

3. (6) 吉野川市消費者安全確保地域協議会

徳島県 吉野川市

住民の身近な存在「自治会」との連携

地方公共団体の基礎データ

人 口	39,993人
高 齢 化 率	37.0%
面 積	144.1km ²
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	吉野川市消費生活センター
消費生活相談員数：2人	消費生活相談件数：239件 (平成29年度)
開 所 日 (祝日・年末年始除く)	週5日開所 (月・火・水・木・金)

※平成30年4月1日現在



地方公共団体の紹介

吉野川市は徳島県北部のほぼ中央、吉野川の南岸に位置しています。

平成16年10月に鴨島町、川島町、山川町、美郷村の4町村の合併により「吉野川市」が誕生しました。「世代を越えて夢紡ぐまち 新・生活創造都市をめざして」を市の将来像とし、市民が生き生きと活動する利便性の高いまちづくり、健康で快適に暮らせる地域づくり、活力ある産業の振興、豊かな人間性を育む地域づくり、ゆとりとふれあいの生活環境の形成など更なる飛躍を目指しています。

協議会の基礎データ

設 置 年 月 日	平成30年2月23日
事 務 局	総務部総務課
構 成 団 体 数	10団体
設 置 要 綱	有り



設立会議の様子

設置の背景

平成29年5月に吉野川市消費生活センターを開設して以降、消費生活相談件数が増加し、特に70歳以上の高齢者からの相談が多くを占めており、相談件数や内容から高齢者が消費者被害に遭う可能性が高いことが分かりました。また、消費者被害に遭いながらもセンターの存在自体を知らない、被害を認識できない高齢者がいる可能性を考慮し、消費者被害防止のためには見守り活動が必要であると感じていました。

そうした状況の中、県による協議会の全県的な設置の取組が活発になったことを受けて、当市でも消費者被害の未然防止・拡大防止のため、平成29年度中に協議会を設置することにしました。

3.（6）吉野川市消費者安全確保地域協議会

徳島県 吉野川市

総務課（消費者行政部局）が中心の組織

新規

当初は、福祉部局の既存の組織である「吉野川市高齢者虐待防止ネットワーク協議会」等の活用を検討しましたが、福祉部局の見守りは安否確認が主であり、消費者被害を発見するための見守り活動では、消費者被害の有無や生活状況に関する聞き取りなどが、追加で必要となると考えています。

既存のネットワークの業務に消費者被害防止に特化した活動を追加することは構成員の負担となり、理解を得ることが難しいのではないかと、また、構成員数も多いため承諾を得るのに時間を要すること、会議開催の日程調整が難しいことなどから、設置までに時間がかかることも懸念されました。

早期の設置を目指して、また、消費者被害防止に特化した活動を柔軟に行うため、消費者行政部局である総務課が中心となって、**新規**に組織を作ることになりました。

構成員について

◆ 選定のポイント

総務課が業務で関わりのある自治会に構成員に加わっていただきたいと考えました。そこで、**全ての自治会長を対象に「見守り」をテーマとした視察研修を大阪府交野市で行いました。**研修に参加した自治会長に消費者問題を身近に感じてもらったこと、高齢者等への見守りの必要性を理解していただいたことにより、協議会の活動に積極的に取り組んでいきたいとの声が多くあり、設立に向けた意識の醸成に効果がありました。

また、これまで自治会は消費者問題について深く関わることはありませんでしたが、協議会に参画いただくことで、消費者問題を身近に感じ、関心を持っていただけるのではないかと考えています。

各構成員の協議会への参画が消費者市民の育成につながることを期待しています。

◆ 参画依頼時の構成員の反応

福祉関係の事業所の長は、既に福祉部局、防災部局などの市役所関係の会議等にたくさん参画している状況で、「さらに消費者行政の業務を担うのか」という業務負担の増加を危惧する声も挙がりましたが、まずは負担が少なく今の業務の中でできること、相談をセンターへつなげるための情報提供からお願いすることで了解を得ました。

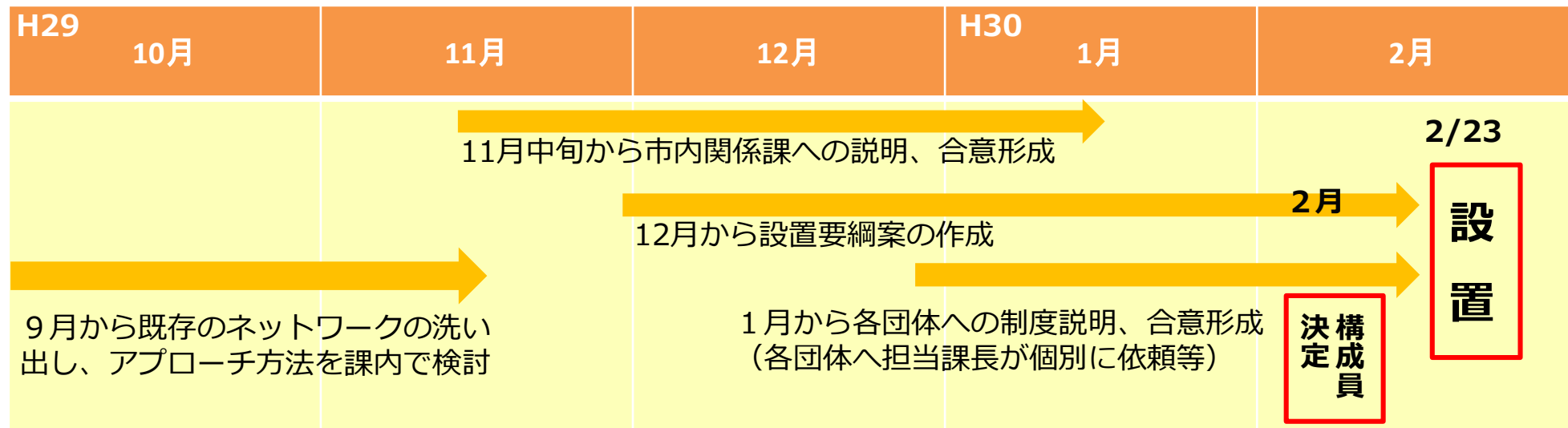
◆ 今後の予定

早期に協議会を設置することを目指して小さな組織にしましたが、今後は、福祉関係者や弁護士、金融機関、コンビニエンスストア等の民間事業者などにも、協議会の趣旨や活動内容、センターの役割を知っていただき、必要に応じて構成員として参画いただきたいと考えています。

3. (6) 吉野川市消費者安全確保地域協議会

徳島県 吉野川市

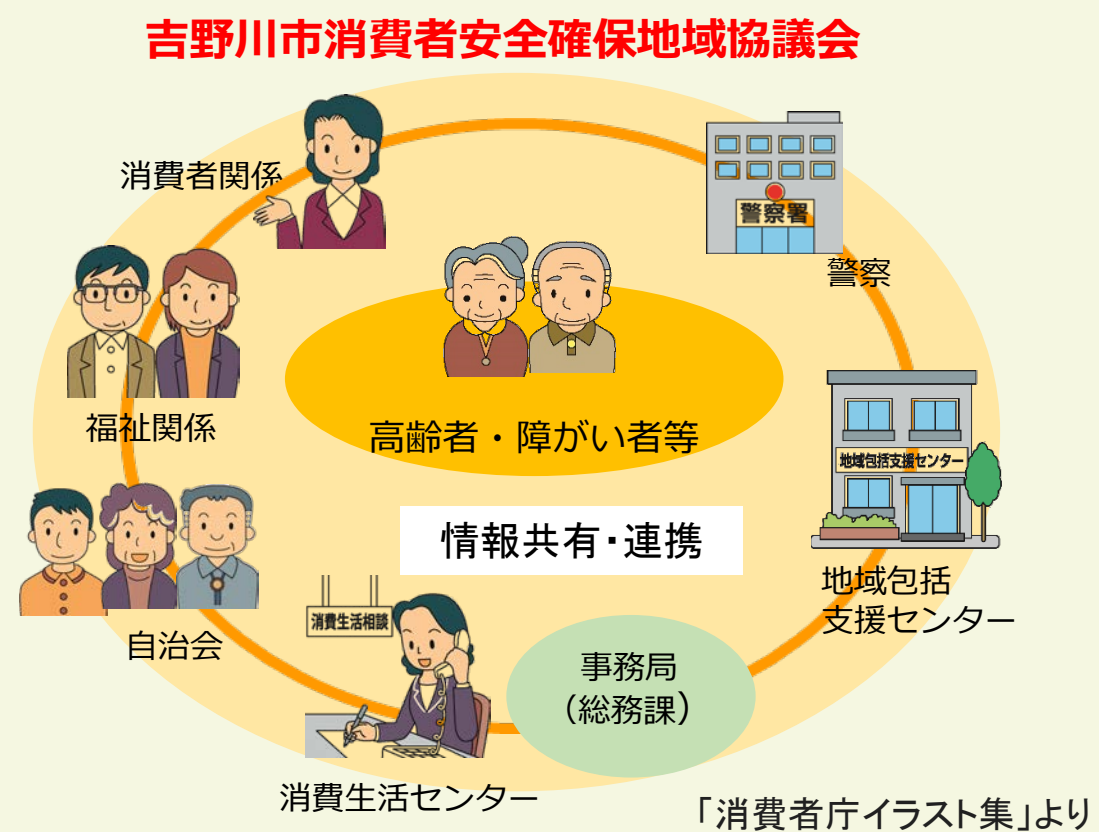
スケジュール



見守りネットワークイメージ図

構成員の主な内訳（全10構成員）

【消費者関係】	5
【福祉関係】	3
【医療・保健関係】	0
【警察・司法関係】	1
【教育関係】	0
【事業者関係】	0
【その他民間団体】	1
【その他行政関係部局等】	0



個人情報の取扱い

有り

個人情報の取扱いは、対象者と関わった構成員からセンターへの情報提供のみを想定しています。当面は構成員の負担感を軽減するため、構成員間での個人情報の共有や見守りリストの作成は今後の検討課題としています。

苦労した点・工夫した点 など

当初、協議会の構成員は各団体の長を想定していましたが、既に多くの会議の委員等を担われているため、会議への参加を敬遠されるのではないかと考えました。そこで、長に限定せず、団体から推薦された方に協議会へ出席していただくこととしました。

3.（6）吉野川市消費者安全確保地域協議会

徳島県 吉野川市

今後の活動・課題 など

◆ 今後の活動

必要に応じて協議会を開催します。

構成員には、当面は日常の業務や生活の中で関わった高齢者等の消費生活上の異変に気付いたときに、センターへ情報提供をしていただきます。

◆ 課題

設置までのスピードや運営上の機動性のある程度確保するため、関係団体のみの少数の構成員で組織しましたが、今後、協議会の活動が軌道にのれば、充分に見守り活動を行えるよう構成員を増やし、当事者への聞取りや訪問活動に取り組んでいくことも考えたいと思っています。

担当者の声

協議会の構成員に自治会が加わることで、協議会自体が住民にとってより一層身近な存在となることを期待しています。

また、高齢化率の上昇に伴い、高齢者からの消費生活相談が増えていることは、当市の消費者行政における今後の大きな検討課題となっていますが、消費者被害の早期発見・解決、そして未然防止につながるよう、構成員としっかりと連携を図ってまいります。

3.（6）吉野川市消費者安全確保地域協議会

徳島県 吉野川市

吉野川市消費者安全確保地域協議会設置要綱

平成 30年 2月 23日

吉野川市告示第 7 号

（設置）

第 1 条 市の区域における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ため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第11条の 3 第 1 項の規定に基づき、吉野川市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

（所掌事項）

第 2 条 協議会は、次に掲げる事項について協議する。

- （ 1 ） 消費生活上特に配慮を要する消費者の状況の見守りに関すること。
- （ 2 ） 消費生活上特に配慮を要する消費者に係る情報の提供に関すること。
- （ 3 ） 協議会を構成する機関、団体等が行う消費者教育及び啓発活動に係る支援に関すること。
- （ 4 ） 前各号に掲げるもののほか、消費者安全の確保のための取組に関すること。

（組織）

第 3 条 協議会は、次に掲げる機関、団体等から推薦され、又は選出された者を委員として組織する。

- （ 1 ） 阿波吉野川警察署
- （ 2 ） 吉野川市社会福祉協議会
- （ 3 ） 吉野川市福祉事務所
- （ 4 ） 吉野川市地域包括支援センター
- （ 5 ） 吉野川市自治会連合会
- （ 6 ） 市内の消費者団体
- （ 7 ） 吉野川市消費生活センター
- （ 8 ） その他市長が必要と認める機関、団体等

3. (6) 吉野川市消費者安全確保地域協議会

徳島県 吉野川市

(会長及び副会長)

第4条 協議会に会長及び副会長を置く。

2 会長は、吉野川市消費生活センターの長をもって充て、副会長は、会長が協議会に諮って指名する委員をもって充てる。

3 会長は、協議会を代表し、会務を総括する。

4 副会長は、会長を補佐し、会長に事故があるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

(特別委員)

第5条 協議会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。

2 特別委員は、当該特別の事項について学識経験を有する者のうちから、会長が任命する。

3 特別委員は、当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。

(会議)

第6条 協議会は、会長が招集し、会議の議長となる。

2 会長は、必要があると認めるときは、会議に委員及び特別委員以外の者を出席させ、説明又は意見を聴くことができる。

(守秘義務)

第7条 委員及び特別委員は、正当な理由なく、職務上知ることのできた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

(庶務)

第8条 協議会の庶務は、消費者行政担当課において処理する。

(補則)

第9条 この告示に定めるもののほか必要な事項は、協議会が定める。

附 則

この告示は、平成30年2月23日から施行する。

3.（6）吉野川市消費者安全確保地域協議会

徳島県 吉野川市

吉野川市消費者安全確保地域協議会 構成員一覧

1	吉野川市自治会連合会
2	鴨島町消費者協会
3	川島町消費者協会
4	山川町消費者協会
5	阿波吉野川警察署
6	社会福祉法人吉野川市社会福祉協議会
7	吉野川市健康福祉部福祉事務所
8	吉野川市地域包括支援センター
9	吉野川市消費生活センター
10	吉野川市総務部総務課

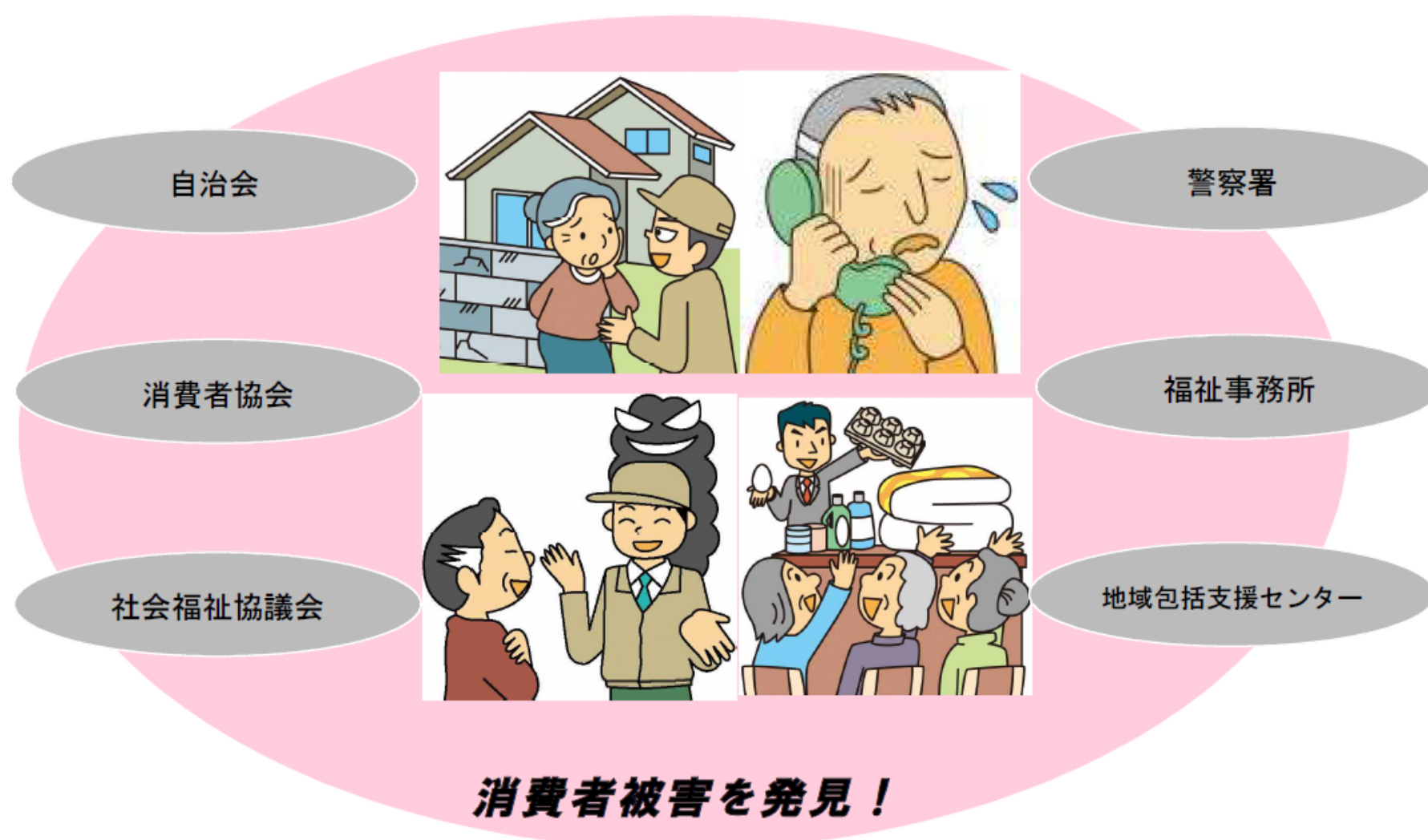
3. (6) 吉野川市消費者安全確保地域協議会

徳島県 吉野川市

吉野川市消費者見守りネットワーク

見守りネットワークは、高齢者、障がい者等と業務や日常生活で身近に接している団体等の協力・連携により、消費者被害の未然防止・早期発見を図るしくみです。

高齢者・障がい者等の消費者被害（強引な訪問販売、悪質な点検商法、振り込め詐欺等）を見つけたら、消費生活センターへ情報提供をお願いします。



情報提供

消費生活センター
(解決に向けた相談・斡旋)

TEL 36-1840
188 (消費者ホットライン)

- 消費生活センターは、寄せられた情報をもとに関係機関と連携して問題解決に向けた相談・斡旋を行います。
- 寄せられた情報を、高齢者、障がい者等の身近で活動する方に随時提供し、再発防止のための啓発資料としても活用します。

※イラストは、消費者庁イラスト集より引用