

青森県消費生活基本計画策定経緯

年月日	検討事項等について
<平成23年度>	
平成23年10月31日	青森県消費者行政連絡会議幹事会の開催 計画の改定素案について意見及び消費者行政関連事業・施策の照会
11月30日	改定素案に対する意見集約・関連施策のとりまとめ
12月27日	改定素案決定
平成24年2月10日	平成23年度青森県消費生活審議会の開催 計画の改定について諮問(改定素案提示) 審議会の意見をふまえ改定素案を一部修正
3月9日	パブリック・コメントの実施(意見募集期間:4月8日まで)
<平成24年度>	
4月25日	青森県消費者行政連絡会議での意見調整
5月17日	平成24年度青森県消費生活審議会の開催 計画の改定について答申
5月28日	計画改定
6月6日	庁議に報告

4 青森県消費生活審議会

青 県 文 第 685 号
平成 24 年 2 月 10 日

青森県消費生活審議会
会 長 鈴 木 康 弘 殿

青 森 県 知 事 三 村 申 吾

諮 問 書

次の事項について諮問します。

「青森県消費生活基本計画」の改定について

(諮問理由)

県では、青森県消費生活条例(平成10年3月青森県条例第2号)第8条第1項の規定に基づき、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の基本的な計画として「青森県消費生活基本計画」を定めていますが、社会経済環境の変化等を踏まえ改定したいので、同条例第8条第5項の規定に基づき、貴審議会の意見を求めます。

平成 24 年 5 月 17 日

青森県知事 三 村 申 吾 殿

青森県消費生活審議会
会 長 鈴 木 康 弘

「青森県消費生活基本計画」の改定について(答申)

平成 24 年 2 月 10 日 付 青 県 文 第 685 号 で 諮 問 の あ っ た こ の こ と に つ い て、審 議 の 結 果 適 当 で あ る と 認 め ま す。

4

青森県消費生活審議会

青森県消費生活審議会委員名簿

区分	氏名	所属団体等	備考
消費者代表	鎌田 敦子	青森県生活協同組合連合会理事	○
	清野 優美子	青森県生活研究グループ連絡協議会会長	
	大澤 孝	十和田市消費者の会副会長	
	白川 弘子	青森県消費者協会前常務理事	○
	大高 美幸	公募（臨時事務員）	
	盛 幸子	公募（主婦）	
6名			
事業者代表	吉田 隆男	青森県中小企業団体中央会専務理事	
	大坂 功	青森県石油商業組合理事長	○
	角田 順一	青森県漁業協同組合連合会副会長理事	
	中美 久里子	青森県商工会女性部連合会会長	○
	工藤 雅市	全国農業協同組合連合会青森県本部 県本部長	H24.4.9～
	元木 篤子	青森県商工会議所女性会連合会会長	
6名			
学識経験者	小田切 達	弁護士	○副会長
	大沢 泉	八戸大学ビジネス学部教授	
	加藤 徳子	消費生活アドバイザー	
	鈴木 康弘	青森大学社会学部教授	○会長
	長谷河 亜希子	弘前大学人文学部准教授	○
5名			
計 17名			

（任期：平成24年2月1日～平成26年1月31日）

○印は苦情処理委員会委員

青森県消費者行政連絡会議規程

昭和五十三年九月五日
青森県訓令甲第二十四号
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)

第一条 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)

第二条 連絡会議の所掌事務は、次のとおりとする。

- 一 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。
- 二 各部署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。
- 三 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)

第三条 連絡会議は、議長、副議長及び委員をもつて組織する。

- 2 議長は、環境生活部長をもつて充てる。
- 3 副議長は、県民生活文化課担当の環境生活部次長をもつて充てる。
- 4 委員は、別表に掲げる職にある職員をもつて充てる。
- 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)

第四条 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)

第五条 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)

第六条 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)

第七条 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つて充てる。
- 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)

第八条 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)

第九条 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(第三条関係)

防災消防課長、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、観光企画課長

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(ほうじょう)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。

二十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、その一方では、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。

- 一 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
- 二 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
- 三 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
- 四 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
- 五 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
- 六 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
- 七 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。

- 一 消費生活に関する施策の大綱に関する事項
- 二 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
- 三 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
- 四 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 前二項の規定は、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ときは、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。

- 一 当該商品又は役務の名称
- 二 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
- 三 当該危害の内容
- 四 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 前二項の規定は、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で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。

- 一 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

二 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

三 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

四 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ものとする。

(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ときにおいて、事業者が不当な買占め若しくは売り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。

(審議会のあっせん及び調停)

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っせん又は調停に付することができる。

2 審議会は、あっ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。

- 一 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。
 - 二 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。
- 一 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。
 - 二 死亡したとき。
 - 三 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 前二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られ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つたときは、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 雑則

(国及び他の地方公共団体との協力)

第29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。

(立ち入り調査等)

第30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31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。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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に応じないとき。
- 四 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ければならない。

(施行事項)

第32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(平成10年3月青森県条例第2号)

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12月青森県条例第59号)

この条例は、平成12年4月1日から施行する。

関係条文

(1) 消費者基本法

(昭和四十三年五月三十日法律第七十八号) 抄

(基本理念)

- 第二条 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)

第三条 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)

第四条 地方公共団体は、第二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、経済的状况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

(平成二十一年六月五日法律第五十号) 抄

(基本理念)

- 第三条 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)

- 第四条 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及び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。第六条第二項第四号において同じ。)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、基本理念にのっとり、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。)、第十条第三項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(昭和二十二年法律第二百二十六号)第九条各号に掲げる機関をいう。)、保健所、病院、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、啓発活動、広報活動、消費生活に関する教育活動その他の活動を通じて、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)

第八条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 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技術的援助を行うこと。

- 二 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。
- 三 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。
- 四 前三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。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 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。
- 五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

(国及び国民生活センターの援助)

第九条 国及び国民生活センターは、都道府県及び市町村に対し、前条第一項各号及び第二項各号に掲げる事務の実施に関し、情報の提供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)

- 第十条 都道府県は、第八条第一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。
- 一 第八条第一項第二号イの相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。
 - 二 第八条第一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。
 - 三 その他第八条第一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、第八条第二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。
- 一 第八条第二項第一号の相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号及び同項第二号に掲げる事務に従事させるものであること。
 - 二 第八条第二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。
 - 三 その他第八条第二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 都道府県知事又は市町村長は、第一項又は前項の施設又は機関(以下「消費生活センター」という。)を設置したときは、遅滞なく、その名称及び住所その他内閣府令で定める事項を公示しなければならない。

(消費生活センターの事務に従事する人材の確保等)

第十一条 都道府県及び消費生活センターを設置する市町村は、消費生活センターに配置された相談員(前条第一項第一号又は第二項第一号に規定する者をいう。以下この条において同じ。)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、相談員その他の消費生活センターの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

(平成二十一年八月十四日政令第二百二十号) 抄

(都道府県が設置する消費生活センターの基準)

第六条 法第十条第一項第三号の政令で定める基準は、法第八条第一項第二号イ及びロに掲げる事務を一週間につき四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)

第七条 法第十条第二項第三号の政令で定める基準は、法第八条第二項第一号及び第二号に掲げる事務を一週間につき四日以上行うことができるものであることとする。

消費生活相談窓口一覧

(平成24年4月現在)

■消費者ホットライン

0570-064-370

ゼロ・ゴ・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを!

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。消費生活相談でどこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。お近くの消費生活相談窓口につながります。

■市町村

消費生活センター

市町村名	名称	電話番号(内線)
青森市	青森市民消費生活センター	017-722-2326
弘前市	弘前市市民生活センター	0172-34-3179
八戸市	八戸市消費生活センター	0178-43-9216

市町村名	名称	電話番号(内線)
五所川原市	五所川原市消費生活相談室	0173-33-1626
むつ市	むつ市消費生活センター	0175-22-1353

消費生活相談窓口

市町村名	名称	電話番号(内線)
黒石市	市民環境課 交通生活係	0172-52-2111(内133)
十和田市	生活環境課 生活安全係	0176-51-6725
三沢市	生活安全課 生活係	0176-53-5111(内313)
つがる市	商工観光課 商工係	0173-42-1114
平川市	商工観光課 商工係	0172-44-1111(内2182)
平内町	産業振興課 観光商工係	017-755-2118
今別町	総務課 総務・行政担当	0174-35-2001
蓬田村	住民課 戸籍係	0174-27-2111
外ヶ浜町	総務課	0174-31-1111
鯉ヶ沢町	町民生活課 生活環境班	0173-72-2111
深浦町	町民課	0173-74-2111
西目屋村	住民課 住民係	0172-85-2803
藤崎町	企画財政課 企画係	0172-75-3111
大鰐町	企画観光課	0172-48-2111(内224・237)
田舎館村	産業課 商工観光係	0172-58-2111(内143)
板柳町	経済課 地域振興係	0172-73-2111
鶴田町	町民生活課 暮らしの窓口班	0173-22-2111(内152)
中泊町	総務課 情報管理係	0173-57-2111(内117)

市町村名	名称	電話番号(内線)
野辺地町	産業観光振興課 商工観光労働班	0175-64-2111(内278)
七戸町	企画財政課	0176-68-2940
六戸町	産業課	0176-55-4495
横浜町	産業建設課 産業グループ	0175-78-2111
東北町	商工観光課 商工労政係	0176-56-4148
六ヶ所村	総務課 行政・庶務係	0175-72-2111(内223・212)
おいらせ町	商工観光課	0178-56-4703
大間町	産業振興課 商工観光係	0175-37-2111(内58)
東通村	つくり育てる農林水産課 商工振興グループ	0175-27-2111
風間浦村	産業建設課 産業振興グループ	0175-35-2111
佐井村	産業建設課 産業振興部門	0175-38-2111
三戸町	総務課 まちづくり推進室	0179-20-1117(内2235)
五戸町	住民課	0178-62-2111(内111)
田子町	町民課 住民環境グループ	0179-20-7113
南部町	住民生活課 生活安全班	0179-34-2509
階上町	町民課 戸籍住民グループ	0178-88-2119
新郷村	住民生活課 住民グループ	0178-78-2111

■県

名称	青森県消費生活センター
電話番号	017-722-3343

〈問い合わせ先〉

- 青森相談室 TEL.017-722-3343
- 弘前相談室 TEL.0172-46-4500
- 八戸相談室 TEL.0178-27-3381
- むつ相談室 TEL.0175-22-7051



青森県消費生活基本計画（平成24年6月発行）

青森県環境生活部県民生活文化課

■〒030-8570 青森市長島一丁目1番1号

■TEL.017-722-1111（代表）（内線6413、6414）

017-734-9029（直通）

■FAX.017-734-8046