

県の消費生活関連施策の主な取組について

I 「第4次青森県消費生活基本計画」の概要

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。前期計画（平成29年1月改定）の計画期間の終期に合わせ、社会経済情勢の動向等を踏まえた見直しを行うとともに、消費者教育の推進に関する法律の趣旨を勘案し、本県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としての性格も併せ持つ第4次となる計画を、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聴取を経て令和4年2月に策定。

1 計画期間

令和4年度～令和8年度（5年間）

2 計画の位置づけ

- 県の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計画
- 消費者教育推進法に基づく、県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の性格を併せ持つ

3 計画のポイント（前計画からの主な変更点）

- 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
- 令和4年4月の民法改正による成年年齢引き下げへの対応
- 持続可能な開発目標（SDGs）への対応
- 評価指標の追加

4 計画の基本方針

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

【青森県消費生活基本計画関連施策体系図】

消費生活の安定と向上

大項目

中項目

施策の方向

安全で安心な暮らし

(1)安全で安心な消費生活の確保

- ① 商品・サービスの安全性確保
- ② 食品の安全性確保
- ③ 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

- ① 商品・サービスの表示や規格等の適正化
- ② 取引における適正な事業活動の促進
- ③ 取引上不利な立場に立ちやすい者への支援
- ④ 地域における見守り活動の充実・強化

(3)消費者被害の未然防止と救済

- ① 効果的な啓発活動の展開と迅速かつ的確な情報提供
- ② 悪質な事業者に対する監視・指導の強化
- ③ 消費生活苦情相談体制の充実・強化
- ④ 専門家や裁判外紛争解決機関等との連携
- ⑤ 地域における見守り活動の充実・強化(再掲)

(4)生活関連物資の安定供給

- ① 生活関連物資の安定供給
- ② 物価情報の提供
- ③ 緊急時対策の推進

消費者の自立

(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

資料3に記載

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

(2)環境に負荷の少ない消費行動の推進

II 令和5年度の取組方向

安全で安心できる暮らし

(1) 安全で安心な消費生活の確保

① 商品・サービスの安全性確保 ② 食品の安全性確保 ③ 消費者事故等への的確な対応

- 商品の品質、安全などを確認するための商品テストを実施(R4年度はスマートフォン充電器のテストを実施)
 - 庁内担当課において所管法令に基づく立入検査等の取組を実施
- ※ 詳細は、「参考資料 第4次青森県消費生活基本計画関連事業の状況について」のとおり

(2) 公平・公正な消費生活環境の確保

① 商品・サービスの表示や規格等の適正化 ② 取引における適正な事業活動の促進 ③ 取引上不利な立場に立ちやすい者への支援 ④ 地域における見守り活動の充実・強化

- 不当景品類及び不当表示防止法、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく立入検査のほか庁内担当課において所管法令に基づく指導監督の取組を実施
- ※ 詳細は、「参考資料 第4次青森県消費生活基本計画関連事業の状況について」のとおり
- 成年年齢引下げの影響を受ける若年者を対象とした啓発活動の実施
- 市町村や関係団体と連携し、取引上不利な立場に立ちやすい高齢者等を対象とした出前講座や地域での見守り活動を実施

【高齢者の消費者被害防止に向けた取組】

○ 県消費生活センターの啓発活動

- ・寸劇(動画)を取り入れた消費者啓発講座(出前講座)の開催
実施回数71回 参加人数3,622名【令和4年度実績】
- ・市町村を通じ、国民生活センター等からの見守り情報などを提供

○ 地域における見守り活動

- ・市町村や社会福祉協議会等との連携による高齢者の見守り
- ・市町村における「相談窓口紹介ネットワーク」の活動促進(P7参照)



出前講座

(3) 消費者被害の未然防止と救済

① 効果的な啓発活動の展開と迅速かつ的確な情報提供

SNSを活用した啓発活動

- 青森県消費生活センターのホームページやSNS (Facebook、LINE、YouTube等)を通じて情報発信を実施



② 悪質な事業者に対する監視・指導の強化

- 県民生活文化課において特定商取引に関する法律等に基づく情報収集、立入検査等の取組を実施
- ※ 詳細は、「参考資料 第4次青森県消費生活基本計画関連事業の状況について」のとおり

③ 消費生活苦情相談体制の充実・強化

【消費生活相談体制の充実・強化に向けた取組】

《市町村及び県における消費生活相談体制の基本方針》

消費者安全法に基づき、消費生活相談等の第一義的対応は市町村が行うこととされている

県消費生活センターは広域的見地を必要とする消費生活相談や専門的な知識・技術を必要とする調査・分析等の事務及び市町村への支援を行う

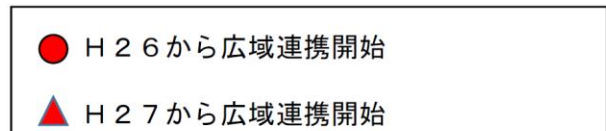
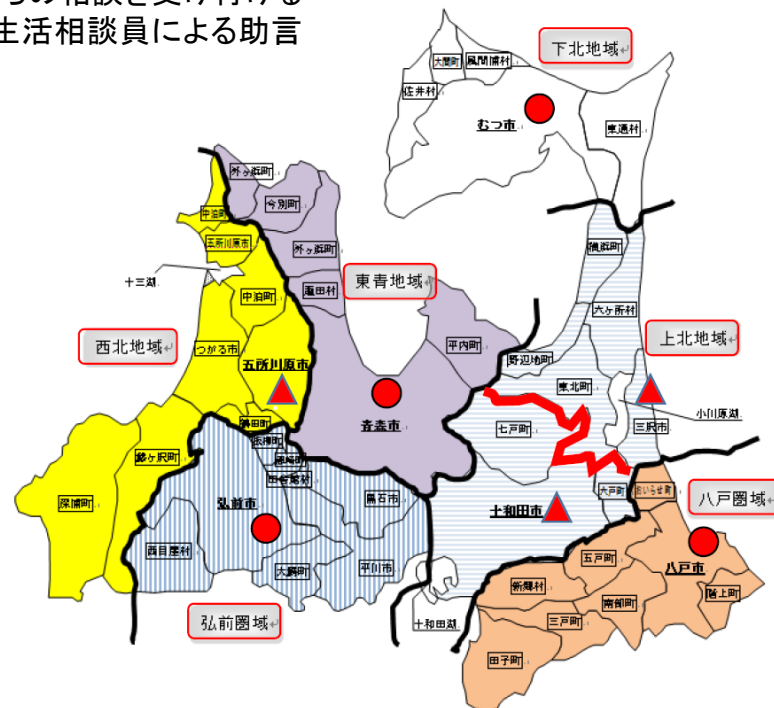
【市町村の広域連携による消費生活相談体制】

地域の中心市が設置する消費生活センターが、周辺市町村の住民からの相談を受け付ける広域連携体制を構築し、県内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を受けられる体制を整備

広域連携における協定の内容等

- ① 地域内の消費生活相談は中心市のセンターが受付
(簡単な相談については各市町村で対応)
- ② 中心市のセンターの運営経費は地域内の市町村が負担

相談窓口	場所	対応市町村
青森市民消費生活センター	駅前庁舎(アウカ)1階	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	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	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	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	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	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	むつ市、大間町、東通村、風間浦村、佐井村



【市町村消費生活相談窓口への支援】

○ 市町村消費生活相談窓口担当者研修会の開催

各相談窓口担当者の相談対応能力向上のため、研修会を実施

- ・市町村相談対応レベルアップ研修会 年1回実施予定
- ・弁護士を講師とした事例検討会 年12回実施予定

○ 県内センター連絡会議の運営

県センターと市センターとの連携・協働の推進を図るため年2回開催予定

○ 県消費生活センターによる市町村への巡回指導の実施

市消費生活センターにおける相談処理能力向上のための技術的支援として、市町村アドバイザーによる巡回指導を実施
・巡回指導を希望するセンター対象 月1回実施予定

【消費生活相談員等の資質向上】

消費生活センター相談員の資格取得を促進するため、資格取得対策講座を実施

【多重債務者対策の推進】

青森県多重債務者対策協議会の構成団体(21団体)と連携し、県内の消費生活センターや関係団体の相談窓口における多重債務問題に係る相談対応を実施

なお、県内の消費生活センター等で受付けた相談で、債務整理等が必要な場合には、初回無料の当番弁護士・司法書士の法律相談に誘導

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

④ 専門家や裁判外紛争解決機関等との連携

【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43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事例検討等を行う会議を年4回開催予定

※ 令和元年12月から消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会に位置付け

⑤地域における高齢者等の見守り活動の充実・強化(再掲)

- 高齢者の見守り強化に向けた啓発ポスター等の配布
病院・薬局・公共施設・地域見守り関係団体等[ポスター4,000枚、チラシ45,000枚配布予定]
- 「相談窓口紹介ネットワーク」に係る市町村情報交換会の実施
市町村が構築した「相談窓口紹介ネットワーク」の効果を向上させるため、センター設置7市を中心とした各圏域毎に、市町村担当者による情報交換会を実施
- 消費者安全確保地域協議会(法定協)への移行促進
「相談窓口紹介ネットワーク」について、消費者安全法に規定する「消費者安全確保地域協議会」に移行するよう、市町村担当課長会議や情報交換会、個別訪問等により働きかけを実施



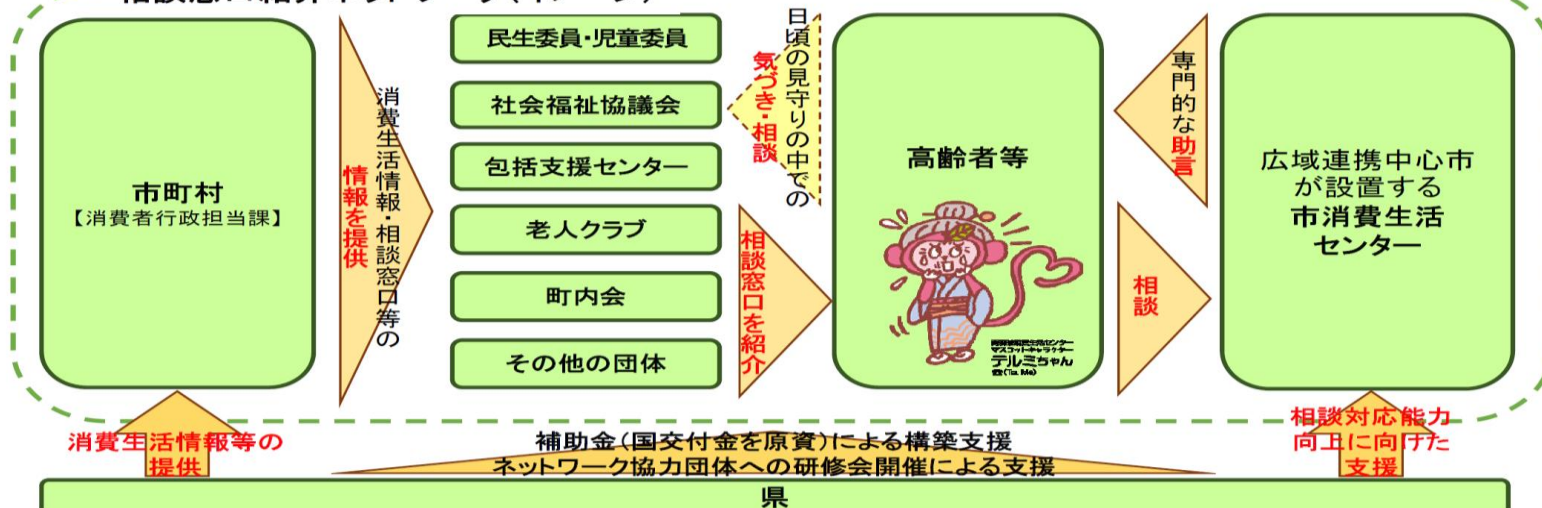
R4配付啓発グッズ

県における高齢者等を地域で見守る体制づくりの取組(相談窓口紹介ネットワーク)

【本県の取組「相談窓口紹介ネットワーク」とは】

- 各市町村における既存の高齢者等見守り体制参加者及び団体等(民生委員、社会福祉協議会等)と連携した取り組み
- 日頃の活動中に、気づきや相談があった際に、消費生活センター等の相談窓口を紹介するなど、高齢者等の特に配慮を要する消費者を地域全体で見守る仕組み
- 平成30年度までに全市町村において構築されている

相談窓口紹介ネットワーク(イメージ)



(4) 生活関連物資の安定供給

① 生活関連物資の安定供給

石油製品の県内の価格動向を注視し、全国的な価格動向や需給動向等を参考として、便乗値上げ等の不当な価格で販売されていないか監視

また、県内の消費生活相談センターにおいて、便乗値上げに関する相談に対応

便乗値上げの疑いがある場合は、青森県消費生活条例に基づき当該事務所等に立ち入り調査を実施

② 物価情報の提供

石油情報センターの価格動向調査結果及び青森県石油商業組合からの情報提供をもとに、県内の毎月の価格動向を把握し、県消費生活センターのホームページに掲載し情報提供を実施

あわせて、生活必要商品の価格動向についても、総務省の小売物価統計の毎月の公表資料をもとに県消費生活センターのホームページに掲載し情報提供を実施

③ 緊急時対策の推進

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