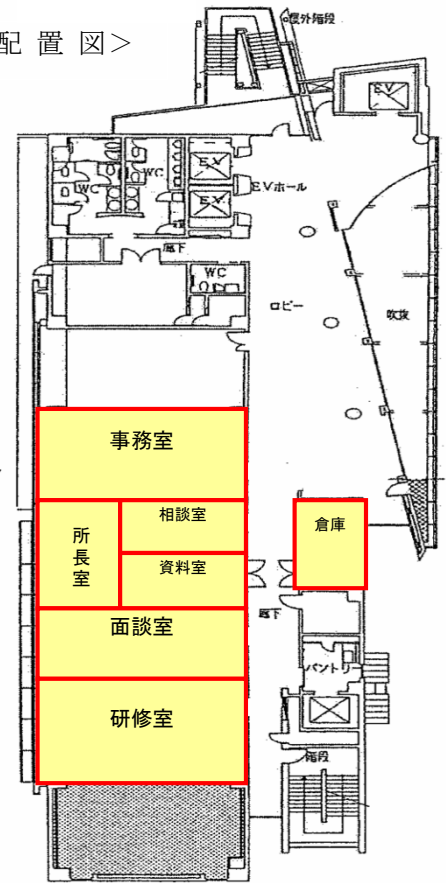


1 消費生活センターの概要

(1) 名称・所在地等

- ① 名 称 鳥取県生活環境部くらしの安心局
消費生活センター
- ② 所 在 地 鳥取県米子市末広町294番地
(米子コンベンションセンター4階)
- 【電 話】 0859-34-2765
【ファクシミリ】 0859-34-2670
【E-mail】 shohiseikatsu@pref.tottori.jp
【ホームページ】 <http://www.pref.tottori.lg.jp/shohiseikatsu>

<配置図>



③ 施設の規模 床面積 227.80㎡

室名	面積(㎡)
事務室	68.03
相談室	18.91
面談室	45.50
研修室	64.86
資料室	18.00
倉庫	12.50

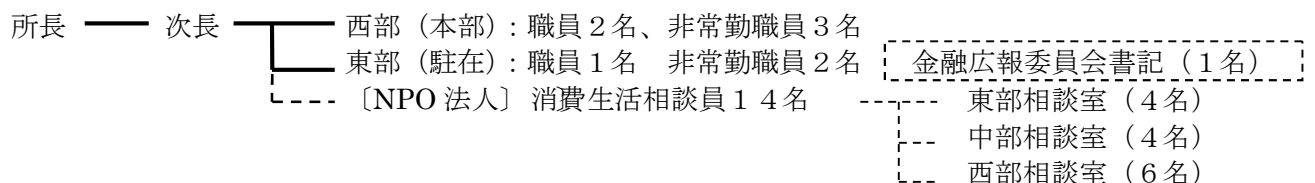
④ 消費生活相談室の設置状況

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

※相談業務は NPO 法人に委託

(2) 組織

(平成29年12月時点)



2 平成29年度消費生活センターのミッション

県民の安全で安心なくらしの確保

主要課題

<県全体の消費生活相談窓口の充実強化>

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

<消費者被害防止ための啓発・広報活動>

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

<自立した消費者育成のための消費者教育の推進>

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

<特定商取引法、県条例の執行>

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

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

施策概要

自立した消費者の育成

広報・啓発活動の充実強化

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

消費者教育の推進

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

消費者団体等の育成

- ・ 消費者団体等が行う自主的な啓発活動等を支援

消費生活トラブルへの対応

相談体制の充実

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

消費者被害未然防止の強化

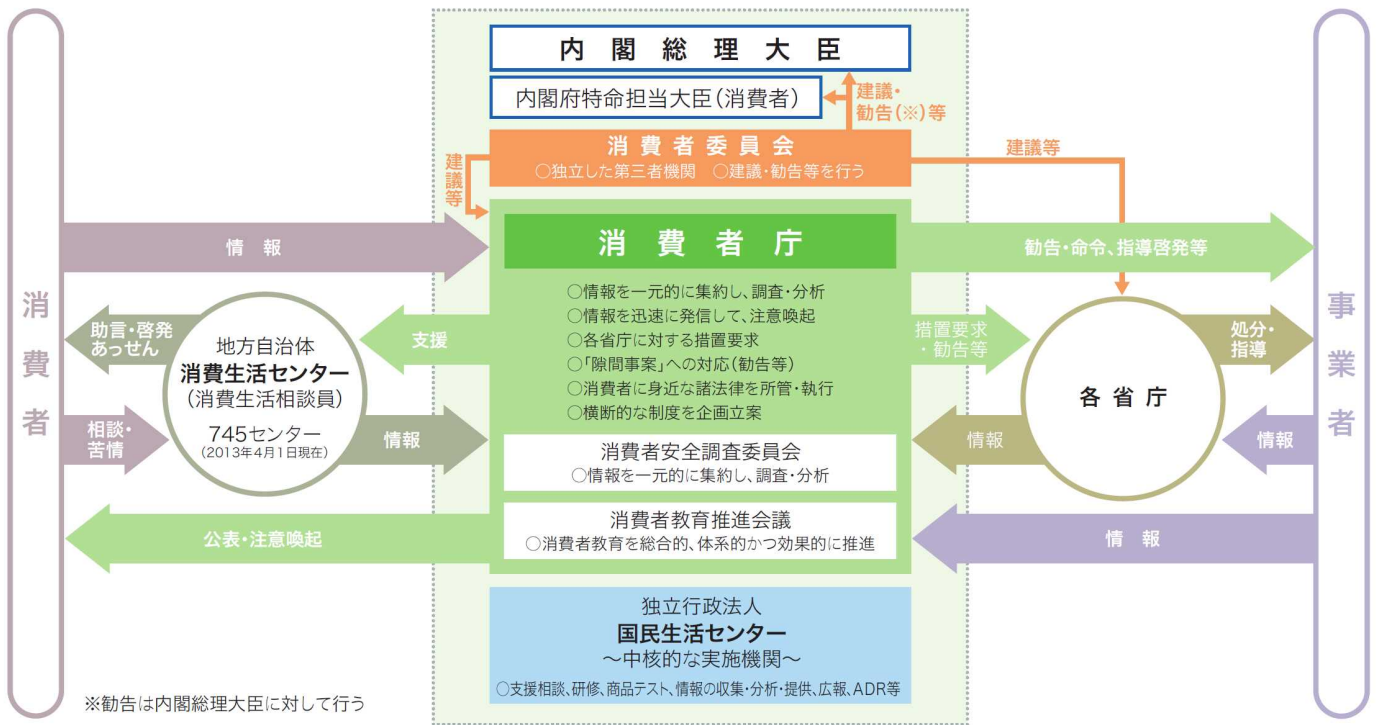
- ・ 「特定商取引法」や「消費生活の安定及び向上に関する条例」の執行等
- ・ 事業者規制等に関し、国・警察機関と連携

3 鳥取県の消費者行政のあゆみ

昭和45年	7月16日 8月20日 9月1日	企画部創設、企画室から県民課に改組 消費生活苦情処理取扱要綱設定 消費生活苦情相談窓口設置（鳥取、倉吉、米子各保健所内） 消費生活コンサルト制度発足（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 昭和52年 昭和55年	4月1日 6月1日 6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） 機構改革に伴い民生部県民生活課として改組 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 昭和59年	8月11日 8月	「なしについての表示基準」（県基準）の設定 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 昭和62年	4月1日 1月1日 3月20日 10月	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 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 平成6年 平成8年 平成10年	12月26日 4月1日 4月1日 3月9日	「くらしの相談員」設置 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 機構改革に伴い県民生活課に改組 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 平成14年 平成15年 平成15年	4月17日 4月1日 3月31日 10月	中部消費生活相談室が倉吉未来中心に移転 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） 「くらしの相談員」廃止 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 平成18年 平成19年	4月1日 4月1日 5月23日	県条例の一部改正 機構改革に伴い消費生活センターが本庁組織化 ヤミ金融等対策連絡協議会を多重債務・ヤミ金融問題等対策協議会に改組
平成21年	3月 4月1日 4月28日 12月1日	鳥取県消費者行政活性化基金を設置（当初積立額168,626千円） 西部相談室で土日相談を開始（祝日・年末年始は休み） 消費生活相談員を増員（東部3名、中部2名、西部4名体制へ） 鳥取県消費者行政推進連絡協議会設置（県及び全市町村で構成） 鳥取県内の全市町村が消費生活相談窓口を開設
平成23年 平成24年	3月18日 4月1日	県条例の一部改正 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 平成26年 平成27年 平成28年 平成28年	4月1日 8月4日 3月 3月 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） 鳥取県消費者教育推進地域協議会の設置 鳥取県消費者教育推進計画骨子案策定 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、エンカ担当臨時的任用職員配置 相談員の配置を変更（東部4名、中部2名、西部6名体制へ）
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

4 国の消費者政策の推進体制

国においては、消費者行政の「一元化」として消費者庁が消費者行政の舵取り役となって、安心して安全で豊かに暮らすことができる社会を実現することを使命として担っています。



【消費者委員会】

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

【独立行政法人 国民生活センター】

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

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

※ 出典：消費者庁パンフレット

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

5 鳥取県の消費者施策の体系

【共通】消費生活行政推進

国の地方消費者行政推進交付金（国10/10）等を活用し、県内の消費生活相談体制・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 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：14名（東部4名、中部4名、西部6名）】

■ 多重債務・法律相談

多重債務や高度な法的知識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 普及啓発

■ とっとり消費者大学 啓発講座

広域的団体や高等学校等が行う学習会等に出向き、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、ラジオ講座

新聞・ラジオ等を活用し、身近な消費生活トラブルへの対応方法等を周知する。

■ DVD・パネル等の貸出し

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。

③ 消費者教育

■ 消費者教育推進計画の策定・推進

平成28年3月に策定した「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。

（※県民への意識調査やパブリックコメントを実施し、平成28年3月に策定）

■ 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、一般県民を対象に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、学生及び一般県民を対象により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、米子工業高等専門学校

■ 地域消費生活サポーターの養成

サポーター認定指定講座の修了者等を、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を推進する。

④ 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	予算額(千円) (H29、H28とも経済対策前倒し 予算を含む)			事業内容 (H29)
	H29	H28	差引	
消費者行政推進事業	41,516	38,838	2,678	<ul style="list-style-type: none"> 国の地方消費者行政推進交付金(国10/10)等を活用し、県内の消費生活相談体制を強化 (1)消費者団体等の自主的な啓発広報活動に対し助成 (2)市町村消費者行政推進交付金の交付 (3)地域見守りネットワーク化事業
消費生活相談事業	30,033	30,723	△690	<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委託 ※西部相談室の土日開庁(交付金事業) 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	7,266	6,505	761	<ul style="list-style-type: none"> 高等教育機関と連携した消費者教育講座の実施(鳥取大学、鳥取環境大学、鳥取短期大学、米子高専) ラジオによる啓発(交付金事業) 新聞記事連載「消費生活相談Q&A」(交付金事業) 広域団体・高校等の申込みに対する講師派遣 県政だより・新聞・HP等、各種広報媒体による啓発 啓発資料やチラシの作成、機関誌の発行 テレビ・ラジオ等を使った緊急事案への広報
絆で防止！特殊詐欺被害ゼロ作戦	8,401	13,639	△5,238	<ul style="list-style-type: none"> 見守りカフェ事業(特殊詐欺撲滅リーダー配置) コミュニケーションで見守り力アップ事業 被害防止対策事業 (※いずれも交付金事業)
生きる力を育む消費者教育実践事業	8,772	7,885	887	<ul style="list-style-type: none"> 消費者教育支援員(コーディネーター)の設置 消費者教育に関する新たな教材の開発 (※いずれも交付金事業)
未来と人と社会のための「思いやり消費」普及事業	14,638	12,548	2,090	<ul style="list-style-type: none"> 若年層に対するエンカール消費の啓発・教育 事業者と連携・協力したエンカール消費の啓発 とっとり消費者大学公開講座の開催 (※いずれも交付金事業)
消費者行政費	12,449	12,640	△191	<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・関係機関との会議開催等積極的な連携
消費生活センター管理運営費	4,313	4,257	56	<ul style="list-style-type: none"> 県消費生活センター(東部・中部・西部各相談室を含む)の管理運営
計	127,388	127,035	353	

7 平成28年度消費生活センター事業実績

(1) 消費生活行政推進事業

① 消費生活相談体制の充実

土日の相談受付(平成21年度から相談員を1名増員して開始)の継続実施。
=> 土日の相談件数(継続案件含む):418件(全体の13.4%、1日平均 4.14件)

② 消費者教育・啓発の強化

○「地域消費生活サポーター」の認定

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

=> 平成28年度:18名(H22:60名、H23:150名、H24:48名、H25:74名、H26:20名、H27:22名)

【サポーター認定講座内訳】

講座(修了)日	講座名	場所・団体等	認定数
H28.7.19	くらしの経済・法律講座	鳥取短期大学	18名
H28.8.1		鳥取大学	
H29.1.30		公立鳥取環境大学	
H29.2.9		米子工業高等専門学校	
H28.10.17	安全・安心な消費生活のための地域見守りネットワーク化研修	東部会場	
H28.10.18		中部会場	
H28.10.7		西部会場	

○記事型広告の新聞連載

悪質商法の手口・対処法や食品表示・製品の注意点・制度等をQ&A方式で掲載。

掲載紙	日本海新聞
掲載期間	平成28年4月～29年3月(毎月2回・計24回)
内容	【悪質商法】 原状回復トラブル、SF商法、マルチ商法、多重債務、新成人トラブル、プリペイドカード詐欺 他 【食品表示等】 HACCP推進、有毒植物、カンピロバクター予防、アニサキスによる食中毒予防、ノロウイルス 他

○ラジオによる啓発・広報

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

○啓発パネルの作成・貸出し・展示

センターロビーに常設展示している、消費者トラブルや多重債務等について分かりやすく説明した啓発パネルを4団体に貸出すとともに各種イベント等で展示。

③ 消費者団体等への活動支援

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

=> 上限:(1) 高齢者の消費者被害防止を目的とした事業 20万円

(2) (1)を除く事業 10万円

=> 補助実績:6事業(5団体)

④ 市町村の消費生活行政推進事業に対する助成

消費生活相談窓口の設置・強化などに取り組む市町村に対して交付金を交付。

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

(2) 消費生活相談事業

① 消費生活相談の実施

※ 詳細は、P 2 1～「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。

【H28 相談室別】				【H28 対応結果別】		
相談室名	件数(件)	割合(%)	相談員数(名)		件数(件)	割合(%)
東部	1,244	39.7	4	助言 (自主交渉)	2,105	67.2
中部	340	10.9	4	斡旋 (解決・不調)	386	12.3
西部	1,547	49.4	6	その他 (他機関紹介等)	640	20.4
計	3,131	100.0	14	計	3,131	100.0

② 法律相談会の開催

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

区分	開催頻度	開催回数	相談件数	備考
弁護士随時相談会	随時	6回	6件	相談者本人が、弁護士または司法書士に相談
多重債務・法律相談会	毎月×3箇所	36回	105件	
合計	—	42回	111件	

③ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施

○法律相談会の開催 (②「多重債務・法律相談会」参照)

○多重債務者相談強化キャンペーンの実施

国が実施する「多重債務者相談強化キャンペーン」(H28.9～12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に開催。

開催日	H28.12.17(土)	H28.12.23(金・祝日)	H28.12.18(日)
場所	鳥取県庁	倉吉交流プラザ	米子コンベンションセンター
相談件数	4件	3件	6件

(3) 消費者教育推進事業

① 各種講座等の実施

ア 消費者被害を防止するため、啓発講座を29回実施。【参加人数延べ1,146人】

講座名	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	4	173	6	223	19	750	29	1,146

イ とっとり消費者大学「くらしの経済・法律講座」において、県内高等教育機関と連携して、体系的、専門的な消費者教育を実施。【計58回、参加人数599人】

実施機関	鳥取大学	鳥取短期大学	公立鳥取環境大学	米子工業高等専門学校
実施期間	4～8月 (原則毎週月曜日)	4～7月 (毎週火曜日)	10月～1月 (原則毎週月曜日)	10月～2月 (毎週木曜日)
開催回数	15回	14回	15回	14回
受講人員	県民 134名	県民 47名	県民 92名	県民 31名
	学生 152名	学生 31名	学生 60名	学生 52名
内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・最近の消費生活トラブルについて ・雇用と労働の法律問題 ・マイナンバー制度を正しく知る ・食の安全と安心を考える ・持続可能なエネルギー選択 等 ・くらしと憲法 ・日本の税財政の現状と今後の展望 ・エシカルコンシューマーになろう ・くらしと貿易のつながり 			

② 広報・啓発の実施 (※他事業費による広報等は当該事業欄に記載)

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

媒体		時期	内容(タイトル等)
県政だより	トピックス	平成28年11月	消費者トラブル注意報(高齢者)
		平成28年12月	多重債務予防
	お知らせ	平成28年7月	夏休み 若者消費者トラブル注意報発令中!
		平成28年9月	くらしの経済・法律講座(後期)
		平成29年3月	くらしの経済・法律講座
新聞広告	お知らせ	平成28年5月	消費者月間の案内
		平成28年9月	消費者トラブル注意報(高齢者向け)
	施策広告	平成28年12月	多重債務予防啓発
TV取材	catv 中海テレビ	随時	悪質商法への注意喚起、街頭キャンペーン等
県公式ホームページ「とりネット」		随時更新	相談会・講座の案内、消費者トラブル注意報、悪質商法の手口・対処法、多重債務への注意喚起、啓発資料の掲載 等
啓発資料	啓発冊子	年1回	「くらしの豆知識」(国民生活センター作成)の配布 (くらしの経済・法律講座受講者・消費生活サポーター養成講座受講者・見守りネットワーク参加者等 計1,050冊)
	パンフレット	随時	啓発講座・イベント等で配布
	チラシ	随時	イベント等で配布
金融広報委員会	金融広報アドバイザー派遣	随時	金融広報アドバイザーが、児童養護施設、養護学校、高校、大学、地域の住民団体等に出向き講座開催
	定期刊行物の発行	随時	「くらし塾きんゆう塾」「金融商品なんでも百科」「暮らしと金融なんでもデータ」他
	講演会	平成28年11月	金融経済講演会 「人が減っても生き残る 儲かるまちの創り方」
		平成29年1月	金融経済講演会 「グローバル経済と日本の行方」
		平成28年10月	鳥取市消費者問題講演会 「電力会社のかしこい選び方」
金銭教育研究校	平成27年4月～	鳥取市立南中学校	

③ 消費者啓発街頭キャンペーンの開催

5月の消費者月間事業の一環として、消費者啓発を図るため、消費者団体・市町村・県警等と連携し、消費者被害防止のためのチラシ及び啓発粗品を配布。

《平成28年度全国統一テーマ》

「みんなの強みを活かせる安全・安心な社会に一億総活躍～」

期 日	平成28年5月12日（木）
場 所	米子駅前（米子市）
参 加 者	20名（7団体）

④ 全国消費者フォーラムへの派遣

毎年東京で開催される消費者問題の全国会議へ消費者団体の代表者を派遣。

期 日	平成29年2月28日（火）12:30～17:20
場 所	「アルカディア市ヶ谷（私学会館）」（東京都千代田区）
参 加 者	一般社団法人鳥取県母子寡婦福祉連合会 1名 特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取 1名

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。

期 日	平成28年9月8日（木）10:30～正午
場 所	倉吉未来中心1階 セミナールーム1
参 加 者	消費者団体：11団体・12名
議 題	1 県からの説明 （1）平成27年度消費生活相談状況について （2）平成28年度新規事業の取組について （3）平成28年度消費者月間の取組結果について （4）全国消費者フォーラムについて 2 各団体の取組状況等の報告 3 意見交換及び情報交換

⑥ 消費者教育推進地域協議会の開催

「消費者教育の推進に関する法律」において、消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して構成員相互の情報交換及び調整を行うこと、また、消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べることとされている消費者教育推進地域協議会を開催。

○平成28年度第1回

日 時	平成28年11月2日（水）午前10時30分～正午
場 所	鳥取県庁議会棟3階 特別会議室
議 題	・鳥取県消費者教育推進計画の概要について ・鳥取県消費者教育推進地域協議会の取組と今後の進め方について

○平成28年度第2回

日 時	平成29年3月23日（水）午前10時30分～正午
場 所	鳥取県庁議会棟3階 特別会議室
議 題	・平成28年度の取組結果について ・消費者教育推進計画の成果の検証・評価方法（案）について ・平成29年度の活動方針（案）について

(4) 消費者行政費

① 消費生活審議会の開催

県民の消費生活に関する重要事項を調査審議し、意見具申する審議会を開催。

日時	平成28年11月15日(火) 午前10時～11時
場所	米子コンベンションセンター4階 消費生活センター研修室
議題	(1) 消費生活相談業務を委託する法人等に係る指定基準について (2) 平成28年度主要事業の実施状況について (3) 平成27年度消費生活相談状況について (4) 平成29年度消費生活センターの新規事業について

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。⇒ 行政指導(文書) 2件

③ 市町村との連携による相談体制の充実

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

<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
H28.5.23	倉吉市	1 県からの情報提供 ア H27年度 消費生活相談の状況について イ H28年度 県予算について 2 意見交換 ア 地域における高齢者等の見守りにについて イ 消費者教育の推進について 3 その他	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
H28.6.16	倉吉未来中心 セミナールーム1	[第1部]鳥取県の消費者施策について [第2部]消費生活相談の基礎知識	13名

④ 消費生活協同組合の育成・指導

消費生活協同組合の健全な発展を図るため、消費生活協同組合法に基づく指導監督を実施。

県内組合数(活動中)	地域組合6、職域組合1、連合会1(6組合加盟)
指導監査実施状況	2団体への指導監査を実施(平成28年11月)

⑤ 生活関連物資価格の情報収集

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

⑥ 「なしについての表示基準」の遵守指導

「なしについての表示基準」（昭和58年鳥取県告示第689号・しおりP48）の遵守を確保するため、9月上旬の二十世紀梨の出荷期に県内の梨販売店舗（60店舗）の巡回調査を行うとともに事業者に対する指導を実施し、その結果を公表。（H28年度文書勧告事業者なし）

【H28.9.29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
H28	60	5	0	・かご売りで個数が表示されていない ・箱売りで大きさが表示されていない
H27	60	9	0	・箱及びかご売りで個数が表示されていない ・盛り売りで品種名が表示されていない

○昨年度の調査同様、かご売りで個数表示がされていないケースが多く見られた

2 実施日

9月9日（水）、12日（月）、13日（火）、14日（水）

3 対象店舗

県内主要道路沿い・主要駅・観光地等に所在する梨販売店舗（60店舗）

※ 調査対象店舗は、県内の梨販売店舗から、無作為に抽出しました。

4 調査内容

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

※ 表示基準の詳細については、別添のチラシを御参照ください。

5 調査員

鳥取県生活環境部くらしの安心局消費生活センター職員

※延べ8人〔2人で調査：2人×4日〕

<参考：消費生活の安定及び向上に関する条例（抜粋）>

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

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

(5) 地域で見守る特殊詐欺被害ゼロ作戦

高齢者を中心とした特殊詐欺による被害は本県でも後を絶たず、県民の安全・安心な生活を脅かす深刻な課題となっている中、消費生活センターでは、国の交付金を活用し、被害撲滅に向けた取組を実施した。

① 実施概要

ア 特殊詐欺被害を防ぐ地域モデル検証事業

地域ぐるみで特殊詐欺被害防止策に取り組むモデル地区を設定し、地域一丸となって被害防止に取り組んだ。各地域の取組成果は「とっとり消費者大学第8回公開講座」(後述)で報告し、成果の普及啓発に努めた。

【米子市車尾地区の取組】－市街地モデル－

- | |
|-------------------------------------|
| ➤車尾郵便局における地域住民による特殊詐欺防止模擬訓練の実施。 |
| ➤夏祭などのイベントで団扇やチラシ等を住民に配布し、意識啓発に努めた。 |
| ➤年金支給時に期間を定めてのぼりを設置し、住民の防犯意識を高めた。 |

【伯耆町番原区の取組】－中山間地域モデル－

- | |
|---|
| ➤集落の入口に大型看板を設置し、地域ぐるみで活動をPR。 |
| ➤小さな集落の特性を活かし、全世帯が参加する特殊詐欺防止川柳大会を開催したり、電話の通話録音機を地区の約8割の世帯に導入するなど、地区の高齢者の見守りを強化した。 |

イ とっとり消費者大学第8回公開講座での報告会

「とっとり消費者大学公開講座」において、モデル地区の取組について報告を実施すると共に特殊詐欺被害防止落語により県民に広く特殊詐欺被害防止を呼びかけた。

○日時：平成29年2月7日(火) 午前10時～11時30分

○場所：米子コンベンションセンター 小ホール (参加者約250名)

＜特殊詐欺を防ぐ地域モデル検証事業報告会＞

米子市車尾地区社会福祉協議会(市街地モデル) 会長 辻 敏郎 氏

伯耆町番原区(中山間地域モデル) 区長代理 仲田 正則 氏

ウ 特殊詐欺被害防止テキストを活用した高齢者の見守り

高齢者等がタクシーで銀行等に移動する際の車内で、ドライバーが乗客に「詐欺」の可能性を助言するための特殊詐欺被害防止テキストを作成し、鳥取県ハイヤー・タクシー協会に協力を依頼した。

内 容	オレオレ詐欺、架空請求詐欺、融資保証金詐欺、還付金等詐欺などの手口や被害防止のアドバイスをわかりやすく解説。
配 布 先	県内ハイヤー・タクシー協会加入の26社(729台)
配布部数	900部

※テキストは、追加作成を含め6,000部作成し、市町村、消費者団体の外に消費生活センター主催の研修会等で配布した。

② 成果

○市街地モデルではイベントでの啓発物の配布や、のぼりの設置、定期的なチラシの配布などにより、「特殊詐欺被害は他人事ではない。」という意識付けを継続して行い、住民に当事者意識が高まった。また、地域での取組の推進役である自治会長や民生委員等が自ら企画した「特殊詐欺防止模擬訓練」により、地域見守力の向上につながった。

○中山間地域モデルでは、川柳大会、寸劇など全世帯参加により、地域住民の意識の高揚を図った。また、通話録音装置を集落全体の約8割が導入するとともに、大型看板を設置することで、犯罪の抑止力につながっている。

【参考】平成28年(被害件数25件、被害額6,944万円)平成27年(被害件数36件、被害額7,150万円)

(6) 社会と未来を思いやる21世紀型の消費者育成事業

① 将来の賢い消費者育成のためのネットワークづくり

消費者教育に関する教育機関への実態調査により浮かび上がった、学校教育現場等の消費者教育の教材不足、時間不足等の課題解決に向け、教育行政・教育機関と消費者行政が連携して効果的な支援策等を検討・教材作成を行った。

ア 概要



(ア) 「消費者教育推進ワーキングチーム」による教材作成の検討

将来を担う児童・生徒に対する効果的な消費者教育について、授業で利用できる教材を開発するため、県消費者教育推進地域協議会教材・啓発資料等検討部会から教材を開発する教員・消費者教育支援員の有志で構成する消費者教育推進ワーキングチーム（小学校家庭科・中学校社会科）を設置し、小中学校の教員向けおよび幼児教育向けの消費者教材セットを作成した。

(イ) 消費者教育支援員（コーディネーター）の設置

教育機関と消費者行政のつなぎ役・調整役となり、県内の消費者教育をコーディネートする「消費者教育支援員（非常勤職員 月17日勤務）」を消費生活センターに配置し、消費者教育について教員や消費生活相談員への助言・指導、消費者教育推進ワーキングチームの調整、消費者教育の授業、説明会・啓発講座の開催により、消費者教育を推進した。

<小中学校の教員向けおよび幼児教育向け消費者教育教材セットの概要>

概要	開発した教材
小学校家庭科及び中学校社会科(公民)用教材として、それぞれ「消費生活と環境」「消費生活と経済」に関する公開授業（モデル授業）の様子を収録・DVD化し、学習指導案等と併せて授業に使用できる教材を作成した。	(小・中学校教材セット) 公開授業DVD、学習指導案、参考資料 
幼児教育用教材として、ものもの大切さや地産地消等を分かりやすく説明する大型紙芝居、大型絵本を開発した。教材を読み聞かせ用に大型化するとともに、読み手が地域の特徴等を盛り込み説明できるよう工夫した。	(幼児教育向けセット) 大型紙芝居、大型絵本等、参考資料 

イ 成果

(ア) 消費者教育推進ワーキングチームにより、消費者教育に関する課題の抽出と解決策を検討し、教材開発につなげた。

また、作成した小学校・中学校教員向け消費者教育教材「公開授業DVD」セット、幼児向け消費者教育教材「大型紙芝居・大型絵本等」セットを配布し、効果的な指導方法の提案及び教員の負担軽減により消費者教育を推進した。

(イ) 幼稚園、高等学校、特別支援学校、自治体等に向けて消費者教育の意義の普及・啓発講座を実施し、消費者教育推進法の認知度向上を進めた。

(ウ) 消費者教育（小学校家庭科、中学校社会科）公開授業の実施により、消費者教育授業の実施方法を提案し、消費者教育授業の取組拡大を推進した。

② 子ども等への倫理的消費（エシカル消費）の普及啓発

ア 子ども「エシカル・ラボ」の開催

将来を担う子どもたちが「エシカル消費」について理解し、社会の一員として、自分のことだけではなく社会全体や未来のことを思いやり行動する消費者になるよう育成を図ることを目的に、県内3会場において、夏休み子ども向け自由研究講座として開催した。

日 時	(東部) 平成28年8月1日(月)、2日(火) 午前9時30分から午後4時30分まで (中部) 平成28年8月2日(火)、3日(水) 午前9時30分から午後4時30分まで (西部) 平成28年8月3日(水)、4日(木) 午前9時から午後4時まで
場 所	(東部) 鳥取県東部庁舎講堂 (中部) 倉吉未来中心セミナールーム7 (西部) 米子市文化ホール展示ルーム
内 容	<エシカル消費に関する基礎講座> 講師：末吉 里花 氏 (一般社団法人エシカル協会代表理事) <グループ討議、研究テーマの設定> 指導：泉 美智子 氏 (公立鳥取環境大学経営学部准教授) <エシカル製品の生産・販売現場の視察> <研究成果品(新聞)の制作、発表及び意見交換> 指導：加藤 直子 氏 (鳥取県消費生活センター消費者教育支援員)

イ 子ども「エシカル・ラボ」制作品の巡回展示の実施

一般県民に対するエシカル消費の普及啓発を行うため、子ども「エシカル・ラボ」に参加した子どもたちが制作した作品及びエシカル消費啓発資料等を巡回形式により展示した。

日 時	(東部) ①平成28年11月19日(土)から平成28年11月25日(金)まで ②平成28年12月1日(木)から平成28年12月7日(水)まで (中部) ①平成28年11月12日(金)から平成28年11月17日(木)まで ②平成28年12月24日(土)から平成28年12月28日(水)まで (西部) ①平成28年11月3日(木)から平成28年11月9日(水)まで ②平成28年12月18日(日)から平成28年12月23日(金)まで
場 所	(東部) ①株式会社サンマート湖山店 ②鳥取市立図書館ギャラリー (中部) ①株式会社サンインマルイ上井店 ②パープルタウン1階 特別催事場 (西部) ①イオンモール日吉津西館 ②米子市立図書館2F

ウ とっとり「エシカル・マルシェ」の開催

エシカル消費・県内のエシカル商品の周知と、エシカル商品の適切な評価について、子どもとその保護者への理解促進を図るため、子ども連れの参加者が多く見込まれる県内開催大規模イベント会場内において、エシカル製品市を開催した。

日 時	(第1回) 平成28年7月16日(土)、17日(日) 午前10時から午後5時まで(17日は午後4時まで) (第2回) 平成28年10月22日(土)、23日(日) 午前10時から午後4時まで(23日は午後3時まで) (第3回) 鳥取県中部地震の影響により中止 (第4回) 平成28年11月3日(木・祝日) 午前9時30分から午後6時まで
場 所	(第1回) 鳥取産業体育館 スクスク子育てフェスタ会場内 (第2回) 米子コンベンションセンター周辺 第3回 農と食のフェスタinせいぶ会場内 (第3回) 鳥取県中部地震の影響により中止 (第4回) イオン日吉津モール 第1回伯耆祭会場内
内 容	・県内のエシカル商品製品市の開催 ・エシカル消費の啓発 ・エシカル製品プレゼント付きクイズラリーの実施

8 平成29年度消費生活センター事業概要

(1) 消費生活行政推進事業

① 消費生活相談体制の充実

西部相談室においては、土日の相談受付を引き続いて実施。

② 消費者団体等への活動支援

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

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

③ 地域見守りネットワーク化研修会の開催

地域消費生活サポーター及び地域見守りの担い手となるべき者(行政、関係機関・団体、地域住民等)が、トラブルの対処や防止の方法のほか、地域内での意識啓発、情報共有及び連携方法を学ぶ研修会を開催。

④ 市町村の消費者行政推進事業に対し助成

消費生活相談窓口の対応強化などに取り組む市町村に対して交付金を交付。

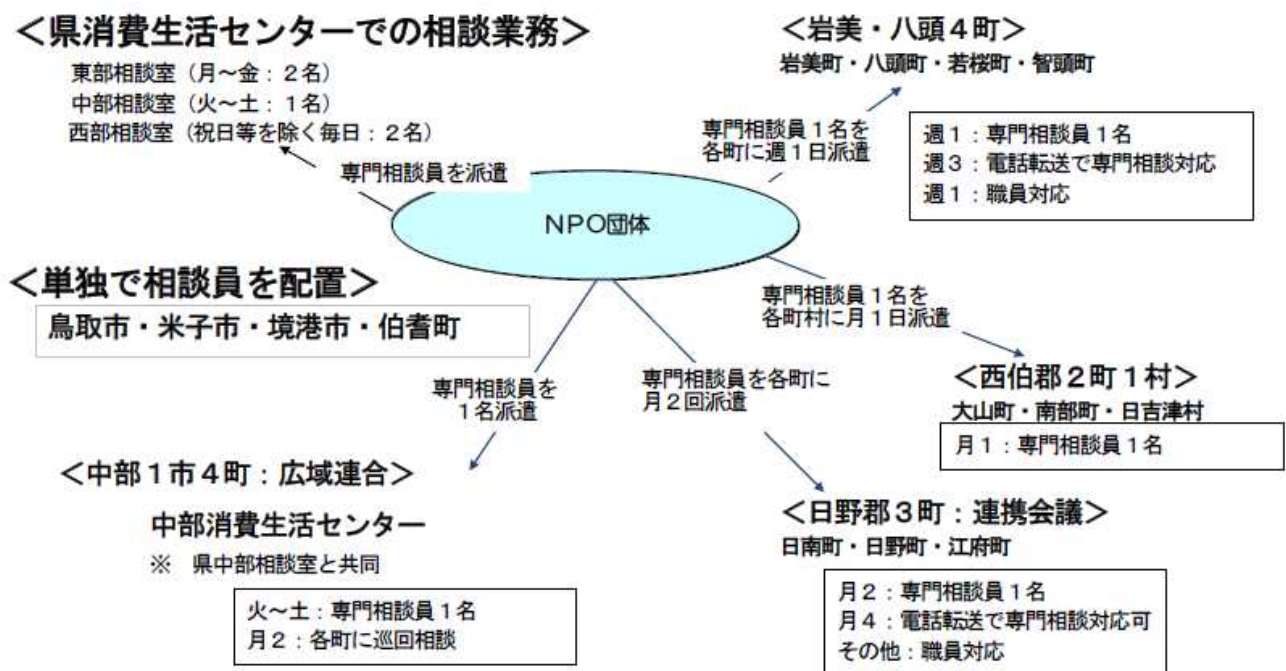
=> 主な交付対象事業: 窓口の拡充、相談員の継続配置、相談対応職員の研修、弁護士等の活用、広報・啓発物品購入、出前講座の実施 等

(2) 消費生活相談事業

① 消費生活相談の実施

県内3箇所に消費生活相談室を設置し、消費生活相談員が消費者トラブルへの相談・助言・斡旋等を実施。 ※平成24年度から、県と一部市町が共同でNPO法人に相談業務を委託。

【H29年度：県内消費生活相談業務実施体制】



② 多重債務・法律相談会の開催

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

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

③ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施

ア 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、県教委：高等学校課、県警：生活環境課、事務局：消費生活センター

イ 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開催。

（3）消費者教育推進事業

① 啓発講座への講師派遣【とっとり消費者大学】

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専門相談員を派遣。

② 暮らしの経済・法律講座

一般県民が消費生活に係る高度な知識を習得できるよう、県内の大学等高等教育機関と連携して、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。

③ マスメディア等を通じた積極的な啓発広報の展開

ア ラジオの生放送や新聞記事連載を通し、身近な消費生活情報を提供。

イ 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。

ウ 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。

④ 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。

⑤ 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。

⑥ 消費者団体代表者連絡会議の開催

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

⑦ 全国消費者フォーラムへの消費者団体派遣

消費者問題の全国会議へ消費者団体の代表者を派遣。会議概要について、派遣者が消費者団体代表者連絡会議で報告。

(4) 消費者行政費

① 消費生活審議会の開催

県民の消費生活に関する重要事項を調査審議し、意見具申する審議会を開催。

② 所管法令の遵守のための事業者指導等

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

③ 市町村との連携による相談体制の充実

ア 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）

イ 市町村の相談対応能力の向上を図るため、市町村担当職員向け研修を実施。

④ 消費生活協同組合の育成指導

消費生活協同組合の健全な発展を図るため、消費生活協同組合法に基づく指導監督を実施。

⑤ 生活関連物資価格の情報収集

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

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

⑥ 「なしについての表示基準」の遵守指導

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

(5) 絆で防止！特殊詐欺被害ゼロ作戦

高齢者を中心とした特殊詐欺による被害は、県民の安全・安心な生活を脅かす深刻な課題となっている中、高齢者や障害のある人、学生などを対象に、特殊詐欺に関する知識の向上と被害防止について啓発するとともに、地域での見守り力を強化するため、教育委員会や警察とも協力しながら、被害防止について普及啓発する。

① 見守りカフェ事業

- 被害防止のスキルを直接地域に伝達する「特殊詐欺撲滅リーダー」を配置するとともに、特殊詐欺被害防止の拠点として各地で開催されている「地域サロン」において「見守りカフェ」を開催し、啓発を行う。

- 中高生に対し、知らない間に犯罪に手を貸すことがないよう犯罪の手口等について教育委員会及び警察本部と連携した普及啓発を行う。

② コミュニケーションで見守り力アップ事業

- 「特殊詐欺被害防止」を印刷したハガキを子や孫が高齢となった親・祖父母にメッセージを添えて送ることで、オレオレ詐欺等の特殊詐欺から高齢者を守る。

- 金融機関での詐欺防止訓練の実施

③ 被害防止対策事業

- 昨年実施した特殊詐欺被害防止モデル地区（2か所）での取組を他の地域に紹介する。

- 留守番電話への切り替えの有効性について周知する。

- 研修会等の参加者を対象にアンケートを実施し、詐欺の被害にあったことを言い出せない人の声を現状把握するとともに消費生活相談につなげる。

(6) 生きる力を育む消費者教育実践事業

児童・生徒の生きる力を育むとともに、新たな領域として事業者や保護者等に対しても、消費者教育を実践することにより、より充実した消費者教育の推進を図る。

① 消費者教育支援員の配置

・消費者行政と学校教育の現場・地域社会をつなぐとともに、消費者教育の実践と意義を普及する「消費者教育支援員」を配置する。

② 消費者教育に関する新たな教材等の作成

・障がいのある生徒等向けに、将来の自立を支援するための教材、及び消費者市民社会等について分かりやすく大人に伝える資料を作成し、消費者教育の普及・啓発を行う。

(7) 未来と人と社会のための「思いやり消費」普及事業

<若年層に対するエシカル消費の啓発・教育>

① 学校等におけるエシカル消費啓発授業

昨年度制作した消費者教育指導教材等を用い、学校等においてエシカル消費の啓発を含む消費者教育を授業として行い、子どもに対するエシカル消費の確実な知識・行動の定着化を図る。

② 家族と学ぶ「子どもエシカル教室（エシカル消費啓発連続講座）」の開催

子どもたちのエシカル消費の理解を深めるため、昨年度開催した『子ども「エシカル・ラボ」』を拡充・深化させた連続講座を県内2会場で開催する。

③ エシカルフレンズの認定

「子どもエシカル教室」等における子どもたちの学習成果を称え、認定を受けた子どもたちが自覚を持って自発的な行動を行いやすくするため、子ども向けの認定制度を創設する。

<事業者（小売業者）と連携・協力したエシカル消費の啓発>

① 「エシカル・フェア」モデル実施事業

幅広い消費者に対するエシカル消費啓発のため、多くの消費者が日常的に利用するスーパーマーケットにおいて、エシカル商品の紹介・販売及びエシカル消費の啓発を行う特設コーナーを一定期間開設する。

② 事業者と各種属性の消費者による座談会の開催

若年層、子育て世代、高齢者等、各ライフステージの消費者のエシカル消費に対する考え方や思い等を販売事業者にも率直に伝えるとともに、エシカル消費を取り巻く国内外の動向を販売事業者にも情報提供することにより、販売事業者のエシカル消費に対する関心を高め、商品の仕入れ等の変化に繋げることを目的に座談会を開催する。

③ エシカル事業者紹介事業

エシカル消費の重要性とエシカル商品の素晴らしさを分かりやすく伝えるため、特徴的なエシカル商品づくり等を行う事業者等をホームページ、広報誌等に掲載して紹介する。

④ 県産「エシカル商品」発信事業

消費者庁主催「エシカル・ラボ」を県内に招致し、県民に対しエシカル消費の必要性と消費者としての実践の重要性等に係る理解促進と意識向上を図るとともに、県産「エシカル商品」産品市を同時開催することで、本県における高品質の「エシカル商品」を広く内外に発信する。

<「とっとり消費者大学」公開講座の開催>

「エシカル消費」や、その他の消費者問題の知識を、幅広い層に習得してもらえよう、県内3圏域で、年間9回の公開講座を開催する。

