3.（3）徳島市消費者被害防止ネットワーク

徳島県　徳島市

消費者被害の未然防止・啓発活動に取り組む

地方公共団体の基礎データ

人　　口	256,766人
高 齢 化 率	29.0%
面　　積	191.4㎢
消費者行政担当職員数(消費生活相談員数を除く)：3人	
センター名称 (広 域 連 携)	徳島市消費生活センター（徳島市内） (徳島市、佐那河内村、石井町、神山町)
消費生活相談員数：4人	消費生活相談件数：1,514件 （平成29年度）
開　　所　　日 （祝日・年末年始除く）	週６日開所 (月・水・木・金・土・日)

※平成30年４月１日現在

地方公共団体の紹介

徳島市は吉野川河口に位置し、その三角州上に発達しました。現在の人口は、約26万人で、徳島県の政治・経済・文化の中心であり、古来より近畿地方とのつながりが深く、現在でも神戸淡路鳴門自動車道や関西地方のテレビ、ラジオを通じて人的・物的・経済的な交流が盛んです。

毎年８月のお盆期間に開催される阿波おどりは、江戸時代より約400年の歴史がある日本の有名なお祭りの一つです。

協議会の基礎データ

設 置 年 月 日	平成30年２月７日
事　　務　　局	市民環境部市民生活課
構 成 団 体 数	26団体
設　置　要　綱	有り

設立会議の様子

3.（3）徳島市消費者被害防止ネットワーク

徳島県　徳島市

設置の背景

当市では、過去11年間（平成17年度から平成27年度まで）において、高齢者世帯数は35,550世帯から44,073世帯、高齢者単独世帯の割合は26.4%から31.4%に増加しており、今後も更なる増加が予想されています。また、消費生活における60歳以上の方に関する相談の割合は36.0%であり、年々増加傾向にあります。今後も、高齢化の進行と共に高齢者の消費者被害が更に増えることが想定されています。

従来から市民生活課では、高齢者の消費者被害防止を目的として、啓発パンフレットやグッズ等を高齢者に配布するなどの取組を行ってきましたが、そうした取組に加えて、見守り活動が必要であるという認識を持っていました。そのような中、県から協議会の設置を勧められ、これを機に、高齢者を取り巻く様々な主体が高齢者を見守り、消費生活上の契約等における消費者被害の防止を目的とした協議会を設置することとしました。

市民生活課（消費者行政部局）が中心の組織　新規

福祉部局の既存のネットワークである「とくしま見守りねっと」は、協力事業所と福祉サービスを行う団体などを構成員として、それぞれの業務の中で見守り活動や安否確認を実施し、異変に気付いた場合は福祉部局に連絡する仕組みです。

当初は、既存のネットワークの活用を検討しましたが、市民生活課では協議会の活動として**何かあった後の対応ではなく消費者被害の未然防止のための情報提供や啓発**に力を入れたいと考えています。また、福祉部局の既存のネットワークには入っていない金融機関等の事業者団体や弁護士、警察の方にも構成員として入っていただきたいと考え、当課が中心となり、**新規**に協議会を立ち上げました。

構成員について

◆ 選定のポイント

地域全体で消費者被害を防ぐため、福祉部局以外にも**金融機関等の事業者団体、警察、弁護士会、地域の防犯連合会等を構成員に加えました**。構成員の検討に当たっては、「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」（消費者庁ウェブサイト）に付録として掲載されている「事例集に掲載されている地域協議会の構成員表」や、既に協議会を設置されている地方公共団体に構成団体の情報を聞くなどして、情報を集めました。

また、当市を管轄している警察署については、県から先に参画依頼をしていただき、福祉関係団体についても当市役所の担当課から紹介していただいたので、構成員への参画依頼をスムーズに進めることができました。

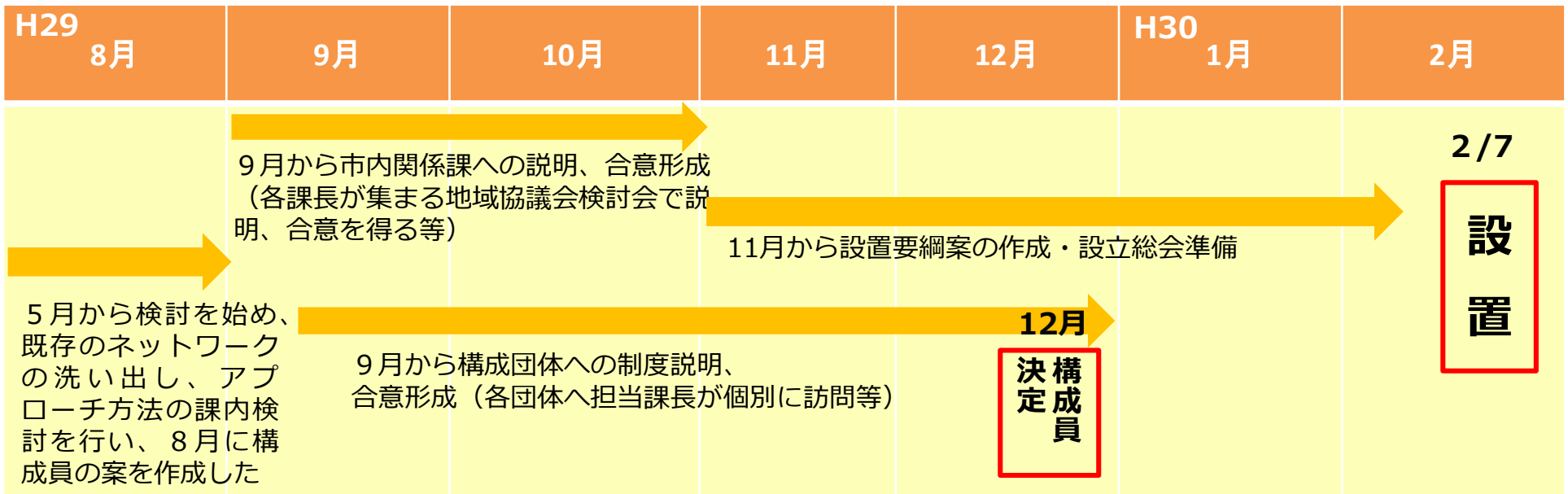
3.（3）徳島市消費者被害防止ネットワーク

徳島県　徳島市

◆ 参画依頼時の構成員の反応

　金融機関や各警察署においては、振込詐欺対策の取組が既に行われており、消費者被害の防止という協議会の目的を伝えると、容易に理解を得ることができました。

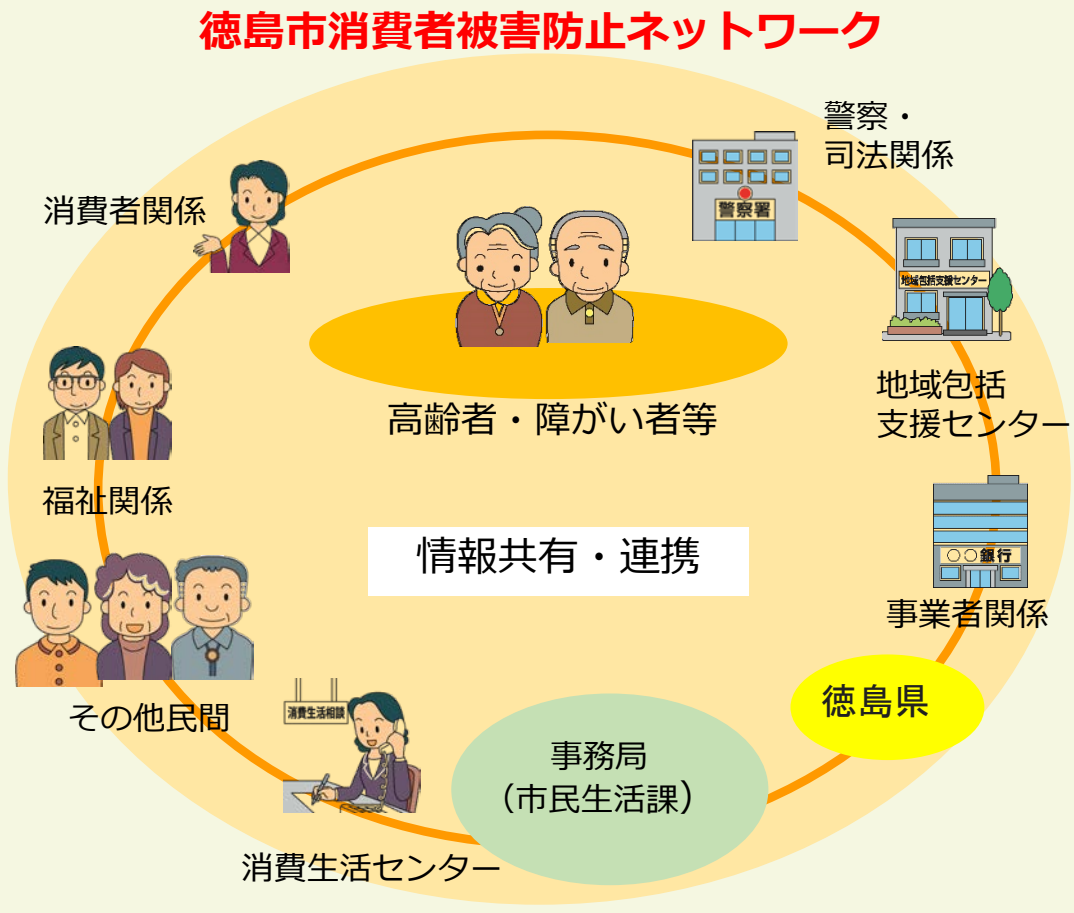
スケジュール



見守りネットワークイメージ図

構成員の主な内訳（全26構成員）

【消費者関係】	4
【福祉関係】	8
【医療・保健関係】	0
【警察・司法関係】	4
【教育関係】	0
【事業者関係】	6
【その他民間団体】	4
【その他行政関係部局等】	0



「消費者庁イラスト集」より

個人情報の取扱い　無し

　個人情報を除いた消費者被害の情報を、構成員間で情報共有します。

　取得した個人情報を管理するシステムの構築ができていないことから、現時点では個人情報を取り扱う予定はありません。

3.（3）徳島市消費者被害防止ネットワーク

徳島県　徳島市

苦労した点・工夫した点　など

構成員の選定や協議会の取組内容、個人情報の取扱いなど、協議会の方向性を決めることに苦労しました。そのため、既に協議会を設置されている地方公共団体、県への問合せ、国民生活センターが開催する研修への参加等、数か月かけて情報収集を行いました。

具体的な協議会の活動、組織、構成員への報酬など、活動のイメージが分かりにくかったため、いくつかの地方公共団体に問い合わせ、活動内容等について数多く教えていただき、「まずは設置することが大切、設置後に実情に応じて改善していけばよい」というアドバイスも頂きました。

今後の活動・課題　など

◆ 今後の活動

・協議会は必要に応じて開催する予定です。
・２か月に１回、事務局から構成員に対し、最新の消費生活相談受付状況等を送付しています。
・徳島市民に対し、協議会の周知、注意喚起、消費者被害事例についてのパンフレット・チラシの配布、ウェブサイトにより周知・広報を行います。
・平成30年度中に１回、意見交換会等を開催する予定です。

担当者の声

構成員の参画依頼に当たっては、「徳島県が全県レベルで協議会の設置を進めている」と説明させていただいたので、構成員の理解が得やすかったと思います。また、県からの情報提供の支援や、既に協議会を設置されている地方公共団体からのアドバイスもあり、働き掛けなども進めやすかったです。

消費者庁のウェブサイトに設置要綱等が掲載されていますが、協議会の設置要綱や構成員の情報がもっと欲しかったです。

職員の増員が無い状態で業務をこなしていくのは大変ですが、協議会の設置は市民にとって良いことだと思っており、今後は消費者被害の未然防止のため、活動を充実させていきたいと考えています。

3.（3）徳島市消費者被害防止ネットワーク

徳島県　徳島市

徳島市消費者被害防止ネットワーク設置要綱

（設置）

第１条　消費生活において特に配慮を要する高齢者や障がい者等の消費者被害防止を図るため、関係機関・団体等（以下「構成機関」という。）が連携して、消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うことを目的とした「徳島市消費者被害防止ネットワーク」（以下「ネットワーク」という。）を設置する。

（組織）

第２条　ネットワークは、別表に掲げる構成機関により構成する。

（消費者安全確保地域協議会）

第３条　ネットワークは、消費者安全法（平成21年法律第50号）第11条の３第１項の規定による消費者安全確保地域協議会とする。

（活動内容）

第４条　ネットワークは、次に掲げる活動を行う。

（１）消費者被害の現状や対策に関する情報交換

（２）消費者被害防止対策の普及、啓発及び広報

（３）消費者被害防止のための見守り活動及び連携

（４）その他消費者被害防止のために必要と認められる活動

（会長）

第５条　ネットワークに会長を置く。

２　会長は、徳島市市民環境部長をもって充てる。

３　会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

（会議）

第６条　ネットワークの会議は、消費者被害防止活動等を円滑に推進するため必要に応じ開催する。

２　会議は、会長が招集する。

3.（3）徳島市消費者被害防止ネットワーク

徳島県　徳島市

（秘密保持義務）

第７条　ネットワークの活動及び事務に従事する者又は従事していた者は、ネットワークの活動等に関して知り得た情報を漏らしてはならない。

（事務局）

第８条　ネットワークの事務局は、徳島市市民環境部市民生活課に置く。

（その他）

第９条　この要綱に定めるもののほか、ネットワークの運営に関し必要な事項は、会長が別に定める。

附　則

この要綱は、平成30年２月７日から施行する。

附　則

この要綱は、平成30年４月１日から施行する。

3.（3）徳島市消費者被害防止ネットワーク

徳島県　徳島市

徳島市消費者被害防止ネットワーク　構成員一覧

別表

1	徳島市消費者協会
2	徳島市老人クラブ連合会
3	徳島中央防犯連合会
4	徳島西防犯連合会
5	徳島板野東部防犯連合会
6	徳島市地域包括支援センター
7	徳島市民生委員児童委員協議会
8	社会福祉法人徳島市社会福祉協議会
9	社会福祉法人徳島市身体障害者連合会
10	徳島中央警察署
11	徳島名西警察署
12	徳島板野警察署
13	徳島弁護士会
14	株式会社阿波銀行
15	株式会社徳島銀行
16	徳島市農業協同組合
17	日本郵便株式会社徳島市内の郵便局
18	株式会社ゆうちょ銀行徳島店
19	株式会社かんぽ生命保険徳島支店
20	徳島県危機管理部消費者くらし安全局消費者くらし政策課
21	徳島市保健福祉部保健福祉政策課
22	徳島市保健福祉部保健センター
23	徳島市保健福祉部福祉事務所障害福祉課
24	徳島市保健福祉部高齢福祉課
25	徳島市市民環境部市民生活課
26	徳島市消費生活センター

高齢者や障がい者等の消費者被害が表面化しにくい理由

●だまされたことに気づきにくい
消費契約などで好意的に受け止める傾向があり、だまされたことに気づきにくい。

●自分がだまされているとは思わない
悪質業者は、優しい言葉で近づき、言葉巧みに契約をさせるため、自分がだまされているとは思わない。

●被害に遭っても誰にも相談しない
人間関係を壊したくない、家族に迷惑をかけたくないなど、被害に遭っても誰にも相談しない。

●だまされた自分が悪いと思っている
被害に遭ったと自覚していても、だまされた自分が悪いと自分を責める。

●悪質業者に口止めされている
悪質業者から不安をあおられ「誰にも言ってはいけない」と口止めをされる。

【消費者庁　高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック・障害者の消費者トラブル見守りガイドブックより】

消費者被害防止に向けて、みんなで見守り、気づき、消費生活センターへつなぐ、徳島市消費者被害防止ネットワークによる連携が重要です。

徳島市では、「徳島市消費者被害防止ネットワーク」のシールを作成しています。
玄関などに貼っていただければ、各団体の見守り活動に役立ちます。
（※貼付に関しては、強制ではありません。）
また、電話の近くに貼っていただき、消費生活センターへの連絡にお役立てください。

徳島市消費者被害防止ネットワーク

消費者被害防止に向け、みんなで見守り、気づき、つなぐ連携ネットワーク

徳島市では、高齢者や障がい者等を対象とする消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を目的に「徳島市消費者被害防止ネットワーク」を設置しています。

徳島市消費者被害防止ネットワーク構成団体

徳島市消費者協会
徳島市老人クラブ連合会
徳島中央防犯連合会
徳島西防犯連合会
徳島板野東部防犯連合会
徳島市地域包括支援センター
徳島市民生委員児童委員協議会
社会福祉法人　徳島市社会福祉協議会
社会福祉法人　徳島市身体障害者連合会
徳島中央警察署
徳島名西警察署
徳島板野警察署
徳島弁護士会
株式会社 阿波銀行
株式会社 徳島銀行
徳島市農業協同組合（JA徳島市）
日本郵便株式会社（徳島市内の郵便局）
株式会社ゆうちょ銀行徳島店
株式会社かんぽ生命保険徳島支店
徳島県　危機管理部消費者くらし安全局
消費者くらし政策課
徳島市　保健福祉部（保健福祉政策課、保健センター、障害福祉課、高齢福祉課）
徳島市　市民環境部（市民生活課、消費生活センター）

徳島市消費者被害防止ネットワーク事務局
徳島市市民生活課　TEL088−621−5145

消費者トラブル対応手順

オレオレ詐欺？　架空請求詐欺？　訪問販売？

本人
（高齢者・障がい者等）

シグナル
気づき

徳島市消費者被害防止ネットワーク
（消費者安全確保地域協議会）

本人に事実を確認

消費生活相談を勧める

相談することを望まない

経過の見守り

相談することを望む

徳島市消費生活センター
TEL 088−625−2326
（徳島市元町1丁目24 アミコビル3階）

連携

徳島市消費者被害防止ネットワーク
（消費者安全確保地域協議会）

●高齢者や障がい者等の異変に気づいた時は

・まず、本人の話を聞く（事実の確認）
・消費者トラブルが疑われる場合は、徳島市消費生活センターへの相談を勧める。
（緊急を要する場合は、警察へ連絡する。）
・本人や家族、発見者等が市消費生活センターへ連絡（相談）をする。
（本人の意思を尊重する。相談の意思がない場合は、引き続き見守りを続ける。）

市消費生活センターは、情報提供や助言、あっせん等を行い、消費者被害の防止を図ります。

気づきのポイント チェックリスト

●本人の様子

- ☐ 食欲が無くなったり、元気が無くなったりしていないか。
- ☐ 生活パターンやリズムが乱れていないか。
- ☐ 身なりに変化がないか。
- ☐ お金に困っている様子はないか。
- ☐ なかなか言い出せずに困っている様子はないか。
- ☐ いつも、電話や訪問者を気にしている様子はないか。

■住まいの様子

- ☐ 不審な封筒や請求書等の書類がないか。
- ☐ 見慣れない段ボールや商品が置かれていないか。
- ☐ 居室や居宅が改修されていないか。
- ☐ 家の前に見慣れない車がよくとまってないか。
- ☐ 営業マンらしき人が頻繁に出入りしていないか。

【独立行政法人国民生活センター　見守り新鮮情報引用】

こうした変化が高齢者等に見られたら、消費者トラブルにまきこまれている可能性があります。
その場合は、本人の話をよく聞き、意思を尊重しながら、消費生活センターへご連絡・ご相談ください。

徳島市消費生活センター
TEL　088−625−2326
FAX　088−625−2365
（徳島市元町1丁目24　アミコビル3階）