

# 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】の概要

## 第1 計画策定の基本的な考え方

### 1 策定の趣旨

第1期計画が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、第2期計画を策定する。

### 2 位置付け

- ・栃木県消費生活条例第5条の3に基づく消費者基本計画
- ・消費者教育の推進に関する法律第10条に基づく消費者教育推進計画

### 3 期間

令和3（2021）年度から令和7（2025）年度まで

## 第2 消費生活を取り巻く現状と課題

### 1 社会環境の変化

- ・民法改正による成年年齢引下げ
- ・高齢者世帯の単身化
- ・キャッシュレス化の進展
- ・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
- ・感染症の拡大や自然災害等の発生

#### 〈取り組むべき課題〉

- ・中学生期・高校生期における消費者教育の充実
- ・地域における見守り体制の充実
- ・キャッシュレス社会に対応した金融教育の充実
- ・消費生活相談対応の強化
- ・関係機関との連携
- ・取引等の適正化
- ・自立した消費者の育成
- ・悪質商法等の注意喚起

### 2 消費者行政の動向

- ・市町消費生活センターにおける相談受付割合の増加、相談内容の複雑化・多様化

#### 〈取り組むべき課題〉

- ・市町との連携による効率的な消費者行政の執行

### 3 本県における消費生活相談・消費者教育の状況

- ・ここ数年増加している相談件数
- ・若年者における相談先等知識の不足
- ・学校における限られた授業時間

#### 〈取り組むべき課題〉

- ・消費生活相談対応の強化
- ・悪質商法等の注意喚起
- ・相談先等の周知
- ・商品・サービスの安全確保
- ・取引等の適正化
- ・様々な場における効果的・効率的な消費者教育の実施

## 第3 消費者施策の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

- ・学習指導要領に基づく消費者教育の推進
- ・学校における講座等の実施

#### 取組の方向2 学校・教員に対する支援の強化

- ・消費者教育に係るコーディネート業務の実施
- ・消費者教育の担い手の指導力向上
- ・学習教材の作成・配布等

#### 取組の方向3 地域等における消費者教育の展開

- ・県消費生活センターを拠点とした消費者教育の推進
- ・地域等における講座等の実施

#### 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

- ・地域における消費者教育の中核的リーダーの育成
- ・エシカル消費等の理解促進

### 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

- ・各種広報媒体等を活用した注意喚起
- ・相談情報の分析に基づく注意喚起
- ・各種キャンペーン等の実施

#### 取組の方向2 相談先・契約解除方法等の周知の徹底

- ・各種広報媒体等を活用した相談先等の周知
- ・各種キャンペーン等の実施（再掲）

#### 取組の方向3 関係機関等との情報共有と連携の強化

- ・市町との情報共有
- ・消費者意見の施策への反映
- ・消費者団体等との連携
- ・適格消費者団体との連携
- ・公益財団法人栃木県国際交流協会との連携
- ・多様な取組との連携

### 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

- ・新たな相談受付手法の検討
- ・県消費生活相談員の資質向上
- ・相談情報の迅速な共有
- ・専門家の活用による高度な相談への対応
- ・多重債務相談への対応
- ・解決困難な事案に係るあっせん又は調停等の実施

#### 取組の方向2 市町に対する支援の強化

- ・国の交付金等を活用した市町の取組に対する支援
- ・市町消費生活相談員の資質向上
- ・市町における相談体制の強化
- ・消費生活相談員の人材確保

#### 取組の方向3 実効性のある見守りの実施

- ・地域における見守りの担い手の育成
- ・高齢者等を見守る体制の強化

### 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

- ・事業者指導による商品・サービスの安全性の確保
- ・商品・サービスの安全性に関する情報収集

#### 取組の方向2 取引・表示の適正化

- ・事業者指導による取引・表示の適正化
- ・消費者等からの不適正取引に関する情報収集
- ・事業者に対する情報提供等

## 第4 計画の推進体制と進行管理

### 1 推進体制

- ・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する。
- ・計画において本県消費者行政の基本方針等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・協働する。

### 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する。
- ・聴取した意見は、適宜、次年度以降の消費者施策に反映し、改善を図る。