



—輝くあおもり新時代—

活彩あおもり

あおもり生活デザイナープラン

青森県消費生活基本計画

～心豊かでうるおいのある県民生活の創造～

青森県

はじめに

私たちは、様々な役割を果たしながら社会生活を営んでいますが、すべての人々に共通しているのは「消費者」であるということです。

21世紀を迎えるにあたって、人々が暮らしの中に幸福を感じ、より良い消費生活を実現していくためには、私たち一人ひとりが環境問題など身近な問題を真剣に考え、生活の在り方を見つめ直すことが重要になっています。また、利便性に富んだ消費生活の中に、食品の安全性への不安や電子商取引の登場など一層複雑・多様化する取引への不安も見えつつあり、安全で安心な消費生活を確保するため広範な施策が求められています。

私たちの青森県は、色鮮やかに移りゆく、美しい自然をはじめ豊かな生活空間、衣食住などに関わる生活文化に恵まれています。

県では、青森県で生まれ育ったことを幸福に感じ、また、青森県を訪れ、暮らしてみたいという魅力ある消費生活の創造に向けて、これからの消費生活行政の指針となる「青森県消費生活基本計画」（あおり生活デザイナープラン）を策定しました。

今後は、この基本計画を基に、消費者である県民の皆さんのご意見やご要望を積極的に取り入れ、事業者、市町村などと連携を図り、総合的な視点で「心豊かでうるおいのある県民生活の創造」を目指して取り組んでいきたいと考えています。

皆様のご理解とご協力をお願いします。

多忙な中、限られた時間で熱心にご審議をいただいた、「青森県消費生活審議会」の委員の皆様及び各種アンケートやワークショップにご協力いただいた県民の皆様にご心から感謝申し上げます。

平成12年3月



青森県知事
木村守男

目次

第Ⅰ章 計画策定の基本的な考え方	1
1 計画策定の背景	1
2 計画の目的と計画策定の視点	1
3 時代の潮流と施策の展開方向	2
第Ⅱ章 課題と施策の方向	3
1 一人ひとりが生活デザイナー	3
(1) 消費者教育・学習の支援	
(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	
2 環境にやさしい暮らし	6
(1) 消費者・事業者・行政の連携と協力の推進	
(2) 環境に負荷の少ない商品の生産・流通の推進	
(3) ごみの減量化及びリサイクルの推進	
3 安全で安心できる暮らし	8
(1) 安全で安心な消費生活の確保	
(2) 安定的な消費生活の確保	
(3) 公平・公正な消費環境の確保	
(4) 消費者被害の未然防止と救済	
4 健康で心豊かな暮らし	11
(1) 生涯学習の環境づくり	
(2) 文化にふれあう環境づくり	
(3) スポーツに親しむ環境づくり	
(4) 情報にアクセスできる環境づくり	
第Ⅲ章 計画推進のための方策	13
1 計画の進行管理	13
(1) 青森県消費者行政連絡会議の運営	
(2) 計画の見直し	
2 消費生活に関する施策の推進方策	14
(1) 消費生活センターの充実	
(2) 消費者との連携・協力	
(3) 事業者との連携・協力	
(4) 市町村との連携・協力	
(5) 国・都道府県等との連携・協力	
附属資料	
1 青森県消費生活基本計画施策体系図	17
2 県民生活関連施策	23
3 青森県消費生活基本計画策定経緯	32
4 青森県消費生活審議会	33
(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	36
6 青森県消費生活条例	38

第 I 章 計画策定の基本的な考え方

1 計画策定の背景

私たちは今、衣食住を始め様々な商品・サービスを受けながら、豊かで、便利で、快適さに富んだ暮らしをしています。

このような生活は、大量生産・大量消費・大量廃棄型の経済社会システムに支えられて実現したものです。しかし、それは同時に生活排水による水質汚濁や廃棄物処理に伴うダイオキシンの発生などの身近な環境問題を引き起こし、また、地球温暖化やオゾン層の破壊などの地球規模の環境問題の原因ともなっており、今、まさに私たち一人ひとりが生活の在り方を問い直すことが求められています。

さらに、人や商品・サービスが国境を越えて行き来するという社会のボーダレス化・グローバル化や個人の日常生活にまで入り込んでいる情報ネットワークの進展、人口構造における若年層の減少と高齢者の増加などと相まって、これまでの私たちを取り巻く社会の枠組みが大きく変化しようとしています。

20世紀の終盤に顕在化したこのような大規模な変化は、私たちの消費生活にも大きな影響を与えており、このような変化に的確に対応しながら、私たち自身が青森県の自然や風土、文化の恵みを活かした、新たなライフスタイルを築いていくことが重要な課題になっています。

2 計画の目的と計画策定の視点

このような大きな変革期にあって、県民一人ひとりが健康で、安全かつ快適な生活を送ることができる社会の実現を目指し、社会環境の整備を図ることが必要です。

また、私たち自身にも住みやすい社会づくりや環境保全に十分に配慮し、主体的に行動していくことが望まれています。

このためには、県民を主人公とした県政の展開という基本に立って、県の各部局が実施している県民生活に関連する施策を総合的、計画的かつ効果的に推進していく必要があります。

以上の認識に基づいて、この計画は、経済社会の変革に的確に対応し「心豊かでうるおいのある県民生活」を実現していくため、おおむね10か年の中長期計画として策定するものです。

3 時代の潮流と施策の展開方向

新しい経済社会システムの中心的な考え方は、過剰な規制や保護をなくし、自由で公平な市場ルールの下に、個人、事業者、その他団体等様々な経済主体が自己責任に基づいた主体的・合理的な行動をとっていくことにあります。

このような中で、県民一人ひとりには、経済行為の一方の主体として必要な基本的知識を身につけ、情報を的確に選択収集しながら、主体的に消費生活を設計し、行動する「生活デザイナー」としての役割が期待されています。

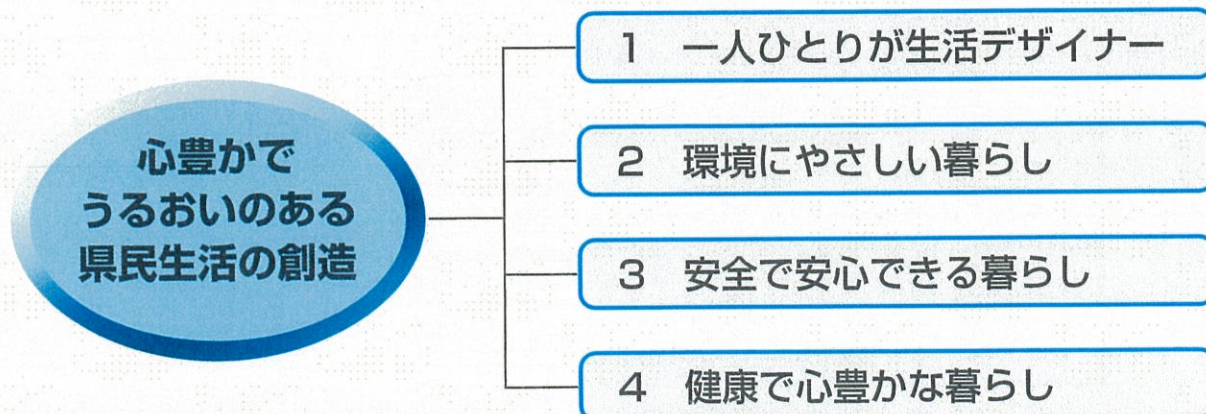
また、あらゆる人々が消費者ですが、「消費する」ということは、そこに暮らすすべての人々の、また人類共通の財産である環境に負荷を与えるという側面があります。生活デザイナーとしての消費者には、次の世代にこの財産を引き継いでいくという責任が求められています。

次に、情報通信技術の高度化を背景に、近年はコミュニケーション手段や各種サービス・取引の電子化などが急激に進んでいます。また、化学物質や遺伝子組換え食品が身近に存在するようになり、県民の安全や安心への関心が急速に高まっています。加えて、人生80年時代になって、高齢期においても安定した生活を送ることが重要となっています。

このように、消費生活は複雑化の一途をたどっており、県民の生活を守っていく上では、より広範な施策が必要になってきています。

さらに、経済社会の成熟化に伴って、消費者は精神的な充足感や生きがい、健康の確保など、より心身を充実させることに関心を深めつつあります。商品・サービスの購入者としての受動的な消費者から、自分らしい生活を演出し、社会に参画していく創造的な消費者への転換に役立てていくことが行政には求められています。

以上の考え方の下に、この計画は次の4つの方向性を消費生活の基本的な柱として設定します。



第Ⅱ章 課題と施策の方向

1 一人ひとりが生活デザイナー

【現状と課題】

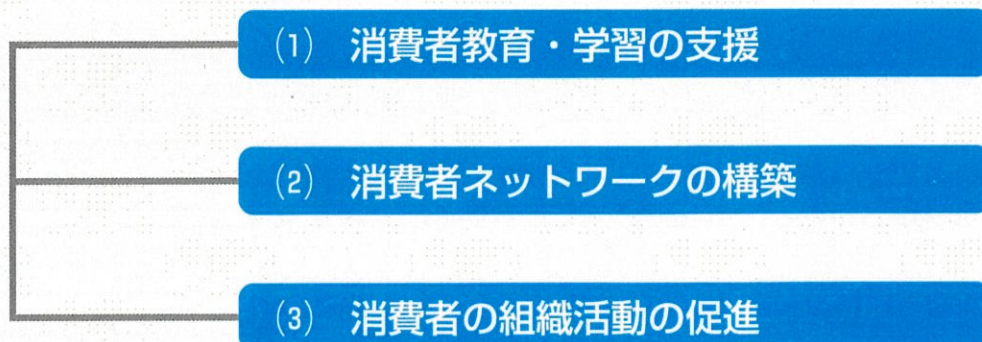
現在の経済社会システムにおいては、消費者と事業者の間には、情報、知識、交渉力などの格差が依然として認められます。消費者と事業者が真に対等な関係の下で、消費者が情報を収集し、判断し、行動することが困難な状況にあります。このため、国では、消費者と事業者との間の情報や交渉力などの格差を是正するためのルールづくりなど、消費者が自己責任に基づいた行動をとることができるよう環境整備に取り組んでいます。

このような中であって、県民一人ひとりが生活デザイナー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提供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、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。）を制定し、その中で消費者の教育を受ける権利を規定し、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。

しかしながら、平成10年度に実施した消費者意向調査結果によると、暮らしに役立つ情報が十分に提供されていないという人が各年代を通じて圧倒的であり、また、必要な情報が迅速に伝わっていないという意見もあることから、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が必要となってきました。



(1) 消費者教育・学習の支援

【施策の方向】

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
- ものを大切にする県民意識の醸成
- 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

【施策の方向】

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、アドバイス体制の強化など、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。

- 消費者個人の交流の推進
- 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

【施策の方向】

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）」が施行されるなど、社会における市民活動の意義が認識されるようになってきていることから、自主的な組織化の動きは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



2 環境にやさしい暮らし

【現状と課題】

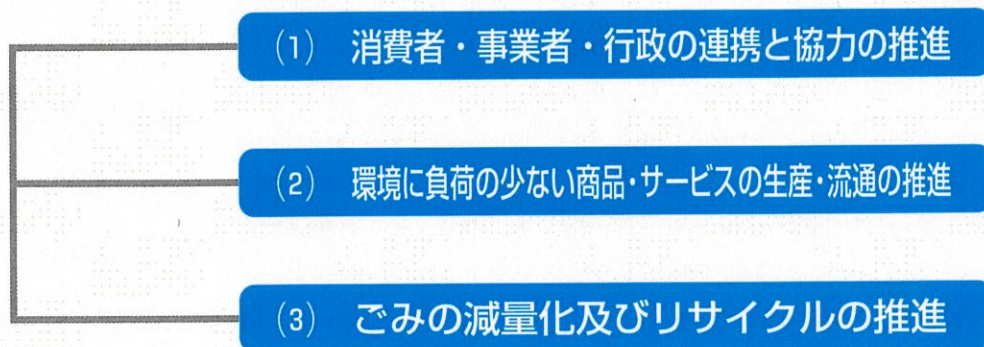
近年顕在化している地球温暖化、オゾン層の破壊、酸性雨といった地球環境問題は、大量生産・大量消費・大量廃棄といった経済社会システムや個人のライフスタイルのあり方など、資源やエネルギー消費を通じて、地域社会と大きくかかわっています。

このため、消費者・事業者・行政がそれぞれの立場に応じた役割分担と連携・協力の下に、現在の経済社会システムを資源やエネルギーなどが有効に活用される資源循環型に変えて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ていくことが期待されます。

事業者には、地球環境に負荷の少ない商品・サービスの生産・流通などが求められます。

行政には、一事業者として環境に配慮した行動を実践するとともに、消費者と事業者との連携・協力を促進するコーディネーターとしての役割が求められています。加えて、消費者・事業者の環境に配慮した行動を可能にする基盤づくりを積極的に推進することが必要です。



(1) 消費者・事業者・行政の連携と協力の推進

【施策の方向】

消費者・事業者・行政が、地球環境問題を認識し、それぞれの立場に応じた役割分担の下で相互に連携・協力しながら、その解決に向けた取組に積極的に参加できるよう環境整備を図ります。

- 資源循環型の経済社会システムを目指す消費生活の実践の推進
- 消費者と生産者・事業者との交流の促進

(2) 環境に負荷の少ない商品・サービスの生産・流通の推進

【施策の方向】

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。

このため、消費者には、環境に負荷の少ない商品・サービスの選択及び消費に関する合理的な行動を促進し、事業者に対しては、これに対応した事業活動の誘導を図ります。

- 環境保全型商品の普及促進
- エコマークの普及促進
- 省資源・省エネルギー運動の推進

(3) ごみの減量化及びリサイクルの推進

【施策の方向】

生活環境の向上を図るため、ごみの分別収集の促進によって、適正かつ計画的な処理、減量化、リサイクルの推進に努めます。

また、こうしたごみの適正処理の推進と併せて、ごみの排出量を少なくし、資源をリサイクルするなどの資源循環型の経済社会システムの構築に向けて、繰り返し使える容器の利用拡大やリサイクルしやすい製品づくり、リサイクルマークの表示等商品情報の適切な提供などの事業者の取組を促進します。

消費者には、再使用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啓発事業を充実します。

- ごみ減量化の推進
- 環境保全型農林水産業の推進
- リサイクルマークの普及促進

3 安全で安心できる暮らし

【現状と課題】

現代社会においては、技術革新や自由貿易の進展などに伴って多種多様な商品・サービスが市場に供給されており、消費者が十分な情報を持っていないことも相まって、生命・身体等への新たな被害発生のおそれが大きくなっています。

特に最近では、腸管出血性大腸菌O-157等の流行や食中毒の多発、ポスト・ハーベスト（収穫後使用）農薬などが不安視される輸入食品の増加、遺伝子組換え食品の流通やダイオキシンを初めとする環境ホルモンの健康への影響など、食品の安全性に対する消費者の関心は高まってきています。

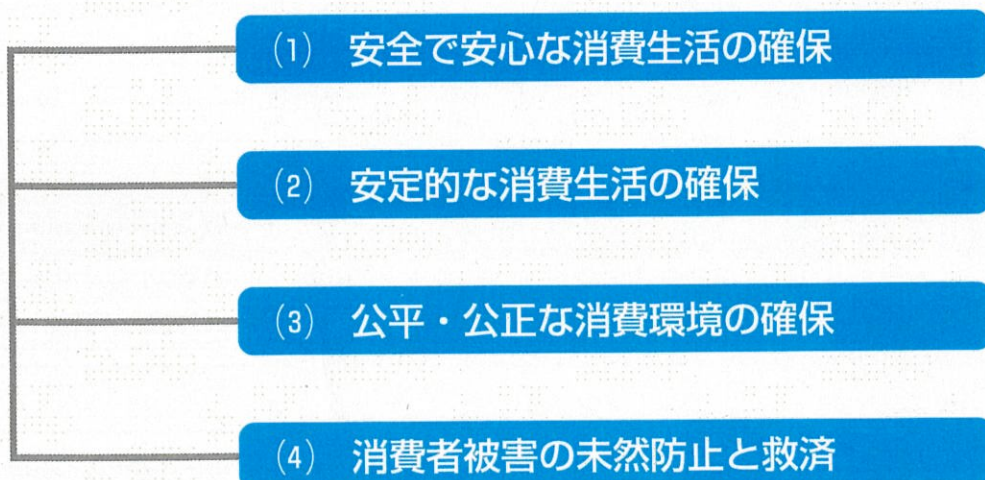
また、近年の物価動向は安定的に推移していますが、不適正な価格形成により、消費者が不利益を被らないよう、継続的に調査を行い、消費者への情報提供に努めていく必要があります。

さらに、すべての県民に安定した消費の機会が確保されることが大切です。このため、積雪地域における除排雪の強化や過疎地域における交通路線の確保等が求められます。

また、高齢社会の進展に伴い、保健・福祉サービスについては十分な量と適切・公平さの確保など、年齢によって、あるいは地域によって県民生活に大きな格差が生じないような様々な施策が求められます。

加えて、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は年々増加しており、しかも内容が専門化、複雑化しています。

今後、インターネットの普及などによって、取引が一層複雑化・多様化し、新たな消費者被害の発生が予想されるため、それらに起因する消費者被害の防止策と救済制度を充実していくことが必要です。



(1) 安全で安心な消費生活の確保

【施策の方向】

食品の安全性確保のため、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します。

また、生活に不可欠な環境衛生関係のサービスを安心して受けられるよう効果的な監視・指導を実施するとともに、環境衛生関係営業の適正運営を図ります。

加えて、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適切な情報提供を推進します。

- 食品の安全性確保
- 商品・サービスの安全性確保
- 消費者保護関連法規等の知識の普及と適正運用

(2) 安定的な消費生活の確保

【施策の方向】

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、消費生活協同組合や薬剤師会など関係機関との連携を図ります。

加えて、冬季間における消費の機会の確保や中心商店街の衰退などに伴う高齢者等の消費の機会の喪失防止、さらには過疎地における消費機会の確保などのため、除排雪の強化と地域商店街の振興を図るとともに、過疎地の交通路線の確保に努めます。

- 生活必需品の安定供給
- 緊急時対策の推進
- 冬季間対策の推進
- 過疎地等対策の推進
- 物価対策の推進

(3) 公平・公正な消費環境の確保

【施策の方向】

高齢社会の進展に伴い、保健・福祉サービスに対する需要が増していることから、これら保健・福祉サービスの十分な量と適切かつ公平性の確保に努めます。

また、若年者、高齢者等は、消費者被害を被りやすいため、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、消費者啓発を重点的に実施するなど公正な消費環境の確保に努めます。

- 福祉の視点からのまちづくり
- 保健・福祉サービスの質・量の確保
- 適切な福祉機器・サービスの供給
- 取引上不利な立場に立ちやすい者への支援

(4) 消費者被害の未然防止と救済

【施策の方向】

消費者被害を未然に防止するとともに、県民が同種の被害を受け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、事業者の適正な事業活動を促進します。

さらに、条例に基づいて指定された「不当な取引行為」の厳正な運用によって、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を図るとともに、近年の相談件数の増加と相談内容の専門化、複雑化を踏まえ、民間団体や専門的な機関と連携し、迅速な解決を図ります。

- 消費生活相談情報システムの整備
- 事業者に対する啓発活動の推進
- 消費生活苦情相談体制の充実
- 苦情処理委員会の活用

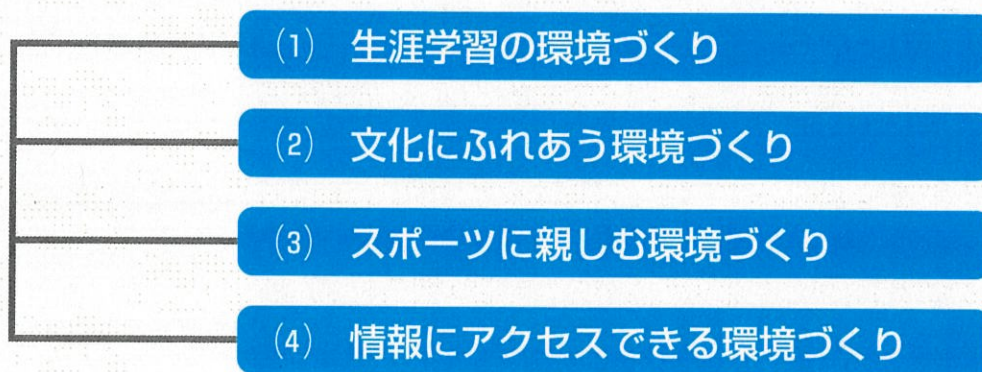
4 健康で心豊かな暮らし

【現状と課題】

消費者を取り巻く環境が変化する中で、社会環境や自然環境と調和のとれた生活を維持しながら、生きがいのある充実した人生を送るため、自ら進んで積極的に学習し、自己実現を図っていかうという消費者の意欲はますます高まっています。

また、県民のニーズは、より自分らしい生き方を求め、その生活目標も多様化・個性化する傾向にあります。そして、これまでの経済成長の成果が真の豊かさにつながっていないという認識から、日々の暮らしの中で生活の充実感を重視する生活優先の意識を強めており、芸術文化や歴史遺産に触れるのみならず、これらの活動に自ら参画したいという人々も増加しています。

さらに、県民の豊かさを求める行動は、スポーツに親しみ、一流の競技を観戦したいという方向に向けられており、県民が生涯にわたって、それぞれの体力や年齢、目的に応じて、いつでも気軽にスポーツに親しむことができるよう、諸条件の環境づくりが求められています。



(1) 生涯学習の環境づくり

【施策の方向】

県民一人ひとりの学習ニーズは多種多様であり、学習の時期・時間、学習の場所、学習領域などは県民一人ひとりによって違いがあります。こうした観点から、居住する地域、職業、年齢あるいは障害の有無などを問わず、県民一人ひとりの学習ニーズを満たすことができるような学習の環境づくりを図ります。

- 個人学習及び体系的・継続的学習の支援
- 生涯学習の拠点づくり

(2) 文化にふれあう環境づくり

【施策の方向】

生活意識や価値観の多様化に伴い、生きがいのある充実した生活を送るため、優れた舞台公演や美術作品を鑑賞したり、日常的な文化活動に参加するなど、暮らしの中に芸術文化を求める消費者が増加しています。

このため、魅力ある青森の文化づくりを推進し、芸術文化を支える人をつくり、活動を支援し、場をつくり、世界の文化との交流を図ります。

- 芸術文化を支える人づくり
- 芸術文化活動の支援
- 芸術文化活動・鑑賞の場を創出

(3) スポーツに親しむ環境づくり

【施策の方向】

県民一人ひとりが、ライフスタイルや心身の状況に応じて、スポーツに親しむことができるよう、本県のもつ自然や地域住民のニーズに対応した多様なスポーツに関するプログラムや情報の提供に努めます。また、一流の競技を観戦したいとするニーズの高まりに対応し、各種スポーツイベントの内容の充実にも努めます。

- 地域におけるスポーツ活動の推進
- スポーツ情報の充実
- スポーツ推進体制の充実

(4) 情報にアクセスできる環境づくり

【施策の方向】

情報ネットワーク社会の進展は、時間と距離と空間を縮め、県民に消費機会の拡大という利益をもたらします。

このため、県民の誰もが主体的に情報を利用し、その成果を活用することができる情報ネットワークの形成を目指した環境づくりに努めます。

- 全県的な情報ネットワークの運用
- 生活情報サービスの充実
- 地域情報化施策の推進

第Ⅲ章 計画推進のための方策

県は、この計画に基づいて、県民の心豊かでうるおいのある県民生活の実現を図っていくため、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。

また、この計画を効果的に推進するためには、県の取組みだけでなく、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。

さらに、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、国に対して要望を行うなどの働きかけを行っていきます。

1 計画の進行管理

(1) 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。

(2) 計画の見直し

この計画は、これから10年程度を見通して策定するものですが、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 消費生活に関する施策の推進方策

(1) 消費生活センターの充実

消費生活センターは、県の消費者行政の中核として、その組織や機能の一層の充実に努めながら、社会経済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、適切な事業の推進を図ります。

(2) 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。

(3) 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、製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、県は、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。

(4) 市町村との連携・協力

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、市町村の果たす役割は極めて重要であることから、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。

(5) 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、全国の他の都道府県等との連携の下に、国に対して要望し、また、国と連携を深めながら、施策の推進を図っていきます。

