

# 第4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  
(消費者教育推進大使)

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

青森県消費生活基本計画は、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すが、近年の社会経済環境の動向等を踏まえ、これまでの計画の見直しを行うとともに、本県における消費者教育の推進に関する計画としても位置付ける第4次計画を策定したものです。

## ●計画期間

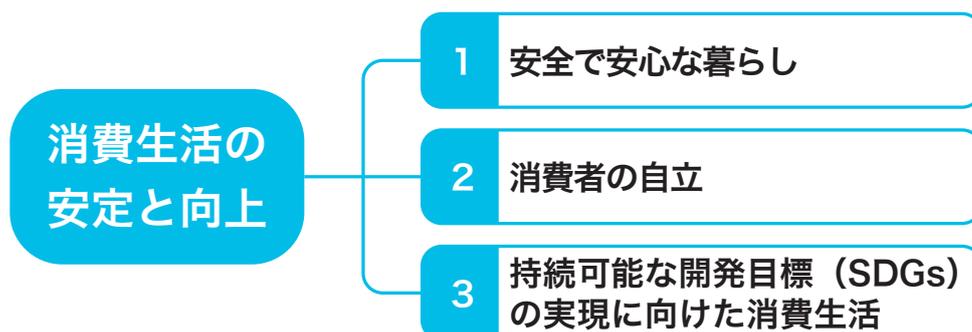
令和4年度～令和8年度（5年間）

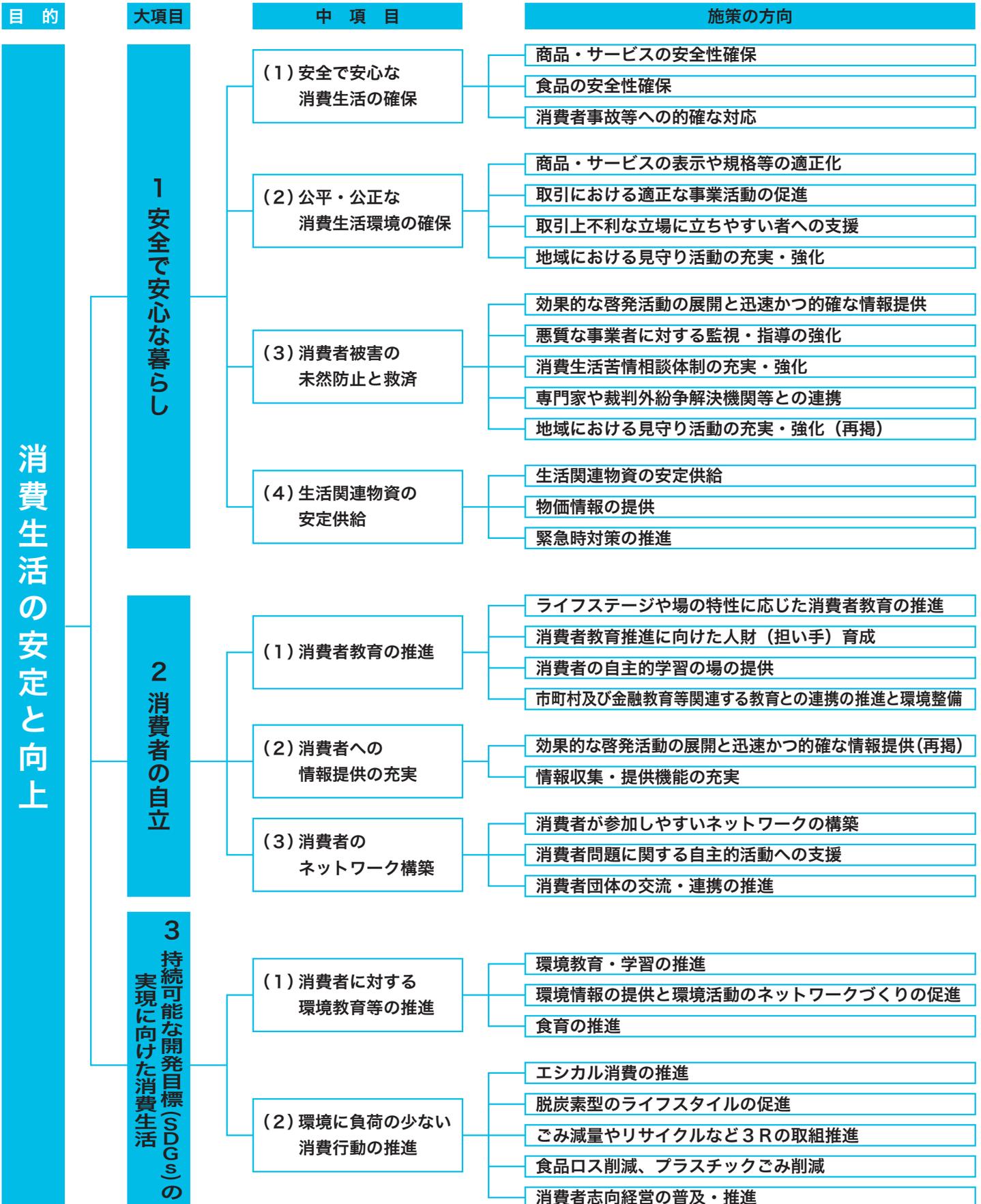
## ●計画のポイント

- ◇超高齢社会やデジタル化の進展による消費者トラブルの増加・多様化への対応
  - ・高齢者や障害者等に対する地域での見守り体制の強化等
  - ・マスメディアに加え、オンラインや動画、SNS、街頭啓発、出前講座、広報誌、金融機関や医療機関等との連携などによる重層的かつきめ細かな啓発活動等
- ◇令和4年4月からの民法改正による成年年齢引下げへの対応
  - ・教育関係者や弁護士等と連携した若年者に対する実践的な消費者教育等
- ◇持続可能な開発目標（SDGs）への対応
  - ・施策の基本的な柱の3つ目のタイトルを「環境等に配慮した消費生活」から「持続可能な開発目標（SDGs）の実現に向けた消費生活」に変更
  - ・エシカル消費の推進や脱炭素型のライフスタイルの促進等
- ◇評価指標の追加
  - ・計画に基づく取組の進捗状況を示す評価指標を新たに7つ追加し、計10の指標とした

## ●施策の基本的な柱

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」及び条例の基本理念である「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、「安全で安心な暮らし」、「消費者の自立」、「持続可能な開発目標（SDGs）の実現に向けた消費生活」の3つを施策の基本的な柱として設定しています。







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）の消費生活センターにおいて、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。

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23年度から令和2年度まで年度毎に若干の増減はあるものの、約9,000件前後でほぼ横ばいの状況が続いています。

内訳としては、苦情相談（消費者トラブル（被害）が発生している相談）が約7,000件前後となっており、問合せ（消費者トラブル（被害）が発生していない問合せ）が約1,500件前後となっています。

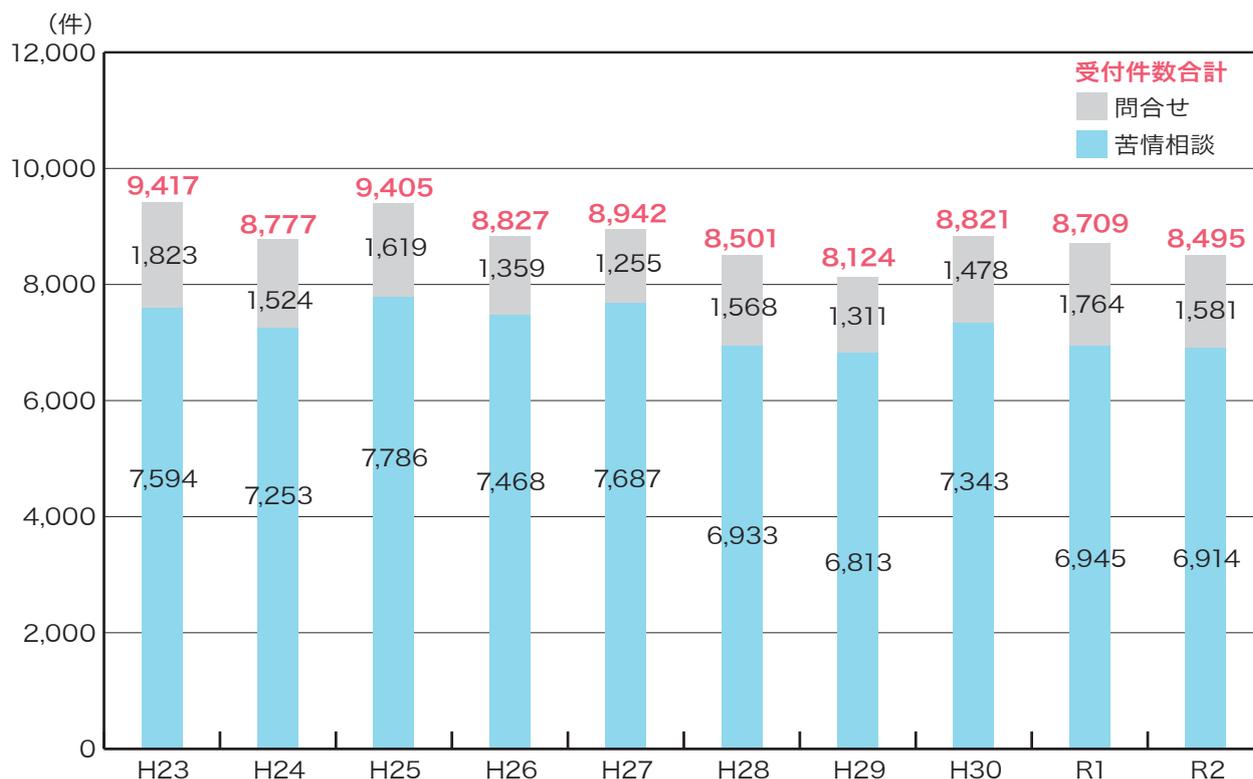
しかし、その内容については、社会経済環境の目まぐるしい変化を反映して、ますます複雑・多様化しているとともに、2～3年程度の短い期間で傾向が変化しています。

県内の消費生活相談窓口における受付件数

（単位：件）

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
受付件数	9,417	8,777	9,405	8,827	8,942	8,501	8,124	8,821	8,709	8,495
苦情相談	7,594	7,253	7,786	7,468	7,687	6,933	6,813	7,343	6,945	6,914
問合せ	1,823	1,524	1,619	1,359	1,255	1,568	1,311	1,478	1,764	1,581
増減	△ 2,031	△ 640	628	△ 578	115	△ 441	△ 377	697	△ 112	△ 214
率 (%)	△ 17.7	△ 6.8	7.2	△ 6.1	1.3	△ 4.9	△ 4.4	8.6	△ 1.3	△ 2.5

相談件数の推移





## 1 安全で安心な暮らし

安全で安心な暮らしはすべての県民の願いです。

関連する主なSDGs



### ●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な生活を確保するため、国や関係機関と連携しながら、調査、試験検査、監視機能の充実を図り、消費者及び事業者に対する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、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、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。
- 高齢者や障害者、在留外国人など安全上又は取引上特に不利な立場に立ちやすい方に対して、日常的につながるの深い地域団体や関係機関等とも連携しながら、見守り活動を推進するほか、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、マスメディアに加え、オンラインや動画、SNS、街頭啓発、出前講座、広報誌、金融機関や医療機関等との連携などによる重層的かつきめ細かな啓発活動に努めます。また、関係者間で情報共有を図るとともに、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、消費者被害の未然防止及び低減を図ります。
- 消費生活相談及び苦情処理体制について、ICTの活用を含め、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。
- 高齢者や障害者、在留外国人など取引上不利な立場に立ちやすい方について、各市町村で構築した「消費生活相談窓口紹介ネットワーク」により、消費生活相談窓口を紹介する取組を推進します。
- 「消費生活相談窓口紹介ネットワーク」について、よりきめ細かで実効性の高い見守り活動を行うため、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」への移行を進めます。

### ●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。

## 2 消費者の自立

県民一人ひとりが自立した消費者となれるよう、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。

関連する主なSDGs



### ●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、特に若年者に対しては、教育関係者、弁護士や司法書士等の専門家と連携し、より実践的な学習機会の提供を図ります。
- 消費者教育の担い手の育成に向けた取組を進めるほか、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。

- 消費生活と密接に関係する金融について、金融広報委員会等と連携し、金融リテラシー（知識・判断力）を高める教育を推進します。また、その他関係する分野の教育とも連携を進め、お互いの効果をより一層高めていきます。

### ●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広げ、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など、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推進します。

## 3 持続可能な開発目標 (SDGs) の実現に向けた消費生活

### 県民の社会的課題に対応した消費行動を推進します。

関連する主なSDGs



### ●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。

### ●環境に負荷の少ない消費行動の推進

- エシカル消費や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（リデュース（発生抑制）、リユース（再使用）、リサイクル（再生利用））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、ライフスタイルの見直しにつながる取組を促進するとともに、食品ロスやプラスチックごみの削減を促進します。

#### エシカル消費

エコ商品やフェアトレード\*認証商品、売上金の一部が寄付につながる商品等を選ぶといった人や社会、地域、環境に配慮した消費行動

\*開発途上国でつくられた農作物や製品を適正な価格で継続的に取引することにより、生産者の生活を支える貿易のあり方。認証商品には、バナナやコーヒー、茶、チョコレートなどがある。

- 事業者が、社会的責任を自覚して事業活動を行う「消費者志向経営」について、関係機関・団体等と連携し、普及を図ります。



## 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えていくため、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や資格保有率の向上等を図るとともに、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するとともに、消費生活相談員の資格保有率の向上に取り組んでいきます。
- 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。



対応する 施策の柱	評価指標	指標内容	現状 (R3)	目標 (R8)
1	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 65.3%	消費生活センター 80.0%
			ホットライン 48.0%	ホットライン 80.0%
	消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会設置市町村の県内人口カバー率	地域におけるきめ細かな見守り体制を構築するため、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」を全市町村において設置することを目指します。	43.9%	100.0%
	相談員の資格保有率	消費生活センターの相談員の相談能力向上のため、消費者安全法等に基づく消費生活相談員資格の保有率を高めめます。	40.7%	75.0%
	相談員の研修参加率	消費生活センターの相談員の相談能力向上のため、国等が実施する研修にすべての相談員が参加することを目指します。	88.9%	100.0%
2,3	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、一人でも多くの県民の参加を目指します。	10,416人 (R2)	対前年度増
2	若年者（20歳未満）の消費生活センター及び消費者ホットラインの認知度	若年者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、多くの若年者に認知されることを目指します。	消費生活センター 37.2%	消費生活センター 80.0%
			ホットライン 46.5%	ホットライン 80.0%
	消費者教育教材「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育の実施率	成年年齢引下げに伴う、若年者への消費者教育について、県内すべての高等学校等での実施を目指します。	89.2% (R2)	100.0%
3	エシカル消費の認知度	SDGsの実現に向けた消費生活の推進のため、多くの県民に認知されることを目指します。	5.6%	30.0%



## ■消費者ホットライン 局番なし <sup>い や や</sup> ☎188

お近くの消費生活センターにつながります。

## ■市消費生活センター

名 称	場 所	受付時間	対象地域
青森市民消費生活センター	駅前庁舎1階 (アウガ)	8時30分～18時 (土・日・祝日休み)	青森市・平内町・今別町・ 蓬田村・外ヶ浜町
弘前市市民生活センター	ヒロ口3階	8時30分～17時 (月曜休み)	弘前市・黒石市・平川市・ 西目屋村・藤崎町・ 大鰐町・田舎館村・板柳町
八戸市消費生活センター	市庁別館5階	8時15分～17時 (土・日・祝日休み)	八戸市・三戸町・五戸町・ 田子町・南部町・階上町・ 新郷村・おいらせ町
五所川原市消費生活センター	市役所2階	9時～16時 (土・日・祝日休み)	五所川原市・つがる市・ 鱒ヶ沢町・深浦町・ 鶴田町・中泊町
十和田市消費生活センター	市役所本館1階	8時30分～16時30分 (土・日・祝日休み)	十和田市・七戸町・六戸町
三沢市消費生活センター	市役所1階	8時30分～16時30分 (土・日・祝日休み)	三沢市・野辺地町・ 横浜町・東北町・六ヶ所村
むつ市消費生活センター	市役所内	8時30分～17時15分 (土・日・祝日休み)	むつ市・大間町・東通村・ 風間浦村・佐井村

## ■県消費生活センター

名 称	場 所	受付時間	対象地域
青森県消費生活センター	県民福祉プラザ 5階	9時～17時30分 土・日・祝日 10時～16時 (年末・年始休み)	県内全域

### 青森県環境生活部県民生活文化課

〒030-8570 青森県青森市長島一丁目1-1  
TEL：(代表) 017-722-1111 (内線6414)  
(直通) 017-734-9206/9209  
FAX：017-734-8046

