

## 2 令和2年度消費生活センターのミッション

### 県民の安全で安心な消費生活の確保

#### 主要課題

##### <県全体の消費生活相談窓口の充実強化>

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

##### <自立した消費者育成のための消費者教育の推進>

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

##### <特定商取引法、県条例の執行>

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

##### <消費者被害防止ための啓発・広報活動>

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

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

消費者の権利の尊重

#### 施策概要

消費者の自立支援

##### 消費生活トラブルへの対応

【細事業名：消費生活相談事業】

###### 相談体制の維持・充実

- ・ 県内3拠点での消費生活相談対応  
電子メール相談の開始（相談しやすい体制整備）
- ・ 県センターでの土日相談対応
- ・ 消費者取り巻く環境の変化を踏まえた相談員の専門能力の向上
- ・ 法律専門家等外部資源の活用による対応力強化（多重債務・法律相談会の実施）
- ・ 市町村消費生活相談窓口での困難案件に対する助言

##### 消費者行政に係る法執行

【細事業名：消費者行政費】

###### 消費被害未然防止の強化

- ・ 「特定商取引法」や「消費生活の安定及び向上に関する条例」の執行等
- ・ 事業者規制等関する国・警察機関との連携
- ・ 市町村の相談体制強化への支援（交付金）
- ・ 見守りネットワークの設置支援

###### 消費生活審議会の運営

###### 消費生活センターの管理

- ・ 東・中・西部消費生活相談室の管理費

##### 自立した消費者の育成

【細事業名：消費者教育推進事業】

###### 消費者教育の推進

- ・ 「消費者教育推進計画」に基づき消費者教育を総合的かつ一体的に推進
- ・ 各年代・ステージに応じた多様な機会の提供
- ・ 高等教育機関との連携による学生・県民向け講座（くらしの経済・法律講座）の開催
- ・ 消費者問題の知識習得を図る公開講座（とっとり消費者大学）を開催
- ・ 啓発講座を開催する広域的団体等への講師派遣
- ・ SDGs・エシカル消費の普及による消費者市民社会の形成

###### 広報・啓発の充実

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

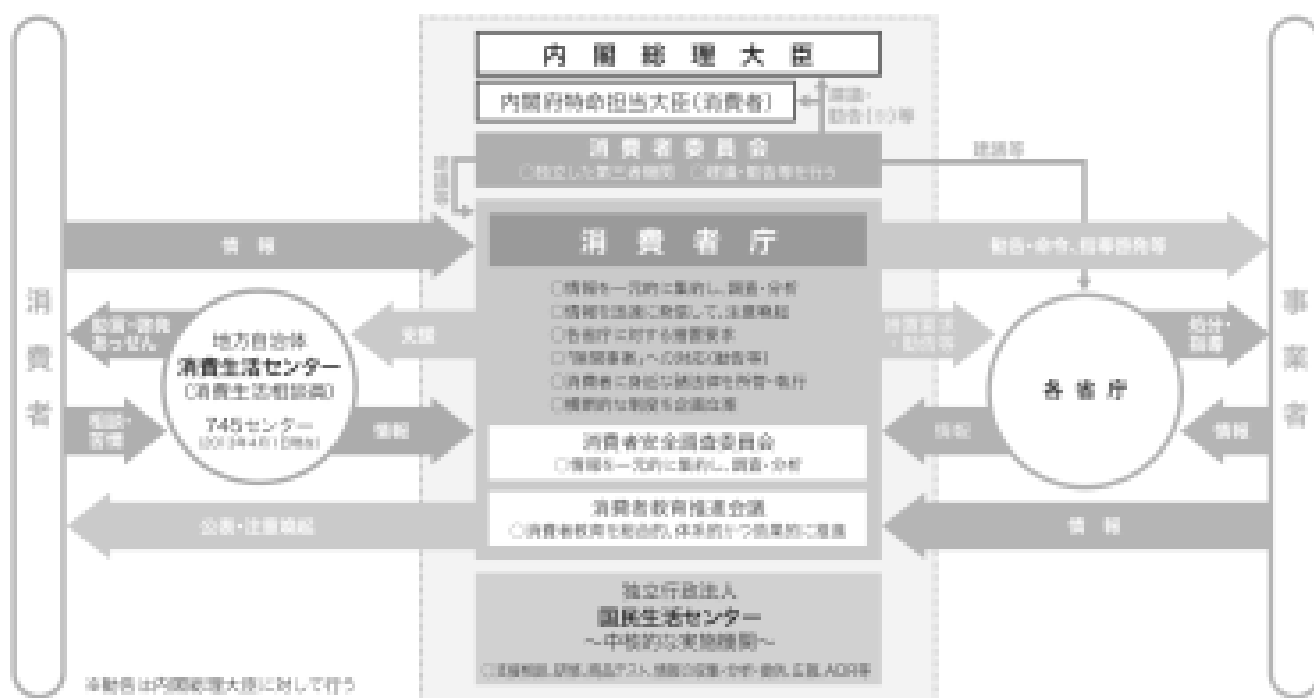
###### 消費者団体等の育成、活性化

- ・ 消費者団体等が行う自主的な啓発やネットワーク化への支援

### 3 鳥取県の消費者行政のあゆみ

昭和45年	7月16日 8月20日 9月1日	企画部創設、企画室から県民課に改組 消費生活苦情処理取扱要綱設定 消費生活苦情相談窓口設置（鳥取、倉吉、米子各保健所内） 消費生活コンサルタント制度発足（苦情相談窓口内に各2名配置、国庫補助）
昭和46年	3月16日 3月25日	鳥取県立消費生活センターの設置及び管理に関する条例施行 消費生活センター新設（仮開所－旧米子児童相談所跡－）
昭和47年	4月1日 5月12日	機構改革に伴い生活課として改組 消費生活センター本開所（米子市東町97 開発ビル三階）
昭和48年	4月1日	機構改革に伴い厚生部生活課として改組
昭和49年	1月16日 3月 4月1日 7月	機構改革に伴い民生部生活安定対策室として改組 消費生活センター巡回車「くらしの泉号」配置 消費生活コンサルタントを消費生活相談員に改名 民生部生活安定対策室分室（東部地区消費生活苦情相談窓口）設置（鳥取市福祉文化会館内）
昭和50年	4月1日	中部地区消費生活苦情相談窓口を設置（倉吉市役所内）
昭和52年	6月1日	機構改革に伴い民生部県民生活課として改組
昭和55年	6月1日	消費生活の安定及び向上に関する条例（県条例）施行 消費生活審議会の設置（学識者5、消費者5、事業者3、行政2、計15名） 「なしについての表示基準」（県基準）の設定
昭和58年	8月11日	消費生活センターが米子市役所旧庁舎内に移転
昭和59年	8月	
昭和61年	4月1日	機構改革に伴い消費者保護行政が民生部社会課県民生活室へ所管換え 東部消費生活相談室が県庁第二庁舎1階に移転
昭和62年	1月1日 3月20日 10月	県条例の一部改正、悪質業者対策連絡協議会の設置 県条例に基づく「不当な取引方法」の指定告示 全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の運用開始
平成元年	12月26日	「くらしの相談員」設置
平成6年	4月1日	機構改革に伴い消費者保護行政が生活環境部生活衛生課へ所管換え
平成8年	4月1日	機構改革に伴い県民生活課に改組
平成10年	3月9日	消費生活センターが米子コンベンションセンターに移転
平成13年	4月17日	中部消費生活相談室が倉吉未来中心に移転
平成14年	4月1日	消費生活相談員を増員（東部3名、中部2名、西部3名体制へ）
平成15年	3月31日	「くらしの相談員」廃止
平成15年	10月	ヤミ金融等対策連絡協議会の設置、第1回ヤミ金融特別相談会の実施 東部消費生活相談室が県庁第二庁舎2階に移転
平成16年	3月30日	県条例の一部改正 県条例に基づく「不当な取引方法」の指定告示（旧告示は廃止） 不当な取引方法の規制に係る公表等に関する実施要綱の告示
平成16年	9月 10月	ヤミ金融等対策連絡協議会が総務省へ犯罪利用携帯電話の利用停止の申出 県条例に基づく架空請求業者名の公表を開始
平成18年	4月1日	県条例の一部改正
平成18年	4月1日	機構改革に伴い消費生活センターが本庁組織化
平成19年	5月23日	ヤミ金融等対策連絡協議会を多重債務・ヤミ金融問題等対策協議会に改組
平成21年	3月 4月1日 4月28日 12月1日	鳥取県消費者行政活性化基金を設置（当初積立額168,626千円） 西部相談室で土日相談を開始（祝日・年末年始は休み） 消費生活相談員を増員（東部3名、中部2名、西部4名体制へ） 鳥取県消費者行政推進連絡協議会設置（県及び全市町村で構成） 鳥取県内の全市町村が消費生活相談窓口を開設
平成22年	4月	地域消費生活サポーター養成を開始
平成23年	3月18日	県条例の一部改正
平成24年	4月1日	鳥取県と一部市町が共同で消費生活相談業務をNPO法人コンシューマーズサポート鳥取に委託 相談員を増員（東部5名、中部1名、西部5名体制へ）
平成25年	4月1日 7月31日 8月9日	不当取引専門指導員の配置 県条例に基づく「不当な取引方法」の指定告示の一部改正 「なしについての表示基準」（県基準）の一部改正
平成26年	4月1日	相談員の配置を変更（東部4名、中部2名、西部5名体制へ）
平成26年	8月4日	鳥取県消費者教育推進地域協議会の設置
平成27年	3月	鳥取県消費者教育推進計画骨子案策定
平成28年	3月	鳥取県消費者教育推進計画策定
平成28年	4月1日	鳥取県消費生活センター条例改正（旧鳥取県立消費生活センターの設置及び管理に関する条例） 鳥取県消費生活センター規則改正（旧鳥取県立消費生活センター管理規則） ※消費生活の安定及び向上に関する条例については検討するが改正せず 先駆的プログラム交付金により特殊詐欺撲滅リーダー、消費者教育支援員、エシカル担当臨時的任用職員配置（～平成30年3月31日まで）
平成29年	4月1日	相談員の配置を変更（東部4名、中部4名、西部6名体制へ） 消費生活相談業務を競争入札によりNPO法人コンシューマーズサポート鳥取に委託
平成31年	2月4日 3月	鳥取県消費者見守りネットワーク協議会（消費者安全確保地域協議会）の設置 鳥取県消費者教育推進計画改定（2019～2023年度）

## 4 国の消費者政策の推進体制



### 【消費者委員会】

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

### 【独立行政法人 国民生活センター】

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

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

※ 出典：消費者庁パンフレット

[http://www.caa.go.jp/soshiki/pdf/pamphlet\\_all.pdf](http://www.caa.go.jp/soshiki/pdf/pamphlet_all.pdf)

# 5 鳥取県の消費者施策の体系

## 【共通】消費生活行政推進

国の地方消費者行政強化交付金（推進事業：国10/10、強化事業：国1/2）等を活用し、県内の消費生活相談体制の充実・消費者への啓発の強化等に取り組む。



## 6 消費生活センター予算

事業名	予算額 (千円)			事業内容 (R2年度)
	R2	R元	差引	
消費生活相談事業	32,529	29,369	3,160	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談業務 (相談・助言・あっせん等) ※H24年度～NPO法人委託 会計年度任用職員制度導入に伴う処遇の改善</li> <li>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</li> </ul>
消費者教育推進事業 (一部交付金事業)	4,806	4,812	△6	<ul style="list-style-type: none"> <li>高等教育機関と連携した消費者教育講座「くらしの経済・法律講座」の実施 (鳥取大学、鳥取環境大学、鳥取短期大学、米子高専)</li> <li>とっとり消費者大学公開講座の開催 (交付金事業)</li> <li>新聞記事連載「消費生活相談Q&amp;A」</li> <li>広域団体・高校等の申込みに対する講師派遣</li> <li>県政だより・新聞・HP・SNS等、各種広報媒体による啓発</li> <li>啓発資料やチラシの作成</li> <li>SDGs・エシカル消費の普及</li> </ul>
消費者行政費	24,044	31,791	△7,747	<p>【市町村消費者行政強化交付金 (市町村事業)】 13,246</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>国の地方消費者行政強化交付金 (国 10/10、1/2) を活用し、県内の消費生活相談体制を強化</li> </ul> <p>【消費者行政費】 9,050</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>県条例及び消費者関連法令に基づく消費者行政の執行</li> <li>市町村・警察・関係機関との積極的な連携 (会議開催等)</li> <li>消費生活審議会、見守りネットワーク協議会等の運営</li> <li>その他の事務費</li> </ul> <p>【消費生活センター管理運営費】 1,748</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>県消費生活センター及び東部・中部・西部各相談室の管理運営負担金、委託料</li> </ul>
計	61,379	65,972	△4,593	注) R元・2年度に会計年度任用職員人件費を段階的に職員人件費に計上

# 7 令和元年度消費生活センター事業実績

## (1) 消費生活相談事業

### ① 消費生活相談の実施

※ 詳細は、「統計資料」参照

県内3ヶ所の消費生活相談室において、県民の方々からの消費生活に関する苦情や問い合わせに応じて適切な助言・情報提供・あっせんを行った。

【R元 相談室別】

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

【R元 対応結果別】

	件数(件)	割合(%)
助言 (自主交渉)	1,635	61.0
斡旋 (解決・不調)	341	12.7
その他 (他機関紹介等)	705	26.3
計	2,681	100.0

### ② 消費生活相談体制の充実

土日の相談受付(平成21年度開始)の継続実施。

=> 土日の相談件数:280件(全体の10.4%、一日平均 2.9件)

※継続案件を含む土日の相談対応件数は333件

### ③ 法律相談会の開催

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

区分	開催頻度	開催回数	相談件数	備考
弁護士随時相談会	随時	7回	7件	相談者本人が弁護士または司法書士に相談
多重債務・法律相談会	毎月(12月を除く) ×3箇所	33回	75件	
合計	—	40回	82件	

### ④ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施

○法律相談会の開催 (③「多重債務・法律相談会」参照)

○多重債務者相談強化キャンペーンの実施

国が実施する「多重債務者相談強化キャンペーン」(R元.9~12月)に合わせ、関係機関と連携し、弁護士等法律専門家による法律相談会を休日開催。

開催日	R元.12.14(土)	R元.12.22(日)	R元.12.15(日)
場所	とりぎん文化会館	倉吉未来中心	米子コンベンションセンター
相談件数	4件	2件	7件

## (2) 消費者教育推進事業

### ① 消費者教育推進地域協議会の開催

消費者教育推進法第20条に基づき、県民の消費者教育における構成員相互の情報交換及び調整のほか、県消費者教育推進計画の作成や変更、取組方針に関し調査審議し、意見を述べる協議会を開催した。

#### 【第1回】

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


#### 【第2回】

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

### ② 各種講座等の実施

#### ○くらしの経済・法律講座

体系的、専門的な消費者教育の場である「くらしの経済・法律講座」を、鳥取大学・鳥取短期大学・公立鳥取環境大学・米子工業高等専門学校で実施。【計58回、参加人数628人】

実施機関	鳥取大学	鳥取短期大学	公立鳥取環境大学	米子工業高等専門学校
実施期間	4~7月 (原則毎週月曜日)	4~7月 (毎週火曜日)	9月~1月 (原則毎週月曜日)	10月~2月 (毎週木曜日)
開催回数	15回	14回	15回	14回
受講人員	県民 139名	県民 44名	県民 68名	県民 14名
	学生 184名	学生 45名	学生 80名	学生 54名
内 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内の消費生活トラブルの実態と相談状況</li> <li>・民法改正であなたの暮らしはこう変わる</li> <li>・知っておきたいお金と金融の話~キャッシュレス化時代を踏まえて~</li> <li>・社会と未来を思いやる消費者になろう</li> <li>・子どもたちの未来のために私たちができること~SDGsの視点から~</li> <li>・サイバーセキュリティ対策 等</li> </ul>			

#### ○公開講座

「鳥取県消費者教育推進計画」の重点項目の一つである「消費生活センターを中心とした体系的な消費者教育の推進」に基づき、消費生活に関する基礎知識を習得できる「とっとり消費者大学公開講座」を年間8回開催。【参加人数延べ 332人】

○ 啓発講座（講師派遣事業）

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

【参加人数延べ 677人】

区 分	東 部		中 部		西 部		計	
	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数	回数	参加人数
「とっとり消費者大学」 啓発講座	6回	396名	2回	70名	4回	211名	12回	677名

③ 広報・啓発の実施

消費者啓発のための広報を、県・市町村の広報誌や各種マスメディア等を通じて実施。

また、各種啓発資料を作成し、関係機関や啓発講座等を通じて配布。

媒体		時期	内容（タイトル等）
県政だより	お知らせ	令和元年 10 月	消費増税に関する相談窓口
		令和元年 11 月	キャッシュレス・消費者還元事業(相談窓口)
		令和元年 12 月	多重債務相談強化キャンペーン(休日無料相談会)
		令和2年1月	新成人消費者トラブル注意報
		令和2年3月	くらしの経済・法律講座(R2 年前期)のお知らせ
新聞広告	お知らせ	令和元年 5 月	新生活でのトラブルに注意！
ラジオ広告	施策広告	令和元年 5 月	5 月は消費者月間(連休中の買い物)
県公式ホームページ「とりネット」		随時更新	相談会・講座の案内、消費者トラブル注意報、悪質商法の手口・対処法、多重債務への注意喚起、啓発資料の掲載 等
新聞広告(定期掲載)		平成 31 年4月～ 令和 2 年3月	奇数月第2水曜日「消費生活 Q&A」 若者に多いトラブル(契約前によく考えて)、無料お試しの解約トラブル、固定電話が使えなくなる？、キャッシュレス決済を活用、就職活動でのトラブル、新型コロナに便乗した悪質商法
啓発資料	啓発冊子	年1回	「くらしの豆知識」(国民生活センター作成)の配布 (くらしの経済・法律講座受講者・消費生活サポーター養成講座受講者・高等学校・見守りネットワーク参加者等 計 450 冊)
	パンフレット	随時	啓発講座・イベント等で配布
	チラシ	随時	イベント等で配布
SNS啓発記事配信		随時	LINE 配信実績 11 回(R2.7.16～開始) 注意情報、各種講座の開催案内 等
金融広報委員会	金融広報 アドバイザー派遣	随時	金融広報アドバイザーが、児童養護施設、養護学校、高校、大学、地域の住民団体等に出向き講座開催
	定期刊行物の提供	随時	<冊子>「くらし塾きんゆう塾」 <データ>「金融商品なんでも百科」「暮らしと金融なんでもデータ」他
	講演会	令和元年7月	金融経済講演会 「国民のくらしを守る政治とは」
		令和元年11月	金融経済講演会 「いま、地方に突き付けられる選択～経済、社会、家族～」
		令和 2 年1月	金融経済講演会 「働き方改革の経済学」
令和元年7月		鳥取市消費生活センター講座 「親子で学ぼうお金の使い方教室」	
	令和2年2月	鳥取市消費生活センター講座 「消費者トラブルにあわないための基礎講座」	



#### ④ 消費者啓発街頭キャンペーンの開催

5月の消費者月間事業の一環として、消費者啓発を図るため、消費者団体・市町村・財務事務所・県警等と連携し、相談窓口の案内や特殊詐欺などの注意喚起、公正で持続可能な社会の形成を意識して行動するエシカル消費等のアピールを実施した。

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

※配布物：相談窓口案内、エシカル消費啓発冊子

《令和元年度全国統一テーマ》

「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない2019～」

(大学生・高校生等へのアピール)

通学途中の大学生・高校生等へのアピールとしてJR駅前において、市町村、警察、消費者団体等(参加：11団体)と連携して相談窓口の案内や特殊詐欺などの注意喚起を行った。

実施日	場所	配布数量(部)
5月28日(火)	JR米子駅前	300
5月29日(水)	JR倉吉駅前	300
5月30日(木)	JR鳥取大学前駅前	300

#### ⑤ 消費者団体代表者連絡会議の開催

県と消費者団体との協働や、消費者団体間の連携を促進するため、消費者団体代表者連絡会議を開催。

日時	令和元年7月2日(火) 14:00～15:30
場所	県立倉吉未来中心2階 セミナールーム5
参加者	消費者団体：9団体・9名
議題	・令和元年度県消費者行政関連事業 (消費生活相談の概要、事業計画・補助金の概要、消費者教育推進計画改定) ・各団体の活動紹介及び意見交換・情報交換

### (3) 消費者行政費

#### ① 消費生活審議会の開催

県民の消費生活に関する重要事項を調査審議し、意見具申する審議会を開催した。

日時	令和元年12月13日(木) 10:30～12:00
場所	米子コンベンションセンター4階 消費生活センター研修室
議題	・協議事項 役員の選任 ・報告事項 (1) 消費生活相談の状況について (2) 消費者教育の推進について (3) 消費者見守りネットワーク協議会について (4) 梨の表示に関する巡回調査の結果について (5) 消費税増税に伴う生活関連物資等の価格調査結果について (6) 令和2年度予算要求状況について

#### ② 所管法令の遵守のための事業者指導等

不当な取引方法(勧誘、契約等)について、特定商取引法及び消費生活の安定及び向上に関する条例に基づき、行政処分及び必要な指導等を行った。

・行政処分(指示) 0件、行政指導(文書指導) 1件

#### ③ 市町村との連携による相談体制の充実

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

<第12回鳥取県消費者行政推進連絡協議会>

開催日	開催地	主な概要	参加団体
R元. 5. 31	倉吉市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H30年度消費生活相談の状況について</li> <li>・H31年度県事業について</li> <li>・特殊詐欺被害防止について</li> <li>・消費者安全確保見守りネットワークについて</li> <li>・消費者教育の推進について</li> <li>・消費生活相談体制について</li> </ul>	県内 全市町村

<鳥取県市町村消費者行政担当職員等研修>

開催日	会場	研修会の名称・概要	参加人数
R元. 8. 29	西部総合事務所 第2会議室	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 消費者事故等の取扱いについて</li> <li>2 消費税法改正に伴う軽減税率の導入について</li> </ol>	26名

④ 消費者見守りネットワーク協議会（消費者安全確保地域協議会）の設置

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

開催日	開催地	主な概要	構成団体
R2. 1. 29	鳥取市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協議事項 鳥取県消費者見守りネットワーク協議会要綱の一部改正（協議会の新規加入団体について）</li> <li>・報告事項 (1) 県内の消費生活相談の状況 (2) 県内市町村における見守りネットワーク設置について (3) 各構成員の取組状況 (4) 県内の消費生活相談及び特殊詐欺被害防止について NPO法人コンシューマーズサポート鳥取 鳥取県警察本部</li> </ul>	32団体

※県内市町村では、智頭町がR2. 3月に消費者安全確保地域協議会を設置。

⑤ 消費生活協同組合の育成・指導

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

県内組合数（活動中）	地域組合6、職域組合1、連合会1（6組合加盟）
指導監査実施状況	2団体への指導監査を実施（令和元年12月）

⑥ 生活関連物資価格の情報収集

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

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

## ⑦ 「なしについての表示基準」の遵守指導

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

### 【R元.10.9付 公表資料】

#### ととりの初秋の風物詩、梨の表示に関する巡回調査の結果概要

本県では、代表的な特産物である梨（日本梨）について、消費者の皆さまが適切・容易に選択できるよう、消費生活の安定及び向上に関する条例に基づき、「なしについての表示基準」を定めています。毎年初秋に、販売事業者への巡回調査を行っていますが、本年も二十世紀梨の出荷本格化を受けて実施したところ、結果は下記のとおりでした。

#### 記

#### 1 巡回調査結果

年度	調査店舗数	口頭指導店舗数	文書指導店舗数	主な指導事項
R元	61	28	0	・かご売りで個数が表示されていない ・箱売り・かご売りで販売事業者名等の表示が不足している
H30	63	32	0	・かご売りで個数が表示されていない ・箱売り（二十世紀梨）で大きさ表示がない ・箱売りで販売事業者名等の表示がない

○昨年度の調査に比べ、かご売りで個数が表示されていないケースが多く見られた。  
また、販売事業者名等の表示が不足している例（所在地・連絡先の記載の不足）が見られた。

#### 2 実施日

9月3日（火）、4日（水）、5日（木）、6日（金）

#### 3 対象店舗

県内主要道路沿い・主要駅・観光地等に所在する梨販売店舗（61店舗）

※ 調査対象店舗は、県内の梨販売店舗から、無作為に抽出しました。

#### 4 調査内容

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

※ 表示基準の詳細については、別添のチラシを御参照ください。

#### 5 調査員

鳥取県生活環境部くらしの安心局消費生活センター職員

※延べ8人〔2人で調査。2人×4日〕

#### （参考）

#### 【消費生活の安定及び向上に関する条例（抜粋）】

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

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

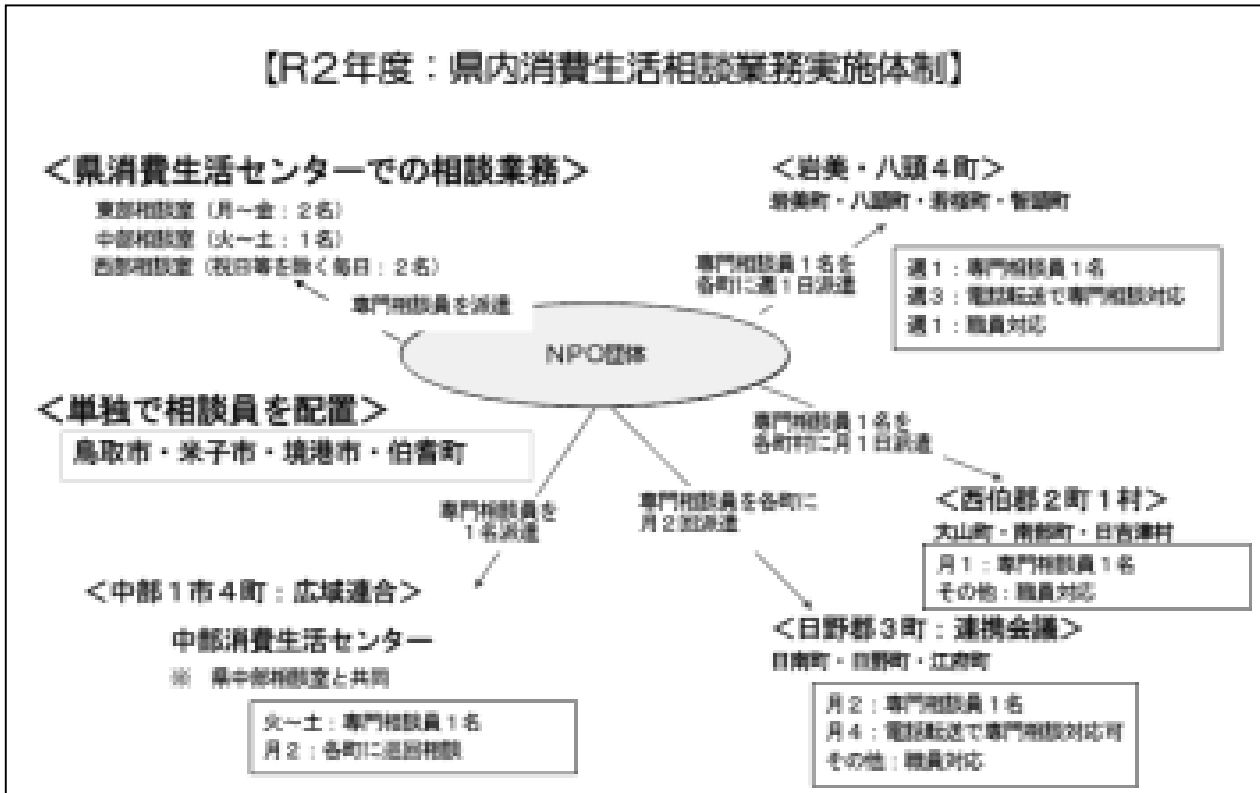
# 8 令和2年度消費生活センター事業概要

## (1) 消費生活相談事業

### ① 消費生活相談の実施

県内3箇所に消費生活相談室を設置し、消費生活相談員が消費者トラブルへの相談・助言・斡旋等を実施。西部相談室においては、土日の相談受付を引き続き実施。

※平成24年度から県・一部市町共同でNPOに相談業務を委託。



### ② 多重債務・法律相談会の開催

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

- 多重債務・法律相談会・・・各月1回（12月を除く）・県内3会場
- 随時相談・・・・・・・随時

- 国の「多重債務者相談強化キャンペーン」に合わせ、関係機関と連携し、弁護士等法律専門家による法律相談会を休日に開催（12月）。

## (2) 消費者教育推進事業

### ① 消費者教育推進地域協議会の開催

県内における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進や、消費者教育推進計画の作成又は変更に関する事項を審議するため、消費者教育推進地域協議会を開催。

### ② とっとり消費者大学啓発講座への講師派遣

広域的に組織する団体等からの申込みに応じ、消費者被害防止に関する講演会に県負担で専門相談員を派遣。

### ③ とっとり消費者大学くらしの経済・法律講座の開催

県民が消費生活に係る高度な知識を習得できるよう、県内の高等教育機関（大学等）と連携して、県民が学生とともに体系的・専門的な知識を習得する講座を開催。

④ **とっとり消費者大学公開講座の開催**

消費者教育の意義の普及を図るため、既存啓発講座と合わせて総合的に消費者問題の知識習得を図ることができるよう、公開講座を県内3地区で実施する。

時期 通年（年間9回程度）

内容 県民に広く周知・啓発する必要があるテーマ（特殊詐欺被害防止、エシカル消費の啓発等）を選定し、各テーマについて、県内3地区（東・中・西）で講座を開催する。

⑤ **自宅で学べる消費生活講座**

ホームページ上に、啓発動画を閲覧できる特設ページを開設する。

⑥ **マスメディア等を通じた積極的な啓発広報の展開**

- 新聞記事連載を通し、身近な消費生活情報を提供。
- 県政だよりやホームページ等を通して、広く一般県民に消費者被害防止のための情報を提供。また、若年層向けにSNS（LINE）を活用した情報発信を実施。
- 消費者被害が続出する等の緊急事案については、報道機関への資料提供等により早急な周知・広報を実施。

⑦ **啓発資料の作成**

- 年齢等に応じた様々な啓発資料（冊子・チラシ等）を作成し、関係機関等を通じて配布するとともに、啓発講座等で積極的に活用。

⑧ **消費者団体等への活動支援**

- 県と消費者団体との協働、並びに消費者団体間の連携を促進するため、消費者団体代表者連絡会議を開催し、意見交換・情報交換を実施。
- 消費者団体等が実施する消費者啓発・広報活動などの取組みに対し、補助金を交付。  
※ 交付上限額:10万円

⑨ **地域消費生活サポーターの認定**

特殊詐欺等の消費者被害を地域ぐるみで防止するため、県が地域に密着した消費者啓発の中心的役割を担う方を「地域消費生活サポーター」として認定。

⑩ **「思いやり消費（エシカル消費）」の普及**

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

### **（3）消費者行政費**

① **消費生活審議会の開催**

県民の消費生活に関する重要事項を調査審議し、意見具申する審議会を開催。

② **所管法令の遵守のための事業者指導等**

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

③ **市町村との連携による相談体制の充実**

地域住民に身近な場所で積極的な相談対応が行われるよう、市町村と連携して県内全体の相談体制

の充実を図る。(※H21.12月に県内全市町村で消費生活相談窓口を設置)

**④ 市町村の消費者行政強化事業に対し助成**

消費生活相談窓口の対応強化などに取り組む市町村に対して交付金を交付。

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

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

**⑤ 消費者見守りネットワーク協議会の運営**

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

**⑥ 消費生活協同組合の育成指導**

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

**⑦ 生活関連物資価格の情報収集**

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

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

**⑧ 「なしについての表示基準」の遵守指導**

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

**③ 多重債務・ヤミ金融問題等対策の実施**

○ 多重債務・ヤミ金融問題等対策協議会

多重債務やヤミ金融問題を総合的に解決するため、関係機関・団体が連携して、被害の未然防止・相談体制の充実等を図る。

【設置年月日】平成15年10月1日

【構成メンバー】県弁護士会、県司法書士会、県銀行協会、鳥取県暴力追放センター、日本貸金業協会鳥取県支部、県社会福祉協議会、法テラス鳥取、県金融広報委員会、鳥取財務事務所、県内4市（県関係課）税務課、福祉保健課、長寿社会課、健康政策課、経済産業総室、住宅政策課、高等学校課（県教委）、生活環境課（県警）、消費生活センター（事務局）