

## 青森県消費生活基本計画（第3次）における主な成果及び課題

平成29年度から令和3年度までを期間とする青森県消費生活基本計画（第3次）では、「消費生活の安定と向上」を図ることを目的に、「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」の3つを施策の基本的な柱として設定し、各種取組を進めてきたところである。

### <主な成果>

#### 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

消費生活用製品安全法に基づき、一般消費者の生命又は身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いと認められる特定製品（ライターやストーブ等）に必要なマークが表示されているか等を確認する調査を実施。現計画策定時から今日まで、本県において重大な消費者事故等は発生していない。

##### （2）公平・公正な消費生活環境の確保

- ① 景品表示法に基づき、過大な景品類の提供や不当な商品表示がないか等を確認する調査を実施し、必要に応じて事業者に指導。
- ② 家庭用品品質表示法に基づき、消費者が日常に使用する家庭用品の品質表示が適切に表示されているか等の調査を実施し、必要に応じて事業者に指導。

##### （3）消費者被害の未然防止と救済

- ① 消費生活センターにおける広域的な相談受付体制
 

県内のどこに住んでいても相談ができるように広域的に消費生活センターを設置しており、毎日（年末年始を除く）相談受付業務を実施。

  - 県センター（相談業務に加え、市センターとの連絡調整等を実施。）
  - 市センター
 

青森市、弘前市、八戸市、五所川原市、十和田市、三沢市、むつ市

※各市のセンターが最寄りの町村部をカバーしている。
  - 延べ相談件数（平成29年度～令和2年度）
 

34,149件（年度平均約8,500件）全相談者の3割超が65歳以上の高齢者。
- ② 特定商取引法に基づく調査等の実施
 

現計画策定時から今日まで、不当な取引を行う事業者への行政処分を1件実施。

- ③ 多重債務問題に係る相談体制及びセーフティネット貸付体制の充実強化  
 多重債務整理が必要な相談者について、弁護士・司法書士による無料法律相談へ誘導。

また、消費者信用生活協同組合が実施する多重債務者等の生活再建を支援するための相談・貸付事業について、同生協と協力協定を締結し実施。

#### (4) 生活関連物資の安定供給

県内の生活関連物資及び石油製品に係る価格情報を、毎月1回ホームページに掲載。

## 2 消費者の自立

### (1) 消費者教育の推進

出前講座や各種研修会を実施するとともに、各種情報誌やマスメディア、ホームページを活用して情報発信。

また、中学校、高等学校、大学、特別支援学校、高齢者、子育て世代、事業者に対し、ライフステージに合わせた消費者教育を実施。

#### ① 県消費生活センターが実施した出前講座等の利用者数

区分		H29	H30	R元	R2	合計
出前講座	回数	84	99	95	37	315
	参加者	4,566	5,903	6,741	1,431	18,641
消費生活大学講座	回数	6	6	6	6	24
	参加者	1,521	1,391	1,102	910	4,924
消費生活サポーター研修会	回数	5	6	5	6	22
	参加者	96	134	67	31	328
合計		6,183	7,428	7,910	2,372	23,893

#### ② ライフステージに合わせた消費者教育

##### 中学校

平成30年度から、社会科や家庭科等の教職員を対象とした消費者教育の指導力強化のための研修会を実施。(H30：東青・三八、R元：西北・上北、R2：中南・下北)

※中学校では、消費者教育に関する内容等が拡充された新学習指導要領(H29.3月改訂)により、令和3年4月から社会科や家庭科等において消費者教育を実施。

##### 高等学校

平成27年度から平成29年度までに実施したモデル校(八戸中央高等学校、百石高等学校等)での取組を踏まえ、平成30年度から、商業科や家庭科等の教職員や大学教員、消費生活専門家等をメンバーとする検討会議により、教科間の連携を踏まえた消費者教育の指導案をとりまとめ。

令和元年度からは、弁護士や司法書士による高校での授業を実施。（R元：青森西高等学校、尾上総合高等学校、三沢商業高等学校、R2：青森商業高等学校）

令和2年度に、高校生の消費生活実態調査や若年者が遭いやすいトラブル事例を紹介する動画の配信などを実施。

※高等学校では、消費者教育に関する内容等が拡充された新学習指導要領（H30.3月改訂）により、令和4年4月から社会科や家庭科等において年次進行で消費者教育を実施。

## 大学

平成27年度から、県内3大学（青森中央学院大学、弘前大学、八戸工業大学）でモデル的に消費者教育を実施。

平成30年度からは、県内5大学（弘前大学、青森大学、青森中央学院大学、青森明の星短期大学、八戸工業大学 ※R3から柴田学園大学及び八戸学院大学が参加）の学生が集まって、自ら企画・運営するイベント「消費生活フェスタ」を開催。

## 特別支援学校

平成28年度から、モデル校（モデル校：森田養護学校、青森第二高等養護学校及び七戸養護学校）において、発達段階に応じた消費者教育を実施。※令和3年度から県内全特別支援学校に展開予定。

## 高齢者

平成27年度から、県内各市の商業施設において高齢者向けの被害防止キャンペーンを実施。また、ラジオやテレビCMによる注意喚起や高齢者世帯への啓発グッズの直接配付、寸劇を利用した出前講座などを実施。

## 子育て世代

平成29年度から、子どもの被害防止に係る啓発チラシやポスターを作成し、保育園や幼稚園、小児科などの医療機関等に配付。また、令和2年度は、SNS（LINE）を活用した情報発信を実施。

## 事業者（成人層）

平成28年度から、県内の事業所とネットワークを構築し、毎月1回、消費生活に関する各種情報を提供。（R2末時点の事業所数：2,398事業者）

## （2）消費者への情報提供の充実

全国消費生活ネットワークシステム（PIO-NET）等を活用し、悪質商法や特殊詐欺などに係る注意喚起等について、消費生活センターのホームページや動画、広報誌、啓発チラシなどにより情報提供。

### (3) 消費者のネットワーク構築

消費者同士が自由に情報を交換し、学習できる場所として、県消費生活センターに情報提供コーナーを設置。

### (4) 消費者の組織活動の促進

地域で活動している社会福祉協議会や婦人会等が交流・連携する場として、県内各地で地域フォーラムを開催。(H29:むつ市、外ヶ浜町、H30:黒石市、南部町、R元:中泊町、七戸町、R2:つがる市、三戸町)

## 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

環境配慮行動のできる人財育成を目的に、環境出前講座の担い手となる「環境教育専門員」を育成するとともに、環境NPO法人との協働による環境出前講座や子どもたちが地域において主体的に行う環境学習や実践活動を支援。(こどもエコクラブ事業)

○環境出前講座参加者数(平成29年度~令和2年度)延べ9,939人(年度平均約2,500人)

○こどもエコクラブ会員数(令和2年度)1,303人

### (2) 環境に負荷の少ない消費行動の推進

#### ① 低炭素型のライフスタイルの促進

本県の温室効果ガス排出量は、平成30年度は14,638千t-CO<sub>2</sub>と前年度(14,605千t-CO<sub>2</sub>)からほぼ横ばいだが、基準年度(平成25年度)からは9.6%減少。

低炭素社会づくりに向け、節電や省エネ、スマートムーブ(エコで賢い移動)などを呼びかける啓発活動を実施。

○県民1人当たりの温室効果ガス排出量(平成30年度)11.3t-CO<sub>2</sub>(全国9.8t-CO<sub>2</sub>)

#### ② ごみ減量やリサイクルの推進

本県の一般廃棄物の排出量及びリサイクル率はほぼ横ばいで推移しており、全国的に見て下位レベルにあるため、マイバックの活用や詰め替え製品の購入、ごみの分別、生ごみの水切りなどの取組を呼びかける啓発活動を実施。

○県民1人1日あたりのごみ排出量

平成29年度1,002g(全国920g)→令和元年度1,003g(+1g)(全国918g)

○本県のリサイクル率

平成29年度15.0%(全国20.2)→令和元年度14.3%(△0.7ポイント)(全国19.6%)

**計画に関する評価指標**

評価指標	H 2 9	H 3 0	R 元	R 2	R 3 目標
消費生活センターの認知度	65.6%	57.7%	59.1%	61.4%	80.0%
消費者ホットライン(188)の認知度	32.4%	30.8%	33.5%	40.9%	80.0%
消費生活相談窓口紹介ネットワーク構築市町村数	39市町村	40市町村	40市町村	40市町村	40市町村
消費者啓発事業への年間参加者数	13,759人	21,854人	23,079人	10,416人	20,000人

## <課 題>

基本的には、現行計画で実施している取組を引き続き継続。その上で、社会経済環境等の変化を踏まえ、次期計画に新たに踏まえるべき視点は以下のとおり。

### ●超高齢化社会と地域コミュニティの衰退

- ・全国よりも早いペースで高齢化が進展
- ・65歳上の高齢者からの相談件数は全体の3割超
- ・認知症等で判断力が不十分となった方の消費者トラブルが増加
- ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、地域で集まる機会などが減少

→ 高齢者等に対する地域におけるきめ細かな見守り体制の強化が必要！

### ●成年年齢の引下げ

- ・令和4年4月から民法改正により成年年齢が18歳に引下げ
- ・大半の高校生が在学中に成年になり、未成年者取消権が行使できなくなることから、契約に係る消費者トラブルの増加が懸念
- ・令和2年度に県が行った調査では、94.1%の高校生が日常的にスマートフォンでSNS（LINE等）を利用しており、約6割が新型コロナの影響でネットの利用時間が増加したと回答。今後、インターネットに係る消費者トラブルの増加が懸念

→ 若年者への実践的な消費者教育の推進が必要！

### ●新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響

- ・新型コロナウイルス感染症により、買い急ぎや買いだめが発生
- ・新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法やトラブルが発生
- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策をとりながら、消費行動を行う「新しい生活様式」の実践が定着しつつある

→ 重層的できめ細かな情報発信が必要！

### ●デジタル化の進展・電子商取引の拡大

- ・オンラインサービスを利用した電子商取引の拡大
- ・電子商取引の基盤環境を提供するデジタルプラットフォームの発展
- ・電子商取引の拡大に伴う消費者トラブルの増加が懸念

→ 重層的できめ細かな情報発信が必要！

●持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり

- ・ 2015年に国連サミットにおいて持続可能な開発目標（SDGs）が採択
- ・ 節電や省エネなどの環境配慮行動が浸透
- ・ 人や社会、環境に配慮した消費を行うエシカル消費（倫理的消費）への関心の高まり
- ・ 食品ロスの削減の推進に関する法律制定（R元）
- ・ 第4次青森県循環型社会形成推進計画の策定（R2）
- ・ 第4次青森県食育推進計画の策定（R2）

→ SDGsの実現に向けた消費行動の推進が必要！