

# 第1章 基本方針の趣旨

## 1 目的

本市の消費者施策を体系化するとともに、消費者・事業者・市をはじめとする行政機関等が連携し、消費者利益を擁護・増進し、消費者である市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とします。

## 2 策定の背景

### (1)消費者をとりまく環境と消費者問題

昭和30年～40年代に経済が高度成長を遂げ、大量生産・大量消費の時代になると、製品やサービスについての情報不足、誇大広告や不当表示、欠陥商品による消費者被害等の発生など、消費者問題が数多く見られるようになりました。

その後、昭和50年代には訪問販売によるトラブルが増加し、マルチ商法などの新たなタイプの消費者問題が発生しました。また、クレジットカードの普及により多重債務等の問題が増加しました。

昭和60年代には外国語教室やエステなどサービスの契約に関するトラブルが増加するなど、消費者被害等が商品からサービスに移行していきました。また、バブル経済の中で資産形成に伴う消費生活問題も急増しました。

近年においては、食品表示の偽装や架空請求のほか、インターネットの普及に伴う電子商取引による消費者被害等が多発するなど、消費者問題は多様化・複雑化しています。

### (2)国の消費者行政の動向

国は、昭和43年に「消費者保護基本法」を制定し、消費者政策の基本的な枠組を定めました。

昭和51年には「訪問販売等に関する法律」を制定して、訪問販売、通信販売及び連鎖取引（マルチ商法）における取引のルールを規定し、消費者被害等の防止と救済を図りました。その後、エステや語学教室などの特定継続的役務提供を規制対象に加え、さらに平成12年には内職商法や資格商法などの業務提供誘引販売取引も規制対象とし、「特定商取引に関する法律」と名称を改めました。

また、事業者と消費者との間の民事ルールを整備していく中で、平成6年には製品の欠陥による被害を救済するために「製造物責任法」を制定しました。平成12年には消費者と事業者との間に情報及び交渉力の格差があることから、一定の場合について契約を取り消すことができる「消費者契約法」を制定し、特定商取引に関する法律で規制対象となっていない取引による消費者被害の救済を図り、消費者契約の適正化を目指しました。

平成16年には消費者保護基本法を改正し、「消費者基本法」を制定しました。消費者基本法では、消費者を「保護の対象」から「自立した権利の主体」に改め、消費者の権利を尊重するとともに、消費者の自立を支援していくことを行政の責務としました。また、平成17年に消費者基本計画を策定し、「消費者の安全・安心の確保」「消費者の自立のための基盤整備」「緊要な消費者トラブルへの機動的集中的な対応」を基本にして、消費者政策を計画的に推進していくこととしました。

平成20年には消費者行政推進基本計画を策定するとともに、消費者行政一元化を目指し平成21年

6月に「消費者安全法」（同年9月施行）を制定、同年9月に消費者庁を設立しました。

平成22年1月には全国共通ダイヤル「消費者ホットライン」の運用を開始し、全国的な消費者行政の推進を図っています。

### （3）鳥取県の消費者行政の動向

鳥取県では昭和45年に「消費生活苦情処理取扱要綱」を制定し、各保健所内に消費生活苦情相談窓口を設置し、消費者からの商品やサービスに関する苦情の受付や相談業務を始めました。

昭和55年には「消費生活の安定及び向上に関する条例」を制定し、消費生活審議会を設置するなど消費者保護の具体的な施策等を明らかにし、消費者行政の推進体制の基礎を築きました。

その後、昭和62年には悪質業者対策連絡協議会の設置、全国消費生活情報ネットワーク（P I O - N E T）運用を開始し、平成15年にはヤミ金融等対策連絡協議会（平成19年に多重債務・ヤミ金融問題等対策協議会に改組）を設置、平成21年には土日における消費者相談を受け付ける体制の整備や新たに「鳥取県消費者行政推進連絡協議会」を設置するなど、市町村とも連携した本県の消費者行政の推進を図っています。

### （4）鳥取市の消費者行政の現状と課題

昭和48年のオイルショックの教訓を契機として、昭和50年に「市民の消費生活の安全と向上」を目的として、鳥取市連合婦人会、鳥取市婦人団体協議会などにより「鳥取市消費者団体連絡協議会」が結成されました。

鳥取市消費者団体連絡協議会では、昭和50年から全国でも数少ない青果物などの価格や入荷状況、くらしの知識などを提供する「消費者情報テレホンサービス」（平成12年終了）を実施するとともに「循環型社会の形成」の理念の下「青空市」「不用品交換会」（現在は「フリーマーケット」に名称変更）の実施、「かしこい消費者」になるための啓発事業として会員をはじめ市民を対象とした「学習会」「料理講習会」「消費者啓発講演事業」などの各種事業の実施に積極的に取り組んでおります。

一方、鳥取市では鳥取市消費者団体連絡協議会の支援を行うと同時に、消費者被害等を含む市民の日常生活における法律的諸問題が多発する現状から、市民生活の安定と権利の擁護を図ることを目的とした「弁護士無料相談」を定期的実施するとともに、平成16年には鳥取市消費者団体連絡協議会の提言を受け、消費者問題を含む市民生活における困りごとの相談窓口として「くらし110番」を開設し、相談体制を整備しました。

さらに、平成21年5月には消費者行政における国の動向を見据え、消費生活相談員を配置した「消費生活相談窓口」を新たに設け、「くらし110番」と「市民相談窓口」を併設した「鳥取市市民総合相談センター」を市民サービスの拠点である駅南庁舎に開設し、相談体制の充実・強化を図りました。

その後、平成26年に成立した「改正消費者安全法」が平成28年4月から施行されるにあたり、駅南庁舎に設置している消費生活相談窓口を「鳥取市消費生活センター」として新たに設置し、消費生活センターとしての機能を明確化することで、地方消費者行政の基盤強化を図りました。

今後、高齢者や障がい者を狙った悪質商法に関する対策、消費者・事業者・庁内関係課・行政機関等との消費者問題に関する連携強化、消費者問題に関わる情報集約と啓発事業を含めた被害防止策、消費者被害等の救済について「鳥取市消費生活センター」を中心とした施策や体制を総合的に整備す

ることが課題となっています。

### 3 基本理念

消費者安全法において掲げられる3項目を基本理念とし、消費者安全の確保に関する施策を総合的に進めます。

- ・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

### 4 基本目標

本市の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、相談体制の充実、消費者事故等に関する情報の集約、消費者被害等の発生又は拡大の防止をすることで、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を目指します。

### 5 基本方針

消費者安全の確保を目指し、次の5つの基本方針を定め、基本目標の実現を目指します。

#### 5つの基本方針

- ①消費生活の安全・安心の確保
- ②消費者被害等の救済
- ③消費者の自立支援
- ④事業活動の適正化
- ⑤消費者をとりまく環境の変化への対応

#### (1)消費生活の安全・安心の確保

消費生活の安全・安心を確保するために、食をはじめとする商品・サービス等の安全・安心を確保します。

#### (2)消費者被害等の救済

消費者被害等を救済するために、相談体制の充実を図り、救済のための制度的手段の運用を図ります。

#### (3)消費者の自立支援

消費者の自立を支援するために、啓発活動及び消費者教育の推進、情報の収集及び提供、消費者団体の自主的な活動の促進を図ります。

#### (4)事業活動の適正化

行政機関等や事業者などの協力のもと事業活動の適正化の推進を図ります。

#### (5)消費者をとりまく環境の変化への対応

消費者をとりまく環境の変化に的確に対応した消費者施策を推進します。

## 基本理念

### 消費者安全の確保

#### 【被害の未然防止と拡大防止】

消費者被害等の発生及び消費者事故等による被害拡大を防止し、消費者の安全を確保すること

#### 【消費者の利便の増進】

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

#### 【関係機関等との連携】

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

## 基本方針

消費生活の安全・安心の確保

消費者被害等の救済

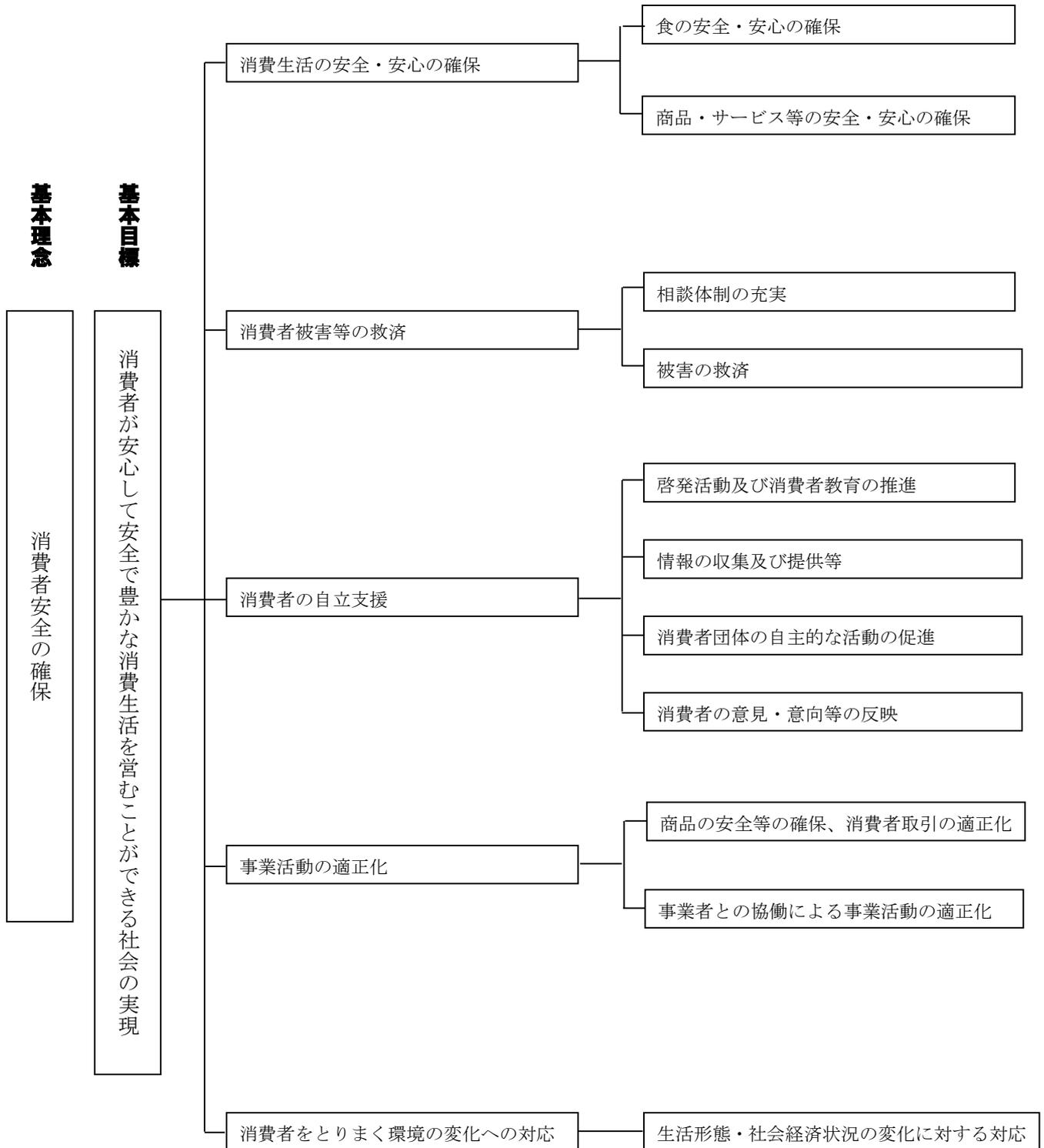
消費者の自立支援

事業活動の適正化

消費者をとりまく環境の変化への対応

## 6 施策の体系

### 基本方針及び施策



## 第 2 章 基本施策

### 1 消費者の安全・安心の確保

近年、湯沸かし器の事故やこんにゃくゼリーの窒息事故など、身体に危害を及ぼす重大な製品事故が発生しています。また、賞味期限の改ざんや産地表示の偽装などの食品偽装や、飲料への異物混入などの食品事故も多発しています。安定した消費生活を実現するためには、食や商品・サービス等の安全・安心を確保することが重要です。本市では、消費者安全法に基づく重大事故等や被害の拡大などのおそれがある消費者事故等については、個別対応を行うと同時に消費者庁に直ちに通知し、その他の消費者事故等については、関係機関と連携して個別相談対応を行うと同時にこれら事故等の未然防止・拡大防止に努め、安全・安心を確保できるようにしていきます。

#### (1)食の安全・安心の確保

市関係課や行政機関等と連携して学校教育において食に関する啓発・教育等を推進するとともに、地域においても食に関する学習する場を提供し、消費者の食に関する理解を深める事業を推進します。

食の安全・安心を脅かす相談や情報が寄せられた場合は、迅速に関係する行政機関等と連携して個別対応するとともに、事故の未然防止・拡大防止に努めます。また、必要に応じて消費者に情報提供を積極的に行います。

##### 【主な関係法令】

(表示関係) … 景品表示法、J A S 法、食品衛生法、健康増進法

(安全関係) … 食品安全基本法、食品衛生法

#### (2)商品・サービス等の安全・安心の確保

商品・サービス等に関して問題となる相談や情報が寄せられた場合は、関係する行政機関等と連携を図り、問題解決と消費者被害等の未然防止・拡大防止に努めます。また、啓発事業や消費者に対する情報提供を積極的に行います。

##### 【主な関係法令】

(表示関係) … 景品表示法、J A S 法、食品衛生法、健康増進法、家庭用品品質表示法など

(安全関係) … 製造物責任法、食品安全基本法、消費生活用製品安全法、食品衛生法

(取引関係) … 消費者契約法、無限連鎖講防止法、特定商品預託法、電子消費者契約法、  
特定商取引法、特定電子メール法、金融商品販売法、出資法

(業法関係) … 貸金業法、割賦販売法、宅建業法、旅行業法

## 2 消費者被害等の救済

消費者と事業者との間に情報力・交渉力において大きな格差があることが、消費者被害等を発生させる原因のひとつとなっています。この格差は、インターネットによる電子商取引など商品やサービスの取引形態の複雑化・多様化によって広がっており、さらに拡大する傾向にあります。このため、消費者被害等の解決において消費者と事業者が対等な立場に立てるよう、相談体制の整備・充実を図り、消費者被害等の救済、問題解決のための助言や情報提供などを行います。

### (1)相談体制の充実

消費者問題に関する専門の消費生活相談員を鳥取市消費生活センターに配置し、消費生活相談体制の充実を図ります。また、消費生活相談員は、各種研修会などを通じ相談員としての資質向上を図ります。

### (2)被害の救済

消費生活相談については、消費生活相談員が相談を受け付け、市関係課や関係する行政機関等と連携して問題の解決を図ります。高度な専門知識を必要とするなど、鳥取市消費生活センターで問題を解決できない場合は、鳥取県消費生活センターと連携して相談者を支援するとともに、速やかな解決を図るため、鳥取県弁護士会など適切な問題解決機関等とも連携し問題解決を図ります。

## 3 消費者の自立支援

消費者をとりまく社会経済環境は日々変化しており、商品やサービスの取引形態は複雑化・多様化し、消費者は自分にとって本当に必要な商品やサービスを選択・購入することが難しくなっています。消費者が安定した豊かな消費生活を送られるよう、自らが主体性を持って合理的に判断ができるよう消費者を支援していきます。

### (1)啓発活動及び消費者教育の推進

消費者が安定した豊かな消費生活を送られるよう、消費生活に関する様々な情報を提供する啓発活動を推進します。また、学校、地域などで消費生活に関する学習ができる機会を提供します。

### (2)情報の収集及び提供等

消費者団体を含む消費者・事業者・行政機関等などから消費生活に関する情報を収集するシステムを構築し、消費者被害等の未然防止・拡大防止のため消費者に対し有用な情報を提供します。特に、悪質商法については、注意を促すために必要に応じて緊急的に情報を提供します。

### (3)消費者団体の自主的な活動の促進

市内の消費者団体を側面的に支援し、各団体の自主的な活動の促進を図り、消費者の消費者問題意識の向上に努めます。

#### **(4)消費者の意見・意向等の反映**

市内の消費者団体との意見交換等を通じて、消費者の意見・意向を把握する機会の提供に努め、施策に反映するよう努力します。

### **4 事業活動の適正化**

#### **(1)商品の安全等の確保、消費者取引の適正化**

事業者が、事業活動のルールを規定する業法に違反することにより、消費者被害等が発生・拡大することがあります。このため、公益通報者保護制度の周知に努めるとともに、消費者からの業法違反の情報についても、指導監督権限のある行政機関等にその情報を提供するなど、業務活動の適正化を図ります。

#### **(2)事業者との協働による事業活動の適正化**

商工団体や福祉サービス事業者など事業者の協力のもと、消費者被害等の未然防止・拡大防止を推進するとともに、本市で行われる事業活動の適正化を図ります。

### **5 消費者をとりまく環境の変化への対応**

#### **(1)生活形態・社会経済状況の変化に対する対応**

近年、高度情報通信社会の進展に伴いインターネットを利用した広域的な消費者被害等が増加する傾向にあります。また、生活形態の変化と高度高齢化社会の到来に伴い独居老人や高齢者世帯が増加する中、その高齢者のニーズや心理を巧みに利用した悪質商法などによる消費者被害等も増加する傾向にあります。一方、クレジットカードの普及や近年の厳しい経済状況による多重債務などの消費者問題も増加傾向にあります。

このような生活形態や社会経済状況など、消費者をとりまく環境の変化に伴う消費者問題の変化にも柔軟に対応できる体制づくりを図ります。

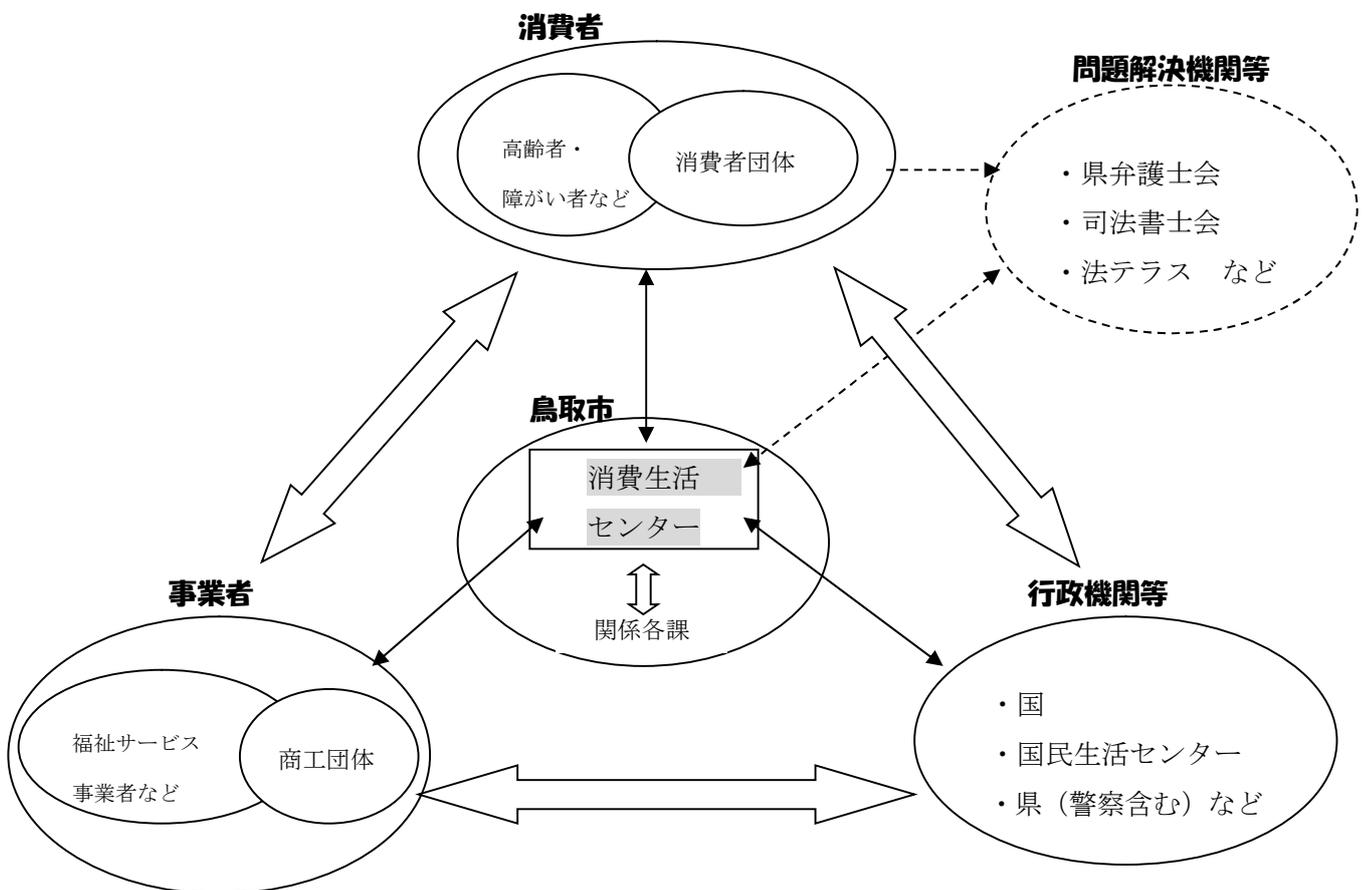
# 第3章 重点施策

## 1 消費者問題における相互関係の強化と体制づくり

さまざまな消費者問題は、消費者・事業者・行政機関等によるそれぞれの取り組みだけでは解決することは困難です。

本市においては、消費者・事業者・行政機関等との連携を本市が中心となって強め、消費者問題の解決に向けた体制を整備します。

### 【イメージ図】

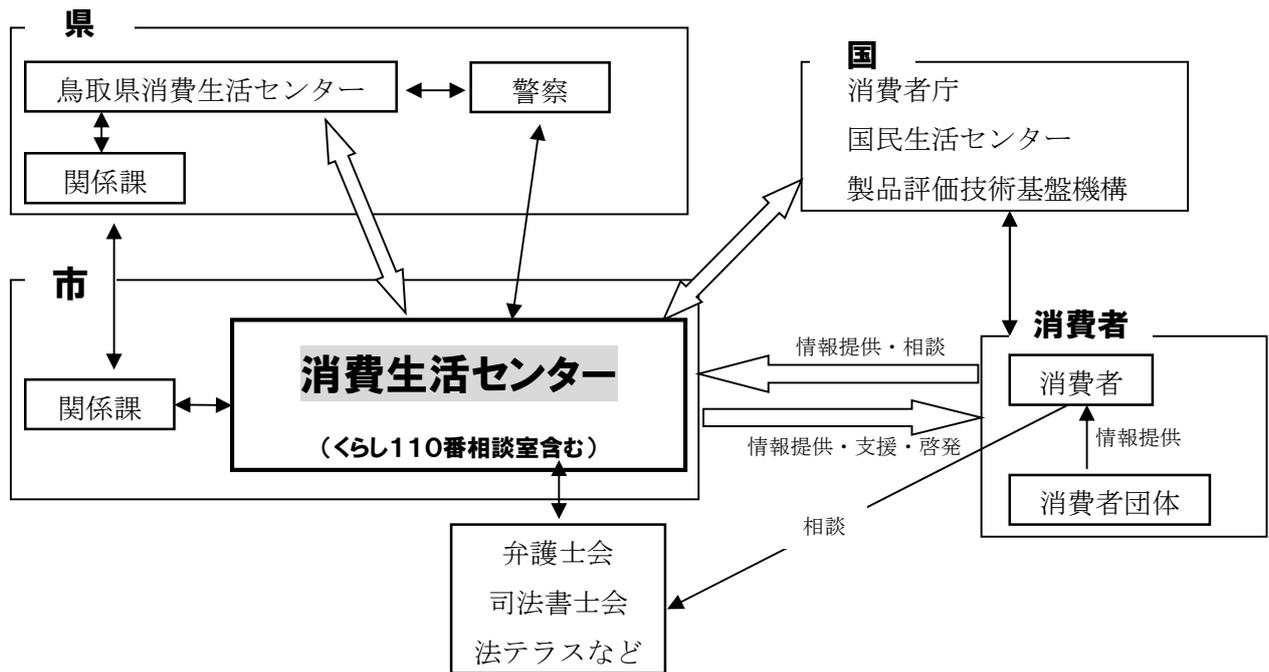


## 2 消費者と行政機関等との関係強化と体制づくり

消費者問題において、消費者と行政機関等との連携を強化することは非常に重要です。

本市では、**鳥取市消費生活センター**を中心として消費者、行政機関等、問題解決機関等が連携して、消費者問題を解決する体制づくりを推進します。

【イメージ図】

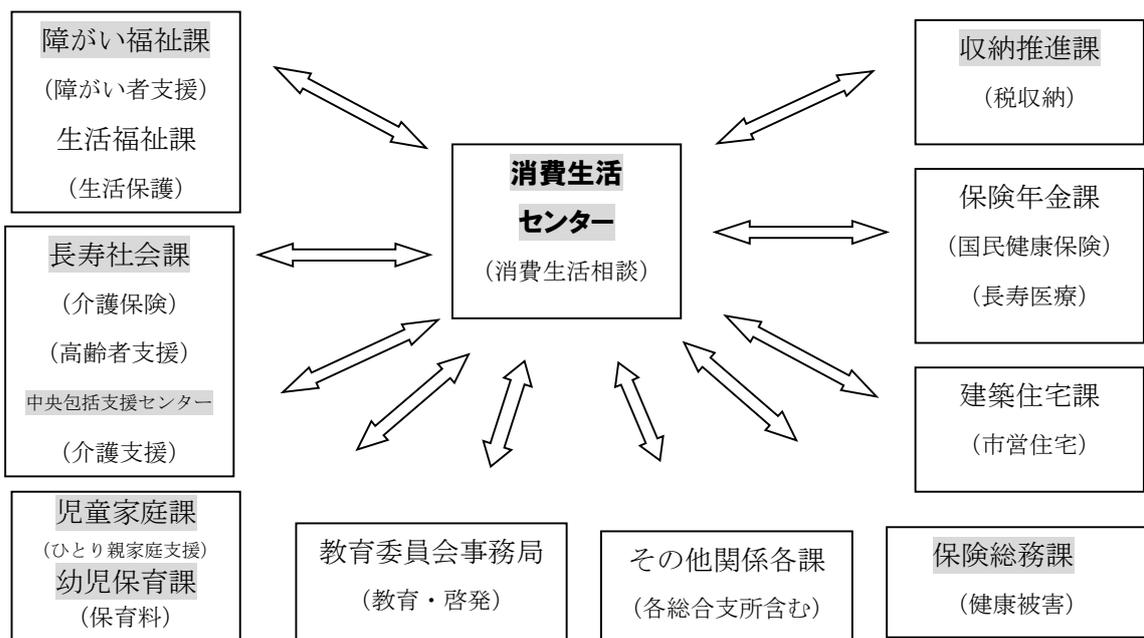


3 庁内関係課との連携強化と体制づくり

消費者問題に関する情報を鳥取市消費生活センターに集約するシステムを構築し、市関係課と連携して問題解決に向けた対応を行います。

特に多重債務問題については、多重債務者が訪れる可能性が高い収納部門と生活保護担当課との連携を強化し、多重債務者の掘り起こしや救済を図ります。また、悪質商法問題については、被害者となりやすい高齢者や障がい者と関わりの深い福祉部門との連携を強化して、高齢者及び障がい者の消費者被害等の未然防止に努めるとともに、消費者被害等が発見された場合にはその救済を図ります。

【イメージ図】



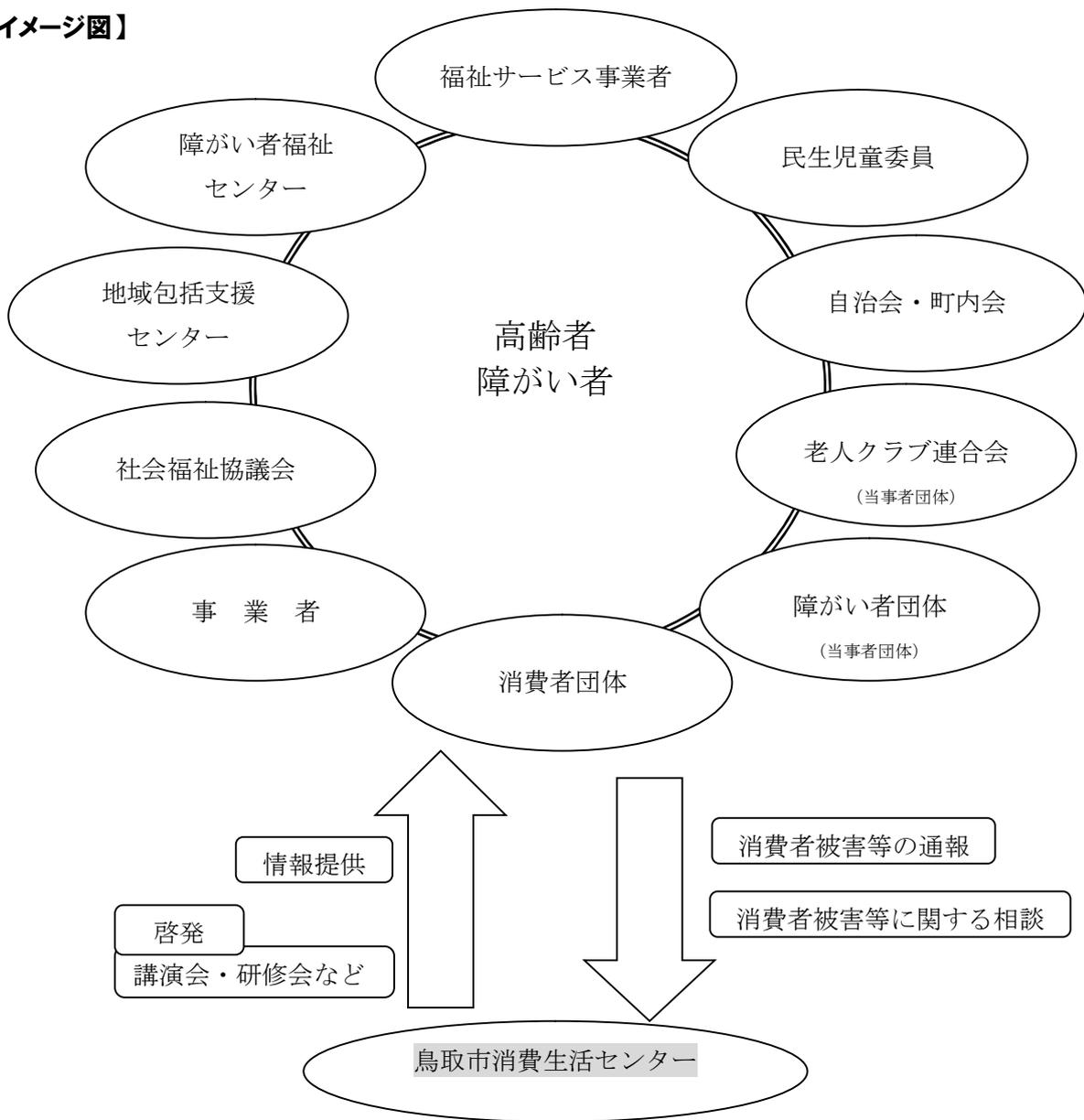
#### 4 高齢者・障がい者の「見守りネットワーク」づくりの推進

高齢者や障がい者などを狙った悪質商法が増加する現状から、福祉サービス事業者、民生児童委員、自治会、老人クラブ連合会、障がい者団体、消費者団体、事業者、社会福祉協議会、地域包括支援センター、障がい者福祉センターなどが高齢者や障がい者を消費者被害等から守るための「見守りネットワーク」を構築します。

この「見守りネットワーク」の構成団体は、鳥取市消費生活センターと連携して高齢者・障がい者の消費者被害等の未然防止と早期発見、解決を目指します。

「見守りネットワーク」の構成団体に対して消費生活に関する講演会や研修会を開催するなどして必要な情報を提供します。

#### 【イメージ図】



## 5 消費者被害等に関する情報収集と被害防止策

消費者被害等の防止において、情報収集とその情報を迅速かつ適正に消費者に提供することが重要です。このため、本市では消費者被害等の未然防止と拡大防止する仕組みを構築することを重点項目とし、特に悪質商法や消費者被害等を引き起こすおそれのある事業者の活動情報を広く収集し、消費者被害等の防止のために有用な情報を消費者に提供することで消費者が安心して生活できる環境を整えます。

### (1) 情報収集について

悪質商法や消費者被害等を引き起こす事業活動をしている事業者の情報を得るため、国や県などの行政機関等からの情報をはじめ、消費者や事業者からも広く情報を収集します。

#### ア 消費者や地域と協力した情報収集

消費者団体を含む消費者や自治連合会、民生児童委員など地域の協力も得ながら広く情報を収集します。また、本市職員からも家庭や地域、職場などでの情報を鳥取市消費生活センターに集約するようになります。

#### イ 事業者と協力した情報収集

悪質商法などの被害者となる可能性が高い高齢者や障がい者と接する機会の多い福祉サービス事業者や関係事業所職員などの協力による情報も収集します。また、商工団体を中心とした市内の事業者にも協力してもらい、悪質商法や消費者被害等を引き起こす活動をしている事業者情報を収集します。

#### ウ 行政機関と協力した情報収集

鳥取県消費生活センターや警察、消費者庁や国民生活センター、製品評価技術基盤機構（NITE）などと情報の連携強化を図り、県内や全国的な情報を把握します。

#### エ 相談者からの情報

鳥取市消費生活センターに寄せられた相談についても、相談者の了解を得たうえで、情報として取り扱います。

### (2) 消費者被害等の未然防止と拡大防止について

収集した情報を迅速かつ適正に消費者に提供することと十分な啓発活動を実施することが消費者被害等の未然防止と拡大防止に重要です。このため、本市では消費者被害等の未然防止と拡大防止を重点に施策を推進します。

#### ア 啓発活動、広報活動、消費生活に関する教育活動

消費者被害等を防ぎ、消費者が安定した消費生活を送るためには、消費者自身が“かしこい消費者”になることが必要です。そのため、啓発活動として、希望する消費者と事業者を対象に消費生活に関する問題を取り上げた出前講座や消費者問題をテーマにした講演会を実施して、消費者問題への認識を深めていきます。

広報活動としては、定期的に市報に相談事例等を掲載するほか、鳥取市公式ウェブサイトによくある消費者被害等とその対処方法を掲載するなど、消費者のニーズに対応した内容の充実を図るとも

に、悪質商法への注意を促すためのチラシ・パンフレットの配布などを積極的に行い、消費者被害等の未然防止・拡大防止を図ります。

また、未成年に対する消費生活に関する教育も重要であることから、教育委員会部局などと連携した啓発事業も推進します。

## イ 消費者被害等の未然防止

市外で発生した消費者被害等について、本市においても同様の被害等の発生が予測される場合は、その情報を市報や鳥取市公式ウェブサイト、CATV、安全安心メールなどの情報伝達手段を活用して、広く情報提供し消費者被害等の未然防止を図ります。また、市内 LAN を通じてすべての部署と職員に対しても情報を提供し、各部署において関係機関への情報提供を実施させ、職員においては家族や地域に情報提供を依頼します。

また、本市において消費者被害等を引き起こすおそれのある活動を行っている事業者の情報を得た場合は、指導監督権限のある行政機関等にその情報を提供するとともに、鳥取県消費生活センターなどと連携して事業活動の適正化を図ります。

広く情報を提供することで、消費者被害等の未然防止を図るとともに、被害者の早期発見と救済につなげます。

## ウ 消費者被害等の拡大防止

本市において、消費者被害等が発生した場合は、その救済などを個別に対応するとともに、さらに被害等の拡大が予測される場合は、防災無線などを利用した緊急放送、安全安心メール、マスコミへの資料提供、CATV、鳥取市公式ウェブサイトなど、消費者に素早く伝達できる情報伝達手段を活用して消費者被害等の拡大防止を図ります。また、市内 LAN を通じてすべての部署と職員に対しても情報を提供し、各部署において関係機関への情報提供を実施させ、職員においては家族や地域に情報提供を依頼します。

また、本市において悪質商法や違法な事業活動を現に行っている事業者情報を得た場合は、指導監督権限のある行政機関等にその情報を提供して対応を依頼するとともに、鳥取県消費生活センターなどと連携してその事業者に対する聴き取りなどを行います。なお、事業者の活動場所が新市域であれば、各総合支所と連携を密にして対応します。

消費生活被害等が発生したことが判明した時点で、迅速で適正な対応をすることで消費者被害等の拡大防止と他の被害者の掘り起こしと救済につなげます。

## 6 消費者被害等の救済

### (1) 消費生活相談員など専門員の育成と活用

鳥取市消費生活センターに専門の消費生活相談員を配置し、消費生活全般に関する相談や問い合わせなどに応じ、消費者の疑問や不安を解消し、消費者問題の解決を図ります。

消費生活相談員の資質向上を図るため、消費生活相談員には新たな悪質商法や消費者問題に関連する法改正、複雑・多様化する商品やサービス形態の変化などにも対応できるよう、最新の情報を入手することはもとより、積極的な各種研修への参加のほか、定期的に弁護士を交えた事例検討を実施し

ます。

また、消費生活相談員は出前講座の推進、定期的な相談事例の市報掲載など、その専門知識を活用した消費者の啓発を行います。

## **(2) 総合相談体制の推進**

消費者問題に関する相談の中には、複雑な問題が原因で、その結果として多重債務などの消費者問題を抱えている場合があります。このような場合は、くらし110番相談員が問題を整理し、消費生活相談員や市関係課などと連携しながら、総合的な解決や適切な問題解決機関への誘導を行います。

## **(3) 弁護士会等の専門家との連携**

消費者問題において多重債務・ヤミ金融問題は、弁護士・司法書士、警察でなければ解決できません。また、消費者被害等の相談において事業者が容易にクーリングオフに応じない場合など、高度な専門知識が必要な場合もあります。このため、相談内容に応じて問題を抱える消費者を弁護士・司法書士や法テラス、警察に誘導するなど、各分野における専門家と連携して、早期の問題解決を図ります。

本市では鳥取県弁護士会の協力のもと、直接相談者が弁護士に無料で相談できる弁護士相談事業を定期的に実施し、問題解決につなげます。

## 第4章 方針の推進方策

### 1 推進体制の整備

方針を推進するに当たっては鳥取市消費生活センターが中心となって、市関係課との連携を強化するとともに、消費者・事業者・行政機関等・問題解決機関等との連携を図り、消費者施策を総合的かつ計画的に実施します。

### 2 点検・評価、実施状況の公表

基本方針推進のため、消費者行政の取り組み状況について年度ごとに取りまとめ鳥取市公式ウェブサイトなどで公表します。また、施策や事業の実施状況について点検と評価、分析を行い、消費者をとりまく社会経済環境の変化に的確に対応し、消費者施策が効果的に推進するよう、基本方針の必要な見直しを行います。