

栃木県消費者基本計画（栃木県消費者教育推進計画）【第3期】（概要）

1 計画策定の基本的な考え方

策定の趣旨	令和7（2025）年度に第2期「栃木県消費者基本計画」が終期を迎えるため、社会環境の変化や新たな課題等に対応した第3期計画を策定する
目的	消費者の利益の擁護及び増進に関する施策を総合的かつ計画的に推進することにより、県民の消費生活の安定及び向上を確保する
基本理念	「消費者の権利尊重」 「消費者の自立支援」
計画の性格	<ul style="list-style-type: none"> ・ 栃木県消費生活条例第5条の3に基づく「消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な計画」 ・ 消費者教育推進法第10条に基づく「栃木県消費者教育推進計画」
計画期間	令和8（2026）～12（2030）年度までの5年間

2 消費生活を取り巻く現状・課題

社会環境の変化

- ・ 高齢化の進行、デジタル化の進展
- ・ 成年年齢の引下げと消費生活の複雑化・多様化
- ・ 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり（SDGs、エシカル消費、カスハラ）
- ・ 自然災害の激甚化や頻発化、新たな感染症の発生・拡大

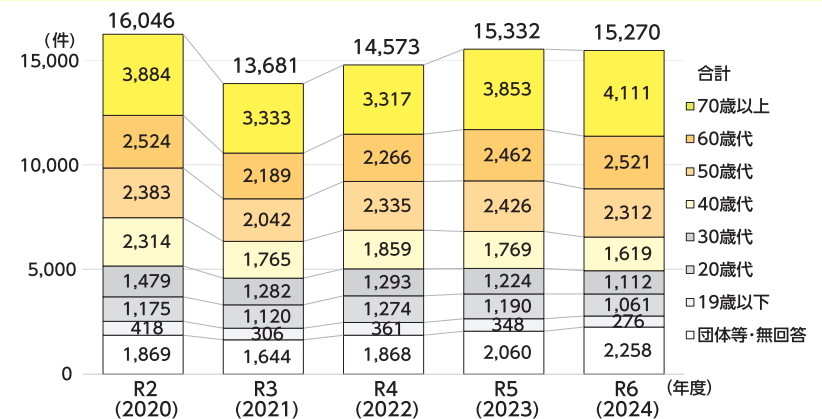
近年における消費者トラブルの特徴・課題

- ・ 高齢者を狙う悪質商法や災害便乗商法の発生
- ・ 社会経験が浅い若者を狙う消費者トラブルへの懸念
- ・ 幅広い世代でSNS関連トラブルが急増
- ・ 消費者を取り巻く環境の変化による相談内容の多様化・複雑化

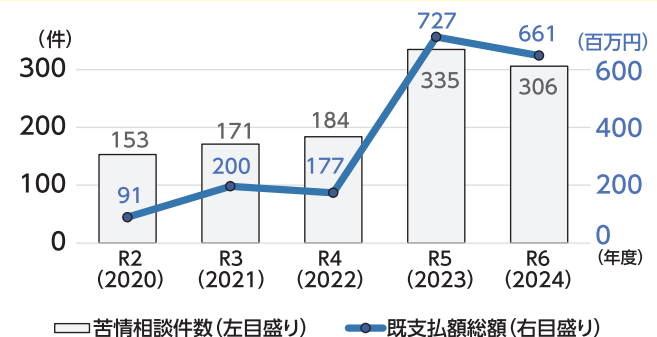
本県の消費生活相談等の状況

- ・ 令和6（2024）年度の県内消費生活苦情相談件数は15,270件
- ・ うち60歳以上の件数は6,632件、全体の43.4%、3年連続増加中
- ・ SNSがきっかけの詐欺的な手口による被害が急増

県内消費生活センターに対する年代別苦情相談件数の推移



SNSがきっかけの詐欺的な手口による消費者トラブルの苦情相談件数及び既支払額総額の推移（栃木県）



[出典：栃木県消費生活センター]

3 計画の基本方針・施策体系

基本方針

- I 消費者力の向上
- II 消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の強化
- III 消費生活における安全・安心の確保

第3期計画において強化する取組

- 金融・デジタルリテラシー、カスハラ等を含む消費者教育の拡充
- デジタルツール等による情報発信
- 見守り体制の構築
- 消費生活相談体制の強化(DX、相談員の確保)
- 緊急時における消費生活の安定対策

4 関係機関との連携

行政機関/関係団体との連携

- 国、他県、市町との連携
- 消費者団体、適格消費者団体、事業者団体等との連携

5 計画の推進体制と進行管理

推進体制/進行管理

- 庁内関係各課室との連携
- 栃木県消費生活安定対策審議会への報告・意見聴取・取組への反映

基本方針Ⅰ 消費者力の向上

- 1 ライフステージに応じた消費者力の向上
学校、地域、職域における消費者教育、担い手育成、金融・デジタルリテラシー向上 等
- 2 持続可能な社会の実現に向けた消費者行動の促進
エシカル消費、消費者志向経営の促進、カスハラを生まない消費者意識の醸成 等

基本方針Ⅱ 消費者被害の未然防止と解決に向けた取組の強化

- 1 消費者の特性に応じた情報発信
相談情報の分析に基づく取組、デジタルツール等の多様な媒体を活用した情報発信 等
- 2 地域の多様な主体が連携した見守り体制の構築・強化
地域における中核的リーダーの育成、見守り体制・ネットワークの構築・強化 等
- 3 消費生活相談体制の充実
研修やDXによる体制強化、市町支援、消費生活相談員の確保・育成 等

基本方針Ⅲ 消費生活における安全・安心の確保

- 1 商品・サービスの安全性の確保
事業者の監視、定期的な立入検査の実施 等
- 2 取引・表示の適正化
事業者指導員の配置、事業者への巡回啓発 等
- 3 緊急時における消費生活の安心の確保
緊急時における生活関連物資の供給確保・価格安定、県民等に対する情報提供 等

推進体制/進行管理		評価指標	現状値	目標値 R12(2030)年
基本方針Ⅰ	消費者教育(出前講座等)の受講者数	R6(2024)年	16,519人	18,300人
	消費生活センターの存在や役割を知っている人の割合	R7(2025)年	51.6%	75.0%
基本方針Ⅱ	消費者安全確保地域協議会を設置した市町数	R6(2024)年	10市町	16市町
	消費生活相談員の研修参加率	R6(2024)年	98.5%	100%
基本方針Ⅲ	1年以内に消費者トラブルにあった経験を持つ県民の割合	R7(2025)年 ※栃木県「県政世論調査」	—%	初回値より減少