

## パブリック・コメントの提出意見とそれに対する栃木県の考え方

令和7（2025）年11月5日から令和7（2025）年12月4日まで、「栃木県消費者基本計画（栃木県消費者教育推進計画）【第3期】素案」に対する意見募集を行った結果、2団体から計24件の御意見を頂きました。貴重な御意見ありがとうございました。  
提出された御意見を十分検討の上、それに対する県の考え方を次のとおりまとめました。  
なお、類似の意見については、内容ごとにまとめさせていただきました。

No	項目	意見の内容 ※（ ）数字は類似意見の数	意見に対する考え方
1	第1 計画策定の基本的な考え方 計画策定の趣旨について	計画策定の趣旨を以下の例文に沿った内容で記載してほしい。 （以下例文） 「消費活動は、消費者が生きていく上で必要不可欠な、消費生活の核となる行動であると同時に、心を豊かにする行動です。社会情勢に応じて、最適な消費生活の在り方と達成を考えていくことは、個人、事業者、地域の充実と幸福のために、大切なことです。 コロナ禍後を経て、社会の有様は大きく変わりました。デジタル化とグローバル化が進み、人・モノ・情報等が繋がることが容易になった一方で、デジタル技術が悪用され、SNSをきっかけとした消費者トラブルや、消費者が望んでいない選択肢に誘導する商法（ダークパターン）が発生しています。また、少子高齢化の進行などにより、配慮が必要な消費者が増えています。」	消費者を取り巻く社会環境の変化や新たな課題については「第2 消費生活を取り巻く現状と課題」に記載しているところであり、御意見を踏まえ、県民が生きる上で必要不可欠な消費生活の安定及び向上を実現するため、今後も必要な消費者施策を着実に実施して参ります。
2	第2 消費生活を取り巻く現状と課題 本県の消費生活相談等の状況について	消費生活相談員の確保・育成について、相談員の現状を説明する以下の（案）のような追記をしてほしい。 （案） 全国の消費生活相談員の年齢構成は60歳代以上が5割を超えており、栃木県においてもほぼ同様な傾向にあります。相談員の高齢化が進んでおり、全国的な人手不足の中、相談員の担い手確保が重要な課題となっております。また、人材確保のためには、消費生活相談体制を支える消費者行政の専門職として適切に処遇することが重要であります。このため、栃木県では若年層を含め相談員の担い手を掘り起こして、相談員という職のPR等について市町と連携して実施することを検討しています。	御意見を踏まえ、P15で本県の状況が把握できるよう、「（5）消費生活相談員の現状」を追加しました。
3	第3 消費者施策の基本方針と取組の方向 ライフステージに応じた消費者力の向上について	消費者教育の推進や高齢者等の消費者被害を防止するため、専門性を持った消費生活コーディネーターの育成を進めてほしい。	御意見を踏まえ、P21で消費者教育の担い手育成に係る取組として、「地域や関係者をつなぐコーディネート機能の充実・強化」を追加しました。
4	第3 消費者施策の基本方針と取組の方向 ライフステージに応じた消費者力の向上について	消費者団体と連携し、有識者・弁護士などの消費者問題の専門家が大学・専門学校・高等学校で講演を行うとちぎ消費者カレッジ事業について、消費者教育の重要な役割を担っており、消費者団体と更に連携を深めて事業を推進していくことを、基本方針に明記してほしい。	若年者への消費者教育・情報発信についてはこれまで重点的に取り組んできたところであり、御意見を踏まえ、今後も関係機関との連携を強化しつつ各種施策を通じて消費者力の向上に努めて参ります。
5	第3 消費者施策の基本方針と取組の方向 消費者の特性に応じた情報発信について	深刻化する高齢者の消費者被害の未然防止と解決に向け、各種キャンペーン以外にも具体的な取組を記載してほしい。	高齢者等の消費者被害の未然防止と解決に向け、各種キャンペーンのほか、消費生活相談情報の分析に基づく取組や多様な媒体を活用した情報発信を行うとともに、地域の多様な主体が連携した見守り体制の構築・強化や消費生活相談体制の充実に繋がる各種施策を総合的に実施して参ります。

No	項目	意見の内容 ※（ ）数字は類似意見の数	意見に対する考え方
6	第3 消費者施策の基本方針と取組の方向 消費者の特性に応じた情報発信について	情報発信について、定期的なメルマガ発信やSNSなどデジタルツール等を効果的に活用し、特に若い世代の方が男女を問わず消費生活に関心を持つよう働きかけをしてほしい。	若年者への情報発信については、日常生活の中で効果的に啓発効果が得られるようデジタルツールを活用した取組を行っており、今後も消費者の特性に応じた効果的な情報発信に努めて参ります。
7	第3 消費者施策の基本方針と取組の方向 地域の多様な主体が連携した見守り体制の構築・強化について	高齢化が進む中、高齢者等配慮を要する消費者を見守る人々からの相談・通報はこれまで以上に重要となるため、消費者安全確保地域協議会が未設置の市町へ設置の呼び掛けをしてほしい。 また、既に消費者安全確保地域協議会を設置済の市町も含め、首長による消費生活協力団体や消費生活協力委員の委嘱を促進し、消費者安全確保地域協議会の構成員として参加するよう働きかけてほしい。	高齢者等の配慮を要する消費者の見守りについては、地域の多様な方々との連携・協力がより重要になってくることから、市町に対して消費者安全確保地域協議会の設置、消費生活協力団体・消費生活協力委員の活用促進に向けた支援を行って参ります。
8	第3 消費者施策の基本方針と取組の方向 商品・サービスの安全性の確保について	不適正な取引行為や不当な表示等を行う事業者に対して処分・指導を強化し、処分を行った場合はホームページでその内容を公表するとともに、悪質な行為を繰り返さないよう定期的な指導を行う旨、追記してほしい。	不適正な取引行為や不当な表示等を行う事業者に対しては、国や他県、警察等と連携を強化しつつ、法令等に基づく監視・指導、立入検査、勧告、公表等を着実に遂行して参ります。
9	第4 関係機関との連携 市町との連携について	市町によっては消費者行政担当が他の業務と兼務になっており、十分な施策がとられているとは言えない状況も見られるため、栃木県主催の研修開催回数を増やし、市町の消費者行政職員の研修参加者率を向上させてほしい。	市町消費者行政担当者の状況に配慮しつつ、参加しやすい研修・講座等を開催するなど、市町に対するきめ細やかで持続的な支援を行って参ります。
10	第4 関係機関との連携 消費者団体との連携について	市町で活動する消費者団体には、構成員が高齢で活動休止や解散に至る例も見受けられ、消費者展などの開催見送りや会議開催等の事業活動が縮小しているため、県は積極的に消費者団体の育成・支援・連携に関わってほしい。	消費者行政施策を推進していく上では、県内における消費者団体との更なる連携・協力が重要となるため、各団体の活動が継続・発展できるよう必要な支援・取組を行って参ります。
11	第4 関係機関との連携 適格消費者団体について	適格消費者団体は内閣総理大臣から認定を受け、不特定多数の消費者の利益を守るため事業者等に対して「不当な勧誘や契約条項、表示」をやめるよう求める「差止請求権」を行使できる団体であり、他の消費者団体とは一線を画すべき。その権限、成果から第4関係機関との連携 2関係団体との連携 (1) 消費者団体との関係に表記するのではなく、基本方針Ⅰや基本方針Ⅱに重要な役割を担っていることを明記していただくこと、加えて、適格消費者団体への情報提供を強化することをしてほしい。(2)	現在は、消費者を取り巻く環境が複雑化・多様化しており、様々な関係機関との連携強化が重要になっています。 そのため、計画案では個々の基本方針毎に関係者を記載するのではなく、基本方針や施策の全体を包括できるよう「第4 関係機関との連携」を新たに項目出しし、様々な関係機関との連携強化の在り方について記載しております。 その上で、御意見を踏まえ、適格消費者団体の特性を鑑み、(2)「適格消費者団体との連携」を追加しました。
12	第4 関係機関との連携 適格消費者団体について	消費者団体訴訟制度を担う適格消費者団体は、消費者被害の未然防止・拡大防止の活動を行っているが、県民の認知度は決して高くないため、より多くの消費者に団体を知っていただくために既存のホームページの掲載だけでなく消費者がよく目にする媒体などを活用して、広報することを記載し周知してほしい。(2)	適格消費者団体に対する周知・広報については、効果的な情報発信の方法等について検討して参ります。

No	項目	意見の内容 ※（ ）数字は類似意見の数	意見に対する考え方
13	第5 計画の推進体制と進行管理 評価指標の設定について	消費者を取り巻く社会経済環境の変化は非常に早く、計画策定後から新たな被害が起きる可能性も想定されることから、現状値、5年間の目標値のほか、「3年目の中間年の目標値」を追加してほしい。	評価指標について、「3年目の中間年の目標値」は設けておりませんが、毎年度の達成状況を外部専門家・有識者で構成される栃木県消費生活安定対策審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、計画を着実に推進して参ります。
14	第5 計画の推進体制と進行管理 評価指標の設定について	評価指標のうち「消費生活相談員の研修参加率」について、基準年で99%に達しており、現在課題となっていない項目をあえて指標に掲げる必要性はないと思われ、削除を求める。	県民がどこに住んでいても等しく質の高い相談を受ける体制を確保するには、県内全てのセンターの相談員が常に最新の知識を習得する必要があるため、研修受講率を指標として設定（小数点第1位まで表記）し、高い研修参加率を維持し令和12(2030)年に100%を達成するよう取り組んで参ります。
15	第5 計画の推進体制と進行管理 評価指標の設定について	評価指標のうち「1年以内に消費者トラブルにあった経験を持つ県民の割合」について、目標値を設定してほしい。	現状値は令和8(2026)年に実施予定の栃木県「県政世論調査」の結果から設定します。 また、令和12(2030)年の目標値については「初回値より減少」することを目指し、消費者被害の未然防止に向けて取り組んで参ります。
16	文言の統一・補足説明について	P3・P18の「単身世帯」「単独世帯」「単独」について、文言を統一してほしい。	御意見を踏まえ、P3・P4・P16・P18で「単身世帯」と統一し、修正しました。
17	文言の統一・補足説明について	P6の「全ての消費者が消費生活や金融経済に対する知識や理解力を高め」について、知識や理解力に続いて「・判断力等」を追記してほしい。	御意見を踏まえ、P6で「全ての消費者が消費に関する知識や理解力・判断力等」と修正しました。
18	文言の統一・補足説明について	P6の「消費者力」について、引用の出典を記載してほしい。	御意見を踏まえ、P6で出典を追記しました。
19	文言の統一・補足説明について	P6・P16・P18の「少ない」「乏しい」について、文言を統一してほしい。	御意見を踏まえ、P6・P16・P18で「少ない」と統一し、修正しました。
20	文言の統一・補足説明について	P18の「配慮を要する消費者の安全確保」について、「配慮を要する消費者(若年者、高齢者、障がい者等)の安全・安心の確保」としてほしい。	配慮を要する消費者については、P18の【現状・課題】の箇所ですでに説明している文書があるため、重複説明はしないこととする一方、「安心の確保」については、御意見を踏まえ、「配慮を要する消費者の安全・安心の確保」と修正しました。
21	文言の統一・補足説明について	P23の「栃木県苦情処理審査会」について、内容を教えてほしい。	御意見を踏まえ、P18で栃木県苦情処理審査会を説明する文書を追記しました。
22	文言の統一・補足説明について	P19の「消費者事故」について、どのような事故なのか注釈などで説明してほしい。	御意見を踏まえ、P19で消費者事故を説明する文書を追記しました。