

「栃木県消費者基本計画（第2期）」

骨子案

資料編

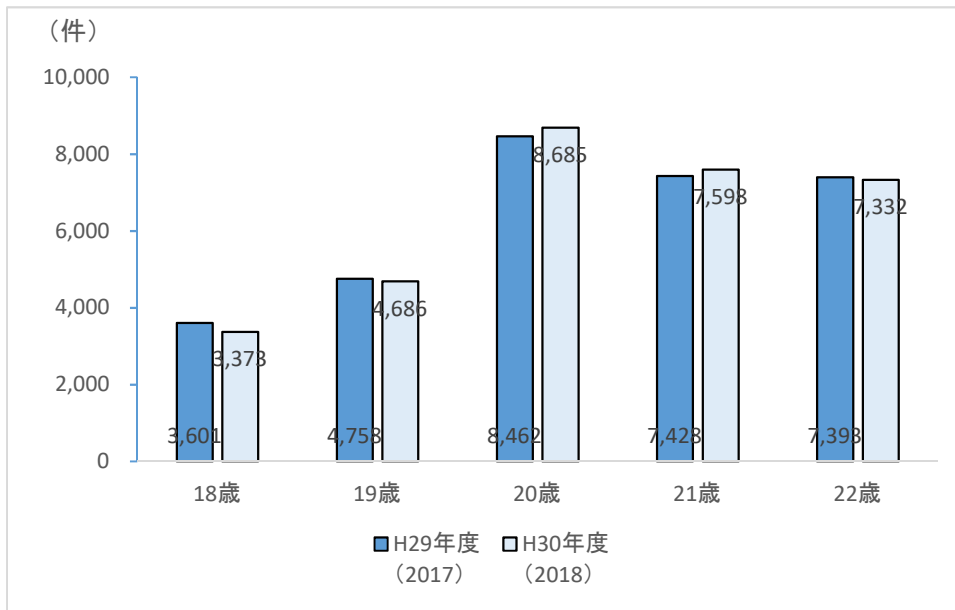
令和2（2020）年2月3日

栃木県県民生活部
くらし安全安心課消費者行政推進室

目次

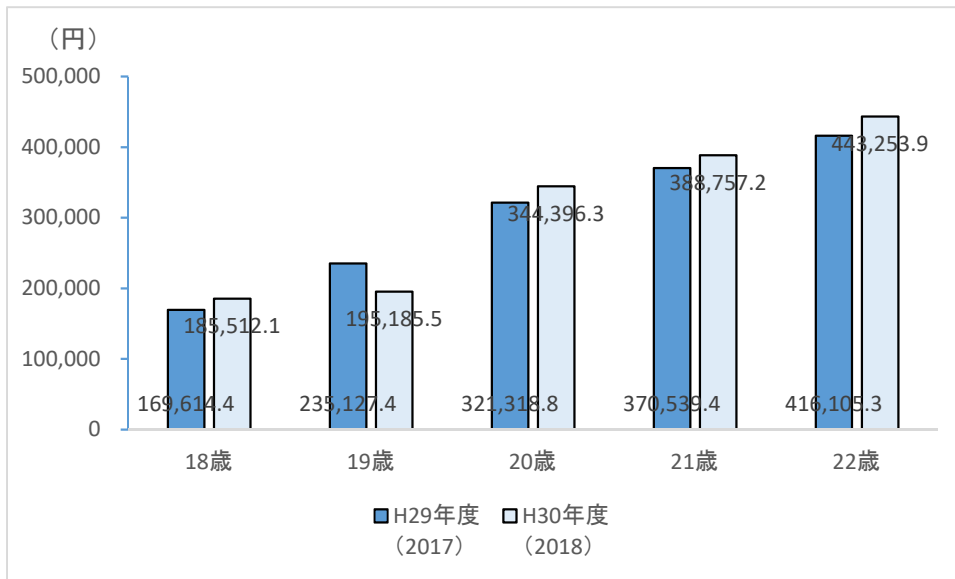
図表	1
「若年者における消費者教育実態調査」の概要	12
第1期計画との比較	13

【図表 1】 20 歳前後の相談件数（全国）



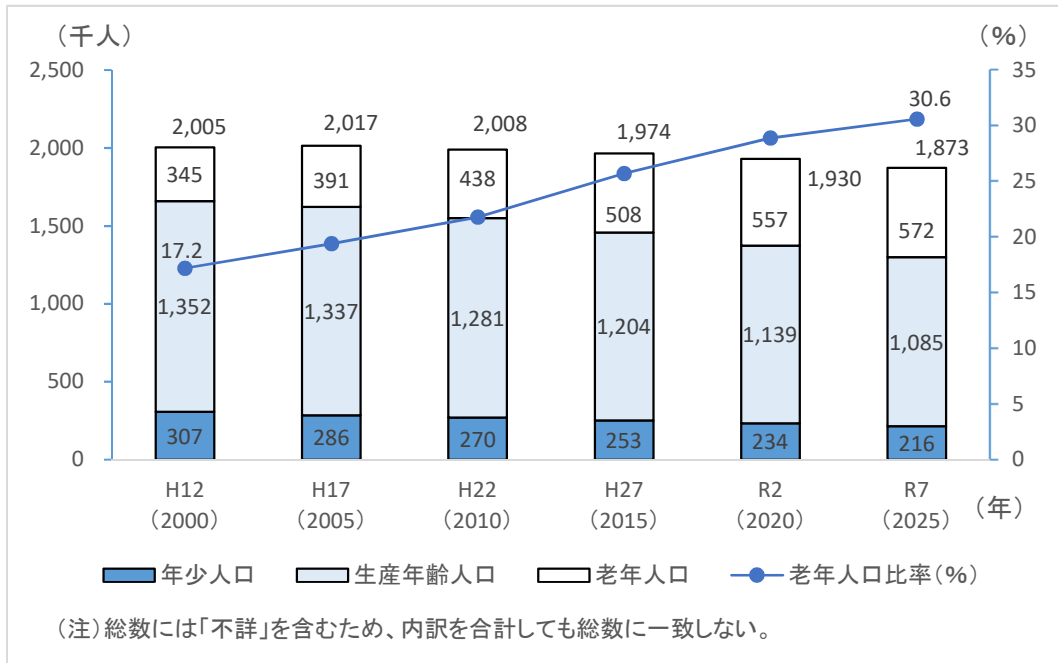
※全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）から作成。

【図表 2】 20 歳前後の契約購入金額（全国）



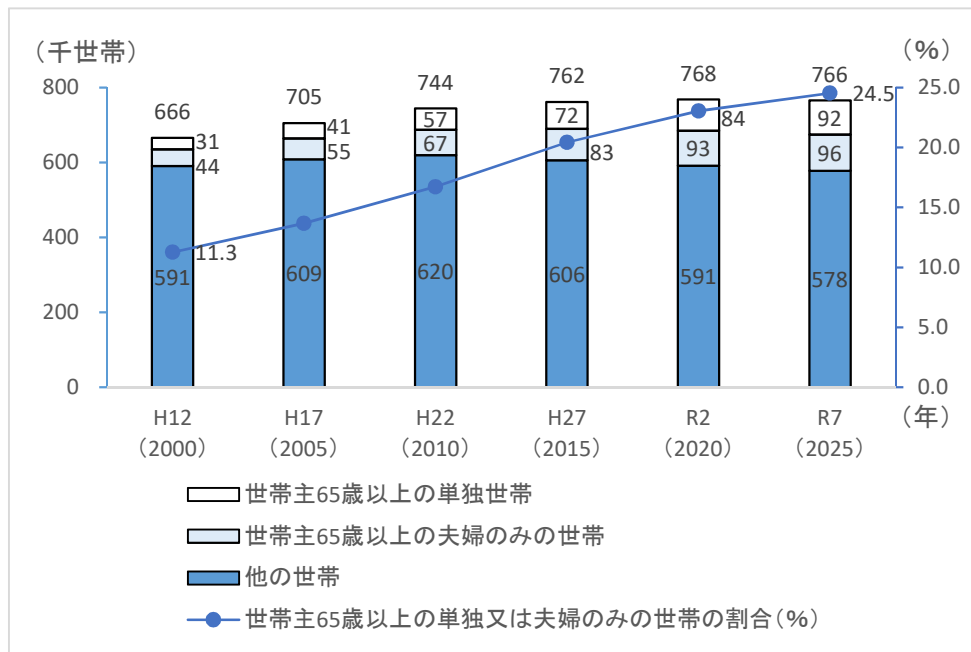
※全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）から作成。

【図表3】年齢3区分人口の推移と将来推計（栃木県）



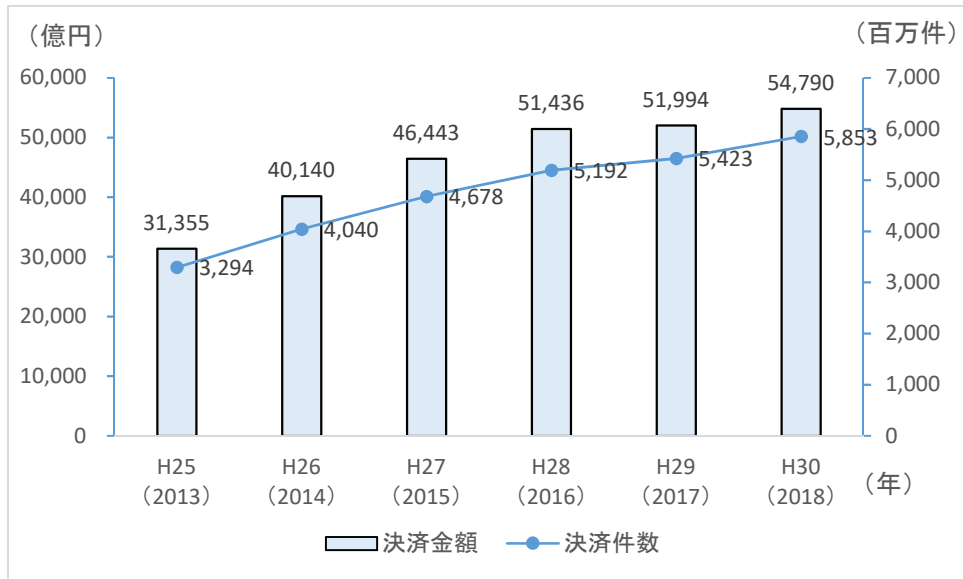
※総務省「国勢調査」及び国立社会保障・人口問題研究所「都道府県別将来人口推計」から作成。

【図表4】世帯数の推計（栃木県）



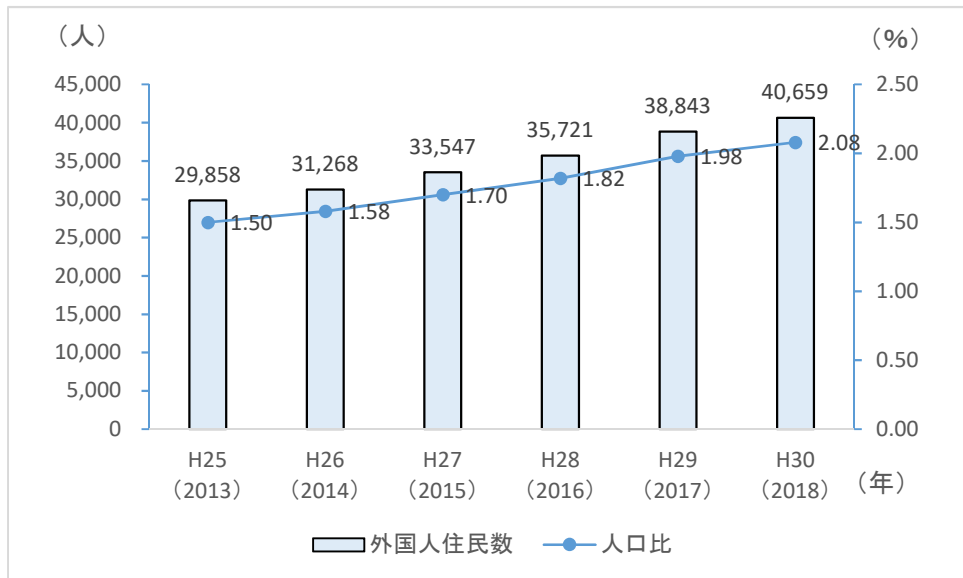
※国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計（都道府県推計）」から作成。

【図表5】電子マネーの決済金額と決済件数の推移（全国）



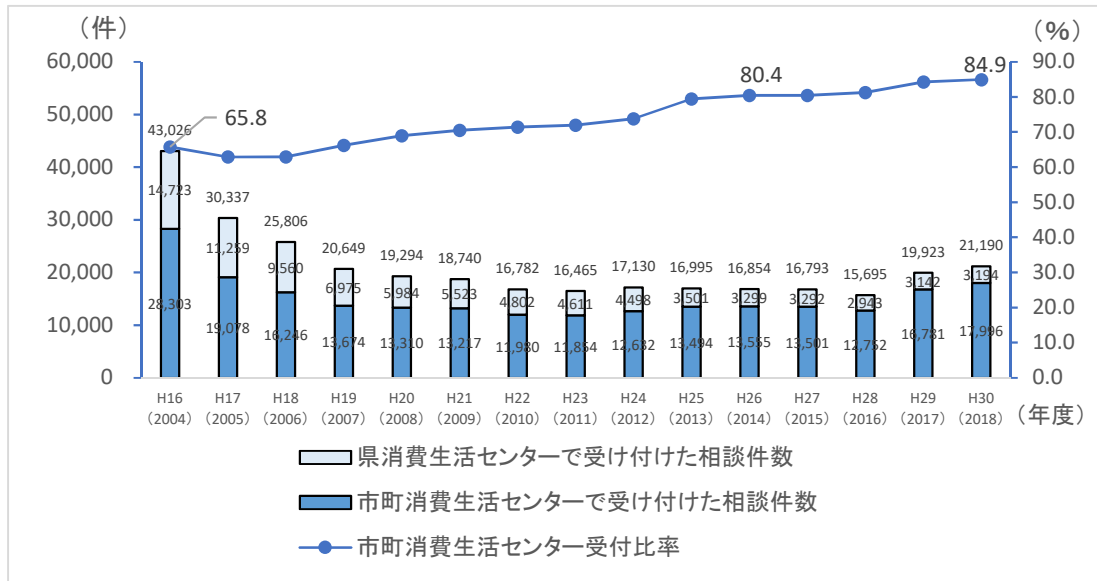
※日本銀行「決済動向」から作成。

【図表6】外国人住民数と県人口に占める割合（栃木県）



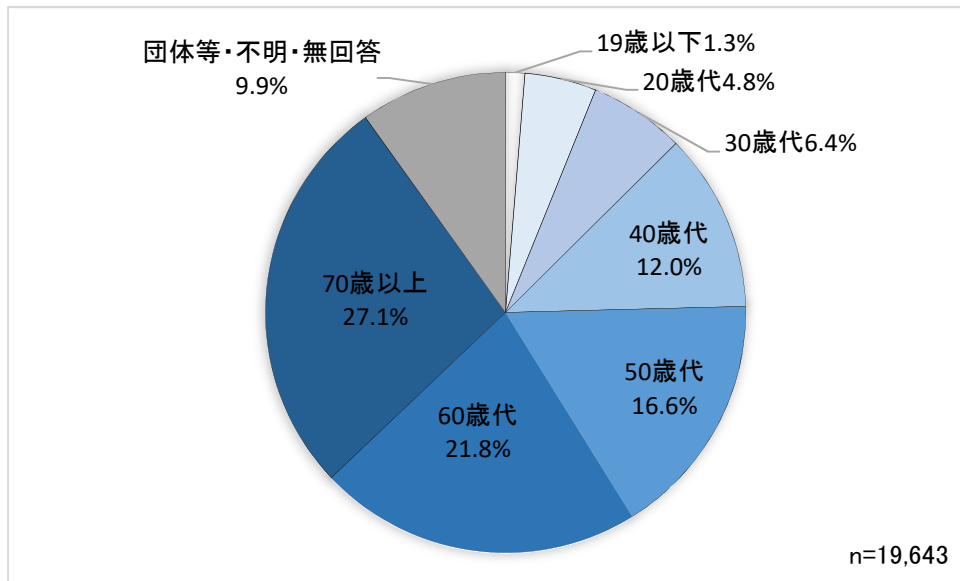
※栃木県「栃木県外国人住民数現況調査結果」から作成。

【図表 7】 相談件数の推移（栃木県）



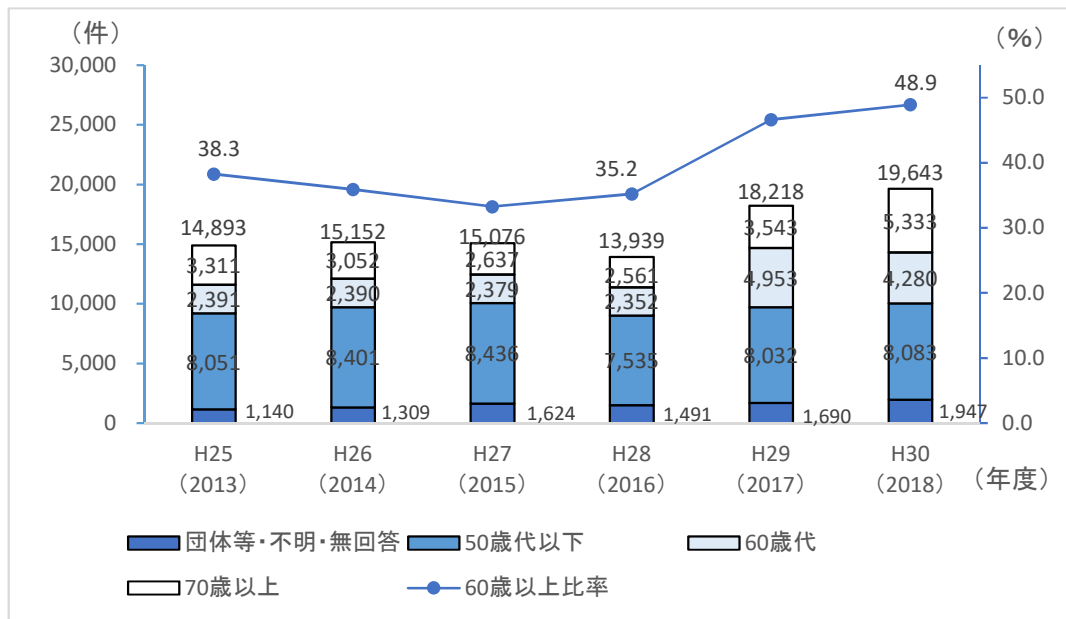
※全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）から作成。

【図表 8】 平成 30（2018）年度苦情相談における契約当事者の年代別構成比（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。

【図表 9】 契約当事者の年代別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。

【図表 10】 苦情相談上位 10 商品・サービス（栃木県）

平成30(2018)年度				平成26(2014)年度(参考)			
順位	商品・サービス名	件数(件)	構成比(%)	順位	商品・サービス名	件数(件)	構成比(%)
1	商品一般	6,908	35.2	1	放送・コンテンツ等	3,066	20.2
2	放送・コンテンツ等	2,280	11.6	2	融資サービス	1,045	6.9
3	インターネット通信サービス	792	4.0	3	商品一般	1,012	6.7
4	融資サービス	787	4.0	4	インターネット通信サービス	665	4.4
5	役務その他	580	2.9	5	役務その他	508	3.4
6	レンタル・リース・貸借	509	2.6	5	レンタル・リース・貸借	508	3.4
7	健康食品	463	2.4	7	工事・建築・加工	476	3.1
8	工事・建築・加工	425	2.2	8	自動車	381	2.5
9	自動車	340	1.7	9	書籍・印刷物	305	2.0
10	修理・補修	273	1.4	10	ファンド型投資商品	277	1.8
—	その他	6,286	32.0	—	その他	6,909	45.6
合計		19,643	100.0	合計		15,152	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。

【図表 11】平成 30（2018）年度契約当事者の年代別苦情相談上位 5 商品・サービス（栃木県）

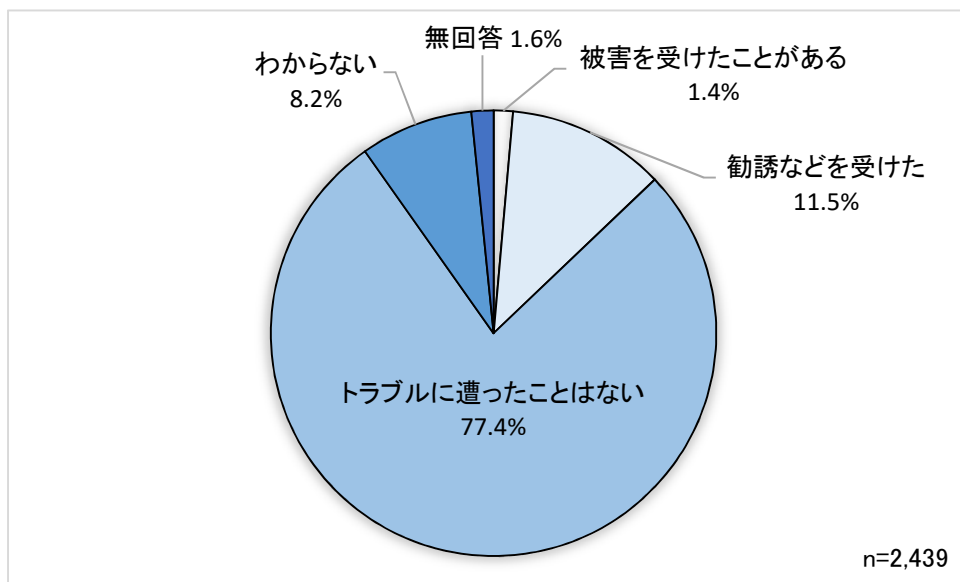
年代	1位	2位	3位	4位	5位
19歳以下	放送・コンテンツ等 92 (35.9%)	健康食品 23	化粧品 22	商品一般 17	履物 7
20歳代	放送・コンテンツ等 185 (19.5%)	融資サービス 73	商品一般 70	レンタル・リース・貸借 59	自動車 54
30歳代	放送・コンテンツ等 225 (17.8%)	商品一般 105 融資サービス 105		自動車 49	工事・建築・加工 46
40歳代	放送・コンテンツ等 433 (18.3%)	商品一般 366	融資サービス 165	レンタル・リース・貸借 102	インターネット通信サービス 100
50歳代	商品一般 1,325 (40.8%)	放送・コンテンツ等 477	融資サービス 146	インターネット通信サービス 136	レンタル・リース・貸借 76
60歳代	商品一般 2,079 (48.6%)	放送・コンテンツ等 474	インターネット通信サービス 180	融資サービス 113	役務その他 88
70歳以上	商品一般 2,496 (46.8%)	放送・コンテンツ等 300	インターネット通信サービス 202	役務その他 169	健康食品 144

(注) 1位の欄()内数値は各年代の総数に占める構成比

※全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）から作成。

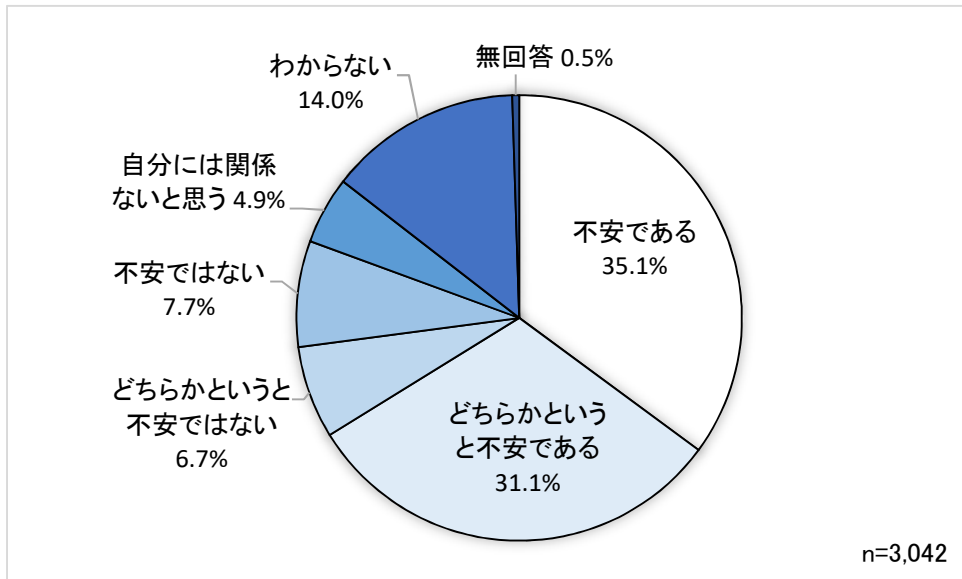
【図表 12】消費者トラブルに遭った経験

（栃木県、高等学校等及び特別支援学校高等部の生徒のみ）



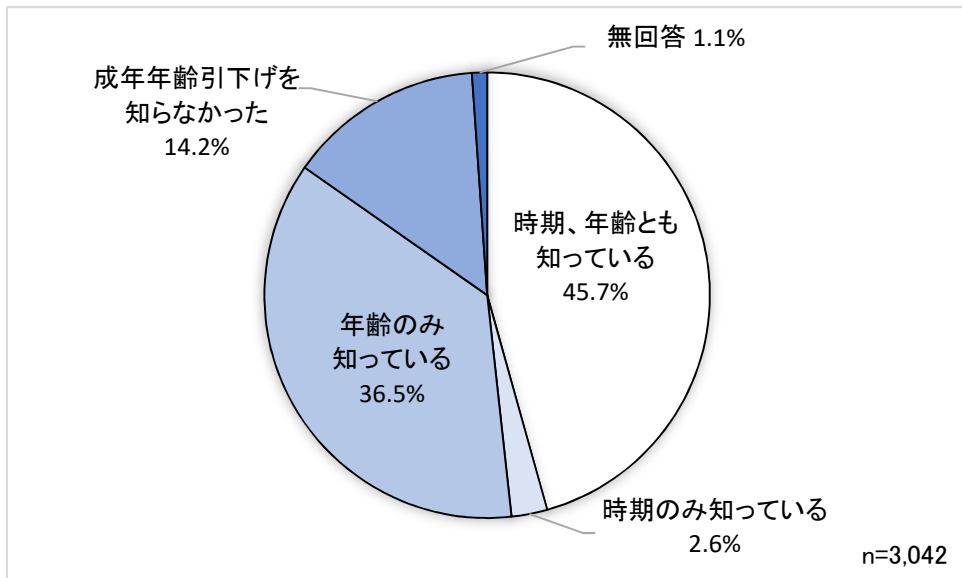
※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」生徒向け調査から作成。

【図表 13】消費者トラブルに関する認識（栃木県）



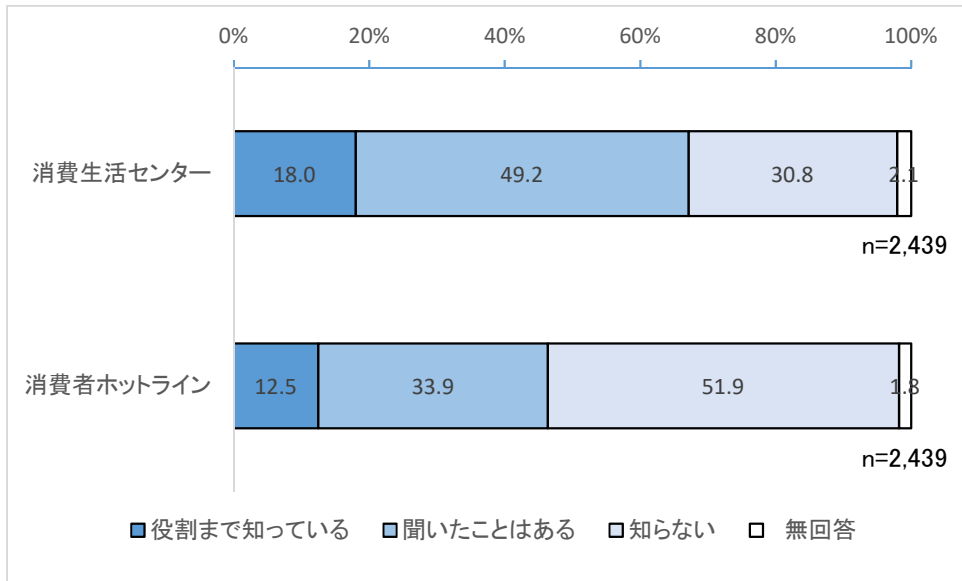
※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」生徒向け調査から作成。

【図表 14】成年年齢引下げの認知（栃木県）



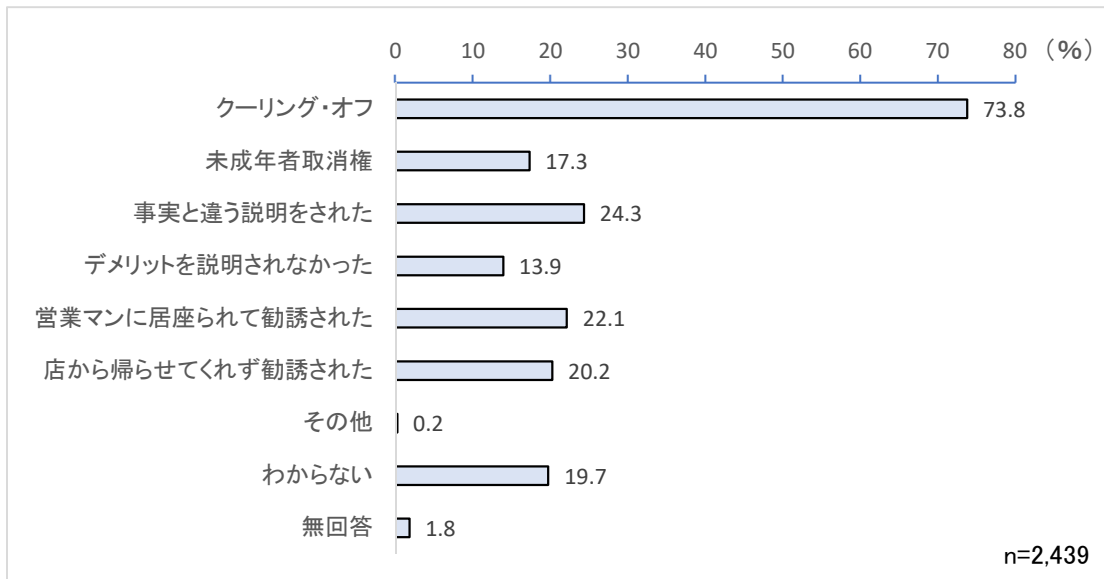
※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」生徒向け調査から作成。

【図表 15】「消費生活センター」及び「消費者ホットライン」の認知
 (栃木県、高等学校等及び特別支援学校高等部の生徒のみ)



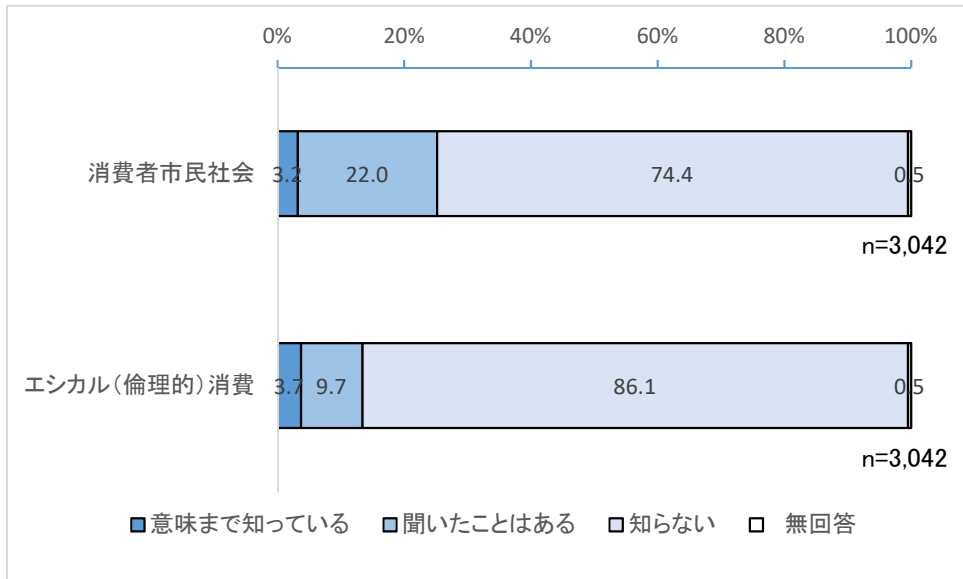
※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」生徒向け調査から作成。

【図表 16】知っている契約解除の方法
 (栃木県、高等学校等及び特別支援学校高等部の生徒のみ、複数回答)



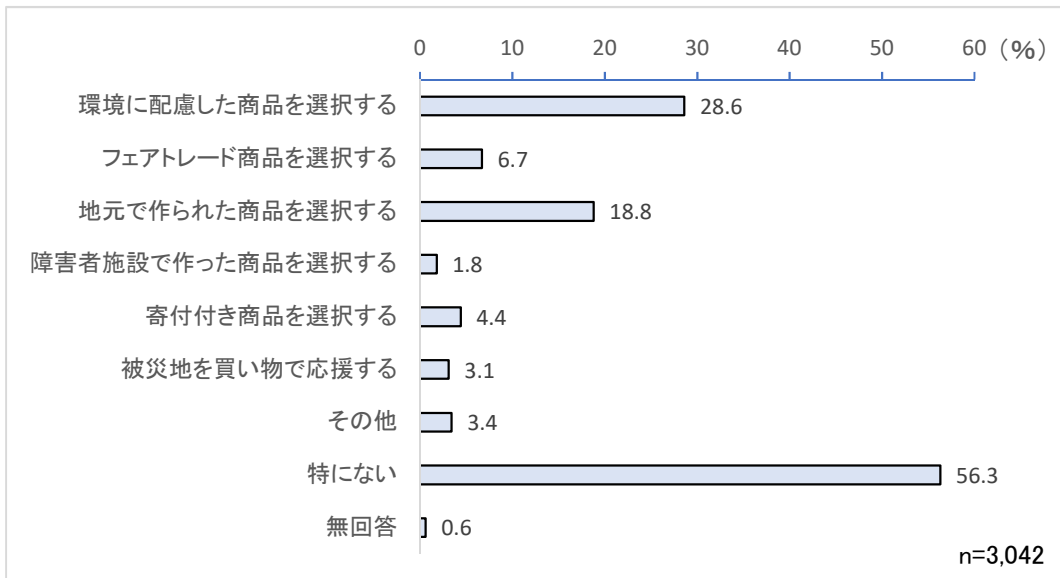
※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」生徒向け調査から作成。

【図表 17】「消費者市民社会」及び「エシカル（倫理的）消費」の認知（栃木県）



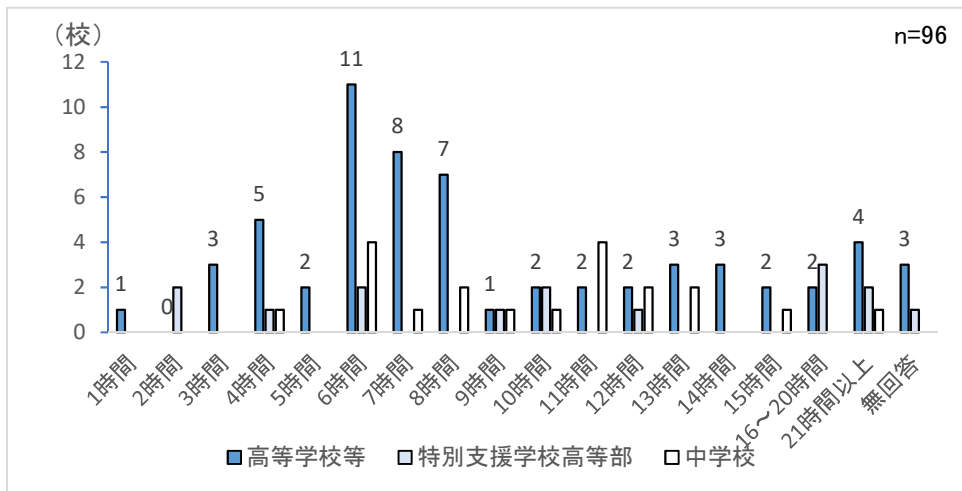
※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」生徒向け調査から作成。

【図表 18】買い物をするときに気を付けていること（栃木県、複数回答）



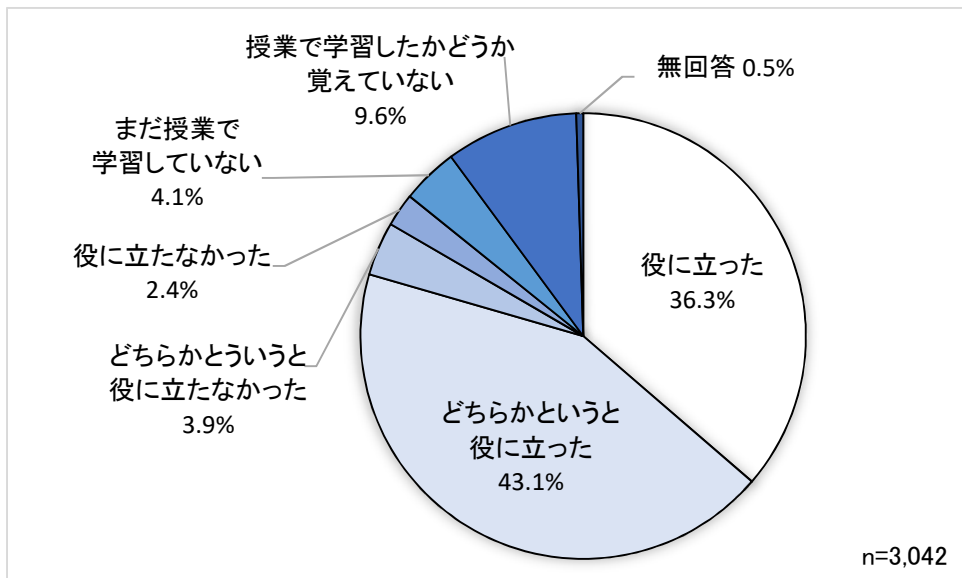
※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」生徒向け調査から作成。

【図表 19】消費者教育に関する授業の実施時間数（栃木県）



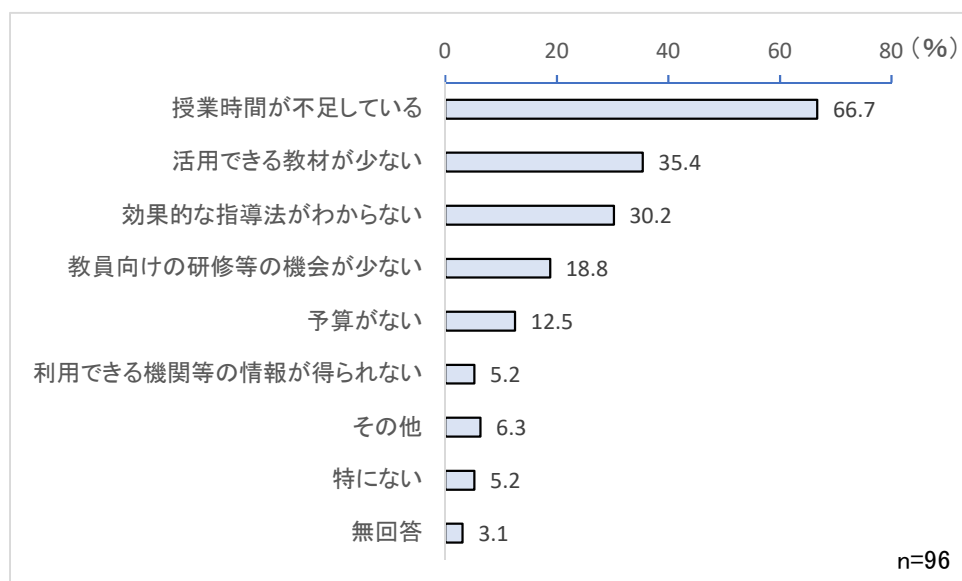
※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」学校向け調査から作成。

【図表 20】消費生活に関する授業の感想（栃木県）



※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」生徒向け調査から作成。

【図表 21】授業で消費者教育を実施するに当たっての課題（栃木県、複数回答）



※栃木県「若年者における消費者教育実態調査」学校向け調査から作成。

「若年者における消費者教育実態調査」の概要

第1期計画の改定に当たり、若年者の消費生活の実態や学校における消費者教育の現状等を把握するため、「若年者における消費者教育実態調査」を実施した。

● 生徒向け調査

- ・調査時期 令和元（2019）年8月26日～9月25日
- ・調査対象 栃木県内の全日制高等学校（中等教育学校を含む。）74校の2年生、栃木県立特別支援学校宇都宮青葉高等学園の2年生及び栃木県内の中学校 25校の3年生（約4,000名）
- ・調査方法 各調査対象校において、上限を40人として配布・回収した。
- ・回収結果 3,042件（76.1%※）
※各調査対象校における配布数が不明であるため、調査票作成数4,000件を基に算出した。

● 学校向け調査

- ・調査時期 令和元（2019）年8月26日～9月25日
- ・調査対象 栃木県内の全日制高等学校（中等教育学校を含む。）74校、特別支援学校高等部15校及び中学校25校（合計114校）
- ・調査方法 郵送による配布・回収
- ・回収結果 96件（84.2%）

第1期計画との比較

第2期計画骨子案 体系図

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
- 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

基本方針Ⅱ 消費生活情報の発信

《取組の方向》

- 1 被害防止のための注意喚起の拡充
- 2 救済制度・相談先の周知の徹底
- 3 エンカル消費の普及
- 4 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 市町消費生活センターとの連携の強化
- 2 相談対応の強化
- 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・サービス等の安全性の確保
- 2 取引・表示の適正化

第1期計画 体系図

《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 地域社会における消費者教育・啓発の推進

《基本方針》

- 1 消費生活相談体制の充実・強化
- 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》

- 2 消費生活センターの周知・消費生活情報の発信
- 3 多様な主体との連携

《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
- 3 高齢者・障害者等の消費者被害への対応強化

《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 適正な取引の実現
- 2 表示制度の適正な運用の確保