

1 消費生活センターの概要

(1) 名称・所在地

ア 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
イ 所 在 地 鳥取県米子市末広町 2 9 4 番地 (米子コンベンションセンター 4 階)



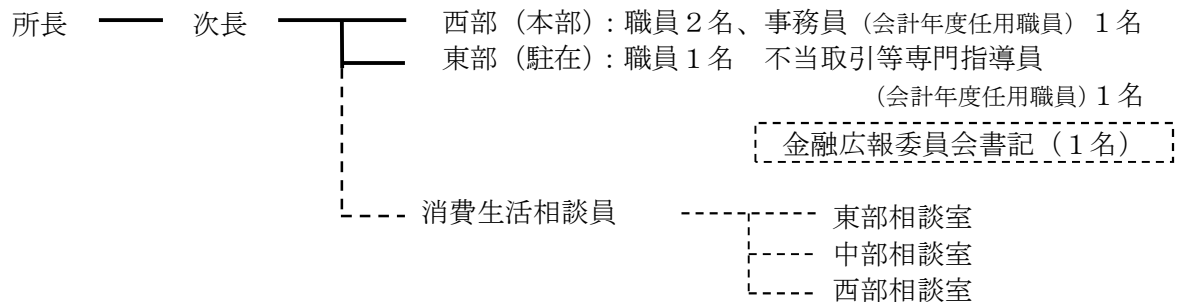
ウ 消費生活相談室の設置状況

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 2 7 1 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 1 人配置
中部消費生活相談室 〒682-0816 倉吉市駄経寺町 1 8 7 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 2 9 4 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

(令和 6 年 1 2 月時点)



2 令和6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

<消費者トラブルの相談対応、被害防止・救済>

- ・市町村相談体制の充実と県センターでの高度・専門的相談の対応
- ・法的判断を要する消費者トラブル解決のための弁護士等専門家・専門相談窓口への橋渡し

<自立した消費者育成の育成>

- ・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、消費者の特性に配慮した体系的消費者教育の実施
- ・消費者団体の活動低下、団体数の減少

<消費者保護のための法令執行>

- ・悪質事業者等に対する調査、指導、処分
- ・消費者被害未然防止のための警察との連携・情報共有

<消費者被害防止・消費者市民社会の形成に向けた広報・啓発>

- ・消費者トラブル未然防止のための注意喚起
- ・消費者の知識・対処能力向上のための啓発広報

消費者の
権利の尊重

施策概要

消費者の
自立支援

○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、消費者団体の自主的取組の支援及び協働

県全体の消費生活相談窓口の維持・充実

県内の消費生活相談体制の維持・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（西部相談室）
- ・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制度

特定商取引法等の執行・見守り体制の構築

消費者被害未然防止対策の強化

- ・「特定商取引法」や「消費生活の安定及び向上に関する条例」の適正、迅速な執行
- ・事業者規制等に関する国・警察機関との連携
- ・高齢者・障がい者等の消費者被害防止のための市町村による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
- 防犯機能付電話機・テレビドアホン購入補助

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のための消費者教育推進

「消費者教育推進計画」（R6～R12）に基づき消費者教育を総合的かつ一体的に推進

ライフステージに応じた消費者教育の推進

- ・成年年齢引下げに対応した若年層への消費者教育

新 教員向け消費者教育研修の実施

- ・大学等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

新 職域における講座実施に向けた働きかけ

- ・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（アーカイブ配信を併せて実施）
- ・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

配慮を要する消費者のトラブルの未然防止

- ・啓発講座を開催する広域的な団体・社会福祉関係機関等への講師派遣

デジタル化に対応した消費者教育の推進

- ・スマートフォン利用の消費者トラブル対処法講座の開催

広報・啓発の充実

- ・安心・安全情報の迅速な提供（市町村との連携等）
- ・新聞、SNS、あんしんトリピーメール等の広報媒体を活用した啓発・注意喚起

新 消費者ホットライン188等の周知強化

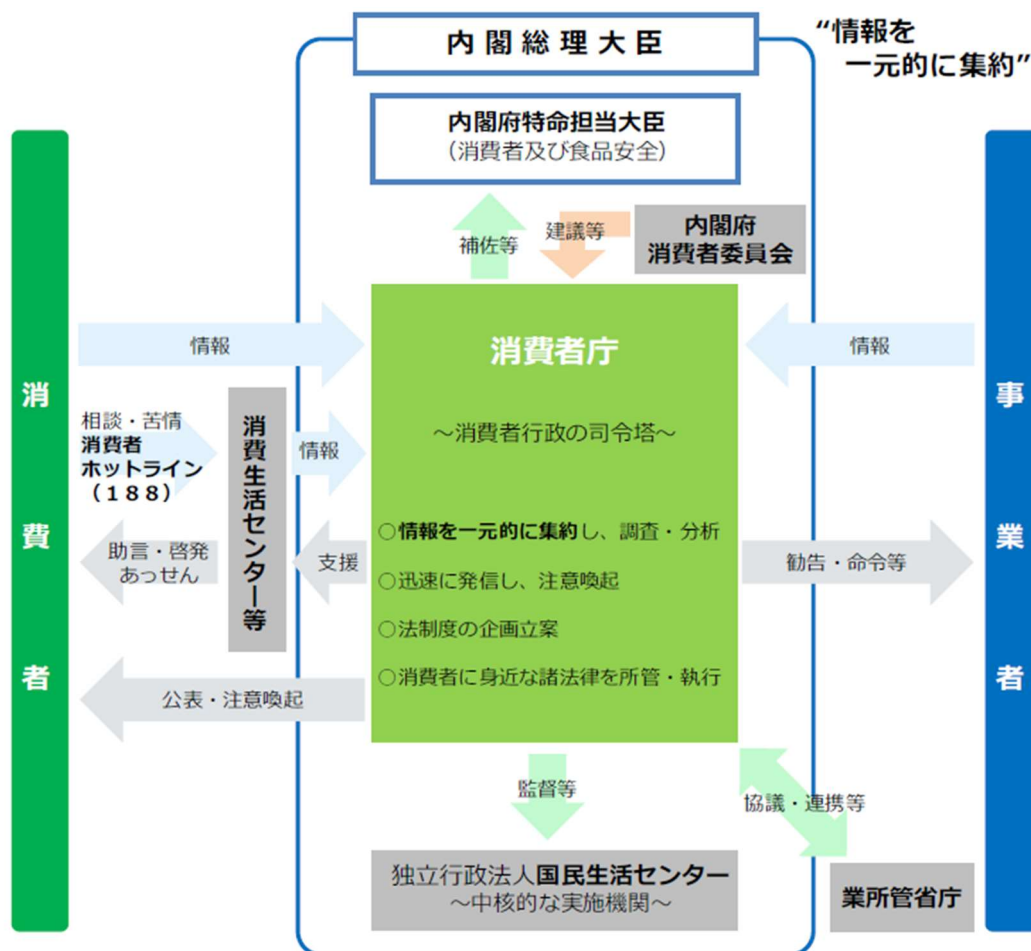
消費者団体等の育成、活性化支援

- ・消費者団体等が取り組む自主的な活動への補助制度や団体のネットワーク化の支援

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（仮開所ー旧米子児童相談所跡ー）
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）
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	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	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）
令和6年	3月	鳥取県消費者教育推進計画改定（2024～2030年度）

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_ip_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。

①相談

■ 消費生活相談

県が委託した NPO 法人の消費生活相談員が、消費生活に関する苦情や問合せに応じ、相談者が自主解決できるよう必要な助言等を行う。

【消費生活相談員数：12名（東部3名、中部3名、西部6名）】

■ 多重債務・法律相談

多重債務や高度な法的見解が必要な相談事案について、弁護士等が直接相談を受け、問題解決に当たる。（東部・中部・西部において毎月実施）

②消費者教育

■ 消費者教育推進計画の策定・推進

「鳥取県消費者教育推進計画」にそって、関係機関・団体、地域等と連携して消費者教育を総合的かつ一体的に推進する。

■ とっとり消費者大学 公開講座

消費者教育推進計画に基づき、県民を対象とした公開講座を開催する。

■ とっとり消費者大学 暮らしの経済・法律講座

法律・経済各分野の専門家が講師となり、学生及び県民を対象により体系的専門的な知識の普及を図るための講座を、県内高等教育機関と連携して実施する。

【実施校】鳥取大学、鳥取短期大学、公立鳥取環境大学

■ 地域消費生活サポーターの育成

暮らしの経済・法律講座の修了者等を県が「地域消費生活サポーター」として認定し、市町村と連携を図りながら地域の見守り活動に関する知識の向上と活動促進を図る。

■ とっとり消費者大学 啓発講座

広域的団体や専門学校・高等学校等が行う学習会等に講師を派遣し、悪質商法や多重債務、消費者教育などについて講座を実施する。

■ とっとり消費者大学 紙面講座

新聞等の広報媒体を活用し、身近な消費生活トラブルへの対応方法等を周知する。

■ パネル・DVD等の貸出

当センターで展示・保管している DVD やパネル等を、地区公民館や学校などからの要望に応じ、随時貸出しを行う。

■ SNS等を活用した情報発信

あんしんトリピーメール、県消費生活センター公式 LINE、Instagram、エコトリピー（Instagram・X）等を活用し、消費者啓発のための情報発信を行う。

③法執行

■ 行政指導・処分

法令に基づく事業者の行為規制により、必要な指導・処分を行う。

■ 警察との連携

警察と随時情報共有するとともに、消費者被害の未然防止を図る。

6 消費生活センター予算

事業名	当初予算額（千円）			事業内容 (R6年度)
	R 6	R 5	差引	
消費生活センター事業費	56,499	52,648	3,851	①市町村消費者行政強化交付金（市町村事業）6,000 ・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 →段階的な充当終了による事業量の減 ②消費者行政費 8,199 ・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 3,232 ・県消費生活センター及び各相談室の管理 ④消費生活相談業務委託 38,003 ・H24年度～NPO法人委託 ⑤多重債務・法律相談会 849 ・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 ⑥消費生活相談員担い手確保事業 216
消費者教育推進事業	10,595	11,373	△778	①消費者教育推進地域協議会開催費 413 ②とっとり消費者大学公開講座の開催（一部交付金） ・くらしの経済・法律講座 1,706 ・公開講座（一部交付金） 2,351 ・紙面講座（一部交付金） 2,376 ・啓発講座（一部交付金） 310 ③消費生活相談員向け消費者教育講座の開催（一部交付金）197 ④消費者団体への支援 ・消費者団体等活動支援補助金 200 ・消費者団体代表者連絡会議の開催 35 ⑤デジタル化に対応した消費者教育（一部交付金）1,640 ⑥（新）職域における消費者教育（一部交付金）275 ⑦（新）相談窓口・消費者ホットライン周知向上（一部交付金）1,092 ※消費生活センター事業費から独立させ、複数にまたがっていた消費者教育の推進に係る事業を一本化した。
思いやり消費（エシカル消費）普及事業	2,000	2,500	△500	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）2,000
特殊詐欺・悪質商事法被害防止対策推進事業	3,000	0	3,000	①悪質商法被害防止のための防犯電話機等の購入補助金（交付金）3,000
【廃止】身近な消費生活相談窓口機能強化	—	—	—	※事業を消費生活センター事業費と消費者教育推進事業に振り分けて廃止。
計	72,094	66,521	5,573	

7 令和5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) 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5年度 相談室別】		
相談室名	件数 (件)	割合 (%)
東部	477	22.5
中部	236	11.1
西部	1,406	66.4
計	2,119	100

【令和5年度 対応結果別】		
	件数 (件)	割合 (%)
助言 (自主交渉)	1,402	66.2
斡旋 (解決・不調)	187	8.8
その他 (他機関紹介等)	530	25.0
計	2,119	100

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5年度)土日の相談件数:307件(全体の14.5%、一日平均2.9件)

※継続案件を含む土日の相談対応件数は362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5年度)とっとり電子申請サービスでの相談件数:21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	1回	1件	相談者本人が 弁護士に相談
多重債務・法律相談会 (強化キャンペーン含む)	毎月×3箇所	36回	48件	
合 計	—	37回	49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」(R5.9~12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5年12月17日	令和5年12月16日	令和5年12月16日
場 所	とりぎん文化会館	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	3件	4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５年度補助金活用実績：２件

（２）デジタル消費者教育の推進

※詳細は１２頁を参照。

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。

２ 消費生活センター事業費

（１）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５年１１月２２日 １０：００～１１：３０
場 所	米子コンベンションセンター３階 第３会議室
議 題	・協議事項 鳥取県消費者教育推進計画の改定 ・報告事項 （１）令和４年度・令和５年度の消費生活相談の状況 （２）令和５年度の消費生活センター事業の実施状況 （３）法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律

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16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５年 ５月１７日	米子コンベンションセンター３階 第３会議室	県からの報告 ・消費生活相談の概要 ・令和５年度の事業計画 意見交換 ・特殊詐欺被害防止について ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置について ・消費生活相談体制について	西部地区市町村
令和５年	倉吉体育文化会館	県からの報告	中部地区市町、

5月22日	教養室2	- 消費生活相談の概要 - 令和5年度の事業計画 意見交換 - 特殊詐欺被害防止について - 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置について - 消費生活相談体制について	中部ふるさと広域 連合
令和5年 5月30日	鳥取県庁第2庁舎 6階 第36会議室	県からの報告 - 消費生活相談の概要 - 令和5年度の事業計画 意見交換 - 特殊詐欺被害防止について - 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置について - 消費生活相談体制について	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5年 8月28日	エキパル倉吉 多目的ホール	講師：志部 淳之介 弁護士 研修「消費生活相談対応に必要な法律知識」～事例から学ぶ相談対応 - 最近の消費者相談の概要。 - 消費者行政に必要な基礎知識。 - 事例に対して消費者行政及び消費生活相談員がどのような対応ができるか。	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、会議に先立って設置済み市町村の事例発表会を実施し、各機関の見守り活動の充実を図った。

開催日	内容
令和6年 1月26日	議題 - 県内の特殊詐欺を含む消費者被害の現状について - 各構成員の活動状況や啓発活動への支援について - 県内市町村における消費者安全確保地域協議会の体制構築について

（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。

令和2年度	智頭町
令和4年度	倉吉市、湯梨浜町、日野町、伯耆町
令和5年度	三朝町、鳥取市、境港市、米子市

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5年度は、33店舗を調査した。そのうち6店舗に口頭指導を行い、指導割合は18%であった。

（２）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5年11月6日 10:00～11:45
場 所	米子コンベンションセンター5階 第5会議室
議 題	・協議事項 (1) 令和5年度消費者教育の取組の検証・評価 (2) 「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 (3) 県消費者教育推進計画の改定 ・報告事項 (1) 令和5年度消費生活相談の概要 (2) 令和5年度消費生活センター予算（6月補正後）

日 時	令和6年2月29日 10:00～11:30
場 所	米子コンベンションセンター5階 第5会議室
議 題	・協議事項 (1) 令和5年度消費者教育の取組の検証・評価 (2) 令和6年度消費生活センター事業 (3) 鳥取県消費者教育推進計画の改定に係るパブリックコメントの実施結果 (4) 鳥取県消費者教育推進計画の改定 ・報告事項 (1) 令和5年度消費生活相談の概要 (2) 令和5年度消費者教育の取組

イ 各種講座等の実施

（ア）くらしの経済・法律講座

県内大学等（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）との連携による体系的な消費者教育の連続講座を実施。

実施機関 (開講時)	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)
R5年度	学生 70名	学生 48名	学生 62名	
	県民 82名	県民 14名	県民 46名	(未開講)
	計 152名	計 62名	計 108名	
内 容	・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、金融リテラシー ・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 ・憲法、民法、くらしの法律 ・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、自立した消費者を養成するための県民向けの消費生活基礎講座を開催。

※詳細は統計資料27頁を参照。

- (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	回数	参加人数
～R4	125	5,342
R5	16	550

※詳細は統計資料 26 頁を参照。

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。

- (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

- ① LINE（消費生活センター公式アカウント）
県内の特殊詐欺、悪質商法トラブル情報、講座情報
- ② Instagram（消費生活センター公式アカウント）
消費者トラブル防止動画コンテストの動画作品の掲載
- ③ 「エコトリピー」（県生活環境部公式アカウント：Instagram、X）
フリマサービストラブル、引越しトラブル、ダイエット・カウンセリングトラブル、講座案内
- ④ あんしんトリピーメール・なび（防災アプリ）
不定期配信（令和 5 年度実績：19 回）

- (イ) 新聞広告（日本海新聞に隔月掲載）

■掲載テーマ■

【令和 5 年度】6 回

- 5/10：サブスクの解約忘れにはご注意を！
- 7/12：フリマ受取評価は商品をよく確認してから！
- 9/13：災害に便乗した悪質商法にご注意を！
- 11/8：「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください！
- 1/10：リコール対象製品ではありませんか？
- 3/13：賃貸住宅の「原状回復」トラブルに注意！

- (ウ) 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：10 代・20 代に多い消費者トラブル
- ・掲載日：8 月 10 日
- ・掲載テーマ：「還付金詐欺」が増加しています！
- ・掲載日：9 月 28 日

エ 成年年齢引下げへの対応

- (ア) 若者向け消費者トラブル防止動画コンテストの実施

令和 4 年度高校生議会での提案を受け、若者による動画の作成・投稿・発信を通じて同世代の消費者被害防止の啓発を図ることを目的に SNS を活用した動画コンテストを実施した。

※詳細は 14 頁を参照。

- (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、弁護士が県内の高校へ出向き、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。

令和 5 年度：出前授業を希望する 7 校（同）で実施。この他、中学校 2 校でも実施。

- (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ている。

大学	連携する相談窓口
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スキルアップ研修会の開催

県・市町村の消費生活相談業務を受託するNPO法人コンシューマーズサポート鳥取の消費生活相談員を対象に、講師派遣での消費者教育や相談業務におけるスキルアップを目的とした専門研修会を開催した。

○第1回研修会：7月17日（月・祝） インターネット依存・ゲーム依存について

○第2回研修会：11月23日（木・祝） 独占禁止法・景品表示法について

カ デジタル消費者教育講座の実施（R4～）

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5年7月～令和6年2月

○実施会場 各地の公共施設

○対象者 原則65歳以上の高齢者、障がい者等

○参加人数 各会場10人程度

○講座内容 特殊詐欺に注意（警察関係者）

最近の消費者トラブル事例（消費生活相談員）

もう一度確認しよう、スマートフォンの使い方（携帯電話会社）

○開催回数 9市町、14回（122人参加）

鳥取市	倉吉市	若桜町	智頭町	三朝町	琴浦町	大山町	伯耆町	日野町
1回	1回	1回	1回	1回	5回	2回	1回	1回

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・啓発を行う公的団体

年度	高校	学年	受講人数	講演内容等
H26 ～ R4	延47校	1～3年 保護者	2,806	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
R5	7校	1～3年	415	若者に多い消費者トラブル、将来の生活設計 など

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26日 倉吉市で開催

・参加者：消費者団体代表者 9団体

・内容：各団体の取組の情報交換、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
とっとり県消費者の会	98,000 円	講演会「物よりケアにつつまれて」
合計	198,000 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。地域における消費生活の注意喚起や啓発活動を依頼。（登録者：212名（令和5年度末時点））

3 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：1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（思いやり消費に資する商品等の宣伝、広告等）

（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	7月24日	SDGsが問いかけていること ～中間年を迎えて～	公益財団法人とっとり県民活動活性化センター 理事長 毛利 葉 氏
鳥取短期大学	6月27日		
公立鳥取環境大学	11月13日		とっとりSDGs伝道師 美保テクノス株式会社 洋谷 友子 氏

イ 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、公立図書館等での展示、授業のほか各種イベントでの啓発において、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8校、県立図書館1館、その他4会場）

高校	米子工業、日野
中学校	境第一、福米、中山
小学校	弓ヶ浜、中山、福米西、溝口、大山西
その他	イベント…私たちのSDGs（有志団体「つながる」） 研修会…大山町児童クラブ、児童文化センター

4 特殊詐欺・悪質商法被害防止対策推進事業費

(1) 防犯機能付電話機等の購入補助事業

令和5年度から、高齢者、障がい者等の消費生活上配慮を要する者に対して特殊詐欺等の被害防止効果が高い防犯機能付電話機等の購入費を助成する市町村への補助事業を創設した。

(200台分：200万円。国交付金活用、市町村間接補助)

なお、令和6年度も300台分(300万円)の予算を計上

【令和5年度補助実績】：75台(電話機55台、カメラ付きドアホン19台)

市町村	防犯機能付電話機	カメラ付ドアホン	計
伯耆町	21	8	29
米子市	29	11	40
日野町	6	-	6
計	56	19	75

(2) 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・啓発を行った。

(3) SNSを活用した消費者トラブル防止動画コンテストの実施

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ストを実施し、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行った。

○コンテストの概要

(1) 応募資格

10歳(小学校5年生)から29歳までの県内に在住又は通学・通勤している方

(2) 募集期間

令和5年9月1日から11月30日まで

(3) 募集作品

ア テーマ：若者が消費者トラブルに遭わないために

イ 内容：成年年齢引下げに係る啓発又は若者の消費者トラブルの防止に関すること

(ネット通販、副業、投資、多重債務、霊感商法、出会い系サイト、美容・エステなど)

ウ 動画の規格：長さ10秒以上70秒以下・ファイルサイズ4GB以下

(4) 応募総数

58作品 [応募者内訳] 10代：40人、20代：17人

○受賞作品

令和6年1月中旬に審査員5名による審査を行い、評価点の高い順に優秀賞4作品と入賞9作品を決定した。受賞作品は、YouTube、Instagram等のSNSで情報発信するほか、消費者トラブル防止の啓発や学校や地域での消費者教育の場において活用する。

【優秀賞4作品の概要】

タイトル	動画の内容・評価ポイント
新生活を始める前に知っておこう ～賃貸アパート退去時の原状回復の トラブルに注意～	構成、デザインの良さに加え、トラブルが起こりやすいアパート退去時の原状回復のポイントをわかりやすくまとめている。
急増中！チケット転売トラブル	身近に起こり得るチケット転売トラブルをテンポよく示

	し、インパクト、訴求力がある。
クレカの不正利用に注意！	シンプルなイラストで見やすく、クレジットカード利用の注意点をわかりやすくまとめている。
定期購入にはご用心！	ネットショッピングの具体的な定期購入トラブル事例を示し、注意点などをわかりやすくまとめている。

【入賞 9 作品】

タイトル (内容)
・押しちゃダメ！！ 絶対！！ (不審なメール) ・大学の新歓で… (儲け話の勧誘) ・定期購入に気をつけて！ (ネットショッピングトラブル) ・ほんのささいな契約で (副業トラブル) ・ストップ！若者の消費者トラブル ～定期購入～ (ネットショッピングトラブル) ・確認 (ネットショッピングトラブル) ・ソフトウェア詐欺にかかっちゃった！ (サポート詐欺) ・STOP！消費者トラブル！～ネットショッピング編～ ・デート商法について

8 令和6年度消費生活センター事業概要

(1) 消費生活センター事業費

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。

オ 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・安全な暮らしの確保を図る。

カ 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：消費者教育の推進、相談対応職員の研修、広報・啓発物品購入、出前講座の実施 等。

キ 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。

ク 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。

ケ 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。

コ 「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。

（２）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 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。

カ 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。

キ 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、SNS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。

ク 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年２回実施。

ケ 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

コ 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。

（３）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。

（４）特殊詐欺・悪質商法被害防止対策推進事業

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

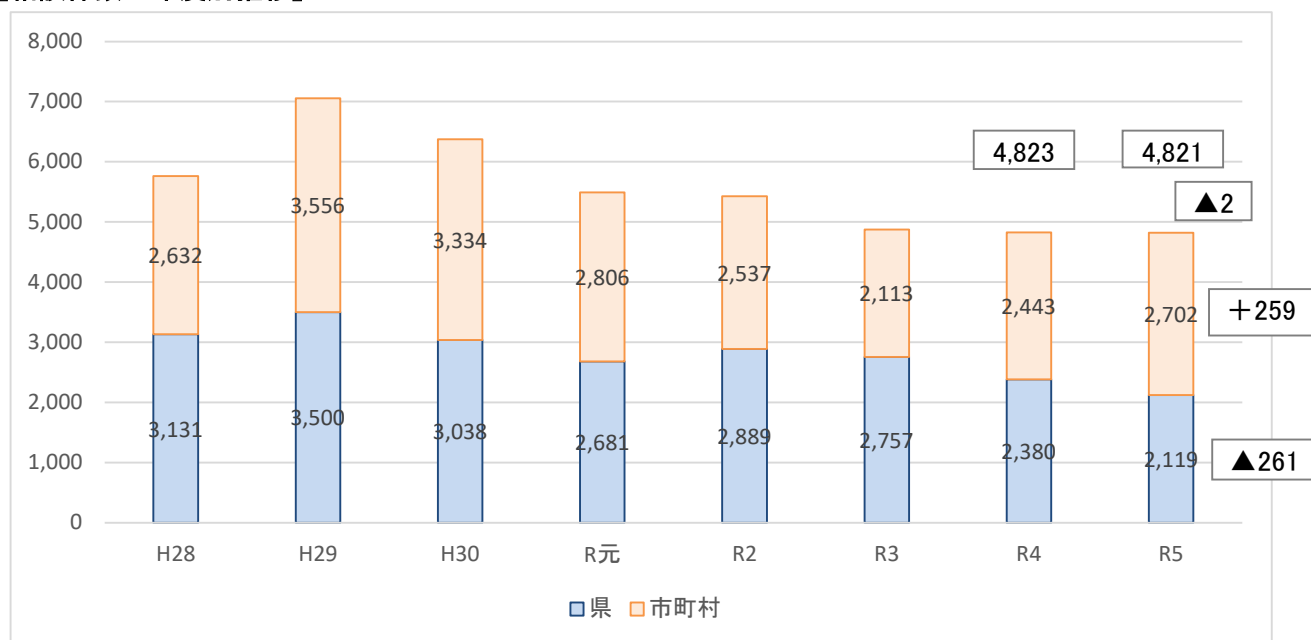
統計資料

1 令和5年度消費生活相談の概要

【概況】

- 県及び市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口への相談件数は 4,821 件で、前年度から 2 件減少した。
- 内容別では、「商品一般（身に覚えのない請求、引き落とし等）」に関する相談が前年度と同じく最多となった。（525 件、構成比 10.9%、前年度比 60 件増）
- 年代別では、60 歳代を当事者とする相談が最多（890 件、構成比 18.5%、前年度比 82 件増）で、次いで 70 歳代（772 件、構成比 16.0%、前年比 59 件増）となっており、依然として高齢者からの相談割合が大きい。
- 若年者を契約当事者とする相談は 19 歳以下は 97 件で、前年度比で 21 件減少、20 歳代は 271 件で、前年度比で 63 件減少した。若年者からの相談では、「内職・副業」、「融資サービス」、「他の教養・娯楽（ネットゲーム、ギャンブル等）」などに関する相談割合が他の年代に比べて大きかった。
- 30 歳代では、「商品一般」に次いで 2 件差で「融資サービス」に関する相談が多く、10 歳代から 30 歳代を中心に、前年度よりも融資や副業といった相談内容の割合が増加した。

【相談件数の年度別推移】



【主な相談内容】

順位 (前年)	相談内容	件数 (構成比)	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)	525 (10.9%)	6(6)	相談その他(個人間借金、労働相談など消費者問題以外の相談)	165 (3.4%)
2(2)	化粧品(美容液、ニキビクリーム等の定期購入等)	296 (6.2%)	7(7)	他の教養・娯楽(インターネットゲーム、出会い系サイト、ギャンブル等)	139 (2.9%)
3(3)	融資サービス(多重債務、サラ金・ローン等)	242 (5.0%)	8(10)	工事・建築・加工(各種工事、リフォーム等)	122 (2.5%)
4(4)	役務その他(不用品回収、保険申請サポート、占いサイト等)	224 (4.7%)	9(8) (12)	娯楽等情報配信サービス(アダルト情報、音楽配信、映像配信等)	116 (2.4%)
5(5)	健康食品(食品、サプリメント等の定期購入等)	194 (4.0%)		移動通信サービス(スマートフォン・携帯電話、Wi-Fi 等)	

【契約当事者の年代別相談件数】

区分	R5 年度	構成比%	R4 年度	構成比%	増減	[増減率%]	主な相談内容の 1 位
19 歳以下	97	2.0%	115	2.4%	△ 18	-15.7%	他の教養・娯楽
20 歳代	271	5.6%	327	6.8%	△ 56	-17.1%	内職・副業
30 歳代	305	6.3%	358	7.4%	△ 53	-14.8%	商品一般
40 歳代	553	11.5%	604	12.5%	△ 51	-8.4%	商品一般
50 歳代	628	13.0%	701	14.5%	△ 73	-10.4%	商品一般
60 歳代	890	18.5%	804	16.7%	86	10.7%	商品一般
70 歳代	772	16.0%	1097	22.7%	-	-	商品一般
80 歳以上	366	7.6%			-	-	健康食品
不明	939	19.5%	817	17.0%	122	14.9%	商品一般
計	4,821	100%	4,823	100%	△2	-0.04%	

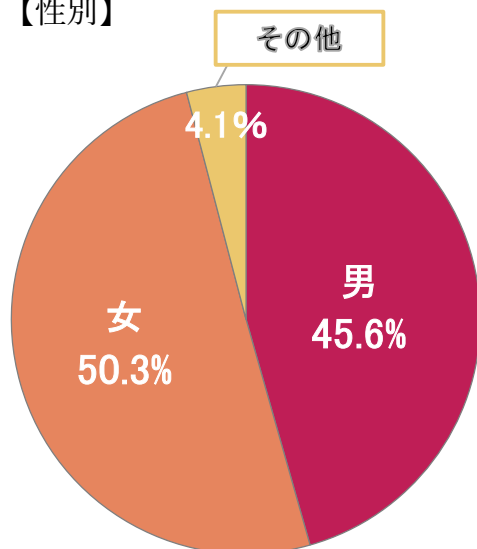
<参考>市町村窓口を含めた市町村別相談件数

【令和5年度 市町村別相談件数】

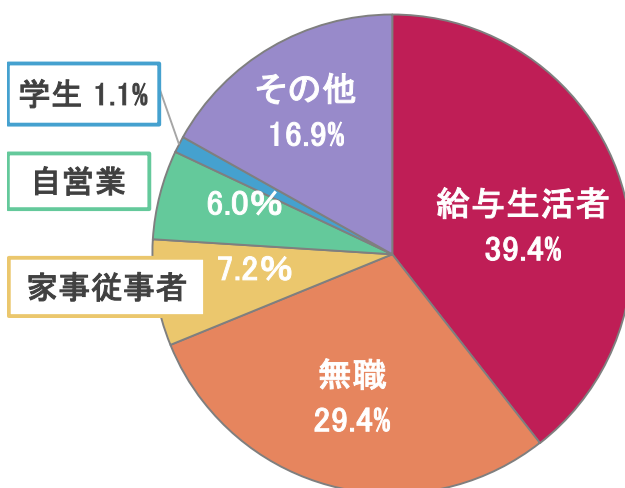
区分	総件数	県受付	市町村 受付	市町村 割合
鳥取市	1,628	551	1,077	66.2%
米子市	1,541	687	854	55.4%
倉吉市	390	163	227	58.2%
境港市	266	96	170	63.9%
岩美町	65	40	25	38.5%
若桜町	24	13	11	45.8%
智頭町	43	19	24	55.8%
八頭町	50	28	22	44.0%
三朝町	41	12	29	70.7%
湯梨浜町	100	35	65	65.0%
琴浦町	95	46	49	51.6%
北栄町	79	43	36	45.6%
日吉津村	50	34	16	32.0%
大山町	92	77	15	16.3%
南部町	58	57	1	1.7%
伯耆町	68	47	21	30.9%
日南町	24	20	4	16.7%
日野町	27	20	7	25.9%
江府町	19	17	2	10.5%
その他	161	114	47	29.2%
計	4,821	2,119	2,702	56.0%

【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	(R4)	商品・役務名	件数			備考
			R5 年度	R4 年度	増減	
1	1	商品一般	525	465	60	身に覚えのない請求、引落等
2	2	化粧品	296	378	△ 82	美容液、ニキビクリーム等の定期購入等
3	3	融資サービス	242	211	31	多重債務、ローン等
4	4	役務その他	224	194	30	占い、弁護士、保険申請サポート等
5	5	健康食品	194	188	6	食品、サプリメント等の定期購入等
6	6	相談その他	165	178	△ 13	個人間借金、労働相談など消費者問題以外の相談

【特殊販売に係る販売購入形態別件数】

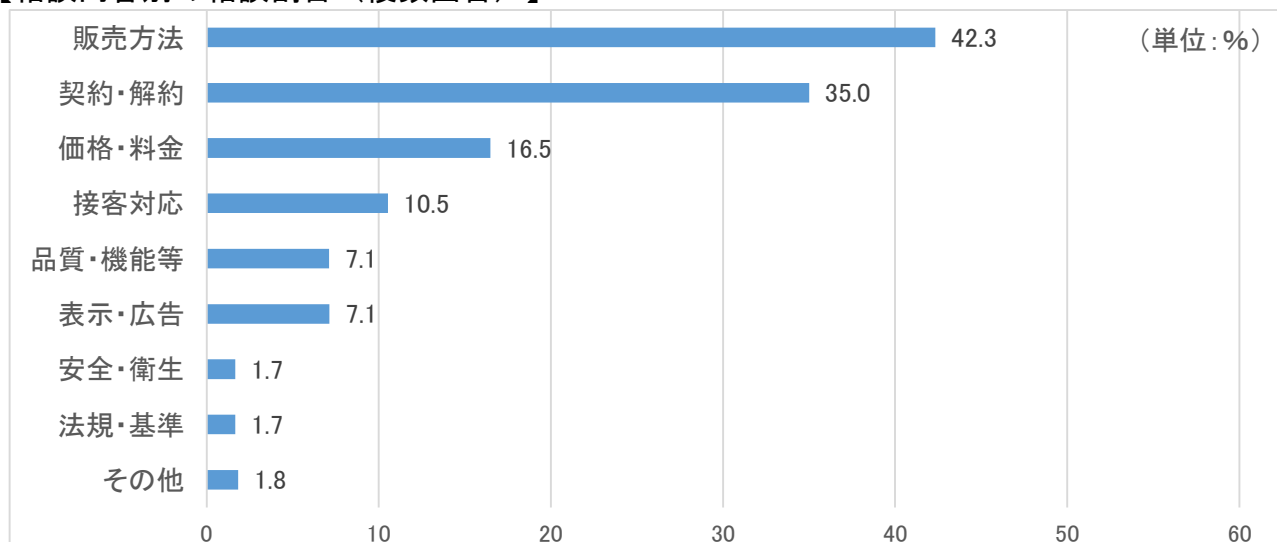
販売購入形態	R5 年度	R4 年度	増減
訪問販売	267	268	△ 1
通信販売	1,800	1,897	△ 97
マルチ・マルチまがい取引	39	36	3
電話勧誘販売	334	300	34
ネガティブ・オプション	24	19	5
訪問購入	64	58	6
その他無店舗販売	38	25	13
特殊販売全体	2,566	2,603	△ 37

【特殊販売の契約当事者の年齢構成】

(件)

販売購入形態	29歳以下	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計
訪問販売	12	24	20	21	40	104	46	267
通信販売	182	140	269	283	387	328	211	1,800
マルチ・マルチまがい取引	6	3	7	10	5	5	3	39
電話勧誘販売	32	21	31	36	49	111	54	334
ネガティブ・オプション	4	2	1	6	1	7	3	24
訪問購入	1	1	2	7	10	29	14	64
その他無店舗販売	3	4	7	3	5	11	5	38
特殊販売全体	240	195	337	366	497	595	336	2,566
(参考)R4 年度	298	225	372	394	436	561	317	2,603
増減	△58	△30	△35	△28	61	34	19	△37

【相談内容別の相談割合（複数回答）】



【相談内容別の受付件数】

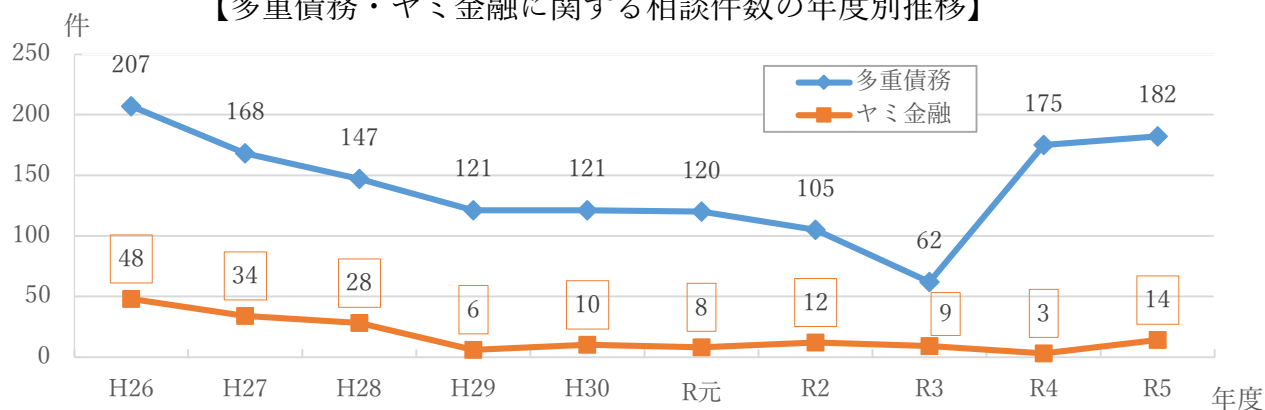
区 分		受付件数	全体に占める割合 (%)
商 品	商品一般	305	8.8
	食料品	239	6.9
	住居品	122	3.5
	光熱水品	60	1.7
	被服品	177	5.1
	保健衛生品	326	9.4
	教養娯楽品	266	7.7
	車両・乗り物	85	2.4
	土地・建物・設備	97	2.8
	他の商品	5	0.1
	商品計	1682	48.4
役 務	クリーニング	8	0.2
	レンタル・リース・賃借	171	4.9
	工事・建築・加工	117	3.4
	修理・補修	67	1.9
	管理・保管	4	0.1
	役務一般	24	0.7
	金融・保険サービス	346	10.0
	運輸・通信サービス	199	5.7
	教育サービス	6	0.2
	教養・娯楽サービス	294	8.5
	保健・福祉サービス	110	3.2
	他の役務	162	4.7
	内職・副業・ねずみ講	51	1.5
	他の行政サービス	45	1.3
	役務計	1604	46.2
他 の 相 談		186	5.4
合 計		3,472	100.0

2 令和5年度多重債務相談の概要

- 多重債務の相談は令和3年度に62件となり、減少傾向が続いていたが、令和4年度に175件まで増加し、令和5年度も7件増の182件となった。
- ヤミ金融の相談は、平成29年度以降10件前後で推移している。令和5年度は14件で前年度から11件の増となっており、平成29年度以降、10件前後で推移している。

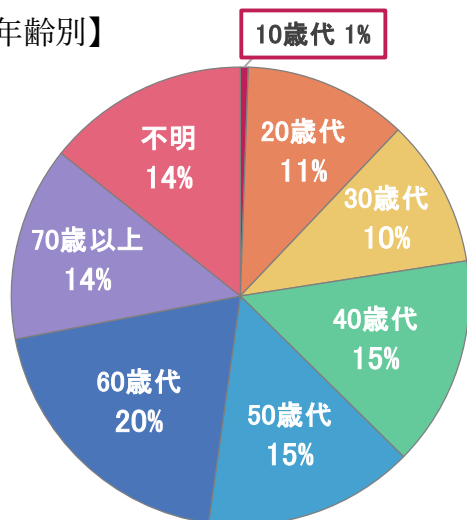
① 相談件数

【多重債務・ヤミ金融に関する相談件数の年度別推移】

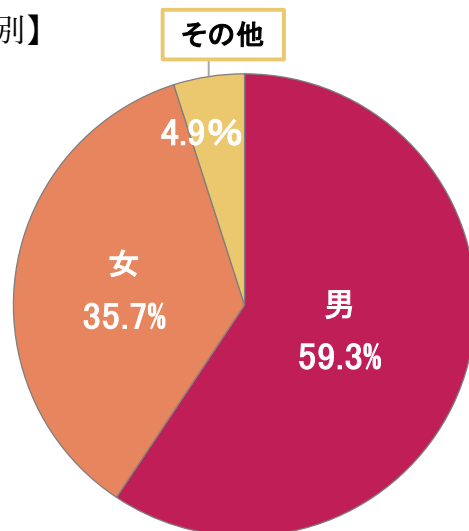


② 多重債務相談者の属性別の状況

【年齢別】



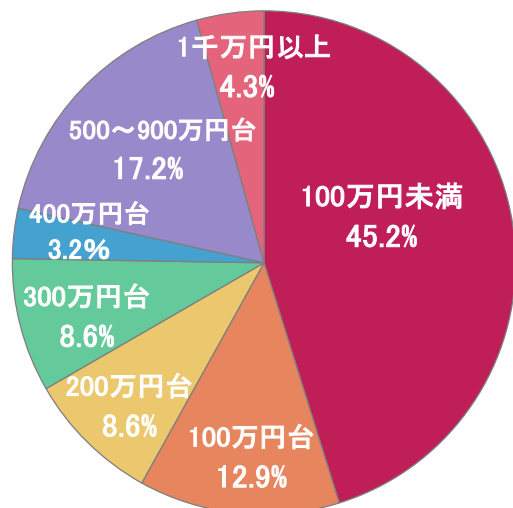
【性別】



③ 内容別の状況

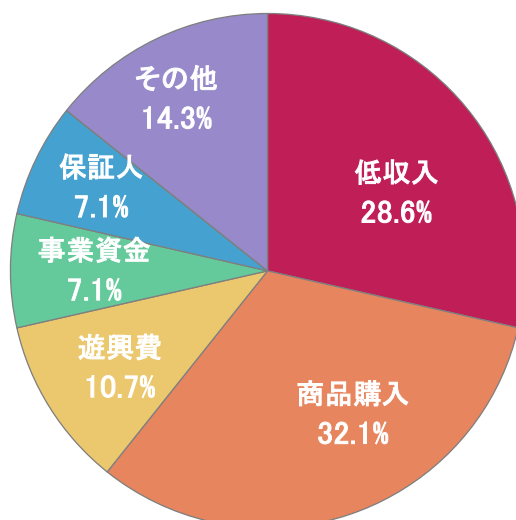
【借入額】

※全182件中、開取りできた93件の内訳



【多重債務に至った要因】

※全182件中、開取りできた28件の内訳



3 令和5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生活トラブル	講師：消費生活相談員 対象：学生、教員	YMCA 米子福祉医療専門学校	53
11月30日	米子市	知ってほしい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：中学3年生	米子市立福生中学校	111

【一般講座】

開催日	開催地	テーマ	講師・対象	会 場	参加人数
5月12日	倉吉市	障がいのある方の消費者トラブルと対処法	講師：消費生活相談員 対象：障がい者就業・生活支援センターくらのよしの相談員	障がい者就業・生活支援センターくらのよし	11
6月9日	鳥取市 オンライン	身近で起きるトラブルにどう対応するか ～消費生活センターの相談事例を通して～	講師：消費生活相談員 対象：鳥取県警察本部	鳥取県警察本部	77
7月22日	倉吉市	消費者トラブルと対処法	講師：消費生活相談員 対象：障がい者就業・生活支援センターくらのよしの在職者、職員等	倉吉未来中心	23
9月15日	大山町	見守りで防ぐ消費者トラブル ～知って、気づいて、つなぐ～	講師：消費生活相談員 対象：大山町民生児童委員協議会	保健福祉センター	60
10月12日	米子市	高齢者が狙われています！ 特殊詐欺・消費者トラブルを防ぐ	講師：消費生活相談員 対象：中国ろうきん友の会	ワシントンホテル	11
10月28日	鳥取市	物を買う、注文する。契約のときはに気をつけて	講師：消費生活相談員 対象：障がい者就業・生活支援センターしらはまの在職者等	地域支援総合センター	21
11月17日	米子市	消費生活相談の現場から ～最近の事例をもとに～	講師：消費生活相談員 対象：鳥取県損害保険代理業協会	米子サン・アビリティーズ	15
11月21日	大山町	成人年齢引き下げによる若者の消費者トラブル ～自立した消費者を育むために～	講師：消費生活相談員 対象：青少年育成大山町民会議会員	保健福祉センターなわ	20
12月21日	若桜町	身近なトラブルから身を守る ～手口を知って被害を撃退～	講師：消費生活相談員 対象：若桜氷ノ山寿大学	若桜町公民館	15
1月25日	米子市	消費者トラブルあれこれ	講師：消費生活相談員 対象：鳥取県トラック協会 物流ネットワーク委員会	ANA クラウンプラザホテル米子	9
2月6日	米子市 オンライン	18歳成年に係る契約上の留意点	講師：消費生活相談員 対象：鳥取県内の郵便局職員、センター職員	米子郵便局鳥取県パートナーセンター	51
2月21日	北栄町	高齢者を取り巻く消費者トラブル ～相談事例と対処法～	講師：消費生活相談員 対象：北栄町地域包括支援センター	大栄農村環境改善センター	30

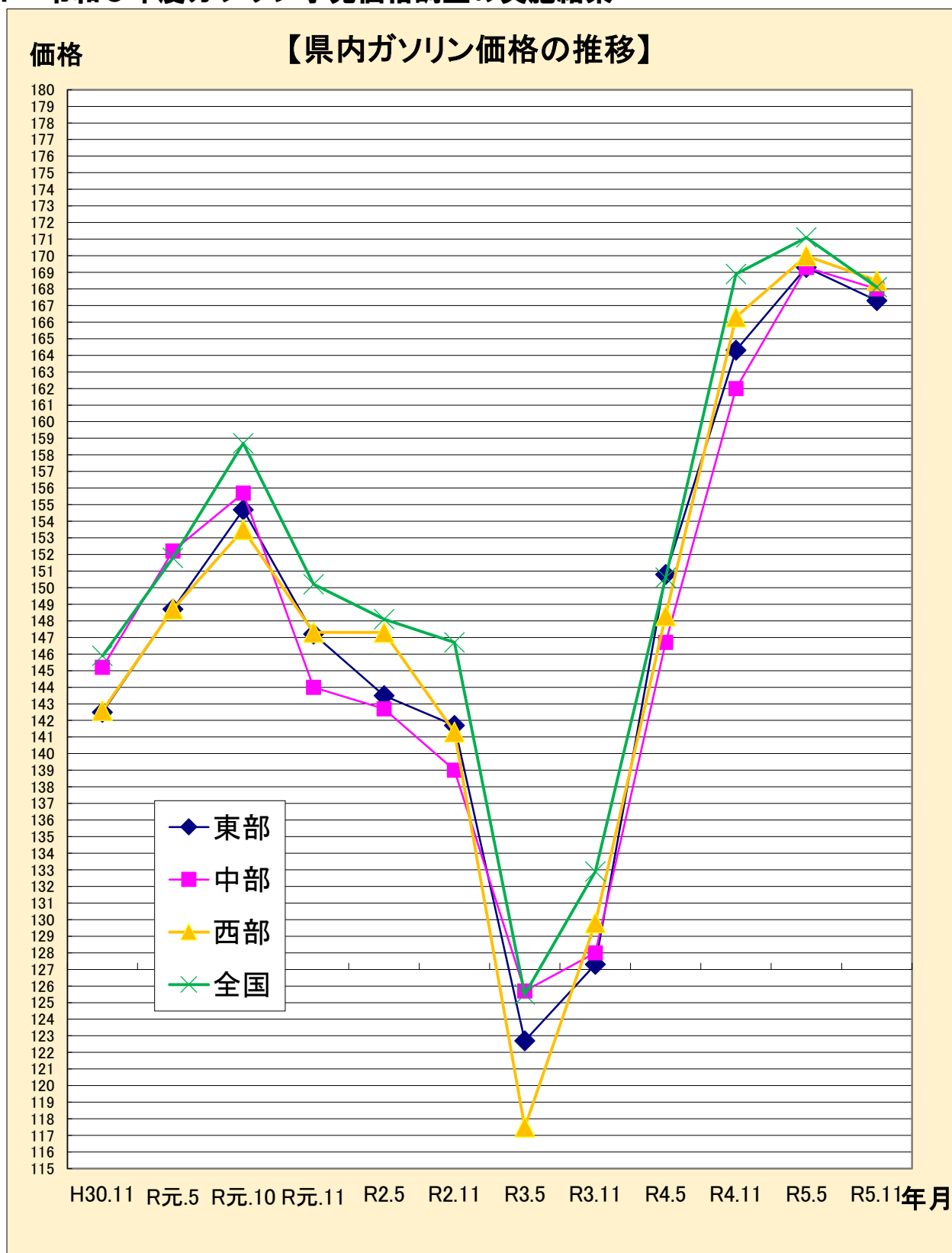
3月2日	米子市	知っておきたい消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：障がい者就業生活支援センターしゅーと	米子コンベンションセンター	13
3月22日	鳥取市	身近にある消費者トラブル	講師：消費生活相談員 対象：ITC-J 鳥取クラブ	ホテルニューオータニ鳥取	31

【とっとり消費者大学公開講座】

延受講者数 合計 206 名

開催日	テーマ	講師	会場	参加人数
8月4日	“終活”何をすればいいの？ ～家族のためにできること～	鳥取県金融広報アドバイザー 伊木 恭憲 氏	米子市文化ホール	14
8月10日			とりぎん文化会館	11
8月22日(中止)			倉吉体育文化会館	中止
10月26日	特殊詐欺「あなた」が狙われている！ ～次の被害者にならないために～	鳥取県警察本部 生活安全部生活安全企画課 波田 貴幸 氏	米子コンベンションセンター	37
11月2日			とりぎん文化会館	40
11月8日			エキパル倉吉	28
1月24日(中止)	あなたにも知ってほしい消費者トラブル ～高齢者・障がい者の安心な暮らしのために～	NPO 法人コンシューマーズサポート鳥取 佐藤 亜紀子 氏	とりぎん文化会館	中止
1月30日			エキパル倉吉	29
2月6日			米子コンベンションセンター	42

4 令和5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(平成30.7～:5月・11月の半年毎調査に変更、令和元.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15店舗(平成30.7まで:30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6年12月現在)

	氏 名	現 職	任期
学 識 経 験 者	おはら たけし 小原 武史	弁護士	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	はしざわ かよ 橋澤 加世	弁護士	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	な わ しんや 名和 晋也	鳥取短期大学准教授	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	ひろさわ ちたる 廣澤 知足	司法書士	R6. 5. 22～R8. 5. 21
消 費 者	くろいわ りえ 黒岩 理恵	鳥取県地域消費生活サポーター	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	ますだ みやこ 増田 美弥子	米子市連合婦人会	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	もとけい しげのぶ 本池 重信	鳥取県老人クラブ連合会	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	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	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	ひろたに みゆき 廣谷 美有紀	鳥取県高等学校PTA連合会	R6. 12. 12～R8. 12. 11
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 (米子商工会議所女性会)	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	かどわき あや 門脇 文	鳥取県商工会女性部連合会理事	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	ふるき せいいち 古木 聖一	株式会社丸合管理本部グループマネージャー	R6. 5. 22～R8. 5. 21
行 政	まえた たけし 前田 武志	鳥取市消費生活センター所長	R6. 5. 22～R8. 5. 21
	ながみ あきら 永見 明	大山町住民課長	R6. 12. 12～R8. 12. 11

2 鳥取県消費者教育推進地域協議会委員

(令和6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)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
消費者団体	—	かわもと むつみ 河 本 六美	鳥取県連合婦人会 (副会長)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
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)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
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)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
教育関係者	大学等	いたくら かずえ 板 倉 一枝	鳥取短期大学 (准教授)	R5. 9. 13～R7. 1. 19
	高等学校	い だ ゆ き み 伊 田 由紀美	鳥取県立境港総合技術高等学校 (教諭)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
	特別支援 学校	ふじた かずき 藤 田 一樹	鳥取県立琴の浦高等特別支援学校 (教諭)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
	中学校	なかむら な お 中 村 奈緒	鳥取市立湖東中学校 (教頭)	R6. 7. 16～R7. 1. 19
	小学校	なかむら まさと 中 村 将人	境港市立上道小学校 (校長)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
	幼稚園等	こんどう かずこ 近 藤 和子	東みずほ幼稚園 (園長)	R5. 7. 16～R7. 1. 19
関係機関等	4市代表	はくま じゅんいち 白 間 純 一	鳥取市 (消費生活センター副所長)	R5. 5. 1～R7. 1. 19
	町村代表	やまぐち りょうすけ 山 口 良 輔	三朝町 (町民課長)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
	相談機関	くさの のりこ 草 野 規子	NPO 法人コンシューマーズサポート鳥取 (会員)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
法律専門家	弁護士	まつばら かずき 松 原 一樹	鳥取県弁護士会 (消費者問題対策委員会委員)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
被害防止・ 見守り活動	高齢者 関係	あたらし ていじ 新 貞二	社会福祉法人鳥取県社会福祉協議会 (事務局次長)	R6. 7. 16～R7. 1. 19
	青少年 関係	きよさと まさあき 清 郷 雅秋	青少年育成鳥取県民会議 (会長)	R5. 1. 20～R7. 1. 19
	障がい者 関係	たなか えつし 田 中 悦史	社会福祉法人鳥取県厚生事業団 障害者支 援センターさかいみなど (相談支援専門員)	R5. 1. 20～R7. 1. 19

3 鳥取県消費者見守りネットワーク協議会構成員

(令和6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
	株式会社かんぽ生命保険 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孤独・孤立対策課
	〃 〃 障がい福祉課
	〃 〃 長寿社会課
	〃 健康医療局医療政策課
	鳥取県生活環境部くらしの安心局（座長）
	〃 〃 消費生活センター（事務局）
警察	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6年12月現在)

団体の名称		代表者	所在地
1	J Aとっとり女性協議会	会長 福井 満寿美	鳥取市
2	鳥取県漁協女性部連絡協議会	会長 下根 鈴江	鳥取市
3	鳥取県食生活改善推進員連絡協議会	会長 河本 香	鳥取市
4	鳥取県生活協同組合連合会	代表理事長 松軒 浩史	鳥取市
5	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
6	鳥取県連合婦人会	会長 平尾 節世	鳥取市
7	鳥取市消費者団体連絡協議会	会長 佐々木 ちゑ子	鳥取市
8	鳥取市連合婦人会	会長 佐々木 ちゑ子	鳥取市
9	鳥取友の会	総リーダー 永野 康子	鳥取市
10	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
11	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
12	NPO 法人鳥取県消費者協会	理事長 宮原 政子	米子市
13	米子市連合婦人会	会長 河本 六美	米子市
14	とっとり県消費者の会	"会長 福井 靖子	倉吉市
15	上道町婦人会	会長 足立 光枝	境港市
16	境婦人会	会長 渡辺 はるみ	境港市
17	境港市ことぶきクラブ連合会	会長 川口 昭一	境港市
18	境港市男女共同参画推進会議	会長 田上 まゆみ	境港市
19	新日本婦人の会境港支部	会長 小村 真利子	境港市
20	外江婦人会	会長 長尾 千寿枝	境港市
21	岩美町連合婦人会	会長 寺谷 さくら	岩美町
22	智頭町連合婦人会	会長 芦谷 緑	智頭町
23	八頭町女性団体連絡協議会	森下 佳代子	八頭町
24	八頭町連合婦人会	会長 森下 佳代子	八頭町
25	湯梨浜町泊連合婦人会	会長 小林 誼子	湯梨浜町
26	東伯郡連合婦人会	会長 田中 朱美	琴浦町
27	赤碕婦人会	会長 小椋 陽子	琴浦町
28	琴浦町東伯婦人会	会長 榎田 郁子	琴浦町
29	北栄町女性団体連絡協議会	会長 杉上 潤子	北栄町
30	北栄町食生活改善推進員協議会	会長 鎌田 栄子	北栄町
31	非営利活動法人まちづくりネット	理事長 永田 洋子	北栄町
32	大山町婦人会	会長 遠藤 幸子	大山町
33	大山町女性団体連絡協議会	会長 松信 多栄子	大山町

5 市町村消費者行政担当課一覧

(令和6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 市民二課	0859-23-5378	0859-23-5391	〒683-8686 米子市加茂町 1 丁目 1
倉吉市	市民生活部 地域づくり支援課	0858-22-8159	0858-22-8230	〒682-0885 倉吉市堺町 2 丁目 253-1
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	0858-76-0213	0858-76-0222	〒680-0493 八頭郡八頭町郡家 493
三朝町	総務課	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	0858-35-5382	0858-35-5376	〒682-0723 東伯郡湯梨浜町大字久留 19-1
琴浦町	町民生活課	0858-52-1704	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	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	住民生活課	0859-75-3223	0859-75-2389	〒689-4401 日野郡江府町大字江尾 1717 番 地 1
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6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 (市民総合相談課)	0 8 5 7 - 2 0 - 3 8 6 3
米子市	米子市消費生活相談室 (市民二課)	0 8 5 9 - 3 5 - 6 5 6 6
倉吉市	市民生活相談窓口 (地域づくり支援課)	0 8 5 8 - 2 2 - 2 7 1 7
境港市	境港市消費生活相談室 (水産商工課)	0 8 5 9 - 4 7 - 1 1 0 6
岩美町	岩美町消費生活相談窓口 (総務課)	0 8 5 7 - 7 3 - 1 4 4 4
若桜町	若桜町消費生活相談窓口 (町民課)	0 8 5 8 - 7 1 - 0 8 2 2
智頭町	智頭町消費生活相談窓口 (総務課)	0 8 5 8 - 7 1 - 0 0 5 9
八頭町	八頭町相談窓口 (企画課)	0 8 5 8 - 8 4 - 1 2 3 0
三朝町	三朝町消費生活相談窓口 (総務課)	0 8 5 8 - 4 3 - 1 1 1 1
湯梨浜町	湯梨浜町消費生活相談窓口 (産業振興課)	0 8 5 8 - 3 5 - 5 3 8 3
琴浦町	琴浦町消費生活相談窓口 (町民生活課)	0 8 5 8 - 5 2 - 1 7 0 4
北栄町	北栄町役場消費生活相談窓口 (町民課)	0 8 5 8 - 3 7 - 5 8 6 6
日吉津村	日吉津村消費生活相談窓口 (住民課)	0 8 5 9 - 2 7 - 5 9 5 1
大山町	大山町相談窓口 (住民課)	0 8 5 9 - 5 4 - 5 2 1 0
南部町	南部町消費生活相談窓口 (町民生活課)	0 8 5 9 - 6 4 - 3 7 8 1
伯耆町	伯耆町消費生活相談窓口 (住民課)	0 8 5 9 - 6 8 - 3 1 1 5
日南町	日南町消費生活相談窓口 (住民課)	0 8 5 9 - 8 2 - 1 1 1 2
日野町	日野町消費生活相談窓口 (産業振興課)	0 8 5 9 - 7 2 - 0 3 3 6
江府町	江府町消費生活相談窓口 (住民生活課)	0 8 5 9 - 7 5 - 3 2 2 3
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)	0 8 5 8 - 2 2 - 3 0 0 0

参 考 資 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場合において、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よりそのか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に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