

2 令和5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

相談体制の維持・充実

- ・県内3拠点での消費生活相談対応・市町村支援
- ・電子メール相談（相談しやすい体制整備）
- ・土日の相談対応
- ・相談員の専門能力の向上
- ・法律専門家等外部専門家活用による対応力強化（多重債務・法律相談会の実施）
- ・市町村での困難案件に対する助言・引継対応
- ・各市町村窓口へのタブレット端末の貸与
- ・消費生活相談員資格者確保の補助金制度

消費者行政に係る法執行

消費者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
- ・事業者規制等に関する国・警察機関との連携
- ・市町村の相談体制強化への支援
- ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置支援

新 防犯機能付き電話機・カメラ機能付きドアフォン購入補助

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

消費生活審議会の運営

自立した消費者の育成

消費者教育の推進

- ・「消費者教育推進計画」（R元～R5）に基づき消費者教育を総合的かつ一体的に推進
- 新 「消費者教育推進計画」（R6～）の改定作業（県民意識調査、消費者教育実態調査）
- ・成年年齢引下げに対応した若年層への消費者教育
- ・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）の開催
- 新 公開講座のオンデマンド配信
- ・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
- ・思いやり消費（エシカル消費）宣言制度と思いやり消費普及推進事業補助金による事業者への支援
- ・各市町村での高齢者・障がい者向けスマートフォン利用の消費者トラブルと対処法講座の開催

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啓発・注意喚起
- 新 SNSを活用した若者への消費者被害防止啓発事業（動画コンテンツ）

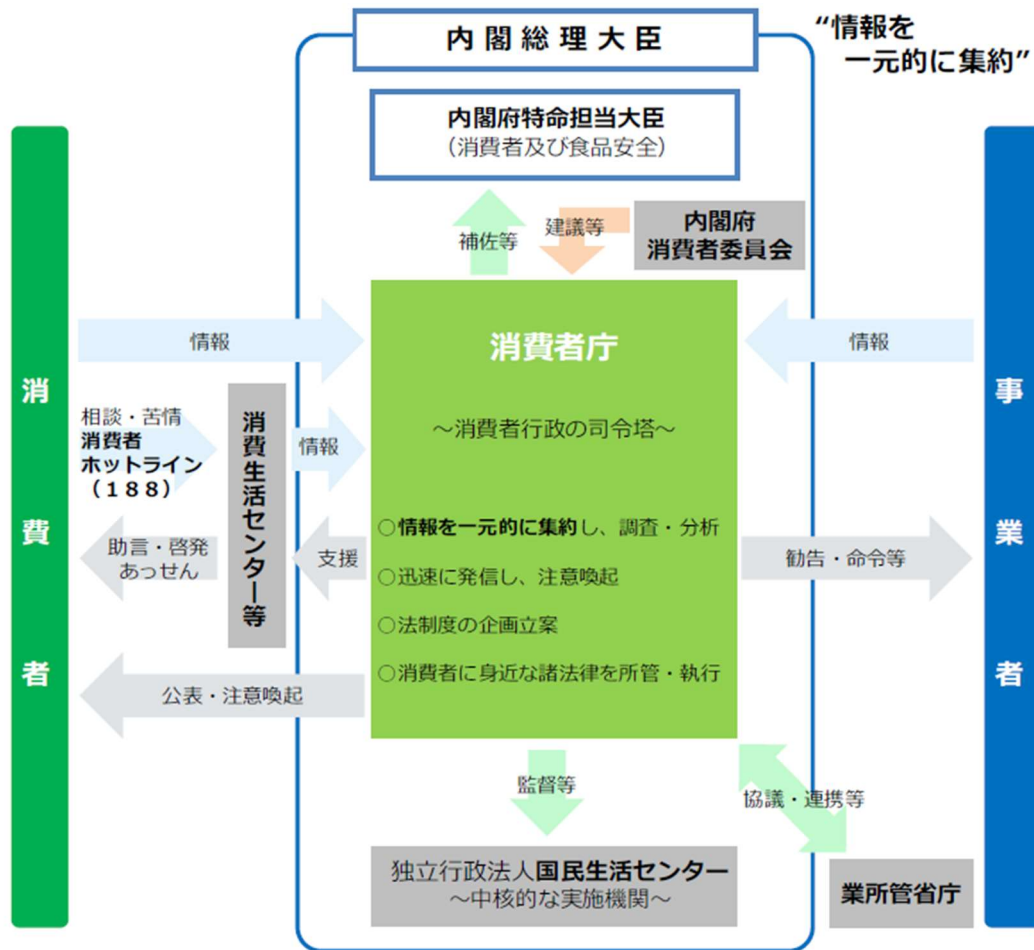
消費者団体等の育成、活性化

- ・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） |
| 昭和58年 | 8月11日 | 「なしについての表示基準」（県基準）の設定 |
| 昭和59年 | 8月 | 消費生活センターが米子市役所旧庁舎内に移転 |
| 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 4月1日 | 鳥取県消費者教育推進計画策定 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（5年間） |
| 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） |
| 令和2年 | 11月30日 | 電子メール（とっとり電子申請サービス）による消費生活相談受付の開始 |
| 令和4年 | 4月1日 | 消費生活相談業務を随意契約によりNPO法人コンシューマーズサポート鳥取に委託（5年間） |

4 国の消費者政策の推進体制



【消費者委員会】

内閣府消費者委員会は、消費者庁と共に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。
- ・ PIO-NET（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た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、消費生活相談員資格（国家資格）試験及び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（ADR）を実施しています。
- ・ 適格消費者団体に対する情報提供等の支援や、特定適格消費者団体が裁判所に仮差押命令の申立てを行うための、立担保を実施しています。

※ 出典：消費者庁パンフレット

https://www.caa.go.jp/about_us/about/caa_pamphlet/assets/pamphlet_jp_0002.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 (R5年度) |
|---------------------|--------------|----------|--------|--------|---|
| | | R5 | R4 | 差引 | |
| 身近な消費生活相談窓口機能強化事業 | 市町村相談支援 | 0 | 1,400 | △1,400 | ※(減額)市町村相談支援用タブレット端末購入事業の終了 |
| | デジタル消費者教育の推進 | 1,833 | 1,833 | 0 | ①消費生活相談員講師分報償費(一部交付金)513 ②消費生活相談員特別旅費(一部交付金)285 ③講座実施委託料(一部交付金)1,035 |
| | 消費生活相談事業 | 34,196 | 34,026 | 170 | ①消費生活相談業務(相談・助言・あっせん等)33,163 ※平成24年度～NPO法人委託 ②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849 ③消費生活相談担い手確保事業184 |
| 思いやり消費(エシカル消費)普及事業 | | 2,500 | 4,100 | △1,600 | ①思いやり消費宣言事業者活動支援補助金等(一部交付金)2,500 ※(減額)貸出用展示物・啓発グッズ作成の終了等 |
| 消費生活センター事業費 | 消費者教育推進事業 | 9,540 | 4,594 | 4,946 | ①消費者教育推進地域協議会開催費597 ②とっとり消費者大学公開講座の開催(交付金)2,228 (新:オンデマンド配信委託料:1,188) ③消費生活相談員向け消費者教育講座の開催(交付金)261 ④新聞記事連載「消費生活相談Q&A」1,188 ⑤広域団体等の申込みに対する啓発講座(講師派遣)155 ⑥県政だより・新聞・HP、LINE等、各種広報媒体による啓発 ⑦消費者団体への支援235 消費者団体等活動支援補助金、消費者団体代表者連絡会議の開催 ⑧くらしの経済・法律講座開催費1,578 ⑨(新)消費生活に関する県民意識調査・消費者教育に関する教育機関への実態調査の実施3,258(一部交付金) ⑩(新)SNSを活用した若者の消費者被害防止啓発事業40(一部交付金) |
| | 消費者行政費 | 18,452 | 21,240 | △2,788 | ①市町村消費者行政強化交付金(市町村事業)8,000 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 ②消費者行政費8,425 ・県条例及び消費者関連法令に基づく執行 ・市町村・警察・関係機関との積極的な連携(見守りネットワーク、ほか連携会議の開催) ・消費生活審議会の運営 ・その他(市町村職員研修会、標準事務費) ③消費生活センター管理運営費2,027 ・県消費生活センター及び各相談室の管理 ※(減額)市町村消費者行政強化交付金の段階的充当終了 |
| 特殊詐欺・悪質商法被害防止対策推進事業 | | 3,300 | 0 | 3,300 | 【6月補正事業】 ①防犯機能付電話機・カメラ付ドアホン購入補助事業2,000 ②悪質商法対策チラシ作成事業300 ③SNSを活用した消費者トラブル防止動画コンテンツ1,000 |
| 計 | | 69,821 | 67,193 | 2,628 | |

7 令和4年度消費生活センター事業実績

1 身近な消費生活相談窓口機能強化事業

(1) 市町村相談支援

市町村窓口へタブレット端末を貸与し、相談支援体制を整備した。

(2) デジタル消費者教育の推進

※P12に詳細記載

新しい生活様式の普及に伴い増加したインターネットを介した消費生活トラブルの被害防止のため、携帯電話会社及び市町村窓口と連携し、スマートフォンやインターネットの利用方法・注意点やトラブルに巻き込まれない対処法を身につけるデジタル講座を実施した。

(3) 消費生活相談事業

ア 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。

| 【令和4年度 相談室別】 | | |
|--------------|-----------|-----------|
| 相談室名 | 件数 (件) | 割合 (%) |
| 東部 | 615 | 25.8 |
| 中部 | 261 | 11.0 |
| 西部 | 1504 | 63.2 |
| 計 | 2380 | 100.0 |

| 【令和4年度 対応結果別】 | | |
|-----------------|-----------|-----------|
| | 件数 (件) | 割合 (%) |
| 助言 (自主交渉) | 1520 | 63.9 |
| 斡旋 (解決・不調) | 268 | 11.3 |
| その他 (他機関紹介等) | 592 | 24.8 |
| 計 | 2380 | 100.0 |

イ 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。

⇒ (令和4年度)土日の相談件数:321件(全体の13.5%、一日平均3.1件)

※継続案件を含む土日の相談対応件数は378件

○電子メール(とっとり電子申請サービス・令和2年度開始)による消費生活相談受付の継続実施。

⇒ (令和4年度)とっとり電子申請サービスでの相談件数:15件

○市町村相談窓口との連携

⇒令和4年度から原則として住民に身近な市町村窓口が受け付け、県センターは、高度な専門性または広域的な見地を要する相談の対応及び閉庁日の相談対応を含む市町村の相談対応の支援を主とする体制に移行。

ウ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施

○多重債務・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 弁護士に相談 |
| 多重債務・法律相談会 | 毎月(12月を除く) ×3箇所 | 33回 | 44件 | |
| 合計 | — | 40回 | 51件 | |

○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」(R4.9～12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 | 令和4年12月17日 | 令和4年12月18日 | 令和4年12月17日 |
| 場所 | 県庁議会棟 | 倉吉交流プラザ | 米子コンベンションセンター |
| 相談件数 | 0件 | 0件 | 1件 |

エ 消費生活相談員担い手確保事業

消費生活相談員(国家資格者)の人材不足が見込まれていることから、消費生活相談員資格者の確保を目的に、資格取得者に係る受験費用の一部を助成する補助制度を創設した。

- ・補助対象経費：受験手数料及び2次試験交通旅費
- ・補助率：1/2
- ・令和4年度補助金活用実績：なし

2 思いやり消費(エシカル消費)普及事業

(1) とっとり思いやり消費(エシカル消費)推進宣言制度・推進事業補助金の創設

ア 推進宣言制度

思いやり消費の推進に取り組む事業者が、その意志又は理念を宣言し、思いやり消費の推進に繋がる取組内容とともに自らのホームページ等で公表する「とっとり思いやり消費推進宣言」制度を創設した。

- ・宣言事業者数：3事業者

イ 推進事業補助金

アの宣言を行った事業者が実施する思いやり消費の普及推進の取組を支援する補助制度を設け、県内におけるエシカル消費の普及啓発を図った。

【補助率1/2、補助上限額500千円】

- ・補助金活用事業者数：1事業者(フェアトレード商品の開発と地域貢献等)

(2) 普及啓発

ア とっとり消費者大学公開講座くらしの経済・法律講座の開催<教育機関との連携>

学生・県民向けの講座において、エシカル消費に関する講座を開催

| 会場 | 月日 | テーマ | 講師 |
|----------|--------|--|---|
| 鳥取大学 | 6月20日 | SDGsの課題 ～2030年まであと8年～ | (特非)ECOフューチャーとっとり 山本ルリコ氏 |
| 鳥取短期大学 | 6月21日 | | |
| 公立鳥取環境大学 | 12月12日 | | |
| 米子高専 | 10月6日 | SDGsとエシカル消費 | 米子工業高等専門学校 加藤博和氏 鳥取県消費生活センター 消費生活相談員 |
| | 2月16日 | 「SDGs」を通して鳥取の企業を見る ～とっとりSDGs企業認証制度～ | 鳥取県商工政策課 (株)海産物のきむらや 山陰酸素工業(株) |

イ 啓発人形、パネル、グッズの作成

学校・公立図書館等での巡回展示や各種イベントでの啓発展示に活用するために作成

| 区分 | | 概要等 |
|----------------------------------|--------------|---|
| 人形 | 新規作製 (2体) | 海外のカカオ農場で働いている6歳の少年 水汲みのために長い道のりを行く9歳の少女 |
| | 修繕 既存(1体) | カカオ農場で働く少年 |
| パネル・グッズ(新規)…掲載データの更新を行い、複数の貸出に対応 | | |

ウ 高校図書館等におけるSDGs、エシカル消費の巡回展示<教育機関・市町村との連携>

○高校図書館、公立図書館等において、SDGsやエシカル消費を啓発するパネル・人形、エシカル商品サンプルなどを貸出展示

(県立・私立小中高校図書館12校、県立図書館1館、その他4会場)

| | |
|-----|--|
| 高校 | 米子西、境、日野 |
| 中学校 | 境港第一、法勝寺、北斗 |
| 小学校 | 福米東、上道、外江、尚徳、啓成、大山西 |
| 図書館 | 県立図書館 |
| その他 | イベント…ショッピングセンターアプト 研修会…日野町おしどり学園、北栄町シニアクラブ 学会…作業療法士会 |

○県立図書館(鳥取市)でのエシカル消費関係展示

・実施期間：9月3日～9月28日(特別展示室)

・展示内容：啓発人形(2体)、エシカル標語コンテスト(令和3年度実施)入賞作品、啓発パネル・資料等

エ 広報

○県政だより(1月号)：みんなが笑顔になれる買い物を～思いやり消費の推進～

○県政テレビ番組「キニナルとっとり」(3月)：思いやり消費の紹介

3 消費生活センター事業費

(1) 消費者教育推進事業

ア 消費者教育推進地域協議会の開催


| | |
|----|--|
| 日時 | 令和4年9月1日 14:00～15:45 |
| 場所 | 米子コンベンションセンター5階 第6会議室 |
| 議題 | <ul style="list-style-type: none"> ・協議事項 <ul style="list-style-type: none"> (1) 令和3年度の消費者教育の取組の検証・評価について (2) 令和4年度の消費者教育の取組方針 ・報告事項 <ul style="list-style-type: none"> (1) 令和3年度消費生活相談の概要 |

| | |
|----|--|
| 日時 | 令和5年3月15日 10:00～11:30 |
| 場所 | 米子コンベンションセンター6階 第7会議室 |
| 議題 | <ul style="list-style-type: none"> ・協議事項 <ul style="list-style-type: none"> (1) 令和4年度消費生活相談の概要 ・報告事項 <ul style="list-style-type: none"> (1) 令和4年度の消費者教育の取組の検証・評価 (2) 令和5年度の消費者教育の取組方針 (3) 消費者教育推進計画の改定について |

イ 各種講座等の実施

(ア) 暮らしの経済・法律講座

体系的、専門的な消費者教育の場である「暮らしの経済・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。

| 実施機関 (開講時期) | 鳥取大学 (前期) | 鳥取短期大学 (前期) | 公立鳥取環境大学 (後期) | 米子工業高等専門学校 (後期) |
|----------------|---|----------------|------------------|---|
| R4年度 | 県民 78名 | 県民 12名 | 県民 62名 | 県民 10名 |
| | 学生 59名 | 学生 40名 | 学生 86名 | 学生 43名 |
| | 計 137名 | 計 52名 | 計 148名 | 計 53名 |
| 内容 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの役割、最新の消費者トラブル ・サイバーセキュリティ対策 ・マネープラン、キャッシュレス決済 ・ワークルール、働き方改革、社会保障制度、税制度 ・SDGs、エシカル消費、地球温暖化防止 ・憲法、民法、暮らしの法律 ・主権者教育、裁判員模擬裁判 など | | |  |

(イ) とっとり消費者大学公開講座

「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」を開催。

| | 開催日 | テーマ | 講師 | 会場 |
|---|-------------|--------------------------------|-----------------------------|-----|
| 1 | 8月24日 ※1 | 損をしたくない気持ちが損を呼び込む | 鳥取県金融広報 アドバイザー 木村美紀 氏 | 鳥取市 |
| 2 | 8月26日 | ～行動経済学を暮らしに生かす～ | | 米子市 |
| 3 | 10月20日 | 空き家のリスクと管理・活用 | 司法書士 濱川康夫 氏 | 鳥取市 |
| 4 | 11月8日 | | | 倉吉市 |
| 5 | 2月1日 ※2 | もうだまされない！特殊詐欺 ～被害者にならないために～ | 鳥取県警察本部 波田貴幸 氏 | 米子市 |
| 6 | 2月3日 ※2 | | | 鳥取市 |

延受講者数 合計100名（会場参加93名、オンライン参加7名）

※1 来場とオンライン参加とのハイブリット形式で開催。

※2 防犯電話、防犯ドアホン等の展示、実演を同時開催

第5・6回実演展示



(ウ) とっとり消費者大学啓発講座（講師派遣）（幼稚園～大学、消費者団体・地域団体等）
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派遣した。

| 年度 | 主な派遣先(講師:消費生活相談員) | 回数 | 参加人数 |
|------|---|-----|-------|
| ～令和3 | 高校、専門学校、大学、特別支援学校、行政相談員、消費者団体など | 119 | 5,192 |
| 令和4 | 4月5日 YMCA 米子医療福祉専門学校 <68人> 6月15日 倉吉東高 <23人> 1月19日 在宅・介護連携多職種意見交換会(南部箕蚊屋広域連合) <16人> 1月23日 鳥取県トラック協会 <20人> 1月31日 鳥大学生支援センター <6人> 2月14日 米子市障害者基幹相談支援センター <17人> 3月29日 障がい者就業・生活支援センターしゅーと <7人> | 7 | 157 |

ウ 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。

(ア) ソーシャルネットワーキングサービス（SNS）で月2回以上情報発信

①LINE（消費生活センター公式アカウント）

県内で発生した特殊詐欺事案や講座開催情報

②「エコトリピー」（県生活環境部公式アカウント：Instagram、Twitter）

定期購入トラブル、怪しい副業・アルバイトのトラブル、還付金詐欺、公開講座案内

(イ) 消費者月間（5月）の広報

・エコトリピーブログ（Instagram・Twitter）での情報発信

・主要駅前（鳥取駅、倉吉駅、米子駅）広告塔表示

（成年年齢が18歳になりました。不当な契約や詐欺にご注意を/

困ったときは一人で悩まず、消費者ホットライン「188」へお電話を）

・鳥取・島根両県テレビCM

（考えよう！大人になるとできること、気を付けること）

(ウ) 新聞広告（日本海新聞に隔月掲載）

■掲載テーマ■
【令和4年度】6回

5月11日：契約書は大切に保管を
7月13日：未成年者の契約取り消し可能
9月14日：一方的なものは支払い不要
11月9日：慌てず複数社から見積もりを
1月11日：もうけ話にご注意を
3月8日：定期購入トラブル

消費生活 188
鳥取県消費生活センター
とっとり消費者大学
消費生活トラブルでお困りの方は
お気軽に消費生活ホットライン
のหมายเลข188(イヤヤ)へお電話を。
お多くの消費生活
相談窓口まで業
列します。

もうけ話にご注意

1日たったの10分!!
もうけ話!!
収入

(エ) 新聞広告（日本海新聞・山陰中央新報）※広報課予算

・掲載テーマ：還付金詐欺が多発！

・掲載日：3月25日、26日

エ 成年年齢引下げへの対応

(ア) 若年者向け消費者教育教材「社会への扉」を活用した高校での授業実施（平成30～）

平成30年度から県内の全高校（特別支援学校を含む42校）に対して国作成教材「社会への扉」を活用した消費者教育授業の継続的な実施を働きかけ、R3年度は授業実施率が

100%となった。

R4年度以降も学校授業での消費者教育を継続している。

(イ) 県内高校での弁護士出前授業 (R3～)

成年年齢の引下げに伴う若年者の消費者被害防止を図るとともに、持続可能な社会の実現に貢献する消費行動 (SDGs への取組) を促すため、弁護士が県内の全高校 (特別支援学校を含む42校) へ出向き、成年直前の生徒及び学校教員に対して成年の法的な意義や消費者トラブルへの備え等について啓発する出前授業を実施した。また、出前授業を録画したDVDを全高校に配布した。

- ・令和3年度：対象42校のうち36校 (原則2年生) で実施。
- ※6校はコロナ感染拡大のため中止
- ・令和4年度：出前授業を希望する13校 (同) で実施。

(ウ) 県内大学内の相談窓口との連携支援

大学内の相談窓口と連携して、大学生の消費者トラブルの相談支援を行う体制を構築した。大学相談窓口での対応が困難な時は県消費生活相談室に連絡

- ① Web 会議システムでの消費生活相談 (大学相談室 ⇄ 県消費生活相談室)
- ② 県及び大学のホームページで相互の相談機関を紹介
- ③ 県から大学へ消費者トラブル注意喚起のポスター、チラシ、メールの送付
- ④ 入学式の待合室等での啓発動画

等

| 大学 | 相談窓口 |
|----------|-------------------|
| 鳥取大学 | 学生支援センター なんでも相談室 |
| | 医学部 学務課 (米子キャンパス) |
| 公立鳥取環境大学 | 学務課 |
| 鳥取短期大学 | ヘルスサポートセンター |
| | 学生課 |
| 鳥取看護大学 | ヘルスサポートセンター |
| | 学生係 |

オ 消費生活相談員向け消費者教育 (スキルアップ) 研修会の開催

消費生活相談員の能力向上を目的として、消費者教育研修を実施した。

| 開催日 | テーマ | 講師 | 会場 |
|----------------|---------------------------|------------------------------------|--------------|
| 令和4年 11月23日 | 発達障がいの特 性理解と対応に ついて | 『エール』鳥取県発達障がい者支援センター 所長 松田 啓生 氏 | 倉吉体育文化 会館 |

カ デジタル消費者教育講座の実施 (新規) ※身近な消費生活相談窓口機能強化事業 (予算)

消費生活相談員、携帯電話会社スタッフ及び鳥取県警の協力により、高齢者を対象にした「スマートフォン利用の消費者トラブルと対処法」の講座を開催。具体的な相談事例を紹介し、心当たりのないメールやURLは無視することや、トラブル防止に役立つスマホの機能やアプリの設定の方法などを講習した。

- 実施期間 令和4年6月～令和5年1月
- 実施会場 各市町村公民館
- 対象者 65歳以上の高齢者団体
(高齢者大学、シニアクラブ、ふれあいサロン等)
- 参加人数 各会場10人程度で実施し、合計291人参加
- 開催回数 11市町、26回

| 鳥取市 | 米子市 | 倉吉市 | 境港市 | 智頭町 | 八頭町 | 三朝町 | 琴浦町 | 伯耆町 | 日野町 | 日南町 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 5回 | 3回 | 2回 | 1回 | 1回 | 3回 | 2回 | 4回 | 2回 | 1回 | 2回 |

○講座内容

1. 最近のスマートフォン利用による消費者トラブル事例(消費生活相談員)
2. 安心・安全なスマートフォンの使い方(携帯会社)
3. 特殊詐欺に気をつけよう(鳥取県警)

キ 鳥取県金融広報委員会による高校生等を対象にした金融・消費者教育の出前講座(平成26～)

○鳥取県金融広報委員会…金融広報中央委員会、日本銀行鳥取事務所、鳥取財務事務所、鳥取県、金融機関報道機関等が協力し、中立・公正な立場から、暮らしに身近な金融に関する広報・啓発を行っている公的な団体

| 年度 | 高校 | 学年 | 受講人数 | 講演内容等 |
|------------------|------------|-------------|-------|--|
| 平成26 ～ 令和3 | 延36校 | 1～3年 保護者 | 1,856 | 消費者トラブル、クレジットカード、ライフプラン、進学、就職にまつわるお金の話、ネット時代と金融商品の付き合い方、給与明細の見方 など |
| 令和4 | 鳥取社会福祉専門学校 | 1・2年 | 45 | 消費生活の基礎 様々な決済手段と利用時の注意点 |
| | 鳥取商 | 3年 | 167 | 契約、消費者トラブル クレジットカード、電子マネーの注意点 |
| | 鳥取緑風 | 1・3・4年 | 51 | お金の使い方 契約・消費者トラブル 未成年の契約取消権、成人後の契約の注意点等 |
| | 智頭農林 | 2年 | 19 | 未成年の契約取消権、成人後の契約の注意点等 |
| | 八頭 | 1年 | 209 | 未成年の契約取消権、成人後の契約の注意点等 |
| | 鳥取中央育英 | 3年 | 114 | 契約、消費者トラブル 電子マネーの注意点 |
| | 米子 | 1年 | 149 | 成年年齢引下げに伴った消費生活上の注意点 家計管理、資産形成の相談 |
| | 米子南 | 1・3年 | 158 | 成年年齢引下げ(契約・消費者トラブル・クレジットカード・電子マネー・インターネット取引等) 様々な決済手段と利用時の注意点 生活設計 |
| | 日野 | 2年 | 38 | 成年年齢引下げにより危惧される消費者トラブルへの具体的対処法 消費者の権利と義務 |
| | 計 9校 | | 950名 | |

ク 消費者団体等への支援

○消費者団体代表者連絡会議の開催

- ・開催日時等：7月27日 倉吉市で開催
- ・参加者：消費者団体代表者
- ・内容：各団体の取組状況等の報告及び県からの情報提供

○消費者団体等活動支援補助金

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

| 交付団体 | 交付額 | 事業内容 |
|--------------------------|----------|---------------------------------|
| 特定非営利活動法人 コミュニティネット山陰 | 100,000円 | 高齢者など弱者の特殊詐欺消費者被害防止の為の啓発活動の推進事業 |
| 合計 | 100,000円 | |

ケ 地域消費生活サポーターへの各種講座開催情報の提供

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の受講者を、消費者被害防止に係る「地域消費生活サポーター」として認定しており、当該年度の各種講座の開催情報をその都度提供している。

(2) 消費者行政費

ア 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4年8月29日 14:00~15:30 |
| 場 所 | 米子コンベンションセンター5階 第4会議室 |
| 議 題 | <ul style="list-style-type: none"> ・協議事項 役員の選任について（会長、会長代理、苦情処理部会 委員、苦情処理部会 部会長、苦情処理部会 部会長代理） ・報告事項 <ul style="list-style-type: none"> (1) 県内の消費生活相談体制 (2) 令和3年度の消費生活相談の概要 (3) 令和4年度の事業の概要 (4) 消費者教育の取組状況 (5) 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置状況 (6) 令和4年度梨の表示に関する巡回調査 |

| | |
|-----|---|
| 日 時 | 令和5年3月27日 14:00~15:45 |
| 場 所 | 米子コンベンションセンター3階 第2会議室 |
| 議 題 | <ul style="list-style-type: none"> ・協議事項 鳥取県消費者教育推進計画の改定について ・報告事項 <ul style="list-style-type: none"> (1) 県内の消費生活相談の実施状況 (2) 令和4年度消費生活相談の概要 (3) 令和4年度の消費生活センター事業 (4) 法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律の施行 (5) 令和5年度の消費生活センター事業 |

イ 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）2件

ウ 市町村との連携強化

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15回鳥取県消費者行政推進連絡協議会>

| 開催日 | 開催地 | 協議概要 | 参加団体 |
|---------------|--------------------------|---|---------------------------|
| 令和4年 5月20日 | エキパル倉吉 多目的ホール | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の概要 令和4年度の事業計画 特殊詐欺被害防止について 見守りネットワークの設置について 県の消費生活相談体制の見直しについて | 西部地区市町村 |
| 令和4年 5月24日 | 米子コンベンションセンター5階 第4会議室 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の概要 令和4年度の事業計画 特殊詐欺被害防止について 見守りネットワークの設置について 県の消費生活相談体制の見直しについて | 中部地区市町、 中部ふるさと広域 連合 |
| 令和4年 5月25日 | とりぎん文化会館 2階 第3会議室 | <ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の概要 令和4年度の事業計画 特殊詐欺被害防止について 見守りネットワークの設置について 県の消費生活相談体制の見直しについて | 東部地区市町 |

<鳥取県市町村消費者行政担当職員等研修>

| 開催日 | 会場 | 概要 | 参加者 |
|---------------|---------|--|--------------------|
| 令和4年 8月25日 | オンライン開催 | 講師：拝師 徳彦 弁護士 研修「消費生活相談の窓口として」 <ul style="list-style-type: none"> 消費者行政の概要や行政職員、相談員としての役割。 相談内容について、関係機関に情報提供が必要な場合や、情報提供がその後の対応や消費者にとって有益である場合の事例を交えた解説。 | 県内市町村 消費者行政担当職員 |

エ 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）

(ア) 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」（平成31年2月設置）を開催し、各構成員の取組、県内の相談状況等について共有するとともに、特殊詐欺に係る講演会を併せて開催し、各機関の見守り活動の充実を図った。

| 開催日 | 内容 |
|--------------|---|
| 令和5年 2月3日 | 1 各構成員の取組の共有 2 県内の消費生活相談状況の共有 3 県内市町村の消費者安全確保地域協議会の設置状況の共有 4 特殊詐欺被害防止についての講演 |

(イ) 消費者行政推進連絡協議会（市町村消費者行政担当課長会議）や包括支援センター職員向け研修会で説明を行い、各市町村役場を訪問して設置促進を図り、新たに4市町が設置した。

オ 特殊詐欺被害の防止に向けた緊急メッセージの発出（警察との連携）

警察庁の特別防犯対策監として特殊詐欺被害の防止対策などに取り組んでいる俳優の杉良太郎氏が来県し、知事、警察本部長と三者で、特殊詐欺被害防止に向けた緊急メッセージを発出。

メッセージでは、特殊詐欺を自分事として捉え、県民一人ひとりが予防対策を行うとともに、地域ぐるみで被害防止に取り組み、県内の特殊詐欺を撲滅しようと呼び掛けを行った。

○日時：8月31日 午後1時45分～

○場所：鳥取県警察本部5階 大会議室

カ 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した。

キ 生活関連物資価格の情報収集

県民の消費生活との関連性が高い商品の価格傾向等を把握するため、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。

ク 「なしについての表示基準」の遵守指導

例年、「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、その結果を公表している。令和4年度は、25店舗を調査した。そのうち8店舗に口頭指導を行い、指導割合は32%であった。

8 令和5年度消費生活センター事業概要

(1) 身近な消費生活相談窓口機能強化事業

ア 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する。

※平成24年度から県・一部市町共同でNPOに相談業務を委託。

イ 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。

ウ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施

○ 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、相談会を開催する。

○ 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月予定）。

エ 消費生活相談員担い手確保事業

県内の消費生活相談員資格取得者に受験費用等を補助し、消費生活相談の担い手の確保を図る。

オ デジタル消費者教育の推進

デジタル化の進展に伴い、インターネットを介した消費生活トラブルの被害防止のため、携帯電話会社、消費生活相談員及び県警と連携し、スマートフォンの基本的な利用方法や消費者トラブルに巻き込まれないための注意点等を身につける講座を実施する。

(2) 思いやり消費（エシカル消費）普及事業

ア 思いやり消費普及事業

「とっとり思いやり消費推進宣言」事業者の登録制度及び宣言を行った事業者が活用可能な「とっとり思いやり消費普及推進事業補助金」制度の運用を行う。

イ 普及啓発

学校図書館等への啓発パネル等の貸出用展示。

(3) 消費者教育推進事業

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。併せて受講機会を拡大するため、オンデマンド配信を行う。

- ・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、終活等）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。

オ 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（月1回程度）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。

カ 消費生活相談員向け消費者教育講座の実施

消費生活相談員を対象とする、知識、能力向上を目的とした研修を実施。

- ・時期 通年（年間1回程度）

キ 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

ク 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。

ケ 消費生活に関する県民意識調査・消費者教育に関する教育機関への実態調査の実施

鳥取県消費者教育推進計画の改定にあたり、消費者教育施策の検討に必要な基礎資料を得るため、18歳以上の県民3,000人を対象とする消費生活に関する意識調査及び県内教育機関を対象とする実態調査を実施。

（４）消費者行政費

ア 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。

イ 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。

ウ 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。

エ 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。

オ 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。

カ 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。

キ 「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・悪質商法被害防止対策推進事業

ア 防犯機能付電話機等の購入補助事業

特殊詐欺等による被害防止効果の高い防犯機能付電話機（※）、カメラ付ドアホンを設置する高齢者等に助成を行う市町村を支援する。

（※）警告メッセージを発出後、通話を録音する機能等を有する電話機
[補助率等] 定額補助、1台上限1万円

イ 悪質商法対策チラシの作成

悪質商法被害（悪質商法・点検商法）の防止のためチラシを作成し、公民館や各市町村施設等での配布や消費者行政関連事業等で活用し、県内全体で広報・啓発を行う。

ウ SNSを活用した消費者トラブル防止動画コンテンツの実施

令和4年4月に成年年齢が18歳に引き下げられたことに伴い、若者の消費者トラブル増加が懸念されることから、若者に消費者トラブル、成年年齢引下げに関心を持ってもらえるようSNSを活用した動画コンテンツを実施し、動画の投稿、発信を通じて若者の消費者被害防止の啓発を図る。