

概要版

第三次下野市消費生活基本計画

【 令和3年度～令和7年度 】



《計画策定の趣旨及び位置づけ》

下野市では、さまざまな主体との連携により「消費者が安全・安心に暮らせる社会」と、「消費者市民社会」の実現を目指し、「第三次下野市消費生活基本計画」を策定しました。

本計画は、下野市消費生活条例第11条に基づく計画です。また、消費生活に関連する施策を一体的及び総合的に推進するため、市の行政運営の柱である「第二次下野市総合計画」の部門別計画として位置づけ、消費者の保護と自立の支援に向けた具体的な取組を明らかにするものです。

さらに、「消費者基本法」第9条に規定する「消費者基本計画」との整合を図るとともに、「消費者教育の推進に関する法律」第10条に規定する「市町村消費者教育推進計画」を包含しています。

《計画の施策体系》

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 住まいと居住環境の安全性の確保
	(2) 環境保全の推進	ア 環境に配慮した消費行動の推進 イ 地域資源の活用
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
	(2) 消費者被害救済体制の強化	ア 消費生活相談体制の充実 イ 関係機関との連携強化
	(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

〈基本的施策〉

基本方針1 消費者の自立支援

消費者を取り巻く社会情勢は刻々と変化し、多種多様な商品、サービスの提供や新しい取引形態、決済の普及などにより消費者の利便性は飛躍的に向上しています。その選択肢は大幅に拡大しており、消費者自身が知識や情報を収集した上で、適切に判断し行動していくことが求められています。このため、消費生活に関する情報提供や講座の開催により、自ら学び、考え、自ら行動する自立した消費者となるよう、支援を行います。

主な取組内容

【関連するSDG sの目標】



- 消費生活出前講座の実施
- 消費者啓発講演会の開催
- 小・中学校での消費生活出前講座の実施
- 小・中学校における情報教育の充実
- 小・中学校における各教科等での消費者教育の実施
- 地産地消及び食育の推進
- 高等学校における消費者教育の推進
- 広報紙等による消費生活情報の提供
- 消費生活に関するチラシやリーフレット等の作成・配付
- 消費生活に関する教材等の提供による学習活動の支援
- 消費者まつりでの消費生活知識の普及啓発
- 教職員、PTAへの消費生活情報の提供
- 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
- 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

【担当課・相談窓口等】

	担当課等	所在地	電話番号
消費者教育・消費者啓発 消費生活情報提供 消費生活出前講座	下野市安全安心課	下野市笹原 26 (下野市役所 2 階)	0285-32-8894
	下野市消費生活センター	下野市笹原 26 (下野市役所 2 階)	0285-44-4883
	下野市生涯学習文化課	下野市笹原 26 (下野市役所 3 階)	0285-32-8919
小中学校の各教科等での消費者教育	下野市学校教育課	下野市笹原 26 (下野市役所 3 階)	0285-32-8918
食育及び地産地消の推進	下野市農政課	下野市笹原 26 (下野市役所 3 階)	0285-32-8906
	下野市健康増進課	下野市笹原 26 (下野市役所 1 階)	0285-32-8905
高等学校での消費者教育	栃木県暮らし安全安心課	宇都宮市埜田 1-1-20 (県庁舎本館 7 階)	028-623-2135

基本方針2 消費生活の安全・安心の確保

近年の規制緩和や高度情報化の進展、消費経済活動のグローバル化により、消費者の選択肢が広がり、消費生活が豊かになる一方、悪質リフォーム問題、製品事故の発生等複雑かつ多様な消費者問題が発生しています。

消費者の生命・身体に対する危害や財産に対する損害を及ぼすおそれがある商品やサービスによる消費者被害の防止、事業活動の適正化等を推進します。

主な取組内容

【関連するSDG sの目標】



- 家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法及び電気用品安全法に基づく販売事業者への立入検査の実施
- 消費生活に係る商品テストの相談案内
- 消費者に対する食品表示制度の普及啓発
- 食品表示に関する監視指導の実施と関係機関との連携
- 事業者等に対する食品衛生監視指導の実施
- 建築物耐震改修促進計画の推進
- 木造住宅の耐震対策の促進
- 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啓発
- ハザードマップによる情報提供の推進
- 環境に配慮した消費行動のための知識の普及啓発
- ごみ減量・リサイクルの推進
- 地産地消及び食育の推進

【担当課・相談窓口等】

	担当課等	所在地	電話番号
家庭用品品質表示法等、法律に基づく事業者への立入検査	下野市商工観光課	下野市笹原 26（下野市役所 3 階）	0285-32-8907
消費者相談に係る商品テスト	下野市安全安心課	下野市笹原 26（下野市役所 2 階）	0285-32-8894
ハザードマップによる情報提供			
食品表示制度の普及啓発 食品表示に関する監視指導	栃木県暮らし安全安心課	栃木県宇都宮市塙田 1-1-20 （県庁舎本館 7 階）	028-623-2135
	栃木県生活衛生課	栃木県宇都宮市塙田 1-1-20 （県庁舎本館 5 階）	028-623-3114
事業者への食品衛生監視指導	栃木県 県南健康福祉センター	栃木県小山市犬塚 3-1-1 （小山庁舎）	0285-22-0302
	下野市都市計画課	下野市笹原 26（下野市役所 3 階）	0285-32-8909
建築物の耐震対策など	下野市環境課	下野市笹原 26（下野市役所 2 階）	0285-32-8898

基本方針 3 消費者被害の未然防止及び救済

消費者を取り巻く社会情勢の変化による商品やサービス、取引形態等の多様化・複雑化に伴い、消費者と事業者の間は情報量や交渉力の格差が存在しており、消費者トラブルの内容も多様化・複雑化しています。

また、架空請求やアポ電などの特殊詐欺や悪質事業者が横行し、消費者被害やトラブルも後を絶ちません。

このような状況の中、市民に最も身近な相談窓口である消費生活センターには、これらの相談に迅速かつ的確に対応することが求められています。このため、相談窓口の周知や啓発をはじめ、苦情等の相談や救済などへの適切な対応を行います。

主な取組内容

【関連するSDGsの目標】



- 事業者に対する指導、勧告及び事業者名等の公表
- 不適正な取引行為について事業者への周知徹底
- 特殊詐欺撃退機器の購入費助成
- 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
- 消費生活出前講座の実施
- 福祉関係者等への被害者被害情報の提供
- 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
- 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
- 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
- 消費生活相談窓口の周知、利用の促進
- 心配ごと相談の実施（一般相談・総合相談）
- 弁護士による無料法律相談の実施
- 司法書士による無料法律相談の実施
- 多重債務者相談の強化
- 土曜日における消費生活電話相談の実施
- 関係機関、団体等との連携強化と情報の共有
- 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
- 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
- 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

【担当課・相談窓口等】

	担当課等	所在地	電話番号
消費生活相談、消費者被害情報提供	下野市消費生活センター	下野市笹原 26 (下野市役所 2 階)	0285-44-4883
特殊詐欺撃退機器の購入費助成	下野市安全安心課	下野市笹原 26 (下野市役所 2 階)	0285-32-8894
福祉関係者等と連携した相談対応 福祉関係者等と連携した情報提供	下野市高齢福祉課	下野市笹原 26 (下野市役所 1 階)	0285-32-8904
	下野市社会福祉課	下野市笹原 26 (下野市役所 1 階)	0285-32-8899
一般相談・総合相談・児童母子相談 弁護士による無料法律相談	下野市社会福祉協議会	下野市小金井 789 (保健福祉センターゆうゆう館内)	0285-43-1236
司法書士による無料法律相談	栃木県司法書士会	宇都宮市幸町 1-4	028-614-1122
詐欺被害などの相談	下野警察署	下野市下古山 2451-41	0285-52-0110
事業者に対する指導	栃木県くらし安全安心課	宇都宮市埜田 1-1-20 (県庁舎本館 7 階)	028-623-2135

★重点的に取り組む施策

1. 高齢者・障がい者等の見守りの強化

今後一層の高齢化の進行が見込まれる中、消費者庁は「地方消費者行政強化作戦 2020」において「高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」を政策目標の1つに掲げています。

消費者被害に遭いやすい高齢者や障がい者等に対し、関係者・団体等による見守りがますます重要となり、特に、認知症の高齢者や障がい者等に関する相談は、本人以外から寄せられることが多いことから、見守り体制の一層の充実を図ります。

2. 若年者の消費者教育の強化

インターネットの普及、キャッシュレス化の進展、グローバル化の進展等に伴い、消費行動の変化が著しくなっています。

また、令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられます。

そのため、若いうちから、消費者の行動が社会に影響を及ぼすことを理解し、自主的かつ合理的な選択ができる自立した消費者を育成するため、学校等の関係機関との連携による若年者への消費者教育の強化を図ります。

《計画の推進体制及び進行管理》

計画の推進に当たっては、下野市消費生活検討委員会を開催し、市の消費者施策に対して意見をいただくとともに、消費者行政に関わる関係部局等が緊密に連携し、情報の共有化を図り、総合的かつ効果的に個別の施策・事業を推進していきます。

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、毎年度、各施策の状況について評価・検証を行い、その結果については下野市消費生活検討委員会へ報告し、意見聴取するとともに、検証の結果、必要に応じて施策・事業の見直しを行います。

下野市消費生活センターのご案内

☎ **0285-44-4883** (下野市役所 2 階 安全安心課内)

【相談日時】 月曜日～金曜日 (祝日、年末年始を除く)

午前9時～午後5時 (正午～午後1時を除く)

※ 計画本文は、下野市安全安心課のホームページで公開しています。

<http://www.city.shimotsuke.lg.jp/1060/info-0000001844-3.html>