

## 栃木県消費者基本計画の実績【平成 30（2018）年度】

計画期間：平成 28（2016）年度～令和 2（2020）年度

### 基本方針 1 消費生活相談体制の充実・強化

#### 取組の方向 1 消費生活相談員のレベルアップと消費生活センターの充実

##### 1-1-1 消費生活相談員等の研修の実施

消費生活相談員や市町の消費者行政担当者が消費生活相談業務に必要な知識等を習得するための研修を実施した。

① 消費者行政担当者研修	1 回	( 22 名参加)	
② ブラッシュアップ研修	5 回	(148 名参加)	
③ 国家資格レベル取得講座	5 回	( 38 名参加)	
④ 最新事例対応講座	18回	(249 名参加)	
⑤ 相談事例法的研究講座	6 回	(123 名参加)	
⑥ 専門研修	5 回	(207 名参加)	
⑦ メンタルケア研修会	2 回	( 30 名参加)	
⑧ 消費生活相談員研修専門講座地域コース (独立行政法人国民生活センターと共催)	1 回	( 59 名参加)	※県外参加者を含む。
⑨ 多重債務研修会	1 回	( 25 名参加)	

##### 1-1-2 市町消費生活センターの支援

###### 1 市町消費生活センターの支援

###### (1) 県相談員の派遣

経験豊富な県消費生活相談員を市町に派遣し、相談業務のノウハウ等を提供した。  
・ 6 市町に 57 回派遣

###### (2) 市町相談員の受入研修

県消費生活センターにおいて市町の消費生活相談員を受け入れ、県消費生活相談員の指導による相談実務研修を実施した。  
・ 2 市町から 3 名受入 (14 回)

###### (3) ヘルプデスクの設置

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電話で随時相談できるヘルプデスクを設置した。  
・ ヘルプデスクの受付件数 173 件

###### (4) 「消費生活相談員人材バンク」の運営

「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消費生活センター等と、相談員としての勤務を希望する有資格者との仲介を実施した。  
・ 人材バンクの登録者数 63 人 (平成 30 (2018) 年度末現在)  
・ 市町への情報提供回数 6 回

(5) 「とちまる緊急通信」の発信

市町消費生活センター及び市町消費者行政担当課宛てに「とちまる緊急通信」を発信し、全県的に影響を及ぼす事案に係る対処法等について、情報共有を図った。

- ・発信回数 3回

**2 国の交付金の活用**

市町の消費生活相談業務の強化を支援するため、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を全市町に交付した。

- ・交付額 34,921千円

**1-1-3 県消費生活センターの機能強化等**

**1 弁護士等との連携による専門的相談への対応**

複雑化・多様化する相談内容に対応するため、弁護士等から専門的な指導・助言を受けた。

- ・実施回数 1回（市町消費生活センター受付分）

**2 適格消費者団体を目指す団体への支援**

県内で適格消費者団体の認定を目指す団体と情報交換等を行った。

**取組の方向2 消費生活センターの周知・消費生活情報の発信**

**1-2-1 消費生活センターの周知・消費生活情報の発信**

**1 消費者ホットライン（188）の周知**

県本庁舎2階消費生活情報コーナーでの掲示やチラシ、パンフレット等の配布、啓発セミナーの開催時など様々な機会を活用して消費者ホットライン、県消費生活センター及び市町消費生活センターについて周知した。

**2 消費者月間キャンペーンの実施**

5月の消費者月間において、記念イベント「消費者月間フェア in とちぎ」を開催したほか、消費者団体等と連携して街頭啓発活動を集中的に実施した。

- ・消費者月間フェア in とちぎ参加者数 227名
- ・街頭啓発 啓発チラシ等の配布（JR宇都宮駅、ショッピングモール・ベルモール）

**3 マスメディアを活用した広報**

電波媒体（県政番組（とちぎテレビ、CATV、栃木放送）、スポットCM（とちぎテレビ、栃木放送、エフエム栃木））、新聞各紙を活用し、「消費者月間」、「高齢者向悪質商法」、「若者向悪質商法」、「多重債務者相談」等の啓発、消費生活センターの周知を行った。

	とちぎテレビ		CATV(8社)	栃木放送(AM)		エフエム栃木	新聞
	番組	スポット	番組	番組	スポット	スポット	(下野、読売、朝日)
消費者月間(一般)	2			1	31		3紙
高齢者向け		44		1	90		2紙(読売なし)
若者向け	1		1	1		31	3紙
多重債務相談				1	30		3紙

#### 4 ホームページ、フェイスブック等による広報

県ホームページ及びフェイスブック「くらし安全安心とちぎ」において、緊急性の高い注意喚起情報を中心に、消費生活情報を提供した。

#### 5 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発

消費者団体と連携して、公民館、集会所、学校、福祉施設及び事業所などにおいて、高齢者や学生など対象に応じて消費生活に関する知識や悪質商法への対処法について啓発するとともに、消費生活センターについて周知した。

	県		栃木県市町村消費者 団体連絡協議会		栃木県消費生活リー ダー連絡協議会		合計	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数
高齢者向け	7	474	34	1,331	146	6,579	187	8,384
若者向け	6	917					6	917
教員等	5	234					5	234
計	18	1,625	34	1,331	146	6,579	198	9,535

#### 6 県本庁舎2階消費生活情報コーナーの運営

県本庁舎2階の消費生活情報コーナーにおいて、消費生活に関するパネルや啓発用資料を展示・配置し、県民への情報提供を実施した。

#### 7 消費者啓発資料の作成・配布

消費生活センターの周知や消費者被害防止に関するリーフレットやチラシなどの啓発資料を作成し、県政出前講座や街頭啓発などで広く県民に配布した。

- ・啓発用リーフレット等作成部数 96,540部(5種類)
- ・啓発用ポスター作成部数 1,200部(2種類)
- ・学習教材作成部数 103,000部(5種類)

## 取組の方向3 高齢者・障害者等の消費者被害への対応強化

### 1-3-1 地域における見守りの実施

#### 1 高齢者見守りネットワークと消費生活センターの連携の推進

市町において、消費者行政主管課が地域で見守り活動を実施している団体と連携し、消費者被害防止の視点からの見守りが行えるよう支援した。

#### 2 暮らしの安心サポーターによる見守り

県が認定した暮らしの安心サポーターが、身近な地域の見守り役及び行政とのパイプ役として円滑に活動できるよう、研修会の開催や「見守り新鮮情報」、「暮らしの豆知識」など最新の消費生活情報を提供した。

- ・暮らしのサポーター登録者数 330名（平成30（2018）年度末現在）
- ・研修会の開催 1回（58名参加）
- ・資料の提供 6回

#### 3 福祉団体等との連携

高齢者や障害者等と接する機会がある福祉団体等に対して、消費者被害防止及び消費生活センターに関する啓発資料を配布し、見守り活動について協力を依頼した。

### 1-3-2 消費者被害防止のための啓発

#### 1 老人クラブと連携した啓発イベント等の実施

講演（振込詐欺等）、啓発落語（悪質商法撃退）による啓発を実施した。

- ・実施回数 2回（506名参加）

#### 2 消費者教育巡回演劇の上演

高齢者・障害者等の消費生活上配慮を要する消費者が消費生活の正しい知識を身に付けることができるよう、シルバー大学校や障害者施設等において啓発劇を上演した。

- ・シルバー大学校 1回（375名）
- ・障害者施設 2回（38名）

#### 3 高齢消費者等支援者講座の開催

高齢者や障害者の支援者を対象に、消費者団体と連携して消費者被害防止に係る啓発講座を開催した。

- ・講座開催回数 8回（247名参加）

#### 4 成年後見制度の啓発

（保健福祉課）

成年後見制度の理解促進を図るため、栃木県社会福祉協議会に設置された「とちぎ成年後見支援センター」による普及啓発セミナーの開催を支援した。

- ・開催回数 1回（54名参加）

### 1-3-3 部局間連携の推進

#### 1 消費生活部局と保健福祉部局の連携

高齢者や障害者等の消費生活上配慮を要する消費者の被害を防止するため、消費者行政連絡会議等を活用し消費生活部局と保健福祉部局が連携して各種施策を推進した。

## 基本方針2 ライフステージに応じた消費者教育・啓発の推進

### 取組の方向1 学校教育等における消費者教育の推進

#### 2-1-1 学校教育等における消費者教育の実施

- 1 学習指導要領に基づく消費者教育の推進 (学校教育課)  
各教科の指導主事研修会や教育課程研究協議会等において、「栃木県教育振興基本計画2020」に掲げる消費者教育の充実について確認するほか、消費者教育に関する国の動向や学習指導要領の趣旨について周知した。  
特に、成年年齢の引下げを受けて、新学習指導要領が適用されるまでの移行措置として、平成30(2018)年度から、契約の重要性及び消費者保護の仕組みに関する事項を指導することについて周知した。
- 2 とちぎ消費者カレッジ事業の実施  
若者が消費生活に必要な知識や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、県内大学、専門学校等や消費者団体と連携し、消費生活に関する講演等を実施した。
  - ・消費者カレッジ開催回数 13回(参加者1,337名)
- 3 消費者教育巡回演劇の上演  
児童・生徒等が、消費生活の正しい知識を身に付けることができるよう、小・中学校、特別支援学校において、消費者被害防止啓発劇を上演した。
  - ・上演回数 小学校 26回(7,150名)
  - 特別支援学校 3回(535名)
- 4 栃木県金融広報委員会等との連携  
栃木県金融広報委員会や栃木県銀行協会と連携し、小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、大学、及び地域の公民館や自治会等に金融広報アドバイザー等を講師として派遣し、消費者教育を実施した。
  - ・学校での実施回数 87回(83校 4,625名参加)
  - ・地域での実施回数 43回(28団体 1,028名参加)
- 5 小学生向け講座(消費者親子教室)の開催 (くらし安全安心課、生涯学習課)  
児童等が楽しみながら消費について学ぶことを目的に、体験講座を開催した。
  - ・開催回数 2回(159名参加)
- 6 栄養成分表示等に関する研修の開催 (健康増進課)  
高校生を対象に、健康を維持するための食事の摂り方、外食や市販食品の栄養成分表示の見方、活用法等に関する研修を実施した。
  - ・開催回数 4回(521名参加)

## 7 再掲

- (1) 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発  
「1-2-1 5 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発」参照

### 2-1-2 教員向けセミナーの開催、学習教材の作成・配布

- 1 消費者教育を行う教員向けセミナーの開催 (くらし安全安心課、学校教育課)  
消費者教育についての理解を深め、児童・生徒等への指導方法について考えるため、小学校、中学校、高等学校及び大学の教員等を対象としたセミナー及び講座を開催した。  
特に、高等学校の教員向けセミナー2講座については、栃木県高等学校教育研究会家庭部会の研修に位置付け、参加者数の増加を図った。
  - ・教員向けセミナー開催講座数 3講座 (127名参加)
  - ・県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発【再掲】  
「1-2-1 5 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発」参照
  
- 2 消費者教育普及のための学習教材の作成・配布  
授業等での活用を想定し、県内の小学校、中学校及び高等学校を対象に、消費生活に関する資料を配付した。
  - ・小学生向け「小学生の消費生活ノート」配布数 約18,100部 (4年生対象)
  - ・中学生向け「中学生の消費生活ノート」配布数 約18,100部 (1年生対象)
  - ・高校生向け「私たちの消費がつくる未来～消費者市民社会をめざして～」  
配布数 約19,200部
  
- 3 インターネットによる犯罪被害等の防止 (人権・青少年男女参画課)  
インターネットによる犯罪被害等を未然に防ぐため、県内の中学校及び高等学校の新1年生を対象に、スマートフォン等のフィルタリング推進に関する啓発チラシを配布した。
  - ・中学新1年生配布数 183校 19,190枚
  - ・高校新1年生配布数 61校 20,250枚
  
- 4 「青少年のためのインターネット利用環境づくりフォーラム」の開催 (人権・青少年男女参画課)  
青少年が安全・安心に利用できるインターネット環境を整備するため、教育関係者、PTA及び青少年指導者を対象とした県民参加型フォーラムを開催した。
  - ・実施回数 1回 (150名参加)
  
- 5 フィルタリング普及促進啓発チラシの配布 (人権・青少年男女参画課)  
インターネットによる犯罪被害等を未然に防ぐため、携帯電話事業者等を対象に、スマートフォン等のフィルタリング推進に関する啓発チラシを配布した。
  - ・配布数 約20,000枚 (携帯電話主要3社等)

## 取組の方向 2 地域社会における消費者教育・啓発の推進

### 2-2-1 地域社会における消費者教育・啓発の実施

- 1 生涯学習施策との連携 (くらし安全安心課、生涯学習課)
  - (1) 栃木県生涯学習推進計画五期計画とちぎ輝き「あい」育みプランと整合を図りながら、様々なライフステージの消費者を対象に消費者教育の機会を提供した。
  - (2) 宇都宮大学と共催で公開講座「消費者力アップセミナー」を開催した。
    - ・実施回数 1回 (20名参加)
  
- 2 不動産取引に関する講座等の実施 (住宅課)
  - (1) 県政出前講座「不動産取引・住宅賃貸借のポイントについて」の実施  
不動産取引に関する啓発を実施した。
    - ・開催回数 1回 (10名参加)
  - (2) 不動産取引法律相談の実施  
不動産取引に係るトラブル解消のため、実際の取引実例をもとにアドバイスを行う不動産取引法律相談を実施した。
    - ・実施回数 3回 (相談件数6件)
  
- 3 再掲
  - (1) 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発  
「1-2-1 5 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発」参照
  - (2) 栃木県金融広報委員会との連携【再掲】  
「2-1-1 4 栃木県金融広報委員会等との連携」参照
  - (3) 各種広報媒体等を活用した啓発の実施  
「1-2-1 3 マスメディアを活用した広報」参照

### 2-2-2 地域社会における消費者教育・啓発の担い手育成と活動支援

- 1 消費者カステップアップ講座の開催
  - ※ 消費生活リーダー養成講座の名称を変更地域における消費者教育・啓発活動の中核的リーダーを育成することを目的に、消費者カステップアップ講座を開催した。
  - ・基礎コース 6日間 (15名修了)
  - ・応用コース 6日間 (13名修了)
  
- 2 消費生活功労者知事表彰  
市町長及び県域消費者団体の代表者から、消費生活の安定・向上に優れた功績のあった個人又は団体の推薦を受け、知事表彰を行った。
  - ・個人の部表彰者数 6名
  - ・団体の部表彰者数 2団体

### 3 啓発資材等の貸与

地域における啓発活動を支援するため、市町消費生活センター、消費者団体及び県民等に啓発資材や簡易テストに使用できる機器等を貸し出した。

- ・啓発パネル貸出件数 1件
- ・啓発DVD貸出件数 1件
- ・糖度計貸出件数 1件

### 4 再掲

- (1) ぐらしの安心サポーターの活動支援  
「1-3-1 2 ぐらしの安心サポーターによる見守り」参照
- (2) 高齢消費者等支援者講座  
「1-3-2 3 高齢消費者等支援者講座の開催」参照

## 取組の方向3 多様な主体との連携

### 2-3-1 多様な主体との連携

#### 1 栃木県消費生活安定対策審議会の開催

消費者基本計画の平成29(2017)年度実績及び評価等について報告を行い、委員から意見・提言を求めた。

- ・開催日 平成30(2018)年7月23日

#### 2 市町消費者行政担当課長及び消費生活センター所長会議等の開催

市町消費者行政担当課長等を対象に会議を開催し、国及び県の消費者施策について共通の理解を図るとともに、情報交換を行った。

- ・市町消費者行政担当課長及び消費生活センター所長会議  
平成30(2018)年4月23日開催
- ・市町消費者行政担当者会議  
平成31(2019)年1月18日開催

#### 3 消費者団体等との連携

県内の消費者団体と連携した事業や意見交換を行った。

- ・栃木県市町村消費者団体連絡協議会
- ・栃木県消費生活リーダー連絡協議会
- ・NPO法人とちぎ消費生活サポートネット
- ・NPO法人とちぎ消費者リンク
- ・とちぎ消費者ネットワーク
- ・栃木県生活協同組合連合会



## 基本方針 3 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・食品等の安全・安心の確保

#### 3-1-1 商品・サービス・食品等の安全性の確保

##### 1 商品・サービスに関する個別法令に基づく監視・指導

(くらし安全安心課、健康増進課、生活衛生課、経営支援課)

商品・サービスに関する安全性と信頼性を確保するため、事業者等に対して監視・指導等を実施した。

- |         |                                                 |
|---------|-------------------------------------------------|
| ・特定商取引法 | 業務停止命令処分 1件、指示処分 1件、口頭指導 9件                     |
| ・景品表示法  | 文書指導 2件、口頭指導 2件                                 |
| ・食品表示法  | 口頭指導 413件                                       |
| ・食品衛生法等 | 営業禁止処分 9件、販売禁止処分 1件、<br>回収命令処分 6件、監視・指導 13,812件 |
| ・貸金業法   | 立入検査 1件                                         |

##### 2 食品の生産から消費に至る安全性と信頼性の確保 (生活衛生課)

###### (1) 「とちぎ食の安全・安心・信頼性の確保に関する基本計画」による施策推進

食品の生産から消費に至る安全性と信頼性を一貫して確保するため、「とちぎ食の安全・安心・信頼性の確保に関する基本計画」に基づき、県の関係各課が連携して、各段階の活動において環境に配慮しながら各種施策を実施した。

###### (2) とちぎ食の安全・安心推進会議の開催

「とちぎ食の安全・安心・信頼性の確保に関する基本計画」の進捗状況について委員から意見を聴取するほか、情報交換を行い、食の安全に関する関係者間の相互理解を図った。

- ・開催日 平成 30 (2018) 年 7 月 2 日

###### (3) 食品安全情報の提供

県ホームページ、生活衛生課のフェイスブック及びツイッター「とちまる食の安全通信」において、食品の安全性に関する情報を提供した。

##### 3 消費者安全法に基づく報告徴収・立入調査、消費者事故情報等の収集と注意喚起

消費者事故の拡大を防止するため、消費者庁が作成した「消費者事故等の通知の運用マニュアル」に基づき消費者庁に報告を行うとともに、県ホームページ等に掲載して注意喚起を行った。

##### 4 消費生活相談やパイオネットの活用による情報収集、

消費生活相談や全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) を活用して、県民の消費生活に関する情報を収集し、注意喚起や啓発等を実施した。

##### 5 県政出前講座等による食品安全に関する啓発 (生活衛生課)

県政出前講座等により、食品関係事業者及び消費者を対象として、食品衛生等食品の

安全性に関する啓発を実施した。

- ・県政出前講座「食の安全・安心について」実施回数 1回（70名参加）
- ・食品関係事業者対象研修・啓発実施回数 12回（285名参加）

## 5 多重債務者問題への対応

無料相談業務を栃木県弁護士会に委託して実施するとともに、多重債務者対策協議会を構成する機関等が連携して多重債務者対策を推進した。

- ・栃木県弁護士会における無料相談件数 266件
- ・多重債務者相談強化キャンペーン（11月）無料相談会開催回数 1回
- ・多重債務者対策協議会開催回数 1回

## 取組の方向2 表示制度の適切な運用の確保

### 3-2-1 適正な表示の確保

#### 1 関係機関との連携による合同監視の実施

（くらし安全安心課、健康増進課、生活衛生課）

食品表示に関する監視指導を効果的かつ効率的に実施するため、国、県及び市の食品表示担当部署が連携し、事業者に対する合同監視を実施した。

- ・食品表示合同監視調査回数 22回（97店舗）

#### 2 適正な表示に関する知識の普及啓発

（健康増進課、生活衛生課、住宅課）

消費者や事業者を対象として、適正な表示に関する知識の普及啓発や、法令遵守意識の向上を図るため、表示に関する研修会等を開催した。

- ・県政出前講座「健康長寿とちぎづくり」実施回数 1回（23名参加）
- ・食品関係事業者対象研修・啓発実施回数 14回（709名参加）
- ・消費者対象研修実施回数 15回（1,027名参加）
- ・県政出前講座「食品の表示制度」実施回数 4回（89名参加）
- ・食品の適正表示推進者育成講習会開催回数 3回（222名参加）
- ・「住宅性能表示制度」等の普及啓発を図るための講習開催回数 2回（72名参加）

#### 3 「栃木県食品表示適正化強化月間」の設定

（くらし安全安心課、健康増進課、生活衛生課）

食中毒が多発する8月と食品の流通が拡大する12月を「栃木県食品表示適正化強化月間」と定め、各種普及啓発事業や合同監視等を集中して実施した。

#### 4 「食品表示相談窓口」の設置

（健康増進課、生活衛生課）

健康福祉センターに設置された「食品表示相談窓口」において、食品表示に関する相談や情報提供を受け付けた。

- ・栄養成分表示に係る受付件数 535件
- ・品質表示に係る受付件数 313件
- ・衛生表示に係る件数 284件

- 6 無承認無許可医薬品への注意喚起リーフレット等の配布 (業務課)
- 過大な医薬品的効果をアピールする広告への注意喚起を目的としたリーフレット等を作成し、県民及び関係機関等に配布した。
- ・リーフレット配布数 12,000 部
  - ・ボールペン配布数 1,000 本

## 7 再掲

- (1) 関係法令に基づく不適正な表示に対する事業者指導  
「3-1-1 1 商品・サービスに関する個別法令に基づく監視・指導
- (2) 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発  
「1-2-1 5 県政出前講座「くらしのセミナー」による啓発」参照
- (3) 消費生活相談やパイオネットの活用による情報収集  
「3-1-1 4 消費生活相談やパイオネットの活用による情報収集」参照

## 取組の方向 3 適正な取引の実現

### 3-3-1 適正な取引の実現

#### 1 事業者指導のための専門嘱託員の配置

不適正な取引行為や表示を行う事業者に対し、特定商取引法など消費生活に関する指導専門員を配置し、法令に基づく調査・指導の強化を図った。

#### 2 消費者庁・近隣都県との連携による広域事案への対応

3 事業者に対し、関係都道府県と合同(2、5、8 県)で指導を行った。

#### 3 事業者に対する法令遵守(コンプライアンス)意識の啓発

事業者団体の研修会等に出席し、法令遵守等に関する啓発を行うとともに、業務改善を目的とした自社情報収集のため県消費生活センターを定期的に訪問する事業者に対しても情報提供や啓発を実施した。

・訪問者数 55 社(85 回)

#### 4 特殊詐欺防止対策の実施

(警察本部生活安全部)

依然として多い特殊詐欺被害を撲滅するため、未然防止対策を実施した。

- ・電話機の通話内容を録音する撃退機器の高齢者への貸与 250 台
- ・コールセンターによる注意喚起 21 万世帯
- ・金融機関の職員を対象とした「声掛けマイスター」制度の実施 28 名委嘱
- ・栃木県金融機関防犯協議会との会議開催 2 回開催
- ・電子マネー購入者に注意を促す専用封筒の配布 912 店舗

#### 5 悪質商法や特殊詐欺等への注意喚起

(警察本部生活安全部)

- (1) 出前講座の開催、各種リーフレットの配布  
特殊詐欺被害防止の啓発を行うとともに、消費生活センターを周知した。

- (2) 「あんしんまちづくりニュース」等による情報発信  
特殊詐欺防止のための情報発信を行った。  
・発信回数 22回

- 6 自主防犯活動や交通安全活動などとの連携** (警察本部生活安全部)  
自治体や金融機関と連携し、「特殊詐欺撲滅キャンペーン」を実施するとともに、「全国地域安全運動」期間中に特殊詐欺被害防止の啓発活動を実施した。  
・キャンペーン 1回

## 7 再掲

- (1) 関係法令に基づく不適正な取引に対する事業者指導  
「3-1-1 1 商品・サービスに関する個別法令に基づく監視・指導」参照
- (2) 消費生活相談やパイオネットの活用による情報収集  
「3-1-1 4 消費生活相談やパイオネットの活用による情報収集」参照
- (3) 各種広報媒体等を活用した啓発の実施  
「1-2-1 3 マスメディアを活用した広報」参照