

# 青森県消費生活基本計画 (概要版)



青森県消費生活センター  
マスコットキャラクター  
テルミちゃん  
☎(TEL Me)

## 目次

計画の概要	1
青森県消費生活基本計画の施策体系	2
本県における消費生活相談の状況	3
施策の展開方向	4
計画推進のための方策	5
トラブル防止標語	6
消費者ホットライン 県消費生活センターのご案内	7



# 計画の概要

## 計画策定の趣旨

青森県消費生活条例(平成10年3月制定)に基づき、消費生活に関する施策の総合的かつ計画的な推進を図るため、その施策に関する基本的な計画として策定しているものであり、前計画(平成12年3月策定)が計画期間を経過したことから、社会経済環境の変化を踏まえ見直しを行い、改定したものです。

**計画の期間** 平成24年度～平成28年度(5年間)

## 計画の位置付け

- 「青森県基本計画未来への挑戦」に掲げる生活創造社会の実現を目指し、県民が安心して快適に暮らせる環境づくりとして、消費生活の安全・安心の確保を推進するものです。
- 県の消費生活に関する施策の展開方向を定め、体系的に推進していく基本的方針を示すものです。

## 本計画の特徴

- 新たに「第2章 消費生活をめぐる現状」を項目立てし、消費生活の相談状況の推移等を取り入れました(県内の消費生活相談件数は平成16年度をピークに減少に転じ、緩やかな減少傾向が続いています。)
- 消費者安全法(平成21年9月施行)の趣旨を踏まえ、県消費生活センターの機能強化、市町村相談窓口の充実強化への支援を明示しました。

## 施策の展開方向

県民の「消費生活の安定と向上」を図ることを目的に、消費者基本法の基本理念である「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本的な視点として、「安全で安心できる暮らし」、「消費者の自立」、社会的配慮としての「環境に配慮した消費生活」の3つを基本的な柱に設定しています。

消費生活の安定と向上

1 安全で安心できる暮らし

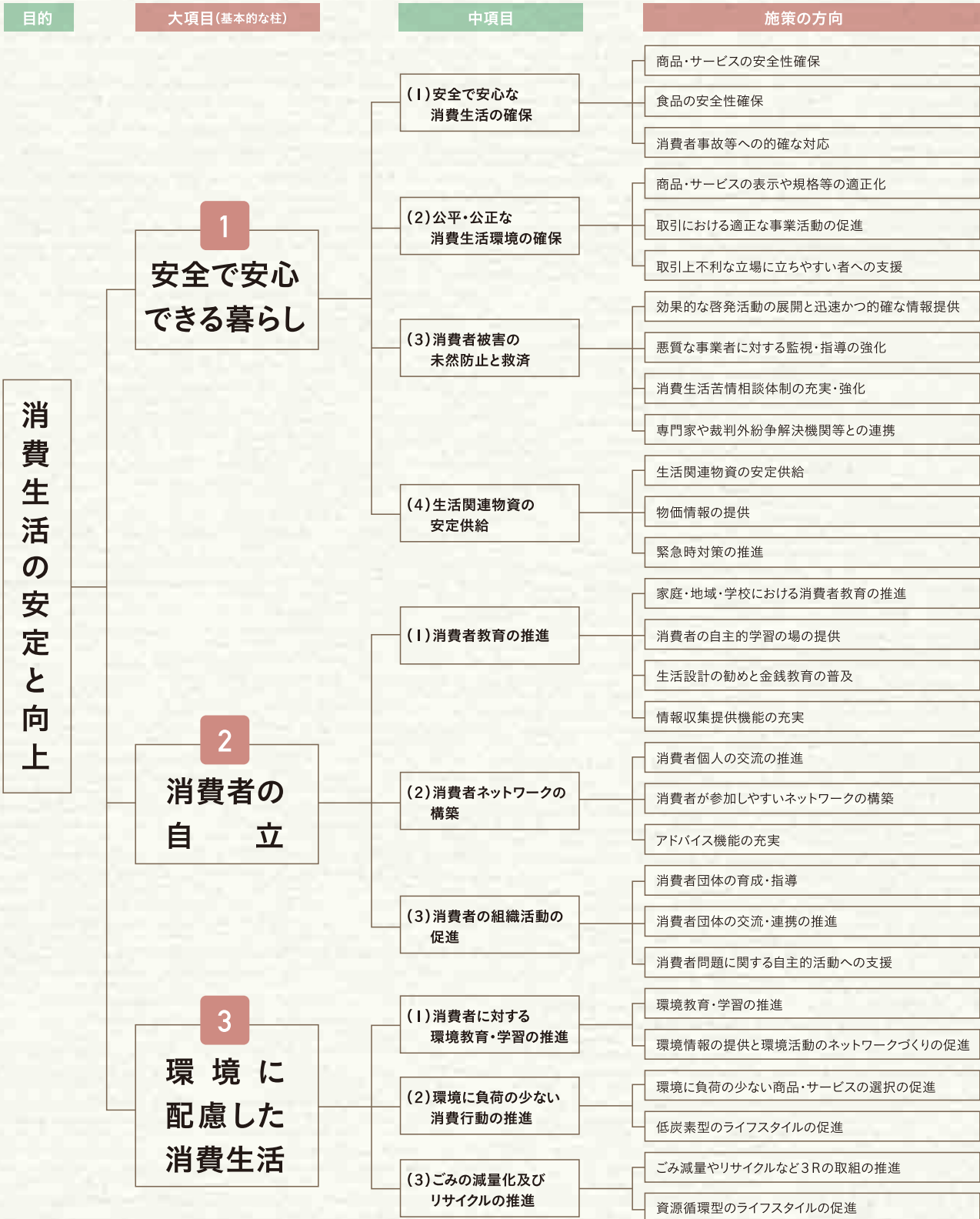
2 消費者の自立

3 環境に配慮した消費生活

# 2



# 青森県消費生活 基本計画の施策体系



# 3



## 本県における消費生活相談の状況

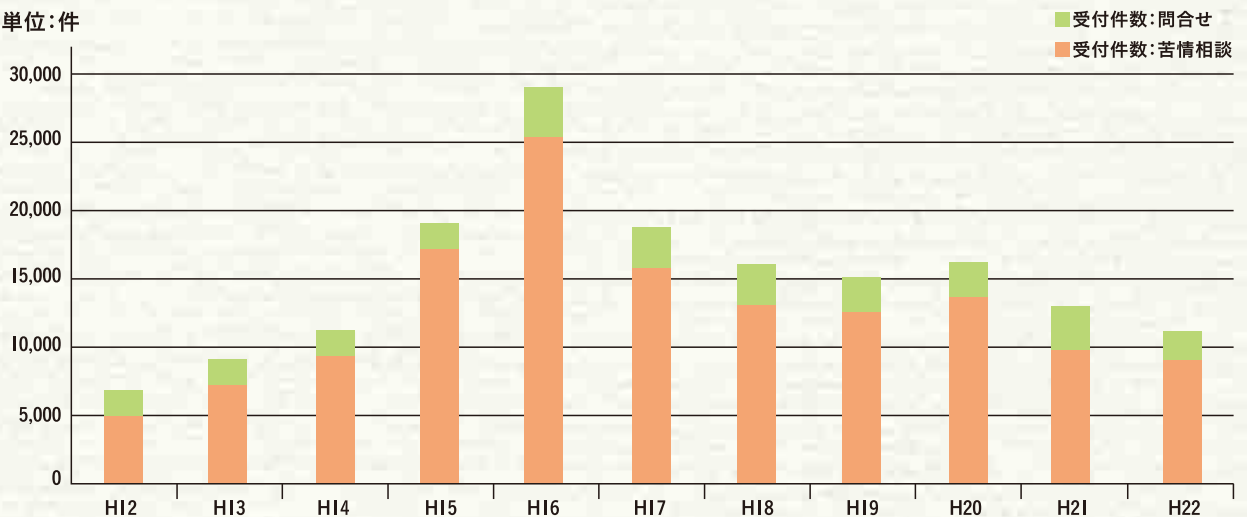
平成12年度以降の県内の消費生活相談窓口における相談件数は、相談件数の推移をみると、平成15年度及び平成16年度において、全国的に大きな社会問題となった架空請求や不当請求に関する相談が急激に増加しましたが、関係機関の啓発やマスコミ報道、警察の取締り等により、平成17年度には急激に減少し、全体でみると、平成16年度をピークに減少に転じ、県内大手石油販売業者の倒産に関する相談が急増した平成20年度を除き、現在まで緩やかな減少傾向が続いています。

(表1) 県内の消費生活相談窓口における受付件数

単位: 件

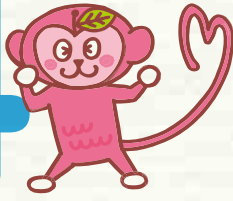
年度	H12	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22
受付件数	7,056	9,048	11,536	19,007	29,010	18,735	16,090	15,310	16,265	12,765	11,448
苦情相談	5,106	7,095	9,603	16,638	25,603	15,764	13,133	12,902	13,612	9,984	8,929
問合せ	1,950	1,953	1,933	2,369	3,407	2,971	2,957	2,408	2,653	2,781	2,519
増減	258	1,992	2,488	7,471	10,003	△10,275	△2,645	△780	955	△3,500	△1,317
率(%)	3.8	28.2	27.5	64.8	52.6	△35.4	△14.1	△4.8	6.2	△21.5	△10.3

単位: 件



近年の消費者トラブルは、社会経済環境の変化により、その内容がますます複雑・多様化してきており、例えば、複数業者が次々と登場し投資勧誘する、いわゆる「劇場型」と呼ばれる投資詐欺や、インターネットでの無料サイトから有料サイトへ誘導するワンクリック請求など、悪質・巧妙な新たな手口も出現しています。

# 4



## 施策の展開方向

### 安全で安心できる暮らし

安全で安心できる暮らしはすべての県民の願いです。

#### ●安全で安心な消費生活の確保

- ・商品・サービスの安全性を確保するため、国や関係機関と連携しながら、対策を推進します。
- ・食品の安全性を確保するため、食品衛生対策を一層推進するとともに、食品表示の適正化を図ります。

#### ●公平・公正な消費生活環境の確保

- ・商品・サービスの表示や規格等の適正化、取引における適正な事業活動の促進に努めます。
- ・高齢者や障害者等取引上不利な立場に立ちやすい者への支援に努めます。

#### ●消費者被害の未然防止と救済

- ・効果的な啓発活動の展開と迅速かつ的確な情報提供を行います。
- ・悪質な事業者に対する監視・指導を強化します。
- ・消費生活苦情相談体制の充実・強化を図ります。

### 消費者の自立

県民一人ひとりが自立した消費者として消費生活を送れるよう、支援します。

#### ●消費者教育の推進

- ・家庭・地域・学校における消費者教育を推進します。
- ・消費者の自主的学習の場を提供します。

#### ●消費者ネットワークの構築

- ・消費者交流を推進し、消費者が参加しやすいネットワークの構築を図ります。

#### ●消費者の組織活動の促進

- ・消費者団体の育成・指導、相互の交流・連携の強化を図り、消費者の組織活動を支援します。

## 環境に配慮した消費生活

県民の環境に配慮した消費生活を推進します。

### ●消費者に対する環境教育・学習の推進

- ・環境教育・学習を推進し、環境情報の提供と環境活動のネットワークづくりを促進します。

### ●環境に負荷の少ない消費行動の推進

- ・環境に負荷の少ない商品・サービスの選択と低炭素型のライフスタイルを促進します。

### ●ゴミの減量化及びリサイクルの推進

- ・県民総参加によるごみ減量やリサイクルなど3Rの取組を推進します。

リデュース

リユース

リサイクル

3R: Reduse (ゴミを出さない)、Reuse (再使用)、Recycle (再生利用)



## 計画推進のための方策

本計画を効果的に推進するため、県消費生活センターの機能強化、市町村相談窓口の充実強化への支援のほか、消費者、関係機関・団体、事業者、国・都道府県等と連携・協力していきます。

### ●県消費生活センターの機能強化

県消費生活センターは、県の消費者行政の中核として、その機能の一層の充実強化に努めます。

また、市町村に対する技術的援助や広域的な見地を必要とする苦情相談、あっせん等の処理を適切に行うため、消費生活相談員等のレベルアップ等を図っていきます。

### ●市町村相談窓口の充実強化への支援

市町村の広域連携による消費生活相談実施や消費生活センターの設置、専門相談員の配置など、相談窓口の充実強化に向けた取組を支援していきます。

# 6

## トラブル防止標語





消費生活相談でどこに相談してよいか  
分からないとき、一人で悩まずに、  
消費者ホットラインをご利用ください。

ゼロ ゴ ナナゼロ 守ろうよ みんなを  
**0570-064-370**

お近くの消費生活相談窓口につながります。

### 青森県消費生活センターのご案内

受付

**青森相談室 午前9時～午後6時**

弘前・八戸・むつ相談室 午前9時～午後5時

休日

土・日曜、祝日、12月29日～1月3日

青森相談室は土・日曜、祝日開設 午前10時～午後4時

**青森相談室**

**電話:017-722-3343**

**FAX:017-722-3414**

弘前相談室

電話:0172-36-4500

FAX:0172-36-4502

八戸相談室

電話:0178-27-3381

FAX:0178-27-3134

むつ相談室

電話:0175-22-7051

FAX:0175-22-7078

青森県環境生活部県民生活文化課

〒030-8570 青森市長島一丁目1番1号

■電話(代表)017-722-1111(内線6414)

■FAX.017-734-8046