

栃木県消費生活センターの概要

1 設置目的

消費者の利益の擁護及び増進を図り、もって県民の消費生活の安定及び向上に資するため、消費生活センターを設置する。

2 沿革

昭和44年4月	消費生活センター設置構想策定
昭和46年4月	消費生活センター設置
昭和50年4月	消費生活センター県南支所開設
昭和63年3月	消費生活センター県南支所廃止
平成8年4月	消費生活センター移転（とちぎ男女共同参画センターに併設） 3課体制となる（企画情報課、相談課、商品テスト課）
平成19年4月	2課体制となる（企画情報課、相談指導課） 商品テスト課を廃止し、相談課を相談指導課に改称。 事業者指導担当を配置し、事業者指導体制を整備。
平成20年4月	土曜日相談事業開始
平成22年4月	消費生活センター移転（くらし安全安心課内（県庁本館7階）に設置） くらし安全安心課消費生活担当と一体化し、消費者行政推進室（消費生活センター）を設置。

3 施設の概要

(1) 所在地

宇都宮市埴田1丁目1番20号（栃木県県民生活部くらし安全安心課内）

TEL 事務所用 028(623)2135

相談専用 028(625)2227

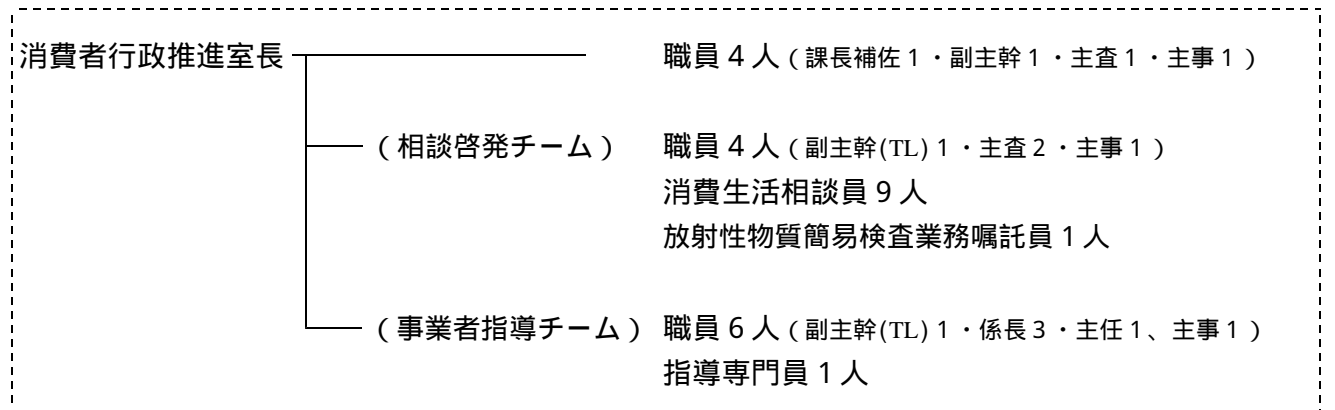
(2) 相談受付時間

月～金曜日 9:00～17:00（祝日、年末年始は除く）

土曜日 9:00～17:00（電話相談のみ）

4 組織及び職員数（平成27年4月1日現在）

くらし安全安心課消費者行政推進室（消費生活センター） 26人

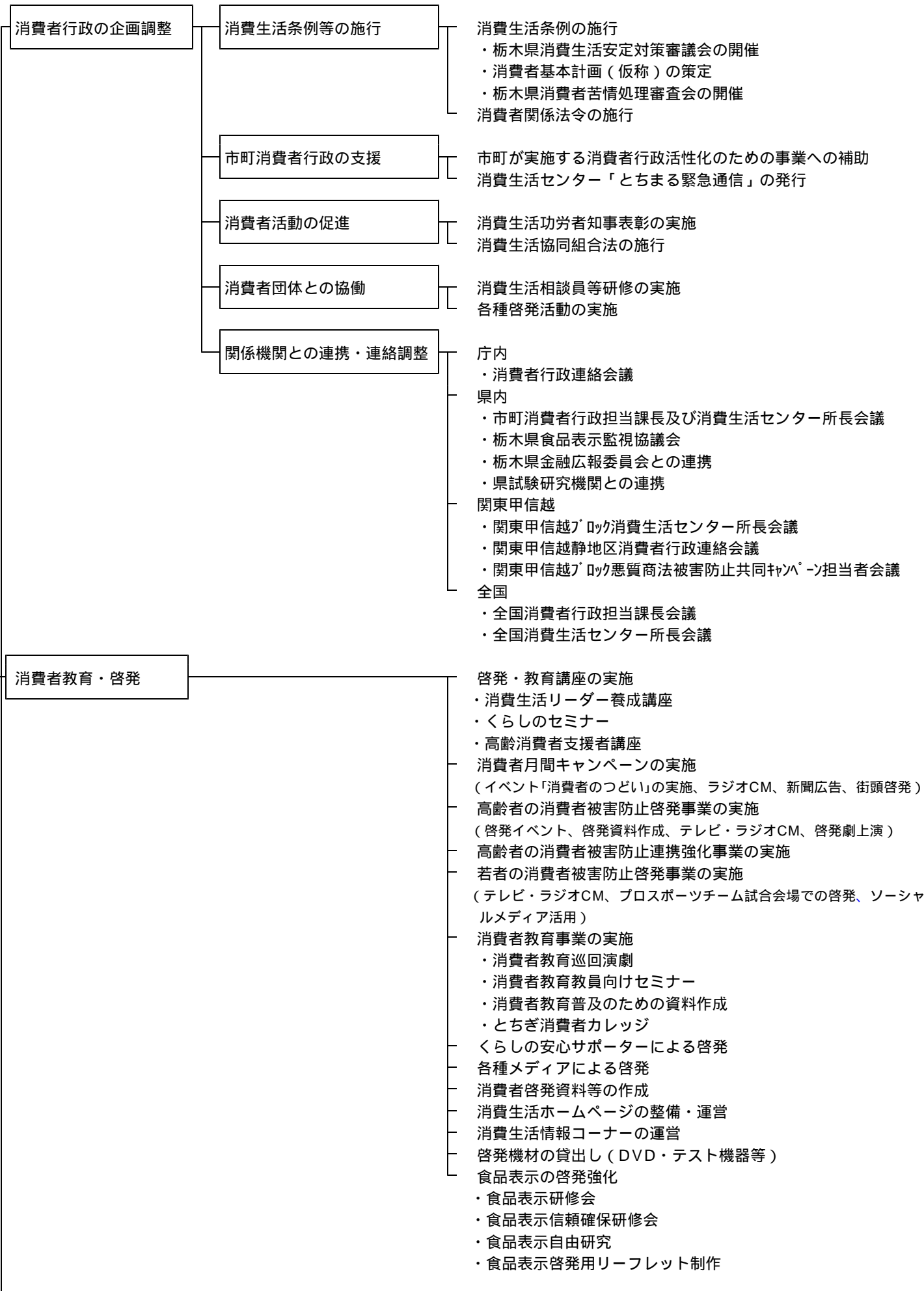


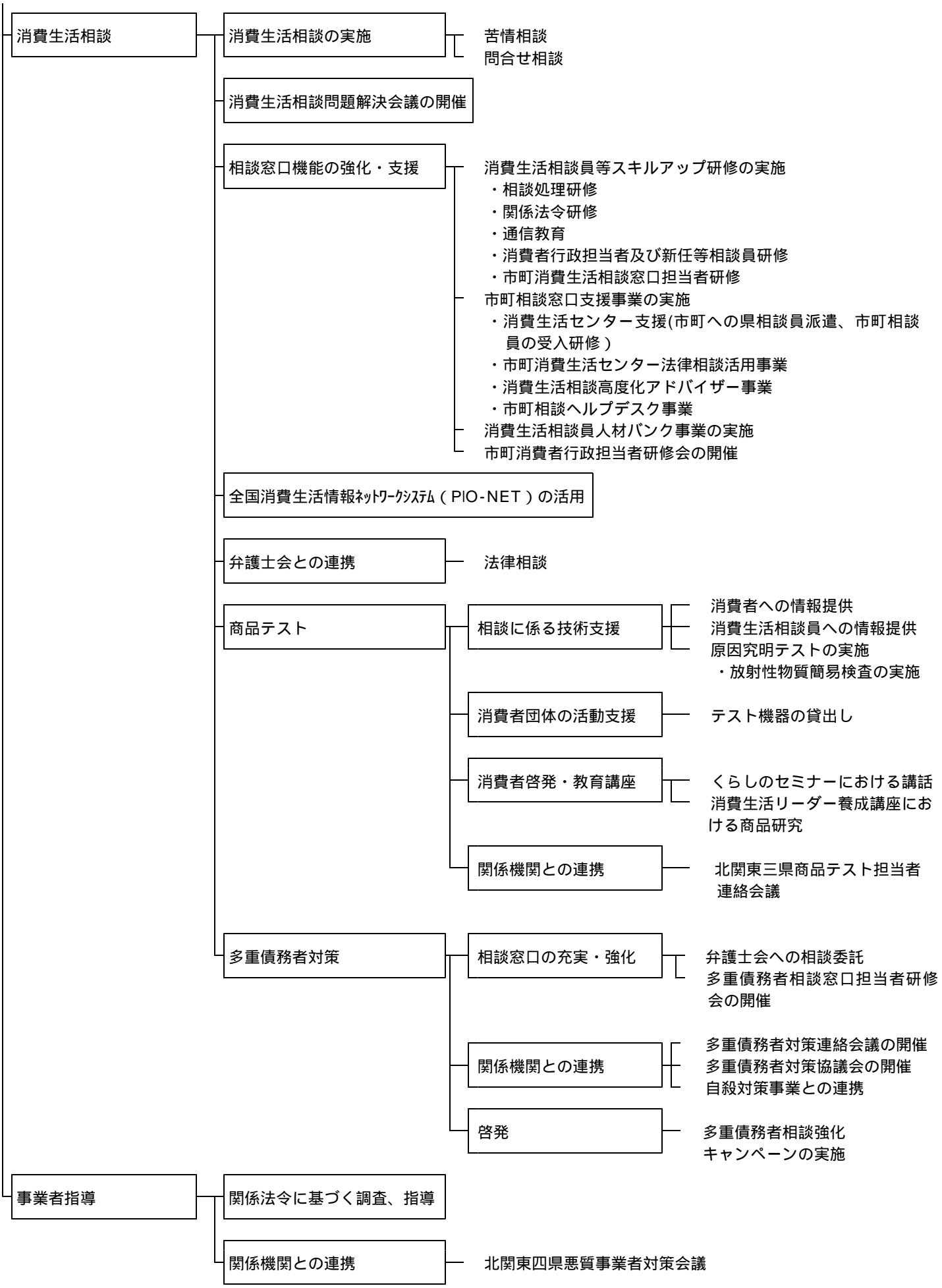
5 平成27年度事務事業の概要

事業体系（消費者行政推進室）

H27.4.1

消費生活における安全・安心の確保





1 消費者行政の企画調整

(1) 消費生活条例等の施行

ア 消費生活条例の施行

- (ア) 栃木県消費生活安定対策審議会の開催
県民の消費生活の安定・向上を図るため、消費者行政の重要な施策の策定及び実施を検討する審議会を開催する。
- (イ) 栃木県消費者基本計画（仮称）の策定
消費者の権利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ため、消費者行政に関して基本となる計画を策定する。
- (ウ) 栃木県消費者苦情処理審査会の開催
消費生活センターに寄せられた相談のうち、解決が著しく困難な案件について、当事者の同意を得た場合に、あっせん及び調停による解決を図るために開催する。

イ 消費者関係法令の施行

県民の消費生活の安定・向上を図るため、消費生活関係法令を適正に運用する。

(2) 市町消費者行政の支援

ア 市町が実施する消費者行政活性化のための事業への補助

市町が実施する消費者行政活性化のための事業に対し、「栃木県消費者行政活性化事業費補助金」を交付し、市町の消費者行政の充実を図る。

イ 消費生活センター「とちまる緊急通信」の発行

県内の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、県内広域にわたり影響があると思料される事案や、その対処法についての情報等を迅速に市町へ周知・共有することにより、消費生活相談窓口の連携と消費者被害の未然防止を図る。

(3) 消費者活動の促進

ア 消費生活功労者知事表彰の実施

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に対し、知事が表彰する。

イ 消費生活協同組合法の施行

消費生活協同組合の健全な運営を確保するため、指導監督を実施し、育成強化を図る。

< 県内消費生活協同組合数（県所管） >

18組合（連合会含む）（平成27年4月1日現在）

(4) 消費者団体との協働

消費者団体との連携強化及び消費者団体の活動の活性化を図るため、消費者団体と協働で消費者啓発事業等を行う。

(5) 関係機関との連携・連絡調整

当センターの業務を円滑に運営していくために、関係機関等との情報交換等の連携を行う。

ア 庁内

事業名	内容	回数及び開催時期
消費者行政連絡会議	庁内各部局が連携して、消費者問題への対応力を向上させるため、消費者行政に関係する23課を構成員とする本会議を開催することにより、関係各課の各種情報を共有し、消費者行政の充実・強化を図る。	必要に応じ随時

イ 県内

事業名	内容	回数及び開催時期
(ア) 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	市町との連携を深め本県の消費者行政の充実を図るため、本会議を開催し、国や県の消費者施策について理解を得るとともに、市町の相談処理機能の強化等を推進する。	年1回 5月

事業名	内 容	回数及び開催時期
(イ) 栃木県食品表示監視協議会	不適正な食品表示に関する監視を強化するため、関係機関で情報共有、意見交換を行うことにより連携強化を図り、不適正な食品表示を行っている事業者に対する必要な対応を迅速かつ円滑に実施する。	年2回 5月 10月
(ウ) 栃木県金融広報委員会との連携	栃木県金融広報委員会と連携し、金融分野における消費者教育を推進する。	随 時
(エ) 県試験研究機関との連携	当センターから県内試験研究機関に対し、製品苦情に関わる試験検査等の依頼が円滑に実施されるよう、連絡調整や情報交換等を行う。	随 時

ウ 関東甲信越

事業名	内 容	回数及び開催時期
(ア) 関東甲信越ブロック消費生活センター所長会議	関東甲信越内の都県や政令指定都市の消費生活センター等と消費生活に関する相談や啓発、商品テスト等について意見・情報交換を行う。	年1回 7月
(イ) 関東甲信越静地区消費者行政連絡会議	関東甲信越静内の都県や政令指定都市の消費者行政所管課等と消費生活に関する相談や啓発、商品テスト等について意見・情報交換を行う。	年1回 11月
(ウ) 関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン担当者会議	関東甲信越ブロック（1都9県6政令指定都市及び国民生活センター）で連携し、高齢者及びその見守りを行う人たちを対象としたキャンペーンを9月に、若者の消費者被害に広域的に対応するためのキャンペーンを1～3月に実施する。 担当者会議では、キャンペーン期間中の啓発等の内容について情報交換を行う。	年1回 3月

エ 全国

事業名	内 容	回数及び開催時期
(ア) 全国消費者行政担当課長会議	最近の消費者行政に係る情報提供を受け、本県消費者行政の推進を図る（消費者庁主催）。	年1回 4月
(イ) 全国消費生活センター所長会議	主に国民生活センターが行う地方支援に係る情報提供を受け、本県消費生活センター業務の推進を図る（（独）国民生活センター主催）。	年1回 5月

2 消費者教育・啓発

消費者の自立を支援するために、悪質商法被害防止などの普及啓発講座及び情報提供・広報活動を行う。

(1) 消費者への教育・啓発

ア 啓発・教育講座の実施

事業名	内 容	対象者	回数及び開催時期	場所
(ア) 消費生活リーダー養成講座	消費者活動に積極的に取り組む意欲や関心のある消費者を、地域における普及啓発活動の中核として活動できるリーダーとして育成することを目的として講座を開催する。	市町長の推薦を受けた一般県民	年間1回 12日間 (5月～11月)	県庁本館会議室等

事業名	内容	対象者	回数及び開催時期	場所
(イ) 暮らしのセミナー	消費者を取り巻く環境が急速に変化している中で、消費者一人ひとりが主体的かつ合理的に行動できるよう、消費生活の基礎知識に関する講話などを行う。	一般県民	随時	依頼された場所又は県庁会議室
(ウ) 高齢消費者支援者講座	高齢者や障害者を取り巻く関係者を対象として、それぞれの職場や地域において消費者被害の未然防止及び消費生活に関する普及啓発に資するための知識を有する人材の育成を図ることを目的として講座を開催する。	市町民生委員、在宅・訪問介護事業者担当職員等	随時	依頼された場所

イ 消費者月間キャンペーンの実施

国において、昭和63年から毎年5月を「消費者月間」とし、消費者、消費者団体、事業者、行政が一体となり、消費者が主役となる社会の実現について、ともに考える事業を集中的に行っている。本県では、平成27年度消費者月間統一テーマ「みんなでつくろう！消費者が主役の社会！！」により「消費者のつどい」を開催するとともに、全県的な啓発活動を実施する。

- (ア) 記念イベント「消費者のつどい」（平成27年5月15日開催）
- (イ) 街頭啓発（JR宇都宮駅）
- (ウ) ラジオ番組等マスメディアによる啓発

ウ 高齢者の消費者被害防止啓発事業の実施

高齢者の消費者被害を未然に防止するため、各種啓発事業を実施する。

- (ア) 高齢者の消費者被害に関する啓発イベントの実施（講演会等・県内3カ所予定）
- (イ) 啓発資料の作成
- (ウ) ラジオCM等マスメディアによる啓発
- (エ) 消費者被害防止啓発劇の上演

高齢者が悪質商法への対応や消費者トラブルで困った時の相談先など、消費生活の正しい知識を楽しみながら身に付けることができるよう、（一社）日本教育演劇道場附属劇団「らくりん座」に業務を委託し、県イベント等に併せ、啓発劇を上演する。

（消費者被害防止啓発劇）

「宇宙大王のせつない大冒険～悪質商法にご用心～」一般消費者・高齢者向け（上演時間30分）

エ 高齢者の消費者被害防止連携強化事業の実施

各市町において高齢者福祉主管課と消費者行政主管課が緊密に連携し、地域に設置された高齢者見守りネットワークに消費生活センターが積極的に関与することにより、消費者被害防止の視点での見守りを行う体制づくりの支援を行う。

オ 若者の消費者被害防止啓発事業の実施

- (ア) テレビ・ラジオCM
- (イ) プロスポーツチーム試合会場での啓発
- (ウ) ソーシャルメディアの活用

カ 消費者教育事業の実施

- (ア) 消費者教育巡回演劇

子どもたちや障害者が、悪質商法への対応や消費者トラブルで困った時の相談先など、消費生活の正しい知識を楽しみながら身に付けることができるよう、（一社）日本教育演劇道場附属劇

団「らくりん座」に業務を委託し、小学校や特別支援学校、障害者施設等を巡回し、消費者被害防止啓発劇を上演する。

「タヌキとキツネがだまされた？」 児童・生徒、障害者向け（上演時間 15 分）

(イ) 消費者教育教員向けセミナー

学校現場での消費者教育に対する理解を深めるため、教育委員会と連携し、小中高等学校等の教員を対象に消費者教育推進法の概要や授業等で活用できる消費者教育に役立つ最新情報の提供を行うためのセミナーを実施する。

(ウ) 消費者教育普及のための資料作成

昨年度作成した高校生向けリーフレットを増刷し配布する。

(エ) とちぎ消費者カレッジ

消費者団体に委託して、県内大学等において、消費生活に関する基調講演やパネルディスカッション等を行い、若者の消費者問題解決力向上を図る。

キ 暮らしの安心サポーターによる啓発

消費生活リーダー養成講座の修了者や同等の知識を有する者を対象として、県が「暮らしの安心サポーター」に認定する。認定を受けたサポーターは、地域住民への啓発活動に加え、行政と消費者のパイプ役を担う。

また、高齢者や障害者を地域で見守り、消費者トラブルを早期に発見する等の役割も期待されることから、サポーターのレベルアップを図るため、研修会を年 2 回実施する。

ク 各種メディアによる啓発

テレビ、ラジオ、新聞等で、消費者被害の防止や消費生活に関する啓発等の情報を積極的に提供する。

ケ 消費者啓発資料等の作成

消費者が自主的かつ合理的な消費生活ができるように、悪質商法被害の防止など消費者への情報提供等、啓発資料の作成・配布を行う。

コ 消費生活ホームページの整備・運営

県ホームページ上においてイベント・募集・資料等の情報提供を行うとともに、最近の消費生活相談事例を掲載し、消費者被害の拡大防止を図るとともに、悪質商法等の情報を提供し、注意喚起に努める。

「消費生活」

HP アドレス <http://www.pref.tochigi.lg.jp/kurashi/shouhi/index.html>（栃木県HP内）

サ 消費生活情報コーナーの運営

県庁舎本館 2 階の消費生活情報コーナーに消費生活に関するパネルや啓発資料等を企画展示し、消費者への情報提供の充実を図る。

シ 啓発機材の貸出し（DVD・テスト機器等）

消費者啓発に関するDVDや、消費者等が行う簡易テストに使用するテスト機器の貸出しを行う。
・貸出し可能な物品一覧は資料集P 27～28 参照

(2) 食に関する安全・安心

ア 食品表示の啓発強化

(ア) 食品表示研修会

消費者、食品関連事業者等が食品表示に関する法律（食品表示法、景品表示法等）の内容を理解し、食品表示の正しい知識を身に付けるための研修会を開催する。

(イ) 食品表示信頼確保研修会

食品関連事業者等が食品表示制度に関する正しい知識を身に付けるとともに、コンプライアンス意識の向上により、消費者の信頼を確保するための研修会を開催する。

(ウ) 食品表示自由研究

小学生がお菓子の箱作りを通して食品表示に興味・関心を持ってくれるよう、夏休み期間のイベントとして食品表示自由研究を実施する。(平成27年7月26日及び8月9日に開催予定)

3 消費生活相談

消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの資格を有する消費生活相談員が、消費者からの商品購入、サービスの利用、契約に関するトラブル等の消費生活に伴う苦情相談や問合せ相談に対し、トラブル解決のための助言や情報提供、あっせん等を行う。

また、消費生活相談員等スキルアップ研修等の実施、全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の活用、弁護士会との連携を行い、消費生活相談業務の充実を図る。

(1) 消費生活相談の実施

内 容	予定回数等
消費者からの商品の購入、サービスの利用の契約などの消費生活に伴う苦情相談や、商品の品質に対する苦情などの相談に対し、消費者が自ら解決できるように助言、あっせんを行う。	随 時 (相談受付時間内、 来所・電話)

(2) 消費生活相談問題解決会議の開催

消費生活相談員が受け付けた相談のうち、あっせんが不調となるなど解決が困難な事案について、当該事案を担当した相談員に対し、支援相談員及び消費者行政担当職員(相談啓発チーム・事業者指導チーム)から助言を行い、解決困難事案の対応方針を決定する。

また、会議において事案の対応方針を検討した結果、消費生活センターでの解決が困難である場合は、国民生活センターの紛争解決委員会の活用や栃木県消費者苦情処理審査会への付託について検討する。

(3) 相談窓口機能の強化・支援

ア 消費生活相談員等スキルアップ研修の実施

事 業 名	内 容	予定回数等
(ア) 相談処理研修	県・市町の消費生活相談員を対象として、具体的事例の対処方法の講習や新卒の悪質商法などの情報交換を行う。会場は県内各地(宇都宮・足利・栃木・小山・大田原等)を移動し実施する。	計24回
(イ) 関係法令研修	消費者問題についての全国的な動きや、法律や制度などの改正について研修を実施する。	4回
(ウ) 通信講座	主に、消費生活相談員を対象とし、スキルアップのための通信教育及びスクーリングを実施する。	通信教育4ヶ月、スクーリング4日
(エ) 消費者行政担当者及び新任等相談員研修	市町の消費者行政担当者及び比較的経験の浅い消費生活相談員を対象に、消費生活相談に必要な知識を身に付けるための研修を実施する。	5日
(オ) 市町消費生活相談窓口担当者研修	県・市町の消費生活相談員等を対象に、複雑多様化する相談業務を迅速かつ適正に処理するために必要な知識・相談処理技法などに関する研修を行う。	随 時

イ 市町相談窓口支援事業の実施

(ア) 市町消費生活センター支援事業

市町消費生活センターにおける円滑な相談業務を支援するため、県の経験豊富な消費生活相

談員を市町に派遣し、市町消費生活相談員及び相談窓口担当職員へ相談窓口業務のノウハウを提供する。

(イ) 市町消費生活相談員実務研修

市町からの依頼を受け、市町の消費生活相談員（新規採用者等）を県消費生活センターにおいて受け入れ、相談業務に必要な知識・相談処理技法等の実務研修を行う。

(ウ) 市町消費生活センター法律相談活用事業

市町消費生活センターで受けた消費生活相談で、特に法律的な専門知識を必要とする事案があった場合に、県消費生活センターを経由して弁護士からの助言指導を受けることにより、市町相談窓口業務の適切かつ迅速な処理を支援する。

(エ) 消費生活相談高度化アドバイザー事業

市町消費生活相談窓口支援業務に対応するため、県消費生活相談員が、弁護士・司法書士・建築士等の専門家をアドバイザーとしてケーススタディを行い、高度化する相談への対応力を強化する。

(オ) 市町相談ヘルプデスク事業

市町の消費生活相談員や相談窓口担当者が、経験豊富な県消費生活相談員に複雑困難な案件の対処法等を随時相談できるヘルプデスクを設置する。

ウ 栃木県消費生活相談員人材バンク事業の実施

県内の消費生活センターの人材要求に対応するため、有資格者を人材バンクに登録し、新規採用、欠員補充、産休代替等のための人材をあっせんする。

<登録対象>

消費生活センターで消費生活相談員として勤務できる資格(※)を有する者で県内で勤務が可能な者。

※消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー・消費生活コンサルタント

エ 市町消費者行政担当者研修会の開催

市町の消費者行政を支援するため、担当職員に対し職務に係る知識や実務能力の向上に資する研修を行う。

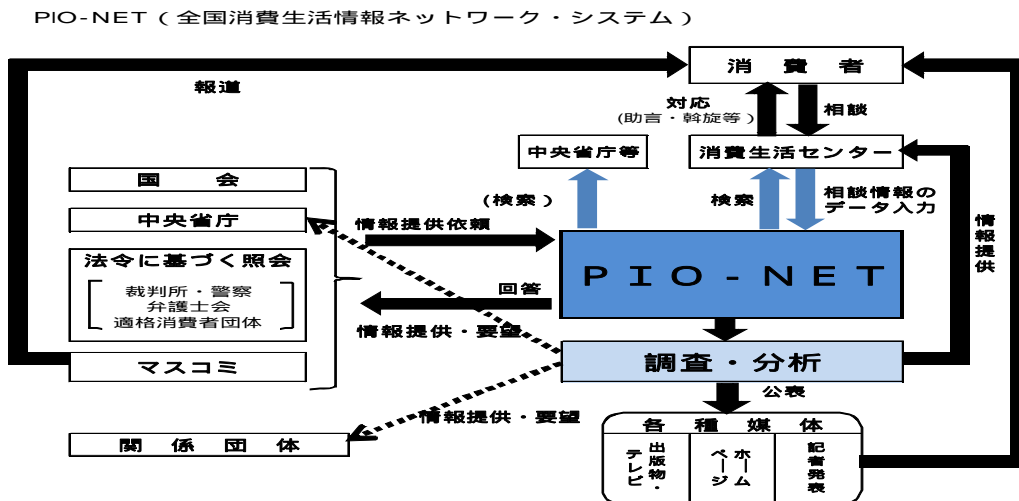
(4) 全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の活用

国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインで結んだ消費生活情報ネットワークを活用し、多様化、広域化する消費生活に関する情報の収集を行うとともに、消費者の自立を支援するための情報を積極的に提供する。

※ PIO-NET とは、Practical Living Information Online Network System の略。

PIO-NET の目的

- ・ 行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止のための法執行への活用等
- ・ 国・地方公共団体の消費者政策の企画・立案及び国民・住民への情報提供
- ・ 自治体（消費生活センター）の消費生活相談業務に対する支援



本図は、国民生活センター資料より引用

(5) 弁護士会との連携

法律相談

県及び市町の消費生活センターに寄せられた個別の苦情相談のうち、高度な法的判断が必要なものについて弁護士に相談することで迅速な解決を図る。

(6) 商品テスト

消費者等からの苦情相談に関する原因究明テスト（相談テスト）や日常の消費生活に必要な技術的情報を消費者等に提供する。

ア 相談に係る技術支援

(ア) 消費者への情報提供

消費者からの苦情相談等の解決のため、技術的情報提供を行う。

(イ) 消費生活相談員への情報提供

市町の消費生活相談担当者向けに、月報により情報提供を行う。

(ウ) 原因究明テストの実施

消費者からの苦情相談等の解決のため、必要に応じ原因究明のためのテストを行う。

また、平成23年3月の福島第一原発事故を受け、消費者が自家消費する家庭菜園の野菜などの安全安心を確保するため、放射性物質簡易検査を行い、県ホームページで検査結果を公表する。

イ 消費者団体の活動支援

消費者等が行う活動を支援するため、糖度計・塩分計等の簡易テスト機器の貸出しを行う。

ウ 消費者啓発・教育講座

(ア) 暮らしのセミナーにおける講話

食品についての知識や理解を深め、自らの責任で食品を選択できるよう、食品に関する講話を行う。（講話内容：「食品の安全性の確保について」等）

(イ) 消費生活リーダー養成講座における商品研究

一消費者として身につけておきたい知識に加え、商品の選択や活用の方法を普及する地域のリーダーとして必要となる商品についての幅広い見方と情報の扱い方を習得するためのグループ演習を行う。

エ 関係機関との連絡・調整

(ア) 北関東三県商品テスト担当者連絡会議

テスト等の効率化をはじめ、直面している問題について意見交換や情報共有を行い、商品テストや苦情相談の解決に必要な技術及び知識を習得するため、連絡会議を開催する。

(7) 多重債務者対策

ア 相談窓口の充実・強化

(ア) 弁護士会への相談委託

緊急を要する多重債務者の相談に対応するため、県弁護士会に相談業務を委託する。

(イ) 多重債務者相談窓口担当者研修会の開催

市町の消費者行政担当職員や消費生活相談員を対象に、多重債務問題等に関する理解を促進するため、窓口担当者研修会を開催する。

イ 関係機関との連携

(ア) 多重債務者対策連絡会議の開催

多重債務について全庁的に取り組むため、庁内関係課を構成員とする会議を開催し、関係各課と連携して相談窓口の充実強化等に努める。

- (イ) 多重債務者対策協議会の開催
多重債務者対策の推進を図ることを目的として、県弁護士会等の関係機関を構成員とする多重債務者対策協議会を開催する。
- (ウ) 自殺対策事業との連携
内閣府、金融庁をはじめとする国、地方公共団体及び民間団体が主体となって実施する自殺対策強化月間において、多重債務相談窓口を周知するなど、自殺関連相談窓口との連携を図る。

ウ 多重債務者相談強化キャンペーンの実施

9月～12月の期間、全国的に実施するキャンペーンに合わせ、11月に無料相談会（市、県弁護士会、県司法書士会と共同実施）を開催するほか、県ホームページ等による相談呼びかけを実施する。

4 事業者指導

ア 関係法令に基づく調査、指導

悪質な取引行為や不適正な表示を行う事業者に対して、関係法令に基づき、報告徴収、立入検査、指示、措置命令、業務停止命令等の業務を行うとともに、事業者訪問時において適正な商取引に向けた要請、指導を行う。

<所管法令>

- ・ 特定商取引に関する法律
- ・ 不当景品類及び不当表示防止法
- ・ 食品表示法
- ・ 割賦販売法
- ・ ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律
- ・ 栃木県消費生活条例

イ 関係機関との連携

- (ア) 北関東四県悪質事業者対策会議

悪質な取引行為を広域的に行う事業者に対応するため、茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県の北関東四県が連携し、特定商取引法等に基く行政処分及び行政指導を共同で処理するための会議を開催する。（年2回開催予定）