

2 令和2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消費生活の確保

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

<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

<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

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

消費者の権利の尊重

施策概要

消費者の自立支援

消費生活トラブルへの対応

【細事業名：消費生活相談事業】

相談体制の維持・充実

- ・ 県内3拠点での消費生活相談対応
電子メール相談の開始（相談しやすい体制整備）
- ・ 県センターでの土日相談対応
- ・ 消費者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
- ・ 法律専門家等外部資源の活用による対応力強化（多重債務・法律相談会の実施）
- ・ 市町村消費生活相談窓口での困難案件に対する助言

消費者行政に係る法執行

【細事業名：消費者行政費】

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
- ・ 事業者規制等関する国・警察機関との連携
- ・ 市町村の相談体制強化への支援（交付金）
- ・ 見守りネットワークの設置支援

消費生活審議会の運営

消費生活センターの管理

- ・ 東・中・西部消費生活相談室の管理費

自立した消費者の育成

【細事業名：消費者教育推進事業】

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
- ・ 各年代・ステージに応じた多様な機会の提供
- ・ 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（とっとり消費者大学）を開催
- ・ 啓発講座を開催する広域的団体等への講師派遣
- ・ SDGs・エシカル消費の普及による消費者市民社会の形成

広報・啓発の充実

- ・ 安心・安全情報の適時・迅速な提供（市町村との連携等）
- ・ 新聞、SNS等の広報媒体を活用した広範囲での啓発・注意喚起

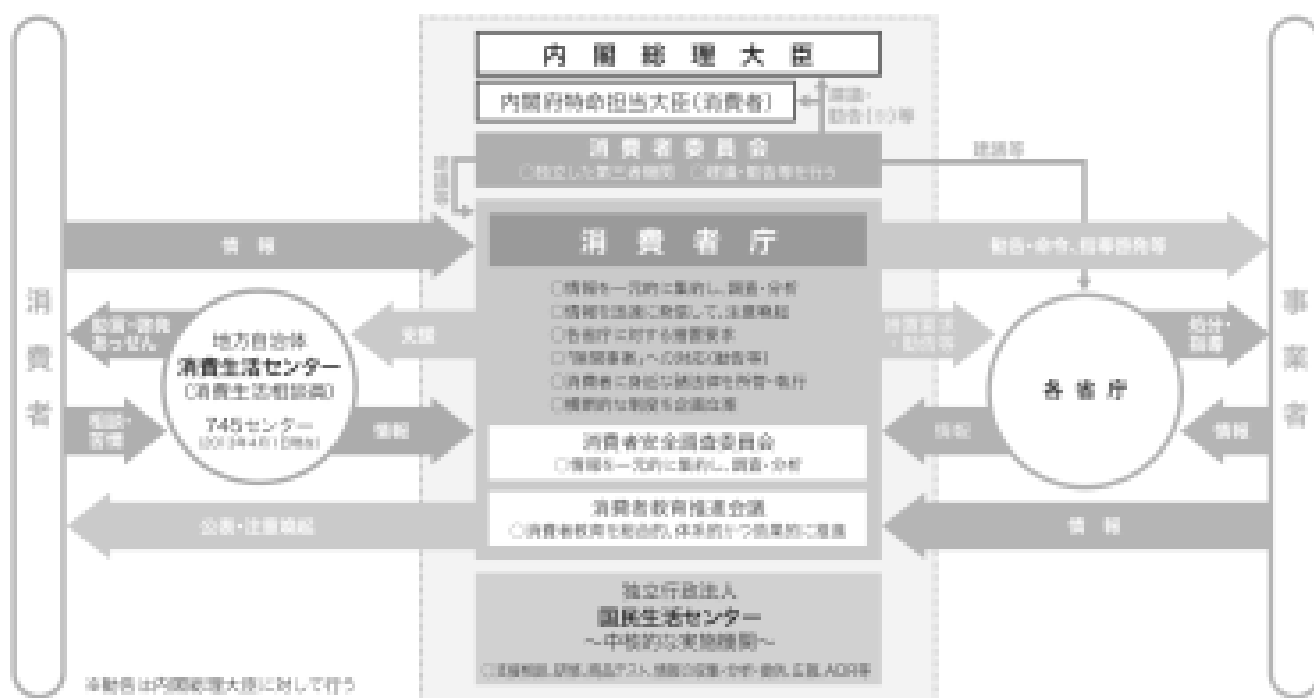
消費者団体等の育成、活性化

- ・ 消費者団体等が行う自主的な啓発やネットワーク化への支援

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 (R2年度)
	R2	R元	差引	
消費生活相談事業	32,529	29,369	3,160	<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 会計年度任用職員制度導入に伴う処遇の改善 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)	4,806	4,812	△6	<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・SNS等、各種広報媒体による啓発 啓発資料やチラシの作成 SDGs・エシカル消費の普及
消費者行政費	24,044	31,791	△7,747	<p>【市町村消費者行政強化交付金 (市町村事業)】 13,246</p> <ul style="list-style-type: none"> 国の地方消費者行政強化交付金 (国 10/10、1/2) 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】 9,050</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、見守りネットワーク協議会等の運営 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
計	61,379	65,972	△4,593	注) R元・2年度に会計年度任用職員人件費を段階的に職員人件費に計上

7 令和元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。

【R元 相談室別】

相談室名	件数(件)	割合(%)	相談員数(名)
東部	981	36.6	4
中部	287	10.7	3
西部	1,413	52.7	6
計	2,681	100.0	13

【R元 対応結果別】

	件数(件)	割合(%)
助言 (自主交渉)	1,635	61.0
斡旋 (解決・不調)	341	12.7
その他 (他機関紹介等)	705	26.3
計	2,681	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:280件(全体の10.4%、一日平均 2.9件)

※継続案件を含む土日の相談対応件数は333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	7回	7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(12月を除く) ×3箇所	33回	75件	
合計	—	40回	82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」(R元.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	R元.12.14(土)	R元.12.22(日)	R元.12.15(日)
場所	とりぎん文化会館	倉吉未来中心	米子コンベンションセンター
相談件数	4件	2件	7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、取組方針に関し調査審議し、意見を述べる協議会を開催した。

【第1回】

日 時	令和元年8月2日(金) 13:00~14:30
場 所	米子コンベンションセンター第8会議室
議 題	・令和元年度の消費者教育の取組計画について


【第2回】

日 時	令和2年3月12日(木) 13:00~15:00
場 所	米子コンベンションセンター第4会議室
議 題	・令和元年度の取組の成果検証・評価について ・令和2年度の取組方針について

② 各種講座等の実施

○くらしの経済・法律講座

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628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)	9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 139名	県民 44名	県民 68名	県民 14名
	学生 184名	学生 45名	学生 80名	学生 54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 ・民法改正であなたの暮らしはこう変わる ・知っておきたいお金と金融の話~キャッシュレス化時代を踏まえて~ ・社会と未来を思いやる消費者になろう ・子どもたちの未来のために私たちができること~SDGsの視点から~ ・サイバーセキュリティ対策 等 			

○公開講座

「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体系的な消費者教育の推進」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 332人】

○ 啓発講座（講師派遣事業）

消費者被害を防止するため、地域で実施される啓発講座に講師を述べ12回派遣した。

【参加人数延べ 677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	6回	396名	2回	70名	4回	211名	12回	677名

③ 広報・啓発の実施

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	お知らせ	令和元年 10 月	消費増税に関する相談窓口
		令和元年 11 月	キャッシュレス・消費者還元事業(相談窓口)
		令和元年 12 月	多重債務相談強化キャンペーン(休日無料相談会)
		令和2年1月	新成人消費者トラブル注意報
		令和2年3月	くらしの経済・法律講座(R2 年前期)のお知らせ
新聞広告	お知らせ	令和元年 5 月	新生活でのトラブルに注意！
ラジオ広告	施策広告	令和元年 5 月	5 月は消費者月間(連休中の買い物)
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 31 年4月～ 令和 2 年3月	奇数月第2水曜日「消費生活 Q&A」 若者にも多いトラブル(契約前によく考えて)、無料お試しの解約トラブル、固定電話が使えなくなる？、キャッシュレス決済を活用、就職活動でのトラブル、新型コロナに便乗した悪質商法
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・高等学校・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
SNS啓発記事配信		随時	LINE 配信実績 11 回(R2.7.16～開始) 注意情報、各種講座の開催案内 等
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	令和元年7月	金融経済講演会 「国民のくらしを守る政治とは」
		令和元年11月	金融経済講演会 「いま、地方に突き付けられる選択～経済、社会、家族～」
		令和 2 年1月	金融経済講演会 「働き方改革の経済学」
令和元年7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」	
	令和2年2月	鳥取市消費生活センター講座 「消費者トラブルにあわないための基礎講座」	

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・財務事務所・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。

また、民法改正による成年年齢引下げに向け、通学途中の大学生・高校生等へのアピールを実施した。

※配布物：相談窓口案内、エシカル消費啓発冊子

《令和元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2019～」

(大学生・高校生等へのアピール)

通学途中の大学生・高校生等へのアピールとしてJR駅前において、市町村、警察、消費者団体等(参加：11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28日(火)	JR米子駅前	300
5月29日(水)	JR倉吉駅前	300
5月30日(木)	JR鳥取大学前駅前	300

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	令和元年7月2日(火) 14:00～15:30
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：9団体・9名
議題	・令和元年度県消費者行政関連事業 (消費生活相談の概要、事業計画・補助金の概要、消費者教育推進計画改定) ・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	令和元年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	・協議事項 役員の選任 ・報告事項 (1) 消費生活相談の状況について (2) 消費者教育の推進について (3) 消費者見守りネットワーク協議会について (4) 梨の表示に関する巡回調査の結果について (5) 消費税増税に伴う生活関連物資等の価格調査結果について (6) 令和2年度予算要求状況について

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) 0件、行政指導(文書指導) 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12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
R元. 5. 31	倉吉市	<ul style="list-style-type: none"> ・H30年度消費生活相談の状況について ・H31年度県事業について ・特殊詐欺被害防止について ・消費者安全確保見守りネットワークについて ・消費者教育の推進について ・消費生活相談体制について 	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
R元. 8. 29	西部総合事務所 第2会議室	<ol style="list-style-type: none"> 1 消費者事故等の取扱いについて 2 消費税法改正に伴う軽減税率の導入について 	26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
R2. 1. 29	鳥取市	<ul style="list-style-type: none"> ・協議事項 鳥取県消費者見守りネットワーク協議会要綱の一部改正（協議会の新規加入団体について） ・報告事項 (1) 県内の消費生活相談の状況 (2) 県内市町村における見守りネットワーク設置について (3) 各構成員の取組状況 (4) 県内の消費生活相談及び特殊詐欺被害防止について NPO法人コンシューマーズサポート鳥取 鳥取県警察本部 	32団体

※県内市町村では、智頭町がR2. 3月に消費者安全確保地域協議会を設置。

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（令和元年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。

また、令和元年10月1日に実施された消費税率引き上げ前後の生活関連物資の販売価格や、新型コロナウイルス感染拡大に起因し、マスクや手指消毒用品などの店頭販売状況を調査し、市場動向の把握に努めた。

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。（令和元年度文書勧告事業者なし）

【R元.10.9付 公表資料】

とっどりの初秋の風物詩、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
R元	61	28	0	・かご売りで個数が表示されていない ・箱売り・かご売りで販売事業者名等の表示が不足している
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

○昨年度の調査に比べ、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。
また、販売事業者名等の表示が不足している例（所在地・連絡先の記載の不足）が見られた。

2 実施日

9月3日（火）、4日（水）、5日（木）、6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（61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。

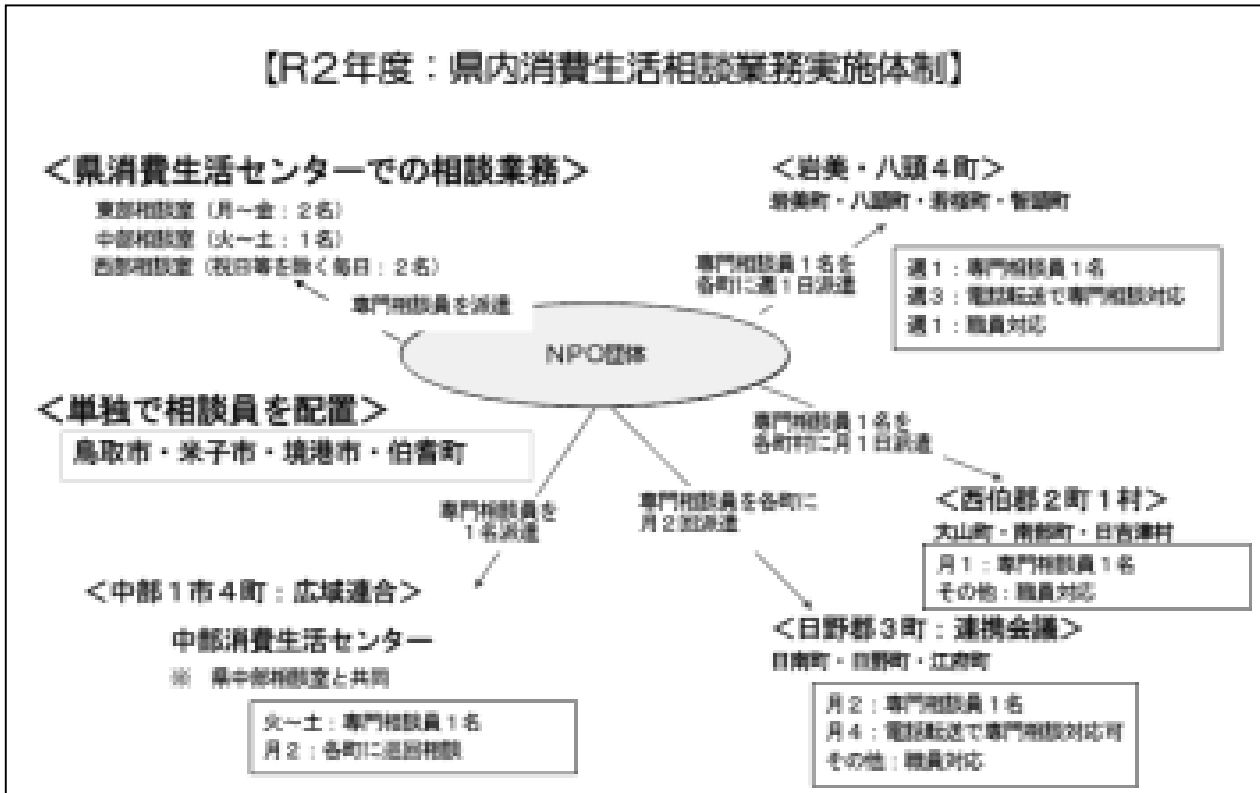
8 令和2年度消費生活センター事業概要

(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（12月を除く）・県内3会場
- 随時相談・・・・・・・・・・随時

- 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（12月）。

(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回程度）

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 **自宅で学べる消費生活講座**

ホームページ上に、啓発動画を閲覧できる特設ページを開設する。

⑥ **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。

⑦ **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。

⑧ **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

⑨ **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。

⑩ **「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

⇒ 新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質な勧誘を防止するため、消費生活上、配慮を要する消費者への通話録音機能付電話機の購入補助に要した経費

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。

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)

統計資料

1 令和元年度消費生活相談の概要

【概況】

- 令和元年度の県消費生活相談窓口への相談件数は2,681件であり、前年度比で11.8%(357件)減少した。
- 内容別では、商品一般(身に覚えのない請求等)に関する相談が最多となった(322件、12.0%)。
- 市町村消費生活相談窓口への相談件数は2,806件と前年度比で15.8%(526件)減少した。
また、県内受付件数に占める割合は51.1%となり、平成29年度から5割を超えていることから、住民に身近な窓口として定着している。
- 年代別では、70歳代からの相談割合が最多(532件、19.8%)であり、依然として高齢者からの相談割合が多い中であって、19歳以下(17件、11.3%増)、20歳代(114件、5.6%増)の相談が増加した。

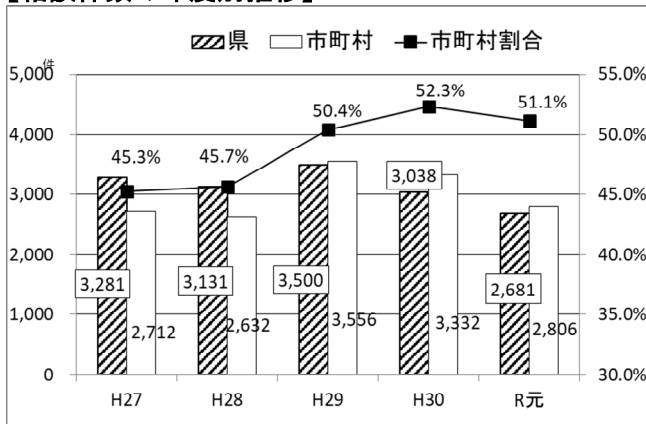
<高齢者の相談事例>

- ・「総合消費料金の未納」や「民事訴訟最終通達書」などと書かれた葉書(封書)が届いたが、内容に心当たりがない。
- ・有料サイトの未納料金があるとの不審なメールが届いた。

<19歳以下・20歳代の相談事例>

- ・副業サイトに登録したところ、手数料等を請求され、不審である。
- ・電子メールに記載してあったURLをクリックしてしまった後、不審なメールが多数届き不安である。
- ・定期購入(複数回の購入)が条件と気づかずネットでお試し商品を注文し、翌月にも商品が届き困惑している。

【相談件数の年度別推移】



市町村相談件数の修正報告があったため、数値を修正
 ・R元受付件数(修正前)2,803→(修正後)2,806

【主な相談内容】

順位(前年)	相談内容	件数(構成比%)
1 (1)	商品一般 (身に覚えのない請求、引き落とし等)	322 (12.0)
2 (2)	放送・コンテンツ等 (有料情報サイト等の料金請求等)	278 (10.4)
3 (3)	相談その他 (不審電話、個人間借金、労働相談等)	162 (6.0)
4 (4)	融資サービス (多重債務相談等)	159 (5.9)
5 (6)	健康食品 (サプリメント等の定期購入等)	144 (5.4)

【年代別相談件数】

区分	R元	構成比%	H30	構成比%	H30~R元増減	[増減率%]	最多相談内容
19歳以下	17	0.6	15	0.5	2	[11.3]	放送・コンテンツ等
20歳代	114	4.3	108	3.6	6	[5.6]	放送・コンテンツ等
30歳代	219	8.2	261	8.6	△ 42	[△16.1]	放送・コンテンツ等
40歳代	389	14.5	463	15.2	△ 74	[△16.0]	商品一般
50歳代	516	19.3	574	18.9	△ 58	[△10.1]	放送・コンテンツ等
60歳代	496	18.5	691	22.7	△195	[△28.2]	商品一般
70歳以上	532	19.8	668	22.0	△136	[△20.4]	商品一般
不明	398	14.8	258	8.5	140	[54.3]	—
計	2,681	100.0	3,038	100.0	△357	[△11.8]	商品一般

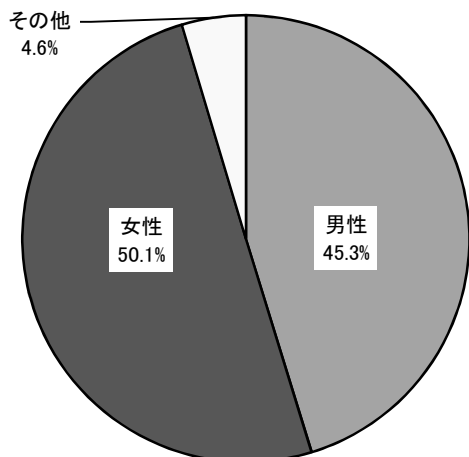
<参考>市町村窓口を含めた市町村別相談件数

【令和元年度 市町村別相談件数】

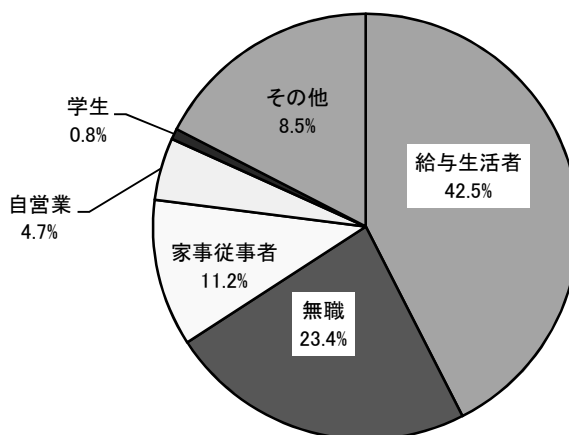
市町村名	総件数 (A)	(単位:件)		市町村割合 (B/A)
		県受付	市町村受付 (B)	
鳥取市	1,713	784	929	54.2%
米子市	1,771	763	1,008	56.9%
倉吉市	426	193	233	54.7%
境港市	240	95	145	60.4%
岩美町	62	49	13	21.0%
若桜町	27	18	9	33.3%
智頭町	49	31	18	36.7%
八頭町	96	69	27	28.1%
三朝町	28	13	15	53.6%
湯梨浜町	89	37	52	58.4%
琴浦町	118	52	66	55.9%
北栄町	121	39	82	67.8%
日吉津村	43	18	25	58.1%
大山町	136	102	34	25.0%
南部町	107	57	50	46.7%
伯耆町	64	40	24	37.5%
日南町	44	12	32	72.7%
日野町	42	15	27	64.3%
江府町	29	12	17	58.6%
(不明)	282	282	0	-
計	5,487	2,681	2,806	51.1%

【県消費生活センターにおける相談者の属性】

【性別】



【職業別】



【相談内容の件数内訳】

順位	(H30)	商品・役務名	件数			備考
			R元	H30	増減(%)	
1	(1)	商品一般	322	589	-45.3%	身に覚えのない請求、不審電話等
2	(2)	放送・コンテンツ等	278	375	-25.9%	アダルト・有料動画サイトからの料金請求等
3	(3)	相談その他	162	178	-9.0%	交通事故、個人間借金等
4	(4)	融資サービス	159	131	21.3%	多重債務相談等
5	(6)	健康食品	144	92	56.5%	定期購入、送り付け商法等
6	(7)	役務その他	103	89	15.7%	結婚相手紹介サービス、個人、弁護士・司法書士等に対する苦情等

【無店舗販売（通信販売・訪問販売等）】

区分	R元	H30	差引
通信販売	836	863	△ 27
電話勧誘販売	193	243	△ 50
訪問販売	158	181	△ 23
マルチ(まがい含む)	43	37	6
訪問購入	19	26	△ 7
その他無店舗	22	22	0
計	1,271	1,372	△ 101

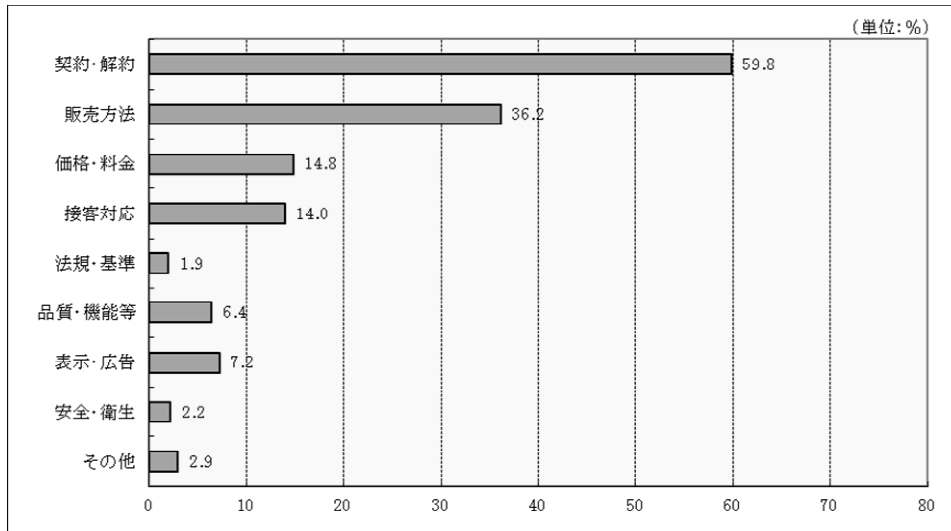
【販売購入形態別に係る相談(内訳)】

(単位:件、%)

区分	相談全体		～29歳		30～59歳		60歳～		
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
店舗購入	473	17.6%	24	18.3%	220	19.7%	180	17.7%	
訪問販売	家庭訪販	109	4.1%	4	3.1%	43	3.9%	50	4.9%
	キャッチセールス	3	0.1%	0	0.0%	2	0.2%	1	0.1%
	アポイントメントセールス	3	0.1%	0	0.0%	1	0.1%	2	0.2%
	ホームパーティ	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.1%
	SF商法	2	0.1%	0	0.0%	2	0.2%	0	0.0%
	不明	40	1.5%	-	-	-	-	-	-
計	158	5.9%	4	3.1%	48	4.3%	54	5.3%	
通信販売	836	31.2%	72	55.0%	433	38.8%	256	25.1%	
マルチ・マルチまがい	43	1.6%	4	3.1%	25	2.2%	10	1.0%	
電話勧誘販売	193	7.2%	6	4.6%	62	5.6%	89	8.7%	
送り付け商法	6	0.2%	0	0.0%	1	0.1%	1	0.1%	
訪問購入	19	0.7%	1	0.8%	6	0.5%	8	0.8%	
その他無店舗販売	22	0.8%	0	0.0%	8	0.7%	10	1.0%	
不明・無関係	931	34.7%	20	15.3%	312	28.0%	411	40.3%	
合計	2,681	100.0%	131	100.0%	1,115	100.0%	1,019	100.0%	

※年齢不詳は省略したため、各年代別の合計は相談全体件数とは一致しない。

【相談内容別の相談割合（複数回答）】



【相談内容別の受付件数】

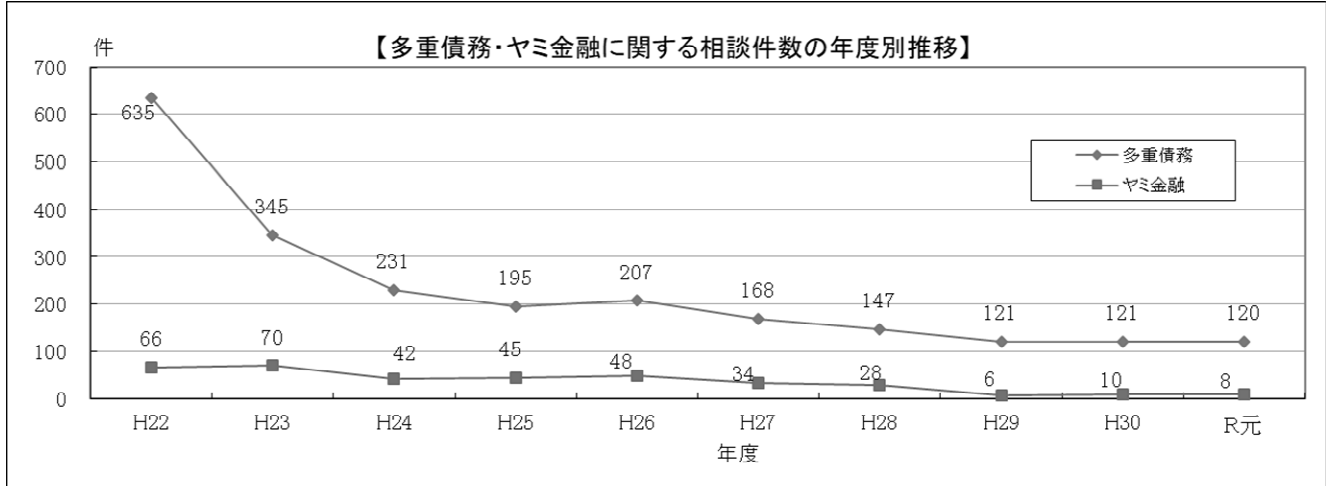
(単位:件)

区 分	受 付 件 数	
		(割合)
商 品	商 品 一 般	322 (12.0%)
	食 料 品	217 (8.1%)
	住 居 品	70 (2.6%)
	光 熱 水 品	47 (1.8%)
	被 服 品	92 (3.4%)
	保 健 衛 生 品	131 (4.9%)
	教 養 娛 楽 品	165 (6.2%)
	車 両 ・ 乗 り 物	71 (2.6%)
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	81 (3.0%)
	他 の 商 品	3 (0.1%)
	商 品 計	1,199 (44.7%)
役 務	ク リ ー ニ ン グ	5 (0.2%)
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 賃 借	71 (2.6%)
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	68 (2.5%)
	修 理 ・ 補 修	28 (1.0%)
	管 理 ・ 保 管	2 (0.1%)
	役 務 一 般	26 (1.0%)
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	276 (10.3%)
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	485 (18.1%)
	教 育 サ ー ビ ス	16 (0.6%)
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	72 (2.7%)
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	81 (3.0%)
	他 の 役 務	122 (4.6%)
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	5 (0.2%)
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	25 (0.9%)
役 務 計	1,282 (47.8%)	
他 の 相 談	200 (7.5%)	
合 計	2,681 (100.0%)	

2 令和元年度多重債務相談の概要

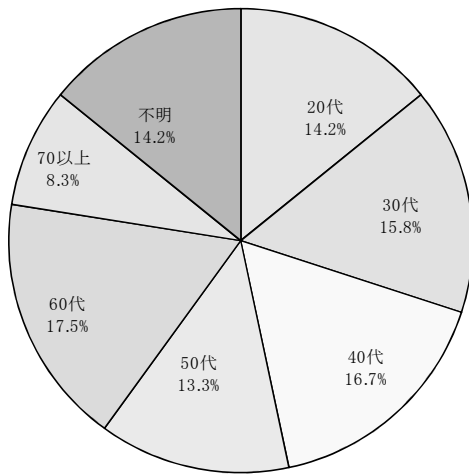
- 多重債務の相談は平成 20 年度の 1,197 件をピークに減少傾向にあり、令和元年度は 120 件で、昨年度とほぼ同数(△1 件)であった。
- ヤミ金融の相談も平成 15 年度をピークに減少が続いており、令和元年度は 8 件に留まっている
…令和元年度は、前年度比 20.0%(2 件)の減となっており、昨年度と同様、低い水準が続いている。

① 相談件数

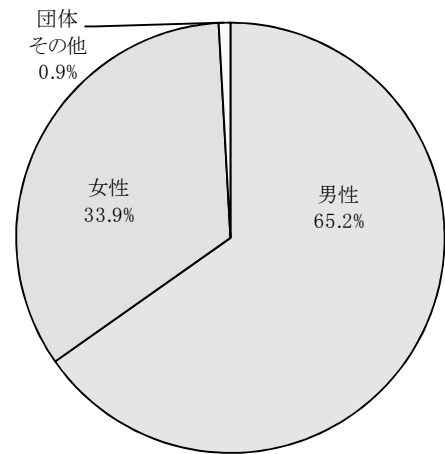


② 多重債務相談者の属性別の状況

【年齢別】

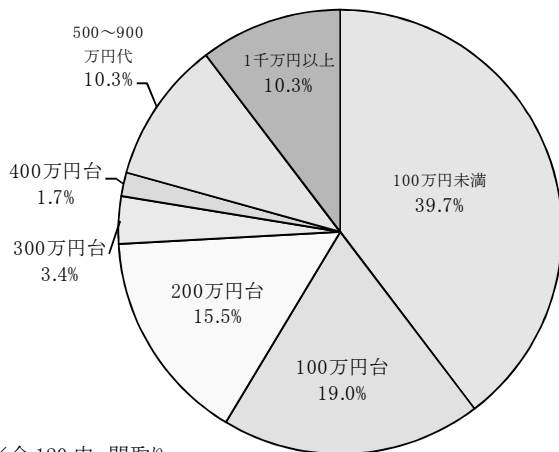


【性別】

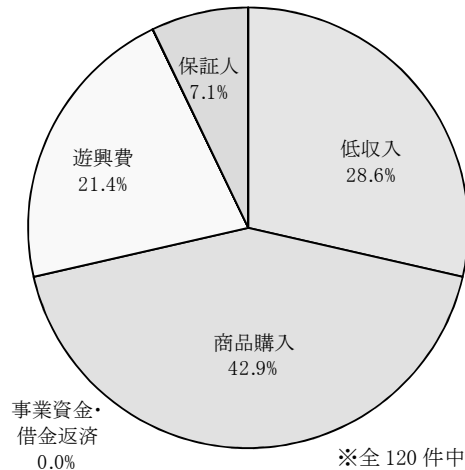


③ 内容別の状況

【借入額】



【多重債務に至った要因】



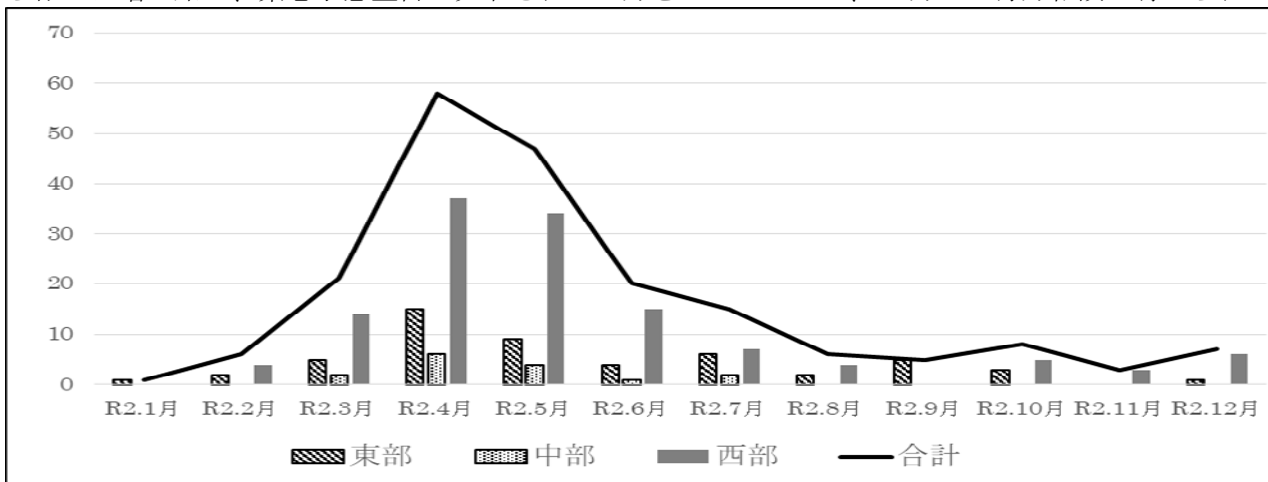
※全 120 中、開取り
できた 58 件の内訳

※全 120 件中、開取り
できた 14 件の内訳

3 新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談の概要(R2.1～12月)

(1) 概況

新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談は、新型コロナウイルスが国内で確認された1月頃から徐々に増え始め、緊急事態宣言が発令された4月をピークとして、12月まで毎月相談が寄せられた。



※県消費生活センター各消費生活相談室で受け付けた消費生活相談のうち、R2.1.1～12.31までにPIO-NETに登録されたデータ。国策に関する一般的な問い合わせや、消費生活センター事務室で受け付けたトイレトペーパーに対する苦情件数は含まない。

(2) 主な相談内容

順位	相談内容	件数	相談者年代
1 ※	他の保健衛生品 (マスク、アルコール消毒液 等)	63	30歳代～60歳代
2	他の行政サービス (特別定額給付金、厚労省が実施したアンケート等)	14	60歳代・70歳代以上
3	相談その他(労働・雇用問題、感染に対する不安 他)	10	50歳代・60歳代
4	冠婚葬祭(結婚式のキャンセル料等)	6	20歳代・30歳代
4	放送・コンテンツ等(動画配信サイト等)	6	年代不明
4	旅客・運送サービス(旅行のキャンセル料等)	6	50歳代
4	レンタル・リース・賃借(賃貸アパート等)	6	50歳代

※相談事例

①他の保健衛生品

- ・インターネットで注文したマスクが届かない。
- ・注文した覚えのないマスクが宅配便で届いた、注文をキャンセルしたマスクが届いた。
- ・ラジオショッピングを聞いてマスクを申し込んだが、マスクの詐欺があると知り不安である。

②他の行政サービス

- ・厚生労働省とLINEが共同で実施している調査、特別定額給付金の手続きに係る問い合わせ。

③相談その他

- ・新型コロナウイルスの関係で仕事がなくなってしまった。救済措置などがないか相談したい。
- ・新型コロナウイルス感染の関係で、知人が会社経営に困っている。支援窓口を知りたい。

④冠婚葬祭 ほか

- ・新型コロナウイルス感染症の影響でキャンセルした結婚式のキャンセル料の取扱いについて相談したい。
- ・航空券等のキャンセルの手続きをしたが、返金に時間がかかっており不安である。
- ・外出自粛のため未入居の学生マンションを解約を申し出たところ、1年分の家賃を請求された。

(3) 年代別

年代	件数	最多相談	次点
10歳代以下	2	他の行政サービス	観覧・鑑賞
20歳代	10	冠婚葬祭	理美容
30歳代	22	他の保健衛生品	冠婚葬祭
40歳代	36	他の保健衛生品	教育・講座
50歳代	32	他の保健衛生品	旅客運送サービス
60歳代	35	他の保健衛生品	他の行政サービス
70歳代以上	31	他の保健衛生品	他の行政サービス
不明	29	-	-

4 令和元年度消費者啓発・公開講座の実施状況

【児童、生徒、学生等対象講座】

開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会場	参加人数
4月4日	米子市	知っておきたい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：新入生	YMCA 米子医療福祉専門学校	65
4月19日	鳥取市	知っておきたいお金の知識 クレジットカード編	講師：消費生活相談員 対象：新入生	鳥取大学	120
4月22日	鳥取市	大学生に多い消費者トラブル 契約編	講師：消費生活相談員 対象：新入生	鳥取大学	120
4月26日	米子市	若者に多い消費者トラブル ～知っておきたい契約の基礎知識～	講師：消費生活相談員 対象：新入生	日本海情報ビジネス専門学校	82
5月24日	北栄町	若者の消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：学生	中央高等学園専修学校	56
1月9日	鳥取市	高校生・大学生に多い消費生活トラブル	講師：消費生活相談員 対象：生徒	クラーク記念国際高等学校鳥取キャンパス	36

【一般講座】

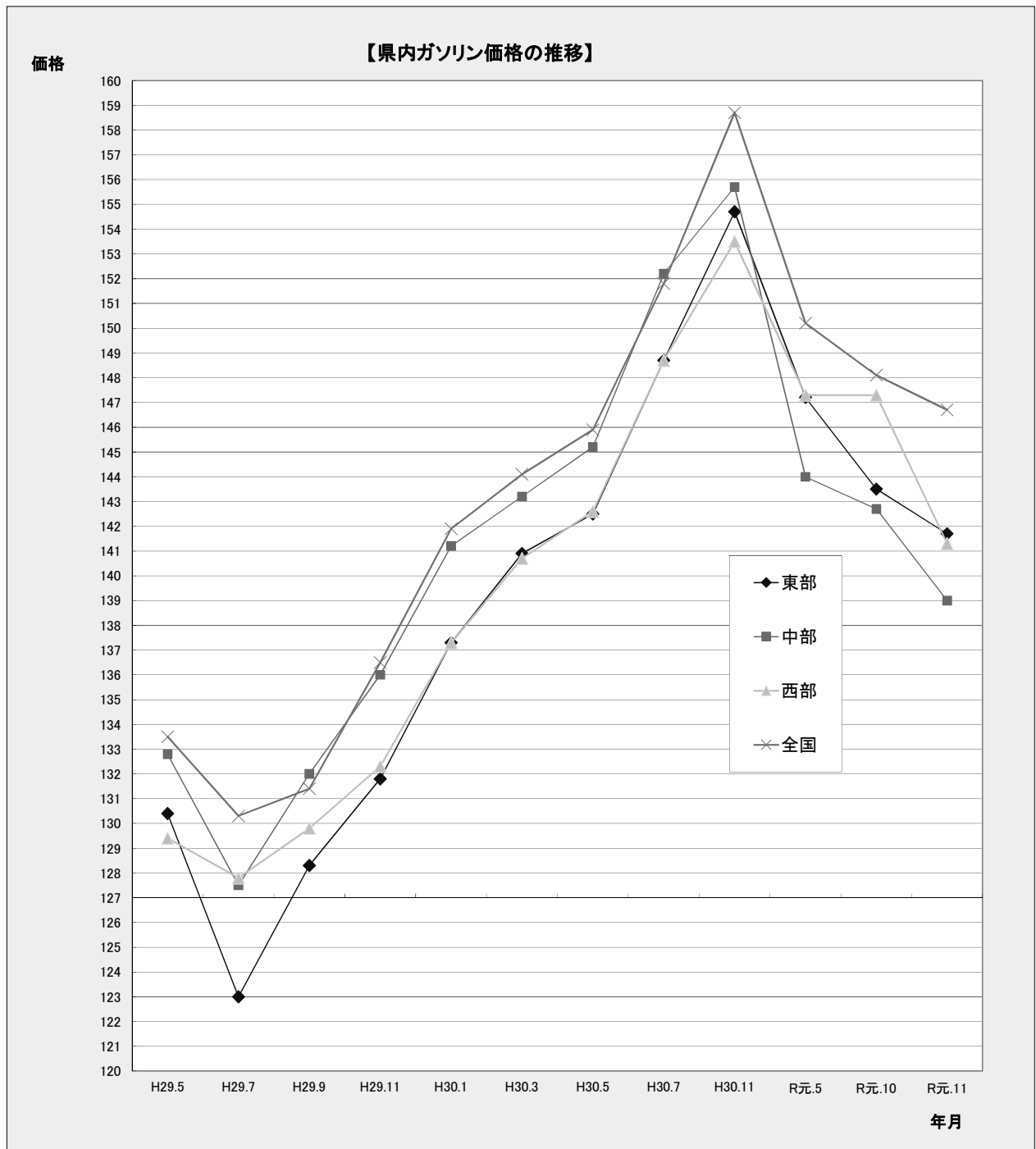
開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会場	参加人数
4月26日	鳥取市	悪質商法撃退 ～手口を知れば大丈夫～	講師：消費生活相談員 対象：県職員東部地区退職者会会員	対翠閣	55
6月17日	鳥取市	手口を知って！声かけて！トラブル撃退！身近に迫る悪質商法	講師：消費生活相談員 対象：生協会員	対翠閣	30
10月1日	米子市	知っておきたい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：統計調査員	西部総合事務所	25
10月3日	鳥取市	知っておきたい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：統計調査員	鳥取県庁	20
1月30日	米子市	消費者トラブルあれこれ ～宅配引越業務～	講師：消費生活相談員 対象：県トラック協会	ANA クラウンプラザホテル	19
2月5日	倉吉市	「契約」について	講師：消費生活相談員 対象：教員	倉吉市立明倫小学校	28

【とっとり消費者大学公開講座】

開催日	テーマ	講師	会場	参加人数
6月18日	知っておきたいお金の話 ～キャッシュレス化時代を踏まえて～	日本銀行鳥取事務所長 福永 憲高 氏	米子コンベンションセンター	24
7月17日	知っておきたいお金の話 ～キャッシュレス化時代を踏まえて～	日本銀行鳥取事務所長 福永 憲高 氏	倉吉市上灘公民館	42
8月19日	消費者トラブルに負けないための法律知識	鳥取県弁護士会 木村 潤 氏	とりぎん文化会館	27
8月24日	あなたの太陽光発電 大丈夫ですか？	未来のエコラ 上園 由起 氏	エキパル倉吉	12
9月28日	あなたの太陽光発電 大丈夫ですか？	未来のエコラ 上園 由起 氏	米子コンベンションセンター	24

12月8日	【地方消費者フォーラム（消費者庁共催）】 あなたの消費は世界を変える ～持続可能な社会に向けてSDGsを考える～	経済アナリスト 森永 卓郎 氏	公立鳥取環境大学	131
2月19日	キャッシュレス決済の基礎知識 ～メリット・デメリット～	鳥取県金融広報アドバイザー キムラ ミキ 氏	米子コンベン ションセンター	39
2月26日	キャッシュレス決済の基礎知識 ～メリット・デメリット～	鳥取県金融広報アドバイザー キムラ ミキ 氏	とりぎん文化会館	33

5 令和元年度ガソリン小売価格調査の実施結果



【調査概要】

- 調査時点:原則毎月第1月曜日(H30.7～:5月・11月の半年毎調査に変更、R元.10月は臨時実施)
- 各地域市街地を中心に行った調査結果です。
- 各地域から抽出した県内30店舗(H30.7～:15店舗)の店頭表示フリー価格の平均値を掲載しています。
- 全国平均価格は資源エネルギー庁の石油製品価格調査結果を引用しています。

審議会・関係機関名簿

1 鳥取県消費生活審議会委員

(令和2年12月現在)

	氏名	現職	任期等
学識 経験者	おはら たけし 小原 武史	弁護士	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	はしざわ かよ 橋澤 加世	弁護士	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	いその まこと 磯野 誠	公立鳥取環境大学教授	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	ひがし ようすけ 東 洋祐	司法書士	R2. 12. 14～R3. 11. 19
消費 者	おおくぼ みちこ 大久保 美智子	NPO 法人コミュニティネット山陰	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	たかつか ゆみこ 高塚 由美子	とっとり県消費者の会	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	にしやま ますみ 西山 満壽美	鳥取県連合婦人会委員 (米子市連合婦人会副会長)	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	もといけ しげのぶ 本池 重信	鳥取県老人クラブ連合会	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	ふかほり くみこ 深堀 久美子	鳥取県生活協同組合全域理事	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	ないとう よしえ 内藤 好江	鳥取県立米子東高等学校PTA副会長	R2. 10. 1～R4. 9. 30
事業 者	はたの じゅんこ 秦野 順子	鳥取県商工会議所女性会連合会副会長	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	ほんじょう のぶこ 本条 伸子	鳥取県商工会女性部連合会副会長	R元. 11. 20～R3. 11. 19
	かどわき おさむ 門脇 修	株式会社丸合総務部長	R元. 11. 20～R3. 11. 19
行政	かわぐち えつよ 川口 悦代	鳥取市市民生活部市民総合相談課長	R2. 6. 26～R3. 11. 19
	しばた たくみ 芝田 卓巳	南部町町民生活課長	R2. 10. 1～R4. 9. 30

2 鳥取県消費者教育推進地域協議会委員

(令和2年12月現在)

区分	細区分	氏名	所属（役職・肩書）	任期
消費者	—	かわさき まりこ 河崎 真理子	(公募委員)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
消費者団体	—	くめざわ のりこ 桑沢 典子	鳥取県消費者団体連絡協議会 (常任委員)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
事業者	—	やすおか なおき 安岡 直樹	株式会社サンマート (岩美店店長)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
事業者団体	—	なかだ さなえ 中田 早奈笑	米子商工会議所 (総務企画部総務企画課課長補佐)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
教育関係者	大学等	かとう ひろかず 加藤 博和	国立米子工業高等専門学校 (教授)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	高等学校	おおがみ あやみ 大上 綾美	鳥取県立倉吉総合産業高等学校 (教諭)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	特別支援 学校	まさかど ひでのぶ 政門 秀伸	鳥取県立米子養護学校 (教諭)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	中学校	おおしま やすふみ 大島 泰文	鳥取市立湖東中学校 (教諭)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	小学校	たなか えいこ 田中 映子	倉吉市立上小鴨小学校 (教諭)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	幼稚園等	よしむら のりこ 吉村 紀子	認定こども園みずほ幼稚園 (園長)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
関係機関等	4市代表	かねたに こういち 金谷 幸一	鳥取市 (消費生活センター副所長)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	町村代表	こばやし たかゆき 小林 貴之	若桜町 (町民福祉課長)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	相談機関	ふくだ とよこ 福田 登代子	NPO 法人コンシューマーズサポート鳥取 (理事)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
法律専門家	弁護士	たかはし しんいち 高橋 真一	鳥取県弁護士会 (消費者問題対策委員会委員長)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
被害防止・ 見守り活動	高齢者 関係	かわせ あきひこ 川瀬 亮彦	社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会 (地域福祉部副部長)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	青少年 関係	ぬのひろ さとる 布廣 覚	青少年育成鳥取県民会議 (委員)	R2. 12. 22～R4. 12. 21
	障がい者 関係	ふじい ゆき 藤井 有紀	社会福祉法人地域でくらす会 障害者支援 センターまちくら (所長)	R2. 12. 22～R4. 12. 21

3 鳥取県消費者見守りネットワーク協議会構成員

(令和2年12月現在)

区分	構成団体	
関係機関	特定非営利活動法人 コンシューマーズサポート鳥取	
	社会福祉法人 鳥取県社会福祉協議会	
	公益社団法人 鳥取県老人クラブ連合会	
	鳥取県連合婦人会	
	鳥取退職者連合	
	鳥取県生活協同組合連合会	
	特定非営利活動法人地域活動支援センターおおぞら	
	公益社団法人 鳥取県医師会	
	公益社団法人 鳥取県看護協会	
	株式会社 山陰合同銀行	
	株式会社 鳥取銀行	
	鳥取県信用金庫協会	
	鳥取県信用農業協同組合連合会	
	日本郵便株式会社 因幡地区連絡会	
	日本郵便株式会社 伯耆地区連絡会	
	日本郵便株式会社 鳥取中央郵便局	
	株式会社ゆうちょ銀行 鳥取店	
	株式会社かんぼ生命保険 鳥取支店	
	一般社団法人 鳥取県トラック協会	
	株式会社 セブンイレブンジャパン松江地区事務所	
	株式会社 ローソン山陰	
	株式会社 ファミリーマート鳥取営業所	
	株式会社 新日本海新聞社	
	鳥取県弁護士会	
	鳥取県司法書士会	
	行政機関	鳥取県市長会
		鳥取県町村会
鳥取県福祉保健部 ささえあい福祉局福祉保健課		
〃 〃 障がい福祉課		
〃 〃 長寿社会課		
〃 健康医療局医療政策課		
鳥取県生活環境部 暮らしの安心局 (座長)		
〃 〃 消費生活センター (事務局)		
オブザーバー	鳥取県警察本部生活安全部生活安全企画課	

4 消費者団体一覧

(令和2年12月現在)

	団体の名称	代表者	所在地
1	上道町婦人会	会長 足立 光枝	境港市
2	岩美町連合婦人会	会長 寺谷 さくら	岩美町
3	おとめの会	代表 堀 富美	境港市
4	倉吉市食生活改善推進員連絡協議会	会長 河本 香	倉吉市
5	倉吉市連合婦人会	会長 坂根 洋子	倉吉市
6	琴浦町赤碕婦人会	会長 小椋 陽子	琴浦町
7	琴浦町東伯婦人会	会長 榎田 郁子	琴浦町
8	NPO 法人コミュニティネット山陰	理事長 大久保 舜晤	米子市
9	NPO 法人コンシューマーズサポート鳥取	理事長 頼田 博実	米子市
10	西伯郡連合婦人会	会長 遠藤 幸子	大山町
11	境婦人会	会長 渡辺 はるみ	境港市
12	境港市ことぶきクラブ連合会	会長 川口 昭一	境港市
13	境港市食生活改善推進員会	会長 木村 恵美子	境港市
14	境港市男女共同参画推進会議	会長 田上 まゆみ	境港市
15	境港市中浜婦人会	会長 木村 洋子	境港市
16	境港商工会議所女性会	会長 木村 真梨子	境港市
17	J Aとっとり女性協議会	会長 廣戸 妙子	鳥取市
18	新日本婦人の会境港支部	会長 小村 真利子	境港市
19	大山町女性団体連絡協議会	会長 松信 多榮子	大山町
20	境港市連合母子会	会長 湯越 加代子	境港市
21	智頭町連合婦人会	会長 芦谷 緑	智頭町
22	東伯郡連合婦人会	会長 会見 祐子	湯梨浜町
23	鳥取県漁協女性部連絡協議会	会長 下根 鈴江	鳥取市
24	NPO 法人鳥取県消費者協会	理事長 宮原 政子	米子市

25	とっとり県消費者の会	会長 福井 靖子	倉吉市
26	鳥取県食生活改善推進員連絡協議会	会長 豊島 登志枝	鳥取市
27	鳥取県生活協同組合連合会	会長 松軒 浩史	鳥取市
28	一般社団法人鳥取県母子寡婦福祉連合会	理事長 井田 智子	鳥取市
29	鳥取県連合婦人会	会長 奥本 範子	鳥取市
30	鳥取市消費者団体連絡協議会	会長 佐々木 ちゑ子	鳥取市
31	鳥取市連合婦人会	会長 佐々木 ちゑ子	鳥取市
32	鳥取友の会	総リーダー 永野 康子	鳥取市
33	外江婦人会	会長 長尾 千寿枝	境港市
34	北栄町女性団体連絡協議会	会長 杉上 潤子	北栄町
35	北栄町食生活改善推進員協議会	会長 坂本 佐紀恵	北栄町
36	NPO 法人まちづくりネット	理事長 永田 洋子	北栄町
37	八頭町女性団体連絡協議会	会長 田中 朝子	八頭町
38	八頭町連合婦人会	会長 木下 優子	八頭町
39	湯梨浜町食生活改善推進員連絡協議会	会長 朝倉 信代	湯梨浜町
40	湯梨浜町女性団体連絡協議会	会長 森田 恵子	湯梨浜町
41	湯梨浜町泊連合婦人会	会長 小林 暎子	湯梨浜町
42	米子市食生活改善推進員会	会長 岩野 東世子	米子市
43	米子市生活学校連絡協議会	会長 上村 文乃	米子市
44	米子市連合婦人会	会長 西山 満壽美	米子市

5 市町村消費者行政担当課一覽

(令和2年12月現在)

市町村名	担当部・課(室)名	電話番号	ファクシミリ番号	所在地
鳥取市	市民生活部 市民総合相談課	0857-30-8182	0857-20-3919	〒680-8571 鳥取市幸町71
米子市	市民生活部 生活年金課	0859-23-5378	0859-23-5391	〒683-8686 米子市加茂町1丁目1
倉吉市	企画産業部 地域づくり支援課	0858-22-8159	0858-22-8230	〒682-8611 倉吉市葵町722
境港市	産業部水産商工課	0859-47-1056	0859-44-7957	〒684-8501 境港市上道町3000
岩美町	総務課	0857-73-1411	0857-73-1569	〒681-8501 岩美郡岩美町大字浦富675-1
若桜町	町民福祉課	0858-82-2233	0858-82-0134	〒680-0792 八頭郡若桜町大字若桜801-5
智頭町	総務課	0858-75-4111	0858-75-1193	〒689-1402 八頭郡智頭町大字智頭2072-1
八頭町	企画課	0858-76-0212	0858-76-0222	〒680-0493 八頭郡八頭町郡家493
三朝町	総務課総務係	0858-43-1111	0858-43-0647	〒682-0195 東伯郡三朝町大字大瀬999-2
湯梨浜町	産業振興課	0858-35-5383	0858-35-5376	〒682-0723 東伯郡湯梨浜町大字久留19-1
琴浦町	総務課	0858-52-2111	0858-49-0000	〒689-2392 東伯郡琴浦町大字徳万591-2
北栄町	町民課	0858-37-5866	0858-37-5339	〒689-2292 東伯郡北栄町由良宿423-1
日吉津村	住民課	0859-27-5951	0859-27-0903	〒689-3553 西伯郡日吉津村大字日吉津 872-15
大山町	住民課	0859-54-5210	0859-54-3127	〒689-3211 西伯郡大山町御来屋328
南部町	町民生活課 町民サービス推進室	0859-64-3781	0859-64-2183	〒683-0201 西伯郡南部町天萬558
伯耆町	住民課	0859-68-3115	0859-68-3866	〒689-4133 西伯郡伯耆町吉長37-3
日南町	住民課	0859-82-1112	0859-82-1478	〒689-5292 日野郡日南町霞800
日野町	産業振興課	0859-72-2101	0859-72-1484	〒689-4503 日野郡日野町根雨101
江府町	住民課	0859-75-3223	0859-75-2389	〒689-4401 日野郡江府町大字江尾475
中部ふるさと 広域連合	環境福祉課	0858-36-1023	0858-36-1016	〒689-2111 東伯郡北栄町土下112

6 市町村消費生活相談窓口一覧

(令和2年12月現在)

市町村名	窓口名(担当課名)	電話番号
鳥取市	鳥取市消費生活センター	0857-20-3863
米子市	米子市消費生活相談室	0859-35-6566 0859-23-5379
倉吉市	倉吉市企画産業部(地域づくり支援課)	0858-22-2717
境港市	境港市消費生活相談室	0859-47-1106
岩美町	岩美町消費生活相談窓口(総務課)	0857-73-1444
若桜町	若桜町消費生活相談窓口(町民福祉課)	0858-71-0822
智頭町	智頭町消費生活相談窓口(総務課)	0858-75-4111
八頭町	八頭町相談窓口(企画課)	0858-84-1230
三朝町	三朝町消費生活相談窓口(総務課)	0858-43-1111
湯梨浜町	湯梨浜町消費生活相談窓口(産業振興課)	0858-35-5383
琴浦町	琴浦町消費生活相談窓口(総務課)	0858-52-1703
北栄町	北栄町消費生活相談窓口(町民課)	0858-37-5866
日吉津村	日吉津村消費生活相談窓口(住民課)	0859-27-5951
大山町	大山町相談窓口(住民課)	0859-54-5210
南部町	南部町消費生活相談窓口(町民生活課)	0859-64-3781
伯耆町	伯耆町消費生活相談窓口(住民課)	0859-68-3115
日南町	日南町消費生活相談窓口(住民課)	0859-82-1112
日野町	日野町消費生活相談窓口(産業振興課)	0859-72-0336
江府町	江府町消費者問題相談窓口(住民課)	0859-75-6111
中部ふるさと 広域連合	中部消費生活センター(倉吉交流プラザ2階)	0858-22-3000

参 考 资 料

○消費生活の安定及び向上に関する条例

昭和55年3月28日
鳥取県条例第5号

消費生活の安定及び向上に関する条例をここに公布する。

消費生活の安定及び向上に関する条例

目次

第1章 総則(第1条—第5条の4)

第2章 消費者施策

第1節 危害の防止(第6条—第8条)

第2節 規格、表示、包装等の適正化(第9条—第11条)

第3節 不当な取引方法の規制(第11条の2—第11条の8)

第4節 啓発活動及び教育の推進(第12条)

第3章 消費者の苦情の処理及び被害の救済に関する施策(第13条—第16条)

第4章 生活関連物資に関する施策(第17条—第21条)

第5章 環境の保全への配慮等(第22条)

第6章 鳥取県消費生活審議会(第23条—第30条)

第7章 雑則(第31条—第34条)

附則

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、県民の消費生活における利益の擁護及び増進に関し、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を定め、県、事業者等の果たすべき責務及び消費者等の果たすべき役割を明らかにするとともに、県の実施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。
(平18条例27・一部改正)

(基本理念)

第1条の2 県民の消費生活の安定及び向上の確保は、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自立した主体として、自主的かつ合理的に行動するとともに、事業者が適切な事業活動を行い、消費者の信頼を確保することを基本として行われなければならない。

2 県民の消費生活の安定及び向上を図るための総合的な施策(以下「消費者施策」という。)の推進は、県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、次に掲げる消費者の権利を尊重することを基本として行われなければならない。

- (1) 消費者の安全が確保されること。
- (2) 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ること。
- (3) 消費者に対し必要な情報が提供されること。
- (4) 消費者に対し必要な教育の機会が提供されること。
- (5) 消費者の意見が消費者施策に適切に反映されること。
- (6) 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。

3 消費者施策の推進は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差を是正するための施策を進めるとともに、消費者が自立した主体として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。

4 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切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しなければならない。

5 消費者施策の推進は、高度情報通信社会の進展及び消費生活における国際化の進展に的確に対応すること並びに環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮して行われなければならない。
(平18条例27・追加)

(県の責務)

第2条 県は、経済社会の状況に即応して、前条に規定する基本理念(以下「基本理念」という。)にのっとり、消費者施策を策定し、及びこれを実施するものとする。
(平18条例27・一部改正)

(事業者の責務)

第3条 事業者は、基本理念にかんがみ、県民の消費生活に関し、その供給する商品又は役務(以下「商品等」という。)について、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
 - (2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
 - (3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、年齢及び財産の状況等に配慮すること。
 - (4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
 - (5) 県及び市町村が実施する消費者施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品等に関し環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するとともに、当該商品等について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。
- (昭61条例47・一部改正、平18条例27・旧第4条繰上・一部改正)

(事業者団体の責務)

第4条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

(平18条例27・追加)

(消費者の役割)

第5条 消費者は、経済社会の状況に即応して、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を修得するとともに、自主的かつ合理的に行動するように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。

2 消費者は、消費生活に関し、環境への負荷の低減その他の環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

(平18条例27・一部改正)

(消費者団体の役割)

第5条の2 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の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活動に努めるものとする。

(平18条例27・追加)

(市町村との連携等)

第5条の3 県は、消費者施策の実施について、市町村の協力を求めるとともに、市町村が行う消費者施策の実施について、必要な協力を行うものとする。

2 県は、消費者及び事業者、消費者団体及び事業者団体その他関係機関と協働して、消費生活の安定及び向上に関する活動に取り組むものとする。

(平18条例27・追加)

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第5条の4 県は、県民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(平18条例27・追加)

第2章 消費者施策

(平18条例27・改称)

第1節 危害の防止

(危害商品等の供給の禁止)

第6条 事業者は、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商品等(以下「危害商品等」という。)を供給してはならない。

(危害商品等の調査)

第7条 知事は、事業者が供給する商品等について、危害商品等の疑いがあると認めるときは、速やかに、必要な調査を行うものとする。

(平18条例27・一部改正)

(危害商品等に係る措置の勧告)

第8条 知事は、事業者が供給する商品等が危害商品等で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、当該危害商品等を供給する事業者に対し、当該危害商品等の供給の中止、回収その他必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。

2 知事は、前項の規定による勧告をしたときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。

3 知事は、事業者が第1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。

第2節 規格、表示、包装等の適正化

(自主基準の設定等)

第9条 事業者は、その供給する商品等について、消費者の適切かつ容易な選択等に資するため、規格、表示、包装等の適正化に関し必要な基準を自主的に定めるよう努めなければならない。

2 事業者は、前項の基準を定めたときは、速やかに、当該基準を知事に届け出なければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

3 知事は、事業者に対し、第1項の基準の設定等について必要な指導又は助言をすることができる。

(県基準の設定)

第10条 知事は、事業者が供給する商品等について、規格、表示、包装等の適正化に関し特に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、事業者が遵守すべき規格、表示、包装等の基準を定めることができる。

2 知事は、前項の基準を定めようとするときは、あらかじめ、鳥取県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

3 知事は、第1項の基準を定めたときは、速やかに、当該基準を告示しなければならない。これを変更し、又は廃止したときも、同様とする。

(県基準の遵守の勧告)

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。

第3節 不当な取引方法の規制

(昭61条例47・追加)

(不当な取引方法の指定)

第11条の2 知事は、消費者の取引の安全を図るため、事業者が消費者に対して用いる取引方法であって、消費者の知識、能力若しくは経験の不足に乘じ、又は消費者に心理的不安を与えること等により、消費者に不当に不利益を与えるおそれのあるものを、不当な取引方法として指定することができる。

2 知事は、前項の規定による指定をしようとするときは、あらかじめ、鳥取県消費生活審議会の意見を聴かなければならない。これを変更し、又は廃止しようとするときも、同様とする。

3 知事は、前項の規定による指定をするときは、その内容を告示しなければならない。これを変更し、又は廃止するときも、同様とする。

(昭61条例47・追加、平16条例20・一部改正)

(不当な取引方法の禁止)

第11条の3 事業者は、前条第1項の規定により指定された不当な取引方法を用いてはならない。

(昭61条例47・追加)

(不当な取引方法の調査)

第11条の4 知事は、事業者が前条の規定に違反している疑いがあると認めるときは、速やかに、必要な調査を行うものとする。

- 2 知事は、事業者が不当な取引行為を行ったか否かを判断する場合において、当該事業者が商品の効能、種類、商標、製造者名、販売数量、必要数量及びその性能若しくは品質又は役務の効果、種類及びその内容につき不実のことを告げる行為(以下「不実告知行為」という。)を行ったか否かを判断する必要があるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、当該告げた事項の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、当該事業者は不実告知行為を行ったものとみなす。

(昭61条例47・追加、平18条例27・一部改正)

(不当な取引方法等の情報提供)

- 第11条の5 知事は、事業者が第11条の3の規定に違反している疑いがある場合において、被害の発生又は拡大を防止するため必要があると認めるときは、速やかに、当該事業者に係る不当な取引方法、商品等の種類その他必要な情報を公表するものとする。

(平16条例20・追加)

(不当な取引方法に係る措置の勧告)

- 第11条の6 知事は、事業者が第11条の3の規定に違反していると認めるときは、当該事業者に対し、当該取引方法の改善その他必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。

- 2 知事は、前項の規定による勧告をしたときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置及びその結果について報告を求めることができる。

- 3 知事は、事業者が第1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。

(昭61条例47・追加、平16条例20・旧第11条の5繰下)

(不当な取引方法を用いた事業者の氏名等の情報提供)

- 第11条の7 知事は、事業者が第11条の3の規定に違反していると認めるときは、被害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、速やかに、第11条の5に定める事項のほか、当該不当な取引方法を用いた事業者の氏名又は名称及び住所その他必要な情報を公表するものとする。

(平16条例20・追加)

(不当な取引方法の防止)

- 第11条の8 知事は、事業者が第11条の2第1項の規定により指定された不当な取引方法を用いることを未然に防止するため、必要な調査又は指導を行うことができる。

- 2 知事は、前項の規定による調査又は指導を行うため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

(昭61条例47・追加、平16条例20・旧第11条の6繰下)

第4節 啓発活動及び教育の推進

(昭61条例47・旧第3節繰下・一部改正)

- 第12条 県は、消費者が自主性をもって健全な消費生活を営むことができるようにするため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供、生活設計に関する知識の普及等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、子供のときからの消費者教育の必要性を重視し、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育の充実に努めるものとする。

- 2 県は、前項の啓発活動及び教育の推進に当たっては、高齢化、高度情報化、国際化等の進展に配慮するとともに、消費者の年齢その他の特性に応じて効果的に行うよう配慮するものとする。

- 3 県は、第1項の啓発活動及び教育の推進に当たっては、消費者からの相談及び苦情並びに他県の被害状況等に応じて、迅速かつ効果的に行うものとする。

(昭61条例47・平18条例27・一部改正)

第3章 消費者の苦情の処理及び被害の救済に関する施策

(苦情の処理)

- 第13条 知事は、消費者から苦情(事業者と消費者との間の取引きに関して生じた苦情をいう。以下同じ。)の申出があったときは、速やかに、その内容を調査し、当該苦情を解決するため必要な措置を講ずるものとする。

- 2 知事は、市町村が講ずる消費者からの苦情の処理に関する措置について、必要に応じて、情報の提供、技術的助言その他の支援を行うほか、市町村との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地へ

の配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するものとする。

- 3 知事は、弁護士、司法書士その他消費生活について専門的な知識等を有する者及び団体等と連携を図り、並びに必要に応じてその人材を活用することにより、苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるよう必要な措置を講ずるものとする。

(平18条例27・平23条例18・一部改正)

(あっせん又は調停)

第14条 知事は、消費者からの苦情が前条の規定による措置によっては解決することが著しく困難であると認めるときは、鳥取県消費生活審議会のあっせん又は調停に付することができる。

- 2 鳥取県消費生活審議会は、あっせん又は調停を行うため必要があると認めるときは、当該苦情に係る事業者その他の関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。

- 3 知事は、事業者が前項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、又は虚偽の資料の提出若しくは説明をしたときは、その旨を公表することができる。

(訴訟の援助)

第15条 知事は、消費者が事業者の供給する商品等によって受けた被害に関し、事業者を相手とする訴訟を提起する場合において、次の各号に掲げる要件のいずれにも該当するときは、鳥取県消費生活審議会の意見を聴いて、当該消費者に対し、規則で定めるところにより、当該訴訟に要する費用に充てる資金の貸付けその他の援助を行うことができる。

- (1) 当該訴訟に係る紛争が鳥取県消費生活審議会のあっせん又は調停によって解決されなかったこと。
- (2) 当該訴訟に係る被害と同種の被害が多数発生し、又はそのおそれがあること。
- (3) 当該訴訟に係る被害額が規則で定める額以下であること。

(貸付金の返還等)

第16条 前条の規定により資金の貸付けを受けた者は、当該訴訟が終了したときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金を返還しなければならない。

- 2 知事は、前項の規定にかかわらず、必要があると認めるときは、規則で定めるところにより、当該貸付けに係る資金の全部又は一部の返還を猶予し、又は免除することができる。

第4章 生活関連物資に関する施策

(情報の収集等)

第17条 知事は、県民の消費生活との関連性が高い物資(以下「生活関連物資」という。)について、その価格の動向及び需給の状況に関し情報を収集し、必要に応じてその情報を公表するものとする。

- 2 事業者は、前項の規定による情報の収集について協力しなければならない。

(緊急調査)

第18条 知事は、生活関連物資の供給が著しく不足し、若しくは不足するおそれがあり、又はその価格が著しく上昇し、若しくは上昇するおそれがある場合において、県民の消費生活に重大な影響を及ぼす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、速やかに、当該生活関連物資に関し必要な調査を行うものとする。

(平18条例27・一部改正)

(事業活動の是正の勧告)

第19条 知事は、前条の規定による調査の結果、事業者が当該生活関連物資の円滑な流通を妨げ、又は当該生活関連物資を著しく不適正な価格で供給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、その是正のため必要な措置を講ずべきことを勧告することができる。

- 2 知事は、前項の規定による勧告をしたときは、当該事業者に対し、当該勧告に基づいて講じた措置について報告を求めることができる。

- 3 知事は、事業者が第1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。

(平18条例27・一部改正)

(緊急調査による情報の公表)

第20条 知事は、生活関連物資の需給又は価格の安定を図るため必要があると認めるときは、第18条の規定

による調査によって得た情報を公表することができる。

(平18条例27・一部改正)

(事業者に対する協力の要請)

第21条 知事は、第17条第1項の規定による情報の収集又は第18条の規定による調査の結果、生活関連物資の円滑な供給又は価格の安定を図るため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、当該生活関連物資の供給の確保その他の措置について協力を求めることができる。

(平18条例27・一部改正)

第5章 環境の保全への配慮等

(平18条例27・改称)

第22条 消費者は、その消費生活が環境に及ぼす影響を理解し、物を大切にするとともに、商品等の選択、購入、使用、利用等に際しては、不用品の再利用及び再生利用を行う等環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

2 事業者は、その事業活動を行うに当たって、環境への負荷の低減その他の環境の保全に配慮するよう努めなければならない。

3 知事は、県民が健全な消費生活を営むことができるようにするため、消費生活が環境に及ぼす影響等環境の保全に関する知識の普及、情報の提供その他必要な施策を講ずるものとする。

(平18条例27・一部改正)

第6章 鳥取県消費生活審議会

(設置)

第23条 県民の消費生活の安定及び向上を図るため、鳥取県消費生活審議会(以下「審議会」という。)を設置する。

(所掌事務)

第24条 審議会は、知事の諮問に応じ、県民の消費生活に関する重要事項を調査審議する。

2 審議会は、県民の消費生活に関する事項に関し、知事に意見を述べることができる。

(組織)

第25条 審議会は、委員15人以内で組織する。

2 委員は、次に掲げる者のうちから知事が任命する。

(1) 学識経験を有する者

(2) 消費者

(3) 事業者

(4) 関係行政機関の職員

(任期)

第26条 委員の任期は、2年とする。ただし、補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は、再任されることができる。

(会長)

第27条 審議会に、会長を置き、委員の互選によりこれを定める。

2 会長は、会務を総理し、審議会を代表する。

3 会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第28条 審議会の会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 審議会は、委員の半数以上が出席しなければ、会議を開くことができない。

3 会議の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

(部会)

第29条 審議会に、第14条第1項の規定によるあっせん及び調停並びに第15条の規定による訴訟の援助に係る事項を処理させるため、苦情処理部会(以下「部会」という。)を置く。

- 2 部会は、会長が指名する委員5人以内で組織する。
- 3 前2条の規定は、部会の運営について準用する。

(運営に関する細則)

第30条 この章に定めるもののほか、審議会の運営に関する事項は、審議会が定める。

第7章 雑則

(立入調査等)

第31条 知事は、第7条、第11条の4第1項及び第18条の規定の施行に必要な限度において、事業者に対し、その業務に関し資料の提出若しくは説明を求め、又はその職員に、当該事業者の事務所、工場、店舗、倉庫その他の場所に立ち入り、帳簿、書類、設備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、関係者にこれを提示しなければならない。

3 知事は、事業者が第1項の規定による資料の提出若しくは説明をせず、若しくは虚偽の資料の提出若しくは説明をし、又は同項の規定による立入調査を拒み、妨げ、若しくは忌避し、若しくは同項の規定による質問に対し、答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をしたときは、その旨を公表することができる。

(平18条例27・追加)

(関係行政機関への協力の要請)

第32条 知事は、この条例の目的を達成するため必要があると認めるときは、関係行政機関に対し、情報の提供その他の協力を求めるものとする。

(平18条例27・旧第31条繰下)

(権限の委任)

第33条 この条例に規定する知事の権限に属する事務は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第153条の規定に基づき、別に定めるところにより、知事の権限に属する事務を処理するための組織を構成する機関の長に委任する。

(平18条例27・追加)

(委任)

第34条 この条例に定めるもののほか、この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

(平18条例27・旧第32条繰下)

附 則

(施行期日)

1 この条例は、昭和55年6月1日から施行する。

(平18条例27・旧附則・全改)

(検討)

2 知事は、平成27年度末を目途として、この条例の規定及びその実施状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

(平23条例18・全改)

附 則(昭和61年条例第47号)

この条例は、昭和62年1月1日から施行する。

附 則(平成16年条例第20号)

この条例は、公布の日から施行する。

附 則(平成18年条例第27号)

この条例は、平成18年4月1日から施行する。

附 則(平成23年条例第18号)

この条例は、公布の日から施行する。

○不当な取引方法の指定

平成 16 年 3 月 30 日
鳥取県告示第 244 号

消費生活の安定及び向上に関する条例(昭和 55 年鳥取県条例第 5 号)第 11 条の 2 第 1 項の規定に基づき、不当な取引方法を次のとおり指定し、平成 16 年 3 月 30 日から施行する。

昭和 60 年鳥取県告示第 208 号(不当な取引方法の指定について)は、平成 16 年 3 月 29 日限り廃止する。

1 勧誘に際しての不当な取引方法

- (1) 商品又は役務(以下「商品等」という。)を設置し、又は利用することが法令等により義務付けられているかのような言動又は表示(以下「言動等」という。)を用いて契約の締結を勧誘すること。
- (2) 商品等の内容又は取引条件が実際のものよりも著しく優良又は有利であるかのような言動等を用いて契約の締結を勧誘すること。
- (3) 商品等の内容又は取引条件に関する重要な事項について、事実を隠し、又は虚偽の事実を告げて契約の締結を勧誘すること。
- (4) 自らが官公署又は公共的な団体(以下「官公署等」という。)の職員であるかのような言動等を用いて、又は官公署等の許可、認可、後援等を得ているかのような言動等を用いて契約の締結を勧誘すること。
- (5) 商品の販売若しくは購入又は役務の提供(以下「商品の販売等商品等の取引」という。)に際し、事業者の氏名若しくは名称、住所その他表示をすることが必要であると認められる事項を明らかにせず、又は虚偽の内容を告げて契約の締結を勧誘すること。
- (6) 将来における不確実な事項について断定的な情報又は判断を提供することにより消費者を誤認させて契約の締結を勧誘すること。
- (7) 商品の販売等商品等の取引の意図を隠し、又は商品の販売等商品等の取引以外のことが主要な目的であるかのように告げて消費者に接近し、又はそのような内容の広告等で消費者を誘引することにより、契約の締結を勧誘すること。
- (8) 商品の販売等商品等の取引を行う目的で、検査その他の役務又は商品が無償又は著しく低い対価で提供し、これによる消費者の心理的負担を利用して、執ように契約の締結を勧誘すること。
- (9) 威圧的な言動又は消費者等の生命、身体、財産、運命、信用等に関し心理的不安に陥れるような言動を用いて、消費者を困惑させて、契約の締結を勧誘すること。
- (10) 消費者を集め、又は消費者が集まっている場所において、主たる販売の目的である商品等以外の商品等が無償又は著しく低い対価で提供することにより、不当に消費者の購買意欲を誘引し、消費者の合理的な判断を妨げて契約の締結を勧誘すること。
- (11) 未成年者、高齢者その他の者の取引に関する知識、経験又は判断力の不足に乗じて、その者に不利益をもたらすおそれのある契約の締結を勧誘すること。
- (12) 消費者の意に反して、長時間にわたり、若しくは、反復して勧誘し、又は営業所等へ誘引して契約の締結を勧誘すること。
- (13) 消費者の意に反して、深夜、早朝等生活に支障のある時間帯に又は勤務先等に電話し、又は訪問して、消費者が迷惑を覚えるような方法を用いて契約の締結を勧誘すること。
- (14) 消費者がその住居又は勤務先から退去すべき旨の意思を示したにもかかわらず、それらの場所から退去しないで契約の締結を勧誘すること。
- (15) 消費者が勧誘場所から退去する旨の意思を示したにもかかわらず、その場所から消費者を退去させないで契約の締結を勧誘すること。
- (16) 消費者の年齢、収入その他の契約を締結する上で重要な事項について偽るようにならして契約の締結を勧誘すること。
- (17) 商品等の購入資金に関して、消費者からの要請がないにもかかわらず、業として貸付けを行う者からの借入れその他の信用の供与を受けることを勧めて、執ように契約の締結を勧誘すること。

2 契約内容に関しての不当な取引方法

- (1) 消費者に名義の貸与を求め、又は消費者の名義を無断で使用して、その意に反する債務を負担させる契約を締結させること。
- (2) 商品等の購入に伴って消費者が受ける信用の供与がその者の支払能力を超えることが明らかであるにもかかわらず、そのような信用の供与と一体をなした契約を締結させること。
- (3) 消費者が当面必要としない過大な量の又は不当に長期にわたって供給される商品等の購入を内容と

する契約を締結させること。

- (4) 契約に係る損害賠償額の予定又は違約金の定めにおいて、消費者に不当に高額な又は高率な負担を求める内容の契約を締結させること。
- (5) 消費者の契約の申込みの撤回、契約の取消し若しくは解除の申出又は契約の無効を主張する権利を不当に制限する内容の契約を締結させること。
- (6) 消費者に著しく不利益をもたらすこととなる事業者の免責事項を定めた内容の契約を締結させること。
- (7) 消費者が意思表示をした事項と異なる事項を記載した契約書面を作成して、消費者に著しい不利益をもたらすこととなる不当な内容の契約を締結させること。
- (8) 契約に関する訴訟について、消費者に著しく不利益な裁判管轄を定めた内容の契約を締結させること。

3 債務履行に際しての不当な取引方法

- (1) 消費者、保証人その他の法律上支払義務のある者(以下「消費者等」という。)を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又は正当な理由なく早朝、深夜等生活に支障のある時間帯に、若しくは勤務先等に電話し、訪問する等の不当な方法を用いて、債務の履行を迫ること。
- (2) 消費者等を欺き、威迫し、又は困惑させて、金融機関等から預貯金の払戻し又は業として貸付けを行う者からの借入れを受けること等により消費者等に金銭を調達させ、債務の履行を迫ること。
- (3) 消費者等に対して、正当な理由がないにもかかわらず、消費者等の債務の履行に関する情報を信用情報を取り扱う機関又は消費者等の関係人若しくは不特定多数の者に通知する旨の言動を用い、心理的圧迫を与えて、債務の履行を迫ること。
- (4) 契約の成立又はその内容について当事者間に争いがあるにもかかわらず、一方的に契約の成立又はその内容を主張して、債務の履行を迫ること。
- (5) 法律上支払義務のない者に正当な理由なく電話し、訪問する等の不当な方法を用いて、債務の履行への協力を執ように要求し、又は協力させること。
- (6) 事業者の氏名又は名称及び住所を明らかにせず、又は偽ったまま、消費者等に対して債務の履行を迫ること。
- (7) 消費者に商品の販売等商品の販売又は役務の提供と一体をなす信用の供与をする契約を締結した場合において、消費者が正当な根拠に基づき、当該商品の販売等商品の販売又は役務の提供を行う者に対して生じている事由をもって当該契約に係る支払を拒否しているにもかかわらず、債務の履行を迫ること。
- (8) 消費者からの契約に基づく債務の履行の督促に対して適切な対応をすることなく、当該債務の全部又は一部の履行を不当に拒否し、又は遅延させること。

4 契約解除に際しての不当な取引方法

- (1) 消費者のクーリング・オフ(次に掲げる法律の規定に基づく契約の申込みの撤回又は解除をいう。以下同じ。)の権利の行使に際して、口頭による行使を認めておきながら、後に書面によらないことを理由として契約の成立又は存続を強要すること。
 - ア 金融商品取引法(昭和23年法律第25号)第37条の6第1項
 - イ 宅地建物取引業法(昭和27年法律第176号)第37条の2第1項
 - ウ 割賦販売法(昭和36年法律第159号)第35条の3の10第1項及び第35条の3の11第1項
 - エ 特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号)第9条第1項、第24条第1項、第40条第1項、第48条第1項及び第2項並びに第58条第1項、第58条第1項並びに第58条の14第1項
 - オ 特定商品等の預託等取引契約に関する法律(昭和61年法律第62号)第8条第1項
 - カ ゴルフ場等に係る会員契約の適正化に関する法律(平成4年法律第53号)第12条第1項
 - キ 不動産特定共同事業法(平成6年法律第77号)第26条第1項
 - ク 保険業法(平成7年法律第105号)第309条第1項
- (2) 消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げる目的で消費者の自発的意思を待つことなく商品等を使用させ、又は利用させて、契約の成立又は存続を強要すること。
- (3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、法令上根拠のない手数料、送料、サービスの対価等の支払を要求して、当該権利の行使を妨げ、契約の成立又は存続を強要すること。
- (4) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合において、消費者の正当な根拠に基づく中途解約の申出に対して、これを不当に拒否し、解約に伴う不当な違約金等を要求し、威迫する等して、契約の存続を強要すること。

- (5) 前各号に掲げるもののほか、消費者の正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の取消し若しくは解除の申出又は契約の無効の主張に際し、これを不当に拒否し、威迫する等して、契約の成立又は存続を強要すること。
- (6) 消費者のクーリング・オフの権利の行使その他契約の申込みの撤回、契約の取消し若しくは解除又は契約の無効の主張が有効に行われたにもかかわらず、これらの事由によって生ずる返還義務、原状回復義務、損害賠償義務等の履行を正当な理由なく拒否し、又は遅延させること。

改正文(平成 22 年告示第 211 号)抄
平成 22 年 4 月 6 日から施行する。

改正文(平成 25 年告示第 587 号)抄
平成 25 年 8 月 6 日から施行する。

○なしについての表示基準

昭和 58 年 8 月 11 日
鳥取県告示第 689 号
改正 平成 6 年 3 月 15 日告示第 208 号
平成 25 年 8 月 9 日告示第 595 号

(適用範囲)

第 1 条 この基準は、販売事業者が、消費者に販売するなしに適用する。

(定義)

第 2 条 この基準において「なし」とは、日本なしの生鮮果実をいう。

2 この基準において「販売事業者」とは、なしを消費者に直接販売する事業者をいう。

(表示事項)

第 3 条 販売事業者がなしを販売する場合に表示すべき事項（以下「表示事項」という。）は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定める事項とする。ただし、別表第 6 号に規定する事項は、販売事業者が消費者に発行する領収書又は伝票に表示されていない場合に限る。

- (1) 二十世紀を消費者が販売されるなしの形状を確認することが困難な容器により販売する場合 別表に規定する事項
- (2) 二十世紀以外の品種のなしを消費者が販売されるなしの形状を確認することが困難な容器により販売する場合 別表第 1 号、第 2 号及び第 4 号から第 7 号までに規定する事項
- (3) 消費者が販売されるなしの形状を確認することができる容器により販売する場合 別表第 1 号、第 2 号及び第 5 号から第 7 号までに規定する事項。
- (4) 販売されるなしを容器に封入せず店頭で陳列する方法により販売する場合 別表第 1 号及び第 2 号に規定する事項

(表示方法)

第 4 条 表示事項は、次の各号に掲げる区分に応じ、それぞれ当該各号に定めるところにより表示しなければならない。

- (1) 前条第 1 号から第 3 号までに規定する場合における表示事項
 - ア 別表第 2 号及び第 3 号に規定する事項以外の事項は、販売に用いる容器(その表面に表示することが困難な容器にあつては、封入用ラベル類を含む。)の表面の見やすい位置に、日本工業規格 Z8, 305 に規定する 10 ポイント以上の文字で表示すること。
 - イ 別表第 2 号に規定する事項は、陳列箇所の見やすい位置に日本工業規格 Z8, 305 に規定する 60 ポイント以上の文字で当該事項を記載した札により表示すること。
 - ウ 別表第 3 号に規定する事項は、ア又はイに規定するいずれかの方法により表示すること。
 - (2) 前条第 4 号に規定する場合における表示事項 陳列箇所の見やすい位置に日本工業規格 Z8, 305 に規定する 60 ポイント以上の文字で当該事項を記載した札により表示すること。
- 2 前項に規定する表示に用いる文字は、下地の色と対照的な色の読みやすいものでなければならない。

別表(第 3 条関係)

- (1) 品種名
- (2) 価格(販売事業者が自ら定めた価格)
- (3) 付表の区分によるなしの大きさ
- (4) 内容重量(キログラム)
- (5) 個数
- (6) 販売年月日(店頭で直接引き渡しの場合にあつては当該引き渡し年月日、注文により発送する場合にあつては発送年月日)
- (7) 販売事業者の住所、氏名(法人にあつては、名称)及び電話番号

付表

大きさの区分	10kg 箱あたりの個数
5L	20 個以下
4L	24 個以下
3L	28 個以下
2L	32 個以下
L	36 個以下
M	40 個以下
S	44 個以下
規格外	45 個以上