

第 3 章



施策の展開方向

1 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。県民の消費生活における基本的な需要が満たされ、安全で安心な商品・サービスが確保され、それらが安定的に供給され、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されることは、消費生活における基本的な施策であり、引き続きより一層充実を図っていく必要があります。

また、消費者に被害が生じた場合には、適切かつ迅速に救済されなければなりません。商品・サービスの多様化、高度化に伴い、消費生活センター等に寄せられる消費者相談の内容もますます複雑・多様化してきています。県は、「消費者安全法」に基づき、市町村と連携しながら消費生活に関する相談体制を強化するとともに、今後も新たな消費者被害の発生が予想されるため、未然防止策と救済のための専門機関との連携強化が必要です。

さらには、近年、物価は比較的安定し、円滑な物資供給が図られていますが、地震などの自然災害、国際紛争、あるいは世界経済情勢の変化により、生活関連物資の供給量の減少や価格の高騰が生じる可能性もあり得ます。引き続き、不適正な価格形成や災害等に便乗した不当な取引行為等により、消費者が不利益を被らないよう、継続的に調査を行い、消費者への情報提供に努めていく必要があります。

(1) 安全で安心な消費生活の確保

(2) 公平・公正な消費生活環境の確保

(3) 消費者被害の未然防止と救済

(4) 生活関連物資の安定供給

(1) 安全で安心な消費生活の確保

商品・サービスに関して、従前からの危害や危険の未然防止のための施策を展開しつつ、新たな消費者問題にも積極的に対応し、消費者に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、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必要な情報提供を推進します。

食品の安全性を確保するため、効果的な監視・指導や検査体制の充実強化及び正確な情報提供並びに食品衛生の向上に関する普及啓発など、食品衛生対策をより一層推進するとともに、社会的要請の大きい食品表示の適正化を図ります。

また、商品やサービスの消費者の使用等に伴い生じた事故であり、消費者の生命又は身体について一定程度の被害が発生したものなど、いわゆる「消費者安全法」に基づく消費者事故等については、国や関係機関から得た情報の周知などの確な対応を図ります。

- 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

消費者が自らの意思に基づき、合理的に商品・サービスを選択できるよう、法の厳正な運用等により表示や規格等の適正化、取引における適正な事業活動を促進するなど、公平・公正な消費生活環境の確保に努めます。

また、判断能力が十分ではない高齢者や障害者等が消費者被害に遭う例が多くみられることから、このような安全上又は取引上特に不利な立場に立つ者に対しては、関係機関や地域団体等とも連携しながら、成年後見制度の利用や地域における見守りを推進し、被害に遭わないためのわかりやすい情報提供及び消費者啓発に努めます。

- 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

(3) 消費者被害の未然防止と救済

消費者被害を未然に防止するとともに、県民が同種の被害に遭わないよう消費者被害の拡大防止を図るため、マスメディア等を活用した啓発活動の効果的な展開に努めます。

また、消費生活センター等に寄せられた情報を分析し、最近の消費者トラブルの事例と対応策について情報共有を図るとともに、消費者に対し注意喚起すべき情報を迅速かつ的確に提供していきます。

さらに、不当な取引行為を行う事業者に対しては、「特定商取引に関する法律」はじめ消費者関係法令や条例に基づいて指定された「不当な取引行為」に基づき、監視・指導を強化するとともに、必要に応じて行政措置を講じ、不当な取引行為による消費者被害の減少を図ります。

また、消費者が受けた被害を速やかに回復できるよう苦情処理体制の充実・強化を図るとともに、解決が困難な事例についても、専門家や裁判外紛争解決機関の民間団体等とも連携しつつ、適切かつ迅速な解決に努めます。

- 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

(4) 生活関連物資の安定供給

県民の日々の暮らしに密接に関連する生活物資を安定的に供給するため、生活関連物資の価格や需給動向等について調査・監視します。

消費者が適切な選択をするための情報を積極的に提供し、消費者自身が合理的な購買行動をとることにより公正な価格が形成されるよう努めていきます。

また、災害等の緊急時においては、食料や燃料、医薬品などの生活に密接な物資の確保が重要となるため、先の東日本大震災での経験をも踏まえ、安定供給を図るための協定締結をさらに進めるなど、関係部局が連携し、関係機関とも協力・連携して、その確保と安定供給に努めます。

- 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

県民一人ひとりには、自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的な消費行動が求められています。消費者と事業者との間には、情報、知識、交渉力などの格差が依然として認められ、多くの消費者は、事業者から提供される商品やサービスの情報、あるいは、事業者からの勧誘により取引に応じるといった受動的な立場にあると言えます。

このような中において、県民一人ひとりが自立した消費者として消費生活を送るためには、適切な選択の前提となる十分な情報が迅速かつ的確に提供されるよう、消費者に対する情報提供の推進を図るとともに、消費者が情報を活用して適切な選択を行うことができるよう消費者教育を充実していくことが必要です。

県においては、条例で消費者の権利の一つとして、消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するため、消費生活に関する教育を受け、及び学習の機会を提供される権利を規定し、消費者教育講座や学校における消費者教育の充実を図っています。

さらには、各種の情報誌やマスメディアを用いた消費生活に関する情報提供や普及啓発活動を実施しているほか、消費者団体などの自主的な学習や活動の場の提供や組織的な活動に対する支援を行っています。

引き続き、県民一人ひとりが自主的かつ合理的な消費行動ができるよう、消費者からの要望に幅広く対応できる総合的な情報提供、生涯を通じた消費者教育の推進など消費者の自立のための支援が必要です。

(1) 消費者教育の推進

(2) 消費者ネットワークの構築

(3) 消費者の組織活動の促進



(1) 消費者教育の推進

消費者自らが消費者被害の防止や消費生活の質的な向上を図れるよう世代ごと、地域ごとにおけるきめ細やかな情報提供や消費者教育・啓発を図ります。

消費者教育については、子どもの頃からの教育がとりわけ重要であることから、学校教育などとの連携をより一層強化していきます。

また、消費者自身の積極的な社会参加を支援していくため、消費生活に関して自主的に学習を行える場を提供するなど、学習条件の整備を推進します。

- 家庭・地域・学校における消費者教育の推進
- 消費者の自主的学習の場の提供
- 生活設計の勧めと金銭教育の普及
- 情報収集提供機能の充実

(2) 消費者ネットワークの構築

社会の成熟化や情報手段の高度化などに伴って、消費者の関心領域は多岐にわたると同時に、活動の手段や組織の作り方が多様化してきています。

さらに、消費者個人やそのグループでは、関心を同じくする人たちや異なる活動をしている人たちと交流、連帯し、活動をより積極的で高度なものにしていきたいとする意識が強くなってきています。

このため、消費者及びそのグループなどが、自主的に必要なときに自由に情報を交換し、交流して活動を広げ、また個々の活動のレベルアップができるよう、多様なネットワークの構築を図ります。

また、消費者が主体的に様々な課題に取り組んでいくため、行政の情報を容易に取得することやリーダーの育成、アドバイス機能の充実など、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。

- 消費者交流の推進
- 消費者が参加しやすいネットワークの構築
- アドバイス機能の充実

(3) 消費者の組織活動の促進

消費者の立場に立って経済社会が運営されていくためには、消費者一人ひとりのニーズや意向を集約する組織活動が重要です。

「特定非営利活動促進法(NPO法)」施行以来、社会における市民活動の意義が認識されるようになり、消費者の組織活動も今後ますます高まっていくものと考えられます。

このため、消費者団体相互の交流・連携の強化を図り、消費者の組織活動を支援します。

- 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

電話して
取りサレる心配
得る安心



3 環境に配慮した消費生活

近年大きな課題となっている地球温暖化、オゾン層の破壊、野生動植物種の減少などの環境問題は、社会経済システムや個人のライフスタイルのあり方など、資源やエネルギーの消費を通じて、地域社会と大きくかかわっています。

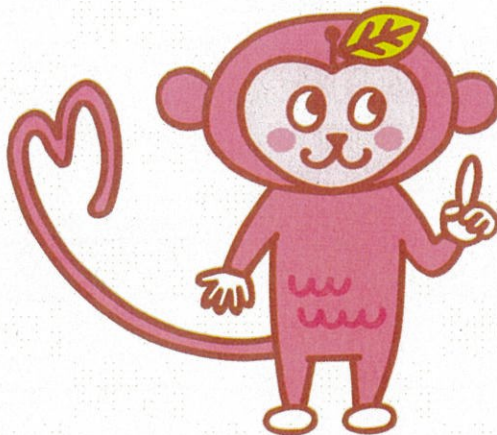
このため、消費者・事業者・行政が、環境問題を認識し、それぞれの立場に応じた役割の下で相互に連携・協力しながら、その解決に向けて取り組んでいく必要があります。

消費者には、自らの消費行動の環境に与える影響を認識してライフスタイルを積極的に見直し、一人ひとりが率先して環境に配慮した消費行動を実践することが期待されており、県民の環境に配慮した消費生活を推進していく必要があります。

(1) 消費者に対する環境教育・学習の推進

(2) 環境に負荷の少ない消費行動の推進

(3) ごみの減量化及びリサイクルの推進



(1) 消費者に対する環境教育・学習の推進

消費者が環境問題を認識し、消費者の立場において、その解決に向けた取組に積極的に参加できるよう環境教育・学習の推進を図ります。

また、環境に関する情報を分かりやすく提供するとともに、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

(2) 環境に負荷の少ない消費行動の推進

消費者は、市場における商品・サービスの選択、購入の段階で環境保全に密接なかかわりを持ちます。消費者が環境に負荷の少ない商品・サービスを購入することが社会全体の持続可能な消費への転換に大きく寄与します。

また、日常生活において省エネルギーなどの環境配慮行動を実践することは、二酸化炭素の排出が少ない低炭素型社会づくりに向けてとても重要です。特に、東日本大震災での原子力発電所の事故等に伴い、電力需給がひっ迫している状況が続いています。このため、県民に広く節電への協力を呼び掛けるとともに、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。

- 環境に負荷の少ない商品・サービスの選択の促進
- 低炭素型のライフスタイルの促進

(3) ごみの減量化及びリサイクルの推進

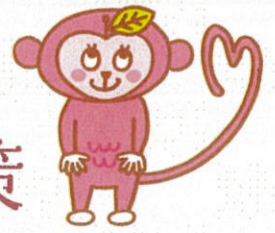
生活環境の向上を図るため、県民総参加によるごみ減量やリサイクルなど3R※の取組を推進します。

また、ごみの適正処理の推進と併せて、資源の消費が抑制され、環境への負荷の少ない資源循環型社会を構築していくため、繰り返し使える容器の利用拡大やリサイクルしやすい商品の選択など、ライフスタイルの見直しにつながる取組を促進します。

- ごみ減量やリサイクルなど3Rの取組の推進
- 資源循環型のライフスタイルの促進

※3R/リデュース(Reduce:発生抑制=「ごみ」は出さない)、リユース(Reuse:再使用=使える「もの」は繰り返し使う)、リサイクル(Recycle:再生利用=再び資源として利用する)の3つの頭文字「R」を取ったもので、環境配慮行動のキーワードとして使われている。

第4章



計画推進のための方策

1 計画の進行管理

県は、本計画に基づいて、消費者の権利を確立して県民の消費生活の安定と向上を図っていくため、その時々¹の社会経済状況等を加味しながら、計画に掲げられている施策の方向を、より一層具体化するとともに、着実な進行管理を行っていきます。

(1) 青森県消費生活審議会への状況報告

本県における消費生活の状況について、毎年度、青森県消費生活審議会に報告し、意見を聴きながら、施策への反映に努めます。

(2) 青森県消費者行政連絡会議の運営

庁内の消費者行政関係各課で構成する「青森県消費者行政連絡会議」を必要に応じて開催し、消費生活に関する施策を総合的に調整していきます。

(3) 計画の見直し

今後の社会経済環境の変化に応じて、青森県消費生活審議会の意見を聴きながら、適宜見直します。

2 施策の推進方策

本計画を効果的に推進するためには、県の取組だけでなく、消費者、事業者、市町村がそれぞれ果たすべき役割を担うとともに、相互に協力、協調を図って行く必要があります。

また、同様な行政課題を抱える全国の自治体等との連携を図るとともに、必要に応じ、国に対して提言等を行っていきます。

(1) 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。

また、「消費者安全法」の趣旨を踏まえ、本県における「センター・オブ・センターズ」として、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行っていきます。

(2) 市町村相談窓口の充実強化への支援

消費生活に関する諸問題は、住民に身近なものが多いため、基礎自治体である市町村の果たす役割は極めて重要です。「消費者安全法」では、消費者からの相談及びあっせん等の第一義的対応は市町村で行うこととされており、県民の誰もがより身近なところで安心して相談できるよう、市町村相談窓口の充実強化が求められています。

本県においては、全市町村が消費生活に関する相談窓口を設置し、青森市、弘前市、八戸市及びむつ市では消費生活センターを開設していますが、単独で専門相談員を配置していない市町村については、これまでの取組状況等を踏まえ、今後、広域連携などの方策を視野に入れる必要があります。

このため、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、消費生活に関する相談窓口の一層の充実強化に向けた取組を支援していきます。

また、県は広域自治体としての立場から、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。

(3) 消費者との連携・協力

県民の消費生活の様々な問題を解決していくためには、消費者自身の自主的な取組と併せて、消費生活に関する行政施策にその意見、要望等が反映されていく必要があります。

このため、消費者が積極的に県政へ参画するための多様な機会を確保するとともに、消費者問題の解決に向け、消費者、消費者団体と連携・協力していきます。

(4) 関係機関・団体との連携強化

複雑・多様化、悪質・巧妙化している消費者トラブルに的確かつ迅速に対応するためには、県弁護士会や県司法書士会、警察などの関係機関・団体との連携強化を図り、消費者問題への対応力を高めていく必要があります。

このため、関係機関・団体等で構成する消費者トラブル防止ネットワーク会議を設置し、消費者被害の未然防止と救済のための定期的な情報交換や検討を行うなど、関係機関・団体との一層の連携強化を図っていきます。

2 施策の推進方策

(5) 事業者との連携・協力

消費者のニーズが多様化・個性化している中で、これからの消費生活の向上を目指していくため、事業者には、消費者の意見や要望を的確にとらえ、事業活動に反映させ、商品開発等につなげていくことが求められています。

このため、事業者の自主的な取組と事業者が保有する情報の消費者への提供を促進し、消費者の権利の確立、消費者の利益の増進につなげていくよう連携・協力していきます。

(6) 国・都道府県等との連携・協力

消費生活に関する施策の中には、法令の整備等、本来、国において対応しなければ、その目的を達成することができないものがあり、そのような事項については、他の都道府県等と連携し、国に対して要請を行います。

また、施策の推進に当たり、情報の収集や広域的な対応が必要な場合には、関係する国の機関や他の都道府県と連携・協力し、的確に対応します。

相談して
悩みを
テルミー♪



■ 附 属 資 料 ■

1 青森県消費生活基本計画施策体系図

2 青森県消費生活基本計画関連施策

3 青森県消費生活基本計画策定経緯

4 青森県消費生活審議会

(1) 諮 問

(2) 答 申

(3) 委員名簿

5 青森県消費者行政連絡会議規程

6 青森県消費生活条例

7 関係条文

(1)消費者基本法 抄

(2)消費者安全法 抄

8 消費生活相談窓口一覧