

1 消費生活センターの概要

(1) 名称・所在地

- ① 名 称 鳥取県生活環境部くらしの安心局消費生活センター
- ② 所 在 地 鳥取県米子市末広町294番地（米子コンベンションセンター4階）



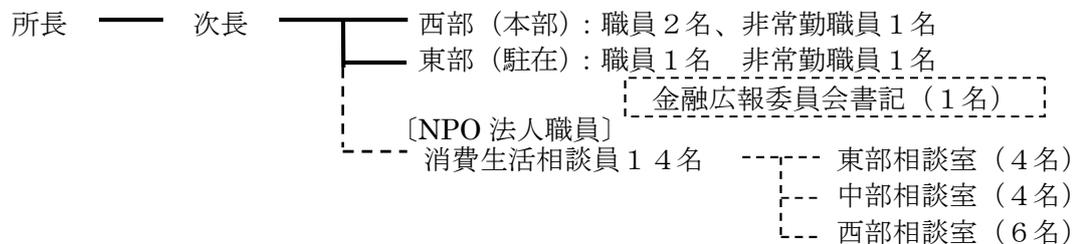
④ 消費生活相談室の設置状況

名 称 ・ 所在地	電話番号・相談受付時間・相談体制
東部消費生活相談室 〒680-8570 鳥取市東町1丁目271番地 鳥取県庁第二庁舎2階	電 話 : 0857-26-7605 F A X : 0857-26-8144 月～金（祝日、年末年始を除く） 8:30～17:00 常時2人配置
中部消費生活相談室 〒682-0816 倉吉市駄経寺町187番地1 倉吉交流プラザ2階	電 話 : 0858-22-3000 F A X : 0858-24-5646 火～土（祝日とその翌日、年末年始を除く） 9:00～17:30 常時1人配置
西部消費生活相談室 〒683-0043 米子市末広町294番地 米子コンベンションセンター4階	電 話 : 0859-34-2648 F A X : 0859-34-2670 毎日（祝日、年末年始を除く） 8:30～17:00 常時2人配置

※相談業務は NPO 法人に委託

(2) 組 織

(平成30年11月時点)



2 平成30年度消費生活センターのミッション

県民の安全で安心なくらしの確保

主要課題

<県全体の消費生活相談窓口の充実強化>

- ・ 県センターでの専門的相談に対する高度な対応と市町村窓口体制の充実
- ・ 法的見解を要する消費者トラブルの相談解決のため弁護士等への橋渡し

<消費者被害防止ための啓発・広報活動>

- ・ 消費者トラブル未然防止のための情報提供
- ・ 消費者の判断・対応能力向上のための啓発及び広報

<自立した消費者育成のための消費者教育の推進>

- ・ 消費生活及び生活設計に関する知識の普及
- ・ 幼児期から高齢期までの各段階に応じた体系的な消費生活に関する教育の充実

<特定商取引法、県条例の執行>

- ・ 悪質事業者等に対する速やかな指導、処分
- ・ 消費者被害未然防止のための警察との連携及び情報共有

- 市町村、弁護士、司法書士、警察、教育機関等との連携
- 消費者、団体の自主的取組の支援及び協働

施策概要

自立した消費者の育成

広報・啓発活動の充実強化

- ・ 啓発講座（広域的団体・高等学校等）への講師派遣
- ・ 安心・安全情報の適時・迅速な提供（市町村との連携等）

消費者教育の推進

- ・ 「消費者教育推進計画」に基づき消費者教育を総合的かつ一体的に推進
- ・ 高等教育機関との連携による学生・県民向け講座（くらしの経済・法律講座）の開催
- ・ 消費者問題の知識習得を図る公開講座を開催

消費者団体等の育成

- ・ 消費者団体等が行う自主的な啓発活動等を支援

消費生活トラブルへの対応

相談体制の充実

- ・ 消費者を取り巻く環境の変化を踏まえた相談員の専門能力の向上
- ・ 県センターでの土日相談対応
- ・ 市町村の相談体制充実
- ・ 法律専門家等外部資源の活用による対応力強化

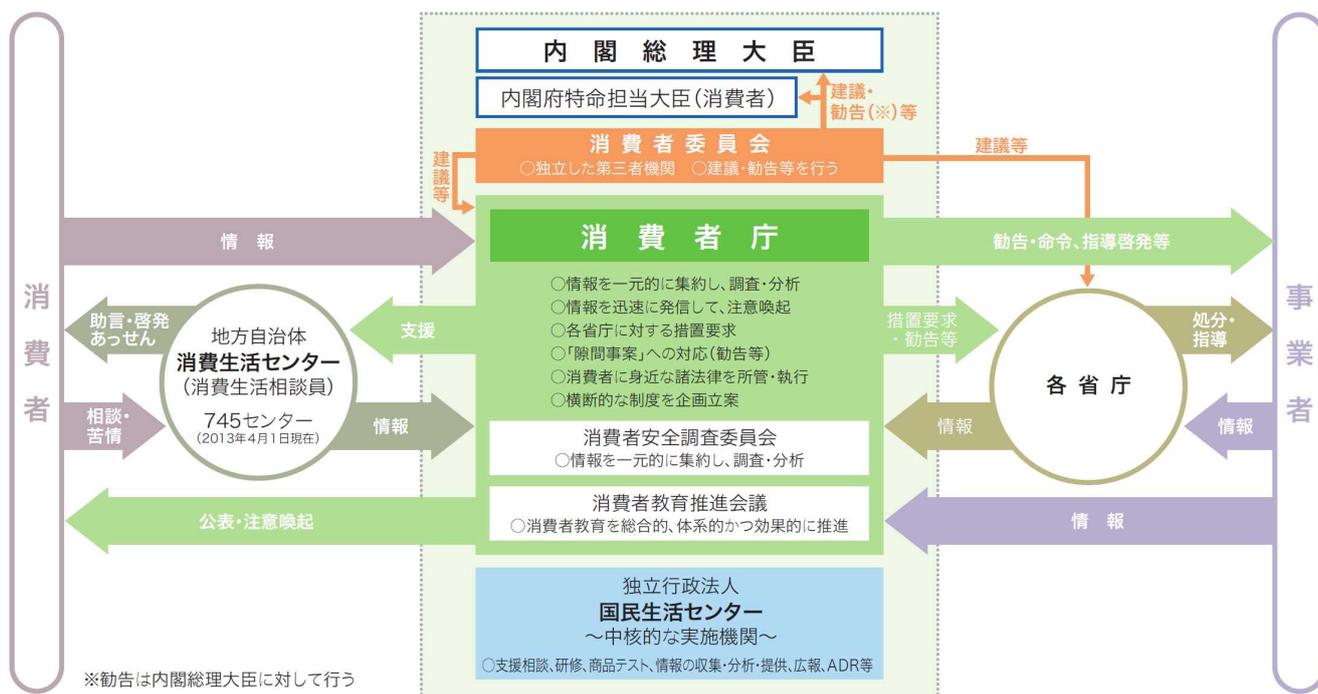
消費被害未然防止の強化

- ・ 「特定商取引法」や「消費生活の安定及び向上に関する条例」の執行等
- ・ 事業者規制等に関する国・警察機関との連携

3 鳥取県の消費者行政のあゆみ

昭和45年	7月16日 8月20日 9月1日	企画部創設、企画室から県民課に改組 消費生活苦情処理取扱要綱設定 消費生活苦情相談窓口設置（鳥取、倉吉、米子各保健所内） 消費生活コンサルタント制度発足（苦情相談窓口内に各2名配置、国庫補助）
昭和46年	3月16日 3月25日	鳥取県立消費生活センターの設置及び管理に関する条例施行 消費生活センター新設（仮開所－旧米子児童相談所跡－）
昭和47年	4月1日 5月12日	機構改革に伴い生活課として改組 消費生活センター本開所（米子市東町97 開発ビル三階）
昭和48年	4月1日	機構改革に伴い厚生部生活課として改組
昭和49年	1月16日 3月 4月1日 7月	機構改革に伴い民生部生活安定対策室として改組 消費生活センター巡回車「くらしの泉号」配置 消費生活コンサルタントを消費生活相談員に改名 民生部生活安定対策室分室（東部地区消費生活苦情相談窓口）設置（鳥取市福祉文化会館内）
昭和50年	4月1日	中部地区消費生活苦情相談窓口を設置（倉吉市役所内）
昭和52年	6月1日	機構改革に伴い民生部県民生活課として改組
昭和55年	6月1日	消費生活の安定及び向上に関する条例（県条例）施行 消費生活審議会の設置（学識者5、消費者5、事業者3、行政2、計15名） 「なしについての表示基準」（県基準）の設定
昭和58年	8月11日	消費生活センターが米子市役所旧庁舎内に移転
昭和59年	8月	
昭和61年	4月1日	機構改革に伴い消費者保護行政が民生部社会課県民生活室へ所管換え 東部消費生活相談室が県庁第二庁舎1階に移転
昭和62年	1月1日 3月20日 10月	県条例の一部改正、悪質業者対策連絡協議会の設置 県条例に基づく「不当な取引方法」の指定告示 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の運用開始
平成元年	12月26日	「くらしの相談員」設置
平成6年	4月1日	機構改革に伴い消費者保護行政が生活環境部生活衛生課へ所管換え
平成8年	4月1日	機構改革に伴い県民生活課に改組
平成10年	3月9日	消費生活センターが米子コンベンションセンターに移転
平成13年	4月17日	中部消費生活相談室が倉吉未来中心に移転
平成14年	4月1日	消費生活相談員を増員（東部3名、中部2名、西部3名体制へ）
平成15年	3月31日	「くらしの相談員」廃止
平成15年	10月	ヤミ金融等対策連絡協議会の設置、第1回ヤミ金融特別相談会の実施 東部消費生活相談室が県庁第二庁舎2階に移転
平成16年	3月30日	県条例の一部改正 県条例に基づく「不当な取引方法」の指定告示（旧告示は廃止） 不当な取引方法の規制に係る公表等に関する実施要綱の告示
平成16年	9月 10月	ヤミ金融等対策連絡協議会が総務省へ犯罪利用携帯電話の利用停止の申出 県条例に基づく架空請求業者名の公表を開始
平成18年	4月1日	県条例の一部改正
平成18年	4月1日	機構改革に伴い消費生活センターが本庁組織化
平成19年	5月23日	ヤミ金融等対策連絡協議会を多重債務・ヤミ金融問題等対策協議会に改組
平成21年	3月 4月1日 4月28日 12月1日	鳥取県消費者行政活性化基金を設置（当初積立額168,626千円） 西部相談室で土日相談を開始（祝日・年末年始は休み） 消費生活相談員を増員（東部3名、中部2名、西部4名体制へ） 鳥取県消費者行政推進連絡協議会設置（県及び全市町村で構成） 鳥取県内の全市町村が消費生活相談窓口を開設
平成23年	3月18日	県条例の一部改正
平成24年	4月1日	鳥取県と一部市町が共同で消費生活相談業務をNPO法人コンシューマーズサポート鳥取に委託 相談員を増員（東部5名、中部1名、西部5名体制へ）
平成25年	4月1日 7月31日 8月9日	不当取引専門指導員の配置 県条例に基づく「不当な取引方法」の指定告示の一部改正 「なしについての表示基準」（県基準）の一部改正
平成26年	4月1日	相談員の配置を変更（東部4名、中部2名、西部5名体制へ）
平成26年	8月4日	鳥取県消費者教育推進地域協議会の設置
平成27年	3月	鳥取県消費者教育推進計画骨子案策定
平成28年	3月	鳥取県消費者教育推進計画策定
平成28年	4月1日	鳥取県消費生活センター条例改正（旧鳥取県立消費生活センターの設置及び管理に関する条例） 鳥取県消費生活センター規則改正（旧鳥取県立消費生活センター管理規則） ※消費生活の安定及び向上に関する条例については検討するが改正せず 先駆的プログラム交付金により特殊詐欺撲滅リーダー、消費者教育支援員、エシカル担当臨時的任用職員配置
平成29年	4月1日	相談員の配置を変更（東部4名、中部4名、西部6名体制へ） 消費生活相談業務を競争入札によりNPO法人コンシューマーズサポート鳥取に委託

4 国の消費者政策の推進体制



【消費者委員会】

消費者委員会は、消費者庁とともに2009年9月1日に発足しました。独立した第三者機関として、各種の消費者問題について自ら調査審議を行い、内閣総理大臣や関係各大臣等に対して建議等を行うほか、その諮問に応じて調査審議を行います。

【独立行政法人 国民生活センター】

国民生活センターは、消費者庁が所管する独立行政法人です。国民生活センターは、国や全国の消費生活センター等と連携し、消費者行政における中核的な機関としての役割を担っています。主な業務は以下のとおりです。

- ・ 消費生活センター等に対して解決困難な相談の処理方法をアドバイスするとともに、最寄りの消費生活センター等につながらなかった消費者からの相談を受け付けています。
- ・ P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）を通じて、全国の消費生活センター等に寄せられて消費生活相談情報を収集しています。
- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、相談情報の分析や商品テストを行い、その結果を消費者への啓発・注意喚起に活用するとともに、行政機関や事業者団体等に要望・情報提供しています。
- ・ 消費者行政担当職員や消費生活相談員等の能力向上のための研修のほか、消費生活専門相談員資格認定試験を実施しています。
- ・ 解決が全国的に重要である消費者紛争について裁判外紛争解決手続きを実施しています。

※ 出典：消費者庁パンフレット

http://www.caa.go.jp/soshiki/pdf/pamphlet_all.pdf

5 鳥取県の消費者施策の体系

【共通】消費生活行政推進

国の地方消費者行政強化交付金（推進事業：国10/10、強化事業：国1/2）等を活用し、県内の消費生活相談体制の充実・消費者への啓発の強化等に取り組む。



6 消費生活センター予算

事業名	予算額 (千円) (H30、H29とも経済対策 前倒し予算を含む)			事業内容 (H30)
	H30	H29	差引	
消費者行政強化事業	29,667	41,526	△11,859	<ul style="list-style-type: none"> ・国の地方消費者行政強化交付金(国10/10等)等を活用し、県内の消費生活相談体制を強化 (1) 消費者団体等の自主的な啓発広報活動への支援 (2) 市町村消費者行政強化交付金の交付 (3) 地域見守りネットワーク化事業
消費生活相談事業	28,420	30,033	△1,613	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談業務(相談・助言・あっせん等) ※H24年度～NPO法人委託 ・県弁護士会等と連携した各種法律相談会(多重債務・ヤミ金融等対策を含む)の開催
消費者教育推進事業	8,661	7,266	1,395	<ul style="list-style-type: none"> ・高等教育機関と連携した消費者教育講座の実施(鳥取大学、鳥取環境大学、鳥取短期大学、米子高専) ・とっとり消費者大学公開講座の開催(交付金事業) ・新聞記事連載「消費生活相談Q&A」 ・広域団体・高校等の申込みに対する講師派遣 ・県政だより・新聞・HP等、各種広報媒体による啓発 ・啓発資料やチラシの作成 ・消費者教育推進計画改定に伴う県民意識調査の実施(交付金事業)
特殊詐欺被害防止啓発事業	2,370	8,401	△5,238	<ul style="list-style-type: none"> ・商業施設等を会場とした被害防止の啓発イベントの開催等県警と連携した取り組みを実施(交付金事業)
「思いやり消費(エシカル消費)普及事業	2,601	14,638	△12,037	<ul style="list-style-type: none"> ・若年層に対するエシカル消費の啓発・教育 ・啓発ソング「お金名人」を活用した啓発DVD制作(いずれも交付金事業) ※H29事業名：未来と人と社会のための「思いやり消費」普及事業
消費者行政費	11,634	12,449	△815	<ul style="list-style-type: none"> ・県条例及び消費者関連法令に基づく消費者行政の執行 ・市町村・警察・関係機関との積極的な連携(会議開催等)
消費生活センター管理運営費	4,042	4,313	△271	<ul style="list-style-type: none"> ・県消費生活センター及び東部・中部・西部各相談室の管理運営
(終了) 生きる力を育む消費者教育実践事業	—	8,772	△8,772	
計	87,395	127,338	△39,943	

7 平成29年度消費生活センター事業実績

(1) 消費者行政強化事業

① 消費生活相談体制の充実

土日の相談受付(平成21年度から相談員を1名増員して開始)の継続実施。
=> 土日の相談件数(継続案件含む):393件(全体の11.2%、一日平均 3.5件)

② 消費者教育・啓発の強化

○「地域消費生活サポーター」の認定

特殊詐欺等の消費者被害を地域ぐるみで防止するため、センターが実施する講座等の受講者を、消費者被害防止に関わる「地域消費生活サポーター」として認定。

=> 平成29年度:10名

(H22:60名、H23:150名、H24:48名、H25:74名、H26:20名、H27:22名、H28:18名)

【サポーター認定講座内訳】

講座(修了)日	講座名	場所・団体等	認定数
H29.7.25	くらしの経済・法律講座	鳥取大学	10名
H29.7.31		鳥取短期大学	
H30.1.29		公立鳥取環境大学	
H30.2.8		米子工業高等専門学校	

○記事型広告の新聞連載

悪質商法の手口・対処法や食品表示・製品の注意点・制度等をQ&A方式で掲載。

掲載紙	日本海新聞
掲載期間	平成29年4月～30年3月(毎月2回・計24回)
内容	<ul style="list-style-type: none"> 悪質商法(訪問購入、多重債務等)、お試し購入トラブル、架空請求、還付金詐欺への注意喚起等 食の安全(食中毒予防、HACCP、適正な食品表示等)

○ラジオによる啓発・広報

毎月2回5分間程度のラジオコーナーにおいて、相談員が消費生活トラブルに遭わないための啓発・広報について、よりタイムリーな情報を生放送で発信。

○啓発パネルの作成・貸出し・展示

センターロビーに常設展示している、消費者トラブルや多重債務等について分かりやすく説明した啓発パネル(32枚)を6団体に貸出すとともに各種イベント等で展示。
センターロビーに常設展示。

③ 消費者団体等への活動支援

消費者団体等が自主的に実施する消費者啓発・広報等の取り組みに対し、補助金を交付。

=> 上限:(1)高齢者の消費者被害防止を目的とした事業20万円、(2)(1)を除く事業10万円

=> 補助実績:3事業(3団体)

④ 市町村の消費者行政推進事業に対する助成

消費生活相談窓口の設置・強化などに取り組む市町村に対して交付金を交付。

=> 主な交付対象事業:窓口の拡充、相談員の継続配置、相談対応職員の研修、弁護士等の活用、
広報・啓発物品購入、出前講座の実施 等

⑤ 地域の見守りネットワーク化の推進

地域で暮らす高齢者を特殊詐欺等の被害から守るため、地域包括支援センター等の高齢者福祉関係者等を対象にした研修会を開催し、見守りネットワークの構築を促進。

内容	テーマ「これであなたも安心見守り名人」 ・見守りネットワークの事例報告～相談の現場から～ (消費者行政担当職員、消費生活相談員)
----	--

	・講演「生かそう！あなたの消費者力～地域の絆を作りましょう～」 講師：須黒真寿美氏 ((公社) 全国消費生活相談員協会、(独) 国民生活センター総括主任相談員) ワークショップ：井沢美智子氏 ((公社) 全国消費生活相談員協会、(独) 国民生活センター直接相談担当)		
開催日	H29.9.21 (木)	H29.9.25 (月)	H29.9.26 (火)
場所	米子コンベンションセンター	鳥取県立図書館	倉吉交流プラザ
参加者	34人	32人	29人

(2) 消費生活相談事業

① 消費生活相談の実施

※ 詳細は、「統計資料」参照

県内3ヶ所の消費生活相談室において、県民の方々からの消費生活に関する苦情や問い合わせに応じて適切な助言・情報提供・あっせんを行った。

【H29 相談室別】

相談室名	件数(件)	割合(%)	相談員数(名)
東部	1,408	40.2	4
中部	337	9.6	4
西部	1,755	50.1	6
計	3,500	100.0	14

【H29 対応結果別】

	件数(件)	割合(%)
助言 (自主交渉)	2,466	70.5
斡旋 (解決・不調)	383	10.9
その他 (他機関紹介等)	651	18.6
計	3,500	100.0

② 法律相談会の開催

複雑化・多様化する相談内容及び多重債務問題等に対し、弁護士等法律専門家との連携により法的な問題解決に当たった。

区分	開催頻度	開催回数	相談件数	備考
弁護士随時相談会	随時	10回	10件	相談者本人が弁護士または司法書士に相談
多重債務・法律相談会	毎月×3箇所	36回	94件	
合計	—	46回	104件	

③ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施

○法律相談会の開催 (②「多重債務・法律相談会」参照)

○多重債務者相談強化キャンペーンの実施

国が実施する「多重債務者相談強化キャンペーン」(H29.9～12月)に合わせ、関係機関と連携し、弁護士等法律専門家による法律相談会を休日開催。

開催日	H29.12.16 (土)	H29.12.23 (土・祝日)	H29.12.17 (日)
場所	県民ふれあい会館	倉吉未来中心	西部総合事務所
相談件数	0件	2件	3件

(3) 消費者教育推進事業

① 消費者教育推進地域協議会の開催

消費者教育推進法第20条に基づき、県民の消費者教育における構成員相互の情報交換及び調整のほか、県消費者教育推進計画の作成や変更に関し調査審議し、意見を述べる協議会を開催した。

日 時	平成29年11月28日(火) 15:00~16:30
場 所	鳥取県消費生活センター研修室
議 題	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進計画の成果の検証について ・平成29年度の取組状況について ・平成30年度の取組方針(案)について ・今後の実施事業について ・鳥取県消費者教育推進計画の改訂作業について

② 消費者教育推進地域協議会部会の開催

「思いやり消費普及検討部会」「教材・啓発資料検討部会」の2部会を開催し、各種施策の実施や、教材開発を実施した。

ア) 教材・啓発資料等検討部会

日 時	平成29年 5月9日(火) 14:00~15:30 平成29年10月4日(水) 14:00~15:30 平成30年2月19日(月) 15:00~16:15
場 所	鳥取県庁第21会議室ほか
議 題	<ul style="list-style-type: none"> ・特別支援学校向け教材の作成・活用 ・大人向け資料の作成・活用

イ) 「思いやり消費」普及検討部会

日 時	平成29年 6月15日(木) 14:00~15:30 平成29年10月24日(火) 10:30~12:00 平成30年 2月28日(水) 14:00~15:30
場 所	鳥取県庁第6会議室ほか
議 題	・エンカル消費(思いやり消費)の普及に向けた方策の検討・とりまとめ

③ 各種講座等の実施

○ 消費者被害を防止するため、啓発講座を29回実施。【参加人数延べ 1,085人】

区 分	東 部		中 部		西 部		計	
	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数
「とっとり消費者大学」 啓発講座	8回	218名	4回	132名	17回	735名	29回	1,085名

○ 体系的、専門的な消費者教育の場である「くらしの経済・法律講座」を、鳥取大学・鳥取短期大学・公立鳥取環境大学・米子工業高等専門学校で実施。【計58回、参加人数582人】

実施機関	鳥 取 大 学	鳥 取 短 期 大 学	公立鳥取環境大学	米子工業高等専門学校
実施期間	4~7月 (原則毎週月曜日)	4~7月 (毎週火曜日)	10月~1月 (原則毎週月曜日)	10月~2月 (毎週木曜日)
開催回数	15回	14回	15回	14回
受講人員	県民 112名	県民 26名	県民 64名	県民 30名
	学生 160名	学生 56名	学生 90名	学生 44名

内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・私たちの選択が未来を変える ・消費者を守る法律 ・県内の消費生活トラブルの実態と相談状況 ・ライフプランとお金 ・生産者団体との意見交換 ・消費者契約法・特定商取引法 ・新聞の読み方、ニュース検定 等 	
-----	---	--

○ 平成28年3月に策定した「鳥取県消費者教育推進計画」中、重点項目の一つである「消費生活センターを中心とした消費者教育の意義の普及」に基づき、消費生活に関する基礎知識を習得できる「とっとり消費者大学公開講座」を年間9回開催。【参加人数延べ 612人】。

④ 広報・啓発の実施（※他事業費による広報等は当該事業欄に記載）

消費者啓発のための広報を、県・市町村の広報誌や各種マスメディア等を通じて実施。また、各種啓発資料を作成し、関係機関や啓発講座等を通じて配布。

媒体		時期	内容（タイトル等）
県政だより	トピックス	平成 29 年 5 月	消費者トラブルに注意～手口と対処法を知って～
	お知らせ	平成 29 年 7 月	夏休み 若者消費者トラブル注意報
		平成 29 年 12 月	多重債務相談強化月間
		平成 30 年 1 月	新成人消費者トラブル注意報
		平成 30 年 3 月	くらしの経済・法律講座（H30 前期）のお知らせ
新聞広告	お知らせ	平成 29 年 9 月	くらしの経済・法律講座（後期）のお知らせ
	施策広告	平成 29 年 7 月	消費者トラブル注意報（若者向け）
		平成 29 年 9 月	消費者トラブル注意報（高齢者向け）
TV 取材	catv 中海テレビ	随時	悪質商法への注意喚起、街頭キャンペーン等
県公式ホームページ「とりネット」		随時更新	相談会・講座の案内、消費者トラブル注意報、悪質商法の手口・対処法、多重債務への注意喚起、啓発資料の掲載 等
啓発資料	啓発冊子	年1回	「くらしの豆知識」（国民生活センター作成）の配布（くらしの経済・法律講座受講者・消費生活サポーター養成講座受講者・見守りネットワーク参加者等 計 450冊）
	パンフレット	随時	啓発講座・イベント等で配布
	チラシ	随時	イベント等で配布
金融広報委員会	金融広報アドバイザー派遣	随時	金融広報アドバイザーが、児童養護施設、養護学校、高校、大学、地域の住民団体等に出向き講座開催
	定期刊行物の発行	随時	<冊子>「くらし塾きんゆう塾」 <データ>「金融商品なんでも百科」「暮らしと金融なんでもデータ」他
	講演会	平成 29 年 5 月	金融経済講演会「日本の税財政の現状と今後の展望」
		平成 30 年1月	金融経済講演会「日本経済のこれから」
平成 30 年 3 月		鳥取市消費生活センター講座「親子で学ぼうお金の使い方教室」	

⑤ 消費者啓発街頭キャンペーンの開催

5月の消費者月間事業の一環として、消費者啓発を図るため、消費者団体・市町村・県警等と連携し、相談窓口の案内や特殊詐欺などの注意喚起、公正で持続可能な社会の形成を意識して行動するエシカル消費等のアピールを実施した。

※配布物：相談窓口案内、特殊詐欺防止のテキスト、エシカル消費啓発冊子、エシカル物品

《平成29年度全国統一テーマ》

「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない～」

(大学等におけるアピール)

県内大学等施設内において、パネル展示及び相談窓口の案内、特殊詐欺の注意喚起、エシカル消費の啓発活動等を実施した。

実施日	場所	配布数量(部)
5月9日(火)	鳥取環境大学	130
5月15日(月)	鳥取大学	400
5月16日(火)	鳥取短期大学	70

(商業施設におけるアピール)

多くの消費者が利用する大型商業施設において、市町村、警察、財務事務所、消費者団体(参加：15団体)と連携して相談窓口の案内や特殊詐欺などの注意喚起を行った。

実施日	場所	配布数量(部)
5月11日(木)	イオンモール鳥取北	400
5月10日(水)	倉吉パープルタウン	400
5月28日(日)	イオンモール日吉津	400

⑥ 全国消費者フォーラムへの派遣

毎年東京で開催される消費者問題の全国会議へ消費者団体の代表者を派遣。

日時	平成30年2月27日(火) 12:30～17:20
場所	「アルカディア市ヶ谷(私学会館)」(東京都千代田区)
参加者	八頭町連合婦人会 1名 特定非営利活動法人コミュニティネット山陰 1名

⑦ 消費者団体代表者連絡会議の開催

県と消費者団体との協働や、消費者団体間の連携を促進するため、消費者団体代表者連絡会議を開催。

日時	平成29年5月22日(月) 10:00～正午
場所	県立倉吉未来中心2階 セミナールーム6
参加者	消費者団体：11団体・12名
議題	1 平成28年度全国消費者フォーラム参加報告 2 平成29年度県消費関連事業の説明 3 各団体の活動紹介及び意見交換・情報交換

(4) 消費者行政費

① 消費生活審議会の開催

県民の消費生活に関する重要事項を調査審議し、意見具申する審議会を開催した。

日 時	平成29年12月20日(火) 午前10時30分～正午
場 所	米子コンベンションセンター4階 消費生活センター研修室
議 題	(1) 役員改選について (2) 消費生活相談状況について (3) 平成29年度の取組状況について (4) 平成30年度の取組方針(案)について

② 所管法令の遵守のための事業者指導等

不当な取引方法(勧誘、契約等)について、特定商取引法及び消費生活の安定及び向上に関する条例に基づき、行政処分及び必要な指導等を行った。

業務停止命令 1件

③ 市町村との連携による相談体制の充実

消費者行政推進連絡協議会及び市町村担当職員等研修を開催し、市町村との連携強化を図った。

<第9回鳥取県消費者行政推進連絡協議会>

開催日	開催地	主な概要	参加団体
H29.5.25	倉吉市	<ul style="list-style-type: none"> 平成28年度 消費生活センター事業概要について 平成29年度 消費生活センター実施事業について 消費者行政に係る県と市町村の役割分担等について 平成29年度 独立行政法人国民生活センター教育研修事業 	県内 全市町村

<鳥取県市町村消費者行政担当職員等研修>

開催日	会場	研修会の名称・概要	参加人数
H29.12.20	倉吉未来中心 セミナールーム7	[第1部]消費生活相談の基礎知識 [第2部]消費者行政の概要及び鳥取県の消費者施策について	19名

④ 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指導監督を実施。

県内組合数(活動中)	地域組合6、職域組合1、連合会1(6組合加盟)
指導監査実施状況	2団体への指導監査を実施(平成29年11月)

⑤ 生活関連物資価格の情報収集

消費者による適切な購入選択を促進するため、総務省統計局が毎月実施する「小売物価統計調査」の結果(食料品・日用品・石油製品等生活関連物資に係る販売価格等)をもとに、ホームページで県民へ情報提供を行った。

⑥ 「なしについての表示基準」の遵守指導

「なしについての表示基準」（昭和58年鳥取県告示第689号）の遵守を確保するため、9月上旬の二十世紀梨の出荷期に県内の梨販売店舗（60店舗）の巡回調査を行うとともに、事業者に対する指導を実施し、その結果を公表。（H28年度文書勧告事業者なし）

【H29.9.29付 公表資料】

とっつりの初秋の風物詩、梨の表示に関する巡回調査の結果概要

本県では、代表的な特産物である梨（日本梨）について、消費者の皆さまが適切・容易に選択できるよう、消費生活の安定及び向上に関する条例に基づき、「なしについての表示基準」を定めています。

毎年初秋に、販売事業者への巡回調査を行っていますが、本年も二十世紀梨の出荷本格化を受けて実施したところ、結果は下記のとおりでした。

記

1 巡回調査結果

年度	調査店舗数	口頭指導店舗数	文書指導店舗数	主な指導事項
H29	60	7	0	・箱売りで個数が表示されていない ・かご売りで個数が表示されていない ・箱売り（二十世紀梨）で大きさ表示がない
H28	60	5	0	・かご売りで個数が表示されていない ・箱売り（二十世紀梨）で大きさ表示がない

○昨年度の調査に比べ、箱売りで個数表示がされていないケースが多く見られた

2 実施日

9月5日（火）、6日（水）、7日（木）、8日（金）

3 対象店舗

県内主要道路沿い・主要駅・観光地等に所在する梨販売店舗（60店舗）

※ 調査対象店舗は、県内の梨販売店舗から、無作為に抽出しました。

4 調査内容

店頭における品種名・価格・大きさ・重量等の表示が、「なしについての表示基準」に沿った適正なものになっているかどうか。

※ 表示基準の詳細については、別添のチラシを御参照ください。

5 調査員

鳥取県生活環境部くらしの安心局消費生活センター職員

※延べ8人〔2人で調査。2人×4日〕

（参考）

【消費生活の安定及び向上に関する条例（抜粋）】

第11条 知事は、事業者が前条第1項の基準を遵守していないと認めるときは、当該事業者に対し、当該基準を遵守すべきことを勧告することができる。

2 知事は、事業者が前項の規定による勧告に従わないときは、その旨を公表することができる。

(5) 絆で防止！特殊詐欺ゼロ作戦

高齢者を中心とした特殊詐欺による被害は本県でも後を絶たず、県民の安全・安心な生活を脅かす深刻な課題となっている。

高齢者の特殊詐欺被害を防止するため、地域全体の特殊詐欺に対する意識を高め、見守り力をアップすることで、特殊詐欺被害ゼロを目指す取り組みを展開した。

【見守りカフェ事業】

事業	概要	備考
特殊詐欺撲滅リーダー配置による普及啓発	特殊詐欺撲滅リーダー1名を配置し、出前講座や研修会等の講師として高齢者や見守りの担い手に対し、特殊詐欺被害の実態や防止策についてのスキルを直接地域に伝達した。	非常勤職員：警察OB
特殊詐欺被害防止テキスト作成及び配布	特殊詐欺被害防止の知識や、高齢者等が特殊詐欺の場を疑似体験できる寸劇のシナリオ等を盛り込んだテキストを作成し、出前講座等で活用した。	テキスト：8,000部作成
地域サロンの被害防止の拠点化	県内各地で開催されている高齢者対象の研修会等において、最近の特殊詐欺の手口等の説明や、参加者が特殊詐欺の手口や最近の事例をもとにした寸劇を演じることにより、被害に遇わないための知識習得の機会を提供した。	実施状況：62会場 参加者：1,443名
教育委員会と連携した中高生の振り込め詐欺等の防止啓発	高校生に対し、振り込め詐欺の「受け子」になる等、知らない間に犯罪に手を貸すことがないよう犯罪の手口等について、教育委員会及び警察本部と連携し注意喚起を行った。 警察が行っている非行防止教室と連携し実施。	実施状況：4校(※) 1団体 参加者：728名

(※) 米子南高校、日野高校、米子西高校、倉吉農業高校

【コミュニケーションで見守り力アップ事業】

事業	概要	備考
地域見守りネットワークキャンペーン事業	高齢者のオレオレ詐欺被害を防止するため、県が作成した「見守りはがき」に家族で共有する「約束の言葉」を子や孫から高齢となった親や祖父母に対してメッセージを添えて送るキャンペーンを実施した。	実施状況：商業施設3か所
コンビニエンスストアと連携した見守り	コンビニエンスストアで取り扱う「電子ギフト券」を悪用した詐欺に注意を促すスイングポップを作成し、県内のコンビニエンスストアに設置を依頼した。	スイングポップ：500セット コンビニエンスストア：3事業者

【被害防止対策事業】

事業	概要	備考
被害防止対策事業	H28年度にモデル的に実施した取組を「特殊詐欺被害ゼロ作戦事例集」としてまとめ、出前講座等で配布するとともに、地域で開催される特殊詐欺被害防止の研修会等の活用について、各市町村や消費者団体等に依頼した。	事例集：5,000部作成

【成果】

○県内各地において、見守りカフェを開催し、高齢者が特殊詐欺被害防止について話し合う機会を提供することで、参加者に特殊詐欺被害防止意識を定着させることができた。

○中学・高等学校の生徒指導担当教員にも、特殊詐欺に関する知識を持っていただくことができた。

【参考】平成29年（被害件数71件、被害額10,473万円）平成28年（被害件数25件、被害額6,944万円）

(6) 生きる力を育む消費者教育実践事業

消費者教育支援員が、教育関係者等に対して消費者教育実践のはたらきかけを行うとともに、児童・生徒の生きる力を育むため、児童・生徒のみならず、保護者や事業者等をはじめとする一般の消費者に対しても消費者教育を広く浸透させる教材資料を作成した。

【消費者教育支援員の配置】

学校関係者や地域団体等を対象に啓発講師を行った。

【消費者教育教材の作成】

県消費者教育推進地域協議会内の教材・啓発資料等検討部会において、消費者教育用教材資料（特別支援学校向け教材及び大人向け資料）を作成した。

○特別支援学校生徒向けの消費者教育教材の作成

概要	開発した教材
<p>特別支援学校高等部の軽度の知的障がいのある生徒向け教材を、県内の特別支援学校(高等部)教員で構成する企画運営会議を開催するとともに、専門的見地からの監修を得ながら、作成し、巣立ち前における生徒の自立を支援した。</p> <p>教材は、県内特別支援学校及び中学校(特別支援学級での活用)へ配布した。</p>	

○大人向け消費者教育資料の作成

概要	開発した資料
<p>県民に対し、消費者教育をわかりやすく伝える資料について、金融機関、経済同友会、生活協同組合、PTA 協議会、及び金融広報委員会の協力を得て、消費者教育の現状及び意見・要望等を確認しながら、作成を進めた。</p> <p>作成にあたり関係者の意見等を集約した結果、既存のものにはない鳥取県の独自性を出すことに重点をおいた。</p> <p>資料は、待合を設けている施設等に配架するとともに、市町村や消費者団体等での配布や啓発講座での活用を依頼するとともに、啓発講座やイベント等で配布予定。</p>	

【成果】

- 企画運営会議を開催し、消費者教育に関する課題の抽出と解決策を検討したことで、消費者教育教材・資料の有効な作成につながった。
- 特別支援学校向けの消費者教育教材の作成・配布により、効果的な指導方法の提案が可能となった。

(7) 未来と人と社会のための「思いやり消費」普及事業

将来を担う若年層等に対して、未来と人と社会を思いやる消費行動（「思いやり消費」（エシカル消費））をテーマとした啓発・教育を行うことにより、自ら考えて消費を行う「賢い消費者」の育成を図り、持続可能な「消費者市民社会」の実現を目指し、「子どもエシカル教室」、「エシカル・フェア」、「エシカル事業者紹介事業」及び「エシカル関係者座談会」等消費者行政及び教育行政関係者が連携し、思いやり消費を普及啓発していくための体制を整備するとともに、子どもたちへ学びの場の提供を行った。

【消費者教育（エシカル教育）支援員の設置】

教育機関や地域を巡回して思いやり消費に関する情報発信や啓発等の消費者教育を推進する消費者教育（エシカル教育）支援員を1名配置し、学校関係者や地域団体等への消費者教育への助言や講座講師を行った。

【子どもエシカル教室】

小学生（4～6年生）とその保護者を対象に、エシカル消費及び環境、社会、地域等に配慮した県内の生産品等について、基礎講座、作業体験等ができる無料講座を鳥取県内2地区で開催した。

会場	開催時期	場所	参加者
西部	平成29年8月20日(基礎講座) 9月2日(視察) 9月24日 (とりまとめ、意見交換)	米子コンベンションセンター 大山まきばみるくの里、大山乳業協同組合	14名(小学生8名、保護者等6名)
東部	平成29年10月1日(基礎講座) 11月5日(視察) 12月3日 (とりまとめ、意見交換)	鳥取県庁 藍染工房ちずぶるー、大江の郷自然牧場	24名(小学生13名、保護者等11名)

【エシカル・フェア】

県内東部及び西部のスーパーマーケットにおいて、エシカル商品(地元産品)の展示販売、エシカル食材料理教室、店内エシカルスタンプラリー及びエシカル啓発クイズ等を実施した。

会場	日時	場所	内容	参加者
東部	平成30年3月24日(土)2 5日(日) 午前9時～午後9時	サンマート 湖山店	県内エシカル商品の展示販売、ミニセミナー、エシカル料理教室開催など	約6,000名 (来店者)
西部	平成30年3月25日(日) 午前10時～午後5時	まるごう 弓ヶ浜店	県内エシカル商品の展示販売、エシカルクイズラリー実施など	約300名 (クイズ参加者)

【エシカル事業者紹介】

エシカル消費の重要性とエシカル商品の魅力、有用性をわかりやすく伝えるため、県内で特徴的なエシカル商品づくりを行う事業者を新聞に掲載して紹介した。

- ・掲載回数：3回（エシカル消費の解説、有機農業生産者の取組、地元小売業者の取組）

【エシカル関係者座談会】

「思いやり消費」をテーマにした消費者、生産者、小売業者、有識者等による座談会を開催し、それぞれの立場の思いやエシカル消費の普及に向けた関係者の連携強化策についての話し合いを行った。

- ・開催回数：3回
(消費者が生鮮食品に求めること、エシカル消費に係る関係者の連携強化、生産者との意見交換)

【成果】

- 子どもエシカル教室及びエシカル・フェア開催等の普及啓発活動により、子ども、保護者、教育現場、一般消費者等に思いやり消費(エシカル消費)の言葉と概念が知られつつある。
- 食や農林水産関係イベントでの周知、消費者団体での啓発講座、一般県民向け講座の開催等により、思いやり消費(エシカル消費)に係る取組が県内で広く認知され始めている。

【エシカル消費とは】

人や社会、環境に配慮した商品やサービスを選択して購入する消費行動を指します。従来は、環境への配慮を示す「エコ」や、健康と持続可能性を重視するライフスタイルである「ロハス」等の言葉がありましたが、「広範な社会問題や社会責任」を考慮する言葉として「エシカル消費」が普及し始めています。エシカル消費の考え方においては、消費者に、単に自己の利益だけではなく、国内外の生産者や将来の地球環境等を念頭に、商品選択を行うことが求められます。

8 平成30年度消費生活センター事業概要

(1) 消費者行政強化事業

① 消費生活相談体制の充実

西部相談室においては、土日の相談受付を引き続き実施。

② 消費者団体等への活動支援

消費者団体等が実施する消費者啓発・広報活動などの取組みに対し、補助金を交付。
特に深刻化する高齢者の消費者被害防止等の取組みに対しては、手厚い支援を実施。

※ 交付上限額:(1) 高齢者の消費者被害防止を目的とした事業 20万円、
(2) 上記を除く事業 10万円

③ 地域見守りネットワーク化研修会の開催

地域に暮らす高齢者、障がい者を消費者被害から守るために、地域消費生活サポーター及び地域見守りを担う者(行政、福祉関係機関・団体、地域住民等)が、トラブルの対処や防止の方法のほか、地域内での意識啓発、情報共有及び連携方法等を学ぶ研修会を開催。

④ 市町村の消費者行政推進事業に対し助成

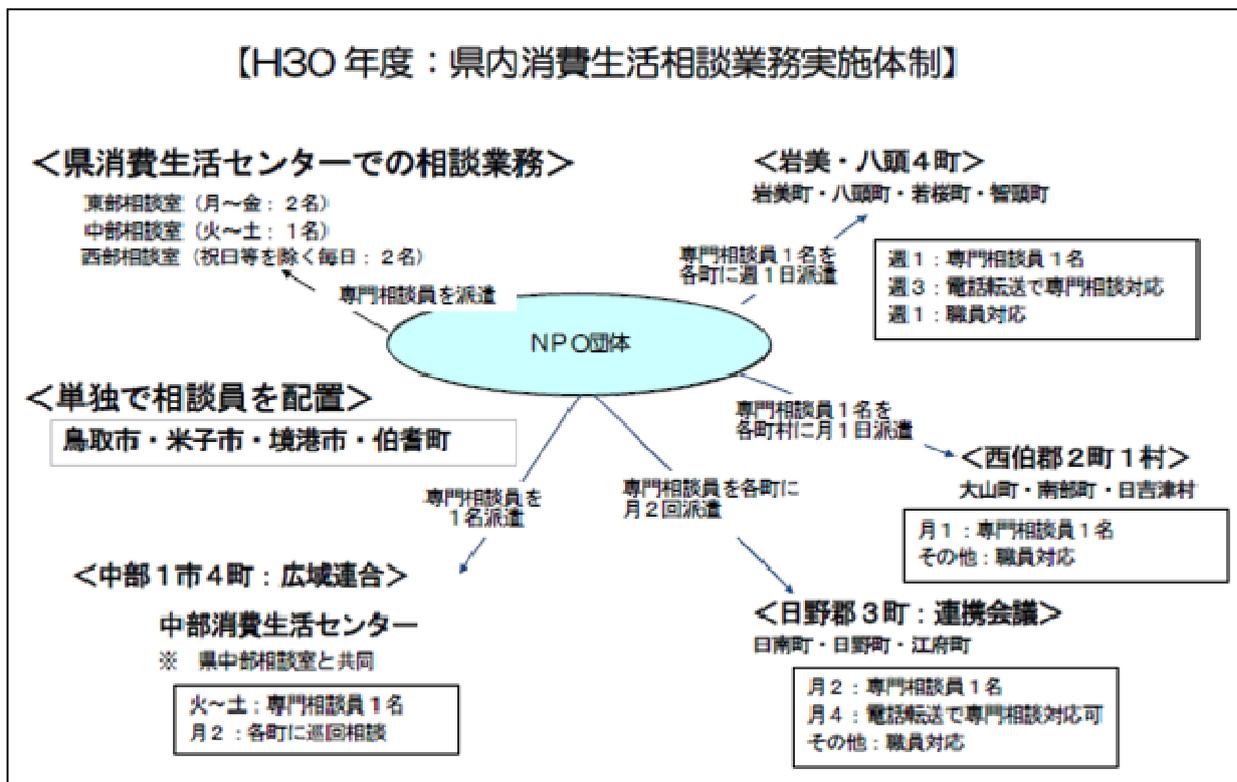
消費生活相談窓口の対応強化などに取り組む市町村に対して交付金を交付。

=> 主な交付対象事業:窓口の拡充、相談員の継続配置、相談対応職員の研修、弁護士等の活用、
広報・啓発物品購入、出前講座の実施 等

(2) 消費生活相談事業

① 消費生活相談の実施

県内3箇所に消費生活相談室を設置し、消費生活相談員が消費者トラブルへの相談・助言・斡旋等を実施。 ※平成24年度から県・一部市町共同でNPOに相談業務を委託。



② 多重債務・法律相談会の開催

高度な法律知識や法的見解を要する相談及び多重債務相談に対応するため、県弁護士会、司法書士会等と連携し、相談会を開催

- 多重債務・法律相談会・・・各月1回・県内3会場
- 随時相談・・・・・・・・・・随時

③ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施

○ 多重債務・ヤミ金融問題等対策協議会

多重債務やヤミ金融問題を総合的に解決するため、関係機関・団体が連携して、被害の未然防止・相談体制の充実等を図る。

【設置年月日】平成15年10月1日

【構成メンバー】県弁護士会、県司法書士会、県銀行協会、鳥取県暴力追放センター、日本貸金業協会
 鳥取県支部、県社会福祉協議会、法テラス鳥取、県金融広報委員会、鳥取財務事務所、県内4市
 （県関係課）税務課、福祉保健課、長寿社会課、健康政策課、経済産業総室、住宅政策課、高等学校課（県教委）、生活環境課（県警）、消費生活センター（事務局）

- 国の「多重債務者相談強化キャンペーン」に合わせ、関係機関と連携し、弁護士等法律専門家による法律相談会を休日に開催。

(3) 消費者教育推進事業

① 消費者教育推進地域協議会の開催

県内における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進や、消費者教育推進計画の作成又は変更に関する事項を審議するため、消費者教育推進地域協議会を開催。

② とっとり消費者大学啓発講座への講師派遣

広域的に組織する団体等からの申込みに応じ、消費者被害防止に関する講演会に県負担で専門相談員を派遣。

③ とっとり消費者大学くらしの経済・法律講座の開催

県民が消費生活に係る高度な知識を習得できるよう、県内の高等教育機関（大学等）と連携して、県民が学生とともに体系的・専門的な知識を習得する講座を開催。

④ とっとり消費者大学公開講座の開催

消費者教育の意義の普及を図るため、既存啓発講座と合わせて総合的に消費者問題の知識習得を図ることができるよう、公開講座を県内3地区で実施する。

時期 通年（年間9回）

内容 県民に広く周知・啓発する必要があるテーマ（特殊詐欺被害防止、エシカル消費の啓発等）を選定し、各テーマについて、県内3地区（東・中・西）で講座を開催する。

⑤ マスメディア等を通じた積極的な啓発広報の展開

- 新聞記事連載を通し、身近な消費生活情報を提供。
- 県政だよりやホームページ等を通して、広く一般県民に消費者被害防止のための情報を提供。
- 消費者被害が続出する等の緊急事案については、報道機関への資料提供等により早急な周知・広報を実施。

⑥ 啓発資料の作成

- 年齢等に応じた様々な啓発資料（冊子・チラシ等）を作成し、関係機関等を通じて配布するとともに、啓発講座等で積極的に活用。

⑦ 地域消費生活サポーターの認定

特殊詐欺等の消費者被害を地域ぐるみで防止するため、県が地域に密着した消費者啓発の中心的役割を担う方を「地域消費生活サポーター」として認定。

⑧ 消費者団体代表者連絡会議の開催

県と消費者団体との協働、並びに消費者団体間の連携を促進するため、消費者団体代表者連絡会議を開催し、意見交換・情報交換を実施。

(4) 消費者行政費

① 消費生活審議会の開催

県民の消費生活に関する重要事項を調査審議し、意見具申する審議会を開催。

② 所管法令の遵守のための事業者指導等

不当な取引方法（契約等）について、特定商取引法及び消費生活の安定及び向上に関する条例に基づく事業者指導を行うことにより、県民の安心・安全なくらしの確保を図る。

③ 市町村との連携による相談体制の充実

- 地域住民に身近な場所で積極的な相談対応が行われるよう、市町村と連携して県内全体の相談体

制の充実を図る。(※H21. 12月に県内全市町村で消費生活相談窓口を設置)

- 市町村の相談対応能力の向上と地域消費生活サポーターとの連携促進を図るため、市町村担当職員とサポーターとの合同研修を実施。

④ 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指導監督を実施。

⑤ 生活関連物資価格の情報収集

消費者による適切な購入選択を促進するため、総務省統計局が毎月実施する「小売物価統計調査」の結果をもとに生活関連物資に係る販売価格等の情報をホームページに掲載し、県民へ情報を提供。

また、県内のレギュラーガソリン販売（店頭表示）価格について定期的に調査を実施し、地区別の結果をホームページで公表。

⑥ 「なしについての表示基準」の遵守指導

「なしについての表示基準」（昭和58年鳥取県告示第689号）の遵守を確保するため、二十世紀梨の出荷期に事業者に対する指導を実施。

（５）特殊詐欺被害防止啓発事業

SMSやハガキによる振り込め詐欺等の被害件数及び被害額が急増しており、手口も巧妙化している。また、電子マネーを購入させ支払わせる架空請求詐欺等、県内でも特殊詐欺被害が深刻な問題となっていることから、幅広い世代を対象に効果的な啓発を行う。

【実施内容】

幅広い世代が集まる商業施設等を会場に、被害に遭わないための啓発イベントを開催する。（東・中・西部各1カ所）

（６）「思いやり消費（エシカル消費）」普及事業

将来を担う若年層への「思いやり消費（エシカル消費）」の啓発・教育を行うことにより、自ら考えて消費を行う「賢い消費者」の育成を図り、もって持続可能な「消費者市民社会」の実現を目指す。

【実施内容】

平成29年度に完成した啓発ソング「お金名人」（作詞：谷川俊太郎氏）を活用した啓発DVDを作成し、学校等へ配布するとともにテレビコマーシャルとして放送し、「思いやり消費（エシカル消費）」のさらなる普及を図る。