

2 令和4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

【身近な消費生活相談窓口機能強化事業】

相談体制の維持・充実

- ・ 県内3拠点での消費生活相談対応・市町村支援
- ・ 電子メール相談（相談しやす体制整備）
- ・ 土日の相談対応
- ・ 相談員の専門能力の向上
- ・ 法律専門家等外部専門家活用による対応力強化（多重債務・法律相談会の実施）
- ・ 市町村での困難案件に対する助言・引継対応

- 新 各市町村窓口へのタブレット端末の貸与
- 新 消費生活相談員資格確保の補助金制度

消費者行政に係る法執行

【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
- ・ 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）
- ・ 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

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

【消費者教育推進事業】

【思いやり消費（エシカル消費）普及事業】

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
- ・ 成年年齢引下げに対応した若年層への消費者教育
- ・ 高等教育機関との連携による学生・県民向け講座（くらしの経済・法律講座）の開催
- ・ 消費者問題の知識習得を図る公開講座（とっとり消費者大学）の開催
- ・ 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

- 新 各市町村での高齢者向けスマートフォン利用の消費者トラブルと対処法講座の開催

- 新 思いやり消費（エシカル消費）宣言制度

- 新 思いやり消費宣言事業者活動支援補助金

- 新 貸出用エシカル消費啓発人形・パネル等の作成

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

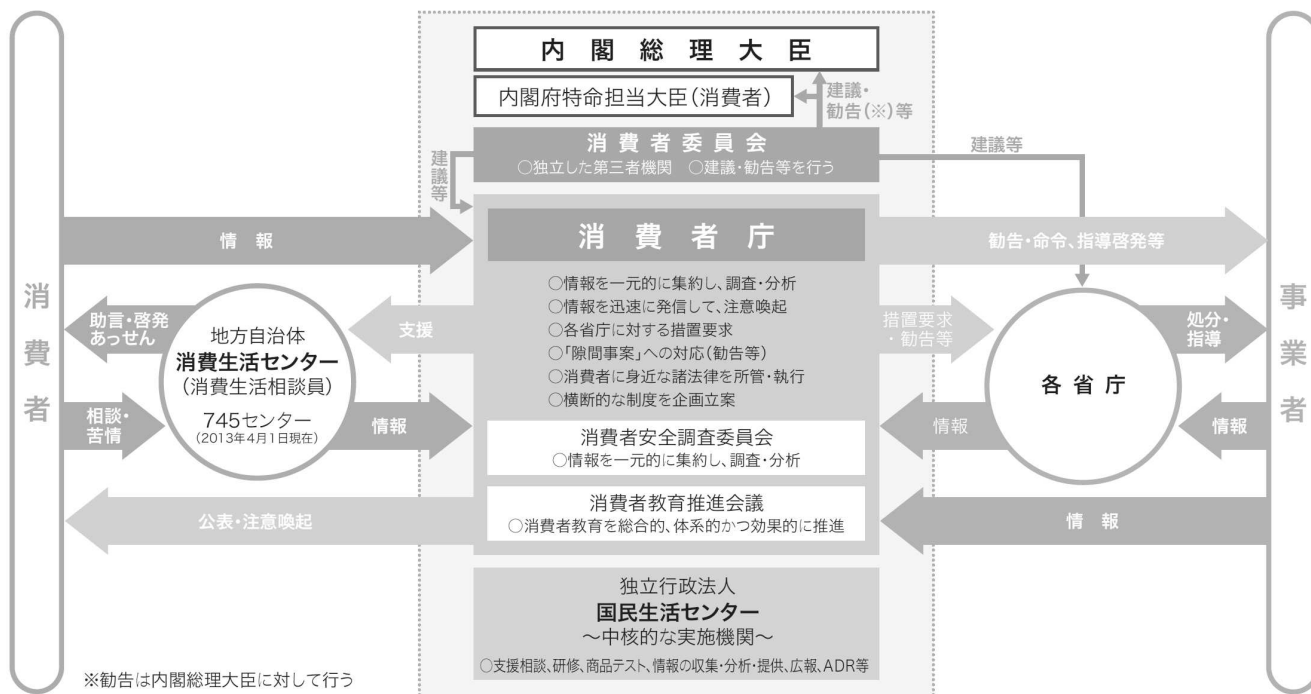
消費者団体等の育成、活性化

- ・ 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（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

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 (千円)			事業内容 (R4年度)
		R4	R3	差引	
身近な消費生活相談窓口機能強化事業	(新) 市町村相談支援	1,548	0	1,548	①市町村消費生活相談オンライン支援事業(タブレット端末購入費)(一部交付金)1,400 ②消費生活相談担い手確保事業 148
	(新) デジタル消費者教育の推進	1,833	0	1,833	①消費生活相談員講師分報償費(一部交付金)513 ②消費生活相談員特別旅費(一部交付金)285 ③講座実施委託料(一部交付金)1035
	消費生活相談事業	33,878	33,959	△81	①消費生活相談業務(相談・助言・あっせん等)33,029 ※H24年度～NPO法人委託 ②県弁護士会等と連携した各種法律相談会(多重債務・ヤミ金融等対策を含む)の開催 849
(新) 思いやり消費(エシカル消費)普及事業		4,100	500	3,600	①思いやり消費宣言事業者活動支援補助金等(一部交付金)3,100 ②普及啓発(貸出用展示物の作成、動画制作)(一部交付金)1,000
消費生活センター事業費	消費者教育推進事業	4,594	2,955	1,639	①消費者教育推進地域協議会開催費 432 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 ④新聞記事連載「消費生活相談Q&A」1,056 ⑤広域団体等の申込みに対する啓発講座(講師派遣)123 ⑥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 ⑧くらしの経済・法律講座開催費 1,578
	消費者行政費	21,240	21,623	△383	【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】8,219 ・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】2,021 ・県消費生活センター及び各相談室の管理運営負担金、清掃・廃棄物委託料
(廃止) 成年年齢引下げに向けた環境整備事業		0	4,068	△4,068	・高等学校での弁護士による出前授業(交付金) ・教材(DVD)作成費 ・成年年齢引下げ周知(SNS・ケーブルでの広報)ほか
計		67,193	63,105	4,088	

7 令和3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。

【R3 相談室別】		
相談室名	件数 (件)	割合 (%)
東部	982	35.6
中部	299	10.8
西部	1,476	53.5
計	2,757	100.0

【R3 対応結果別】		
	件数 (件)	割合 (%)
助言 (自主交渉)	1,169	42.4
斡旋 (解決・不調)	233	8.5
その他 (他機関紹介等)	1,355	49.1
計	2,757	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3年度)土日の相談件数:295件(全体の10.7%、一日平均2.9件)

※継続案件を含む土日の相談対応件数は364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3年度)とっとり電子申請サービスでの相談件数:15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	9回	9件	相談者本人が弁護士に相談
多重債務・法律相談会	毎月(12月を除く) ×3箇所	33回	48件	
合計	—	42回	57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」(R3.9~12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	R3.12.18(土)	R3.12.19(日)	R3.12.12(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	0件	1件	1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（中止）

新型コロナウイルス感染症拡大により中止。

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)
R3年度	県民 59名	県民 17名	県民 50名	県民 13名
	学生 70名	学生 40名	学生 52名	学生 42名
	計 129名	計 57名	計 102名	計 55名
内容	<ul style="list-style-type: none"> ・成年年齢引下げと消費者トラブル ・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	5月26日	消費生活相談の現場からみた最近の消費者トラブル 鳥取県生活協同組合の取組み ～SDGsの実践、食品ロス削減とエシカル消費～	NPOコンシューマーズサポート鳥取 消費生活相談員 鳥取県生活協同組合 常勤理事	米子市	19
2	9月2日	終活と相続のマネープラン	鳥取県金融広報アドバイザー	倉吉市	10
3	9月9日	終活と相続のマネープラン	鳥取県金融広報アドバイザー	米子市	10
※コロナウイルスの感染拡大により、例年（R2年度6回）より回数が減少 ※2, 3回については来場とオンライン参加とのハイブリッド形式で開催					39

○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2回派遣した。

年度	主な派遣先	回数	参加人数
R3	YMCA 米子医療福祉専門学校、鳥取県トラック協会	2	154

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3年9月	振り回されず情報見極めて～コロナワクチンのデマに注意～
		令和3年11月	多重債務休日相談会
		令和4年3月	4月から成年年齢が18歳に引き下げられます！
新聞広告	お知らせ	令和3年7月	若者消費者トラブル注意報
ラジオ広告	お知らせ	令和4年1月	成年年齢引き下げによる注意喚起
テレビ放送	県政テレビ 「マルっと！とっとり」	令和4年1月	正しく知ろう！成年年齢の引き下げ
	山陰放送 「テレポート山陰」	令和4年1月	4月から成人年齢引き下げ 18歳から大人です！
	日本海ケーブルネット ワークCM	令和4年2月～ 3月	成年年齢が18歳に引下げられます！
	中海テレビ番組	令和4年2月～ 3月	18歳・19歳も気をつけて！成年年齢引下げによる契約トラブル
Yahoo、YouTube 広告		令和4年3月	「成年年齢が18歳に変わります！」
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）		令和3年5月～ 令和4年3月	奇数月第2水曜日「消費生活 Q&A」 巧妙化する「アポ電話」に注意、未成年者の契約取り消し可能、心当たらないものは開かない、「保険金で修理」の勧誘に注意、成年年齢が18歳に引き下げされます、悪質な業者やトラブルに注意
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 16 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4年1月	金融経済講演会 「渋沢栄一の「論語と算盤」で未来を拓く」

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。令和3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため書面開催（44団体へ送付）。

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
琴浦町女性 団体連絡協 議会	47,503 円	○事業名:琴浦町女性団体連絡協議会 研修会 ○内容:講演会「もったいないをひろめよう! ~食品ロス削減に向けて~」 ○講師:鳥取短期大学 教授 亀崎 幸子 氏 ○日時:R3.9.4(土)10:00~11:40 ○場所:琴浦町役場分庁舎 多目的ホール ○参加者:40人(会員及び一般県民)
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:「高齢者など弱者の特殊詐欺消費者被害防止」啓発活動の推進事業。 ○内容:啓発冊子の作成と、高齢者施設、公民館等への配布。街頭啓発活動や出前講座の実施。
合 計	100,000 円	

⑦ エシカル消費標語コンテストの開催

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。応募作品1910点から、最優秀賞1点、優秀賞4点、入選11点を審査会にて選定した。

最優秀賞 「フードロス 減らす意識がみらいをえがく のばそう地球の賞味期限を」

(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3年10月1日(金) 10:00~12:00
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	・審議事項 (諮問)鳥取県消費生活センター条例及び消費生活相談業務を委託する法人等に係る指定基準の改正について ・報告事項 (1)令和2年度・令和3年度の消費生活相談の概要について (2)令和3年度の事業の実施状況について

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14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
R3.5.20	米子コンベンションセンター 第3会議室	・消費生活相談の概要 ・令和3年度の事業計画 ・特殊詐欺被害防止について ・見守りネットワークの設置について ・県の消費生活相談体制の見直しについて	西部地区 市町村

R3. 5. 24	中部総合事務所 201 会議室	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の概要 令和 3 年度の事業計画 特殊詐欺被害防止について 見守りネットワークの設置について 県の消費生活相談体制の見直しについて 	中部地区 市町村、 中部ふるさと 広域連合
R3. 5. 25	鳥取市役所 多目的室 3	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活相談の概要 令和 3 年度の事業計画 特殊詐欺被害防止について 見守りネットワークの設置について 県の消費生活相談体制の見直しについて 	東部地区 市町村

<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	参加者
R3. 8. 25	オンライン開催 (サテライト開場：倉吉未来中心セミナー ルーム 4)	講師：拝師 徳彦 弁護士 <ul style="list-style-type: none"> 地方における消費者行政の役割について 消費生活相談体制の見直しについて 	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、見守りガイドブックや消費者トラブルへの注意喚起チラシを各構成機関に配付して、各機関の見守り活動の充実を図った。

開催日	内容
R4. 3. 30	<ol style="list-style-type: none"> 消費者庁見守りガイドブックの配付 啓発チラシ(消費者庁、国民生活センター、県警察本部)の配付 鳥取県消費生活センターの啓発講座等の案内

- (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したり、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り、2 町で設置の運びとなった。

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 3 年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため巡回調査を中止し、252 店舗への書面通知を実施。

(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

媒体	時期	内容(タイトル等)
ラジオスポット CM	令和 4 年 1 月	「成年年齢が 18 歳に引下げられます」
テレビ	令和 4 年 1 月	「4 月から成人年齢引き下げ 18 歳から大人です！」
新聞広告(定期掲載)	令和 4 年 1 月	「成年年齢の引下げ 悪質な業者やトラブルに注意」

テレビ	令和4年1月	県政番組「マルっと！とっとり」 「正しく知ろう！成年年齢の引き下げ」
テレビCM	令和4年2月 ～3月	成年年齢が18歳に引下げられます！
テレビ	令和4年2月 ～3月	「18歳・19歳も気をつけて！成年年齢引下げによる契約トラブル」 ・番組動画（4分）を県公式動画サイト「とっとり動画チャンネル」に掲載。 ・動画のリンクを学校教育機関に提供し、学校や保護者への啓発活用を依頼。
Yahoo、YouTube 広告	令和4年3月	「成年年齢が18歳に変わります！」
新聞広告（定期掲載）	令和4年3月	「成年年齢の引下げ 悪質な業者やトラブルに注意」
新聞広告（県政広報）	令和4年3月	「成年年齢が18歳に引き下げられます！」
消費生活センター LINE、HP	随時	成年年齢引き下げに関する情報を発信。

② 学生への周知等

- 弁護士が県内の全高校（特別支援学校を含む42校）へ出向き、成年直前の生徒及び学校教員に対して成年の法的な意義や消費者トラブルへの備え等について啓発する「弁護士出前授業」を実施した。また、出前授業をDVDに収録して、消費者教育教材として教育委員会等の学校教育機関へ配布した。
 - ・授業実績：対象42校のうち36校（約3,700人）で実施。※6校はコロナ感染拡大のため中止。
- 大学及び高専での「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った。

8 令和4年度消費生活センター事業概要

（1）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 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

⑦ 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。

⑧ 消費生活相談員向け消費者教育講座の実施

消費生活相談員を対象とする、知識、能力向上を目的とした研修を実施。
時期 通年（年間1回程度）

（2）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。

④ 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。

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。

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。

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、二十世紀梨の出荷期に事業者に対する指導を実施。

⑧ 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）

（3）身近な消費生活相談窓口機能強化事業

① 市町村相談支援

市町村窓口へのタブレット端末の貸与による相談支援や、消費生活相談員（国家資格者）確保のため、資格取得を支援する。

② デジタル消費者教育の推進

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する。

③ 消費生活相談の実施

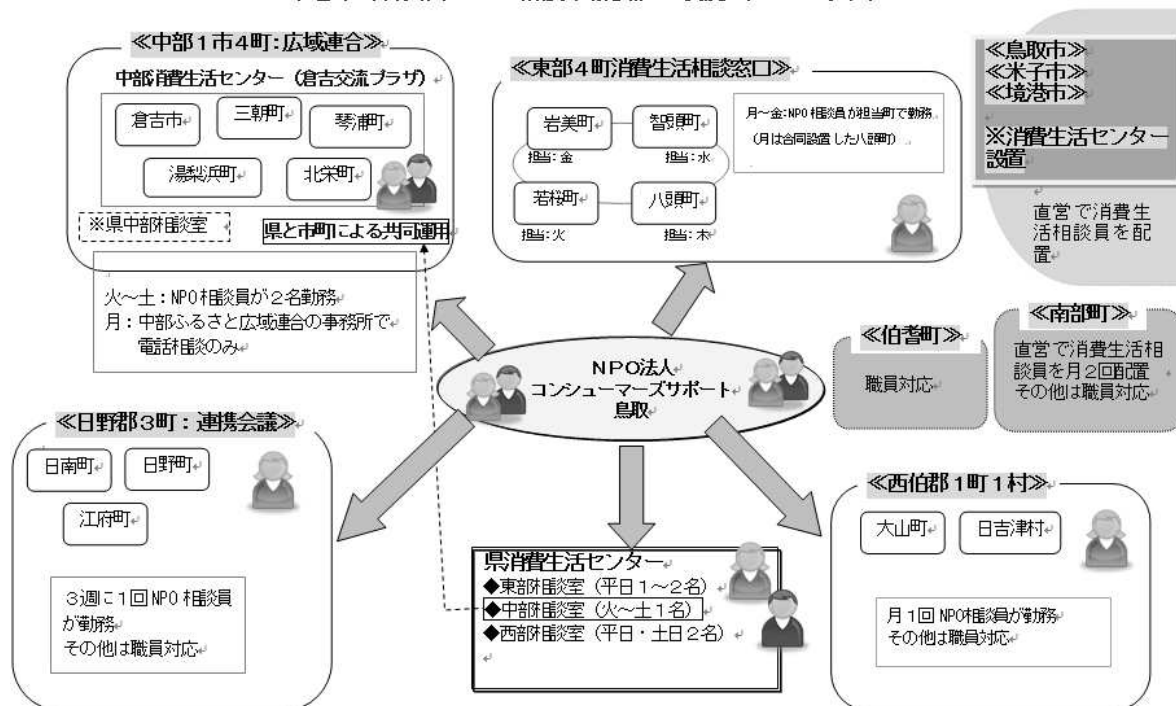
県内3箇所に消費生活相談室を設置し、消費生活相談員が消費者トラブルへの相談・助言・斡旋等を実施。西部相談室においては、土日の相談受付を引き続き実施。

※平成24年度から県・一部市町共同でNPOに相談業務を委託。

④ 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）

県と市町村共同による相談業務委託の状況（R4.4.1現在）



⑤ 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）。

⑥ 消費生活相談員担い手確保事業

県内の「消費生活相談員」資格取得者へ補助を行い、県・市町村でのなり手の確保につなげる。

（４）思いやり消費（エシカル消費）普及事業

① 思いやり消費宣言事業者応援モデル事業

- とっとり思いやり消費ロゴマーク、ステッカー作成。
- 「とっとり思いやり消費推進宣言」と、宣言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」制度の開始。

② 普及啓発

- 学校図書館等への啓発パネル等の貸出用展示物の作成。
- 思いやり消費啓発動画の作成。