

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）



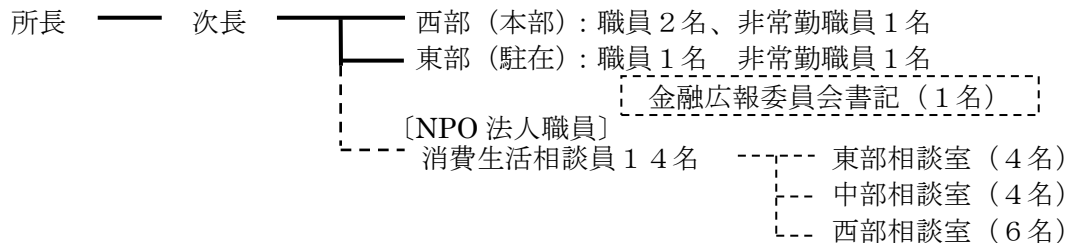
④ 消費生活相談室の設置状況

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 FAX：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 FAX：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 FAX：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

(令和元年12月時点)



2 令和元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

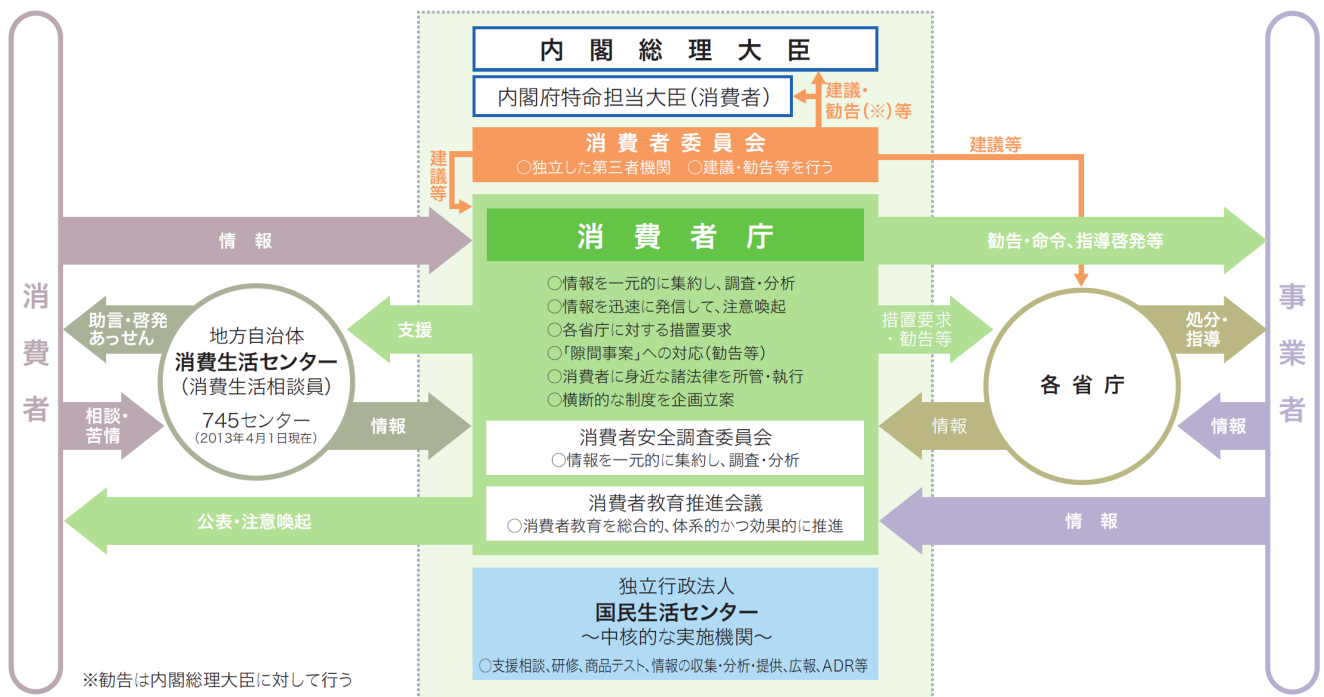
消費被害未然防止の強化

- ・ 「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22年	4月	地域消費生活サポーター養成を開始
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30年3月31日まで）
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
平成31年	2月4日 3月	鳥取県消費者見守りネットワーク協議会（消費者安全確保地域協議会）の設置 鳥取県消費者教育推進計画改定（2019～2023年度）

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等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)			事業内容 (R元年度)
	R元	H30	差引	
消費生活相談事業	29,369	28,420	949	<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 (一部交付金事業)	4,812	11,262	△6,450	<ul style="list-style-type: none"> 高等教育機関と連携した消費者教育講座「くらしの経済・法律講座」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 <p>【思いやり消費 (エシカル消費) 普及事業】 390</p> <ul style="list-style-type: none"> 県内小売事業者と連携したエシカル・フェアの開催 (交付金事業) <p>※消費者教育推進事業に再編 (R元)</p>
消費者行政費	31,791	45,343	△13,552	<p>【市町村消費者行政強化交付金 (市町村事業)】 18,391</p> <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 <p>【消費者行政費】 11,652</p> <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) 消費生活審議会の運営 その他の事務費 <p>【消費生活センター管理運営費】 1,748</p> <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負担金、委託料
(終了) 特殊詐欺被害 防止啓発事業	—	2,370	△2,370	
計	65,972	87,395	△21,423	注) R元年度より非常勤職員人件費を職員人件費に計上

7 平成30年度消費生活センター事業実績

(1) 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。

【H30 相談室別】

相談室名	件数(件)	割合(%)	相談員常時配置数(名)	【参考】週当たり開所日数
東部	1,185	39.0	2	5
中部	309	10.2	1	5
西部	1,544	50.8	2	7
計	3,038	100.0	5	

【H30 対応結果別】

	件数(件)	割合(%)
助言(自主交渉)	2,113	69.6
斡旋(解決・不調)	312	10.3
その他(他機関紹介等)	613	20.2
計	3,038	100.0

② 消費生活相談体制の充実

土日の相談受付(平成21年度開始)の継続実施。

=> 土日の相談件数:329件(全体の10.8%、一日平均 3.4件)

※継続案件を含む土日の相談対応件数は383件

③ 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	6回	6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	81件	
合計	—	42回	87件	

④ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施

○法律相談会の開催 (③「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」(H30.9~12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	H30.12.15(土)	H30.12.23(日・祝日)	H30.12.16(日)
場所	鳥取県庁	倉吉未来中心	米子コンベンションセンター
相談件数	0件	1件	3件

(2) 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。

【第1回】

日 時	平成30年5月22日(火) 15:00~16:30
場 所	米子コンベンションセンター第6会議室
議 題	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進計画の成果の検証(平成28~29年度分)について ・平成30年度の取組方針について ・消費者教育推進計画の改訂に向けた取組(案)について

【第2回】

日 時	平成30年11月29日(木) 15:00~16:30
場 所	米子コンベンションセンター第1会議室
議 題	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活に関する県民意識調査及び消費者教育に関する教育機関への実態調査の結果について ・平成30年度の消費者教育の取組状況について ・消費者教育推進計画の改定素案について

【第3回】

日 時	平成31年3月6日(木) 10:30~12:00
場 所	米子コンベンションセンター第3会議室
議 題	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度の消費者教育の取組状況について ・消費者教育推進計画の改定(案)について ・部会について

② 各種講座等の実施

○ 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629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	4~8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 151名	県民 53名	県民 79名	県民 19名
	学生 115名	学生 39名	学生 122名	学生 51名
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・県内の消費生活トラブルの実態と相談状況 ・消費者を守る法律 ・スマートフォン時代のくらしと金融 ・エシカル消費とフェアトレード ・ライフプランと賢い家計管理術 ・民法改正に備えよう 等 			



- 「鳥取県消費者教育推進計画」の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8回開催。【参加人数延べ 169人】

- 消費者被害を防止するため、啓発講座を16回実施。【参加人数延べ 619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	403名	3回	91名	5回	125名	16回	619名

③ 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31年2月	狙われる若者、契約は慎重に～消費者トラブルに要注意～
	お知らせ	平成30年12月	多重債務相談強化月間
平成31年3月		くらしの経済・法律講座(H31前期)のお知らせ	
新聞広告	お知らせ	平成30年5月	不審なメールやはがきによる架空請求
		平成30年9月	くらしの経済・法律講座(H30後期)のお知らせ
	施策広告	平成30年7月	消費者トラブル注意報(契約トラブルに注意)
		平成30年9月	消費者トラブル注意報(高齢者向け)
ラジオ広告	施策広告	平成30年5月	特殊詐欺被害防止のための啓発
		平成30年11月～12月	冬に向けた消費者被害防止啓発
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
新聞広告(定期掲載)		平成30年4月～3月	奇数月第2水曜日「消費生活 Q&A」 特殊詐欺(架空請求はがき)、災害や改元に乗じた悪質商法への注意喚起、訪問販売とクーリング・オフの解説、製品事故への注意
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
	定期刊行物の提供	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30年5月	金融経済講演会 「住民のくらしと地方自治～地方再生と日本の将来」
		平成31年1月	金融経済講演会 「ニュースの裏側からキーワードで日本の今後を読む」
		平成30年11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」

④ 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30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（特殊詐欺被害防止見守りはがき記入呼びかけ）、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)
4月27日(金)	鳥取環境大学	100

(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12日(土)	イオンモール鳥取北	200
5月19日(土)	倉吉パープルタウン	150
5月26日(土)	イオンモール日吉津	200

⑤ 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30年7月13日(金) 13:30~15:00
場所	県立倉吉未来中心2階 セミナールーム5
参加者	消費者団体：10団体・12名
議題	1 平成29年度全国消費者フォーラム参加報告 2 平成30年度県消費者行政関連事業の説明 3 各団体の活動紹介及び意見交換・情報交換

(3) 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30年12月13日(木) 10:30~12:00
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 消費生活相談状況について 2 平成30年度の取組状況について 3 平成31年度の取組方針(案)について 4 消費者教育推進計画の改定について

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。

・行政処分(指示)2件、行政指導(文書指導)2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11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
H30.6.4	倉吉市	1 平成29年度 消費生活相談の状況について 2 平成30年度 県予算について 3 消費生活相談体制について 4 市町村研修会について 5 特殊詐欺被害防止について 6 消費者教育の推進について	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
H30.12.7	倉吉未来中心 セミナールーム7	1 消費生活相談の基礎知識 2 消費者行政の概要及び鳥取県の消費者施策について	22名

④ 消費者見守りネットワーク協議会（消費者安全確保地域協議会）の設置

高齢者・障がい者等の消費者被害防止を図るため、福祉、医療、金融、流通、司法等関係者による「鳥取県消費者見守りネットワーク協議会」を設置し、県内市町村での消費者見守りネットワーク体制について情報共有及び意見交換等を行った。

開催日	開催地	主な概要	構成団体
H31.2.4	鳥取市	1 講演 消費者安全確保地域協議会の必要性と現状 消費者庁消費者教育・地方協力課 課長補佐 梅田政徳 氏 2 協議 (1) 協議会設置(案)の審議 (2) 県内での消費者見守りネットワーク設置について	24団体

⑤ 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30年12月）

⑥ 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。

⑦ 「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（約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。（H30年度文書勧告事業者なし）

【H30.9.28付 公表資料】

とっりの初秋の風物詩、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
H30	63	32	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 ・箱売りで販売事業者名等の表示がない
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

○昨年度の調査に比べ、箱売りで販売事業者名が表示されていないケースや、かご売りで個数が表示されていないケースが多く見られた。

2 実施日

9月3日（月）、4日（火）、6日（木）、7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（63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。

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。

（4）特殊詐欺被害防止普及啓発事業

特殊詐欺被害者層が高齢者以外にも及んでいるため、幅広い世代に対し、被害防止策について効果的な周知を図るとともに、地域での見守り力を更に推進する。

振り込め詐欺などの特殊詐欺被害を根絶するため、幅広い世代が利用する県内3か所の商業施設等において、特殊詐欺の手口や防止策などについて普及啓発を実施した。

[特殊詐欺被害根絶キャラバン]

県内3箇所において、特殊詐欺被害根絶キャラバンによる普及を実施した。

<イベント内容>

- ・特殊詐欺の手口や実態を周知するため、寸劇により、オレオレ詐欺の最新手口等を紹介
- ・寸劇鑑賞後、参加者に特殊詐欺に係る県内の被害状況等をクイズ形式で解説し、特殊詐欺は身近で起きている事を周知
- ・ステージ周辺や特設ブースにおいて、離れて暮らす家族にオレオレ詐欺被害防止のための「見守りがき」を作成してもらい、消費生活センターでポストに投函
- ・悪質商法に関する注意喚起及びクーリング・オフ制度等、消費者問題に係るパネル展示を実施

日 時	場 所	参加人数
10/20 (土) 13:30~14:00 ※「せいぶ農と食のまつり」でのステージイベントの1つとして実施	米子コンベンションセンター (多目的ホール 他)	約100名
10/27 (土) 10:30~11:00	パープルタウン (パータン広場 他)	約30名
1/19 (日) 13:30~14:00	イオンモール鳥取北 (セントラルコート 他)	約100名


○成果

特殊詐欺の手口や被害防止策について幅広い世代に普及啓発ができ、参加者に地域や家庭内での見守り活動に役立つ知識を持っていただくことができた。

(5) 「思いやり消費(エシカル消費)」普及事業

将来を担う若年層等に対して、環境、人や社会、地域を思いやる消費行動である「思いやり消費」(エシカル消費)をテーマとした啓発を行うことにより、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」の実現を目指した。

○消費者教育教材(「お金名人」DVDの製作)

概要	開発した教材
平成29年、詩人の谷川俊太郎氏から鳥取県内におけるエシカル消費の更なる普及に向けて提供された詩「お金名人」を活用し、アニメ映像版及びダンス版「お金名人」DVDを作成し、県内の全小学校・特別支援学校に配布した。	

○成果及び効果

保護者や家族への浸透が期待できる小学生向けに特化したDVD教材として、学校での活用のほか各種イベントにおいても子供の関心を引くことができた。

また、SDGsを背景とした社会全体のエシカル消費志向の意識が高まりつつあり、思いやり消費(エシカル消費)の認知度が徐々に向上している。

【エシカル消費とは】

環境、人や社会、地域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。

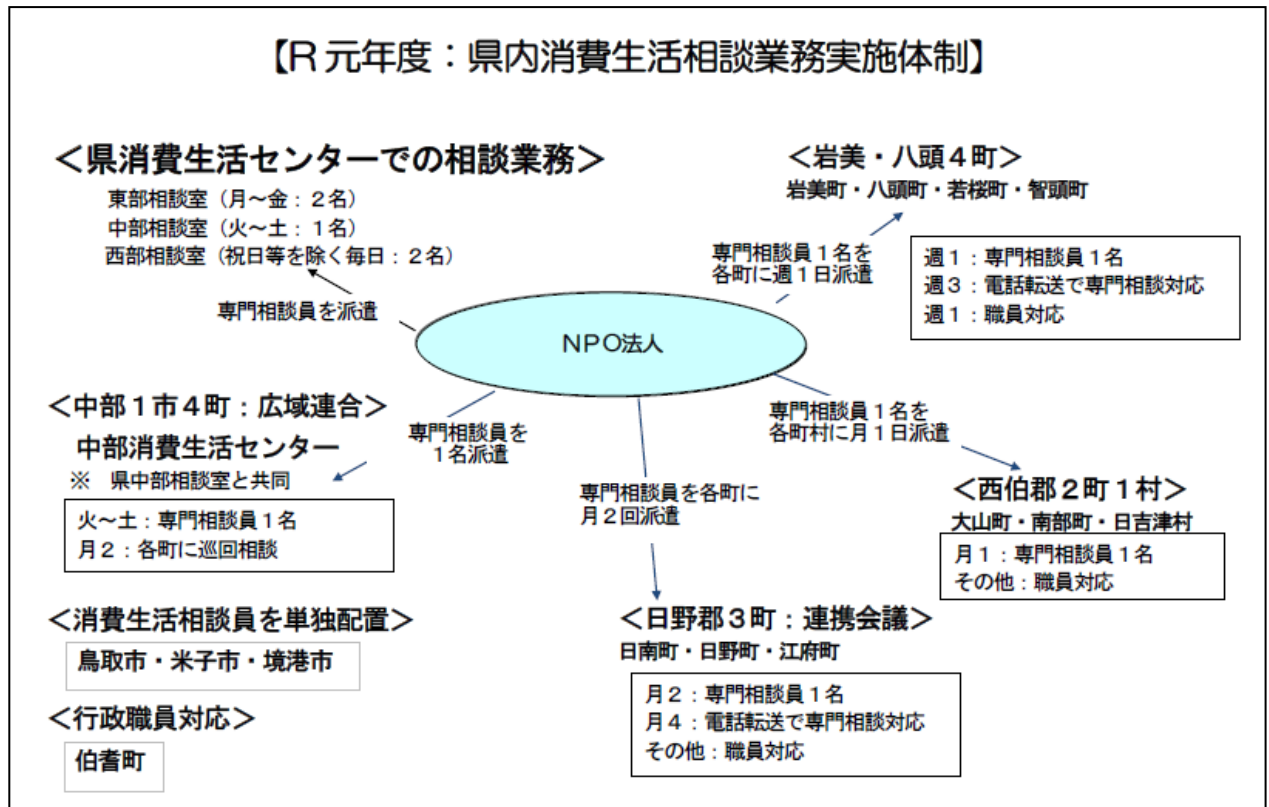
8 令和元年度消費生活センター事業概要

(1) 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。西部相談室においては、土日の相談受付を引き続き実施。

※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。

(2) 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。また、若年層向けにSNS（LINE）を活用した情報発信を実施。
- 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 消費者団体等への活動支援

- 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。
- 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。

※ 交付上限額:10万円

⑧ 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。

⑨ 「思いやり消費（エシカル消費）」の普及

将来を担う若年層への「思いやり消費（エシカル消費）」の啓発として、県内小売事業者と連携した「エシカル・フェア」を県内3店舗において実施する。

(3) 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）

④ 市町村の消費者行政強化事業に対し助成

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

⑤ 消費者見守りネットワーク協議会の運営

高齢者・障がい者等の消費者被害防止を図るため、県内市町村での消費者見守りネットワーク体制等について情報共有及び意見交換等を行う。

⑥ 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。

⑦ 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。

⑧ 「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。