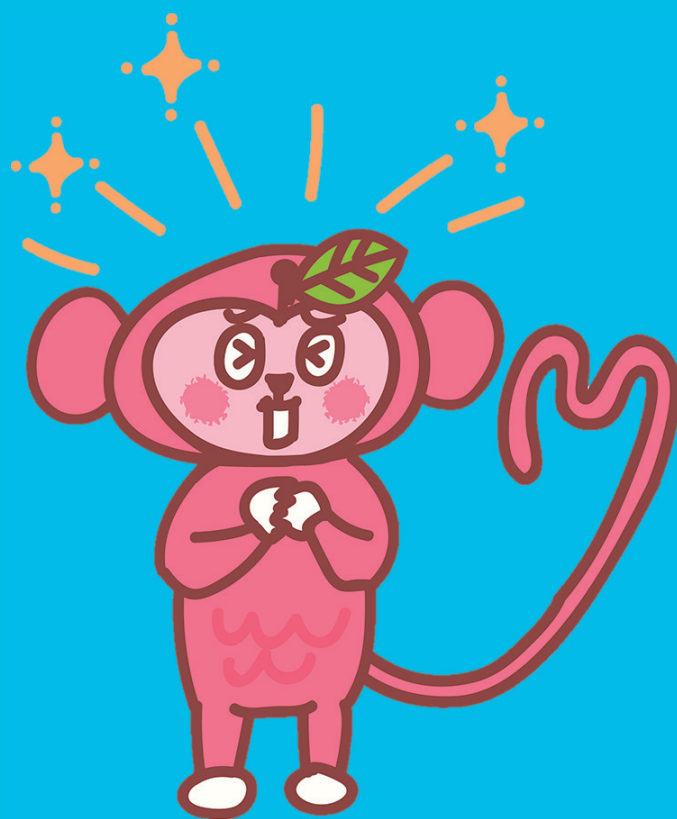


第4次青森県消費生活基本計画



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)

青 森 県



はじめに

青森県知事 三村 申吾

近年、人口減少や高齢化の更なる進行、デジタル化の進展、新型コロナウイルス感染症の感染拡大など、私たち消費者を取り巻く社会経済環境が大きく変化する中、これらを背景とした悪質商法や特殊詐欺などの消費者トラブルが次々と発生しており、その手口もますます巧妙化しています。

また、令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられることに伴い、若年者を狙う悪質業者による消費者トラブルの増加等が懸念されます。

さらに、世界に目を向けますと、経済・社会・環境をめぐる広範な課題を統合的に解決することをめざすSDGsへの取組が国際社会全体で進められており、持続可能な社会の実現に向けて、消費者一人ひとりが社会的課題に対応した消費行動を実践することが求められています。

これまで県では、青森県消費生活条例に基づき、青森県消費生活基本計画を策定し、県民の消費生活の安定と向上に向けた施策を計画的に進めてきたところですが、こうした様々な状況変化等を踏まえ、この度、令和4年度からの5か年を計画期間とする「第4次青森県消費生活基本計画」を策定いたしました。

この計画では、「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」を施策の基本的な柱に掲げ、国、市町村、関係機関・団体等と連携しながら、各種取組を的確かつ効果的に推進していきますので、県民の皆様におかれましては、より一層の御理解、御協力を賜りますようお願い申し上げます。

結びに、本計画の策定に当たり、貴重な御提言等をいただきました青森県消費生活審議会委員及び青森県消費者教育推進地域協議会委員の皆様をはじめ、関係各位に心から感謝申し上げます。

令和4年2月

CONTENTS

第1章 計画策定の基本的な考え方

- 1 計画策定の趣旨…………… 1
- 2 計画の期間…………… 1

第2章 消費生活をめぐる現状

- 1 社会経済環境の動向…………… 2
 - (1) 超高齢社会と地域コミュニティの衰退…………… 2
 - (2) 成年年齢の引下げ…………… 2
 - (3) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による影響…………… 2
 - (4) デジタル化の進展・電子商取引の拡大…………… 3
 - (5) 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり…………… 3
- 2 本県における消費生活相談の状況…………… 4
 - (1) 相談件数の推移…………… 4
 - (2) 契約当事者年代別の相談状況…………… 5
 - (3) 商品・役務別の相談状況…………… 6
 - (4) 販売形態別の相談状況…………… 7
- 3 消費者行政推進の取組…………… 8

第3章 計画の基本方針

- 1 計画の目的と基本的な視点…………… 9
- 2 施策の基本的な柱…………… 9

第4章 施策の展開方向

- 1 安全で安心な暮らし…………… 10
 - (1) 安全で安心な消費生活の確保…………… 10
 - (2) 公平・公正な消費生活環境の確保…………… 11
 - (3) 消費者被害の未然防止と救済…………… 11
 - (4) 生活関連物資の安定供給…………… 12

- 2 消費者の自立…………… 13
 - (1) 消費者教育の推進…………… 13
 - (2) 消費者への情報提供の充実…………… 14
 - (3) 消費者のネットワーク構築…………… 14
- 3 持続可能な開発目標（SDGs）の実現に向けた消費生活…………… 15
 - (1) 消費者に対する環境教育等の推進…………… 16
 - (2) 環境に負荷の少ない消費行動の推進…………… 16

第5章 計画推進のための方策

- 1 計画の進行管理…………… 18
 - (1) 青森県消費生活審議会への現状及び施策の取組状況の報告…………… 18
 - (2) 青森県消費者行政連絡会議による庁内の施策調整…………… 18
 - (3) 青森県消費者教育推進地域協議会への現状及び施策の取組状況の報告…………… 18
 - (4) 青森県消費者教育連絡協議会による庁内の施策調整…………… 18
 - (5) 計画の見直し…………… 18
- 2 施策の推進方策…………… 19
 - (1) 青森県消費生活センターの機能強化…………… 19
 - (2) 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…………… 19
 - (3) 関係機関・団体との連携強化…………… 19
 - (4) 消費者との連携・協力…………… 20
 - (5) 事業者との連携・協力…………… 20
 - (6) 国・都道府県等との連携・協力…………… 20
- 3 計画に関する評価指標…………… 21

- 附属資料…………… 22

第1章

計画策定の基本的な考え方

1 計画策定の趣旨

県では、消費者の権利の確立を図ることを基本理念とする「青森県消費生活条例（平成10年3月青森県条例第2号。以下「条例」という。）」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「青森県消費生活基本計画」を策定し、これまで県民の消費生活の安定と向上のための施策を計画的に進めてきました。

近年、人口減少、高齢化・独居化の更なる進行、デジタル化の進展や民法改正による令和4年4月からの成年年齢の引下げ、そして、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のための「新しい生活様式」の実践など、消費者を取り巻く社会経済環境は大きく変化しています。

国においては、平成29年以降、「消費者契約法」や「特定商取引法」の改正などを行い、消費者行政における法制整備を進めるとともに、令和2年3月には、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策を推進していくため、令和2年度から令和6年度までの5年間を対象とする、新たな「消費者基本計画」を策定しました。

また、「消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」という。）」に基づき、都道府県や市町村が策定する消費者教育推進計画の基本となるものとして、平成30年度から令和4年度までの5年間を対象とする「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を策定しました。

そして、国際社会においては、2015年（平成27年）に、国連サミットにおいてSDGs（持続可能な開発目標：Sustainable Development Goals）が全会一致で採択され、持続可能な社会の実現に向けた取組が一層求められているところです。

県では、こうした状況等を踏まえ、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新たな「青森県消費生活基本計画」を策定するものです。

2 計画の期間

計画期間は、令和4年度から令和8年度までの5年間とします。

ただし、社会経済環境の変化に対応するため、必要に応じて見直すこととします。

第2章

消費生活をめぐる現状

1 社会経済環境の動向

(1) 超高齢社会と地域コミュニティの衰退

本県では、全国の中でも速いペースで人口が減少している一方、高齢者の割合は増加し続け、超高齢社会となっており、2025年（令和7年）には、団塊の世代が後期高齢者となります。

高齢者からの消費生活相談の件数は、全体の3割以上を占める状況となっており、今後もさらに増えていくことが懸念されます。また、高齢者からの相談では、お金を支払った人数が増加しつつあり、金額も他の年代より高い傾向があります。さらに、様々な障害を有する方や認知症等で判断力が不十分となった方などが消費者トラブルに巻き込まれるケースも年々増加傾向にあります。

独居化の進行により増加している単独世帯は、それ以外の世帯よりも消費者トラブルに巻き込まれやすく、トラブルに巻き込まれた際にも深刻化しやすい状況にあります。

また、「新しい生活様式」の実践に伴い、地域での集まりや日常的に顔を合わせる機会が減ることで、地域コミュニティの衰退も懸念されています。

(2) 成年年齢の引下げ

民法改正により、令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられ、高校生が在学中に成年に達することで、保護者の同意なしにクレジットカードの作成や各種契約の締結が可能となり、未成年者取消権を行使することもできなくなります。

また、県が令和2年度に県内高校生約3,000名を対象に実施した調査では、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割が新型コロナウイルス感染症の影響により、ネット利用時間が増加したと回答しました。

コロナ禍で、外出や人との接触が制約を受ける中、インターネットやSNS等の利用機会の増加により、若年者が消費者トラブルに巻き込まれるリスクがより一層高まることが懸念されています。

それに加えて、若年者は電話や対面での相談に対して心理的ハードルが高いことが指摘されており、被害が表面化しにくいことも懸念されます。国では、消費生活相談のデジタル化に向けて全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の改革に着手しており、今後、全国的に消費生活相談のデジタル化が進展していくものと見込まれます。

(3) 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の感染が拡大する中、不安を抱いた消費者が、生活関連物資の買

い急ぎや買いだめをするなど、一部の商品が一時品薄になりました。

また、新型コロナウイルス感染症に対する予防効果を標ぼうする商品が出回るなど、これらの事態に便乗した悪質商法やトラブルが発生しました。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大を防止するため、基本的な感染対策の徹底に加え、買い物や外食等の日常の消費行動において「巣ごもり消費」の増加を背景としたインターネット取引や、デジタル技術を利用したテレビ会議等が浸透するなど、消費者の間で「新しい生活様式」に基づいた消費行動が定着しつつあります。

(4) デジタル化の進展・電子商取引の拡大

ICT（情報通信技術）の高度化により、スマートフォンやタブレット型端末が急速に普及したことにより、誰もが、どこでも、いつでも、手軽に、デジタル空間にアクセスし、商品やサービスを購入できるようになってきています。

こうしたオンライン・サービスを介した商取引である電子商取引は急速に拡大しており、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により、フリーマーケットや民泊等の個人間の電子商取引も急速に活発化しています。

さらに、外国との電子商取引の拡大によって、消費者が自ら海外から商品やサービスを直接購入することが容易になったことで、消費者には選択の幅が広がる等のメリットがある一方、商品・サービスが消費者の期待したものと異なることや、そもそも商品・サービスが提供されないといった消費者トラブルも増加する恐れがあります。

多くの消費者がインターネット経由で様々な商品・サービスの取引を行うようになったことに伴って、「電子商取引」に関する消費生活相談の件数は年々増加傾向にあります。デジタル化の進展に加えてコロナ禍における「巣ごもり消費」の増加も背景とし、多岐にわたる内容の新たな消費者トラブルが次々と発生しています。これらのトラブルは、事業者・消費者間の取引のみでなく、個人間の取引においても発生しており、今後増加していくことが懸念されます。

また、消費者の個人情報及びプライバシーについても、フィッシング詐欺や不審電話等への対応など、更なる保護が課題となっています。

(5) 持続可能な社会の実現に向けた機運の高まり

近年、世界的に自然災害が増加し、地球温暖化対策が重視されてきており、消費者の間には、節電や省エネ、再生可能エネルギーの利用などの環境に配慮した取組が浸透しつつあります。

また、2030年（令和12年）までの国際目標であるSDGs（持続可能な開発目標）の達成に向け、食品ロスや海洋プラスチックごみの削減のほか、被災地の復興や開発途上国の労働者の生活改善、環境保全、地域振興等の持続可能な社会の実現に向けた社会的課題の解決につながる商品・サービスを選択して消費すること（エシカル消費）への関心も高まっています。

2 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）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。

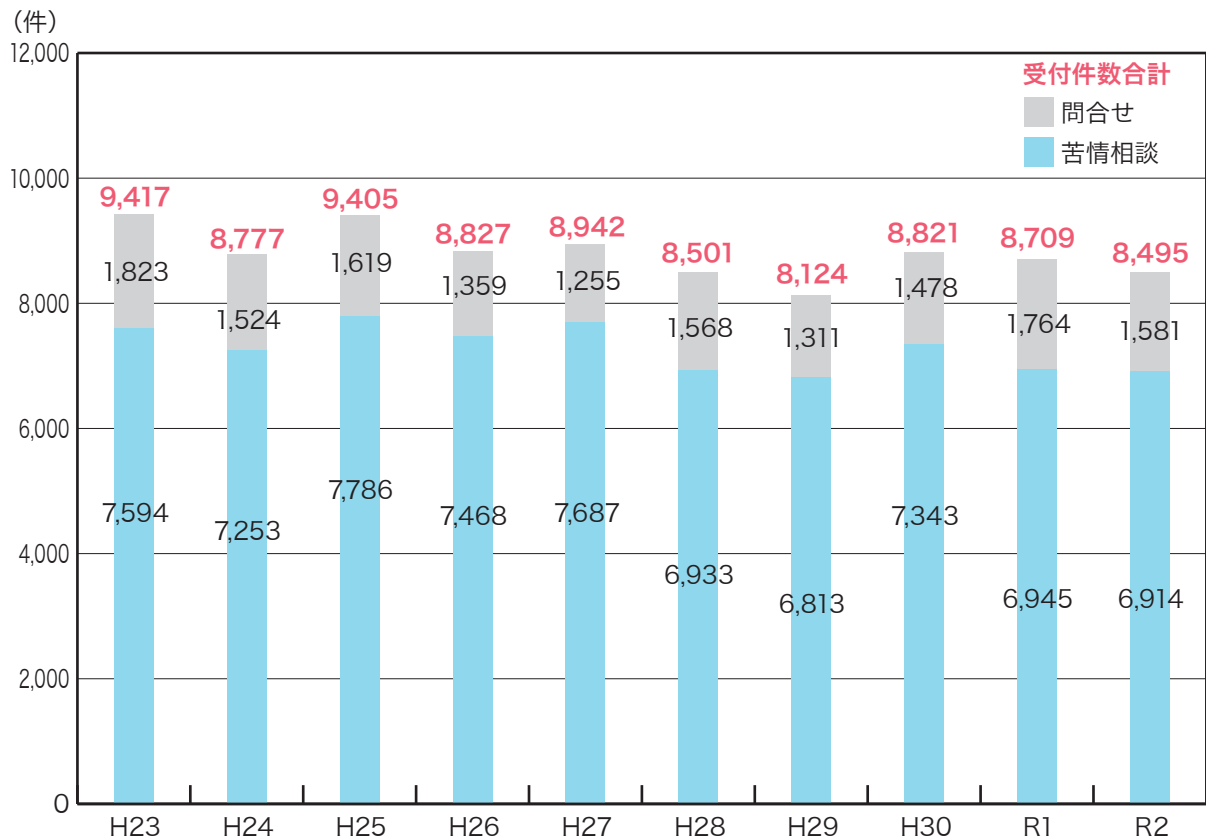
(1) 相談件数の推移

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。

相談件数の推移

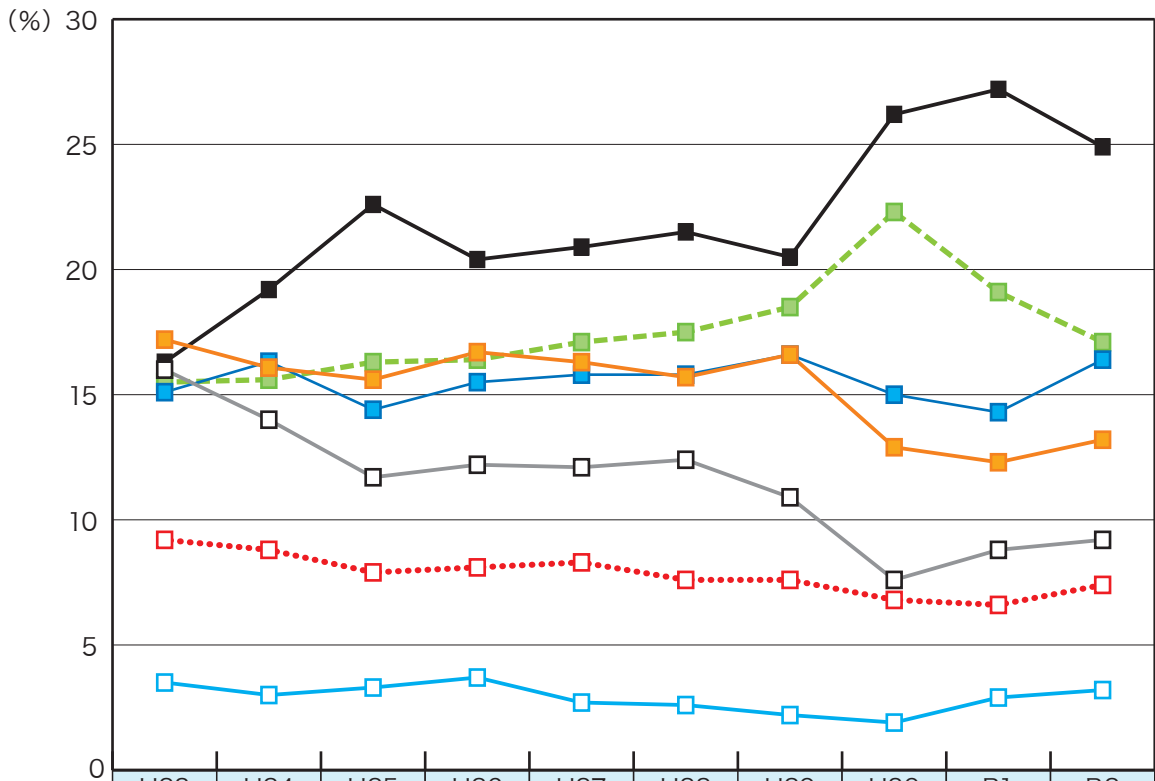


(2) 契約当事者年代別の相談状況

相談件数を契約当事者の年代別で整理すると、平成23年度から平成30年度までは、20歳代、30歳代及び40歳代の者からの相談件数が減少傾向にある一方で、60歳代以上の高齢者からの相談件数はほぼ一貫して増加傾向にありました。

しかし、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や「新しい生活様式」の実践を背景に、令和元年度から令和2年度にかけて、20歳未満から50歳代の年齢層で通信販売などのインターネット上での取引に関連した相談件数が増加し、60歳代以上の高齢者からの相談件数が減少するなど、傾向に変化が見られるところです。

年代別構成比の推移



	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
20歳未満	3.5	3.0	3.3	3.7	2.7	2.6	2.2	1.9	2.9	3.2
20歳代	9.2	8.8	7.9	8.1	8.3	7.6	7.6	6.8	6.6	7.4
30歳代	16.0	14.0	11.7	12.2	12.1	12.4	10.9	7.6	8.8	9.2
40歳代	17.2	16.3	15.6	16.7	16.3	15.7	16.6	12.9	12.3	13.2
50歳代	15.1	16.2	14.4	15.5	15.8	15.8	16.6	15.0	14.3	16.4
60歳代	15.5	15.5	16.3	16.4	17.1	17.5	18.5	22.3	19.1	17.1
70歳代以上	16.3	19.2	22.6	20.4	20.9	21.5	20.5	26.2	27.2	24.9

(3) 商品・役務別の相談状況

相談件数を取引対象の商品又は役務（サービス）の別で整理すると、商品では、商品一般、食料品、保健衛生品、教養娯楽品に関する相談、役務では、運輸・通信サービス、金融・保険サービスに関する相談が多い状況にあります。

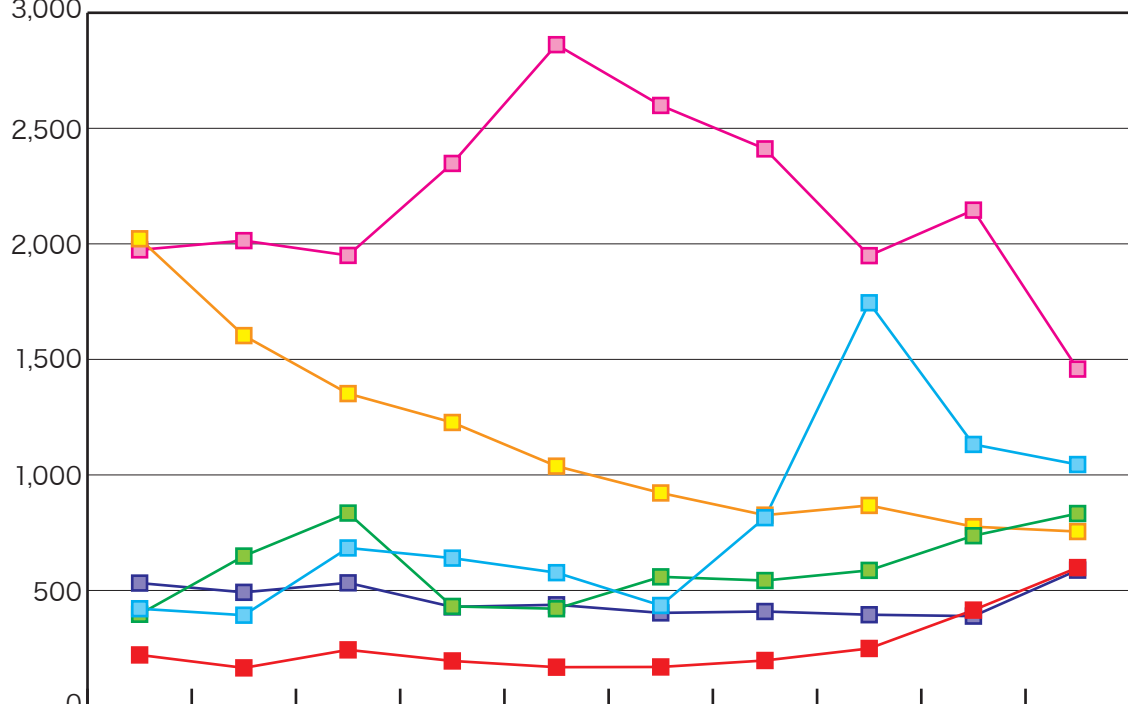
平成23年度以降の商品・役務別の相談件数の推移をみると、商品一般が架空請求の増加等により平成29年度から平成30年度にかけて急増しましたが、令和元年度以降は、架空請求の減少等により減少傾向にあります。

また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や「新しい生活様式」の実践を背景に、食料品（健康食品等）及び保健衛生品（マスク・化粧品等）が令和元年度から令和2年度に、教養娯楽品（音響映像機器等）が令和2年度に大きく増加しています。健康食品や化粧品については、通信販売の定期購入トラブルに関連するものが多く、マスクについては、新型コロナウイルス感染症の発生初期に、「高額である」、「入手が困難である」といった相談が多く寄せられたことによるものです。

役務では、金融・保険サービスに関する相談が、平成22年6月の改正貸金業法の完全施行などを受けて一貫して減少しています。また、運輸・通信サービスは、出会い系サイトや光回線の卸売りトラブル等の相談が多かった平成26年度、平成27年度、令和元年度に増加したものの、令和2年度は大きく減少しています。

相談件数が多い商品・役務に係る件数の推移

(件) 3,000



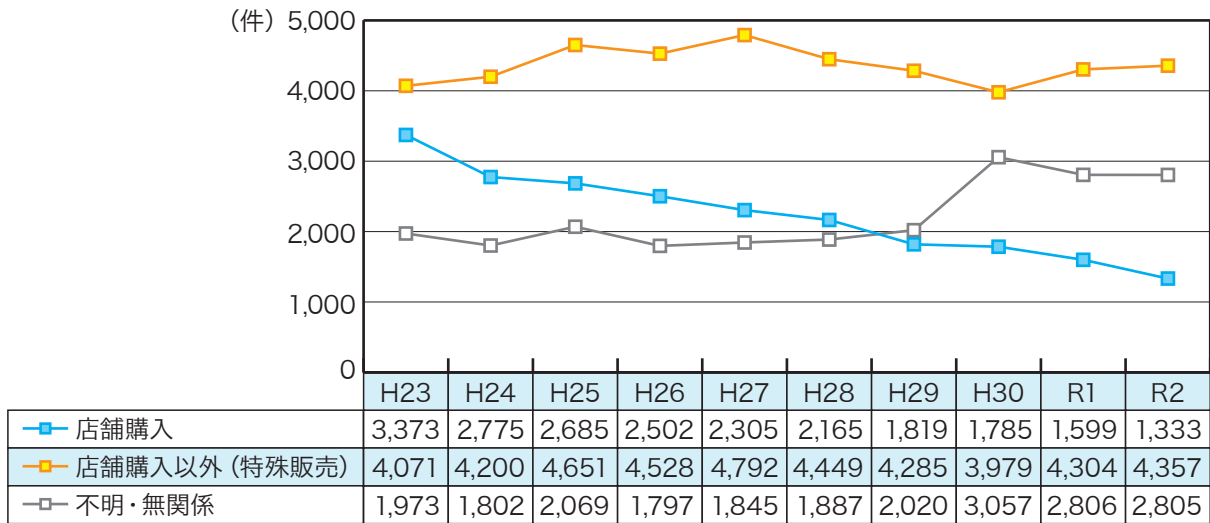
	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
商品一般	421	393	684	640	577	435	815	1,745	1,132	1,045
食料品	397	649	835	431	421	559	543	587	737	833
保健衛生品	221	165	243	195	168	169	197	249	415	599
教養娯楽品	532	492	533	429	438	403	409	395	389	588
金融・保険サービス	2,022	1,603	1,352	1,227	1,038	922	826	868	776	755
運輸・通信サービス	1,974	2,014	1,950	2,348	2,862	2,599	2,411	1,949	2,146	1,458

(4) 販売形態別の相談状況

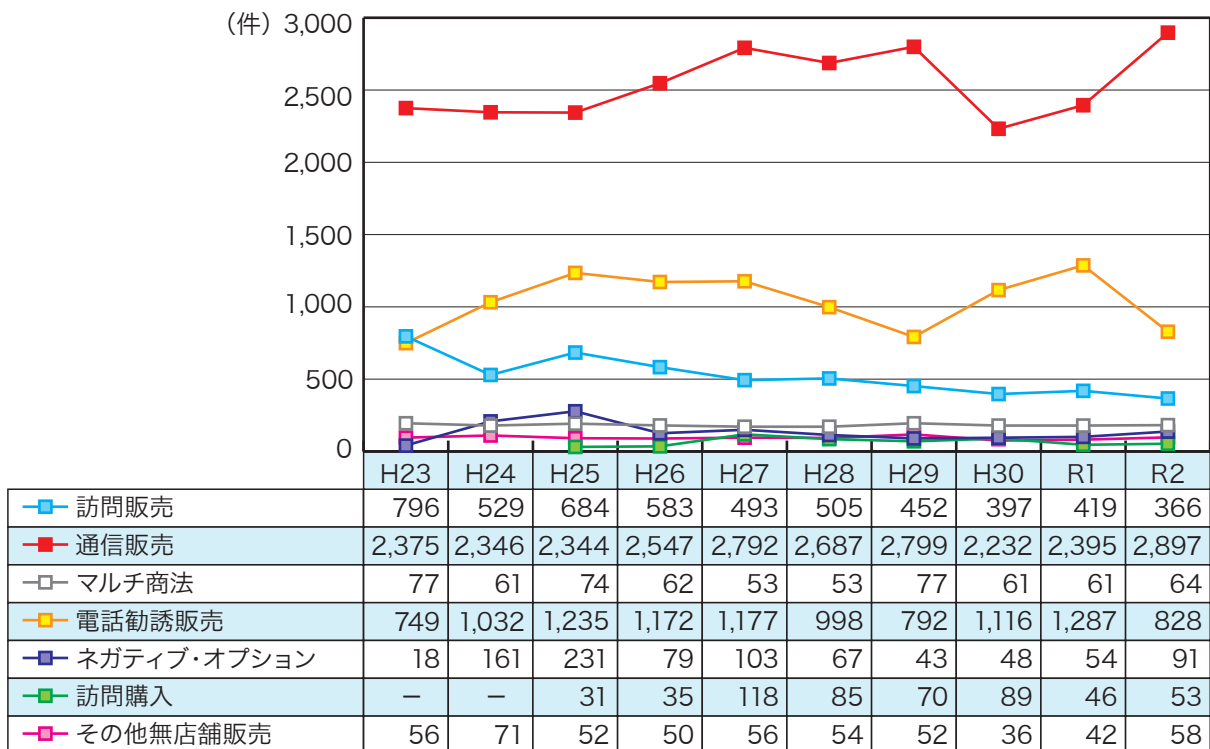
相談件数を対象取引の販売形態別で整理すると、店舗購入に関する相談は、平成23年度の半分以上の1,000件強に減少しています。一方、店舗購入以外の特殊販売に関する相談件数は、概ね4,000件以上で推移しています。また、不明・無関係（契約とは無関係のもの。詐欺などが該当。）が平成29年度以降、店舗購入を逆転し、近年は3,000件前後で推移しています。

特殊販売の中では、通信販売に関する相談が2,500件前後の高い水準で推移しており、新型コロナウイルス感染症の感染拡大や「新しい生活様式」の実践を背景に、令和2年度には約3,000件に増加しています。一方、訪問販売は減少傾向にあり、電話勧誘販売は横ばい傾向で推移しています。

販売形態別相談件数の推移



特殊販売に係る相談件数の推移



3 消費者行政推進の取組

平成21年9月の「消費者安全法」施行により、地方公共団体が行う消費生活相談が法的に位置付けられるとともに、市町村は地域の消費者からの消費生活相談に応じること、都道府県は主としてその対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地等を必要とする消費生活相談に応じるほか、市町村への技術的援助を担うこととされました。さらに、都道府県には消費生活センターの設置が義務付けられ、市町村においては必要に応じ設置するよう努めなければならないとされています。

県では、平成27年4月1日から、県内全域において広域連携による消費生活相談体制が構築され、県内のどの地域に居住していても、専門の消費生活相談員による助言等が受けられる体制が整備されているところです。

青森県消費生活センターは、県内の消費生活センターの指導的・中核的センター（「センター・オブ・センターズ」）として、広域的・専門的な相談案件に対応するほか、市町村の相談窓口担当者を対象とした研修会及び事例検討会の開催、市町村アドバイザーによる市が設置する消費生活センターへの巡回指導などを実施し、消費生活相談窓口の充実・強化に向けた市町村の主体的な取組を積極的に支援しています。

また、県及び市町村では、国の交付金等を活用し、消費生活相談員等のレベルアップ、消費生活センターや消費生活相談窓口の機能強化、消費者教育・啓発等、消費者行政の推進に取り組んでいます。

第3章

計画の基本方針

1 計画の目的と基本的な視点

本計画は、条例の目的である県民の「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て策定します。

2 施策の基本的な柱

消費者にとって安全で安心な暮らしの確保は、消費生活を営む上で最も重要な基盤となるものであり、何よりも尊重されるべき消費者の権利です。そのためには、消費者の安全が確保され、商品及び役務（サービス）について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報等が提供され、並びに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ることなどが重要です。

また、県民一人ひとりには、自ら消費生活に関する知識の習得や情報収集等に努め、合理的な意思決定を行う、自立した消費者としての役割が期待されています。消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう、消費者教育を体系的・総合的に推進するほか、消費者の主体的な活動の支援などにより、消費者の自立を支援していくことが必要です。

加えて、消費者には、社会の一員として、自らの消費行動が環境や社会経済情勢に与える影響を認識し、一人ひとりが率先して社会的課題に対応した消費行動を実践することが求められていることから、県民のこうした消費行動を推進していく必要があります。

このような考え方の下に、本計画では、計画の基本的な視点に則り、「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ます。

消費生活の
安定と向上

1 安全で安心な暮らし

2 消費者の自立

3 持続可能な開発目標（SDGs）
の実現に向けた消費生活

第4章

施策の展開方向

1 安全で安心な暮らし

関連する主なSDGs



安全で安心な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、安全で安心な商品やサービスが確保され、それらが適正な取引のもとで安定的に供給され、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されるようにすることは、消費者行政の基本となる施策であり、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。

近年、デジタル化の進展やコロナ禍における「巣ごもり消費」の増加等を背景に、インターネットによる取引が拡大するなど、生活が大きく変化し、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・多様化しています。

県は、「消費者安全法」に基づいて、県内全域で整備された市町村の広域連携による消費生活相談体制を、市町村と連携しながら一層充実・強化していくとともに、社会経済状況の変化に伴って今後も発生すると見込まれる新たな消費者被害の未然防止と、迅速かつ適切な救済のため、専門機関等との連携を強化していきます。

さらに、近年は、国内外で自然災害が多発しているほか、新型コロナウイルス感染症による世界的なパンデミックが発生しています。また、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。そのため、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って消費者が不利益を被らないよう、継続的に調査を行い、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

<施策の方向>

- 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

商品やサービスに関して、引き続き危害や危険の未然防止に向けた施策を展開しつつ、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、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。

また、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

情報の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、食品表示制度に基づいた表示の適正化を図ります。

さらに、商品やサービスを消費者が使用すること等により消費者の生命又は身体、財産に被害が発生した事故や、事故を引き起こすような事態など、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、国や関係機関と適切に連携し、被害の拡大や未然防止に向けた情報の周知などの的確な対応を図ります。

(2) 公平・公正な消費生活環境の確保

<施策の方向>

- 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

消費者が自らの意思に基づいて合理的に商品やサービスを選択できるよう、関係法令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、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は、個々の状況に応じてきめ細かく対応するため、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、成年後見制度の利用や、地域における見守り活動を推進し、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。

(3) 消費者被害の未然防止と救済

<施策の方向>

- 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）

インターネットによる取引の拡大などにより、ますます多様化・複雑化している消費者被害の未然防止とともに、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、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関係者間で情報共有を図るとともに、消費者に対しては注意喚起情報を迅速かつ的確に提供していきます。

また、不当な取引行為を行う事業者に対しては、「特定商取引法」をはじめとする消費者関係法令や条例に基づき、監視・指導を強化するとともに、必要に応じて行政処分・指導等の措

置を講じ、不当な取引行為による消費者被害の未然防止及び低減を図ります。

さらに、消費者が受けた被害を速やかに回復できるよう、青森県消費生活センター及び市町村の広域連携による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、それによって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るほか、消費者団体訴訟制度の活用について検討を促します。

加えて、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は、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、既存の地域で見守りを実施している団体等が、日常の活動の中で消費生活に関する悩み等を抱えた方に気づいた際に、消費生活相談窓口を紹介する取組を推進します。

さらに、この「消費生活相談窓口紹介ネットワーク」については、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。

(4) 生活関連物資の安定供給

<施策の方向>

- 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

県民の日々の暮らしに密接に関連する生活関連物資を安定的に供給するため、その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。

また、消費者が適切な選択をするために必要な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って公正な価格が形成されるよう努めていきます。

さらに、災害等の緊急時においては、食料や日用品、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ことから、東日本大震災や新型コロナウイルス感染症等のこれまでに発生した事態における経験を踏まえ、生活関連物資の安定供給を図るための関係機関・団体等と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。

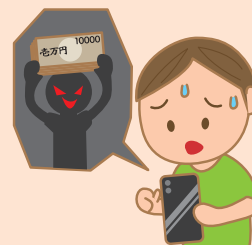
コラム> インターネットトラブルに注意!

インターネットは、私たちの毎日の生活に欠かせなくなりましたが、たくさんの危険が潜んでいます。

例えば、

- 1回だけのお試しのつもりが、毎月商品が届く定期購入だった。
- ネット通販で商品を購入したが、商品が届かず、相手とも連絡がとれなくなった。
- 子どもがゲーム内で利用するアイテムを手に入れた結果、親が知らないうちに課金され、高額な請求が届いた。
- SNSなどを通じて、「副業」で高収入が得られると誘われ、登録したが稼げなかった。
- アダルトサイトにアクセスしたところ、突然「登録完了」と表示され、解約したいと連絡すると高額な解約金を請求された。

「おかしいな」「怪しいな」と思ったら、消費生活ホットライン188（局番なし）にお電話ください。お近くの消費生活センターにつながります。



2 消費者の自立

関連する主なSDGs



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が、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。

このような中であって、県民の消費生活の安定と向上を図るためには、適切な選択の前提となる十分な情報が、迅速かつ正確に提供されるようにするとともに、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ています。

そして、「消費者教育推進法」において、県は、従前からの消費者教育推進の取組を一層充実させ、関係機関等との連携のもと、体系的かつ効果的に消費者教育を推進することが求められています。特に、令和4年4月の成年年齢引下げにより消費者被害に遭うことが懸念される若年者に対しては、重点的に取り組む必要があります。

現在、県民一人ひとりの自主的かつ合理的な消費行動を支援するため、各種の情報誌やマスメディアに加え、ホームページや動画、SNS等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、消費者団体などの活動等に対する支援を行っているところですが、引き続き、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や消費者団体等の活動に対する支援などが必要です。

(1) 消費者教育の推進

(2) 消費者への情報提供の充実

(3) 消費者のネットワーク構築

(1) 消費者教育の推進

<施策の方向>

- 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財^{※1}（担い手）育成
- 消費者の自主的学習の場の提供
- 市町村及び金融教育等関連する教育との連携の推進と環境整備

県民一人ひとりが「自立した消費者」として、自らの利益の擁護と増進のため、自ら消費生活に関して必要な知識の習得や情報収集を行い、自主的かつ合理的に行動することができるよう、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（「ライフステージ」）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、体系的かつ効果的な消費者教育を推進

します。

このため、引き続き、効果的な取組方法や取組への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。また、若年者に対する教育に併せ、保護者に対する消費者教育に取り組めます。

さらに、消費者教育の担い手となる人財の育成に向けた取組を進めるとともに、消費者自身の積極的な社会参加を支援するため、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。

加えて、これらの取組については、市町村との連携を強化していくとともに、消費生活と密接に関係する金融については、金融広報委員会等と連携し、幅広い世代を対象に金融リテラシー（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。

※1 青森県では、「人は青森県にとっての『財（たから）』である」という基本的考え方から、「人」「人材」などを「人財」と表しています。

(2) 消費者への情報提供の充実

<施策の方向>

- 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

県民が自立した消費者として、自主的かつ合理的に行動することを支援するため、必要な消費生活情報を、年齢層や地域に応じてそれぞれきめ細かに提供するとともに、社会経済環境の変化に伴って発生する新たな消費生活上の課題等に対応するため、国や関係機関と連携し、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）等の活用による情報収集に努め、その適時適切な提供を図ります。

(3) 消費者のネットワーク構築

<施策の方向>

- 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
- 消費者団体の交流・連携の推進

近年、社会の成熟化や高度情報通信社会の進展などに伴って、消費者の関心領域は多岐にわたるようになるとともに、その活動の手段や組織の作り方も多様化しています。

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、活動をより積極的に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、相互に交流して活動を広げ、また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。

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、消費者の活動に資する情報を容易に取得できるよう、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。

加えて、消費者と事業者との間に、情報、知識、交渉力などの面において依然として格差が存在する中であって、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。

このため、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。

コラム 成年年齢引下げでどうなるの？

民法が改正され、令和4年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。

成年になると、親などの法定代理人の同意がなくても、自分の意思で様々な契約ができるようになります。

例えば、

- スマートフォンの契約をする
- 一人暮らしのためにアパートを借りる
- クレジットカードを作成する
- ローンを組んで車を買う

未成年者取消権^{*}が行使できなくなることに付き込み、成年になったばかりの若年者を狙い撃ちにする悪質な業者に注意が必要です。

なお、成年年齢が18歳になっても、飲酒や喫煙、競馬や競艇などの公営ギャンブル等は、これまでどおり20歳にならないとできません。

^{*}未成年者取消権…保護者の同意のない契約を取り消すことができる権利



3 持続可能な開発目標 (SDGs) の実現に向けた消費生活

関連する主なSDGs



SDGsは、17の目標を達成することにより、誰一人取り残さない持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向けて取り組むものです。

地球温暖化、生物多様性の危機、ごみの大量廃棄などの環境問題や、先進国と開発途上国との間の経済格差などの社会経済上の問題は、社会経済システムのほか、資源やエネルギー、また、商品やサービスの消費を通じて、個人のライフスタイルのあり方など、消費者一人ひとりの消費生活に関する行動とつながっています。

消費者には、SDGsの理念を踏まえ、自らの消費行動が環境や社会経済情勢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社会的課題に対応した消費行動を実践することが求められており、県民のこうした消費行動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等の推進

(2) 環境に負荷の少ない消費行動の推進

(1) 消費者に対する環境教育等の推進

<施策の方向>

- 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

消費者が、自らの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。

環境教育・学習については、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、体験型の学習機会の拡充や実践的な環境教育の推進を図るとともに、環境に関する情報を分かりやすく提供し、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。

食育については、子育て家庭、保育所・幼稚園・学校等、企業、飲食店及び量販店等、地域において、それぞれ主なターゲットを設定して取組の充実を図るとともに、相互の連携を深め、子どもから高齢者まで県民のライフステージに応じたきめ細かな食育を進めます。

(2) 環境に負荷の少ない消費行動の推進

<施策の方向>

- エシカル消費の推進
- 脱炭素型のライフスタイルの促進
- ごみ減量やリサイクルなど3Rの取組推進
- 食品ロス削減、プラスチックごみ削減
- 消費者志向経営の普及・推進

近年、エコ商品やフェアトレード^{※2}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、環境に配慮して消費する「エシカル消費」への関心が高まりつつあり、こうした消費行動をとることが、持続可能な社会の形成に大きく寄与します。

また、我が国では、パリ協定を踏まえ、2050年（令和32年）までに温室効果ガスを実質ゼロとする脱炭素社会を目指すこととしており、本県においても、積極的に温暖化対策に取り組んでいくこととしています。

このため、引き続き、県民に広く省資源や省エネルギーへの協力を呼び掛けるとともに、エシカル消費の推進や脱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。

さらに、ごみ減量やリサイクルといった3R^{※3}の取組を県民総参加で推進していくほか、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循環型社会の構築に向け、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するとともに、令和元年10月施行の「食品ロスの削減の推進に関する法律」に基づく食品ロスの削減や、プラスチックごみの削減を促進します。

加えて、事業者が、消費者の視点に立ち、社会的に有用で安全な商品・サービスを開発し、提供するなどの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、経営者への働きかけなどにより普及を図ります。

※2 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。

※3 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」をとったもので、環境配慮行動のキーワードとして使われている。

コラム エシカル消費で未来を変える！

エシカル消費のエシカル（ethical）とは、日本語で「倫理的な」という意味で、法律などの縛りがなくてもみんなが正しいと思うことです。このことから、エシカル消費とは、人や社会、地域、環境に配慮した消費行動のことを言います。

例えば、

- エコ商品やリサイクル商品など環境に配慮した商品を買う
- フェアトレード認証商品を買う
- 寄付付きの商品を買う
- 被災地の商品を買う
- 地元の商品を買う
- 障害のある人の支援につながる商品を買う
- マイバック、マイ箸、マイカップの利用
- 食品ロスを減らす

現在、世界では貧困や人権問題、地球温暖化といった問題が大きな課題となっています。私たち一人ひとりのエシカル消費がこのような課題の解決につながるのです。



第5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、消費者の権利の確立と県民の消費生活の安定と向上、本県における消費者教育の推進を図っていくため、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現状及び施策の取組状況の報告

本県における消費生活の現状と本計画に基づく施策全般の取組状況について、毎年度、青森県消費生活審議会に報告し、その意見を聴きながら、次年度以降の施策への反映に努めます。

(2) 青森県消費者行政連絡会議による庁内の施策調整

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、本計画に基づく施策や、それ以外の消費生活に関する施策について総合的に調整していきます。

(3) 青森県消費者教育推進地域協議会への現状及び施策の取組状況の報告

全国や本県における消費者教育の現状と、本計画に基づく消費者教育推進に向けた施策の取組状況について、毎年度、青森県消費者教育推進地域協議会に報告し、その意見を聴きながら、次年度以降の施策への反映に努めます。

(4) 青森県消費者教育連絡協議会による庁内の施策調整

庁内の消費者教育推進関係各課で構成する青森県消費者教育連絡協議会を必要に応じて開催し、本計画に基づく消費者教育推進に向けた施策や、それ以外の消費者教育に関する施策について総合的に調整していきます。

(5) 計画の見直し

今後の社会経済環境の変化や国における消費者教育推進の動向の変化に応じて、青森県消費生活審議会及び青森県消費者教育推進地域協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、市町村、関係機関・団体や、消費者、事業者がそれぞれ果たすべき役割を担うとともに、相互に協力、協調を図っていく必要があります。

また、同様の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) 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。

また、「消費者安全法」及び「消費者教育推進法」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。

(2) 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

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あり、「消費者安全法」においても、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います。

このことを受けて県では、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。

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) 関係機関・団体との連携強化

社会経済情勢の変化に伴って、ますます複雑・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し、消費者被害の未然防止や拡大防止、救済を行うためには、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を設置し、消費者

被害の未然防止や拡大防止、救済に向けた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。

また、各市町村における高齢者等の見守り体制である「消費生活相談窓口紹介ネットワーク」の取組を支援していくとともに、「消費者安全法」に基づく「消費者安全確保地域協議会」への移行を進めていきます。

さらに、消費者教育の体系的かつ効果的な推進のためには、教育機関や関係団体等との緊密な連携が必要不可欠であることから、互いに協力しながら情報共有や消費者教育推進に向けた取組を推進していきます。

(4) 消費者との連携・協力

県民が消費生活を送る上で発生する様々な問題を解決するためには、県民自身が自立した消費者として自主的な取組を進めることと併せて、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、消費者である県民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、問題解決に向け、消費者、消費者団体と連携・協力していきます。

また、高齢者等、配慮を必要とする方の消費者被害の未然防止のためには、身近な人による見守りが重要であることから、見守り等の活動への協力を呼びかけるなどの取組を推進していきます。

(5) 事業者との連携・協力

県民の消費生活の安定と向上を図るため、事業者には、消費者のニーズが多様化・個性化している中で、消費者の意見や要望を的確にとらえて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、消費者の権利の確立と消費者の利益の増進につなげるため、事業者の自主的な取組や、事業者が保有する情報の消費者への提供が促進されるよう、適切に連携・協力していきます。

また、事業者の従業員やその家族も消費者であることを踏まえ、かつ、顧客である消費者の満足度を高めるため、事業者における消費者教育の取組も促進されるよう、連携・協力を進めていきます。

(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、その目的を達成するために、法令の整備等、国における対応が必要なものがあることから、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、施策の推進等に当たって、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。

3 計画に関する評価指標

本計画の着実な進行管理を進めるため、以下のとおり評価指標を設定します。

なお、目標達成に向け、適時効果的な手法を検討しながら、関係機関・団体等と連携し、各種取組を進めます。

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	エンカル消費の認知度	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%

附属資料

1 本県における消費生活相談の状況

(表1) 県内の消費生活相談窓口における受付件数

(表2) 契約当事者の年代別相談件数

(表3) 商品・役務別の相談件数

(表4) 販売形態別の相談件数

2 青森県消費生活基本計画施策体系図

3 青森県消費生活基本計画関連施策

4 第4次青森県消費生活基本計画策定経緯

5 青森県消費生活審議会委員・青森県消費者教育推進地域協議会委員名簿

6 青森県消費者教育推進地域協議会設置要綱

7 青森県消費者行政連絡会議規程

8 青森県消費者教育連絡協議会設置要綱

9 青森県消費生活条例

10 関係資料

(1) 消費者基本法 抄

(2) 消費者安全法 抄

(3) 消費者教育の推進に関する法律 抄

(4) 参考 消費者教育の体系イメージマップ（消費者庁作成）

本県における消費生活相談の状況

(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	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

(表2) 契約当事者の年代別相談件数

(単位：件(上段・件数)、%(下段・構成比))

	年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
20歳未満	件数	330	263	314	324	243	222	177	164	247	272
	構成比	3.5	3.0	3.3	3.7	2.7	2.6	2.2	1.9	2.9	3.2
20歳代	件数	865	770	742	711	743	642	619	597	571	632
	構成比	9.2	8.8	7.9	8.1	8.3	7.6	7.6	6.8	6.6	7.4
30歳代	件数	1,509	1,225	1,097	1,078	1,085	1,053	884	668	767	780
	構成比	16.0	14.0	11.7	12.2	12.1	12.4	10.9	7.6	8.8	9.2
40歳代	件数	1,619	1,427	1,468	1,477	1,454	1,335	1,345	1,141	1,076	1,125
	構成比	17.2	16.3	15.6	16.7	16.3	15.7	16.6	12.9	12.3	13.2
50歳代	件数	1,417	1,421	1,355	1,370	1,411	1,346	1,350	1,321	1,242	1,389
	構成比	15.1	16.2	14.4	15.5	15.8	15.8	16.6	15.0	14.3	16.4
60歳代	件数	1,461	1,365	1,533	1,452	1,527	1,489	1,506	1,969	1,665	1,448
	構成比	15.5	15.5	16.3	16.4	17.1	17.5	18.5	22.3	19.1	17.1
70歳代	件数	1,535	1,686	2,128	1,800	1,868	1,827	1,665	2,315	1,565	1,398
	構成比	16.3	19.2	22.6	20.4	20.9	21.5	20.5	26.2	18.0	16.5
80歳代以上	件数	—	—	—	—	—	—	—	—	810	717
	構成比	—	—	—	—	—	—	—	—	9.2	8.4
団体・行政等 (その他)	件数	681	620	768	615	611	587	578	646	766	734
	構成比	7.2	7.0	8.2	7.0	6.8	6.9	7.1	7.3	8.8	8.6
合計	件数	9,417	8,777	9,405	8,827	8,942	8,501	8,124	8,821	8,709	8,495
	構成比	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

(表3) 商品・役務別の相談件数

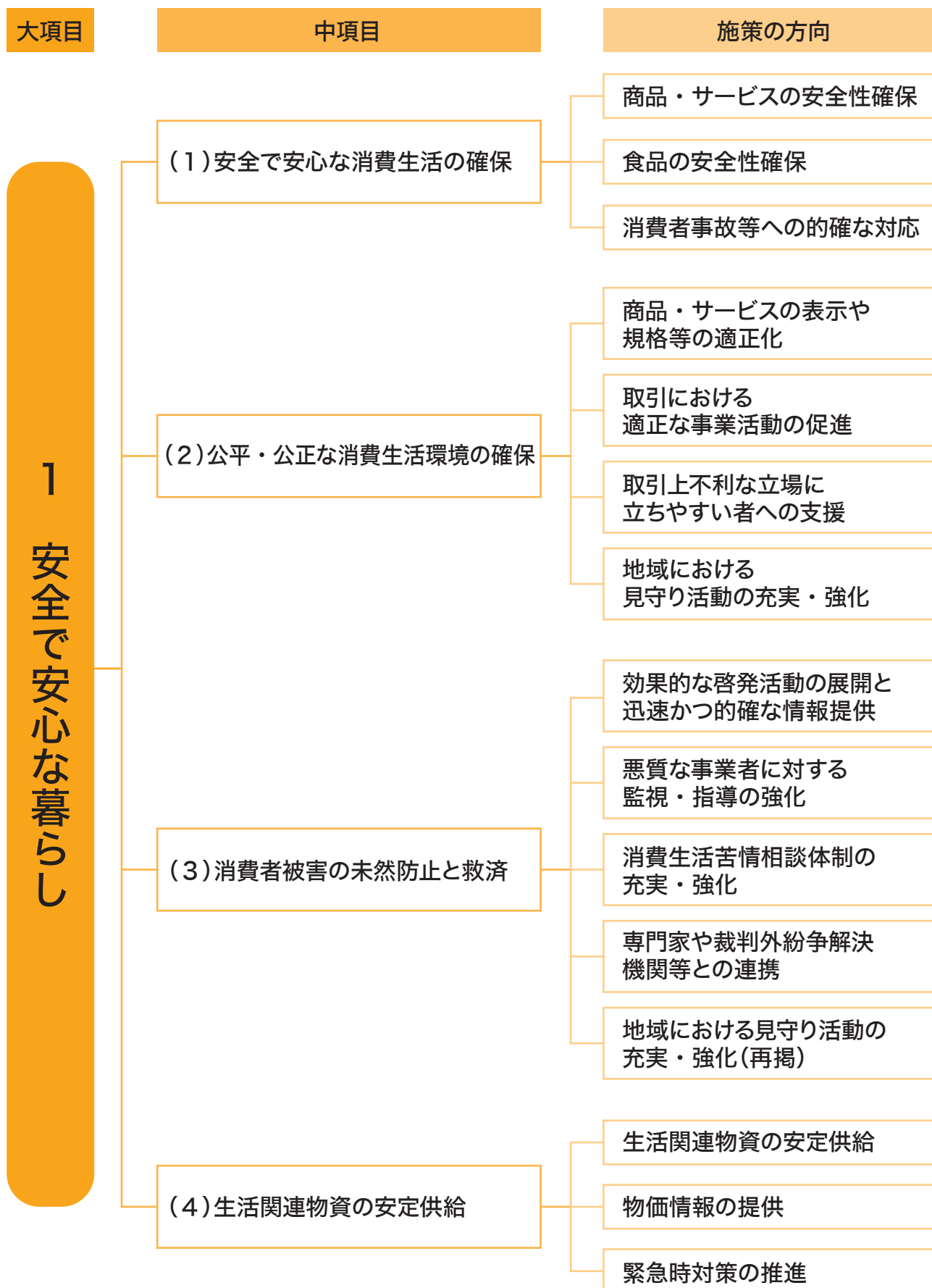
(単位：件)

区 分		H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
商 品	商品一般	421	393	684	640	577	435	815	1,745	1,132	1,045
	食料品	397	649	835	431	421	559	543	587	737	833
	住居品	386	210	236	238	254	216	157	167	202	282
	光熱水品	69	75	103	80	80	89	97	208	121	264
	被服品	232	253	338	299	274	219	255	264	271	371
	保健衛生品	221	165	243	195	168	169	197	249	415	599
	教養娯楽品	532	492	533	429	438	403	409	395	389	588
	車両・乗り物	236	219	231	228	256	219	216	189	219	174
	土地・建物・設備	195	212	209	190	168	162	138	145	158	129
	他の商品	26	41	40	33	20	23	13	14	18	18
小計	2,715	2,709	3,452	2,763	2,656	2,494	2,840	3,963	3,662	4,303	
役 務	クリーニング	49	41	53	46	57	33	32	32	21	18
	レンタル・リース・貸借	456	430	442	390	320	315	340	322	304	301
	工事・建築・加工	237	252	275	241	211	202	167	132	174	139
	修理・補修	131	114	132	127	122	137	113	118	80	78
	管理・保管	12	6	4	7	3	2	8	10	6	3
	役務一般	26	21	27	91	57	67	114	26	48	34
	金融・保険サービス	2,022	1,603	1,352	1,227	1,038	922	826	868	776	755
	運輸・通信サービス	1,974	2,014	1,950	2,348	2,862	2,599	2,411	1,949	2,146	1,458
	教育サービス	26	30	29	30	21	20	20	19	18	16
	教養・娯楽サービス	207	220	209	155	127	147	152	120	174	152
	保健・福祉サービス	297	285	314	364	371	478	308	317	339	257
	他の役務	482	402	483	441	389	350	277	369	404	406
	内職・副業・相場	39	32	32	23	25	30	28	29	36	38
	他の行政サービス	146	84	86	112	204	128	63	94	111	172
小計	6,104	5,534	5,388	5,602	5,807	5,430	4,859	4,405	4,637	3,827	
他の相談	598	534	565	462	479	577	425	453	410	365	
合 計	9,417	8,777	9,405	8,827	8,942	8,501	8,124	8,821	8,709	8,495	

(表4) 販売形態別の相談件数

(単位：件)

区 分	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2
店舗購入	3,373	2,775	2,685	2,502	2,305	2,165	1,819	1,785	1,599	1,333
店舗購入以外(特殊販売)	4,071	4,200	4,651	4,528	4,792	4,449	4,285	3,979	4,304	4,357
訪問販売	796	529	684	583	493	505	452	397	419	366
通信販売	2,375	2,346	2,344	2,547	2,792	2,687	2,799	2,232	2,395	2,897
マルチ商法	77	61	74	62	53	53	77	61	61	64
電話勧誘販売	749	1,032	1,235	1,172	1,177	998	792	1,116	1,287	828
ネガティブ・オプション	18	161	231	79	103	67	43	48	54	91
訪問購入	—	—	31	35	118	85	70	89	46	53
その他無店舗販売	56	71	52	50	56	54	52	36	42	58
不明・無関係	1,973	1,802	2,069	1,797	1,845	1,887	2,020	3,057	2,806	2,805
合 計	9,417	8,777	9,405	8,827	8,942	8,501	8,124	8,821	8,709	8,495



施 策

- 1 消費生活用製品の危害防止に係る調査等
- 2 電気用品販売事業者への立入検査等
- 3 ガス用品販売事業者への立入検査等
- 4 液化石油ガス販売事業者への立入検査等
- 5 建築物等の安全対策
- 6 住宅の品質確保の促進
- 7 医薬品等販売施設の監視指導
- 8 家庭用品の試買検査
- 9 生活衛生施設の監視指導
- 10 介護保険事業所等の実地指導

- 23 消費者事故等の情報提供

- 24 不当景品類、不当表示の防止
- 25 家庭用品の品質表示に係る調査
- 26 製造物責任法に関する適正化の推進

- 37 判断能力が十分ではない高齢者や障害者等を対象とした消費者啓発の実施
- 38 障害者 110 番運営事業
- 39 高齢者や障害者等の成年後見制度利用促進

- 40 消費生活相談窓口紹介ネットワークへの支援

- 41 消費生活に関する情報の提供
- 42 全国消費生活情報ネットワークシステムの活用

- 43 特定商取引適正化の推進
- 44 不当な取引行為に対する調査指導

- 52 弁護士等の専門家との連携
- 53 消費者トラブル防止ネットワーク会議の開催
- 54 国民生活センター等との連携
- 55 住宅リフォーム相談の実施
- 56 生活と健康をつなぐ法律相談の実施

- 57 消費生活相談窓口紹介ネットワークへの支援(再掲)

- 58 生活関連物資の価格調査等
- 59 市場対策費

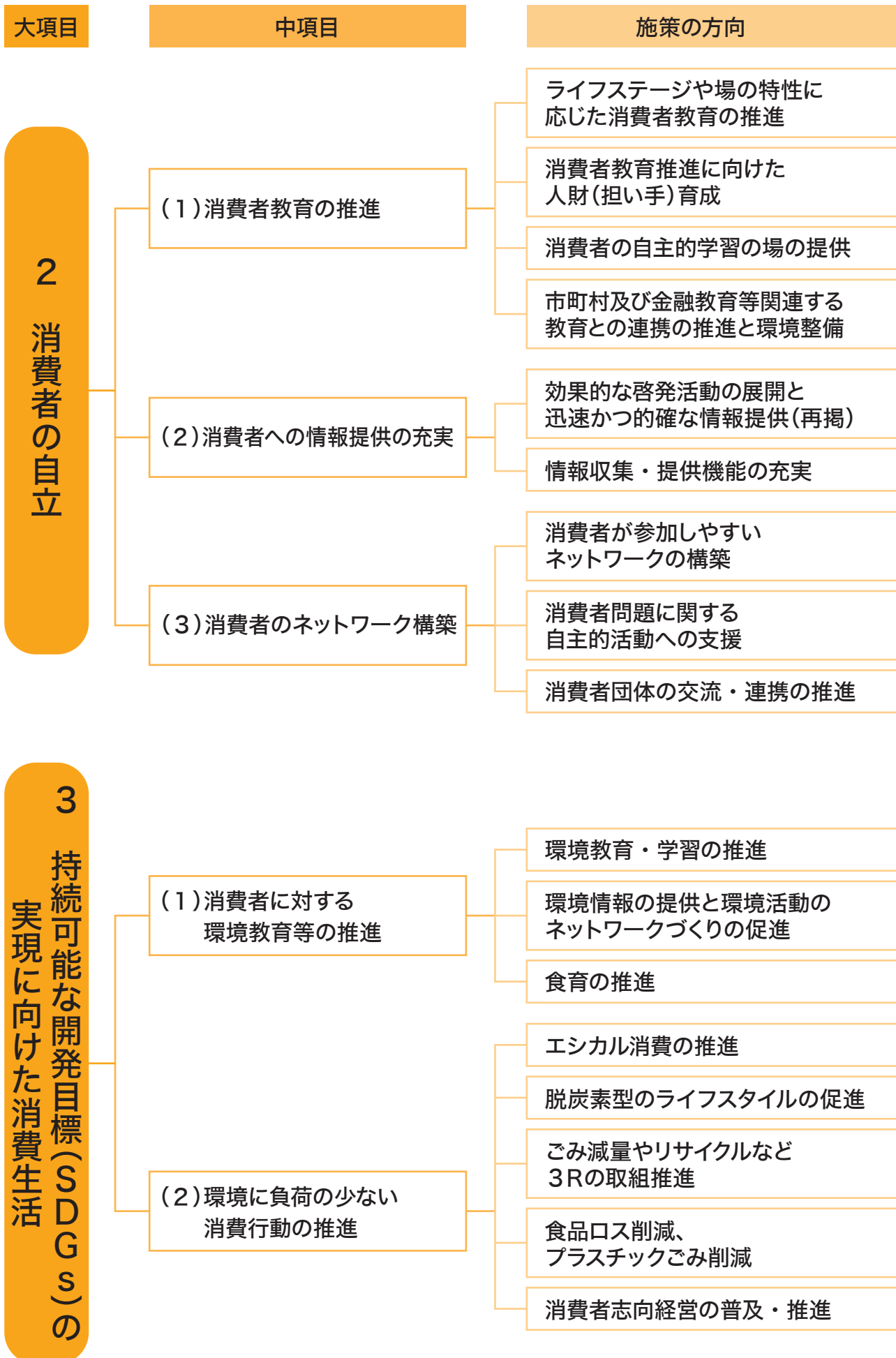
- 60 物価情報の提供

- 61 緊急時における生活物資等の確保

- 11 食品関係営業施設等の監視指導
- 12 食品・食品添加物試験検査
- 13 食中毒防止対策
- 14 食の安全・安心確保に向けた対策の推進
- 15 農薬の適正使用の推進
- 16 米トレーサビリティ法に基づく米穀等の流通適正化
- 17 食糧法に基づく米穀の適正流通の監視業務
- 18 県産農林水産物の放射性物質モニタリング調査
- 19 環境放射線対策の推進
- 20 食品表示法に基づく食品表示の適正化
- 21 食品表示法及び食品衛生法に基づく食品表示の監視指導
- 22 食品表示法及び健康増進法に基づく食品表示の適正化

- 27 ゴルフ場等に係る会員契約の適正化の推進
- 28 貸金業者の指導監督
- 29 旅行業者の指導監督
- 30 建設工事紛争審査会の運営
- 31 宅地建物取引業者の指導監督等
- 32 住宅の保険や保証制度の活用
- 33 割賦販売事業者の指導監督
- 34 温泉の適正利用の確保
- 35 商品量目立入検査
- 36 介護保険事業支援計画の策定と実施

- 45 消費生活相談の実施
- 46 消費生活センターの機能強化
- 47 消費生活相談員等の資質向上
- 48 事例検討会の開催
- 49 商品テストの実施
- 50 苦情処理委員会の運営
- 51 多重債務者対策の推進



施 策

■62 様々な年齢層・場における消費者教育の推進

■63 学校における消費者教育の推進

■64 職域における消費者教育の推進

■65 教員向けセミナー開催による学校における消費者教育推進に向けた人財育成

■66 職域での消費者教育推進に向けた情報発信力の強化

■67 消費生活サポーター研修会の開催

■68 展示事業の実施

■69 生活設計相談・金融教育の普及

■70 消費生活に関する情報の提供(再掲)

■71 全国消費生活情報ネットワークシステムの活用(再掲)

■72 消費生活情報誌の発行

■73 啓発資料の作成・配布

■74 食品衛生知識の普及

■75 地価安定啓発普及に関する事業

■76 介護サービス情報の公表

■77 指定障害福祉サービス事業者の情報提供

■78 すまいアップアドバイザーの派遣

■79 社会経済白書の作成

■80 県政情報の提供

■81 消費生活ホームページでの情報提供

■82 学習広場の提供

■83 消費生活協同組合の育成・指導

■84 消費者団体の啓発活動への支援

■85 NPO活動の支援

■86 環境教育・学習の機会の充実

■87 環境活動のネットワークづくりの推進

■88 食育の推進

■89 エシカル消費に関する情報提供

■90 省エネ商品等の情報提供

■91 もったいない・あおもり県民運動の推進

■92 環境にやさしい農業の拡大

■93 県産材の地産地消の推進

■94 もったいない・あおもり県民運動の推進(再掲)

■95 資源ごみの分別回収の促進

■96 マイバック持参等の推進

■97 青森県リサイクル製品認定制度の運用

■98 稲わらの有効利用の促進及び焼却防止

■99 もったいない・あおもり県民運動の推進(再掲)

■100 農業用使用済プラスチック適正処理の推進

■101 消費者志向経営に関する情報提供

1 安全で安心な暮らし

(1) 安全で安心な消費生活の確保

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
商品・サービスの安全性確保	1	消費生活用製品の危害防止に係る調査等	消費生活用製品安全法に基づき、特定製品に係る技術基準適合マークの表示義務や特定保守製品に係る表示義務・説明義務等に関して、販売事業者に対する調査等を実施し、消費者の生命・身体に対する危害の防止を図る。	県民生活文化課
	2	電気用品販売事業者への立入検査等	電気用品安全法に基づき、電気用品販売事業者に対し、立入検査等を行い、電気用品による事故の未然防止を図る。	消防保安課
	3	ガス用品販売事業者への立入検査等	ガス事業法に基づき、同法で指定されたガス用品について、販売事業者への立入検査等を実施するなどにより、事故の未然防止を図る。	消防保安課
	4	液化石油ガス販売事業者への立入検査等	液化石油ガス（LPガス）販売事業者に対し、必要に応じて立入検査等を実施し、液化石油ガスによる災害を防止するとともに取引の適正を確保する。	消防保安課
	5	建築物等の安全対策	市町村が実施する耐震診断や耐震改修の事業を支援し、昭和56年以前に建築された木造住宅の耐震化を促進する。	建築住宅課
	6	住宅の品質確保の促進	住宅の品質確保の促進等に関する法律に基づき、住宅性能表示基準による性能比較の情報提供や優遇措置による性能向上の誘導等により品質確保の促進を図る。	建築住宅課
	7	医薬品等販売施設の監視指導	医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律に基づき、医薬品や医薬部外品、化粧品、医療機器の品質、安全性、有効性の確保のため、薬局等の監視指導を行う。	医療薬務課
	8	家庭用品の試買検査	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づき、一般に流通している対象家庭用品の試買検査を実施し、県民の健康被害の発生を未然に防止する。	保健衛生課
	9	生活衛生施設の監視指導	生活衛生営業施設（理容所、美容所、クリーニング、公衆浴場、旅館・ホテル、興行場）について、衛生基準の維持確保のため、監視指導を行う。	保健衛生課
	10	介護保険事業所等の実地指導	介護保険法に基づき、介護保険事業所等の実地指導を実施する。	高齢福祉保険課
食品の安全性確保	11	食品関係営業施設等の監視指導	食品衛生法に基づき、食品関係営業施設等の立入調査を実施し、食品の衛生的な取扱いや施設設備の衛生管理等について、監視指導を行う。	保健衛生課

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
食品の安全性確保	12	食品・食品添加物試験検査	食品衛生法に基づき、県内で製造、流通、販売されている食品について、食品添加物や残留農薬等の検査を実施し、安全な食品の流通・販売を確保する。	保健衛生課
	13	食中毒防止対策	食中毒等の健康被害が発生した場合、直ちに調査を実施し、発生原因の究明に努めるとともに、施設の改善指示や営業停止等の必要な措置を講じ、被害の拡大防止及び再発防止を図る。	保健衛生課
	14	食の安全・安心確保に向けた対策の推進	食の安全性や信頼の確保に向け、対策本部会議を設置し関係団体と連携した総合的な対策を推進する。	食の安全・安心推進課
	15	農薬の適正使用の推進	農薬の適正使用を進め、安全で安心な農産物の生産を推進する。	食の安全・安心推進課
	16	米トレーサビリティ法に基づく米穀等の流通適正化	米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（米トレーサビリティ法）に基づき、米穀等の適正流通、適正表示の普及を図り、米穀等の適正な流通を推進する。	食の安全・安心推進課
	17	食糧法に基づく米穀の適正流通の監視業務	食糧法に基づき、対象米穀事業者に対する周知や立入検査等を実施し、用途限定米穀（飼料用米、米粉用米等）及び食用不適米穀の適正流通を確保する。	農産園芸課
	18	県産農林水産物の放射性物質モニタリング調査	県産農林水産物の安全性や消費者等の信頼を確保するため、放射性物質の測定を実施する。	食の安全・安心推進課 林政課
	19	環境放射線対策の推進	県内原子力施設からの影響を把握するため、県内の農産物・畜産物・水産物などの環境試料中の放射能について調査し、結果を公表する。	原子力安全対策課
	20	食品表示法に基づく食品表示の適正化	食品表示法に基づく食品の品質事項（原産地・原材料名等）に関する表示基準の周知徹底を図り、食品表示の適正化を推進する。	食の安全・安心推進課
	21	食品表示法及び食品衛生法に基づく食品表示の監視指導	食品表示法及び食品衛生法に基づき、アレルギー物質、食品添加物、期限の設定等の食品表示について監視指導を行う。	保健衛生課
	22	食品表示法及び健康増進法に基づく食品表示の適正化	食品表示法（保健事項）及び健康増進法に基づく食品の表示制度の周知を図り、健康被害を未然に防ぐために「著しく事実と相違する」又は「著しく誤認させるようにする」食品の表示（広告）について、適正化の推進にむけた助言・指導を行う。	がん・生活習慣病対策課
消費者事故等への的確な対応	23	消費者事故等の情報提供	消費者安全法に基づき、消費者事故等の情報を消費者庁に速やかに伝達するとともに、県民に対して適時に情報提供を行う。	県民生活文化課 消費生活センター

(2) 公平・公正な消費生活環境の確保

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
商品・サービスの表示や規格等の適正化	24	不当景品類、不当表示の防止	不当景品類及び不当表示防止法に基づき、法令違反の疑いのある又は違法な景品の提供や表示を行った事業者に対しては、行政処分や行政指導を行う。	県民生活文化課
	25	家庭用品の品質表示に係る調査	家庭用品品質表示法に基づき、同法で定める家庭用品の品質に関する表示事項等について、販売店等の調査を実施し、監視指導を行う。	県民生活文化課
	26	製造物責任法に関する適正化の推進	製造物責任法（PL法）の円滑な施行を図るため、法の周知及び情報提供を行う。	県民生活文化課
取引における適正な事業活動の促進	27	ゴルフ場等に係る会員契約の適正化の推進	ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律に基づき、不当事業者に対する立入検査等を行う。	県民生活文化課
	28	貸金業者の指導監督	貸金業法に基づき、貸金業者の業務運営の適正化と、資金需要者の利益の保護を図るため、貸金業者に対する指導監督を行う。	商工政策課
	29	旅行業者の指導監督	旅行業法に基づき、旅行業等を営む者の業務運営の適正化と、旅行業務に関する取引の公正の維持、旅行の安全の確保及び旅行者の利便の増進を図るため、旅行業者に対する指導監督を行う。	観光企画課
	30	建設工事紛争審査会の運営	建設工事の請負契約に関する紛争について、簡易な手続きにより迅速かつ専門的な解決を図るため、建設業法に基づいて設置されている青森県建設工事紛争審査会を運営する。	監理課
	31	宅地建物取引業者の指導監督等	宅地建物取引業法に基づき、宅地建物取引の公正を確保するため、当該事業者の指導監督を行う。	建築住宅課
	32	住宅の保険や保証制度の活用	特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律に基づく住宅瑕疵担保責任保険等の加入や業者倒産などにより、工事が中断した場合に発注者の負担を最小限に抑える住宅完成保証制度の活用を促進し、建主等の利益を保護し適正かつ確実な住宅供給を図る。	建築住宅課
	33	割賦販売事業者の指導監督	割賦販売法に基づき、割賦販売等に係る取引について、信販会社の加盟店調査義務違反又は不適正な与信契約がないよう指導監督を行う。	商工政策課
	34	温泉の適正利用の確保	温泉利用施設への立入調査・指導を通じて、温泉成分等の適正な掲示など温泉の適正利用を確保する。	自然保護課
	35	商品量目立入検査	計量法に基づき、食料品を販売している店舗で商品の内容量の検査を行い、適正な計量の実施を確保する。	商工政策課
	36	介護保険事業支援計画の策定と実施	市町村が策定する介護保険事業計画に関する県全体の方向性を示すとともに、介護保険給付等対象サービスの量等を定め、介護保険事業に係る円滑な実施を図る。	高齢福祉保険課

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
取引上不利な立場に立ちやすい者への支援	37	判断能力が十分ではない高齢者や障害者等を対象とした消費者啓発の実施	判断能力が十分ではない高齢者や障害者等の地域生活における安全・安心を確保するための消費者啓発事業を実施する。	県民生活文化課
	38	障害者110番運営事業	障害者の日常生活全般に係る相談に対応するため常設窓口の設置運営を行う。	障害福祉課
	39	高齢者や障害者等の成年後見制度利用促進	判断能力が十分でない高齢者や障害者等の成年後見制度利用促進に向けて、市町村職員や専門職等による協議会開催や、市町村職員や地域包括支援センターに対する研修等を実施する。	高齢福祉保険課
地域における見守り活動の充実・強化	40	消費生活相談窓口紹介ネットワークへの支援	高齢者など、取引上不利な立場に立ちやすい消費者の被害の未然防止等に向け、地域における見守りの仕組みとして市町村が構築する消費生活相談窓口紹介ネットワークの活動を支援する。	県民生活文化課

(3) 消費者被害の未然防止と救済

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
効果的な啓発活動の展開と迅速かつ的確な情報提供	41	消費生活に関する情報の提供	ホームページや広報誌、パンフレット等を活用し、適時的確な情報提供を行うとともに、必要に応じ、テレビ・ラジオの情報番組やCM、新聞広告制作等による効果的な啓発活動を展開する。	県民生活文化課 消費生活センター
	42	全国消費生活情報ネットワークシステムの活用	国民生活センターと回線で結ばれている全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）を活用し、消費者被害の未然防止、救済を図る。	消費生活センター
悪質な事業者に対する監視・指導の強化	43	特定商取引適正化の推進	特定商取引に関する法律に基づき、訪問販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引等の取引において、悪質な事業者に対しては、立入検査等を行い、行政処分や行政指導を行う。	県民生活文化課
	44	不当な取引行為に対する調査指導	条例に基づき、事業者の不当取引行為の情報を把握し、当該事業者に対する監視・指導を行う。	県民生活文化課
消費生活苦情相談体制の充実・強化	45	消費生活相談の実施	消費生活センターにおいて、事業者等に対する県民からの消費生活に関する相談に対応し、問題解決のため相談員による専門的助言等を行う。	消費生活センター
	46	消費生活センターの機能強化	消費生活センターの周知を図るとともに、業務に必要な機材・事務用機器、執務参考図書等を整備し、消費生活センターの機能強化を図る。	県民生活文化課
	47	消費生活相談員等の資質向上	消費生活相談員等のレベルアップを図るための研修への参加を支援する。	消費生活センター
	48	事例検討会の開催	弁護士を講師に、月1回、県・市町村消費者行政担当職員と共に相談事例の検討会を開催する。	消費生活センター

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
消費生活苦情相談体制の充実・強化	49	商品テストの実施	商品の品質、安全などを確認するため、商品テストを実施し、消費者の利益の擁護及び消費生活の安全の確保に努める。	消費生活センター
	50	苦情処理委員会の運営	県民生活に著しく影響を及ぼし、またはそのおそれのある消費者と事業者との紛争を公正かつ迅速に解決するため、苦情処理委員会を設置し、その活用を図る。	県民生活文化課
	51	多重債務者対策の推進	関係機関・団体と連携し、多重債務問題に係る相談体制の強化とセーフティネット貸付の充実・強化を図る。	県民生活文化課
専門家や裁判外紛争解決機関等との連携	52	弁護士等の専門家との連携	弁護士、一級建築士等の専門的知識を有する者と連携し、高度で専門的な消費生活相談への対応力を強化する。	消費生活センター
	53	消費者トラブル防止ネットワーク会議の開催	県弁護士会、県司法書士会などの関係機関・団体等と連携し、消費者被害の未然防止と救済のための情報交換や検討会を開催する。	消費生活センター
	54	国民生活センター等との連携	必要に応じて、国民生活センターの紛争解決委員会によるADR（裁判外紛争解決手続）や金融ADR制度など適切な機関を紹介する。	消費生活センター
	55	住宅リフォーム相談の実施	市町村及び地域県民局に設置している住宅リフォーム相談窓口で常時相談を受け付け、必要に応じて住まいるダイヤル（（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター）等の専門家相談や見積チェック制度の紹介等により相談体制の充実を図る。	建築住宅課
	56	生活と健康をつなぐ法律相談の実施	自殺防止対策として、多重債務や遺産相続等の県民が抱えている法律的な問題の解決に向け、弁護士や司法書士による無料法律相談を実施する。	障害福祉課
地域における見守り活動の充実・強化(再掲)	57	消費生活相談窓口紹介ネットワークへの支援（再掲）	高齢者など、取引上不利な立場に立ちやすい消費者の被害の未然防止等に向け、地域における見守りの仕組みとして市町村が構築する消費生活相談窓口紹介ネットワークの活動を支援する。	県民生活文化課

（４）生活関連物資の安定供給

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
生活関連物資の安定供給	58	生活関連物資の価格調査等	生活関連物資の価格の安定のため、生活関連物資の便乗値上げ等に関する相談を受け付け、必要に応じて価格調査等を行うとともに、不適正な事業活動の是正に努める。	県民生活文化課 消費生活センター
	59	市場対策費	生鮮食料品の安定的供給を確保するため、卸売市場の適正かつ健全な運営を維持する。	総合販売戦略課
物価情報の提供	60	物価情報の提供	消費者の関心が高い灯油やガソリン、生活関連物資の価格を調査し、その結果を公表する。	県民生活文化課 消費生活センター

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
緊急時対策の推進	61	緊急時における生活物資等の確保	災害等の緊急時においては、関係部局が連携し、関係機関とも協力・連携して、食料や燃料、医薬品など生活に密接な物資の確保と安定供給に努める。	県民生活文化課 健康福祉政策課 商工政策課 防災危機管理課

2 消費者の自立

(1) 消費者教育の推進

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
ライフステージや場の特性に応じた消費者教育の推進	62	様々な年齢層・場における消費者教育の推進	消費者講座（センターでの随時の講座開催、各種団体へ出向いての講義）や消費生活大学講座（消費者問題への系統的学習会）を実施し、消費者に対する有用な情報や教育機会を提供する。	県民生活文化課 消費生活センター
	63	学校における消費者教育の推進	学校における消費者教育を推進するため、中学校や高等学校、大学等におけるモデル授業の実施などによる効果的な手法の検討を行う。	県民生活文化課
	64	職域における消費者教育の推進	職域における消費者教育推進のため、従業員研修等への消費者教育導入を働きかける。	県民生活文化課
消費者教育推進に向けた人財（担い手）育成	65	教員向けセミナー開催による学校における消費者教育推進に向けた人財育成	学校における消費者教育の担い手となる教員に向けた研修会を開催し、資質向上を図る。	県民生活文化課
	66	職域での消費者教育推進に向けた情報発信力の強化	様々な場における消費者教育推進のため、担い手の発掘、教育の場づくり等を行う。	県民生活文化課
消費者の自主的学習の場の提供	67	消費生活サポーター研修会の開催	県内の消費者被害の実態を踏まえ、県内各地において研修会を開催し、消費生活センターと地域住民をつなぐパイプ役として各地域で活躍できる消費生活サポーターを育成する。	消費生活センター
	68	展示事業の実施	県民福祉プラザ2階に消費生活に関する情報コーナーとして、情報検索、ビデオライブラリー、図書閲覧、展示などのコーナーを設け、消費者への情報提供の充実を図るとともに、パネルやビデオの貸し出しを行う。	消費生活センター
市町村及び金融教育等関連する教育との連携の推進と環境整備	69	生活設計相談・金融教育の普及	市町村や青森県金融広報委員会等と連携し、生活設計相談への対応や金融教育の普及に努める。	県民生活文化課

(2) 消費者への情報提供の充実

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
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)	70	消費生活に関する情報の提供(再掲)	ホームページや広報誌、パンフレット等を活用し、適時的確な情報提供を行うとともに、必要に応じ、テレビ・ラジオの情報番組やCM、新聞広告制作等による効果的な啓発活動を展開する。	県民生活文化課 消費生活センター
	71	全国消費生活情報ネットワークシステムの活用(再掲)	国民生活センターと回線で結ばれている全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)を活用し、消費者被害の未然防止、救済を図る。	消費生活センター
情報収集・提供機能の充実	72	消費生活情報誌の発行	消費者トラブルの未然防止のための啓発や消費者関係法令等の改正その他消費生活に関する情報を掲載した消費生活情報誌「消費者情報あおもり」を発行する。	消費生活センター
	73	啓発資料の作成・配布	高齢者・若者向けの悪質商法防止対策リーフレット等を適宜作成し、配布する。	県民生活文化課 消費生活センター
	74	食品衛生知識の普及	食品衛生に関する知識について、情報媒体を活用した効果的な情報提供を行う。	保健衛生課
	75	地価安定啓発普及に関する事業	地価に関する県民の関心を高め、適正な地価の形成に寄与するため、地価調査を行い、県ホームページにより、その結果を公表する。	監理課
	76	介護サービス情報の公表	厚生労働省の介護サービス情報公表システムにより、介護保険事業所等に関する情報を提供する。	高齢福祉保険課
	77	指定障害福祉サービス事業者の情報提供	県庁ホームページにより、県が指定した障害福祉サービス提供事業者に関する情報を提供する。	障害福祉課
	78	すまいアップアドバイザーの派遣	青森県住宅リフォーム推進協議会は、相談者の要望に応じて住宅の状況、耐震性、家族構成などに応じた具体的なリフォームや適切な維持管理について、経験豊かな建築士や増改築相談員の資格を持つリフォームの専門家(すまいアップアドバイザー)を派遣する等により、良好な住宅ストックの形成に寄与する適切な情報提供を図る。	建築住宅課
	79	社会経済白書の作成	経済の現状と課題及び展望をまとめた「青森県社会経済白書」を発行する。	統計分析課
80	県政情報の提供	<ul style="list-style-type: none"> ○毎戸配布紙「県民だよりあおもり」 ○新聞紙面購入「広報あおもりけん」 ○テレビ広報/RAB「LINK/青森県」「大好き、青森県。」、ATV「みんなの県庁!」、ABA「メッセージ」 ○ラジオ広報/RAB「県広報タイム」、エフエム青森「あおもり・ふぁん」 ○インターネット広報/県ホームページ、ツイッター「AomoriPref」、「Aomorist」、Facebook「青森県広報広聴課」 ○その他 コンビニ等から県政情報の発信 	広報広聴課	

(3) 消費者のネットワーク構築

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
消費者が参加しやすいネットワークの構築	81	消費生活ホームページでの情報提供	消費者のネットワーク構築を推進するため、ホームページ上において活動に資する情報の提供を行う。	消費生活センター
消費者問題に関する自主的活動への支援	82	学習広場の提供	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、学習広場を提供する。	消費生活センター
消費者団体の交流・連携の推進	83	消費生活協同組合の育成・指導	消費生活協同組合の健全な発展を図るため、消費生活協同組合法に基づく検査等を通じて組合の育成・指導を行う。	県民生活文化課
	84	消費者団体の啓発活動への支援	地域において活動する消費者団体相互の交流・連携を推進し、消費者団体が行う啓発活動を支援する。	県民生活文化課
	85	NPO活動の支援	消費者問題等に取り組むNPOに対し、必要な情報提供等を行うなど活動を支援する。	県民生活文化課

3 持続可能な開発目標 (SDGs) の実現に向けた消費生活

(1) 消費者に対する環境教育等の推進

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
環境教育・学習の推進	86	環境教育・学習の機会の充実	環境について考え、環境配慮の取組を実践できる消費者育成のため、環境教育・学習の機会の充実を図る。	環境政策課 環境保全課
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	87	環境活動のネットワークづくりの推進	環境NPOや行政、事業者等が参加する情報交換会などを開催するなどして、環境保全に関するネットワークづくりを推進する。	環境政策課 環境保全課 農林水産政策課
食育の推進	88	食育の推進	食育基本法に基づき、食に関する知識と食を選択する力を習得し、健全な食生活を実践できる人を育てるため、体験活動の充実や情報提供等を行う。	食の安全・安心推進課 りんご果樹課

(2) 環境に負荷の少ない消費行動の推進

施策の方向	番号	施策	内容	担当課
エシカル消費の推進	89	エシカル消費に関する情報提供	エシカル消費の周知や消費行動の促進のため、ホームページや広報誌、パンフレット等を活用し、情報提供を行う。	県民生活文化課 消費生活センター
脱炭素型のライフスタイルの促進	90	省エネ商品等の情報提供	省エネ家電製品や高効率給湯器、省エネ住宅、次世代自動車など、家庭生活において省資源・省エネルギー化に資する製品やサービスに関する情報を総合的に提供する。	環境政策課
	91	もったいない・あおもり県民運動の推進	「もったいない・あおもり県民運動」を展開し、県民総参加による省エネルギー、スマートムーブ等地球温暖化防止に向けた取組を推進する。	環境政策課
	92	環境にやさしい農業の拡大	有機農業、県特別栽培農産物、エコファーマー等土づくりを行い、化学肥料、化学合成農薬の使用を抑えた、環境に負荷の少ない農業による農産物の生産拡大を図る。	食の安全・ 安心推進課
	93	県産材の地産地消の推進	製造時のエネルギー消費が少なく、炭素貯蔵効果の長期発揮が期待できる木材の利用を促進するため、県産材の地産地消に対する意識を高める普及啓発を実施する。	林政課
ごみ減量やリサイクルなど3Rの取組推進	94	もったいない・あおもり県民運動の推進（再掲）	「もったいない・あおもり県民運動」を展開し、県民総参加によるごみ減量やリサイクルなど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3つ）の取組を推進する。また、家庭から出る生ごみの水切りの徹底のための取組を推進する。	環境政策課
	95	資源ごみの分別回収の促進	市町村と連携しながら家庭から出る紙類、衣類などの資源ごみ回収を促進する。	環境政策課
	96	マイバック持参等の推進	小売事業者等と協力し、マイバック持参の呼びかけとレジ袋無料配布取り止め、簡易包装の実施等の取組を推進する。	環境政策課
	97	青森県リサイクル製品認定制度の運用	青森県認定リサイクル製品の購入・使用を推奨し、資源の循環の利用と廃棄物の減量化を推進する。	環境政策課
	98	稲わらの有効利用の促進及び焼却防止	稲わらの有効利用の促進と焼却防止を強化することにより、各地域が自主自立したわら焼きがゼロとなる「稲わらの有効利用システム」を構築する。	食の安全・ 安心推進課
食品ロス削減、プラスチックごみ削減	99	もったいない・あおもり県民運動の推進（再掲）	「もったいない・あおもり県民運動」を展開し、県民総参加による食品ロス削減やプラスチックごみ削減のための取組を推進する。	環境政策課
	100	農業用使用済プラスチック適正処理の推進	農業者が排出する農業用使用済プラスチックの処理状況の把握に努める。	食の安全・ 安心推進課
消費者志向経営の普及・推進	101	消費者志向経営に関する情報提供	消費者志向経営の周知や取組推進のため、事業者に対し、情報提供を行う。	県民生活文化課 消費生活センター

4

第4次青森県消費生活基本計画策定経緯

年 月 日	内 容
令和2年度 令和3年3月26日	青森県消費者行政連絡会議構成課、青森県消費者教育連絡協議会構成課及び施策関係課（以下、「連絡会議構成課等」という。）から消費者行政関連事業・施策のとりまとめ
令和3年度 令和3年8月2日	計画の事務局素案について第1回青森県消費生活審議会及び青森県消費者教育推進地域協議会合同会議（以下、「合同会議」という。）から意見聴取
8月25日	事務局素案について連絡会議構成課等から意見聴取
10月22日	合同会議、連絡会議構成課等からの意見を踏まえ、事務局素案を計画原案として決定
11月1日	計画原案についてパブリック・コメント実施 （意見募集期間：11月30日まで）
12月15日	青森県消費者行政連絡会議及び青森県消費者教育連絡協議会での意見調整により、計画原案を計画案として決定
令和4年1月21日	計画案について第2回合同会議（書面開催）において、青森県消費生活審議会（以下、「審議会」という。）に諮問
1月27日	計画案について審議会から適当である旨の答申
1月31日	計画策定

<計画策定に携わった青森県消費生活審議会委員及び青森県消費者教育推進地域協議会委員> 青森県消費生活審議会委員・青森県消費者教育推進地域協議会委員（兼任）

区 分	氏 名	役 職	備 考
消費者代表	三 浦 雅 子	青森県生活協同組合連合会事務局長（常務理事）	
	柏 谷 公 子	青森市消費者の会会計	
	外 崎 れい子	青森県地域婦人団体連合会副会長	
	沼 田 桃 子	特定非営利活動法人青森県消費者協会理事長	
	高 橋 桃 子	公募（特定非営利活動法人子育て応援隊ココネットあおもり）	
	對 馬 星 子	公募（行政書士）	
事業者代表	田 中 泰 宏	青森県中小企業団体中央会副会長専務理事	
	田 中 幹 志	青森県石油商業組合副理事長	
	熊 木 正 徳	青森県漁業協同組合連合会専務理事	
	塩 崎 か つ	青森県商工会女性部連合会副会長	
	藤 間 則 和	全国農業協同組合連合会青森県本部副本部長	R3.8.31～笹森 俊充
	松 野 ミ ツ	青森県商工会議所女性会連合会会長	
学識経験者	米 山 達 三	弁護士	副会長
	藤 井 一 弘	青森公立大学経営経済学部教授	会 長
	吉 田 圭 子	消費生活アドバイザー（青森県子ども家庭支援センター事業部長）	
	沼 田 郷	青森大学総合経営学部教授	
	三 國 美 香	青森明の星短期大学講師	

（任期：令和2年2月1日～令和4年1月31日）

青森県消費者教育推進地域協議会委員

区 分	氏 名	役 職	備 考
学校教育関係者	中 嶋 豊	青森県高等学校校長協会家庭部会長（県立弘前実業高等学校校長）	
	横 山 誠 之	青森県中学校長会会長（青森市立筒井中学校校長）	
金融教育関係者	加 藤 宏 隆	青森県金融広報委員会常任幹事	R3.12.2～佐藤 拓彦

（任期：令和2年2月1日～令和4年1月31日）

5

青森県消費生活審議会委員・青森県消費者教育推進地域協議会委員名簿

1 青森県消費生活審議会委員・青森県消費者教育推進地域協議会委員（兼任）

区 分	氏 名	役 職	備 考
消費者代表	三 浦 雅 子	青森県生活協同組合連合会事務局長（常務理事）	
	柏 谷 公 子	青森市消費者の会会計	
	外 崎 れい子	青森県地域婦人団体連合会副会長	
	沼 田 桃 子	特定非営利活動法人青森県消費者協会理事長	
	對 馬 明 帆	公募（青森市民生委員・児童委員副会長）	
	藤 本 まどか	公募（特定非営利活動法人子育て応援隊ココネットあおもり）	
6名			
事業者代表	田 中 泰 宏	青森県中小企業団体中央会副会長専務理事	
	大 坂 功	青森県石油商業組合理事長	
	熊 木 正 徳	青森県漁業協同組合連合会専務理事	
	塩 崎 か つ	青森県商工会女性部連合会副会長	
	笹 森 俊 充	全国農業協同組合連合会青森県本部副本部長	
	松 野 ミ ツ	青森県商工会議所女性会連合会会長	
6名			
学識経験者	米 山 達 三	弁護士	
	藤 井 一 弘	青森公立大学経営経済学部教授	
	吉 田 圭 子	消費生活アドバイザー（青森県子ども家庭支援センター事業部長）	
	沼 田 郷	青森大学総合経営学部教授	
	三 國 美 香	青森明の星短期大学講師	
5名			
計17名			

（任期：令和4年2月1日～令和6年1月31日）

2 青森県消費者教育推進地域協議会委員

区 分	氏 名	役 職	備 考
学校教育関係者	中 嶋 豊	青森県高等学校長協会家庭部会長（県立弘前実業高等学校校長）	
	横 山 仁	青森県中学校長会副会長（青森市立浪打中学校校長）	
金融教育関係者	佐 藤 拓 彦	青森県金融広報委員会常任幹事	
3名			

（任期：令和4年2月1日～令和6年1月31日）

6 青森県消費者教育推進地域協議会設置要綱

(目的)

第1 青森県における消費者教育を総合的、体系的かつ効果的に推進するため、青森県消費者教育推進地域協議会（以下「地域協議会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2 地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。
 (1) 県内における消費者教育の推進に関して、地域協議会の構成員相互の情報の交換及び調整を行うこと。
 (2) 青森県消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。
 (3) その他、消費者教育を推進するために必要と認められること。

(構成)

第3 地域協議会は、次に掲げる者のうちから青森県環境生活部長（以下「部長」という。）が委嘱する委員をもって構成する。
 (1) 青森県消費生活審議会（以下「審議会」という。）の委員
 (2) 学校教育関係者
 (3) 金融教育関係者

(任期)

第4 委員の任期は2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(会長)

第5 地域協議会に会長を置き、審議会の会長がこれを兼ねるものとする。

(会議)

第6 地域協議会の会議は必要に応じて部長が招集する。
 2 会長は、地域協議会の会議の議長となる。
 3 会議の議決は、出席委員の過半数をもって決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。
 4 会長が必要と認めるときは、委員以外の者に出席を求めることができる。

(事務局)

第7 地域協議会に事務局を置き、青森県環境生活部県民生活文化課の職員をもって充てる。
 2 事務局は、地域協議会の運営等に関する事務を処理する。

(その他)

第8 この要綱に定めるもののほか、地域協議会の運営に関して必要な事項は、部長が別に定める。

附 則

1 この要綱は、平成27年2月1日から施行する。
 2 設置の際の委員の任期は、平成28年1月31日までとする。

7 青森県消費者行政連絡会議規程

昭和53年9月5日
 青森県訓令甲第24号
 庁中一般
 各出先機関

青森県消費者行政連絡会議規程を次のように定める。
 青森県消費者行政連絡会議規程

(設置)

第1条 県民の消費生活の安定及び向上に関する県行政の各分野における施策の円滑な遂行を図るため、青森県消費者行政連絡会議（以下「連絡会議」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 連絡会議の所掌事務は、次のとおりとする。
 (1) 県民の消費生活の安定及び向上に関する施策案の検討に関すること。
 (2) 各部局における県民の消費生活の安定及び向上に関する施策の連絡調整に関すること。
 (3) その他県民の消費生活の安定及び向上に関する県行政の各分野における施策の円滑な遂行を図るため必要な事項についての協議に関すること。

(組織)

第3条 連絡会議は、議長、副議長及び委員をもって組織する。
 2 議長は、環境生活部長をもって充てる。
 3 副議長は、県民生活文化課担当の環境生活部次長をもって充てる。
 4 委員は、別表に掲げる職にある職員をもって充てる。
 5 教育委員会事務局生涯学習課長は、連絡会議に出席できるものとする。

(議長及び副議長の職務)

第4条 議長は、会議を総理する。
 2 副議長は、議長を補佐し、議長に事故があるときは、その職務を代理し、議長が欠けたときは、その職務を行う。

(会議の招集)

第5条 連絡会議は、議長が必要に応じて随時招集する。

(関係職員の出席等)

第6条 議長は、必要に応じて委員以外の関係職員の出席を求めてその意見を徴することができる。

(幹事会)

第7条 連絡会議に幹事をもつて組織する幹事会を置く。
 2 幹事は、各委員の指名する職員をもって充てる。
 3 幹事会は、連絡会議に付議すべき事項について事前に審議するほか、連絡会議の所掌事務のうち議長が軽易と認めて指定したものを処理する。
 4 県民生活文化課長は、幹事会を必要に応じて随時招集し、その議長となる。
 5 前条の規定は、幹事会について準用する。

(連絡会議の庶務)

第8条 連絡会議の庶務は、県民生活文化課において処理する。

(その他)

第9条 この規程に定めるもののほか、連絡会議の運営に関し必要な事項は、連絡会議の議長が定める。

別表（第3条関係）

県民生活文化課長、環境政策課長、自然保護課長、健康福祉政策課長、がん・生活習慣病対策課長、医療薬務課長、保健衛生課長、商工政策課長、農林水産政策課長、総合販売戦略課長、食の安全・安心推進課長、農産園芸課長、畜産課長、林政課長、水産振興課長、監理課長、建築住宅課長、消防保安課長、観光企画課長

8 青森県消費者教育連絡協議会設置要綱

(目的)

第1 青森県における消費者教育に関する行政機関等の連絡調整及び協議を行うため、青森県消費者教育連絡協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2 協議会は、次に掲げる事務を行う。

- (1) 消費者教育推進のための情報交換に関すること。
- (2) 消費者教育の関係機関連携に関すること。
- (3) その他消費者教育に関すること。

(構成)

第3 協議会は、次の機関の長が推薦した職員をもって構成する。

- (1) 青森県総務部総務学事課
- (2) 青森県環境生活部県民生活文化課
- (3) 青森県消費生活センター
- (4) 青森県教育庁学校教育課
- (5) 青森県教育庁生涯学習課
- (6) 青森県金融広報委員会

(協議会の開催)

第4 協議会は、必要に応じて随時開催する。

2 協議会は、必要に応じて、関係者を出席させることができる。

(協議会の庶務)

第5 協議会の庶務は、青森県環境生活部県民生活文化課において処理する。

9 青森県消費生活条例

前文

かつて、この地には、日々の生活に必要なものを、自分たちの手で獲得していた豊饒な縄文の時代がありました。

現代の社会では、私たち県民は、毎日の生活を送るうえで必要不可欠な衣食住を始め様々なサービスに至るまで、事業者からの供給に依存して生活しています。すべての県民は消費者です。

20世紀後半の高度経済成長は、我が県にも大量生産・大量販売そして大量消費の高度消費社会をもたらし、私たちは、消費生活において物質的な「豊かさ」や「便利さ」「快適さ」を享受してきました。しかし、その一方で、県民の安全や利益を損なう様々な問題も発生してきています。また、私たち一人一人の行動が地球環境に大きな影響を与えていることから、私たち自身の生活様式が問われるようになってきました。

青森県においても、国際化、情報化、高齢化などの進展に伴って県民の消費生活を巡る問題も複雑化、多様化そして広範化してきています。

そのような中において、次の世代に思いをはせるとき、私たちは、県民の一人一人が健康で、安全かつ快適な生活を送ることができるような社会の実現を目指していかなければなりません。

そのためには、すべての県民がこの地で安心して生活できるよう社会環境の整備を図るとともに、私たち自身も主体的に行動していくことが望まれます。

このような認識の下に、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り、より豊かで潤いのある住みよい青森県を創造するため、この条例を制定します。

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、県民の消費生活に関する県及び事業者の果たすべき責務並びに消費者の果たすべき役割を明らかにするとともに、県民の消費生活に関する施策について必要な事項を定めることにより、県民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

(基本理念)

第2条 この条例の目的を達成するに当たっては、県、事業者及び消費者の相互の信頼を基調とし、次に掲げる消費者の権利の確立を図ることを基本とするものとする。

- (1) 消費生活において、商品又は役務により、生命、身体及び財産が侵されない権利
- (2) 消費生活において、商品又は役務について、適切に選択するため、適正な表示を行わせる権利
- (3) 消費生活において、商品又は役務の取引について、不当な方法から保護され、及び不当な条件を強制されない権利
- (4) 消費生活において、商品若しくは役務又はこれらの取引行為により不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利
- (5) 消費生活において、商品若しくは役務又はこれらの取引行為について必要な情報を速やかに提供される権利
- (6) 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
- (7) 消費生活において、意見が適切に反映される権利

(県の責務)

第3条 県は、消費生活に関する総合的かつ広域的な施策を策定し、及びこれを実施するものとする。

(市町村の責務)

第4条 削除

(事業者の責務)

第5条 事業者は、事業活動を行うに当たって、県が実施する消費生活に関する施策に協力するよう努め、並びにその供給する商品及び役務について、危害の防止、品質その他の内容の向上、適正な表示の実施、公正な取引の確保、正確な情報の提供等必要な措置を講ずるとともに、価格の安定及び流通の円滑化に努めなければならない。

2 事業者は、その供給する商品及び役務並びにこれらの取引行為について、消費者からの苦情を適切かつ迅速に処理し、及び消費者の意見

を反映させるよう努めるとともに、これらに必要な体制の整備に努めなければならない。

(消費者の役割)

第6条 消費者は、県が実施する消費生活に関する施策に協力するよう努めるとともに、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得し、及び主体的に行動するよう努めることによって、消費生活の安定及び向上に積極的な役割を果たすものとする。

(環境への配慮)

第7条 県は、消費生活に関する施策の策定及び実施に当たって、消費生活が環境に及ぼす影響について配慮するものとする。

- 2 事業者は、事業活動を行うに当たって、その供給する商品及び役務が消費生活により環境に及ぼす影響について配慮するよう努めなければならない。
- 3 消費者は、その消費生活が環境に及ぼす影響に配慮して消費生活を営むよう努めなければならない。

(基本計画)

第8条 知事は、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（以下「基本計画」という。）を定めなければならない。

- 2 基本計画には、次に掲げる事項を定めるものとする。
 - (1) 消費生活に関する施策の大綱に関する事項
 - (2) 消費生活に関する施策の実施についての総合調整に関する事項
 - (3) 消費生活に関する苦情及び相談を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備に関する事項
 - (4) その他消費生活に関する施策の推進に関する重要な事項
- 3 知事は、基本計画を定めようとするときは、あらかじめ、青森県消費生活審議会（以下「審議会」という。）の意見を聴かなければならない。
- 4 知事は、基本計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。
- 5 前2項の規定は、基本計画の変更について準用する。

第2章 危害の防止、規格等の適正化、不当な取引行為等

(危害に関する調査)

第9条 知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに、当該商品又は役務について必要な調査を行わなければならない。

- 2 知事は、前項の調査のため必要があると認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該商品又は役務についてその安全性を明らかにするよう求めることができる。

(危害の防止の措置)

第10条 知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、書面により、当該商品又は役務の供給の中止、当該商品の回収その他消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

- 2 知事は、消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するため必要があると認めるときは、前条の規定による調査の概要又は前項の規定による勧告の内容を公表することができる。

(重大危害に関する公表)

第11条 知事は、商品又は役務が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認める場合において、当該危害を防止するため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、直ちに、次に掲げる事項を公表しなければならない。

- (1) 当該商品又は役務の名称
- (2) 当該商品又は役務を供給する事業者の氏名又は名称及び住所
- (3) 当該危害の内容
- (4) その他当該危害を防止するために必要な事項

(規格の適正化)

第12条 知事は、商品又は役務について品質その他の内容の向上及び消費生活の合理化を図るため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者に対し、その供給する商品又は役務

について適正な規格を整備するために必要な助言及び指導を行うことができる。

(表示の適正化)

第13条 知事は、商品の使用又は役務の利用により消費者の生命、身体又は財産に対する危害が発生するおそれがあると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者に対し、その供給する商品又は役務について当該危害の発生を防止するための使用又は利用の方法等に関して適正な表示をするために必要な助言及び指導を行うことができる。

- 2 前項に規定するもののほか、知事は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者に対し、その供給する商品又は役務について品質、機能、価格、量目その他の事項の適正な表示をするために必要な助言及び指導を行うことができる。

(容器及び包装の適正化)

第14条 知事は、消費者が商品の購入に際しその内容、量目等を誤認することがないようにするため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者に対し、その供給する商品の容器及び包装を適正化するために必要な助言及び指導を行うことができる。

(商品等の規格・基準の設定)

第15条 知事は、商品又は役務について品質その他の内容の向上、消費者の合理的な選択の確保その他消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、商品又は役務について、事業者が遵守すべき規格並びに表示、容器及び包装の基準（以下「商品等の規格・基準」という。）を定めることができる。

- 2 知事は、商品等の規格・基準を定めようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴かなければならない。
- 3 第1項の規定による商品等の規格・基準の設定は、告示で行わなければならない。
- 4 前2項の規定は、商品等の規格・基準の変更及び廃止について準用する。

(商品等の規格・基準の遵守に関する措置)

第16条 知事は、商品又は役務が前条第1項の規定により定められた商品等の規格・基準に適合していないと認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、書面により、当該商品等の規格・基準を遵守するよう勧告することができる。

(不当な取引行為の指定)

第17条 知事は、事業者が消費者との間で行う商品又は役務の取引に関する行為が次の各号のいずれかに該当するものを不当な取引行為として指定することができる。

- (1) 消費者に対し虚偽の事実を告げ、又は誤信を招く情報を提供し、消費者を威迫し、又は心理的に不安な状態に陥れる等の不当な方法で、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させる行為
- (2) 消費者に著しい不利益をもたらす不当な内容の契約を締結させる行為
- (3) 契約（契約の成立について当事者間に争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を不当に強要し、又は契約に基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為
- (4) 消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは契約の取消し（以下「申込みの撤回等」という。）を妨げ、又は申込みの撤回等により生じる債務若しくは契約が無効であることに基づく債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させる行為

- 2 第15条第2項及び第3項の規定は、前項の不当な取引行為の指定、変更及び廃止について準用する。

(不当な取引行為の改善措置)

第18条 知事は、事業者が前条第1項の規定による指定をされた不当な取引行為を行っているとき、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、書面により、当該不当な取引行為の中止その他の改善措置を講ずるよう勧告することができる。

(生活必要商品等の価格動向の調査等)

第19条 知事は、消費者の日常生活に必要な商品又は役務（次項において「生活必要商品等」という。）について、必要に応じて、その価格の動向、需給の状況、流通の実態等を調査するものとする。

2 知事は、生活必要商品等の価格の安定を図り、又は消費者の生活必要商品等の合理的な選択を確保するため必要があると認めるときは、前項の規定による調査の概要を公表するものとする。

(生活必要商品の供給要請)

第20条 知事は、消費者の日常生活に必要な商品（以下「生活必要商品」という。）の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活必要商品に係る事業者に対し、その供給について協力を求めることができる。

(生活必要商品の供給に係る措置)

第21条 知事は、生活必要商品が著しく不足し、若しくはその価格が著しく上昇し、又はこれらのおそれがあると認める場合において、事業者が不当な買占め若しくは売惜しみにより当該生活必要商品を多量に保有し、又は当該生活必要商品を著しく不当な価格で販売していると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、書面により、これらの行為を是正するよう勧告することができる。

第3章 消費者の被害の救済

(苦情等の処理)

第22条 知事は、消費者から事業者の供給する商品若しくは役務若しくはこれらの取引行為に関する苦情の申出又は消費生活に関する相談があったときは、速やかに、その内容を調査し、これらを解決するために必要な措置を講ずるものとする。

(審議会のあつせん及び調停)

第23条 知事は、前条に規定する消費者からの苦情を解決するため必要があると認めるときは、当該苦情を審議会のあつせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あつせん又は調停のため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者、消費者その他の関係者の出席を求め、その意見を聴くことができる。

(訴訟の援助)

第24条 知事は、消費者が事業者を相手として訴訟を提起する場合又は事業者が訴訟を提起された場合において、当該訴訟が次に掲げる要件のすべてに該当するときは、当該消費者に対し、当該訴訟を提起し、及び維持し、又は当該訴訟に応じるために必要な資金の貸付けその他の援助を行うことができる。

(1) 前条第1項の規定によりあつせん又は調停のため審議会に付された苦情に係る訴訟であること。

(2) 審議会において、その援助をすることが適当であると認めた訴訟であること。

2 知事は、前項の規定による貸付けを受けた者が、次の各号のいずれかに該当するときは、当該貸付けに係る返還債務の全部又は一部を免除することができる。

(1) 当該訴訟の結果、当該訴訟に係る費用を償うことができないとき。

(2) 死亡したとき。

(3) 災害、病気その他の理由により返還が困難となったとき。

3 前2項に定めるもののほか、第1項の規定による貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

第4章 消費生活に関する情報提供、教育・学習等

(情報の収集及び提供)

第25条 知事は、商品又は役務について品質、機能、価格及び量目並びにこれらの表示の状況、取引方法その他必要と認める事項に関して試験、検査、調査等を行い、消費生活に関する情報を収集するとともに、消費生活の安定及び向上を図るために必要な情報を提供するものとする。

(教育機会の活用及び学習の支援)

第26条 県は、消費者が消費生活を営む上で必要な知識及び判断力を習得し、消費生活において主体的に行動し、並びに消費生活が環境に

及ぼす影響についての理解を深めることができるようにするため、消費生活に関する教育用の資料の提供その他教育の機会を活用するために必要な措置を講ずるものとする。

2 県は、消費生活に関する学習の機会の提供その他消費生活に関する消費者の自主的な学習の支援のために必要な措置を講ずるものとする。

(消費者の組織活動の促進)

第27条 県は、消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な消費者の組織活動が促進されるようにするために必要な情報の提供その他の援助の措置を講ずるよう努めるものとする。

(知事への申出)

第28条 消費者は、この条例に規定する措置が採られていないことにより、第2条各号に掲げる消費者の権利が侵害され、又は侵害されるおそれがあるときは、知事に対し、その旨を申し出て、適当な措置を採るべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは、必要な調査を行い、その申出に理由があると認めるときは、この条例に基づく措置その他必要と認める措置を採るものとする。

第5章 消費生活センター

(苦情の処理等の事務)

第29条 消費生活センター（消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターをいう。以下同じ。）は、同法第8条第1項各号に掲げる事務のほか、次に掲げる事務を行う。

(1) 第22条の規定による消費者からの苦情の申出又は消費生活に関する相談に応じること。

(2) 第22条の規定による消費者からの苦情の処理のためのあつせんを行うこと。

(3) 第25条の規定による試験、検査、調査等を行うこと。

(4) 第25条の規定による消費生活に関する情報の収集並びに消費生活の安定及び向上を図るために必要な情報の提供を行うこと。

(5) 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

(名称、所在地等の公示)

第30条 知事は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。

(1) 消費生活センターの名称及び所在地

(2) 消費生活相談（消費者安全法第10条の3第2項に規定する消費生活相談をいう。以下同じ。）等の事務を行う日及び時間

(3) 消費生活相談等の事務の委託（消費者安全法第8条の2第1項の規定による委託を含む。以下同じ。）をしたときは、当該委託を受けた者の氏名又は名称及び住所

2 前項の規定は、同項各号に掲げる事項の変更について準用する。

(消費生活相談員等)

第31条 消費生活センターに消費生活相談員（消費者安全法第10条の3第1項の消費生活相談員をいう。以下同じ。）を置き、消費生活相談の事務に従事させるものとする。

2 消費生活センターに、消費生活相談員のほか、消費生活センターの事務を掌理する職員その他消費生活センターの事務を行うために必要な職員その他の人員を置くものとする。

3 知事は、消費者安全法第11条の規定に基づき、消費生活センターにおいて消費生活相談その他の同法第8条第1項各号に掲げる事務及び第29条各号に掲げる事務に従事する職員その他の者に対し、その資質の向上のための研修等の機会を確保するものとし、並びに消費生活相談員その他の人材の確保等に必要な措置を講ずるものとする。

4 前3項の規定による措置等については、事務の委託により行うことができる。

(消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理)

第32条 知事は、消費生活センターにおいて消費生活相談その他の消費者安全法第8条第1項各号に掲げる事務及び第29条各号に掲げる事務を行うことにより得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

第6章 雑則

(国及び他の地方公共団体との協力)

第33条 知事は、消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国に対し必要な措置を講ずるよう要請し、及び他の地方公共団体に協力を求めるものとする。

2 知事は、国又は他の地方公共団体から消費生活の安定及び向上を図ることを目的に協力を求められたときは、これに応ずるよう努めるものとする。

(立入調査等)

第34条 知事は、この条例の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、事業者の事務所、事業所その他その事業を行う場所に立ち入り、業務の状況若しくは帳簿、書類その他の物件を調査させ、若しくは関係者に質問させることについて協力を求めることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

(公表)

第35条 知事は、事業者が次の各号のいずれかに該当するときは、その旨を公表することができる。

- (1) 正当な理由がなく第9条第2項の規定による要求に応じないとき。
- (2) 正当な理由がなく第10条第1項、第16条、第18条又は第21条の規定による勧告に従わなかったとき。
- (3) 正当な理由がなく前条第1項の規定による報告若しくは資料の提出の要求又は調査若しくは質問についての協力の要請に応じないとき。
- (4) 前条第1項の規定による報告若しくは資料の提出の要求又は質問についての協力の要請に対して、虚偽の報告をし、若しくは虚偽の資料を提出し、若しくは虚偽の答弁をし、又は関係者に虚偽の答弁をさせたとき。

2 知事は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、事業者に口頭で意見を述べ、又は意見書を提出する機会を与えなければならない。

3 知事は、第1項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、審議会の意見を聴かななければならない。

(施行事項)

第36条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附 則

この条例は、平成10年4月1日から施行する。

附 則 (平成11年条例第59号) 抄

1 この条例は、平成12年4月1日から施行する。

附 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

10 関係資料

(1) 消費者基本法 抄 (昭和43年5月30日法律第78号)

(基本理念)

第2条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策(以下「消費者政策」という。)の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに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ることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。

4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。

5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

(国の責務)

第3条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

(地方公共団体の責務)

第4条 地方公共団体は、第2条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状況に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

(2) 消費者安全法 抄 (平成21年6月5日法律第50号)

(基本理念)

第3条 消費者安全の確保に関する施策の推進は、専門的知見に基づき必要とされる措置の迅速かつ効率的な実施により、消費者事故等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止することを旨として、行われなければならない。

2 消費者安全の確保に関する施策の推進は、事業者による適正な事業活動の確保に配慮しつつ、消費者の需要の高度化及び多様化その他の社会経済情勢の変化に適確に対応し、消費者の利便の増進に寄与することを旨として、行われなければならない。

3 消費者安全の確保に関する施策の推進は、国及び地方公共団体の緊密な連携の下、地方公共団体の自主性及び自立性が十分に発揮されるよう行われなければならない。

(国及び地方公共団体の責務)

第4条 国及び地方公共団体は、前条に定める基本理念(以下この条において「基本理念」という。)にのっとり、消費者安全の確保に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

2 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費生活について専門的な知識、技術又は経験を有する者の能力を活用するよう努めなければならない。

3 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、消費者事故等に関する情報の開示、消費者の意見を反映させるために必要な措置その他の措置を講ずることにより、その過程の透明性を確保するよう努めなければならない。

4 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念にのっとり、施策効果(当該施策に基づき実施し、又は実施しようとしている行政上の一連の行為が消費者の消費生活、社会経済及び行政運営に及ぼし、又は及ぼすことが見込まれる影響をいう。第6条第2項第4号において同じ。)の把握及びこれを基礎とする評価を行った上で、適時に、かつ、適切な方法により検討を

加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- 5 国及び地方公共団体は、消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっては、基本理念のつとめ、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）、第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センター、都道府県警察、消防機関（消防組織法（昭和22年法律第226号）第9条各号に掲げる機関をいう。）、保健所、病院、教育機関、第11条の7第1項の消費生活協力団体及び消費生活協力員、消費者団体その他の関係者の間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならない。
- 6 国及び地方公共団体は、消費者教育を推進し、及び広報活動、消費生活に関する教育活動その他の活動を行うことを通じて、消費者安全の確保に関し、国民の理解を深め、かつ、その協力を得るよう努めなければならない。

（略）

（都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施）

- 第8条** 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。
- （1）次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと。
 - （2）消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
 - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
 - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
 - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であって、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
 - ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
 - （3）市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
 - （4）消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
 - （5）前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。
- （1）消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
 - （2）消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんを行うこと。
 - （3）消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
 - （4）都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
 - （5）消費者安全の確保に関し、関係機関との連絡調整を行うこと。
 - （6）前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 3 都道府県は、市町村が前各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理しようとする場合又は他の市町村に委託しようとする場合は、関係市町村の求めに応じ、市町村相互間における必要な調整を行うことができる。
- 4 第1項各号に掲げる事務に従事する都道府県の職員若しくはその職にあった者又は第2項各号に掲げる事務に従事する市町村の職員若しくはその職にあった者は、当該事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。
- （消費生活相談等の事務の委託）
- 第8条の2** 都道府県は、前条第1項第1号に掲げる事務（市町村相互間の連絡調整に係る部分を除く。）及び同項第2号から第5号までに掲げる事務の一部を、その事務を適切に実施することが出来るものとして内閣府令に定める基準に適合する者に委託することができる。
- 2 市町村は、前条第2項各号に掲げる事務の一部を、その事務を適切

に実施することが出来るものとして内閣府令に定める基準に適合する者に委託することができる。

- 3 前2項の規定により事務の委託を受けた者若しくはその役員若しくは職員又はこれらの職にあった者は、当該委託に係る事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（国及び国民生活センターの援助）

第9条 国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、第8条第1項各号及び第2項各号に掲げる事務の実施に関し、情報の提供、当該事務に従事する人材に対する研修その他の必要な援助を行うものとする。

（消費生活センターの設置）

第10条 都道府県は、第8条第1項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。

- （1）消費生活相談員を第8条第1項第2号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。
 - （2）第8条第1項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
 - （3）その他第8条第1項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
- 2 市町村は、必要に応じ、第8条第2項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。
- （1）消費生活相談員を第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるものであること。
 - （2）第8条第2項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。
 - （3）その他第8条第2項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。
- 3 前項の規定により同項の施設又は機関を設置する市町村以外の市町村は、第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務に従事させるため、消費生活相談員を置くよう努めなければならない。

（消費生活センターの組織及び運営等）

第10条の2 都道府県及び前条第2項の施設又は機関を設置する市町村は、次に掲げる事項について条例で定めるものとする。

- （1）消費生活センター（前条第1項又は第2項の施設又は機関をいう。次項及び第47条第2項において同じ。）の組織及び運営に関する事項
 - （2）第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の安全管理に関する事項
 - （3）その他内閣府令で定める事項
- 2 都道府県又は消費生活センターを設置する市町村が前項の規定により条例を定めるに当たっては、事業者に対する消費者からの苦情が適切かつ迅速に処理されるための基準として内閣府令で定める基準を参照するものとする。

（消費生活相談員の要件等）

第10条の3 消費生活相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人（以下「登録試験機関」という。）の行う消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市町村長が認める者でなければならない。

2 消費生活相談員は、消費生活を取り巻く環境の変化による業務の内容の変化に適応するため、消費生活相談（第8条第1項第2号イ及びロ又は第2項第1号及び第2号の規定に基づき都道府県又は市町村が実施する事業者に対する消費者からの苦情に係る相談及びあっせんをいう。以下同じ。）に関する知識及び技術の向上に努めなければならない。

3 第1項の消費生活相談員資格試験（以下単に「試験」という。）は、消費生活相談を行うために必要な知識及び技術を有するかどうかを判定することを目的とし、次に掲げる科目について行う。

- （1）商品及び役務の特性、使用等の形態その他の商品等及び役務の消費安全性に関する科目
- （2）消費者行政に関する法令に関する科目
- （3）消費生活相談の実務に関する科目
- （4）その他内閣府令で定める科目

4 試験（登録試験機関の行うものを除く。）を受けようとする者は、内閣府令で定めるところにより、手数料を国に納付しなければならない。

5 前2項に定めるもののほか、試験の受験手続きその他の実施細目は、内閣府令で定める。

（指定消費生活相談員）

第10条の4 都道府県知事は、市町村による消費生活相談の事務の実施に関し援助を行うため、試験に合格し、かつ、内閣府令で定める消費生活相談員としての実務の経験を有する都道府県の消費生活相談員の中から、市町村が行う第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務の実施に関し、同条第1項第1号に規定する助言、協力、情報の提供その他の援助を行う者を指定消費生活相談員として指定するよう努めなければならない。

（消費生活相談等の事務に従事する人材の確保等）

第11条 都道府県及び市町村は、消費生活相談員の適切な処遇、研修の実施、専任の職員の配置及び養成その他の措置を講じ、消費生活相談員その他の第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務に従事する人材の確保及び資質の向上を図るよう努めるものとする。

消費者安全法施行令 抄（平成21年8月14日政令第220号）

（都道府県が設置する消費生活センターの基準）

第6条 法第10条第1項第3号の政令で定める基準は、法第8条第1項第2号イ及びロに掲げる事務を1週間につき4日以上行うことができるものであることとする。

（市町村が設置する消費生活センターの基準）

第7条 法第10条第2項第3号の政令で定める基準は、法第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務を1週間につき4日以上行うことができるものであることとする。

（3）消費者教育の推進に関する法律 抄

（平成24年8月22日法律第61号）

（基本理念）

第3条 消費者教育は、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれることを旨として行われなければならない。

2 消費者教育は、消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援することを旨として行われなければならない。

3 消費者教育は、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われるとともに、年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮した適切な方法で行われなければならない。

4 消費者教育は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた適切な方法により、かつ、それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携及び他の消費者政策（消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策をいう。第9条第2項第3号において同じ。）との有機的な連携を確保しつつ、効果的に行われなければならない。

5 消費者教育は、消費者の消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供することを旨として行われなければならない。

6 消費者教育は、災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めることを旨として行われなければならない。

7 消費者教育に関する施策を講ずるに当たっては、環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関連する教育に関する施策との有機的な連携が図られるよう、必要な配慮がなされなければならない。

（国の責務）

第4条 国は、自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができる自立した消費者の育成が極めて重要であることに鑑み、前条の基本理念（以下この章において「基本理念」という。）にのっとり、消費者教育の推進に関する総合的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2 内閣総理大臣及び文部科学大臣は、前項の施策が適切かつ効率的に策定され、及び実施されるよう、相互に又は関係行政機関の長との間の緊密な連携協力を図りつつ、それぞれの所掌に係る消費者教育の推進に関する施策を推進しなければならない。

（地方公共団体の責務）

第5条 地方公共団体は、基本理念にのっとり、消費生活センター（消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条の2第1項第1号に規定する消費生活センターをいう。第13条第2項及び第20条第1項において同じ。）、教育委員会その他の関係機関相互間の緊密な連携の下に、消費者教育の推進に関し、国との適切な役割分担を踏まえて、その地方公共団体の区域の社会的、経済的状况に応じた施策を策定し、及び実施する責務を有する。

（略）

（都道府県消費者教育推進計画等）

第10条 都道府県は、基本方針を踏まえ、その都道府県の区域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（以下この条及び第20条第2項第2号において「都道府県消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

2 市町村は、基本方針（都道府県消費者教育推進計画が定められているときは、基本方針及び都道府県消費者教育推進計画）を踏まえ、その市町村の区域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（以下この条及び第20条第2項第2号において「市町村消費者教育推進計画」という。）を定めるよう努めなければならない。

3 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めようとするときは、あらかじめ、その都道府県又は市町村の区域の消費者その他の関係者の意見を反映させるために必要な措置を講ずるよう努めるものとする。この場合において、第20条第1項の規定により消費者教育推進地域協議会を組織している都道府県及び市町村にあつては、当該消費者教育推進地域協議会の意見を聴かなければならない。

4 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表するよう努めるものとする。

5 都道府県及び市町村は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を定めた場合は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育の推進に関する施策の実施の状況についての調査、分析及び評価を行うよう努めるとともに、必要があると認めるときは、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を変更するものとする。

6 第3項及び第4項の規定は、都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の変更について準用する。

（略）

（消費者教育推進地域協議会）

第20条 都道府県及び市町村は、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するため、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターその他の当該都道府県又は市町村の関係機関等をもって構成する消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めなければならない。

2 消費者教育推進地域協議会は、次に掲げる事務を行うものとする。
（1）当該都道府県又は市町村の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して消費者教育推進地域協議会の構成員相互の情報交換及び調整を行うこと。

（2）都道府県又は市町村が都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画を作成し、又は変更しようとする場合においては、当該都道府県消費者教育推進計画又は市町村消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。

3 前2項に定めるもののほか、消費者教育推進地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、消費者教育推進地域協議会が定める。

(4) 参考 消費者教育の体系イメージマップ (消費者庁作成)

		幼児期	小学生期	中学生期
各期の特徴 重点領域		様々な気づきの体験を通じて、家族や身の回りの物事に関心を持ち、それを取り入れる時期	主体的な行動、社会や環境への興味を通して、消費者としての素地の形成が望まれる時期	行動の範囲が広がり、権利と責任を理解し、トラブル解決方法の理解が望まれる時期
	消費者市民社会の構築	消費がもつ影響力の理解 おつかいや買い物に関心を持つ	消費をめぐる物と金銭の流れを考えよう	消費者の行動が環境や経済に与える影響を考えよう
商品等の安全	持続可能な消費の実践	身の回りのものを大切にしよう	自分の生活と身近な環境とのかかわりに気づき、物の使い方などを工夫しよう	消費生活が環境に与える影響を考え、環境に配慮した生活を実践しよう
	消費者の参画・協働	協力することの大切さを知ろう	身近な消費者問題に目を向けよう	身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成について考えよう
生活の管理と契約	商品安全の理解と危険を回避する能力	くらしの中の危険や、ものの安全な使い方に気づこう	危険を回避し、物を安全に使う手がかりを知ろう	危険を回避し、物を安全に使う手段を知り、使おう
	トラブル対応能力	困ったことがあったら身近な人に伝えよう	困ったことがあったら身近な人に相談しよう	販売方法の特徴を知り、トラブル解決の法律や制度、相談機関を知ろう
	選択し、契約することへの理解と考える態度	約束やきまりを守ろう	物の選び方、買い方を考え適切に購入しよう 約束やきまりの大切さを知り、考えよう	商品を適切に選択するとともに、契約とそのルールを知り、よりよい契約の仕方を考えよう
情報とメディア	生活を設計・管理する能力	欲しいものがあつたときは、よく考え、時には我慢することをおぼえよう	物や金銭の大切さに気づき、計画的な使い方を考えよう お小遣いを考えて使おう	消費に関する生活管理の技能を活用しよう 買い物や貯金を計画的にしよう
	情報の収集・処理・発信能力	身の回りのさまざまな情報に気づこう	消費に関する情報の集め方や活用の仕方を知ろう	消費生活に関する情報の収集と発信の技能を身に付けよう
	情報社会のルールや情報モラルの理解	自分や家族を大切にしよう	自分や知人の個人情報を守るなど、情報モラルを知ろう	著作権や発信した情報への責任を知ろう
	消費生活情報に対する批判的思考力	身の回りの情報から「なぜ」「どうして」を考えよう	消費生活情報の目的や特徴、選択の大切さを知ろう	消費生活情報の評価、選択の方法について学び、意思決定の大切さを知ろう

高校生期	成人期		
	特に若者	成人一般	特に高齢者
生涯を見通した生活の管理や計画の重要性、社会的責任を理解し、主体的な判断が望まれる時期	生活において自立を進め、消費生活のスタイルや価値観を確立し自らの行動を始める時期	精神的、経済的に自立し、消費者市民社会の構築に、様々な人々と協働し取り組む時期	周囲の支援を受けつつも人生での豊富な経験や知識を消費者市民社会構築に活かす時期
生産・流通・消費・廃棄が環境、経済や社会に与える影響を考えよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響を考える習慣を身に付けよう	生産・流通・消費・廃棄が環境、経済、社会に与える影響に配慮して行動しよう	消費者の行動が環境、経済、社会に与える影響に配慮することの大切さを伝え合おう
持続可能な社会を目指して、ライフスタイルを考えよう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを探そう	持続可能な社会を目指したライフスタイルを実践しよう	持続可能な社会に役立つライフスタイルについて伝え合おう
身近な消費者問題及び社会課題の解決や、公正な社会の形成に協働して取り組むことの重要性を理解しよう	消費者問題その他の社会課題の解決や、公正な社会の形成に向けた行動の場を広げよう	地域や職場で協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくらう	支え合いながら協働して消費者問題その他の社会課題を解決し、公正な社会をつくらう
安全で危険の少ない暮らしと消費社会を目指すことの大切さを理解しよう	安全で危険の少ない暮らし方をする習慣を付けよう	安全で危険の少ない暮らしと消費社会をつくらう	安全で危険の少ない暮らしの大切さを伝え合おう
トラブル解決の法律や制度、相談機関の利用法を知ろう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用する習慣を付けよう	トラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しやすい社会をつくらう	支え合いながらトラブル解決の法律や制度、相談機関を利用しよう
適切な意思決定に基づいて行動しよう 契約とそのルールを活用について理解しよう	契約の内容・ルールを理解し、よく確認して契約する習慣を付けよう	契約とそのルールを理解し、くらしに活かそう	契約トラブルに遭遇しない暮らしの知恵を伝え合おう
主体的に生活設計を立ててみよう 生涯を見通した生活経済の管理や計画を考えよう	生涯を見通した計画的なくらしを目指して、生活設計・管理を実践しよう	経済社会の変化に対応し、生涯を見通した計画的なくらしをしよう	生活環境の変化に対応し支え合いながら生活を管理しよう
情報と情報技術の適切な利用法や、国内だけでなく国際社会との関係を考えよう	情報と情報技術を適切に利用する習慣を身に付けよう	情報と情報技術を適切に利用するくらしをしよう	支え合いながら情報と情報技術を適切に利用しよう
望ましい情報社会のあり方や、情報モラル、セキュリティについて考えよう	情報社会のルールや情報モラルを守る習慣を付けよう	トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくらう	支え合いながら、トラブルが少なく、情報モラルが守られる情報社会をつくらう
消費生活情報を評価、選択の方法について学び、社会との関連を理解しよう	消費生活情報を主体的に吟味する習慣を付けよう	消費生活情報を主体的に評価して行動しよう	支え合いながら消費生活情報を上手に取り入れよう

※本イメージマップで示す内容は、学校、家庭、地域における学習内容について体系的に組み立て、理解を進めやすいように整理したものであり、学習指導要領との対応関係を示すものではありません。

消費生活相談窓口一覧

■消費者ホットライン 局番なし ^{い や や}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

