

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】



令和8（2026）年2月

栃木県

はじめに



挨拶文は今後作成

令和8（2026）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 計画の目的と基本理念	1
3 計画の位置付け	2
4 計画期間	2
第2 消費生活を取り巻く現状と課題	3
1 社会環境の変化	3
(1) 高齢化の進行	3
(2) デジタル化の進展	4
(3) 成年年齢の引下げと消費生活の複雑化・多様化	6
(4) 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり	7
(5) 自然災害の激甚化や頻発化、新たな感染症等への対応	7
2 消費者行政の動向	8
(1) 国	8
(2) 栃木県	8
(3) 市町	9
3 本県の状況	10
(1) 消費生活相談件数の推移	10
(2) 年代別の消費生活相談状況	10
(3) 消費生活相談の内容	12
(4) 消費生活に関する県民の意識	13
第3 消費者施策の基本方針と取組の方向	16
1 全体の構成	17
2 基本方針と取組の方向	18
3 施策の体系と内容	20
基本方針Ⅰ 消費者力の向上	21
取組の方向Ⅰ ライフステージに応じた消費者力の向上	21
取組の方向Ⅱ 持続可能な社会の実現に向けた消費者行動の促進	21
基本方針Ⅱ 消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の強化	22
取組の方向Ⅰ 消費者の特性に応じた情報発信	22
取組の方向Ⅱ 地域の多様な主体が連携した見守り体制の構築・強化	22
取組の方向Ⅲ 消費生活相談体制の充実・強化	23
基本方針Ⅲ 消費生活における安全・安心の確保	24

取組の方向1 商品・サービスの安全性の確保	24
取組の方向2 取引・表示の適正化	24
取組の方向3 緊急時における消費生活の安心の確保	25
第4 関係機関との連携	26
1 行政機関との連携	26
2 関係団体との連携管理	26
第5 計画の推進体制と進行管理	28
1 推進体制	28
2 評価指標	28
3 進行管理	29
参考資料	30

第Ⅰ 計画策定の基本的な考え方

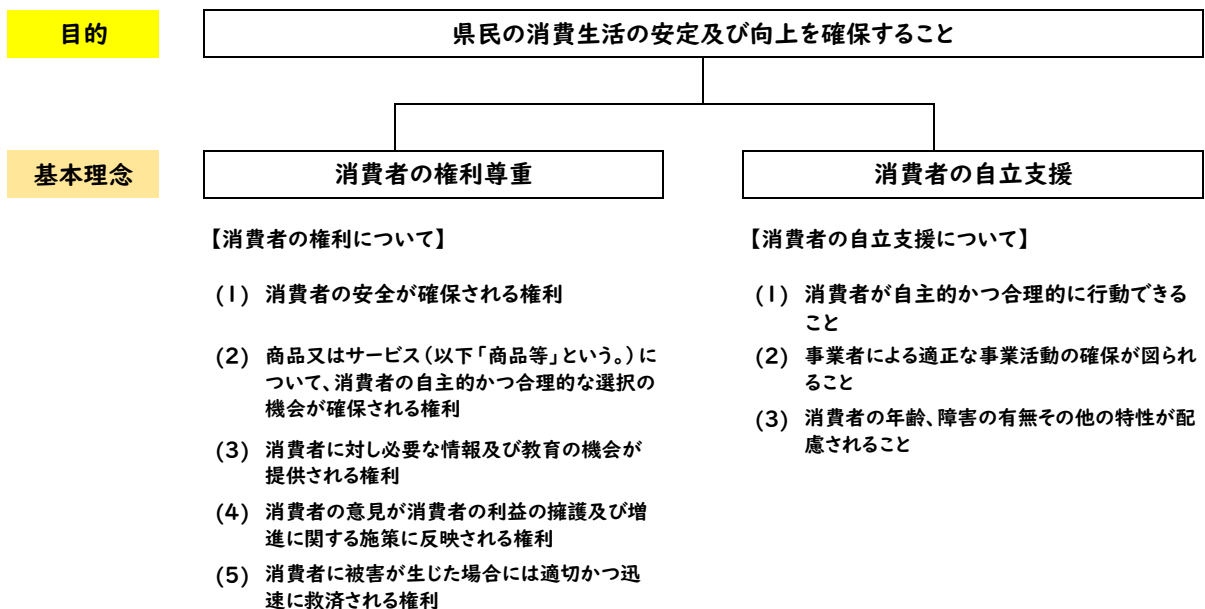
Ⅰ 計画策定の趣旨

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、平成 28(2016)年2月、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、「栃木県消費者基本計画(栃木県消費者教育推進計画)」を策定し、令和3(2021)年2月には、「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】」に改定した上で、様々な消費者施策に取り組んできました。

今般、この第2期計画が令和7(2025)年度に終期を迎えることから、消費者を取り巻く社会環境の変化や新たな課題に対応しつつ、消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を総合的かつ計画的に推進していくため、「栃木県消費者基本計画(栃木県消費者教育推進計画)【第3期】」を策定します。

2 計画の目的と基本理念

本計画は、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し、「消費者の権利尊重」及び「消費者の自立支援」を基本理念とします。



3 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 条第 1 項に基づく「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 2030」などの関連計画と整合を図ります。

【関係法令等】

● 栃木県消費生活条例第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。

● 栃木県消費生活条例第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。

● 消費者基本法第4条

地方公共団体は、第2条の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にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

● 消費者安全法第4条第1項

国及び地方公共団体は、前条に定める基本理念（以下この条において「基本理念」という。）にのっとり、消費者安全の確保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。

● 消費者教育の推進に関する法律第5条

地方公共団体は、基本理念にのっとり、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。第 13 条第 2 項及び第 20 条第 1 項において同じ。）、教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状况に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

● 消費者教育の推進に関する法律第 10 条第 1 項

都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（以下この条及び第 20 条第 2 項第 2 号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

4 計画期間

令和 8（2026）年度から令和 12（2030）年度までの 5 年間とします。

なお、計画期間内であっても、社会情勢の変化や国の動向を踏まえ、必要に応じて内容の見直しを行います。

第2

消費生活を取り巻く現状と課題

Ⅰ 社会環境の変化

(1) 高齢化の進行

本県の人口は、平成 17(2005) 年をピークに減少に転じ、令和 12(2030) 年には 180 万 2 千人になると推計されています。

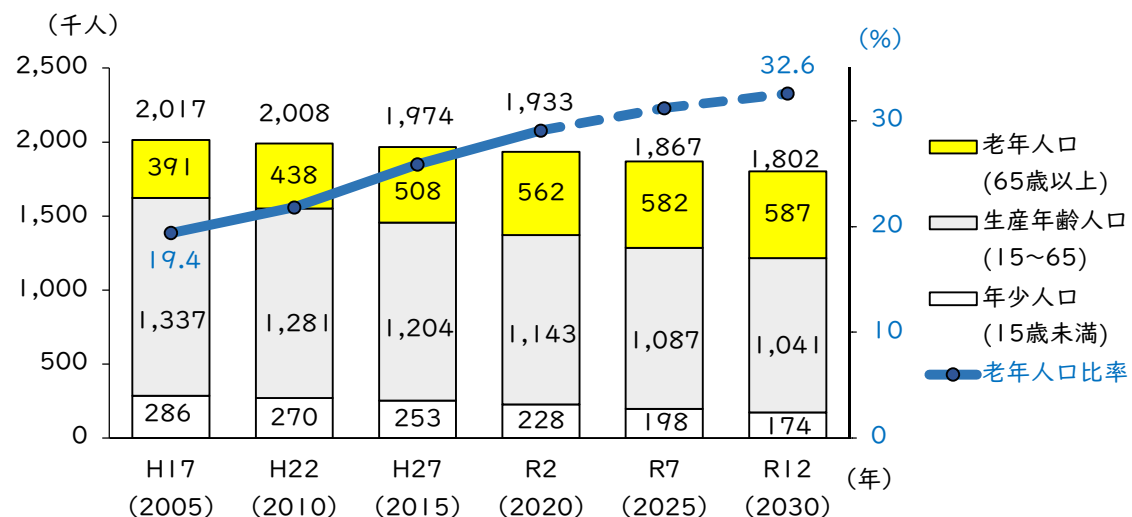
一方、65 歳以上の老年人口は、平成 17(2005) 年には 39 万 1 千人でしたが、令和 12(2030) 年には 58 万 7 千人に増加し、本県人口の 32.6%になると推計されています。【図表 1】

さらに、少子高齢化に伴う核家族化、未婚化や離婚率の上昇、配偶者との死別等を背景に高齢者の単身世帯が増加しており、地域社会と個人の関係が希薄化する中、幅広い世代に対する孤独・孤立対策も社会的な課題となっています。

本県においても、65 歳以上の単独又は夫婦のみの世帯は、平成 17(2005) 年には約 9 万 6 千世帯でしたが、令和 12(2030) 年には約 22 万 5 千世帯となり、県内の全世帯の 27.1%を占めるようになると推計されています。【図表 2】

高齢者は、加齢による判断力の低下や身体能力の衰えなどに加え、周囲の目が届かないことで消費者被害が潜在化・深刻化しやすい傾向にあるため、今後の更なる高齢化の進行を見据え、消費者的力の育成・強化や周囲の見守り体制の構築による消費者被害の防止に取り組む必要があります。

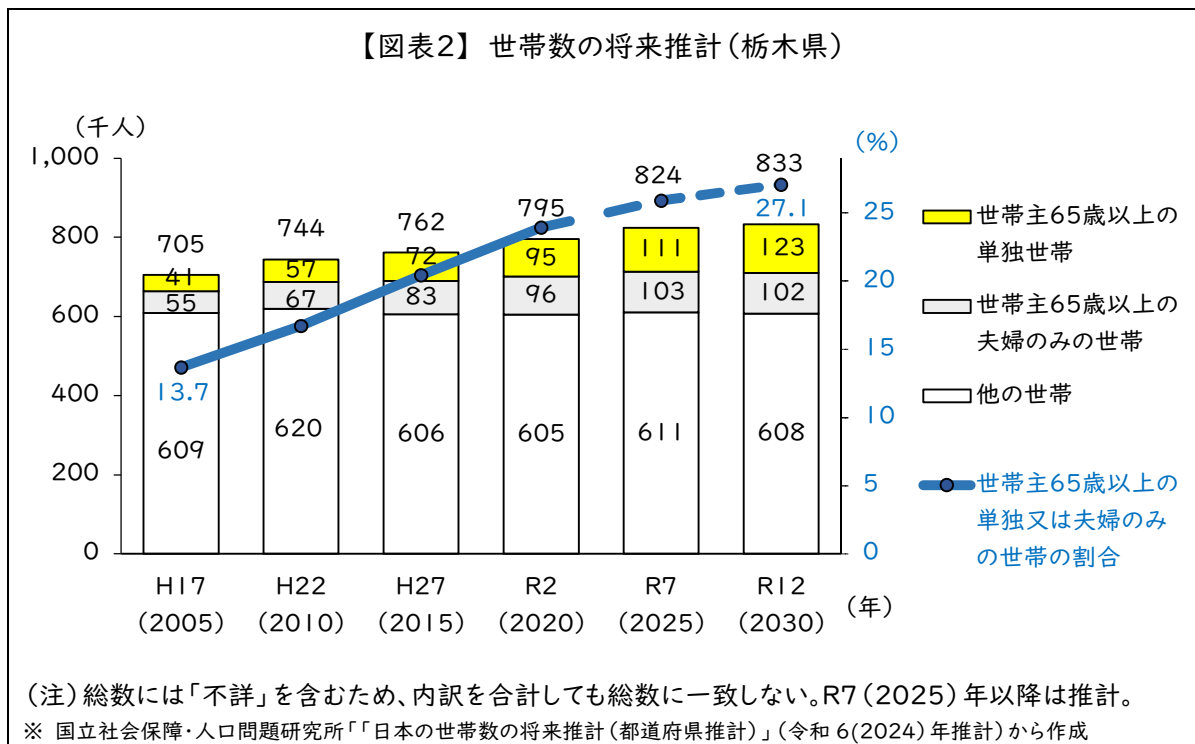
【図表 1】 年齢3区分人口の推移と将来推計（栃木県）



(注) 総数には「不詳」を含むため、内訳を合計しても総数に一致しない。R7(2025) 年以降は推計。

※ 総務省「国勢調査」及び国立社会保障・人口問題研究所「都道府県別将来人口推計」(令和 6(2024) 年推計) から作成

【図表2】世帯数の将来推計（栃木県）



(2) デジタル化の進展

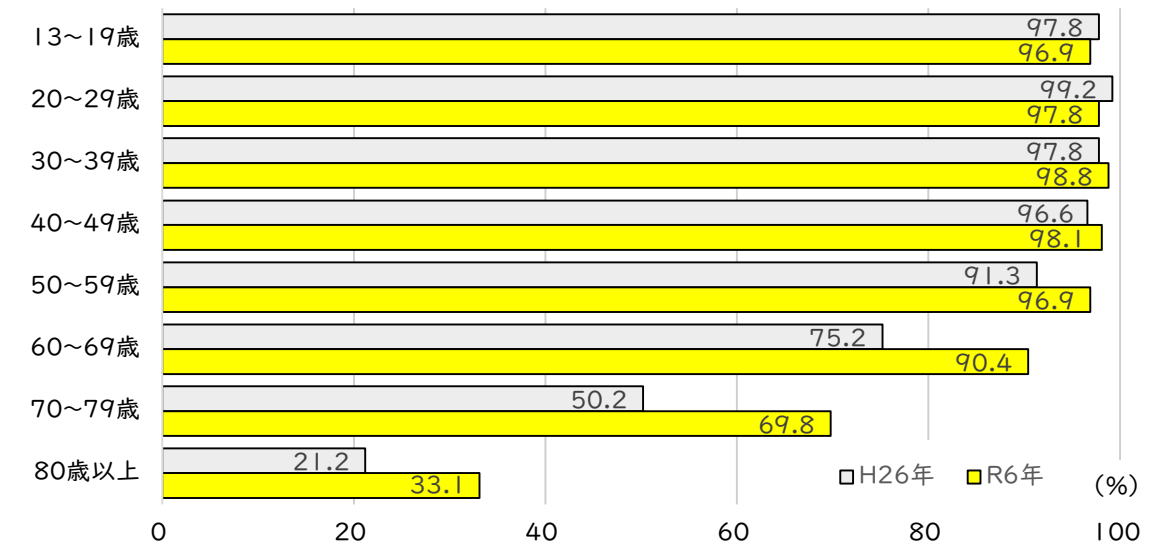
近年はスマートフォンやタブレット等が普及し、誰もが簡単にインターネットを利用できる環境が整っています。

インターネットの利用者は、10～60 歳代では9割を超え、70 歳代でも約7割となっており、高齢者を含め幅広い年齢層で普及しています。特に、60 歳代以上では、10 年前の平成 26 年と比較して大きく上昇しています【図表3】。

また、スマートフォンによる電子決済やクレジットカード、電子マネーの利用などキャッシュレス決済の拡大や、インターネットオークションやフリマアプリの浸透など、消費生活におけるデジタル化が加速しています。

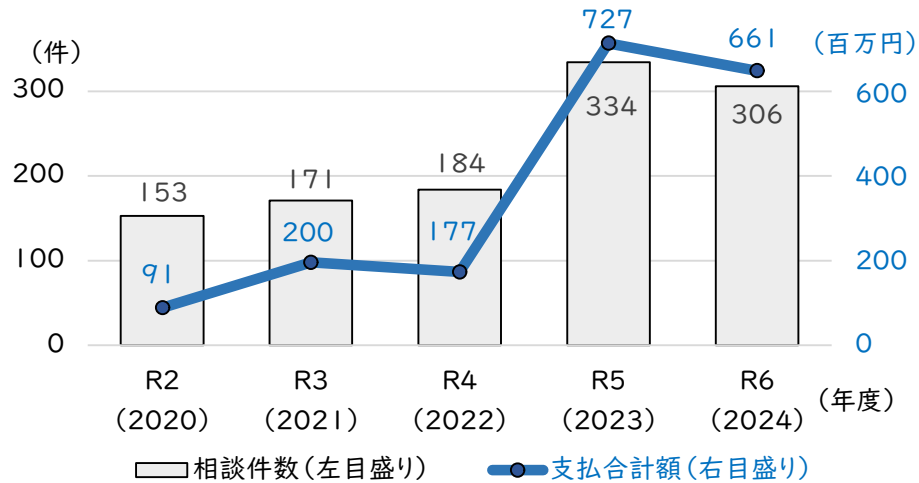
デジタル化の進展は、消費生活の利便性向上に大きく寄与する一方、幅広い世代でデジタルにまつわる投資や副業などの詐欺的な手口による消費者トラブルが急増しているため、デジタルに不慣れな消費者を取り残さないよう配慮しつつ、全ての世代を対象にライフステージに応じた学校や地域等における消費者教育の充実や消費者被害の防止対策を強化していく必要があります。【図表4】

【図表3】 年代別インターネットの利用状況（全国）



※ 総務省「通信利用動向調査」（平成 26 年及び令和6年）から作成

【図表4】 SNS をきっかけとした金銭トラブルの相談件数及び支払合計額の推移（栃木県）



※ 全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) から作成

(3) 成年年齢の引下げと消費生活の複雑化・多様化

令和4(2022)年4月1日から、改正民法の施行によって成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。

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、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した。

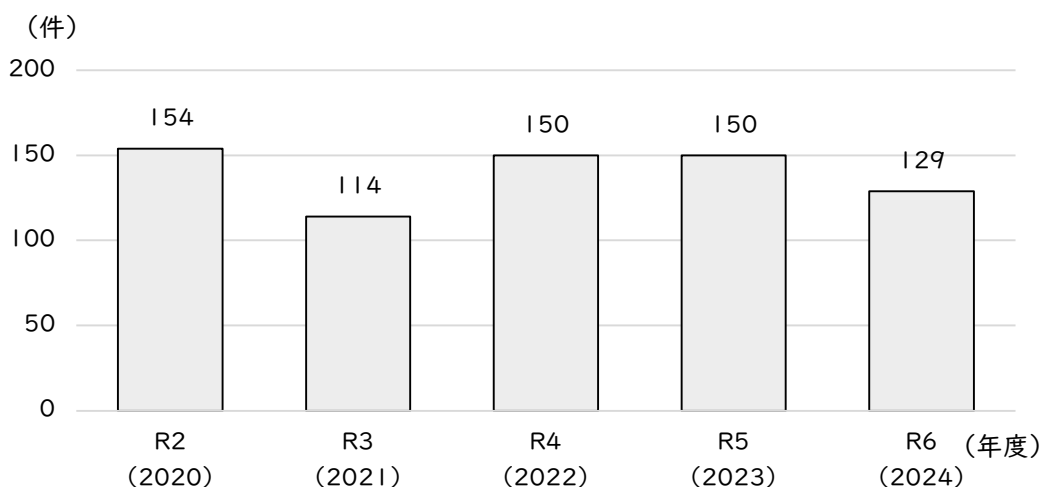
県では、成年年齢引下げを見据え、若年者への重点的な消費者教育・情報発信に取り組んできたところであり、現時点では18歳・19歳からの消費生活相談の増加など顕著な動きは見られておりません。【図表5】

しかし、消費生活が複雑化・多様化している状況を踏まえ、今後も若年者の社会経験が少ないこと等に起因する脆弱性にも着目しつつ、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、家計管理や長期的な生活設計を行う習慣・能力を身につけられるよう、消費者力の向上を図る必要があります。

〈消費者力とは〉

- 1 消費者が情報を正しく判断・選択し自立した消費行動ができるようにするために消費者自身が実践する力、消費者トラブルに「気づく力（批判的思考力）」、きっぱりと「断る力」、一人で抱えず「相談する力」
- 2 周囲の人を見守りサポートする力
家族等の異変に「気づく力」、困っている誰かに寄り添い「働きかける力」
- 3 社会的課題の解決のために様々な主体の活動に参画・協働して「社会へ働きかける力」

【図表5】18・19歳が契約当事者の苦情相談件数の推移（栃木県）



※ 全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) から作成

(4) 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、国連サミットにおいて持続可能な開発目標 (SDGs)¹ が採択されました。SDGs は、誰一人取り残さないより良い社会の実現に向け令和 12 (2030) 年度までに 17 の目標達成を目指すもので、国でも「SDGs 実施指針」を策定し、様々な施策が展開されています。

今後、日々の消費生活が社会全体に大きな影響を及ぼすという認識の下、人や社会、環境等に配慮した消費行動である「エシカル消費²」の実践・促進に向け、更なる啓発や情報発信に取り組む必要があります。

また、近年では、消費者から従業員等に対する暴言や不当な要求等の著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント³」が社会的な問題となっています。

消費者が事業者適切に意見を伝える機会を守る一方で、意見を伝える適切な方法を習得できるよう、消費者教育や啓発・情報発信などにより、対策を盛り込んでいく必要があります。

(5) 自然災害の激甚化や頻発化、新たな感染症等への対応

近年は、全国各地で地震や台風、豪雨等の自然災害が激甚化・頻発化し、令和2年からは新型コロナウイルス感染症が世界規模で拡大・長期化するなど、県民生活や社会経済活動に大きな影響を及ぼす事象が数多く発生しています。

自然災害や感染症が発生・拡大した際は、不確かで根拠のない情報の拡散や需要の急増によって生活関連物資が不足するなど、消費者の日常生活が混乱することとなり、被災者の不安の高まりに乗じた悪質商法や消費者トラブルが増加する傾向にあります。

今後は、こうした非常時にも適切に対応できるよう、平時から正確な情報に基づく冷静な消費行動の促進や必要な消費生活情報の提供、適正な取引環境の確保、事業者との協力関係の構築等に取り組む必要があります。

¹ 持続可能な開発目標 (SDGs)

平成 27 年 (2015 年) 9 月に国連サミットで採択された、先進国を含む令和 12 年 (2030 年) までの国際社会全体の開発目標です。17 のゴール (目標) とその下位目標である 169 のターゲットから構成され、Sustainable Development Goals の略です。

² エシカル消費

「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

³ カスタマーハラスメント

顧客や取引先等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不当なもので、手段・態様により、労働者の就業環境が害されるものです。

2 消費者行政の動向

(1) 国

国では、令和7(2025)年3月に第5期消費者基本計画(対象期間:令和7(2025)年度から令和11(2029)年度まで)が閣議決定され、高齢化やデジタル化の進展等により消費者を取り巻く環境が急速に変化する中、新たな課題に対応しつつ、安全・安心で豊かな消費生活及び持続可能な社会の実現並びにウェルビーイング⁴の向上を目指し、消費者政策を強力に推進しています。

今後、目指すべき社会の姿を実現し、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられ、消費者の安全・安心を確保するためには、国、地方公共団体、事業者、消費者など、多様な主体が連携して消費者政策や体制整備の拡充に取り組む必要があります。

【国の提示する目指すべき社会の姿】
・消費者が信頼できる公正な取引環境の確保 ・全ての世代における「消費者力」の実践 ・持続可能で包摂的な社会の実現

(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月に栃木県消費者基本計画を策定しました。

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、消費生活相談体制の充実や消費生活相談員の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。

令和3(2021)年2月に策定した第2期計画では、令和4(2022)年4月の成年年齢引下げを見据え、若年者に向けた消費者教育の充実や消費者被害防止のための情報発信を重点的に強化しつつ、「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つを基本方針に掲げ、消費者施策を総合的かつ計画的に推進してきました。

⁴ ウェルビーイング

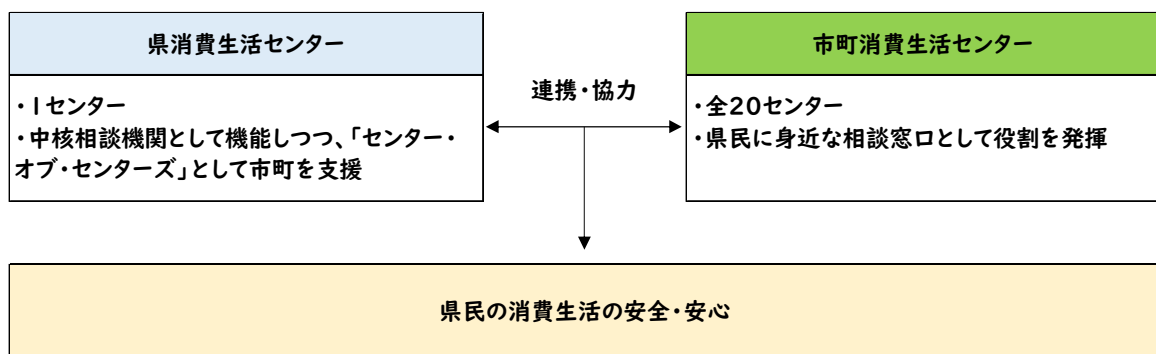
経済的な豊かさのみならず、精神的な豊かさや健康までを含めて幸福や生きがいを捉える考え方です。

(3) 市町

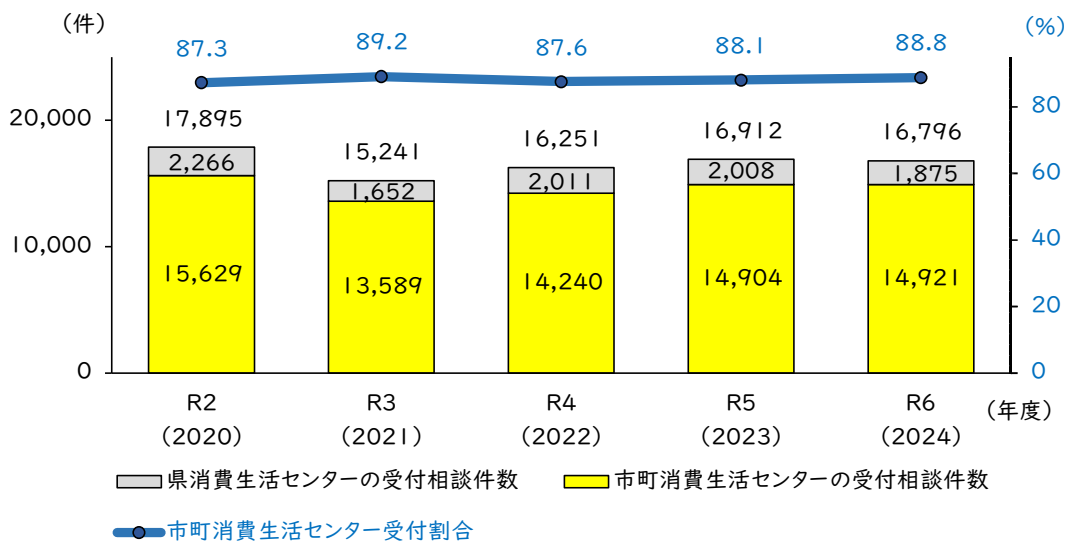
平成 28(2016)年4月以降、県内市町には 20 箇所の消費生活センターが設置され、令和 6(2024)年度は、県内の消費生活センターで受け付けた相談(苦情相談及び問合せ相談)件数に占める市町消費生活センターの相談受付割合は 88.8%となるなど、消費者である県民がより身近な市町で消費生活相談ができる環境が整っています。【図表6】

一方で、社会環境が大きく変化し、消費生活相談の内容が複雑化・多様化する中、全ての消費者が、誰一人取り残されることなく安全で安心な消費生活を営むためには、県と消費者に身近な市町がより緊密に連携・協力し、県全域における消費者行政施策を持続的に発展・深化させていくことが重要となります。

今後、県では、総合的・広域的な対策を積極的に展開し、市町に対するきめ細やかな支援を継続的に実施することにより、地域の実情に応じた消費者教育や消費者被害の防止に向けた見守り体制の構築、消費生活相談のデジタル化や消費生活相談員の確保・育成等の取組を着実に積み重ねていく必要があります。



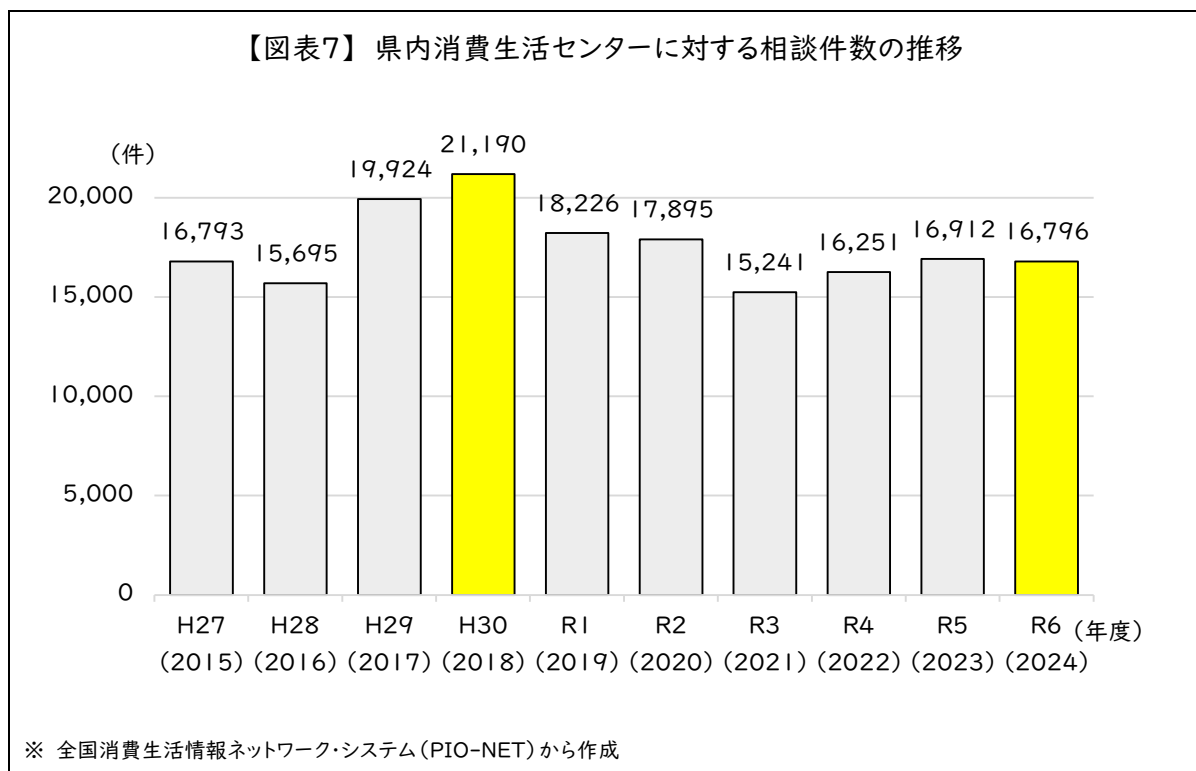
【図表6】 県と市町の消費生活センターに対する相談件数の推移(栃木県)



3 本県の状況

(1) 消費生活相談件数の推移

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 27 年度から 10 年間の推移をみると、架空請求に関する相談が急増した平成 30(2018)年度の 21,190 件をピークにその後減少傾向にありました。令和 4(2022)年度には定期購入に関する相談の増加により一転して2年連続で増加しましたが、令和 6(2024)年度は 16,796 件となり、前年(16,912 件)と比べ僅かに減少しました。【図表 7】



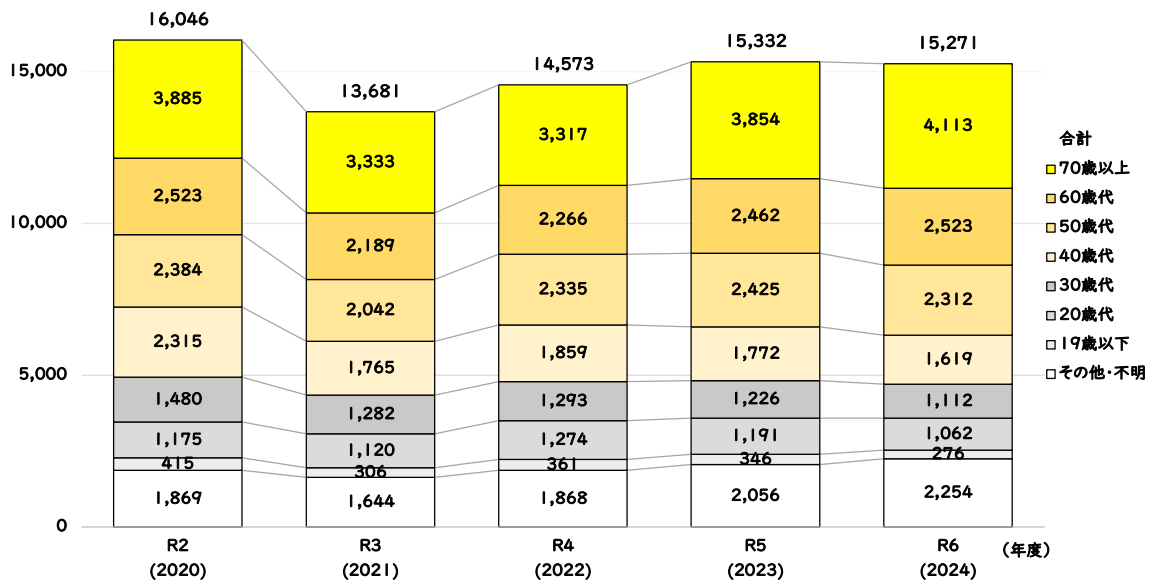
(2) 年代別の消費生活相談状況

令和 6(2024)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 4,113 件(全体の 26.9%)と最も多く、以下、60 歳代 2,523 件(全体の 16.5%)、50 歳代 2,312 件(全体の 15.1%)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が4割を超える比率で推移しており、年代によって大きな差が生じています。

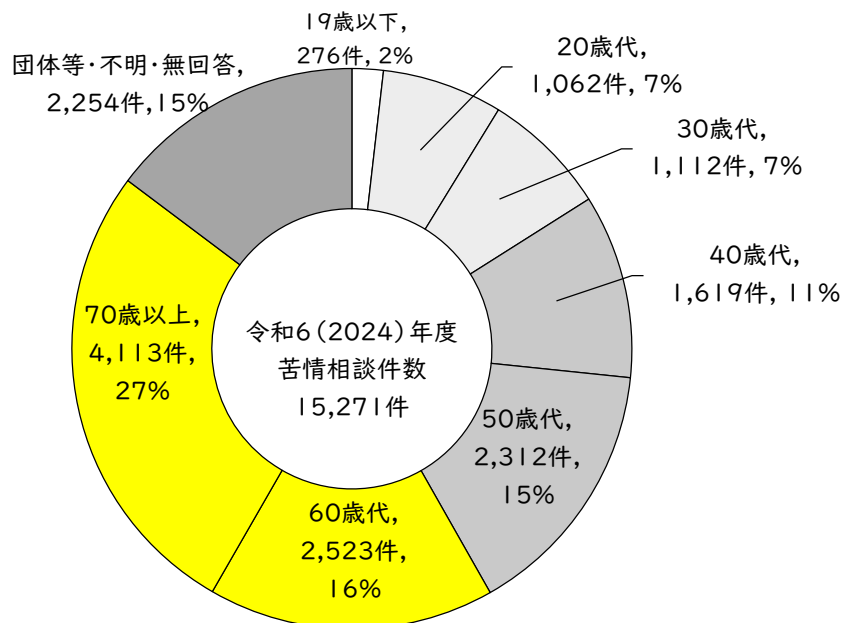
【図表 9】

【図表8】 県内消費生活センターに対する年代別苦情相談件数の推移



※ 全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) から作成

【図表9】 県内消費生活センターに対する苦情相談の年代別構成比 (令和 6(2024)年度)



※ 全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) から作成

(3) 消費生活相談の内容

令和6(2024)年度の商品・サービス別苦情相談件数は、上位5位が「商品一般」2,519件、「化粧品」1,056件、「役務その他」878件、「工事・建築・加工」634件、「健康食品」631件となっています。

なお、「商品一般」は、迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求に関する相談など、商品の分類を特定できないものが該当し、「役務その他」は廃品回収サービス、申請代行サービス、仕事紹介登録サービスなどが含まれています。【図表10】

年代別にみると、20歳以上の全世代で「商品一般」に関する苦情相談が1位となっています。
19歳以下の年代においては、オンラインゲームに関する相談が含まれる「他の教養・娯楽」の苦情相談が1位となっています。【図表11】

【図表10】 県内消費生活センター苦情相談上位10商品・サービス

令和6(2024)年度					令和5(2023)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	2,519	16.5	472	1	商品一般	2,047	13.4
2	化粧品	1,056	6.9	213	2	役務その他	845	5.5
3	役務その他	878	5.7	33	3	化粧品	843	5.5
4	工事・建築・加工	634	4.2	△109	4	工事・建築・加工	743	4.8
5	健康食品	631	4.1	183	5	融資サービス	592	3.9
6	融資サービス	601	3.9	9	6	レンタル・リース・貸借	516	3.4
7	レンタル・リース・貸借	544	3.6	27	7	インターネット通信サービス	486	3.2
8	インターネット通信サービス	508	3.3	22	8	自動車	467	3.0
9	自動車	326	2.1	△141	9	健康食品	448	2.9
	修理・補修	326	2.1	△40	10	他の教養・娯楽	404	2.6

※ 全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)から作成

【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6(2024)年度、県内消費生活センター)

年代	件数	1位	2位	3位	4位	5位
19歳以下	276	他の教養・娯楽 71 (25.7%)	化粧品 23	娯楽等情報配信サービス 19	商品一般 18	健康食品 17
20歳代	1,062	商品一般 104 (9.8%)	内職・副業 75	融資サービス 69	理美容 61	役務その他 61
30歳代	1,112	商品一般 138 (12.4%)	レンタル・リース・貸借 88	融資サービス 74	役務その他 60	インターネット通信サービス 48
40歳代	1,619	商品一般 183 (11.3%)	化粧品 97	融資サービス 94	役務その他 84	レンタル・リース・貸借 80
50歳代	2,312	商品一般 302 (13.1%)	化粧品 288	融資サービス 116	健康食品 104	役務その他 99
60歳代	2,523	商品一般 420 (16.6%)	化粧品 319	健康食品 156	工事・建築・加工 116	役務その他 114
70歳以上	4,113	商品一般 853 (20.7%)	工事・建築・加工 258	役務その他 249	化粧品 245	健康食品 230

計13,017件(年齢不明2,254件を入れると全体で15,271件)

※ 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(PIO-NET)から作成

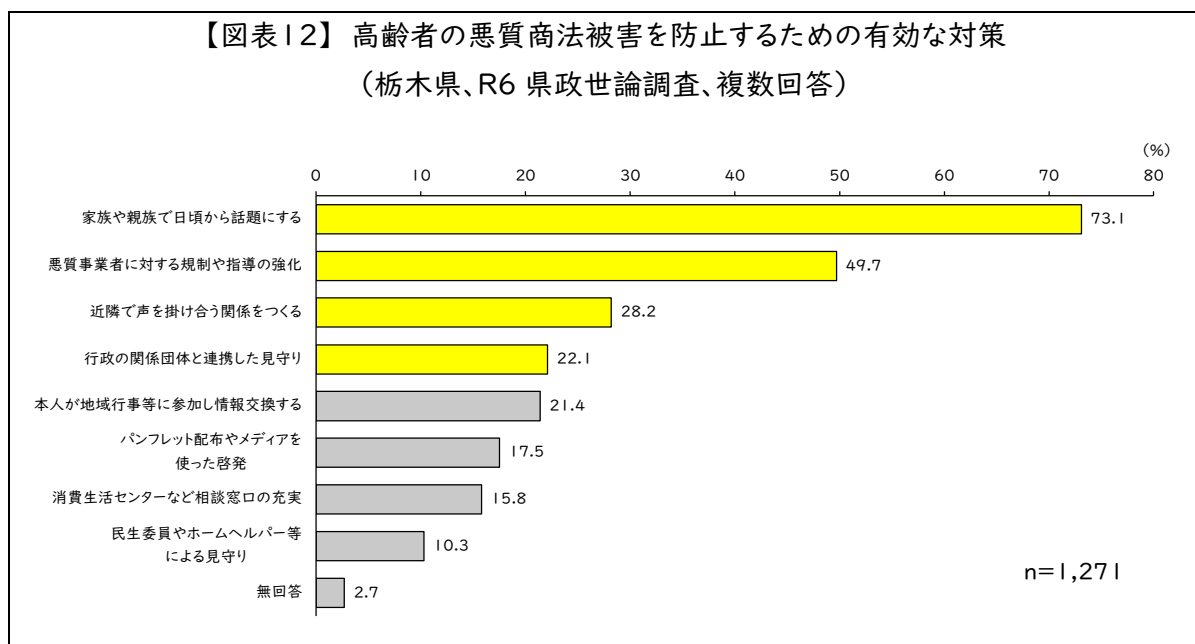
(4) 消費生活に関する県民の意識

計画の策定に当たり、県民の消費者問題に対する意識や消費者行動の実態を把握するため、アンケートを実施しました。

今後、これらの結果も踏まえ、県民のニーズや実態に即した各種施策を展開していく必要があります。

ア 高齢者の悪質商法被害防止への有効な対策（「栃木県県政世論調査⁵」から）

年代別の消費生活相談状況の中で、特に割合が高い高齢者に対する悪質商法被害防止への有効な対策を調査したところ、「家族や親族で日頃から話題にする」（73.1％）が7割台前半で最も高く、次いで「悪質事業者に対する規制や指導を強化する」（49.7％）、「近隣で声を掛け合うことができる関係をつくる」（28.2％）、「行政（県・市町）が、高齢者と日頃接触のある団体などと連携して見守り活動を行う」（22.1％）の順となりました。【図表 12】

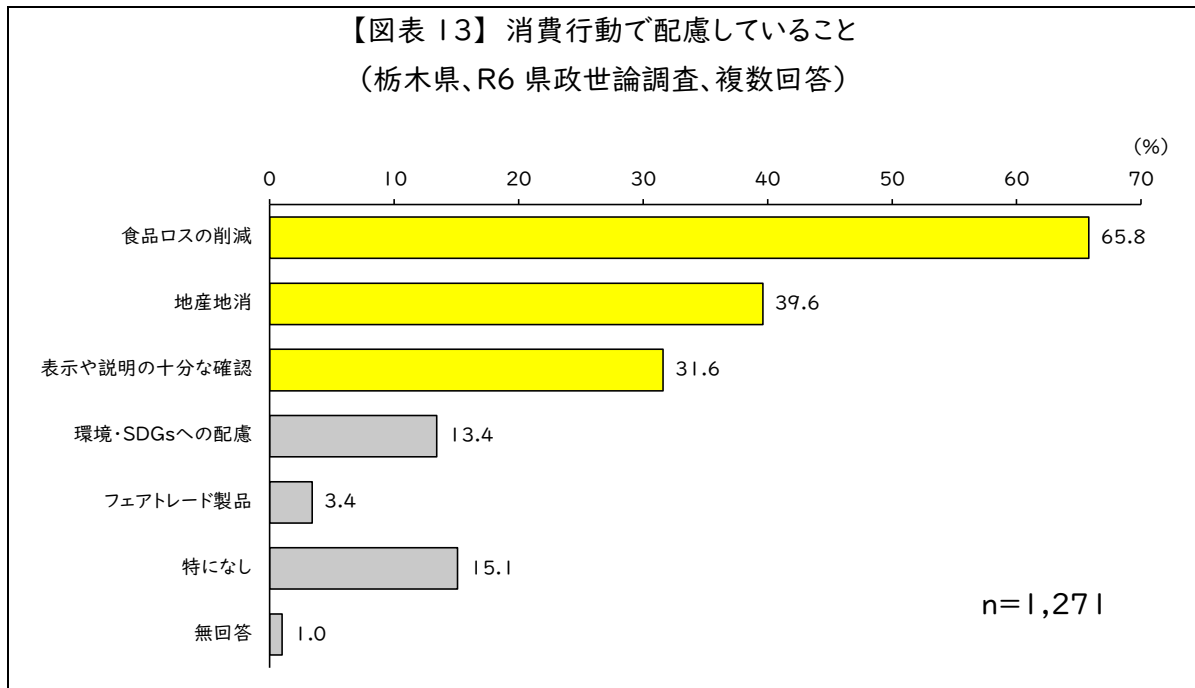


⁵ 栃木県県政世論調査（令和6（2024）年度実施）

県政施策の企画・立案及び県政執行上の参考とすることを目的に栃木県内の満18歳以上の男女 2,000 名を対象に実施した調査で回収数は 1,271 名で回収率は 63.6%でした。

イ 消費行動を行う際に配慮していること（「栃木県県政世論調査」から）

近年、人や社会・地球環境・地域等に配慮した消費行動に関心が高まっていることから、県民の方が買い物など、消費行動を行う際に配慮している点を調査したところ、「食品ロス（食べられるのに廃棄される食品）の削減」（65.8%）が6割台半ばで最も高く、次いで「地域で生産したものを地域で消費する（地産地消）」（39.6%）、「表示や説明を十分確認した上で商品やサービスを選択する」（31.6%）の順となりました。【図表 13】



ウ 若年者の消費生活に対する意識（「栃木県こどもモニターアンケート⁶」から）

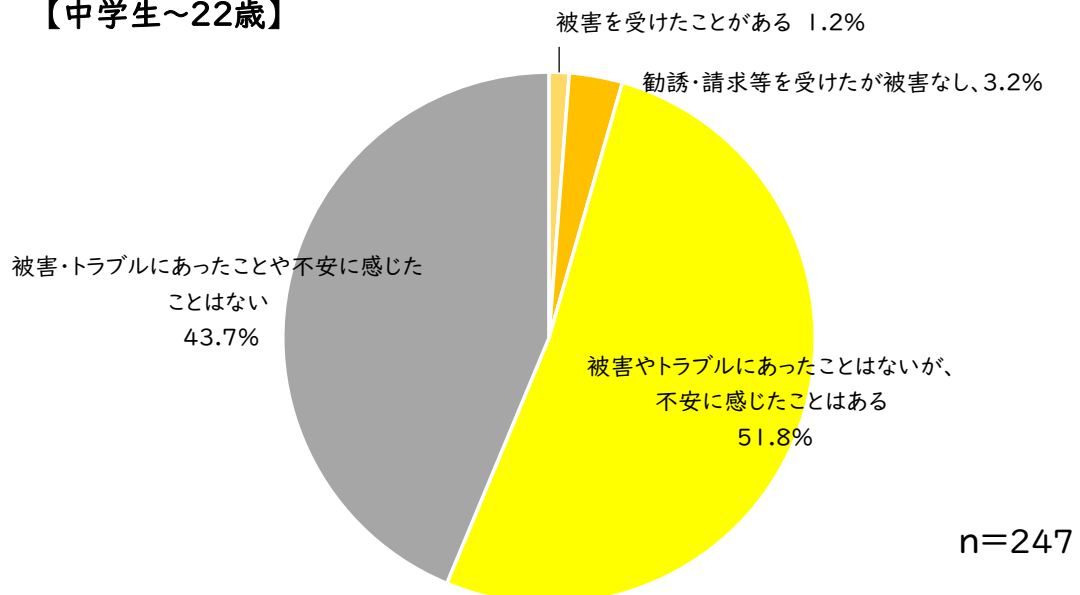
中学生から22歳までを対象に、消費行動の際に、トラブルに遭ったり、遭うかもしれないという不安を感じた経験について調査したところ、「被害やトラブルにあったことはないが、不安に感じたことはある」（51.8%）が5割台前半で最も高くなり、「被害を受けたことがある」（1.2%）、「勧誘・請求を受けたが被害なし」（3.2%）もあるなど、多くの若年者が消費生活で危険や不安を感じていることがわかります。【図表 14】

⁶ 栃木県こどもモニターアンケート（令和6（2024）年度実施）

県がこどもに関する施策を実現するため、こどもや若者、保護者の意見やアイデアを継続的に集め、政策に取り入れることを目的に実施したもので、こどもモニター1000名を対象とし、回答率は84.7%でした。

【図表14】 若年者の消費生活に対する意識
(R6 栃木県子どもモニターアンケート)

【中学生～22歳】



第3

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、第3期栃木県消費者基本計画（栃木県消費者教育推進計画）では3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。

I 全体の構成

■ 目的

消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を総合的かつ計画的に推進することにより、県民の消費生活の安定及び向上を確保する

■ 基本理念

「消費者の権利尊重」「消費者の自立支援」

■ 位置付け

- ・栃木県消費生活条例第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」
- ・消費者教育推進法第10条に基づく「栃木県消費者教育推進計画」

■ 期間

令和8(2026)年度から12(2030)年度までの5年間

■ 消費者を取り巻く現状と課題

- ・高齢化や世帯の単身化に伴う配慮を要する消費者を狙った消費者被害の深刻化、潜在化
- ・社会経験が少ない若者を狙う副業・投資等の悪質商法が増加
- ・多様な商取引やSNSの浸透などデジタル化の進展による新たな消費者トラブルの発生
- ・エシカル消費やカスタマーハラスメント防止など持続可能な社会への機運の高まり
- ・自然災害の激甚化や頻発化、新たな感染症等、緊急事態に便乗したトラブルの発生

■ 今後の取組の重点ポイント

- 社会環境の変化を踏まえ着実な消費者力の向上に取り組むとともに、公正かつ持続可能な社会の実現に寄与する消費者意識の醸成を図る
- 情報発信や地域の見守り体制の更なる充実を図るとともに、複雑化・多様化する相談に適切に対応するため県内における消費生活相談体制を強化することにより、消費者被害の未然防止や迅速な解決に向けた取組を推進する
- 激甚災害の頻発化を受け、新たに生活物資の供給確保や情報提供を加え、消費生活の更なる安全・安心を確保する



基本方針Ⅰ

消費者力の向上

基本方針Ⅱ

消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の強化

基本方針Ⅲ

消費生活における安全・安心の確保

2 基本方針と取組の方向

基本方針Ⅰ

消費者力の向上

【現状・課題】

近年は、人口減少や高齢化の進行、デジタル化の進展などにより、消費生活を取り巻く環境は大きく変化し、誰もが消費者トラブルに遭遇する可能性が高まっています。

今後も複雑化・多様化が進む消費生活においては、子どもから高齢者まで、消費者の誰しものが脆弱な立場に陥る可能性があるという視点に立ちつつ、消費者の特性（年齢、障害の有無、消費生活に関する知識の量など）に応じた消費者教育の充実・強化を図る必要があります。

また、消費者と事業者との繋がりやコミュニケーションを深化させ、持続可能な消費と生産の実現に向けた取組を着実に推進していく必要があります。



【取組の方向】

1 ライフステージに応じた消費者力の向上

2 持続可能な社会の実現に向けた消費者行動の促進

全ての消費者が、誰一人取り残されることなく安全で安心な消費生活を営むため、幼児期から高齢期まで、学校や地域、家庭や職域などにおいて、ライフステージに応じた体系的かつ継続的な消費者教育を推進し、消費生活に関する知識を適切な行動に結び付けることができる「消費者力」の育成・向上を図ります。

また、消費者と事業者が共創・協働し、エシカル消費や消費者志向経営⁷の実践、カスタマーハラスメント対策を進め、誰もが公正かつ持続的な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」の実現に向け、意識の醸成や行動の変容に繋がります。

⁷ 消費者志向経営

「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営で、持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行うことです。

基本方針Ⅱ

消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の強化

【現状・課題】

今後、高齢化の更なる進行や単独世帯数の増加が見込まれており、加齢や認知症等により判断力が低下した高齢者を狙う悪質商法の増加や、家族や周囲に相談できないことによる消費者被害の潜在化・深刻化が危惧されています。

また、インターネットや SNS の利用が拡大し、商品・サービスや取引・決済手段の多様化が進み、生活の利便性が向上する一方で、社会経験が乏しい若者をはじめ、幅広い世代で SNS 等を悪用した複雑で巧妙な手口による消費者トラブルが急増しています。

このような背景を踏まえ、県民の安全・安心な消費生活を確保するため、高齢者や障がい者など、配慮を要する消費者への支援体制を整備するとともに、県内全域における消費生活相談体制の充実を図るなど、消費者被害の未然防止と解決に向けた取組を一層強化していく必要があります。

【取組の方向】

- 1 消費者の特性に応じた情報発信
- 2 地域の多様な主体が連携した見守り体制の構築・強化
- 3 消費生活相談体制の充実

消費者被害の防止等に資する情報を着実に届けられるよう、消費者の特性に応じた効果的な情報発信を行うとともに、配慮を要する消費者の安全確保に関しては、地域の多様な主体が連携し、柔軟かつ重層的な見守り体制を構築し、強化できるよう取組を進めていきます。

さらに、消費者を取り巻く環境が大きく変化し、消費者から寄せられる相談が複雑化・多様化する中、消費者に寄り添い、最前線で消費生活の安全・安心を守る県・市町の消費生活センターが担う役割・重要性がこれまで以上に高まっています。

今後、県内の消費生活センターがその価値や機能性を高め持続的に発展できるよう、消費生活相談員の確保及び専門性の向上を図るとともに、相談対応の充実や負担軽減につながるよう国の取組と歩調を合わせて消費生活相談 DX⁸を進め、消費生活相談業務の高度化・効率化等を図るなど、消費生活相談体制の充実に取り組みます。

その上で、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。

⁸ 消費生活相談 DX

デジタル技術を社会に浸透させて人々の生活をより良いものへと変革することで、Digital Transformation (デジタルトランスフォーメーション) の略です。消費生活相談の分野では消費者の利便性や現場の相談員の負担軽減等を図ります。

基本方針Ⅲ

消費生活における安全・安心の確保

【現状・課題】

消費者が生命、身体、財産の安全を確保しつつ、安心して消費生活を営むためには、信頼できる公正な取引環境の下、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会を確保することが重要であり、優良な事業活動を行う事業者が市場で選ばれる、健全な取引環境を整えていく必要があります。

また、緊急時には県民の消費生活との関連性が高い物資（以下「生活関連物資」という）の価格高騰または供給不足が発生することも想定されるため、県民への迅速かつ確かな情報発信や物価の安定等に向けた適切な措置を講じる必要があります。



【取組の方向】

- 1 商品・サービスの安全性の確保
- 2 取引・表示の適正化
- 3 緊急時における消費生活の安心の確保

消費者に対する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、法令等に基づく監視・指導、立入検査、勧告、公表等を行うとともに、消費者事故の未然防止に向けた情報収集や注意喚起、適正な取引・表示の推進等に取り組みます。

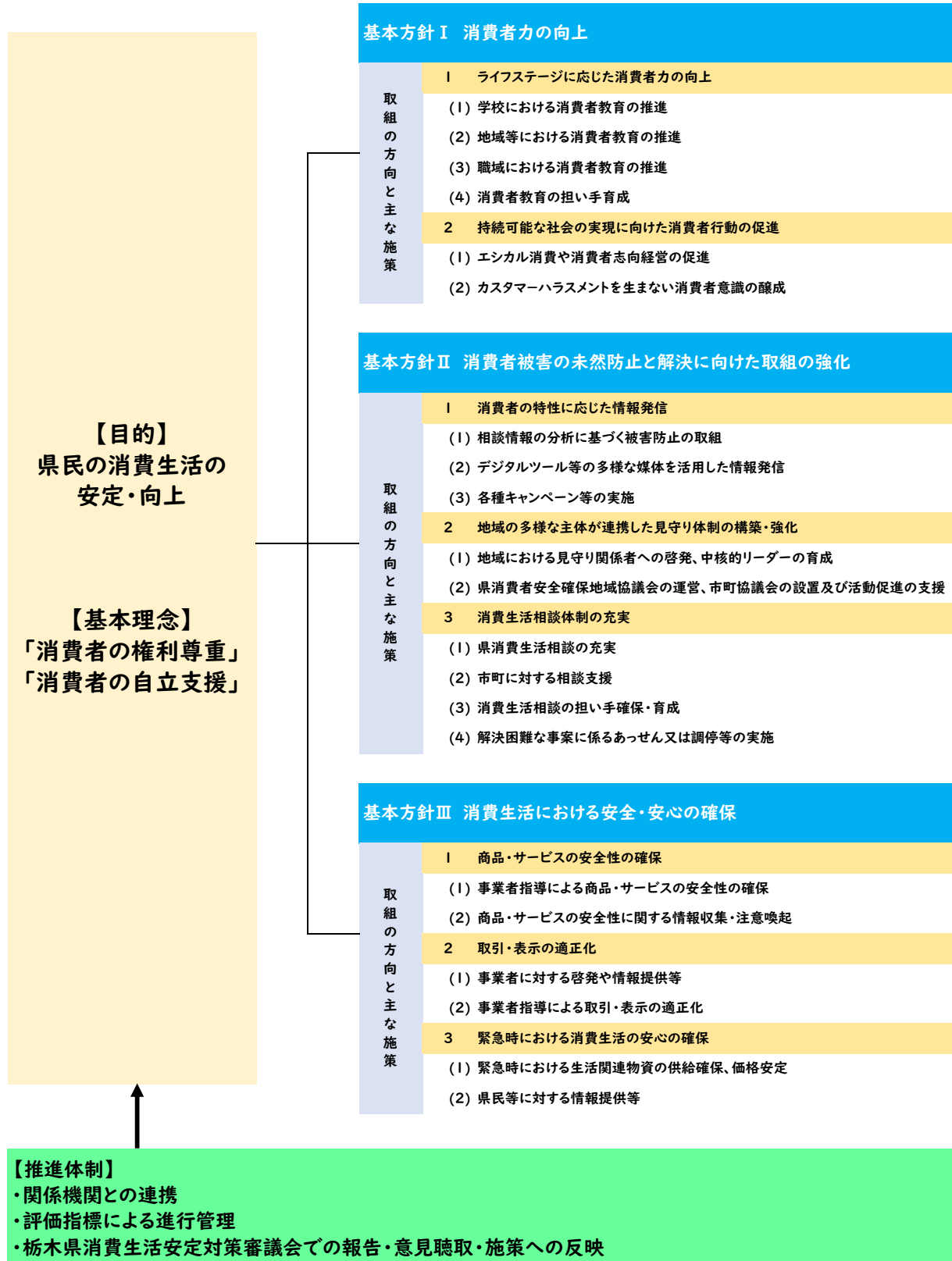
また、近年では、県域を越え広域的に活動する悪質事業者も多いため、国や他県、警察等の関係機関と積極的に情報交換を行い、連携して指導等を行うことにより、法執行体制の強化を図ります。

さらに、大規模災害等の緊急時には、関係団体と連携し、災害連携協定に基づく生活関連物資の供給確保に向けた対策を講じていくとともに、国が指定する物資の買占めや売り惜しみが認められる場合は、法令等に基づき価格動向調査⁹、事業者に対する売渡指示、命令等を行います。

⁹ 価格動向調査

生活関連物資が不足するおそれがある場合やその価格が著しく上昇するおそれがある場合に当該生活関連物資の需給の状況、価格の上昇の原因等について調査します。また、生活関連物資の不足により買い占めのおそれがあるときは国に対して関連法令の発動を要請します。

3 施策の体系と内容



基本方針Ⅰ

消費者力の向上

Ⅰ ライフステージに応じた消費者力の向上

(1) 学校における消費者教育の推進

- 小学校、中学校、高等学校、大学における学習指導要領等に基づく消費者教育の実施
- 消費生活相談員や弁護士による出前講座等の実施
- 特別支援学校、専門学校、フリースクール等における消費者教育の機会確保
- 消費者教育の指導力向上に繋がる教員向けセミナーの実施
- 学習教材や啓発資料の作成・配布、必要な情報提供

(2) 地域等における消費者教育の推進

- 公民館、社会福祉施設等における消費者教育の実施
- 外国人に対する消費者教育の実施

(3) 職域における消費者教育の推進

- 経済団体や事業者団体と連携した職場における消費者教育の実施

(4) 消費者教育の担い手育成

- 地域で消費者教育や啓発を行うことができる人材の育成に繋がる消費者講座等の実施
- 消費生活に関する一定の知識を習得した方の「くらしの安心サポーター¹⁰」認定

2 持続可能な社会の実現に向けた消費者行動の促進

(1) エシカル消費や消費者志向経営の促進

- 人・社会・地域・環境に配慮した消費行動であるエシカル消費の更なる普及・促進
- 食育の推進、食品ロスの削減
- カーボンニュートラルの実現に寄与するプラスチックごみ等の削減
- 事業者が消費者と共に新しい価値を創り、社会価値向上を目指す消費者志向経営の推進

(2) カスタマーハラスメントを生まない消費者意識の醸成

- 消費者が事業者への正当な意見を申し入れる適切な方法の習得
- 県カスタマーハラスメント防止条例への位置付け
- 事業者及び労働者も一消費者であることを踏まえた職域での消費者教育の実施

¹⁰ くらしの安心サポーター

県が認定する行政と消費者のパイプ役で、自らの経験を生かし消費者啓発活動や消費生活に係る意見・要望を行政に伝える活動を通じ、消費者被害の未然防止、拡大防止にご協力を頂いております。

基本方針Ⅱ

消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の強化

1 消費者の特性に応じた情報発信

(1) 相談情報の分析に基づく被害防止の取組

- 消費生活相談事例を蓄積する全国消費生活ネットワーク・システム(PIO-NET)を活用した、本県における相談傾向の分析及び情報発信
- 全国における消費者トラブルに関する新たな手口等を迅速な把握及び機動的な注意喚起

(2) デジタルツール等の多様な媒体を活用した情報発信

- 県ホームページや SNS などを活用した、幅広い世代に対する効果的な情報発信
- 各種啓発資料の作成・提供

(3) 各種キャンペーン等の実施

- 高齢者や若者等を対象とした悪質商法被害防止キャンペーンの実施
- 多重債務相談強化キャンペーンの実施

2 地域の多様な主体が連携した見守り体制の構築・強化

(1) 地域における見守り関係者への啓発、中核的リーダーの育成

- 消費生活に関する一定の知識を習得した「くらしの安心サポーター」向けの研修会開催
- 高齢者や障害者などを見守る方(民生委員やケアマネージャー等)向けの講座の実施

(2) 県消費者安全確保地域協議会¹¹の運営、市町協議会の設置及び活動促進の支援

- 県消費者安全確保地域協議会の運営を通じた保健福祉部局・公安部局との連携促進
- 市町における消費者安全確保地域協議会の設置支援・活動促進・活動支援
- 地域で見守り活動を行う事業者団体やくらしの安心サポーターに対する情報提供

¹¹ 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。

3 消費生活相談体制の充実

(1) 県消費生活相談の充実

- 指定消費生活相談員¹²の配置
- 国民生活センターが実施する研修や専門的知識を有する者を講師とする実践的な研修の受講による専門知識の向上
- 弁護士を活用した法律相談
- 2026年度の次期全国消費生活ネットワーク・システム(PIO-NET)¹³への円滑な移行
- DXによる消費生活相談体制の充実・強化

(2) 市町に対する相談支援

- 指定消費生活相談員の市町派遣
- 市町消費生活相談員の資質向上に繋がる各種研修の実施
- 県消費生活センターにおける実務研修の実施
- 市町消費生活相談員が随時相談できるヘルプデスクの運営
- 弁護士を活用した法律相談の機会の提供

(3) 消費生活相談の担い手確保・育成

- 消費生活相談員人材バンク¹⁴の運営及び人材バンク登録者に対する消費生活センターへの就職を支援するための研修の提供
- 県ホームページや各種イベント等を活用した消費生活相談員職のPRの実施

(4) 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解決困難事例に対する栃木県苦情処理審査会の開催
- 国民生活センター紛争解決委員会への紹介

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。

¹³ 全国消費生活ネットワーク・システム(PIONET)

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。

¹⁴ 消費生活相談員人材バンク

栃木県内の消費生活相談窓口の機能強化を図るため、消費生活相談員の採用を希望する消費生活センター等と消費生活相談員として就職を希望する者との仲介制度です。

基本方針Ⅲ

消費生活における安全・安心の確保

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

- 関係部局・市町と連携した事業者への立入検査・指導

(2) 商品・サービスの安全性に関する情報収集・注意喚起

- 消費者事故を集約する消費者庁に対する速やかな事故報告
- 消費者庁への事故報告に係る市町への周知
- 消費者事故等に係る情報収集、市町・関係部局への共有
- 県民に対する消費者事故等の注意喚起

2 取引・表示の適正化

(1) 事業者に対する啓発や情報提供等

- 県内消費生活センター、関係部局と連携した不適正取引・表示に係る情報収集
- 希望事業者に対する自社相談情報の提供及び不適正取引が疑われる場合の助言指導
- 事業者団体等に対する県政出前講座等を活用したコンプライアンス研修の実施
- 事業者等の店舗等への直接訪問による景品表示法の制度説明・巡回啓発の実施

(2) 事業者指導による取引・表示の適正化

- 不適正な取引行為を行う事業者に対する特定商取引法・県条例に基づく指導
- 不適正な表示等を行う事業者に対する景品表示法に基づく指導
- 実効性のある指導のための事業者指導員の配置
- 広域的に活動する事業者に対する国及び近隣県との情報共有・連携

3 緊急時における消費生活の安心の確保

(1) 緊急時における生活関連物資の供給確保、価格安定

- 災害連携協定に基づく県民の消費生活との関連性が高い物資（以下「生活関連物資」）の供給確保
- 法令等に基づく価格動向調査等

(2) 県民等に対する情報提供等

- 災害等の便乗行為等の注意喚起
- 緊急時の買い占め抑制の注意喚起
- 各種メディアや県の広報等を活用した情報発信

第4 関係機関との連携

1 行政機関との連携

(1) 国、他都道府県との連携

国との連携を更に深め、全国における最新の動向、取組等を把握・分析しつつ、複雑化・多様化する本県の消費者問題に的確かつ迅速に対応していきます。

さらに、県域を越える広域的な事案については、国や他の都道府県と協力し、適切な対策を講じていきます。

(2) 市町との連携

会議や研修等、様々な機会を通じて市町と積極的な連携・情報交換を行い、市町に対するきめ細やかで持続的な支援により県全域における消費者行政施策の着実な推進・拡充を進めていきます。

2 関係団体との連携

(1) 消費者団体との連携

消費者団体が、地域の多様な主体と連携・協働しつつ、消費者力の向上や消費者被害の未然防止等に取り組む活動を支援していきます。

また、事業者の不当な行為等に対して差止請求等を行う適格消費者団体¹⁵に対し、県との覚書に基づく情報提供を行う等の連携を図ります。

(2) 事業者団体との連携

事業者団体と連携し、事業者による法令遵守や消費者志向経営に向けた取組を促進します。

また、事業者・事業者団体が、職域における消費者教育を行えるよう、講座・研修の開催情報や最新の消費生活情報を提供します。

¹⁵ 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。

(3) その他の団体との連携

専門的な法律知識を有する弁護士会等と連携し、学校や地域等において消費者力の向上に繋がる講座・研修を実施するとともに、高度な消費生活相談案件への対応力を高めていきます。

第5

計画の推進体制と進行管理

1 推進体制

様々な切り口から消費者施策を包括的かつ効果的に展開し、消費者教育や消費者被害防止のための見守り活動、悪質事業者の指導・取締まり等の取組を着実に進められるよう、教育委員会や警察本部、福祉部局をはじめとする庁内関係各課室との連携を図ります。

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 評価指標

計画を着実に推進するため、以下のとおり評価指標を設定します。

基本方針	評価指標	指標内容	基準年 〔2024〕	目標年 〔2030〕
I 消費者力の向上	消費生活に関する出前講座等の参加人数	消費者力を身につけるための消費者教育や、金融リテラシーを身につけるための金融経済教育など、ライフステージに応じた出前講座を行い、多くの県民の参加を目指します。	16,500 人	18,000 人
	消費生活センターの認知度	県民が気軽に消費生活相談を利用できるよう、消費生活センターの存在と役割について、多くの県民に認知されることを目指します。	令和 7 (2025) 年 度ネットアンケートの結果	左記結果を 踏まえ上昇 目標を設定

基本方針	評価指標	指標内容	基準年 〔2024〕	目標年 〔2030〕
Ⅱ 消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の強化	市町の消費者安全確保地域協議会設置数	高齢者等の消費者被害防止に向け、地域の多様な主体（福祉・医療・民間事業者等）が連携し、見守りを行う消費者安全確保地域協議会の設置・強化を支援します。	10 市町	16 市町
	消費生活相談員の研修参加率	消費生活センターの相談員の相談能力を向上させ複雑化・多様化する消費生活相談に対応できるよう、国や県等で実施する研修にすべての相談員が参加することを目指します。	99%	100%
Ⅲ 消費生活における安全・安心の確保	過去 1 年間に消費者トラブルを経験した県民の割合	県民に対する注意喚起や適正な取引等に関する事業者への指導により、消費者トラブルの未然防止と減少を目指します。	令和 7 (2025) 年度ネットアンケートの結果	減少

3 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、評価指標の達成状況を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3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、もっ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条線下・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おいては、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おいては、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ものについては、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。

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)

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。

(措置勧告)

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。

(価格等の情報提供)

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。

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)

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(消費生活安全法(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。

(平28条例22・追加)

(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。

(平28条例22・追加)

(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。

(平28条例22・追加)

(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。

(平28条例22・追加)

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に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ったとき。

(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8(2026)年2月1日現在(21センター)

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	相談受付時間等
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~木曜日 9:00~12:00、13:00~15:00
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412-1 (日光ランドマーク3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	〒323-0023 小山市中央町2-2-21 (小山市総合福祉センター1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	〒324-0041 大田原市本町1-3-1 (A別館2階)	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 上三川町しらさぎ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 壬生町大字壬生甲3841番地1	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 宇都宮市埴田1-1-20 (県庁本館7階)	月~金曜日 9:00~16:00

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下さい。



第3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3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3期計画における施策体系

基本方針Ⅰ 消費者力の向上

【取組の方向】

- 1 ライフステージに応じた消費者力の向上
- 2 持続可能な社会の実現に向けた消費者行動の促進

【関連するSDGs】



基本方針Ⅱ 消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の強化

【取組の方向】

- 1 消費者の特性に応じた情報発信
- 2 地域の多様な主体が連携した見守り体制の構築・強化
- 3 消費生活相談体制の充実・強化

【関連するSDGs】



基本方針Ⅲ 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
- 2 取引・表示の適正化
- 3 緊急時における消費生活の安心の確保

【関連するSDGs】



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】

発 行 令和8(2026)年2月

編 集 栃木県生活文化スポーツ部くらし安全安心課消費者行政推進室

住 所 〒320-8501 栃木県宇都宮市塙田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 <http://www.pref.tochigi.lg.jp/c03/life/shouhi/seikatsu/suishinshitsu.html>



栃木県