

2 令和3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（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

【主要】成年年齢引き下げを見据えた若年層への教育機会の充実

- 弁護士会と連携した高等学校での出前授業と保護者等への周知（SNS広告など）
- エシカル消費の普及
- エシカル標語コンテスト（予定）

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

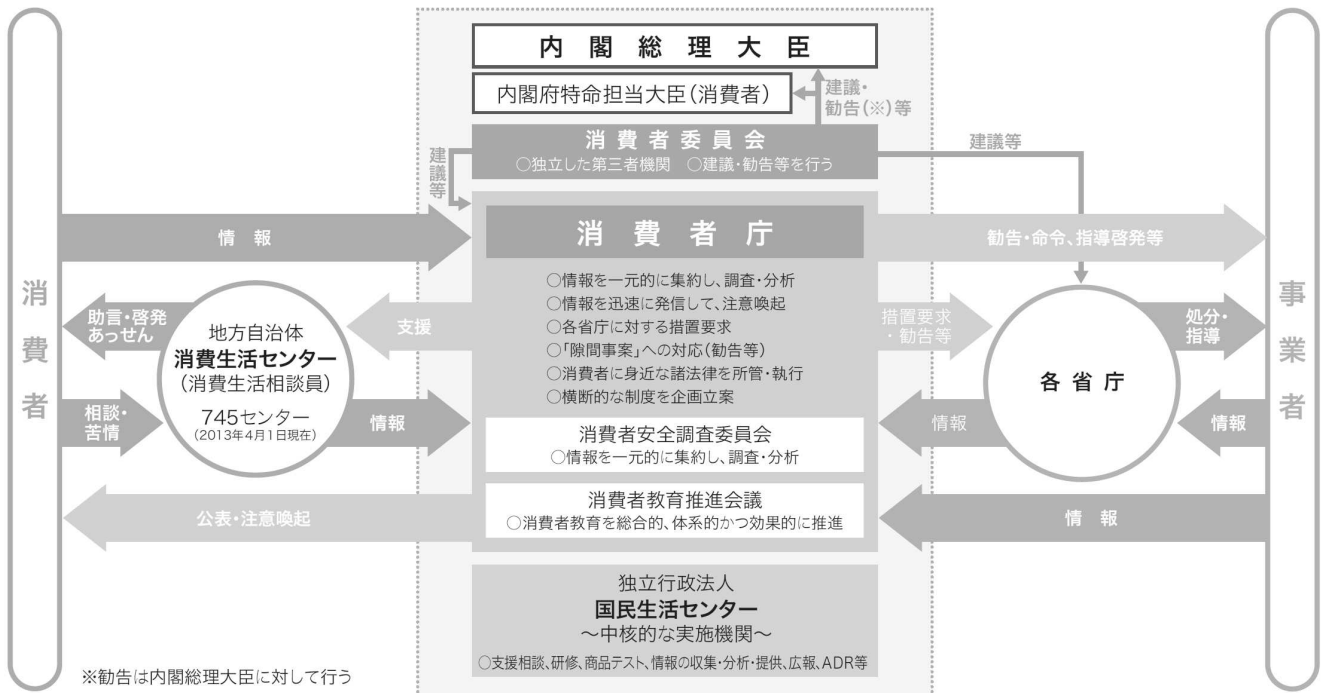
消費者団体等の育成、活性化

- ・ 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）
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	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）
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

4 国の消費者政策の推進体制



【消費者委員会】

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

【独立行政法人 国民生活センター】

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

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

※ 出典：消費者庁パンフレット

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

5 鳥取県の消費者施策の体系

【共通】消費生活行政推進

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



6 消費生活センター予算

事業名		予算額			事業内容 (R3年度変更点)
		R3	R2	差引	
消費生活センター事業費	消費生活相談事業	33,959	32,529	1,430	①消費生活相談業務(相談・助言・あっせん等) 33,110 ※H24年度～NPO法人委託 会計年度任用職員制度導入に伴う消費生活相談員の処遇改善]期末手当1.3月→2.0月(+1,430) 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
	消費者教育推進事業(一部交付金事業)	3,455	4,806	△1,351	①消費者教育推進地域協議会開催費 332 ②とっとり消費者大学公開講座の開催(交付金) 942 ③消費生活相談員向け消費者教育講座の開催(交付金) 228 ③新聞記事連載「消費生活相談Q&A」(一部交付金) 1,056 ④広域団体等の申込みに対する啓発講座(講師派遣)単県分 162 ⑤県政だより・新聞・HP、LINE等、各種広報媒体による啓発、啓発資料やチラシの作成 → 広報課、既存経費対応 ⑦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 ⑧SDGs・エシカル消費の推進 ・エシカル標語コンテストの開催(交付金事業) 500 ※一部事業を成年年齢引下げに向けた環境整備事業へ振替
	消費者行政費	21,623	24,044	△2,421	【市町村消費者行政強化交付金(市町村事業)】11,000 ・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 【消費者行政費】8,582 ・県条例及び消費者関連法令に基づく消費者行政の執行 ・市町村・警察・関係機関との積極的な連携(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 ・消費者行政活性化基金の清算に伴う償還金 ・その他(市町村職員研修会、功労者表彰、標準事務費) 【消費生活センター管理運営費】2,041 ・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、清掃・廃棄物委託料
小計		59,037	61,379	△2,342	
(新) 成年年齢引下げに向けた環境整備事業		4,068	0	4,068	(臨) ・高等学校での弁護士による出前授業(交付金) 420 ・教材(DVD)作成費 500 ・成年年齢引下げ周知(SNS・ケーブルでの広報) 1,660 (以下、消費者教育推進事業からの振替) ・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(単県) 1,393 (鳥大、環境大、短期大学、高専) ・専修学校での啓発講座(講師派遣(交付金分)) 95
計		63,105	61,379	1,716	

7 令和2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。

【R2 相談室別】		
相談室名	件数 (件)	割合 (%)
東部	1,014	35.1
中部	319	11.0
西部	1,556	53.9
計	2,889	100.0

【R2 対応結果別】		
	件数 (件)	割合 (%)
助言 (自主交渉)	1,734	60.0
斡旋 (解決・不調)	376	13.0
その他 (他機関紹介等)	779	27.0
計	2,889	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。

→(令和2年度)土日の相談件数:342件(全体の11.8%、一日平均3.4件)

※継続案件を含む土日の相談対応件数は390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2年度)とっとり電子申請サービスでの相談件数:4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	3回	3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	58件	
合計	—	36回	61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」(R2.9~12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	R2.12.12(土)	R2.12.20(日)	R2.12.13(日)
場所	県民ふれあい会館	倉吉交流プラザ	米子コンベンションセンター
相談件数	1件	2件	4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。

日 時	令和3年3月16日（火）13：00～15：00
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"> ・会長、副会長の選出 ・令和2年度の消費者教育の取組の成果検証・評価 ・令和3年度の消費者教育の取組方針 ・その他

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。

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)
R2年度	県民 0名	県民 0名	県民 0名	県民 19名
	※大学のコロナウイルス感染拡大防止対策に従い、学生のみリモート授業を実施し、県民は受講中止。			
	学生 60名	学生 40名	学生 38名	学生 40名
	計 60名	計 40名	計 38名	計 59名
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの役割と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、税制度 ・エシカル消費、地球温暖化 ・憲法、民法、くらしの法律 ・主権者教育、裁判員模擬裁判 など 			

○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	参加者
1	8月25日	老いる前の整理講演会 ～物よりケアにつつまれて～	NPOコンシューマーズ京都事務局長	米子市	31
2	8月26日	老いる前の整理講演会 ～物よりケアにつつまれて～	NPOコンシューマーズ京都事務局長	倉吉市	28
3	10月16日	もったいないを広めよう！ ～食品ロスの削減に向けて～	鳥取短期大学 教授	鳥取市	25
4	12月18日	お墓ってな～に ～墓じまいをする前にすべきこと～	(有) 姫田石材店 代表取締役	倉吉市	26
5	2月3日	ネット犯罪の被害にあわないために ～パソコン、スマホのセキュリティ対策～	鳥取県警本部	鳥取市	14
6	2月16日	ネット犯罪の被害にあわないために ～パソコン、スマホのセキュリティ対策～	鳥取県警本部	米子市	12

○啓発講座（講師派遣事業）「とっとり消費者大学 啓発講座」

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6回派遣した。

年度	主な派遣先	回数	参加人数
R2	高校、専門学校、大学、業界団体、福祉施設	6	220

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）
新聞広告	お知らせ	令和2年5月	新型コロナウイルス対策に便乗した悪質商法や詐欺に注意！
テレビCM	鳥取・島根両県のCM	令和2年5月	新型コロナ対策に便乗した詐欺的行為に注意
電光掲示板	お知らせ	令和3年1月	新成人の消費者トラブルに要警戒！
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 ・「自宅で学べる消費生活講座（動画コーナー）」の掲載
新聞広告（定期掲載）		令和2年5月～ 令和3年3月	奇数月第2水曜日「消費生活 Q&A」 新型コロナに関連した悪質商法、インターネット通販、訪問買取に注意、パソコンサポート詐欺、誰でも簡単に稼げる？儲け話に注意、クーリング・オフ
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・高等学校・見守りネットワーク参加者等）
	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 14 回 注意情報、各種講座の開催案内 等

④ 鳥取県金融広報委員会の活動

媒体	時期	内容（タイトル等）
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>「新型コロナウイルスに便乗した詐欺が増えています！！」 その他、チラシの作成、配布
講演会	令和3年1月	鳥取市消費生活センター講座 「スッキリわかる！キャッシュレス決済の基礎講座」

⑤ 消費者団体代表者連絡会議の開催

例年、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2年7月6日（金）13：30～15：15
場所	エキパル倉吉 多目的ホール
参加者	消費者団体：11団体・12名
議題	・令和2年度県消費者行政関連事業 （消費生活相談の概要、新型コロナウイルスに関連した消費生活相談の概要、事業計画・補助金の概要、消費者教育の推進について） ・各団体の活動紹介及び意見交換・情報交換

⑥ 消費者団体等への支援

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。

※ 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	○事業名:「高齢者の特殊詐欺被害防止」のための啓発活動の推進 ○内容:の特殊詐欺等消費者被害防止のため、高齢者福祉・介護施設、公民館への啓発講演・懇談会、街頭啓発、商業施設(ATM設置店)での啓発活動時に使用するパンフレット等の作成 ○配付先:中部・西部高齢者福祉・介護施設、中部・西部公民館、法人が開催する啓発講座等で配布、及び商業施設(ATM設置店)で配布
合計	100,000円	

(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。
全2回の内、第1回目は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面開催。

【第2回】

日時	令和3年3月18日(木) 10:00~12:00
場所	米子コンベンションセンター5階 第4会議室
議題	協議事項 ・第1回消費生活審議会報告事項に係る意見について ・県の消費生活相談体制の見直しについて その他 ・エシカル消費の表現(言い換え)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13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
R2.6.1	米子コンベンションセンター 県消費生活センター 研修室	・消費生活相談の概要 ・令和2年度の事業計画 ・消費者行政に係る県と市町村の役割分担 ・市町村における見守りネットワークの設置について ・今後の消費生活相談体制について ・特殊詐欺被害防止について	西部地区 市町村
R2.6.2	県庁第2庁舎 4階 第32会議室	・消費生活相談の概要 ・令和2年度の事業計画 ・消費者行政に係る県と市町村の役割分担 ・市町村における見守りネットワークの設置について ・今後の消費生活相談体制について ・特殊詐欺被害防止について	東部地区 市町村
R2.6.4	中部総合事務所 B棟	・消費生活相談の概要	中部地区

	2階 202会議室	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度の事業計画 ・消費者行政に係る県と市町村の役割分担 ・市町村における見守りネットワークの設置について ・今後の消費生活相談体制について ・特殊詐欺被害防止について 	市町村、中部ふるさと広域連合
--	-----------	---	----------------

<鳥取県市町村消費者行政担当職員等研修>

開催日		研修会の名称・概要	参加者
R2.12.8	書面開催	<ul style="list-style-type: none"> ・身近な消費生活相談窓口として ・消費者行政職員に求められる役割 	県内市町村消費者行政担当職員

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）

（1）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）を書面開催し、従来、オブザーバー参加だった県警察本部が正式参加することとなったほか、協議会活動に関する資料等を各構成機関に配付し、協議会の役割について再認識を図った。

開催日	内容
R3.1.12	1 構成員の加入に係る協議会設置要綱の一部改正 2 協議会の活動・役割等に関する資料、情報の提供 など

（2）見守りネットワーク協議会の設置の意義等について、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、各市町村役場を随時訪問して意見交換するなどして、市町村での設置促進を図った。

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

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（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2年度文書勧告事業者なし）

【R2.10.20付 公表資料】

とっ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
R2	31	10	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
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

○昨年度と比較して、指導店舗数の割合が減少しました。

2 実施日

9月1日（火）、2日（水）、3日（木）、4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（31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。

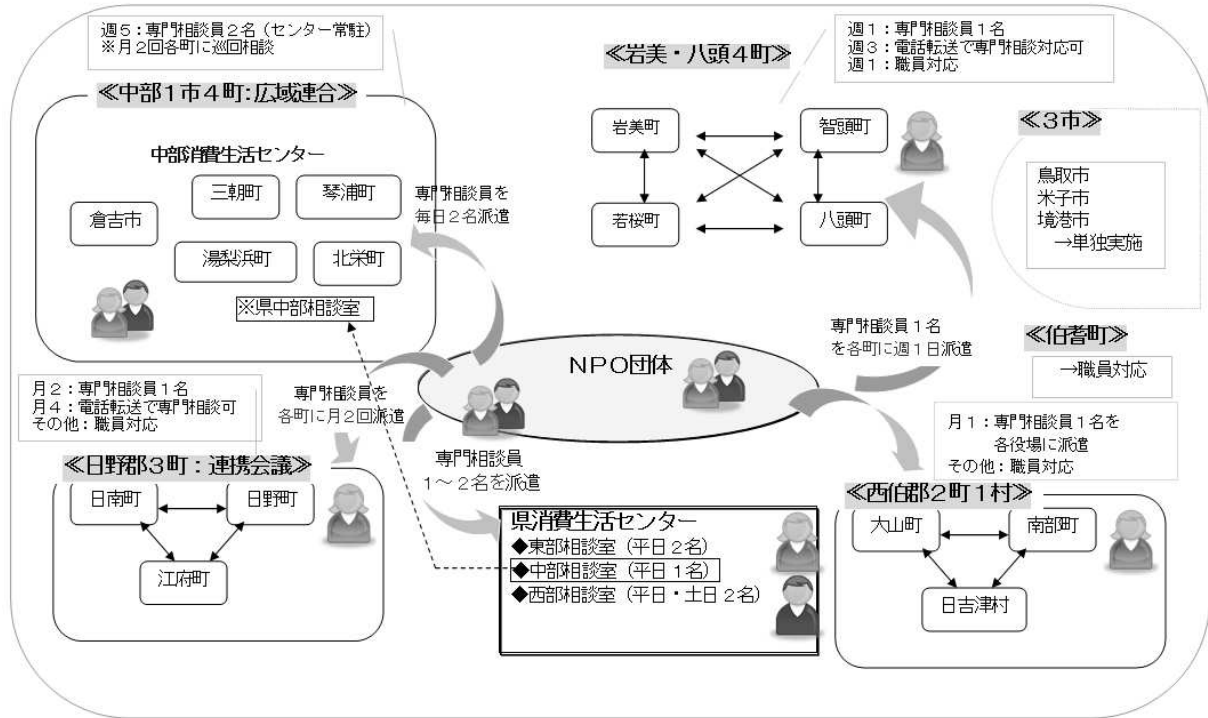
8 令和3年度消費生活センター事業概要

(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。
県と市町村共同による相談業務委託の現状



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月予定）。

(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8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 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。

⑥ 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。

⑦ 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

⑧ 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。

⑨ 「思いやり消費（エシカル消費）」の普及

中学生を対象としたエシカル消費標語コンテストを開催。

（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。

⑨ 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行う。

【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）

（４）成年年齢引下げに向けた環境整備事業

① 成年年齢の引下げによる注意点や影響などの周知広報

新聞やSNS、ケーブルテレビ等で、幅広い世代への広報を行う。

② 学生への周知等

○ 県内高等学校及び特別支援学校高等部（42校）において、弁護士による事例に基づく実践的な授業を行う。

○ 専修学校の入学時ガイダンス等において啓発講座（講師派遣）を行う。

○ 大学及び高专での「くらしの経済・法律講座」（大学連携講座）において、契約の基礎、成年年齢引下げによる影響、消費者トラブル事例と対処方法等の講義を行う。

③ DVD教材の作成

成年年齢引下げに関するDVD教材を作成し、PTA（保護者）や地域への普及啓発に活用する。