

3. (5) 小松島市消費者安全確保地域協議会

徳島県 小松島市

小松島モデル構築を目指して

地方公共団体の基礎データ

| | | |
|------------------------------|---------------------------------------|--|
| 人 口 | 37,168人 | |
| 高 齢 化 率 | 33.5% | |
| 面 積 | 45.4km ² | |
| 消費者行政担当職員数(消費生活相談員数を除く) : 5人 | | |
| センター名称 (広域連携) | 小松島市消費生活センター(小松島市内) (小松島市、勝浦町、上勝町) | |
| 消費生活相談員数 : 2人 | 消費生活相談件数 : 268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10月1日現在

地方公共団体の紹介

小松島市は、徳島県の東側に位置し、中心部は北部の勝浦川、南部的那賀川による肥沃な平野部が広がり、北西部にかけては徳島市と隣接しています。東部は紀伊水道に面し、古くより天然の良港に恵まれており、近年は、海外からの豪華客船が小松島港に立ち寄るなど、インバウンド産業にも力を入れています。

また、農林水産物としては、本市推奨のハモを始め、加工品としての和田島ちりめんや竹ちくわなどの海産物のほか、県内一の生産量を誇るオクラやヤマモモ、菌床しいたけなどの農産物をふるさと納税の返礼品に取り入れるなど、小松島ブランド製品の育成・強化と魅力発信に努めています。

協議会の基礎データ

| | |
|-----------|--|
| 設 置 年 月 日 | 平成30年7月24日 |
| 事 務 局 | 市民環境部市民生活課 保健福祉部介護福祉課 小松島市消費生活センター |
| 構 成 団 体 数 | 18団体 |
| 設 置 要 綱 | 有り |



設立会議の様子

3.(5) 小松島市消費者安全確保地域協議会

徳島県 小松島市

設置の背景

平成22年に小松島市消費生活センターを開設し、小松島市民に対する消費生活相談を行ってきました。平成29年度からは、小松島市民に加えて勝浦町、上勝町の町民に対しても広域連携で消費生活相談を行っています。

また、本市では、平成23年にボランティア組織「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター」が設立されるなど、センター開設後早々からセンターとのつなぎ役を市民に担っていただいています。

当市の各部局においては、新聞専売所や生協、郵便局と一人暮らしの高齢者の方の見守り等に関する協定を締結するなど、見守り活動に関する下地はありましたが、当市の関係各課や事業者を含めた関係団体が一堂に会し、情報を共有する場はありませんでした。

こうした状況を踏まえ、庁内での連携及び高齢者等の見守り活動に係る団体が一体となって相互に情報共有を図りながら、高齢者等が消費者被害に遭わないように取り組んでいく必要があると考え、協議会を設置することにしました。

市民生活課（消費者行政部局）が中心の組織

新規

福祉部局が行っている「見守り協定」は、高齢者等の安否確認などが主な取組です。その**福祉部局の見守り活動の中に、消費者被害の未然防止や早期発見といった観点を加えてもらいたい**と考えていました。そして、消費者行政部局である市民生活課が中心となり、消費生活相談員はもちろん、福祉部局にも事務局として参加してもらい、関係団体と共に**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

当市の見守り活動に参画いただいている団体に広く声掛けしたいと考え、既に見守り協定を締結している新聞専売所や生協、郵便局に加え、社会福祉協議会や民生委員・児童委員連絡協議会などの福祉関係団体、老人クラブ連合会、金融機関にも参画いただきました。また、高齢者を対象として、地域で草の根活動に取り組まれているボランティア団体にも参画いただきました。

各団体への参画依頼については、先に設立されている徳島県の協議会「とくしま消費者見守りネットワーク」の構成団体が親団体となることから、県から事前にこれら親団体に対し当市の協議会への協力依頼をしていただいたため、スムーズに参画依頼を行うことができました。

また、**各構成団体の代表者を委員に委嘱し、地方消費者行政強化交付金を活用して委員報酬を支払う**ことにしました。

3.(5) 小松島市消費者安全確保地域協議会

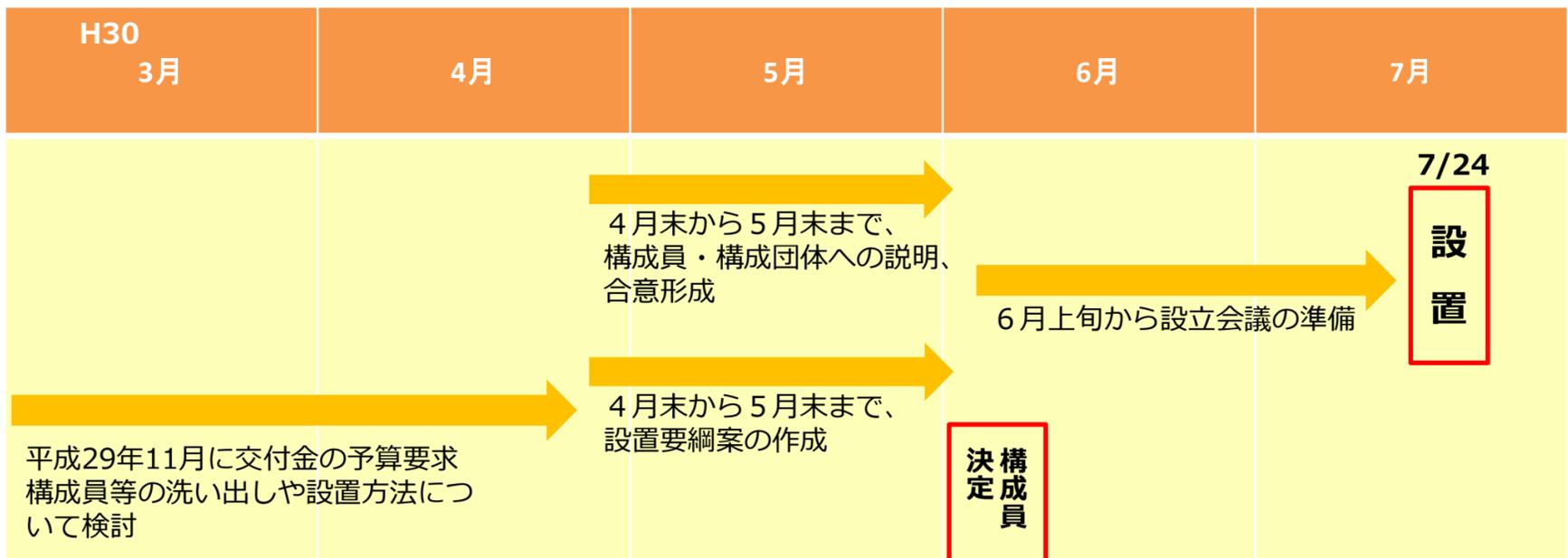
徳島県 小松島市

福祉部局が行っている「見守り協定」と協議会の活動が密接に関係していることから、介護福祉課には、協議会の取組の重要性を認識していただき、各関係団体との連絡・調整役を担っていただくことになりました。

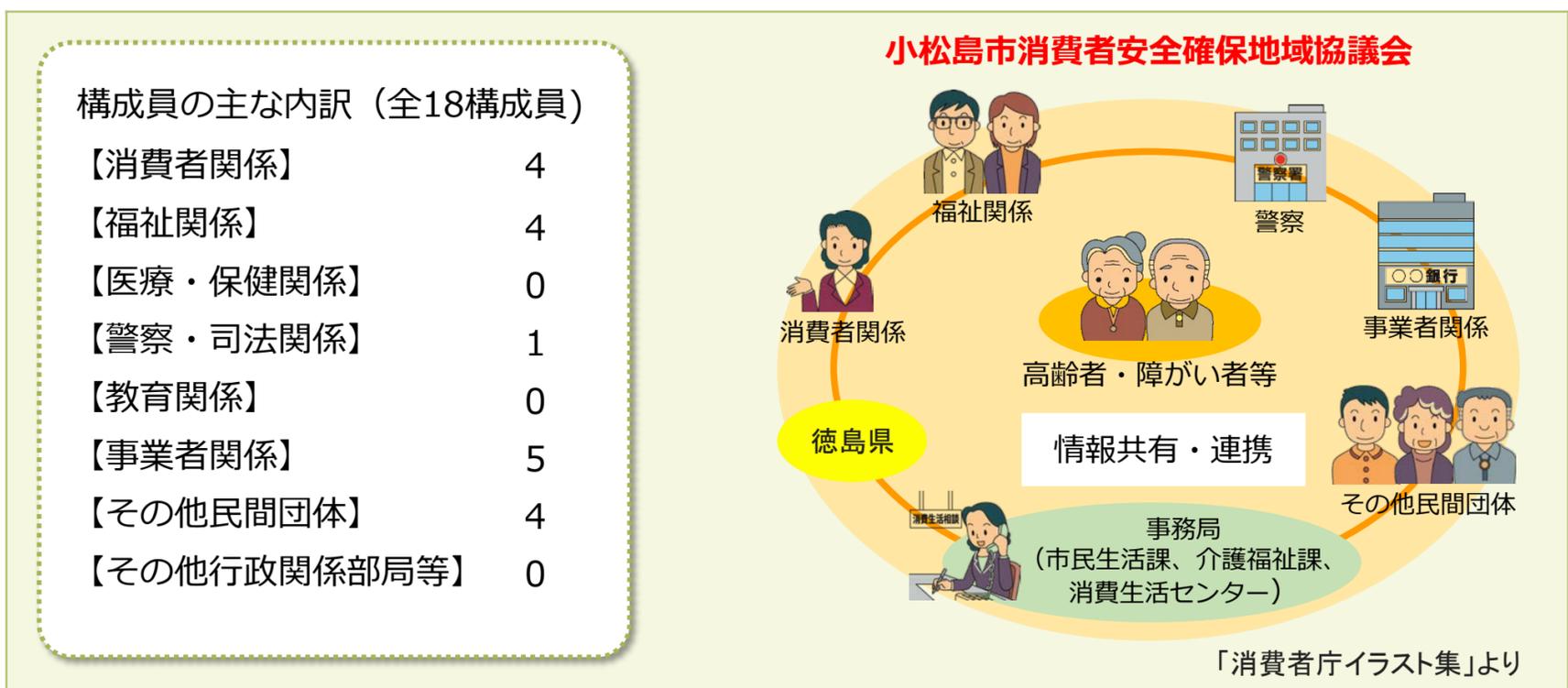
◆参画依頼時の構成員の反応

構成員からは、「参加するのは構わないが、その上でどういったことをすればよいのか。」という質問を多く受けました。当課からは、「小松島市消費生活センターの認知度は、まだ高いとはいえないため、センターがあることを認識していただくとともに、普段の活動の中で高齢者等の異変に気付いた際に、センターへの相談を促す声掛けや関係部局への連絡をお願いしたい。」と依頼しました。また、その情報共有の場として協議会を活用していただきたい旨を説明し、趣旨に賛同していただきました。

スケジュール



見守りネットワークイメージ図



3.(5) 小松島市消費者安全確保地域協議会

徳島県 小松島市

個人情報の取扱い

有り

個人情報の取扱いについては、構成員からセンターへの情報提供のみとしています。

取組を進める中で、構成員間で個人情報を共有し、個別に対応する必要が生じた場合は、当市の関係部局とその事案に直接関係する構成員間で、連携を図りながら対応を検討する方針としています。

今後、個人情報を構成員とどのように共有するかも含めて、慎重に検討したいと考えています。

苦労した点・工夫した点 など

協議会への参画をお願いするに当たり、消費者被害防止には“**女性の視点が重要**”であると考え、各団体には可能であれば女性の参画をお願いしたい旨の依頼をしました。これは、**男女共同参画の観点**と、女性の方が高齢者宅を訪問した際に、**生活状況の変化に気付きやすい**と考えたためです。

また、草の根活動をされている地域のボランティア団体に参画いただくことで、同団体のネットワークの広がりから、センターの周知が進むのではないかと考えています。

このほか、外出機会が少ない高齢者など、声が届きにくい高齢者等に向けても啓発を進めていくため、年4回、センターが広域連携で対応している1市2町の広報誌に消費生活センター通信「38-6880だより」を折り込み、全世帯へ配布しています。

今後の活動・課題 など

◆今後の活動

- ・年2回程度、協議会の開催を予定しています。
- ・緊急の対応が必要な場合は、事務局から構成員に対して情報提供をします。
- ・協議会の運営に当たっては、消費者被害に関する事例の情報共有を構成員間で図り、それを基にセンターへの連絡や高齢者等への声掛けに重点を置いた見守り活動をしていただきます。

～小松島モデル構築へ～

当市では、消費生活相談の件数が少なく、消費者被害に関する全ての情報がセンターに一元化できているわけではないため、対応は手探りの状態です。

今後の協議会の活動については、各構成員からの情報提供と事務局からの情報提供の双方向の連携に重点を置きたいと考えています。悪質商法や特殊詐欺等の種類ごとに、相談現場の生の声を集約し、どのように未然に消費者被害を防げたのか、どのように早期に被害を発見したのかなど、被害の未然・拡大防止のためのモデルケースを将来的に構築したいと考えています。

構成員がケースに応じた見守り活動の取組を効果的に行えるような小松島モデルを構築し、まずは構成員にその手法をフィードバックしていきたいと考えています。

いずれ小松島モデルが、全国に広がるよう協議会の活動を積極的に取り組んでいきたいと考えています。

3. (5) 小松島市消費者安全確保地域協議会

徳島県 小松島市

◆課題

これから協議会の活動をどのように展開していくかが検討課題です。検討に当たっては、構成員に「協議会に参画して有益であった。」と思ってもらえるような活動を実施していく必要があるため、構成員の方々の御意見も参考にし、課題に取り組んでいきます。

担当者の声

協議会を立ち上げるに当たり、どの団体に声を掛けるべきか、事務局は消費者部局だけでいいのか、などの課題がありました。県の消費者行政部局に相談する中で、先行して協議会を立ち上げた市町に関する情報の提供や、構成団体への事前調整を行っていただくなど、県のバックアップ体制には非常に感謝しております。

見守りが必要な高齢者の方々に行政の情報を確実に届けるためには、普段から高齢者と接する機会の多い構成員の方々の力が必要であると、消費者行政を担当した当初から感じていました。

協議会を設置したことにより、その第一歩を踏み出すことができましたので、今後も県と連携を図り、最新の情報交換を行いながら、より効果的な活動ができるように、取り組んでいきたいと考えています。

消費生活センター通信「38-6880だより」



小松島市消費生活センター通信
No.32
小松島市 横須町 2-14
☎ 0885-38-6880
平成 30 年 7 月 1 日

38-6880だより

▼最近の消費者ニュース
全国で急増する架空請求
全国の消費生活センター等に寄せられる架空請求に関する相談は、2016年度(消費者イフスト集より)には約8万件でしたが、2017年度には約18万件と、2倍以上に急増しています。
実在の事業者をかたてて消費者を誘惑させたり、連絡しないと法的措置を取ると伝え不安にさせたりと、詐欺業者は様々な方法で消費者にお金を支払わせようとしています。

【事例1】ハガキ
「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」のハガキが届き、相手から言われた支払番号で取下げ料を支払った。

【事例2】メール
スマートフォンに未納料金を請求するメールが届き、連絡先に電話をしたら振り込みで支払うように指示された。
コンテンツ利用料金の精算確認が取れませんが、本日ご連絡なき場合は法的手続きに移行いたします。
●●●●(実在の事業者名) 03-****-****

【事例3】電話
実在の事業者をかたる電話で未納料金を請求され、裁判所から訴状が届くと言われた。
支払い方法も口座への振り込みだけでなく、プリペイドカードを購入させてカード番号を騙し取ったり、支払番号を伝えてコンビニのレジでお金を支払わせたりと、様々な方法が使われるようになってきています。心当たりのない請求には十分注意してください。

小松島市消費生活センターは小松島市教育委員会庁舎内にあります。(案内表示があります。) ご来所をお待ちしています。

▼話題の消費者問題
還付金詐欺に気を付けて!
全国で被害の絶えない還付金詐欺ですが、実際にどのような手口でお金を奪われているかご存知でしょうか。犯人は役所や税務署をかたり、「還付金の手続きがある」とATMへ誘導し、あなたも還付金を振り込むように見せかけて、電話で指示を出しながらお金を振り込ませようとする手口。そんな詐欺手口の一例をご紹介します。

1. キャッシュカードを挿入
2. 取引選択画面で、「お振り込み」を選択
3. 暗証番号を入力
4. 振り込み金額を入力
5. 振り込み先の情報を入力
6. 依頼人の連絡先を入力
7. 確認画面を確認
8. 明細書の発行

あなたの口座に還付金を振り込むので、まずは「お振り込み」のボタンを押してください。
振り込まれるから「振り込み」ね。
お振り込み金額とありますが、暗証番号として「982337」を押して「円」を押してください。
これから振り込み口座の銀行や支店の情報を入力していただきます。
この口座から私の口座に還付金が振り込まれるのね。
還付手続きにエラーが出るのでATMから出てきた紙はすぐ捨てて、通帳記載はしばらくしないでください。
～数日後～
振り込まれているから…あれ、お金がなくなってる!?

▼お誂路さんお接待・消費者被害啓発
4月7日 立江寺・願山寺にて
4月7日、お誂路さんへのお接待を兼ねた毎春恒例の消費者被害防止キャンペーンが実施されました。プラチナライフクラブ、「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター、小松島警察署、徳島ユネスコ協会、小松島高校など、多くの皆様のご協力を得て、手作りの肩たたき棒や巾着袋などを啓発チラシとともに配っていただきました。
少し肌寒い日でしたが、お誂路さんを中心に多くの方に啓発することができました。今後様々な場所でキャンペーンを行います。

▼イベント情報
どなたでもご参加いただけます。ぜひお越しください!
7/14(土) 「小松島港まつり」消費者被害防止キャンペーン
17:30-18:30 場所: 小松島ステーションパークためき広場
★★★「くらしの講座」案内★★★
7/18(水) テーマ「読み聞かせ・紙芝居」
10:00-11:30
9/19(水) テーマ「薬草を学ぶ」
10:00-11:30 場所: 小松島市総合福祉センター1階訓練室
対象: 一般 無料
主催: プラチナライフクラブ

小松島市民の方へ 「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター募集中!
登録・お問い合わせは 小松島市市民生活課 ☎0885-32-2132 まで

3. (5) 小松島市消費者安全確保地域協議会

徳島県 小松島市

小松島市消費者安全確保地域協議会設置要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、消費生活上特に配慮を要する高齢者、障がい者、認知症当事者及びその他見守りが必要な市民（以下「高齢者等」という。）に対する見守り等必要な取組を行うため、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第11条の3第1項に規定する消費者安全確保地域協議会を設置するにあたり、会の組織並びに運営等に関し必要な事項を定めるものとする。

(会の名称)

第2条 小松島市における消費者安全確保地域協議会の名称については、小松島市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）とする。

(所掌事項)

第3条 協議会は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 市の区域における消費者の安全確保のため、消費者トラブルなどの情報共有・その未然防止並びに被害軽減のための対策、また高齢者等に対する見守り活動などの取組に関する協議及び相互連携に関すること。
- (2) 市の区域における消費者啓発活動の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して、情報交換及び調整に関すること。
- (3) 前2号に掲げるもののほか、消費者被害防止のため、必要と認められる事項。

(組織)

第4条 協議会の委員は、次に掲げる組織の構成員をもって組織する。

- (1) 行政・警察
- (2) 消費者行政と関係のある市民団体・地域の団体
- (3) 福祉団体
- (4) 金融機関
- (5) その他、協議会の趣旨に賛同する機関及び団体

(委員の任期)

第5条 委員の任期は、2年とし、市長が委嘱する。ただし、前任者の人事異動等により委員が欠けた場合における後任者の任期は、前任者の残任期間とする。

2 委員は再任されることができる。

(会長及び副会長)

第6条 協議会に会長及び副会長を各1名置く。

- 2 会長は委員の互選により定める。
- 3 副会長は、会長が委員の中から指名する。

3.(5) 小松島市消費者安全確保地域協議会

徳島県 小松島市

(会長の職務等)

第7条 会長は、協議会を代表し、会務を総理する。

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

(委員報酬)

第8条 協議会の開催における委員報酬については、会長月額6,500円、委員月額6,000円とする。ただし、公務員についてはこれを支給しないものとする。また、公務員以外の委員においても報酬の辞退を妨げない。

(会議)

第9条 協議会の会議（以下「会議」という。）は、会長が必要に応じて招集し、その議長となる。ただし、委嘱後最初の会議等で会長が定められていない場合は市長が招集する。

2 会議は委員の過半数の出席がなければ開くことができない。

3 委員は、都合により会議を欠席する場合は代理の者を出席させることができる。ただし、代理者が会議に出席した場合の委員報酬は支給しないものとする。

4 会議において議決を要する案件については、出席した委員の過半数の賛成をもって決し、可否同数の場合は会長の決するところによる。

5 協議会は、必要があると認めるときは、会議に委員以外の者の出席を求め、説明もしくは意見を聴き、又は資料の提出を求めることができる。

(秘密の保持)

第10条 委員は、会議及び協議会の活動上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職務を退いた後も同様とする。

(協議会の庶務)

第11条 協議会の庶務は消費者行政担当課において処理する。

(その他)

第12条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、会長が会議に諮って定める。

附 則

この要綱は、平成30年7月24日から施行する。

3.(5) 小松島市消費者安全確保地域協議会

徳島県 小松島市

小松島市消費者安全確保地域協議会 構成員等一覧

| | |
|----|----------------------------|
| 1 | 小松島市消費者協会 |
| 2 | 社会福祉法人小松島市社会福祉協議会 |
| 3 | 小松島市身体障がい者連合会 |
| 4 | 小松島市民生・児童委員連絡協議会 |
| 5 | 県南徳新会小松島支部 |
| 6 | 生活協同組合とくしま生協 |
| 7 | 日本郵便株式会社小松島横須郵便局 |
| 8 | 株式会社阿波銀行小松島支店 |
| 9 | 株式会社徳島銀行小松島支店 |
| 10 | 「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター |
| 11 | 南サロンのぞみ |
| 12 | 小松島市防犯協会 |
| 13 | 小松島市老人クラブ連合会 |
| 14 | 小松島警察署生活安全課 |
| 15 | 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 |
| 16 | 小松島市保健福祉部介護福祉課 |
| 17 | 小松島市消費生活センター |
| 18 | 小松島市市民環境部市民生活課 |