

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)



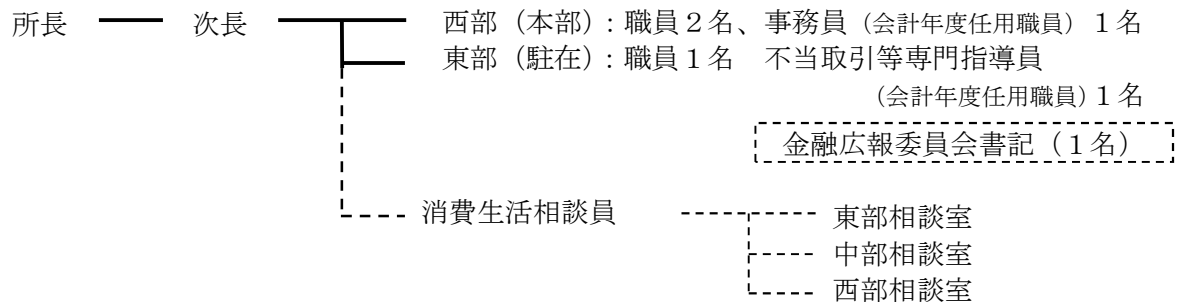
ウ 消費生活相談室の設置状況

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

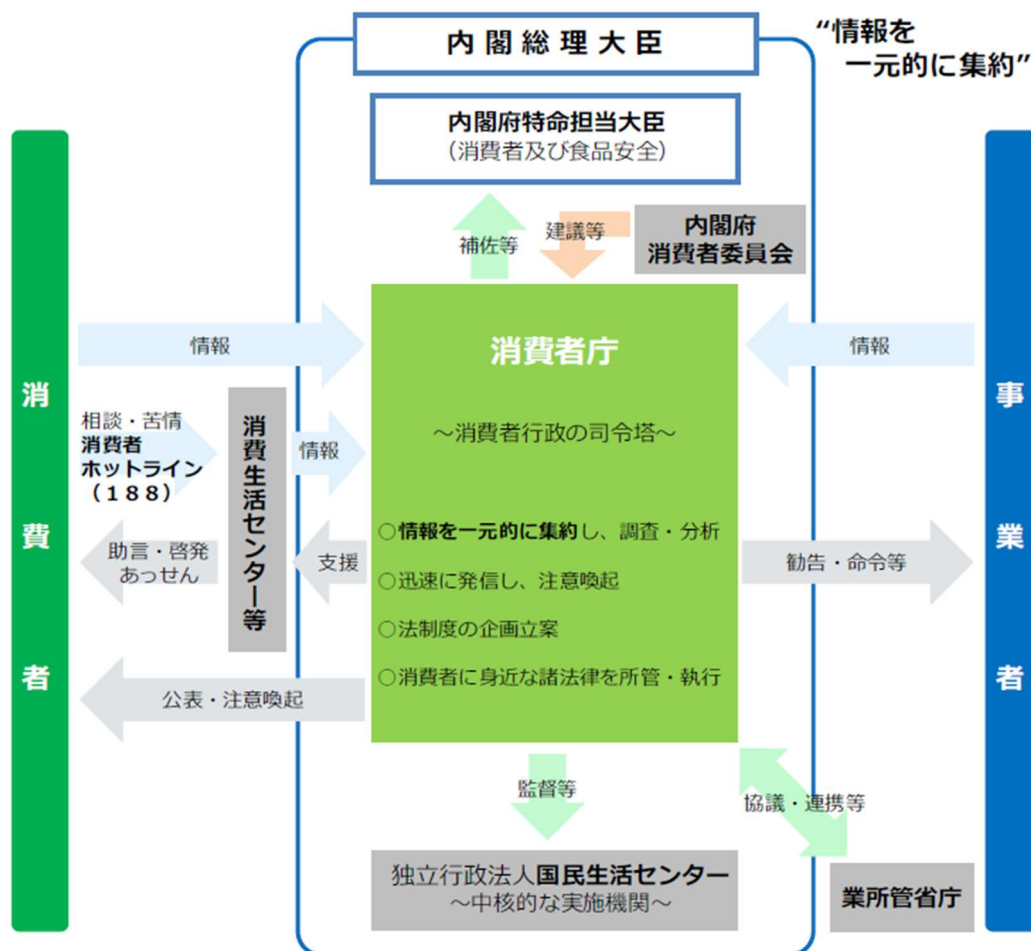
消費者団体等の育成、活性化支援

- ・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→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	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・安全なくらしの確保を図る。

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