

第3次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

- ① 計画の概要
- 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
- ④ 施策の展開方向
- ⑤ 計画推進のための方策
- ⑥ 計画に関する評価指標
- ⑦ 消費生活相談窓口一覧

青 森 県



● 策定の趣旨

青森県消費生活条例（平成10年4月施行）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24年5月改定）の計画期間が終期を迎えることから、社会経済情勢の動向等を踏まえた見直しを行うとともに、消費者教育の推進に関する法律の趣旨を勘案し、本県における消費者教育の推進に関する施策についての計画としての性格も併せ持つ、第3次計画を策定したものです。

● 計画期間

平成29年度～平成33年度（5年間）

● 計画の位置づけ

- ・「青森県基本計画未来を変える挑戦」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。
- ・消費者教育推進法で、その策定が都道府県の努力義務とされた、県における消費者教育の推進に関する施策についての計画の性格を併せ持つものです。

● 計画のポイント

- ・前計画の内容について、社会経済情勢の動向や関係法令の改正等を踏まえ、また、消費者教育推進計画としての性格を併せ持つ計画とするため、所要の見直しを行いました。
- ・前計画で構築された、市町村の広域連携による消費生活相談体制の効果を高めるため、早期に相談窓口への誘導を促すなどの、地域における見守り活動の充実・強化に関する内容を充実させました。
- ・学校や職場等、様々なライフステージや場の特性に応じた消費者教育の推進など、本県の消費者教育推進に関する内容を充実させました。
- ・新たに、計画に基づく取組の進捗状況を示す数値目標を設定しました。

● 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、条例の基本理念とも重なる「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」、環境等の社会的課題への配慮としての「環境等に配慮した消費生活」の3つを施策の基本的な柱として設定しています。

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 環境等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

目的

大項目

中項目

施策の方向

消費生活の安定と向上



1 安全で安心できる暮らし

(1)安全で安心な消費生活の確保

商品・サービスの安全性確保
食品の安全性確保
消費者事故等への的確な対応

(2)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
取引上不利な立場に立ちやすい者への支援
地域における見守り活動の充実・強化

(3)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
悪質な事業者に対する監視・指導の強化
消費生活苦情相談体制の充実・強化
専門家や裁判外紛争解決機関等との連携
地域における見守り活動の充実・強化(再掲)

(4)生活関連物資の安定供給

生活関連物資の安定供給
物価情報の提供
緊急時対策の推進

2 消費者の自立

(1)消費者教育の推進

ライフステージや場の特性に応じた消費者教育の推進
消費者教育推進に向けた人材(担い手)育成
消費者の自主的学習の場の提供
金融教育等関連する教育との連携の推進と環境整備

(2)消費者への情報提供の充実

効果的な啓発活動の展開と迅速かつ的確な情報提供(再掲)
情報収集・提供機能の充実

(3)消費者のネットワーク構築

消費者が参加しやすいネットワークの構築
消費者問題に関する自主的活動への支援

(4)消費者の組織活動の促進

消費者団体の育成・指導
消費者団体の交流・連携の推進
消費者問題に関する自主的活動への支援(再掲)

3 環境等に配慮した消費生活

(1)消費者に対する環境教育等の推進

環境教育・学習の推進
環境情報の提供と環境活動のネットワークづくりの促進
食育の推進

(2)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・サービスの選択の推進
低炭素型のライフスタイルの促進
食品ロス削減等、ごみ減量やリサイクルなど3Rの取組推進
資源循環型のライフスタイルの促進

3 本県における消費生活相談の状況

本県では、青森県消費生活センターのほか、県内7市（青森市、弘前市、八戸市、五所川原市、十和田市、三沢市、むつ市）に消費生活センターが設置されており、県内全域の消費者からの消費生活に関する問合せや、消費者トラブルの苦情を受け付け、その解決に向けた助言や様々な情報を提供しています。

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、架空請求詐欺や高齢者を狙った還付金詐欺などの振り込め詐欺や、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詐欺など、悪質・巧妙な新たな手口も出現しています。

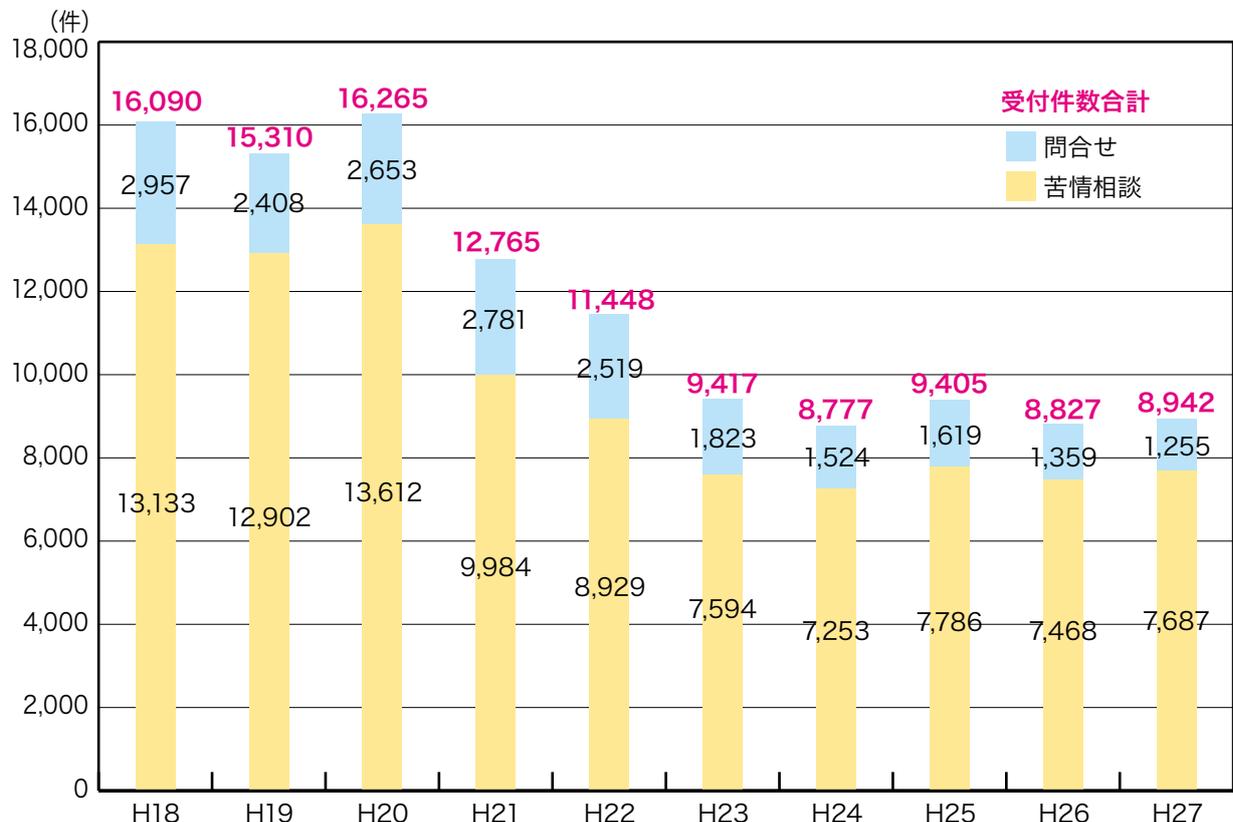
県内の消費生活相談窓口における受付件数（以下「相談件数」という。）は、平成18年度から平成24年度までは、県内大手石油販売業者の倒産の影響により相談数が増加した平成20年度を除いて減少傾向が続いていましたが、平成25年度に若干増加し、それ以降は年度毎に若干の増減はあるものの、9,000件前後でほぼ横ばいの状況に転じています。

（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	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
受付件数	16,090	15,310	16,265	12,765	11,448	9,417	8,777	9,405	8,827	8,942
苦情相談	13,133	12,902	13,612	9,984	8,929	7,594	7,253	7,786	7,468	7,687
問合せ	2,957	2,408	2,653	2,781	2,519	1,823	1,524	1,619	1,359	1,255
増減	△2,645	△780	955	△3,500	△1,317	△2,031	△640	628	△578	115
率(%)	△14.1	△4.8	6.2	△21.5	△10.3	△17.7	△6.8	7.2	△6.1	1.3

（表1）相談件数の推移



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

- ・商品やサービスに関して、消費者の安全で安心できる生活を確保するため、国や関係機関と連携しながら、対策の充実と適切な情報提供を推進します。
- ・食品の安全性を確保するため、食品衛生対策をより一層推進するとともに、新しい食品表示制度に基づいた表示の適正化を図ります。
- ・消費者事故等については、国や関係機関と適切に連携し、被害の拡大や未然防止に向けた的確な対応を図ります。

●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など、公平・公正な消費生活環境の確保に努めます。
- ・高齢者など取引上特に不利な立場に立ちやすい方に対して、関係機関や地域団体等と連携しながら見守り強化に向けた取組を推進するほか、情報提供等に努めます。

●消費者被害の未然防止と救済

- ・消費者被害の未然防止と拡大防止を図るため、啓発活動の効果的な展開に努め、関係者間で情報共有を図り、注意喚起情報を迅速かつ的確に提供します。
- ・不当な取引行為を行う事業者に対する監視・指導を強化するとともに、必要に応じて行政処分・指導等の措置を講じ、消費者被害の減少を図ります。
- ・消費生活相談及び苦情処理体制の一層の充実・強化を図るとともに、関係機関と連携しつつ適切かつ迅速な解決に努めます。
- ・高齢者など取引上不利な立場に立ちやすい方について、消費生活相談窓口への早期の相談に結びつける仕組みを構築し、被害の未然防止と迅速かつ適切な被害回復につなげていくことを目指します。

●生活関連物資の安定供給

- ・生活関連物資を安定的に供給するため、価格や需給動向等について調査・監視し、必要がある場合には、供給や価格の安定に必要な措置を講じます。
- ・消費者に必要な情報を積極的に提供し、公正な価格が形成されるよう努めます。
- ・災害等の緊急時における生活関連物資の安定供給を図るため、関係機関と協力・連携して、その確保と安定供給に努めます。

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、消費者教育をより一層推進するとともに、その活動を支援します。

●消費者教育の推進

- ・多様な主体と連携しながら、幼児期から高齢期までの各段階ごとの特性や、学校や地域などの様々な場の特性に配慮した消費者教育を推進します。
- ・効果的な取組方法や支援のあり方についての検討を進めるほか、消費者教育の担い手の育成に向けた取組を進めます。
- ・消費者自身の積極的な社会参加を支援するため、学習条件の整備を推進します。
- ・金融教育など、消費生活と密接に関係する分野の教育との連携を進めます。

●消費者への情報提供の充実

- ・必要な消費生活情報の情報収集に努め、その適時適切な提供を図ります。

●消費者のネットワーク構築

- ・消費者及びそのグループなどが相互に交流して活動を助け、個々の活動をレベルアップしていけるよう、多様なネットワークの構築を図ります。
- ・情報提供機能の充実等、積極的な消費者活動が展開できる環境の整備を図ります。

●消費者の組織活動の促進

- ・消費者団体相互の交流・連携の強化を図るなど、消費者の組織活動を支援します。

環境等に配慮した消費生活

県民の環境等の社会的課題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等の推進

- ・消費生活に関する行動が、地球環境や社会経済情勢に影響を及ぼし得るものであることを自覚できるよう、環境教育、食育などの消費生活に関連する教育を推進します。
- 環境に関する情報を提供するとともに、地域における環境活動への参加と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・サービスの選択及び低炭素型のライフスタイルの実践に向けた取組を促進します。
- ・ごみ減量やリサイクルといった3Rの取組を県民総参加で推進していくほか、循環型社会の構築に向けた、ライフスタイルの見直しにつながる取組を促進します。

3R: Reduce

リデュース:「ごみ」は出さない、

Reuse

リユース:再使用、

Recycle

リサイクル:再生利用

5 計画推進のための方策

本計画を効果的に推進するため、青森県消費生活センターの機能強化や市町村の広域連携による相談体制の充実強化に向けた支援のほか、国、関係機関・団体や、消費者、事業者等と連携・協力していきます。

●青森県消費生活センターの機能強化

- ・青森県消費生活センターは、県の消費者行政の中核として、引き続きその機能の一層の充実強化に努めながら、社会経済環境の変化に伴う県民のニーズに応じていくため、消費生活相談、商品テスト、消費者教育・啓発、情報収集・提供等、適時、適切な事業を推進していきます。
- ・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一層のレベルアップ等を図るとともに、消費者教育の拠点の一つとして取組を推進するほか、その担い手支援等に取り組んでいきます。

●市町村の広域連携による相談体制の充実強化に向けた支援

- ・市町村の広域連携の中核となる市消費生活センターの相談対応力強化のため、青森県消費生活センターに市町村アドバイザーを配置するほか、相談員の研修参加等の取組を支援していきます。
- ・市町村が実施する消費生活に関する施策が円滑かつ効果的に実施できるよう連携・協力していきます。

6 計画に関する評価指標

評価指標	指標内容	現状(H27)	目標(H33)
消費生活センター及び消費者ホットラインの認知度	県民が気軽に消費生活相談を利用できるよう、消費生活センターの存在と、消費者ホットライン「 188 」について、多くの県民に認知されることを目指します。	消費生活センター 62.3%	消費生活センター 80.0%
		ホットライン 22.5%	ホットライン 80.0%
消費生活相談窓口紹介ネットワーク※構築市町村数	高齢者等に消費生活相談窓口への早期の相談を促すことにより、消費者被害の未然防止と迅速かつ適切な被害回復につなげるため、全市町村で消費生活相談窓口紹介ネットワークが構築されることを目指します。	1市町村	40市町村
消費者啓発事業への年間参加者数	自立した消費者の育成等に向けて県や市町村、各種団体等が実施する消費生活に関する各種啓発事業について、多くの県民の参加を目指します。	16,475人	20,000人

※消費生活相談窓口紹介ネットワークとは

各市町村において既に構築されている高齢者等を見守る体制に参加している者や団体等（例えば、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、包括支援センター、町内会、老人クラブ等の各団体）と連携し、当該団体の構成員が日頃の活動中に「消費生活に関する悩み等を聞いた」「相談を受けた」際に、消費生活相談窓口（消費生活センター）の連絡先を紹介し、相談に結びつける仕組み。

電話して
取りサ^ル心配
得る安心



7 消費生活相談窓口一覧

(平成28年4月現在)

■ 消費者ホットライン



■ 市消費生活センター

名称	電話番号	対象地域	受付時間
青森市民消費生活センター	017-722-2326	青森市・東津軽郡	平日 8:30~18:00 (土・日・祝日休み)
弘前市市民生活センター	0172-34-3179	弘前市・黒石市・平川市・ 中津軽郡・南津軽郡・板柳町	8:30~17:00 (月曜休み)
八戸市消費生活センター	0178-43-9216	八戸市・三戸郡・ おいらせ町	平日 8:15~17:00 (土・日・祝日休み)
五所川原市消費生活センター	0173-33-1626	五所川原市・つがる市・ 西津軽郡・ 北津軽郡(板柳町除く)	火~金 9:00~17:00 土 10:00~16:00 (日・月・祝日休み)
十和田市消費生活センター	0176-51-6757	十和田市・七戸町・六戸町	平日 8:30~16:30 (土・日・祝日休み)
三沢市消費生活センター	0176-53-5350	三沢市・野辺地町・横浜町・ 東北町・六ヶ所村	平日 8:30~16:30 (土・日・祝日休み)
むつ市消費生活センター	0175-22-1353	むつ市・下北郡	平日 8:30~17:15 (土・日・祝日休み)

■ 県消費生活センター

名称	電話番号	対象地域	受付時間
青森県消費生活センター (相談窓口)	017-722-3343	県内全域	平日 9:00~17:30 土・日・祝日 10:00~16:00

青森県環境生活部県民生活文化課

〒030-8570 青森県青森市長島1丁目1-1
電話：(代表) 017-722-1111 (内線 6414)
(直通) 017-734-9206/9209
FAX：017-734-8046

