

第二次下野市消費生活基本計画（案）

【平成28年度～平成32年度】

下 野 市

(第4回下野市消費生活検討委員会：H27.11.30)

目 次

| | |
|------------------------------|----|
| 第1章 計画の基本的な考え方 | 1 |
| 1. 策定の背景..... | 1 |
| (1) 消費者を取り巻く環境..... | 1 |
| (2) 国における消費者政策の動向..... | 2 |
| (3) 下野市における消費者行政の取り組み..... | 3 |
| 2. 計画の位置づけ及び期間..... | 3 |
| (1) 計画の位置づけ..... | 3 |
| (2) 計画の期間..... | 3 |
| 3. 計画の構成..... | 5 |
| (1) 基本構成..... | 5 |
| (2) 基本方針..... | 5 |
| (3) 施策体系..... | 5 |
| 第2章 基本的施策 | 6 |
| 1. 消費者の自立支援..... | 6 |
| (1) 消費者教育の推進..... | 6 |
| ア 消費者教育の機会の充実..... | 7 |
| イ 消費生活に関する情報提供の推進..... | 8 |
| (2) 消費者団体等との連携の推進..... | 8 |
| ア 消費者団体等との連携強化及び情報共有..... | 8 |
| 2. 消費生活の安全・安心の確保..... | 9 |
| (1) 身近な生活環境の安全・安心の確保..... | 9 |
| ア 安全な商品等の確保..... | 10 |
| イ 建物の安全性の確保..... | 11 |
| (2) 環境保全の推進..... | 12 |
| ア 環境に配慮した消費行動の推進..... | 12 |
| 3. 消費者被害の未然防止及び救済..... | 13 |
| (1) 消費者被害の未然防止の推進..... | 13 |
| ア 不適正な取引行為への対応..... | 14 |
| イ 消費者被害に関する情報提供等の強化..... | 15 |
| (2) 消費者被害救済体制の強化..... | 15 |
| ア 消費生活相談体制の充実..... | 16 |
| (3) 高齢者等への消費生活に関する支援の強化..... | 17 |
| ア 高齢者等への消費生活情報の提供..... | 17 |
| イ 高齢者等への見守りの強化..... | 18 |
| 第3章 計画の推進 | 19 |
| 1. 計画の推進体制..... | 19 |
| 2. 計画の進行管理..... | 19 |

第1章 計画の基本的な考え方

1. 策定の背景

(1) 消費者を取り巻く環境

近年、規制緩和の拡大や経済のグローバル化、少子高齢化の進行、高度情報化社会の到来等により、私たち消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。こうした環境の変化により、商品やサービスの選択の幅が広がり、購入方法や支払方法の選択肢も増えるなど、消費者の利便性は飛躍的に向上しましたが、その一方で、商品やサービスの内容が多様化・複雑化し、消費者被害やトラブルなど様々な問題も深刻化してきています。

パソコンや携帯電話・スマートフォン等の情報通信機器が普及し、情報の収集や発信はもちろんのこと、商品等の購入やコミュニケーションの手段として、インターネットは私たちの日々の生活に必要な不可欠なツールとなっています。しかしながら、その一方で、アダルトサイト・出会い系サイト・オンラインゲームなどのデジタルコンテンツに関する架空請求・不当請求など、インターネットを利用した商品購入や各種サービスの契約に伴うトラブルは後を絶ちません。

また、少子高齢化による世帯構造の変化によって、一人もしくは夫婦だけで暮らす高齢者世帯が増えており、お金・健康・孤独に対する不安感を煽ったり、また交渉力・判断力の低下につけこんで契約させるなど、高齢者を狙った悪質商法による消費者トラブルが増加しています。

このような社会状況の中で、地域で支え合い助け合いながら、消費者一人ひとりが安全・安心で快適な消費生活を送れるよう、行政の積極的な取組が望まれています。

(2) 国における消費者政策の動向

国では、近年の消費者を取り巻く社会情勢の変化に対応するため、平成 16 年 6 月に「消費者保護基本法」を改正し、新しく「消費者基本法」を制定しました。「消費者基本法」では、消費者の位置づけを「保護の対象」から「自立した主体」へと転換するとともに、消費者の権利の尊重及びその自立の支援等を、国及び地方公共団体の責務として明らかにしました。

平成 21 年 9 月には、消費者の視点から消費者行政を一元的に推進するための組織として、消費者庁が設立されました。また同時に、消費者の安全・安心で豊かな消費生活の確保を目的として、消費生活相談の実施や消費生活センターの設置等を規定した「消費者安全法」が施行されました。

また、消費者教育の総合的・一体的な推進を目的とし、平成 24 年 12 月「消費者教育の推進に関する法律」が施行され、自立した消費者の育成に向けた取組が進められています。

さらに、長期的な展望を視野に入れながら、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策を推進していくため、平成 27 年 3 月、平成 27 年度から平成 31 年度までの 5 年間の計画期間とする「第三次消費者基本計画」が策定されました。

このほか、「特定商取引に関する法律」※1「貸金業法」※2「割賦販売法」※3の改正や「食品表示法」の制定など、社会情勢の変化に合わせて、法律の制定や改正が行われてきました。

※1 特定商取引に関する法律

：消費者トラブルを生じやすい以下の取引類型について、クーリング・オフ等の購入者等を守るルールを定めることにより、購入者等の利益を保護し、商品等の流通及び役務の提供を適正かつ円滑にすることを目的として制定された法律。

- ①訪問販売 ②通信販売 ③電話勧誘販売 ④連鎖販売取引
⑤特定継続的役務提供 ⑥業務提供誘引販売取引 ⑦訪問購入

- クーリング・オフとは … 訪問販売など、不意打ち的に勧誘されて冷静に判断できないまま契約をしてしまいがちな特定の取引について、購入者等が冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度。

※2 貸金業法

：消費者金融などの貸金業者について登録制度を実施し、事業に対する必要な規制等を行うことにより、貸金業の適正な運営を確保し、資金需要者等の利益の保護を図ることを目的として制定された法律。

※3 割賦販売法

：割賦販売等に関する取引の公正を確保すること等により、購入者等の利益を保護し、商品等の流通及び役務の提供を円滑にすることを目的として制定された法律。

(3) 下野市における消費者行政の取組

下野市では、平成 18 年 10 月に消費生活相談窓口を設置し、多重債務者の救済を目的とした相談事業を開始しました。その後、平成 20 年 4 月、消費生活センターを開設し、消費生活相談業務を中心に、消費生活情報の収集・提供、消費者被害防止啓発、消費者教育の普及等を行い、消費者行政の推進に努めてまいりました。

また、平成 24 年 4 月に、消費者の自立を目標として「下野市消費生活基本計画」を策定し、具体的な消費者施策の取組を行っています。

2. 計画の位置づけ及び期間

(1) 計画の位置づけ

本計画は、市の行政運営の柱である「第二次下野市総合計画」に基づき、消費者行政の方向性やその推進に必要な事項を定め、消費者施策を計画的に推進するための、部門別計画として位置づけられます。

(2) 計画の期間

本計画は、「第二次下野市総合計画」に基づく部門別計画であるため、総合計画の前期基本計画の期間に合わせ、平成 28 年度から平成 32 年度までの 5 年間で計画期間と定めます。

なお、社会情勢の変化に応じ、適宜、計画の見直しを行います。



写真等



写真等

《参考》 第二次下野市総合計画

目標3：豊かな自然と人に優しい環境が共生した安全・安心なまちづくり

基本施策 3-2 安全・安心な生活環境づくり

【現状と課題】

消費者行政では、高齢者などの生活弱者に対する犯罪が巧妙化しており、施策の核となる消費生活センターの更なる周知及び相談体制の強化を図る必要があります。

【基本方針・指標】

消費者行政については、消費生活センターにおける相談事業を中心に、消費者団体や事業者と連携を図りながら消費者情報を広く発信し、被害の未然防止や早期解決に向け取り組みます。

| 指標 | 指標の説明 | 現状値 (H26) | 目標値 (H32) |
|--------------------|---------------|-----------|-----------|
| 消費生活に伴う相談及び問い合わせ件数 | 消費生活センターの相談件数 | 280件 | 300件 |

【主な事業内容・担当課】

施策 3-2-3 消費者行政の推進

- 消費生活センター機能の充実
- 消費者団体への活動支援
- 消費生活基本計画の推進

【市民満足度】

| 項目 | 過去 (H22) | 現状値 (H26) | 目標値 (H32) |
|----------|----------|-----------|-----------|
| 消費者保護の取組 | ★★★★☆ | ★★★★☆ | ★★★★☆ |

◆ 協働の街づくりのための取組 ◆

消費者団体や自治会長、民生委員や福祉関係者等との連携による消費者情報の発信など啓発を図り、消費者被害の未然防止及び早期発見に取り組みます。

「消費生活基本計画の推進」は、「暮らしいきいきプロジェクト」の重点的な取組の1つです。

「しもつけ重点プロジェクト」は、下野市の将来像の実現に向け、前期基本計画期間において「人いきいき」、「街いきいき」、「暮らしいきいき」の3つのプロジェクトを設定し、成果が強く望まれる施策・事業について施策体系の枠組みを超え、横断的かつ総合的に進めることにより相乗的な効果を発揮させ、その波及効果が期待できるものとしています。

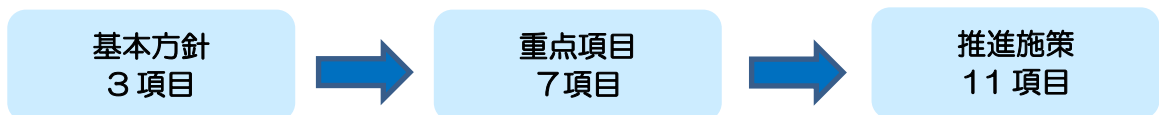
各施策・事業を強力に推進するととどまらず、施策・事業の相乗効果を最大限に高めることにより、住みよさ県内ナンバー1を目指し、重点的かつ戦略的な展開を図ります。

3. 計画の構成

(1) 基本構成

消費者施策を総合的かつ計画的に推進するために、消費者を取り巻く状況の変化に合わせて第一次計画を見直し、第二次計画とします。

計画の柱となる3つの「基本方針」ごとに「重点項目」を定め、これを達成するための「推進施策」を展開していきます。



(2) 基本方針

消費者を取り巻く状況を踏まえ、次の3つを基本方針とします。

1. 消費者の自立支援
2. 消費生活の安全・安心の確保
3. 消費者被害の未然防止及び救済

(3) 施策体系

| 基本方針 | 重点項目 | 推進施策 |
|-------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. 消費者の自立支援 | (1) 消費者教育の推進 | ア 消費者教育の機会の充実 イ 消費生活に関する情報提供の推進 |
| | (2) 消費者団体等との連携の推進 | ア 消費者団体等との連携強化及び情報共有 |
| 2. 消費生活の安全・安心の確保 | (1) 身近な生活環境の安全・安心の確保 | ア 安全な商品等の確保 イ 建物の安全性の確保 |
| | (2) 環境保全の推進 | ア 環境に配慮した消費行動の推進 |
| 3. 消費者被害の未然防止及び救済 | (1) 消費者被害の未然防止の推進 | ア 不適正な取引行為への対応 イ 消費者被害に関する情報提供等の強化 |
| | | ア 消費生活相談体制の充実 |
| | (3) 高齢者等への消費生活に関する支援の強化 | ア 高齢者等への消費生活情報の提供 イ 高齢者等への見守りの強化 |

第2章 基本的施策

それぞれの基本方針ごとに重点項目を定め、これに対し必要な施策を展開します。

1. 消費者の自立支援

消費者を保護することを目的に制定された「消費者保護基本法」は、平成16年、消費者が自立するための支援と、消費者の権利の尊重を政策の柱とした「消費者基本法」へと改正されました。

経済のグローバル化の進展や高度情報化社会の到来等により、消費者を取り巻く環境は大きく変化し、それに伴い、消費者トラブルも多様化・複雑化してきています。また、消費者と事業者との間には、情報の質及び量・交渉力に大きな格差があるため、消費者トラブルは深刻さを増しています。

このような状況において、安全・安心な消費生活を送るためには、消費者自らが様々な消費者問題を正しく理解し、必要な知識や適切な判断力を養い、自主的に行動していくことがとても重要です。

また、「自立した消費者」を育成していくためには、計画的かつ継続的な、各年齢層に応じた消費者教育の推進が求められます。平成24年に制定された「消費者教育の推進に関する法律」^{※1}の趣旨を踏まえ、教育機関をはじめとする関係機関や様々な団体との連携を図りながら、積極的に消費者教育を展開していくことが重要です。

(1) 消費者教育の推進

「自立した消費者」を育成するため、学齢期の児童生徒から高齢者まで、各年齢層に応じた学習の機会を提供します。また、悪質商法等による消費者トラブルや消費者事故情報等、消費生活に関する様々な情報を提供します。

※1 消費者教育の推進に関する法律

：消費者教育に関し、基本理念を定め、国及び地方公共団体の責務を明らかにすること等により、消費者教育を総合的かつ一体的に推進し、国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的として制定された法律。

ア 消費者教育の機会の充実

次世代を担う学齢期の児童生徒を対象とした消費者教育においては、適切な金銭感覚を養い、消費生活の基本となる知識を習得するなど、生活力を身に付けることが必要です。賢い消費者を育成するため、教育委員会及び小・中学校と連携して、消費者教育の強化を図ります。また、パソコンやスマートフォン等の情報通信機器の普及により、インターネットに関する消費者トラブル被害者の低年齢化が進んでいるため、小・中学校における情報教育を充実し、被害の未然防止に努めます。

一般市民を対象とした消費者教育においては、消費者の年齢や特性に配慮しながら、生涯にわたって消費生活についての学習機会を充実させていく必要があります。消費者が悪質商法や契約上のトラブルに遭わないよう、また被害に遭った際には適切な判断と対応ができるよう、各年齢層の生活スタイルにあわせた情報や学習機会の提供に努めます。

また、栃木県と連携しながら、より多くの消費者が学習できるよう、出前講座の開催や各種団体への講師派遣等、さらなる学習機会の拡大に努め、知識の普及を図ります。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|-------------------------|----------------------------------|
| ① | 消費生活出前講座の実施 | 安全安心課 (消費生活センター) 生涯学習文化課 |
| ② | 消費者啓発講演会の開催 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ③ | 小・中学校での消費生活出前講座の実施 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ④ | 小・中学校における情報教育の充実 | 学校教育課 |
| ⑤ | 小・中学校における各教科等での消費者教育の実施 | 学校教育課 |
| ⑥ | 地産地消及び食育の推進 | 農政課 学校教育課 健康増進課 |
| ⑦ | 高等学校における消費者教育の推進 | 県くらし安全安心課 安全安心課 (消費生活センター) |

イ 消費生活に関する情報提供の推進

広報紙・ホームページなど様々な媒体の活用や啓発チラシの配付等により、消費者トラブルの対処法、食や住まいの安全、環境問題等について、広く消費者へ情報提供、広報周知を行います。

さらに、消費者まつり等のイベントの開催により、消費生活知識の普及と消費者間の情報交換の場を提供します。

また、教育委員会及び小・中学校と連携して、教職員やP T Aに向けた消費生活情報の提供に取り組みます。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|---------------------------|------------------------------|
| ① | 広報紙等による消費生活情報の提供 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ② | 消費生活に関するチラシやリーフレット等の作成・配付 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ③ | 消費生活に関する教材等の提供による学習活動の支援 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ④ | 消費者まつりでの消費生活知識の普及 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ⑤ | 教職員、P T Aへの消費生活情報の提供 | 学校教育課 安全安心課 (消費生活センター) |

(2) 消費者団体等との連携の推進

地域で活動する消費者団体等が行う自主的な学習活動に対し、講師の派遣や資料の提供等の支援をします。また、消費者団体・関係機関・事業者との連携による啓発活動に取り組みます。

ア 消費者団体等との連携強化及び情報共有

地域で活動する消費者団体や事業者などが行う自主的な学習活動に対し、講師の派遣や資料の提供等により、自立した消費者意識の高揚を図るための支援を行います。また、各団体の交流の場を提供し、情報共有の機会の確保を図ります。

併せて、消費者団体・関係機関・事業者と連携して啓発活動を実施するなど、地域が一体となって消費者施策に取り組みます。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|-----------------------------|---------------------|
| ① | 地域で活動する消費者団体等による自主的な学習活動の支援 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ② | 地域で活動する消費者団体等との連携による啓発活動の実施 | 安全安心課 (消費生活センター) |

2. 消費生活の安全・安心の確保

規制緩和や消費経済活動のグローバル化等に伴い、商品やサービスの内容は多様化・複雑化し、流通は広域化しています。このような環境の変化により、消費者の選択肢は広がり、消費生活が豊かになった反面、食品の偽装表示、製品の事故、悪質な住宅リフォーム詐欺や建物の耐震強度偽装など、消費生活の安全・安心が脅かされる問題が多発しています。

消費者にとって、「衣食住」をはじめとする基本的な需要が満たされること、そして生活環境の安全・安心が確保されることは、消費生活の根源であり必要不可欠なことです。

また、現代の便利で豊かな生活は、社会経済の発展や科学の進歩による恩恵であるとともに、限りある資源や良好な自然環境を保全することによって支えられています。豊かで持続可能な消費生活社会を未来へ引き継ぐためには、総合的かつ計画的に環境保全に取り組む必要があります。


(1) 身近な生活環境の安全・安心の確保

安全・安心で快適な生活が確保されることは、私たち消費者にとって必要不可欠であり重要なことです。生命、身体及び財産の安全・安心を確保するためには、安全な商品やサービスが事業者から供給されなければならない、そのための監視・指導が欠かせません。

また、消費者がより良い商品やサービスを適切に選択し購入できるよう、必要な知識の習得や情報の収集に関する支援も求められます。



写真等



写真等

ア 安全な商品等の確保

消費者がより良い商品やサービスを選択し購入できるといった、安全・安心な生活環境の整備は重要な課題です。また、消費者と事業者は対等な立場でありながら、現実的には、両者の間に情報の質及び量・交渉力において格差が生じています。

このため、事業者がその責務のもとに、安全な商品等を供給するとともに、消費者の権利を尊重し、消費者の知識や年齢等に応じた適切な情報提供を行うよう、国、栃木県、関係機関等と連携して、法令に基づく監視指導や適切な情報提供を中心とした施策を進め、商品等の安全性の確保に努めます。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|--|--|
| ① | 家庭用品品質表示法 ^{※1} 、消費生活用製品安全法 ^{※2} 及び電気用品安全法 ^{※3} に基づく販売事業者への立入検査の実施 | 安全安心課 商工観光課 |
| ② | 消費生活相談に係る商品テストの実施 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ③ | 消費者に対する食品表示制度の普及啓発 | 県くらし安全安心課 県生活衛生課 安全安心課 |
| ④ | 食品表示に関する監視指導の実施と関係機関との連携 | 県くらし安全安心課 県生活衛生課 (県南健康福祉センター) 安全安心課 |
| ⑤ | 事業者等に対する食品衛生監視指導の実施 | 県生活衛生課 (県南健康福祉センター) 安全安心課 |

※1 家庭用品品質表示法

：一般消費者が製品の品質を正しく認識し、その購入に際し不測の損失を被ることのないように、事業者が家庭用品の品質に関する表示を適正に行うよう要請し、一般消費者の利益を保護することを目的として制定された法律。

※2 消費生活用製品安全法

：消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に関する危害の発生の防止を図るため、特定製品の製造及び販売を規制するとともに、特定保守製品の適切な保守を促進し、併せて製品事故に関する情報の収集及び提供等の措置を講じ、もって一般消費者の利益を保護することを目的として制定された法律。

※3 電気用品安全法

：電気用品の製造、販売等を規制するとともに、電気用品の安全性の確保につき民間事業者の自主的な活動を促進することにより、電気用品による危険及び障害の発生を防止することを目的として制定された法律。

イ 建物の安全性の確保

住宅等の建物については、経年劣化や安全基準の改正等により、安全性やその評価が低下することがあります。住宅の耐震対策として、建物の耐震補強工事等が必要となる場合もありますが、適切な維持管理が必要であるにも関わらず、消費者の費用負担が大きいことや補助制度の周知不足により改修等が進まないという現状があります。

消費者の住居の安全性確保への取り組みとして、各種イベント時における情報提供など、日頃から各種補助制度についての広報周知に努め、利用者拡大を図ります。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|---------------------------|-------|
| ① | 建築物耐震改修促進計画の推進 | 都市計画課 |
| ② | 木造住宅の耐震対策の促進 | 都市計画課 |
| ③ | 被災住宅再建等利子補給制度の実施 | 都市計画課 |
| ④ | 建築物の地震に対する安全性の向上に関する知識の普及 | 都市計画課 |

写真等

写真等

写真等

写真等

(2) 環境保全の推進

現在、私たちは、地球温暖化をはじめとする地球規模の問題から、毎日発生する生活ごみなどの身近な問題に至るまで、様々な環境問題に直面しており、豊かで持続可能な消費生活社会を築くためには、総合的かつ計画的に環境保全に取り組む必要があります。

「下野市環境基本計画」^{※1}に基づき、環境保全と循環型社会の形成に向けた取組を進めていきます。

ア 環境に配慮した消費行動の推進

市、事業者、そして消費者一人ひとりが自主的に環境負荷の低減をめざし、省資源・省エネルギーの推進を図ります。また、継続的に3R運動^{※2}を実施し、ごみゼロ社会を目指すとともに、商品購入時には省資源・省エネ型の商品を選ぶなど、環境に配慮した消費行動の推進に取り組みます。

環境フェアをはじめとする各種イベントの開催や、広報紙やホームページにより環境に関する様々な情報を提供することにより、環境保全に対する意識の向上を図ります。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|----------------------|------|
| ① | 環境に配慮した消費行動のための知識の普及 | 環境課 |
| ② | ごみ減量・リサイクルの推進 | 環境課 |

※1 下野市環境基本計画

：将来の世代に受け継いでいく良好な環境を「めざす環境の姿」として定め、その実現に向けて、環境の分野ごとに5つの基本目標と15の個別目標を掲げ、市及び市民（滞在者を含む）・市民団体・事業者が一緒に協力して取り組んで行く方向を示した計画。

※2 3R運動

：リデュース（減量）、リユース（再使用）、リサイクル（再資源化）の3つのR（頭文字）で、ごみ減量の取組のこと。

3. 消費者被害の未然防止及び救済

規制緩和の拡大や経済活動のグローバル化の進展、高度情報化社会の到来など、消費者を取り巻く環境の変化に伴い、消費者被害やトラブルは増加の一途をたどり、またその内容は多様化・複雑化しています。

このような中、消費者と事業者との間の情報の質及び量・交渉力の格差はますます大きくなってきており、消費者が被害やトラブルに遭っても、ほとんどの場合は、消費者個人の力のみで被害の回復やトラブルの解決を図ることは非常に困難です。

また、消費者被害やトラブルの多くは、消費生活の基本である「契約」についての認識不足によるものであり、消費者が商品やサービスの内容をよく理解しないで契約したことが原因であることがほとんどです。

「消費者基本法」、「消費者契約法」^{※1}、「特定商取引に関する法律」等の法制度のもと、国や栃木県、関係機関との連携をより一層強化し、消費生活センターにおける消費生活相談を中心に、効果的な情報提供による被害の未然防止と、被害救済体制の充実を図っていくことが必要です。

(1) 消費者被害の未然防止の推進

消費生活相談の内容は、年々、多様化・複雑化し、商品の品質・機能に関するものから、取引形態に関するものへと変化してきています。不適正な取引行為による消費者被害を未然に防ぐために、国や栃木県、関係機関との連携を強化していきます。

また、消費者被害や製品事故等を未然に防止するためには、消費者に対して、被害や事故等に関する情報を提供することが有効です。若年層や高齢者、障がいのある方など、消費者の特性に応じたわかりやすい内容と適切な方法による情報提供に取り組みます。

※1 消費者契約法：消費者と事業者との間の情報力や交渉力の格差を前提として、事業者の一定の行為により消費者が誤認した場合に契約の申込みを取り消すことができるようにすること等により、消費者の利益擁護を図ることを目的として制定された法律。

ア 不適正な取引行為への対応

悪質商法による消費者被害の未然防止策として、不適正な取引行為を行う事業者に対する指導等を強化するために、国や栃木県と連携し、事業者や被害内容についての情報の共有を図ります。

また、法令違反の取引行為を行う事業者に対し、法令上の措置が速やかに適用されるよう、権限を有する関係機関と連携して対応します。特に、消費生活侵害事犯の恐れがある相談を受けた際には、相談者の意向を確認し、栃木県警察本部との情報の共有に努めます。

悪質な勧誘や誇大広告などの法令違反が疑われる場合には、栃木県、栃木県警察本部、栃木県弁護士会、栃木県司法書士会等と連携し、被害の連鎖を止めるよう努めます。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|------------------------|--------------------|
| ① | 事業者に対する指導、勧告及び事業者名等の公表 | 県くらし安全安心課 安全安心課 |
| ② | 不適正な取引行為について事業者への周知徹底 | 県くらし安全安心課 安全安心課 |

写真等

写真等

写真等

写真等

イ 消費者被害に関する情報提供等の強化

消費者被害の拡大を防止するため、商品・サービスの契約等に関する被害情報や、製品事故等に関する情報を、ホームページ、メール配信等を活用し、広く消費者に情報発信します。

また、若年層や高齢者、障がいのある方に対しては、消費者それぞれの特性に応じた方法により情報を提供する必要があるため、地域で活動する団体への消費生活出前講座、また福祉関係者等への情報提供などを行います。このほか、消費生活センターを中心に、消費者団体や関係機関、事業者との連携による啓発活動を行うなど、広報周知に努めます。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|--|--------------------------------|
| ① | ホームページ、メール配信等による消費者被害情報発信の充実 | 総合政策課 安全安心課 (消費生活センター) |
| ② | 消費生活出前講座の実施 【再掲：1. -(1)-ア消費者教育の機会の充実】 | 安全安心課 (消費生活センター) 生涯学習文化課 |
| ③ | 福祉関係者等への消費者被害情報の提供 | 社会福祉課 安全安心課 (消費生活センター) |
| ④ | 地域で活動する消費者団体等との連携による啓発活動の実施 【再掲：1. -(2)-ア 消費者団体等との連携強化及び情報共有】 | 安全安心課 (消費生活センター) |

(2) 消費者被害救済体制の強化

多様化・複雑化かつ高度化する消費者被害やトラブルの救済に向け、適切かつ迅速に対応するために、消費生活相談体制の強化、充実を図ります。また、「被害に遭ってしまったが身近に相談できる人がいない」「トラブルの対処法について、どこに相談したらよいかわからない」という理由により被害が潜在化してしまうことがないよう、消費生活における苦情や消費者被害・トラブルについての相談窓口である、消費生活センターの広報周知に努めます。

さらに、栃木県をはじめとする関係機関と協力して、消費者被害救済体制をより一層強化していきます。

ア 消費生活相談体制の充実

消費生活センターを中心とした、消費生活相談体制の充実・強化を図ります。

消費生活相談員の専門的な知識と経験に基づき、消費者と事業者との間の情報の質及び量・交渉力の格差を是正し、消費者が自主的に解決できるよう助言したり、事業者に対しあっせん等を行ったりすることにより、消費者被害の救済に取り組みます。

多様化・複雑化かつ高度化する相談内容に的確に対応できるよう、消費生活相談員の相談対応力のレベルアップを目的とした各種研修等への積極的な参加を支援します。さらに、相談者から適切な情報を引き出すためのコミュニケーション能力の向上、被害者心理への配慮に関する研修等への参加を促進し、相談員の資質の総合的な向上を目指します。

相談内容に応じ、より専門的な対応が必要な場合には専門分野の相談窓口を案内したり、消費生活以外の分野に関する相談については、所管する相談窓口を紹介したりするなど、各種相談窓口との連携強化に努めます。

また、消費者を取り巻く環境の変化や、日々変化する悪質商法の手口等に対応するため、栃木県、栃木県警察本部、栃木県弁護士会、栃木県司法書士会など、関係機関との連携を強化し、相談事例などの情報の共有を図ります。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|--|---|
| ① | 消費生活相談員の助言・あっせん等による消費者トラブルの解決 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ② | 消費生活相談員の研修参加支援による相談力向上の促進 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ③ | 土曜日における消費生活電話相談の実施 | 県くらし安全安心課 (県消費生活センター) |
| ④ | 消費生活相談窓口の周知、利用の促進 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ⑤ | 多重債務者相談の強化 | 県くらし安全安心課 (県消費生活センター) 安全安心課 (消費生活センター) |
| ⑥ | 司法書士による無料法律相談の実施 | 栃木県司法書士会 安全安心課 |
| ⑦ | 弁護士による無料法律相談の実施 | 社会福祉協議会 (社会福祉課) |
| ⑧ | 一般相談・総合相談・児童母子相談の実施 | 社会福祉協議会 (社会福祉課) |
| ⑨ | 栃木県、栃木県警察本部、栃木県弁護士会、栃木県司法書士会等、関係機関との連携強化 | 安全安心課 (消費生活センター) |

(3) 高齢者等への消費生活に関する支援の強化

急速に高齢化が進む中で、高齢者等を狙った悪質な訪問販売や詐欺的な投資勧誘、架空請求などによる消費者被害が増加し、被害者数・被害額ともに深刻な状況となっています。特に、高齢者のみの世帯やひとり暮らしの高齢者等がターゲットになりやすく、日頃から消費者被害に遭わないよう注意を喚起し、未然防止に取り組む必要があります。

また、高齢者をはじめ、認知症や心身の障がいによって理解力・判断力が低下している方の中には、自分が被害に遭っているということ自体に気付かないという方も見られます。このため、消費者被害を早期に発見し速やかに対応するために、家族はもちろん、福祉関係者や自治会の方々など、地域が一体となって見守りと救済支援に取り組むことが重要です。

ア 高齢者等への消費生活情報の提供

消費者被害やトラブルを未然に防止するためには、まずは高齢者や障がいのある方及びその身近にいる方などが自ら危機感を持って、被害者とならないよう問題意識を高めることが必要です。福祉関係機関や団体等と連携し、日頃から消費者被害情報の提供、注意喚起などの啓発を行い、被害に遭った際には、相談窓口である消費生活センターへ相談するよう周知を図ります。

また、老人クラブや高齢者ふれあいサロン、各種サークル活動の場において、消費生活相談員等による出前講座の実施や被害情報の提供など、啓発に取り組みます。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|---|---|
| ① | 福祉関係機関、団体等との連携による高齢者・障がいのある方への消費生活情報の提供 | 安全安心課 (消費生活センター) |
| ② | 高齢者ふれあいサロン事業等での消費生活情報提供の推進 | 高齢福祉課 社会福祉協議会 安全安心課 (消費生活センター) |

写真等

写真等

イ 高齢者等への見守りの強化

高齢者や障がいのある方と日頃から接する機会が多い、地域包括支援センター^{※1}職員や民生委員・児童委員をはじめとする福祉関係者に対し、消費者被害情報や高齢者等の消費者被害に対する気づきのポイントなど、情報の提供に努めます。認知症や心身の障がいによって理解力・判断力が低下し、消費者被害に遭った方、または被害に遭う恐れがある方に対しては、「成年後見制度」^{※2}について紹介したり、制度利用に際し関係機関を案内したりするなどの支援を行います。

また、高齢者等が消費者被害やトラブルに遭わないよう、また被害に遭った場合は早期に対応できるよう、福祉関係者や自治会等地域住民、高齢者見守り賛同事業者等から構成される「高齢者見守りネットワーク」^{※3}との連携を密にし、地域が一体となった見守り活動を強化していきます。

| | 取組内容 | 担当課等 |
|---|--|------------------------------------|
| ① | 地域包括支援センター、障がい者相談支援センター等との連携による相談対応の推進 | 高齢福祉課、社会福祉課 安全安心課 (消費生活センター) |
| ② | 高齢者見守りネットワークとの連携による消費者被害に対する見守り体制の充実 | 高齢福祉課 安全安心課 (消費生活センター) |

※1 地域包括支援センター

：高齢者が住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けることができるよう、①総合相談支援、②権利擁護、③包括的・継続的ケアマネジメント支援、④介護予防ケアマネジメントを担い、地域で高齢者を支える中核機関として各市町に設置されている。保健師、主任介護支援専門員及び社会福祉士等が配置され、お互いに連携をとりながら、総合的な支援を行う。

※2 成年後見制度：認知症や心身の障がいによって理解力や判断力が低下し、財産の管理や契約の締結、遺産分割の協議などを自分自身で行うことが困難である方々を保護し、また支援するための制度である。大きく分けると「法定後見制度」と「任意後見制度」の2つがある。法定後見制度は「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じて家庭裁判所に申し立てをすることができる。任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自らが選んだ代理人(任意後見人)に、自分の生活、療養看護や財産管理に関する事務について代理権を与える契約(任意後見契約)を公証人の作成する公正証書で結んでおくというものである。

※3 高齢者見守りネットワーク

：地域社会の中で様々な活動をしている個人や団体・事業者が連携し、さりげない見守り・声かけをすることにより、高齢者の方々の見守り活動を行うネットワークのこと。

第3章 計画の推進

1. 計画の推進体制

計画の推進にあたっては、総合的かつ効果的に取り組む必要があるため、消費者行政に関わる庁内部局等が緊密に連携し、必要に応じて連絡会議を開催するなど情報の共有を図り、個別の施策・事業を推進していきます。

自治会や地域で活動する各種団体、福祉関係者等との連携を図りながら、地域における見守りを強化していきます。また、各種事業の共催や協働による啓発活動など、消費者、消費者団体、事業者等と連携を図りながら、安全・安心な消費生活の実現に向けた取組を効果的に実践していきます。

さらに、消費者庁をはじめ、国、栃木県、栃木県警察本部、栃木県弁護士会、栃木県司法書士会、また近隣自治体との、緊密な連携のもと消費者行政を推進します。

2. 計画の進行管理

日々変化する消費生活の課題に的確に対応していくため、着実な計画の推進に努め、各施策の進捗状況を把握、その結果を検証し、進行管理を行います。また、検証の結果、必要に応じて施策・事業の見直しを行います。

■PDCA サイクルと評価・見直しの方法

