

鳥取市の消費者行政について

鳥取市における消費者行政の沿革

【沿革】

- ・平成21年5月 国、県の動向に合わせて本市に「消費生活相談窓口」を設置。消費生活相談員を2名配置
- ・平成22年2月 「鳥取市消費者行政基本方針」を策定
- ・平成23年4月 消費生活相談員を3名に増員
- ・平成28年4月 それまでの「消費生活相談窓口」を「鳥取市消費生活センター」とし、消費者行政の拠点として設置
- ・平成30年3月 国、県の動向に合わせて本市の消費者教育推進計画である「主役は私たち 鳥取市消費生活プラン」を策定

【基本理念及び目標】

「鳥取市消費者行政基本方針」より

（基本理念）

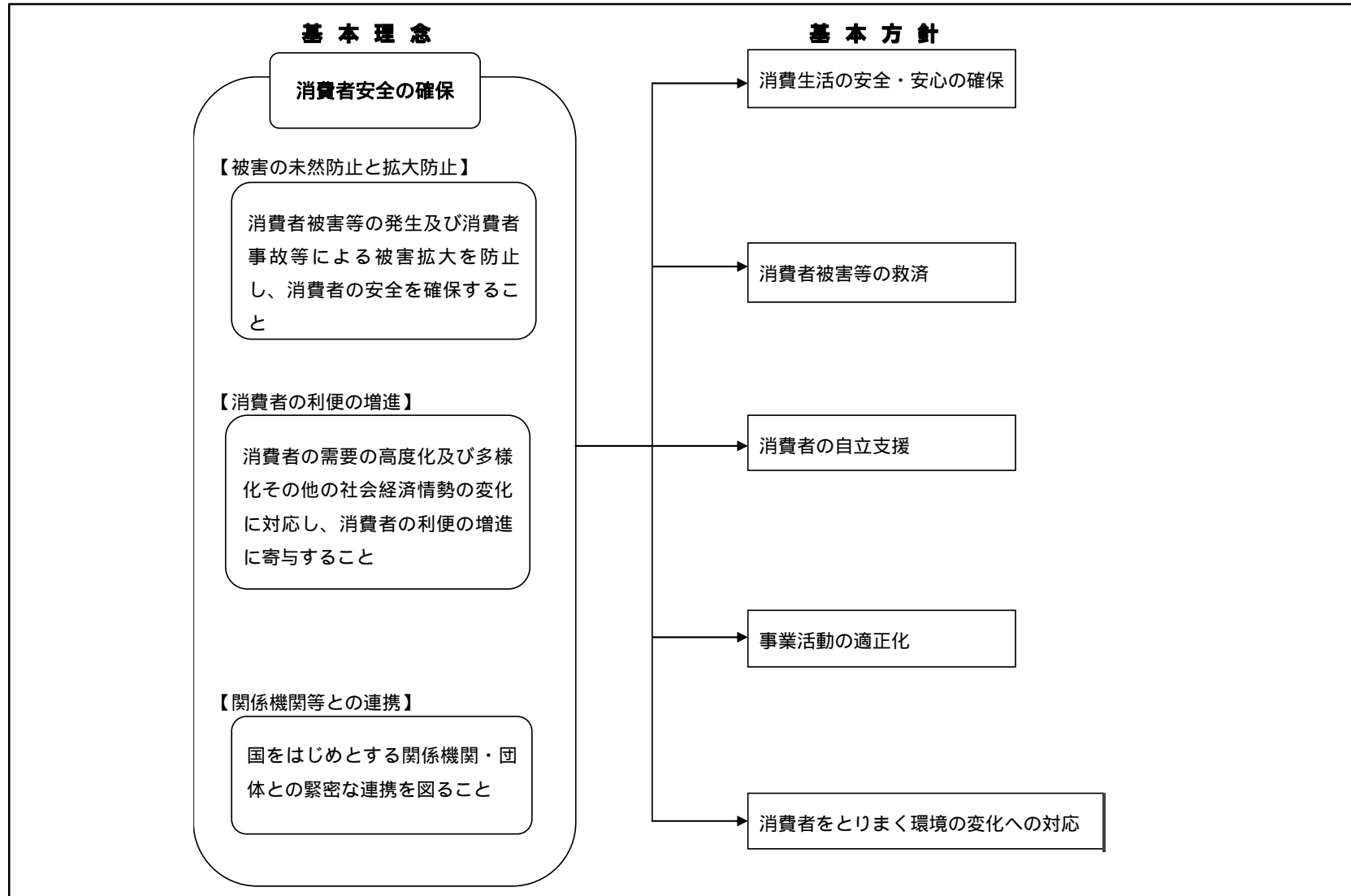
消費者被害等の発生及び消費者事故等による被害の拡大を防止し、消費者の安全を確保すること
消費者の需要の高度化及び多様化その他の社会経済情勢の変化に対応し、消費者の利便の増進に寄与すること
国をはじめとする関係機関・団体との緊密な連携を図ること

（目標）

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現

鳥取市の消費者行政の基本方針

「鳥取市消費者行政基本方針」(平成22年2月)より



鳥取市消費生活センターの役割

【主な役割】

○消費生活に係る相談業務

消費者から寄せられる悪質商法や契約トラブルなどの相談や、商品事故の苦情などに対し、問題解決のための助言・あっせんを行う

○消費生活に係る情報の収集及び提供

消費生活に関する相談で得た情報や、国や県などの関係機関や事業者などから提供される消費生活に関する情報を収集し、市民に対して提供する

○消費者教育その他消費者への啓発

自立した消費者の育成を支援するため、消費者教育や啓発活動を通じて市民の消費に関する学びの場の充実を図る

【職員体制】

所 長 （市民総合相談課課長兼務）

副所長 （ " 課長補佐兼務）

職員 1 名（ " 職員兼務）

消費生活相談員 3 名（市嘱託職員）

【所在地】

〒680-0845 鳥取市富安二丁目 1 3 8 番地 4 鳥取市役所駅南庁舎 1 階 4 2 番窓口

【受付時間】

月～金（祝日、年末年始を除く） 8：30～17：15

鳥取市における消費者行政に関する取組み状況①

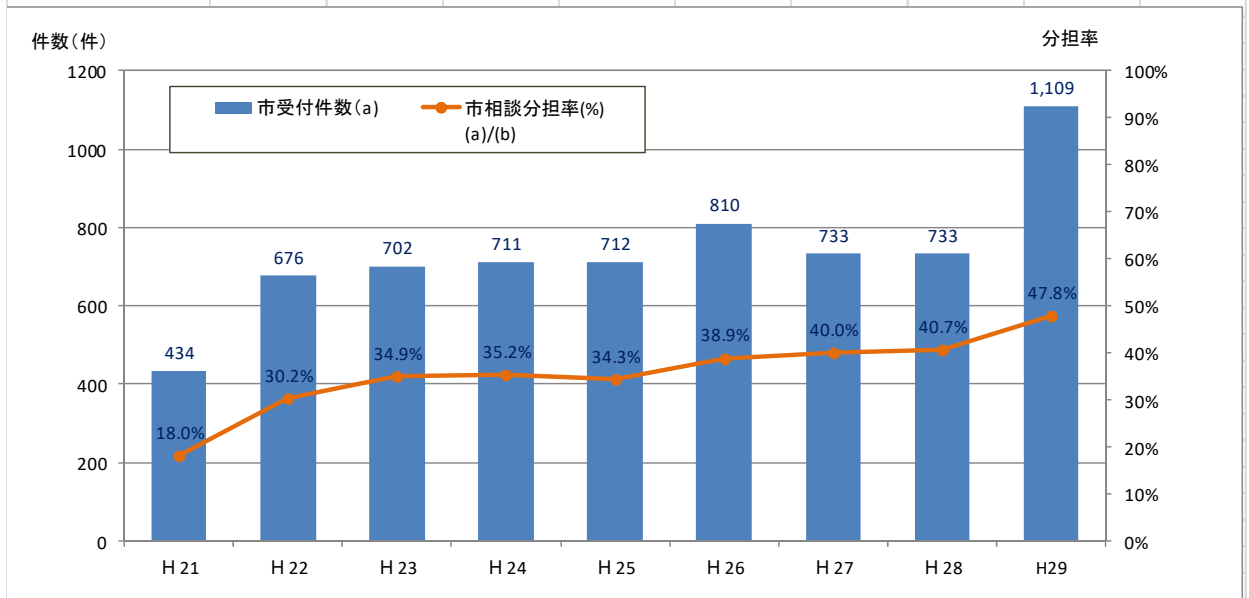
消費生活に係る相談業務について

表-1 鳥取市消費生活センターでの受付相談件数及び相談分担率の推移

年度	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
市受付件数(a)	434	676	702	711	712	810	733	733	1,109
全相談件数*(b)	2,405	2,238	2,011	2,019	2,078	2,083	1,831	1,801	2,319
市相談分担率(%) (a)/(b)	18.0%	30.2%	34.9%	35.2%	34.3%	38.9%	40.0%	40.7%	47.8%

* 全相談件数とは、市民の消費相談について、市受付件数に鳥取県消費生活センター受付件数を加えた数です。

図-1 鳥取市消費生活センターでの受付相談件数及び相談分担率の推移



鳥取市における消費者行政に関する取組み状況②

消費生活に係る情報の収集及び提供

【情報収集について】

○消費生活相談での事例による把握

- ・市相談窓口に寄せられる相談事例から、トラブル事例や注意喚起が必要な事案を把握
- ・PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク)を通じた相談事例の把握

○国、県等からの情報収集

- ・消費者庁や国民生活センターからの注意喚起情報や消費生活情報を把握
- ・消費に関連する法令や制度についての情報把握
- ・国や県などが実施する研修会や意見交換会への参加による情報収集

【情報提供について】

○巡回パネル展の開催

- ・公共施設や地区公民館を会場とした巡回パネル展を開催
- ・消費生活に関する最新の情報や、注意喚起情報をパネルにして展示
- ・1か所2週間程度。イベント開催と連携して実施する場合もあり

○関連機関への注意喚起情報の提供

- ・注意喚起が必要な相談事例については、庁内職員や関連機関及び団体に対して、随時情報提供

○市報や市公式ウェブサイトでの情報提供

- ・市報に「ガード博士とメープル助手の消費者トラブル講座」を連載し、消費者トラブルの事例を紹介
- ・市公式ウェブサイトにて、注意喚起情報や相談事例の紹介、国等からの情報を提供

鳥取市における消費者行政に関する取組み状況③

消費者教育その他消費者への啓発

【啓発事業について】

○出前講座の実施

- ・地域や団体からの依頼を受けて出前講座を実施
- ・講座のスタイルとしては、消費生活相談員による資料や啓発用DVDなどを活用した講話のほか、鳥取市消費者団体連絡協議会による消費者寸劇を実施
- ・依頼されるテーマは「悪質商法」「振込み詐欺」「見守りの必要性」といったものが主

○巡回パネル展の開催

- ・公共施設や地区公民館を会場とした巡回パネル展を開催
- ・消費生活に関する最新の情報や、注意喚起情報をパネルにして展示
- ・1か所2週間程度。イベント開催と連携して実施する場合もあり

○啓発用教材などの資料の貸出、外部講師による講演等の実施

- ・啓発用DVDや啓発パネルの貸出、チラシ等の資料の提供
- ・会議や研修会での外部講師による講演を実施（見守り研修会など）

○消費者イベントの実施や支援

- ・消費者市民まつりの開催
- ・鳥取県金融広報委員会と連携した消費者イベントの開催（親子お金の使い方教室等）
- ・鳥取市消費者団体連絡協議会等の消費者関連イベントでの連携、支援（消団連市場等）

鳥取市における消費者行政に関する課題

○鳥取市消費生活センターの周知

- ・市町村に消費相談窓口があることを知らない方が過半数を大きく超えている。また実際に被害にあった方の半数以上が相談をしなかったと回答している。
(鳥取県「消費生活に関する県民意識調査」(平成26年度)より)
- ・鳥取市消費生活センターの役割分担率は全国平均及び県平均をいずれも下回る。

○情報発信の充実

- ・市報及び市公式ウェブサイトによるものがほとんどである。
- ・対象や内容によって他の媒体や関係機関との連携など効果的な情報発信が必要である。

○消費者教育の推進

- ・消費者である市民誰もが安全な消費生活を送ることができるための「消費者の安全確保」と、誰にとっても公正で持続可能な社会である「消費者市民社会の構築」を目指すため、消費者の自立の支援が必要。