度の実務経験を有する消費生活相談員の中から、市町村の消費生活相談に関する助言、協力等の援助を行う者を「指定消費生活相談員」として指定するよう努めなければならないとされています。

取組の方向3 実効性のある見守りの実施

(1) 地域における見守りの担い手の育成

県が実施する講座の修了者など、消費生活に関する一定の知識を有する方を「くらしの安心サポーター」として認定し、高齢者等に対する注意喚起や見守り活動をそれぞれの地域で推進するとともに、「くらしの安心サポーター」が円滑に活動できるよう、悪質商法の手口など消費生活に関する最新情報を研修会やメール等で提供します。

また、高齢者や障害者の支援を行う民生委員・児童委員、ケアマネジャー、ホームヘルパーなどを対象として、それぞれの地域や職場において、消費者被害を防止するための講座等を実施します。



くらしの安心サポーター全体研修会の様子

(2) 高齢者等を見守る体制の強化

地域において消費者被害防止の観点からの見守りが行われるよう、市町に対して、地域の福祉関係者を中心に設置された高齢者見守りネットワーク¹³への市町消費生活センターの積極的な関与を働きかけるとともに、消費者安全確保地域協議会¹⁴の設置を推進します。

また、高齢者見守りネットワークの構成員となっている事業者団体等に対して、消費生活に関する情報を提供します。

¹³ 高齢者見守りネットワーク

個々の見守り活動だけでなく、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員・児童委員、老人クラブ、地域団体、地域住民など、地域の関係者が相互に連携しながら、孤立死防止等の観点から高齢者世帯などの見守り活動を行うネットワーク体制のことです。

¹⁴ 消費者安全確保地域協議会

消費者安全法第11条の3の規定に基づく組織で、高齢者や障害者等の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行います。

構成員間等で、見守りの対象者に関する個人情報の共有が可能であることから、より細やかで実効性のある見守り活動を行うことができます。

基本方針Ⅳ 消費生活における安全・安心の確保

取組の方向1 商品・サービスの安全性の確保

(1) 事業者指導による商品・サービスの安全性の確保

県民の生命、身体、財産に関する消費者事故や被害を防止するため、事業者に対して消費者安全法等の法令に基づく行政指導などを実施するとともに、市町が実施する事業者指導に対して助言等を行います。

事業者指導等に当たっては、商品やサービスの安全性に係る個別法令を所管する庁内関係課と情報共有を図ります。

(2) 商品・サービスの安全性に関する情報収集

県において消費者事故等の発生情報を得た場合には、消費者安全法の規定に基づき、確実かつ迅速に消費者庁に通知します。また、県民に対して注意喚起を行い、消費者事故等の拡大防止を図ります。

取組の方向2 取引・表示の適正化

(1) 事業者指導による取引・表示の適正化

不適正な取引を行う事業者や不適正な表示に対して、特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。)や不当景品類及び不当表示防止法(昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」という。)などの法令に基づく行政処分や行政指導などを実施するとともに、市町が実施する事業者指導に対して助言等を行います。

事業者指導に当たっては、関連する個別法令を所管する庁内関係課と情報を共有するほか、必要に応じて弁護士等専門家を活用します。

また、違法行為が広域に及ぶ事案については、消費者庁や近隣都県と情報を共有し、連携して法執行に当たります。

(2) 消費者等からの不適正取引に関する情報収集

県が認定する「くらしの安心サポーター」から、被害に結びつくような取引行為や不審な表示等に関する情報を収集するとともに、特定商取引法や条例に基づいて、消費者等から広く、不適正な取引行為を行う事業者に関する情報を受け付け、事業者指導などの消費者行政に反映します。

(3) 事業者に対する情報提供等

事業者が、業務改善を目的として、自らの取引行為に関する消費生活相談情報を収集するために県消費生活センターを訪問する機会を捉え、事業者に対して、相談受付状況等を基にした指導や啓発を実施します。

また、事業者団体等に対して、特定商取引法や景品表示法などに関する内容の県政出前講座を実施し、法令遵守(コンプライアンス)意識の向上や消費者志向の事業経営について情報提供や啓発を実施します。

1 推進体制

くらし安全安心課を事務局とする消費者行政連絡会議などの場を通じて、庁内関係課室と連携し、関連計画と整合を図りながら、効果的かつ効率的に消費者施策を展開します。

また、計画において、本県消費者行政の基本方針及び取組の方向を明示することにより、県民、市町及び関係団体等と認識を共有し、適切な役割分担のもと連携・協働します。

2 進行管理

毎年度、計画に掲げる消費者施策の実施状況を栃木県消費生活安定対策審議会（栃木県消費者教育推進地域協議会）に報告し、意見聴取するとともに、県ホームページで公表します。

栃木県消費生活安定対策審議会（栃木県消費者教育推進地域協議会）で聴取した意見は、適宜、次年度以降の消費者施策に反映し、改善を図ります。



参考資料

栃木県消費生活条例	31
栃木県内の消費生活相談窓口	37
第2期計画と持続可能な開発目標(SDGs)の関係	38

栃木県消費生活条例

昭和51年栃木県条例第3号
最終改正：平成28年栃木県条例第22号

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、県、事業者及び事業者団体の責務並びに消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を総合的に推進し、もつて県民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

(平25条例74・全改)

(基本理念)

第1条の2 消費者の利益の擁護及び増進は、県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保される権利
- (2) 商品又はサービス(以下「商品等」という。)について、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保される権利
- (3) 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供される権利
- (4) 消費者の意見が消費者の利益の擁護及び増進に関する施策に反映される権利
- (5) 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される権利

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢、障害の有無その他の特性が配慮されなければならない。

3 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進に当たっては、高度情報通信社会の進展に的確に対応するよう配慮されなければならない。

(平25条例74・全改)

(県の責務)

第2条 県は、経済社会の発展に即応して、前条の基本

理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

2 県は、前項の施策の策定及び実施に当たっては、消費者及び消費者団体の消費生活に関する意見を反映させるように努めなければならない。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(県と市町村との協力)

第3条 県及び市町村は、それぞれが実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策について、相互に協力するものとする。

(平14条例68・全改、平25条例74・一部改正)

(事業者の責務)

第4条 事業者は、基本理念にのっとり、その供給する商品等について、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- (2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- (3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- (4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- (5) 消費者教育(消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)第2条第1項に規定する消費者教育をいう。以下同じ。)の推進のための自主的な活動に努めること。
- (6) 県が実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策に協力すること。

2 事業者は、その供給する商品等の取引に関して知り得た消費者に係る個人情報の適正な取扱いに努めなければならない。

3 事業者は、常に、その供給する商品等について、品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するように努めなければならない。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(事業者団体の責務)

第4条の2 事業者団体は、基本理念にのっとり、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

2 事業者団体は、消費者教育の推進のための自主的な活動に努めるものとする。

3 事業者団体は、県が実施する消費者の利益の擁護及び増進に関する施策に協力するように努めるものとする。

(平25条例74・追加)

(消費者の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するように努めなければならない。

2 消費者は、消費生活に関し、知的財産権等の適正な保護に配慮するように努めなければならない。

(平25条例74・全改)

(消費者団体の役割)

第5条の2 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を確保するための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

2 消費者団体は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場において行われる消費者教育に協力するように努めるものとする。

(平25条例74・追加)

第1章の2 基本計画

(平25条例74・追加)

第5条の3 知事は、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な計画(以下「基本計画」という。)を定めなければならない。

2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。

(1) 消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的方向

(2) 消費者の利益の擁護及び増進に関する施策に関する事項

(3) 前2号に掲げるもののほか、消費者の利益の擁護及び増進に関し必要な事項

3 知事は、基本計画を定めようとするときは、あらかじめ、栃木県消費生活安定対策審議会(以下「審議会」という。)の意見を聴かななければならない。

4 知事は、基本計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

5 前2項の規定は、基本計画の変更について準用する。

(平25条例74・追加)

第2章 消費者の保護及び支援に関する施策

(平14条例68・改称)

第1節 危害の防止、表示の適正化等

(平14条例68・節名追加)

(危害の防止)

第6条 知事は、消費者への危害を防止するため必要があると認めるときは、事業者の供給する商品等の製造、販売、使用等に関し、試験、検査又は調査を行うことができる。

2 知事は、前項の規定による試験、検査又は調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該商品等についてその安全性を明らかにするように求めることができる。

3 知事は、必要があると認めるときは、第1項の規定による試験、検査又は調査の経過及び結果を県民に周知させるものとする。

(平14条例68・追加、平25条例74・一部改正)

第6条の2 知事は、事業者が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等を供給していると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、当該商品等を供給する事業者に対し、当該商品等の供給の中止その他危害を防止するための必要な措置を勧告することができる。この場合において、知事は、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、直ちに当該商品等の品名、これを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を県民に周知させなければならない。

2 知事は、前項後段の規定により周知措置をとつたときは、当該事業者が当該勧告に基づいてとつた措置及びその結果を県民に周知させなければならない。

(平14条例68・旧第6条繰下・一部改正)

(重大緊急危害の情報提供)

第6条の3 知事は、事業者が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある商品等を供給している場合において、当該危害を防止するため緊急の必要があると認めるときは、法令に定める措置をとる場合を除き、直ちに当該商品等の品名、これを供給する事業者の住所及び氏名又は名称その他必要な事項を県民に周知させなければならない。

(平25条例74・追加)

(表示の適正化等)

第7条 事業者は、消費者が商品等を購入しようとする場合において容易に選択ができ、かつ、適正に使用又

は利用ができるようにするため、その供給する商品等の品質、量目、価格等必要な事項を正しく表示するとともに、その包装等の適正化を図るように努めなければならない。

(自主基準の設定)

第8条 事業者は、その供給する商品等について、危害の防止、表示の適正化等を図るため必要があると認めるときは、商品等の規格、表示の基準その他必要な基準を定めるように努めなければならない。

2 事業者は、消費者に商品等を供給する場合には、前項の規定により定められた基準に適合するように努めなければならない。

3 事業者は、第1項の規定により基準を定めたときは、知事にその内容を届け出なければならない。

(県の基準の設定)

第9条 知事は、事業者が供給する商品等について、危害の防止、表示の適正化等を図るため必要があると認めるときは、法令に定めがある場合を除き、当該商品等について、規則で、商品等の規格、表示の基準その他必要な基準を定めることができる。

2 知事は、前項の規定により基準を定める場合には、審議会の意見を聴かななければならない。これを変更し、又は廃止するときも、同様とする。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(基準適合義務)

第10条 事業者は、消費者に商品等を供給する場合には、前条第1項の規定により定められた基準に適合するようにしなければならない。

2 知事は、事業者が前項の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、その改善を勧告することができる。

第2節 取引の適正化

(平14条例68・節名追加)

(不適正な取引行為の指定)

第11条 知事は、消費者の保護を図るため、事業者が消費者との間で行う商品等の取引に関して、消費者に不当に不利益を与えるおそれのある行為を、規則で、不適正な取引行為として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により不適正な取引行為を指定する場合には、審議会の意見を聴かななければならない。これを変更するときも、同様とする。

(平14条例68・全改)

(不適正な取引行為の禁止)

第11条の2 事業者は、消費者と商品等の取引を行うに当たっては、前条第1項の規定により指定された不適正な取引行為(以下「不適正な取引行為」という。)を行ってはならない。

(平14条例68・追加、平25条例74・一部改正)

(不適正な取引行為に関する調査等)

第11条の3 知事は、不適正な取引行為が行われている疑いがあると認めるときは、必要な調査を行うことができる。

2 知事は、前項の規定による調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為についてその正当性を明らかにするように求めることができる。

3 知事は、必要があると認めるときは、第1項の規定による調査の経過及び結果を県民に周知させるものとする。

(平25条例74・追加)

(改善勧告)

第11条の4 知事は、事業者が第11条の2の規定に違反して不適正な取引行為を行っていると認めるときは、当該事業者に対し、当該行為の改善を勧告することができる。

(平14条例68・追加、

平25条例74・旧第11条の3繰下・一部改正)

第3節 消費者教育等の推進

(平14条例68・節名追加)

第12条 県は、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況に鑑み、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講じ、消費者教育を推進するものとする。

2 知事は、消費者が商品等の選択を誤ることがないようにするため、必要に応じて、商品等の試験、検査又は調査を行うとともに、その結果を展示その他の方法により県民に周知させるように努めなければならない。

3 県は、消費者の健全かつ自主的な組織活動を促進するため、必要な施策を講ずるように努めなければならない。

(平14条例68・全改、平25条例74・一部改正)

第4節 被害の救済

(平14条例68・節名追加)

(消費者苦情の処理)

第13条 知事は、消費者から、事業者と当該消費者との間の商品等の取引に関して生じた苦情(以下「消費者苦情」という。)の申出があつたときは、速やかにその内容を調査し、当該消費者苦情を適切に処理するために必要な措置をとるものとする。

2 知事は、前項の規定による調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該事業者に対し、説明又は資料の提出若しくは提示を求めることができる。

3 知事は、消費者苦情の申出があつた場合において、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、当該消費者苦情に関する情報を県民に周知させるものとする。

4 知事は、市町村から、高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする消費者苦情の処理について協力の要請を受けたときは、当該消費者苦情の解決に必要な措置をとるものとする。

5 知事は、その求めに応じ、事業者及び事業者団体における消費者苦情の処理体制の整備について必要な助言を行うものとする。

(平7条例33・平25条例74・一部改正)

(審査会のあつせん及び調停)

第13条の2 知事は、前条第1項の規定による申出のあつた消費者苦情で解決が著しく困難であると認めるときは、栃木県消費者苦情処理審査会(以下この条及び次条において「審査会」という。)のあつせん又は調停に付することができる。

2 審査会は、あつせん又は調停のために必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、報告若しくは資料の提出を求め、又は出席を求めてその意見若しくは説明を聴くことができる。

3 知事は、第1項の規定により消費者苦情をあつせん又は調停に付したときは、その経過及び結果を県民に周知させるものとする。

(平7条例33・追加、平25条例74・一部改正)

(消費者訴訟費用の貸付け)

第14条 知事は、消費者苦情に関し消費者が当該事業者を相手に訴訟を行う場合において、当該訴訟が次の各号に掲げる要件のいずれをも満たすときは、当該消費者に対し、当該訴訟の費用に充てる資金の貸付けを行うことができる。

(1) 第13条の規定による知事の措置によつては解決されなかつたものであること。

(2) 一件当たりの被害額が規則で定める額以下のものであること。

(3) 同一の被害が多数発生し、又は発生するおそれがあるものであること。

(4) 審査会が適当であると認めたものであること。

(5) 県内に住所を有している者が提起する訴訟であつて、これらの者が多数共同して提起するものであること。

2 前項に定めるもののほか、訴訟の費用に充てる資金の貸付けの限度額、貸付けの条件その他貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

(平7条例33・一部改正)

(貸付金の返還及び返還の免除)

第15条 前条の規定により訴訟の費用に充てる資金の貸付けを受けた者は、当該貸付けに係る訴訟が終了したときは、規則で定める日までに、当該資金を返還しなければならない。

2 知事は、前項の規定にかかわらず、訴訟の費用に充てる資金の貸付けを受けた者が死亡し、又は災害を受ける等の場合でやむを得ない事情があると認めるときは、当該資金の全部又は一部の返還を免除することができる。

第3章 生活関連物資等に関する施策

(価格の調査)

第16条 知事は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、県民の消費生活との関連性が高い商品等について、その需給及び価格の動向を明らかにする必要があると認めるときは、その状況を調査し、常にその実態を明らかにするように努めるものとする。

(供給の協力要請)

第17条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い商品(本条及び次条において「生活関連物資」という。)の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活関連物資を供給する事業者に対し、その供給、供給のあつせんその他必要な措置をとるように協力を求めるものとする。

(物資の指定)

第18条 知事は、生活関連物資が著しく不足し、若しくは不足するおそれがある場合、又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがある場合においては、規則で、当該生活関連物資を特別の調査を要する物資として指定することができる。

2 知事は、前項に定める事態が消滅したと認めるときは、この指定を解除するものとする。

(特別調査)

(平28条例22・追加)

第19条 知事は、前条第1項の規定により指定した物資(次条において「指定物資」という。)については価格上昇の原因、需給の状況その他必要な事項について、速やかに調査しなければならない。

(消費生活相談員の適切な処遇等)

第21条の5 知事は、消費生活センターに置く消費生活相談員の適切な処遇、人材の確保その他の措置を講ずるものとする。

(措置勧告)

(平28条例22・追加)

第20条 知事は、前条の規定による調査の結果、指定物資の流通の円滑化又は価格の安定が著しく妨げられている原因が事業者にあると認めるときは、当該事業者に対し、当該指定物資の流通の円滑化又は価格の安定を図るため必要な措置を勧告することができる。

(職員に対する研修の機会の確保等)

第21条の6 知事は、消費生活センターに置く消費者安全法第8条第1項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、研修の機会の確保その他その資質の向上のために必要な措置を講ずるものとする。

(価格等の情報提供)

(平28条例22・追加)

第21条 知事は、第16条及び第19条の規定に基づいて行つた調査の結果を、必要に応じて、展示その他の方法により県民に周知させるものとする。

(情報の安全管理)

第21条の7 知事は、消費者安全法第8条第1項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の安全管理のために必要な措置を講ずるものとする。

第3章の2 環境への配慮

(平14条例68・追加)

第21条の2 県は、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮するものとする。

2 事業者は、消費者に対し商品等を供給するに当たっては、環境への負荷の低減に配慮するように努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びにサービスの選択及び利用に当たっては、環境に及ぼす影響に配慮するように努めなければならない。

(平14条例68・追加、平25条例74・一部改正)

(平28条例22・追加)

第3章の3 消費生活センターの組織及び運営等

(平28条例22・追加)

(消費生活センターの名称及び住所等の公表)

第21条の3 知事は、その設置する消費生活センター(消費者安全法(平成21年法律第50号)第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターをいう。以下同じ。)について、当該消費生活センターの名称及び住所その他規則で定める事項を、インターネットの利用その他適切な方法により公表するものとする。

(平28条例22・追加)

(職員)

第21条の4 知事は、その設置する消費生活センターに、当該消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置くものとする。

第4章 雑則

(知事への申出)

第21条の8 この条例の規定により知事がとるべき措置がとられていないため消費者の権利が害され、又は害されるおそれがあると認める者は、規則で定めるところにより、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置をとるよう求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があつたときは、必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときは、この条例に基づく措置その他適当な措置をとるものとする。

3 知事は、前項の規定に基づく措置をとつた場合において、消費者の利益の擁護及び増進を図るため必要があると認めるときは、第1項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果を県民に周知させるものとする。

(平25条例74・追加、平28条例22・旧第21条の3繰下)

(立入調査等)

第22条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に当該事業者の事務所その他事業を行う場所に立ち入り、調査させ、若しくは関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により職員が調査又は質問する場合に

は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者の請求があつたときは、これを提示しなければならない。

- 3 第1項の規定による権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(平25条例74・一部改正)

(公表)

第23条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、当該事業者の氏名及びその内容を公表することができる。

(1) 第6条の2第1項前段、第10条第2項、第11条の4又は第20条の規定による勧告に従わなかつたとき。

(2) 前条第1項の規定による報告をせず、若しくは資料の提出をせず、若しくは同項の規定による報告若しくは資料の提出について虚偽の報告をし、若しくは虚偽の資料を提出し、又は同項の規定による調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対して陳述をせず、若しくは虚偽の陳述をしたとき。

- 2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、当該事業者に対し、その公表の理由を通知し、意見を述べる機会を与えなければならない。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(国の行政機関等との協力)

第24条 知事は、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進のため必要があると認めるときは、国の行政機関若しくは他の地方公共団体の長に対し、情報の提供、調査の依頼その他の協力を求め、又はこれらの者から協力を求められたときは、その求めに応ずるように努めなければならない。

(平14条例68・平25条例74・一部改正)

(国の行政機関に対する措置要請)

第24条の2 知事は、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策の推進のため必要があると認めるときは、国の行政機関に対し、意見を述べ、又は必要な措置をとるよう要請するものとする。

(平25条例74・追加)

(規則への委任)

第25条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

(施行期日)

- 1 この条例は、昭和51年4月1日から施行する。

(栃木県附属機関に関する条例の一部改正)

- 2 栃木県附属機関に関する条例(昭和27年栃木県条例第52号)の一部を次のように改正する。

[次のよう]略

附 則(平成7年条例第33号)

- 1 この条例は、公布の日から施行する。

- 2 栃木県附属機関に関する条例(昭和27年栃木県条例第52号)の一部を次のように改正する。

[次のよう]略

附 則(平成14年条例第68号)

- 1 この条例は、平成15年1月1日から施行する。ただし、第11条の次に2条及び節名を加える改正規定(第11条の2及び第11条の3を加える部分に限る。)及び第23条第1号の改正規定(「第10条第2項」の下に「、第11条の3」を加える部分に限る。)は、同年4月1日から施行する。

- 2 栃木県附属機関に関する条例(昭和27年栃木県条例第52号)の一部を次のように改正する。

[次のよう]略

附 則(平成25年条例第74号)

この条例は、平成26年4月1日から施行する。

附 則(平成28年条例第22号)

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

栃木県内の消費生活相談窓口

令和3(2021)年2月1日現在

御相談はお近くの消費生活センターが便利です。

名称	連絡先	住所	受付時間等
宇都宮市消費生活センター	TEL 028-616-1547 FAX 028-616-1548	〒320-0026 宇都宮市馬場通り4-1-1 (うつのみや表参道スクエア5階)	電話相談 9:00~17:30 来所相談 10:00~17:30 (土・日・祝日は16:30まで)
足利市消費生活センター	TEL 0284-73-1211 FAX 0284-73-2600	〒326-0821 足利市南町4254-1 (ニューミヤコホテル1階)	月~金曜日 9:00~16:00
栃木市消費生活センター	TEL 0282-23-8899 FAX 0282-23-8820	〒328-8686 栃木市万町9-25	月~金曜日 9:00~16:00
佐野市消費生活センター	TEL 0283-20-3015 FAX 0283-20-3046	〒327-8501 佐野市高砂町1	月~金曜日 9:00~16:00
鹿沼市消費生活センター	TEL 0289-63-3313 FAX 0289-63-3314	〒322-8601 鹿沼市今宮町1688-1 (市役所新館2階)	月~金曜日 9:00~16:00
日光市消費生活センター	TEL 0288-22-4743 FAX 0288-22-4750	〒321-1261 日光市今市456 (ショッピングプラザ日光4階)	月~土曜日 10:00~16:00
小山市消費生活センター	TEL 0285-22-3711 FAX 0285-22-3849	〒323-0827 小山市神鳥谷931-3 (市役所神鳥谷庁舎2階)	月・火・木・金曜日 9:00~15:00
真岡市消費生活センター	TEL 0285-84-7830 FAX 0285-83-8452	〒321-4395 真岡市荒町5191 (市役所2階)	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
大田原市消費生活センター (大田原市、那珂川町)	TEL 0287-23-6236 FAX 0287-24-0688	〒324-0057 大田原市住吉町1-9-37	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
矢板市消費生活センター (矢板市、塩谷町)	TEL 0287-43-3621 FAX 0287-43-7501	〒329-2192 矢板市本町5-4	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
那須塩原市消費生活センター	TEL 0287-63-7900 FAX 0287-74-3020	〒325-0042 那須塩原市桜町1-5 (いきいきふれあいセンター内)	月~金曜日 8:30~17:00
さくら市消費生活センター	TEL 028-681-2575 FAX 028-681-2667	〒329-1392 さくら市氏家2771	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
那須烏山市消費生活センター	TEL 0287-83-1014 FAX 0287-83-1142	〒321-0692 那須烏山市中央1-1-1	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:30
下野市消費生活センター	TEL 0285-44-4883 FAX 0285-32-8609	〒329-0492 下野市笹原26番地	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~17:00
上三川町消費生活センター	TEL 0285-56-9153 FAX 0285-56-6868	〒329-0696 上三川町しらすぎ1-1	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
芳賀地区消費生活センター (益子町、茂木町、市貝町、芳賀町)	TEL 0285-81-3881 FAX 0285-81-3025	〒321-4293 益子町大字益子2030	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
壬生町消費生活センター	TEL 0282-82-1106 FAX 0282-28-6780	〒321-0292 壬生町通町12-22	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
野木町消費生活センター	TEL 0280-23-1333 FAX 0280-57-4191	〒329-0195 野木町大字丸林571	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
高根沢町消費生活センター	TEL 028-675-3000 FAX 028-675-8114	〒329-1292 高根沢町大字石末2053	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
那須町消費生活センター	TEL 0287-72-6937 FAX 0287-72-6938	〒329-3292 那須町大字寺子丙3-13	月~金曜日 9:00~12:00、 13:00~16:00
栃木県消費生活センター	TEL 028-625-2227 FAX 028-623-2182	〒320-8501 宇都宮市塙田1-1-20 (県庁本館7階)	月~金曜日 9:00~16:00 土曜日 9:30~16:30 (土曜日は電話相談のみ)

祝日・年末年始等は相談を受け付けていない場合があります。また、受付時間等を変更することがあります。詳しくは各消費生活センターにお問い合わせください。



第2期計画と持続可能な開発目標(SDGs)の関係

平成27(2015)年に国連サミットで採択された持続可能な開発目標(SDGs)は、経済・社会・環境をめぐる広範な課題について、全ての関係者の役割を重視し、「誰一人取り残さない」世界の実現を目指す国際目標です。

第2期計画は、持続可能な開発目標(SDGs)の達成に資するものです。

第2期計画における施策体系			
<p>基本方針I 消費者教育の推進</p> <p>〈取組の方向〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 学校における消費者教育の推進 2 学校・教員に対する支援の強化 3 地域等における消費者教育の展開 4 消費者市民社会の形成に向けた意識の醸成、エンカル消費の普及 	<p>基本方針II 消費者被害防止のための情報発信</p> <p>〈取組の方向〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 被害防止のための注意喚起の拡充 2 相談先・契約解除方法等の周知の徹底 3 関係機関等との情報共有と連携の強化 	<p>基本方針III 消費生活相談体制の充実</p> <p>〈取組の方向〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 県消費生活センターにおける体制の強化 2 市町に対する支援の強化 3 実効性のある見守りの実施 	<p>基本方針IV 消費生活における安全・安心の確保</p> <p>〈取組の方向〉</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 商品・サービスの安全性の確保 2 取引・表示の適正化
<p>【関連するSDGs】</p>         	<p>【関連するSDGs】</p>       	<p>【関連するSDGs】</p>       	<p>【関連するSDGs】</p>     

栃木県消費者基本計画(栃木県消費者教育推進計画)【第2期】

発 行 令和3(2021)年2月

編 集 栃木県県民生活部くらし安全安心課消費者行政推進室

住 所 〒320-8501 栃木県宇都宮市埜田1丁目1番20号

電 話 028-623-2134

ファックス 028-623-2182

ホームページ <https://www.pref.tochigi.lg.jp/c03/life/shouhi/seikatsu/suishinshitsu.html>



栃木県

