



平成30年度
 下半期設置
 9事例
 &
 平成28年度設置
 1事例

「消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク)」 設置事例集 in 徳島 (第3集)

～高齢者や障がい者等の見守りが必要な方が
 安全・安心に暮らせる地域を目指して～



令和元年 8月23日

消費者庁 消費者ホットライン188
 イメージキャラクター イヤヤン



消費者行政新未来創造オフィス

徳島県の紹介

人 口	731,069人
高 齢 化 率	33.4%
面 積	4,146.8km ²

※平成31年4月1日現在



四国の東部に位置し、東は紀伊水道に面し、北は香川県、南は高知県、西は愛媛県に接しています。山地が多く、全面積4,146.8km²のおよそ8割を占めています。

約400年の伝統がある「阿波おどり」や「阿波藍」などの文化を有し、吉野川、那賀川、四国山地、紀伊水道を始めとする自然が豊かで、鳴門の渦潮や祖谷のかずら橋、大歩危・小歩危などの観光資源が有名です。農畜産業（すだち、さつまいも（なると金時）、にんじん、阿波牛、阿波尾鶏）や水産業（鯛・わかめ・鱧）などが盛んです。

目次

1. 「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島について	1
2. 凡例	3
3. 徳島県の消費者安全確保地域協議会設置事例	
(1) かみかつ消費者見守りネットワーク（平成30年10月12日設置）	4
(2) 三好市・東みよし町消費者被害防止協議会（平成30年10月17日設置）	11
(3) 美馬市消費者安全確保地域協議会（平成30年11月2日設置）	25
(4) 美波町消費者被害防止ネットワーク（平成30年12月25日設置）	36
(5) 藍住町消費者見守りネットワーク（平成31年1月22日設置）	43
(6) 牟岐町高齢者等見守りネットワーク（平成31年2月27日設置）	51
(7) 那賀町消費者安全確保地域協議会（平成31年3月1日設置）	58
(8) つるぎ町消費者安全確保地域協議会（平成31年3月19日設置）	65
(9) 海陽町消費者安全確保地域協議会（平成31年3月27日設置）	73
(10) 板野町消費生活地域協議会（平成28年4月1日設置）	80
4. 設立会議における構成員からの主な意見	91
<参考資料>	
1 協議会の構成員表	94
2 徳島県市町村データ一覧	97
3 徳島県内消費者安全確保地域協議会の設置状況	98
4-1 徳島県内消費生活センター一覧	99
4-2 徳島県内消費生活センター管轄区域図	100
5-1 徳島県内警察署一覧	101
5-2 徳島県内警察署管轄区域図	102
6-1 消費生活センターについて	103
6-2 「消費者ホットライン」188	105
7-1 消費者被害に関する注意喚起チラシ	107
7-2 消費者被害に遭わないために注意すべきポイント	120
8 参考ウェブサイト一覧	136

1. 「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島について

高齢者を中心に深刻化する消費者被害を防止し、消費者の安全・安心を確保するために、平成26年6月に消費者安全法（平成21年法律第50号）が改正され、平成28年4月に施行されました。同改正により、高齢者、障がい者等の消費生活上特に配慮を要する消費者（消費者被害に遭いやすく見守りが必要な方々）と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」（以下「協議会」という。）を組織できることになりました。

この協議会の最大のメリットは、同法に基づき、個人情報第三者提供が可能となることです。構成員間、あるいは、国や地方公共団体、国民生活センターなどの関係機関との間で、見守り等の対象者に関する個人情報を共有し、よりきめ細やかで実効性のある見守り活動を行うことができます。

また、協議会で個人情報を取り扱わない場合でも、構成員間における消費者被害の動向等の情報共有や、関係機関に消費生活センター等の役割を知ってもらうことにより、「地域における消費者被害の関心を高められる」、「顔の見える関係が作れる」など、高齢者等を見守る関係機関同士の連携が図りやすくなり、被害の未然・拡大防止につながりやすいというメリットもあります。

消費者庁では、「地方消費者行政強化作戦（平成27年3月24日）」において、相談窓口のない地方公共団体（市町村）の解消や、消費生活センター設置の促進、消費者教育の推進、消費者安全法に基づく協議会設置等の目標を掲げ、「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制」を全国的に整備することを目指しています。

同時に、同強化作戦において、令和元年度までに人口5万人以上の全市町に協議会を設置していただくことを目標としています。全国では、それぞれの地域の実情に応じた協議会が設置されつつありますが、いまだ道半ばの状況にあります。

国として協議会の設置促進を進める中、平成29年7月24日に徳島県庁の10階に「消費者行政新未来創造オフィス」（以下「オフィス」という。）を開設しました。同オフィスでは、全国展開を見据えたモデルプロジェクトの一つとして「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の構築」に取り組んでいます。

1. 「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島について

徳島県は、令和元年度までに県内全ての市町村に協議会を設置することを目標に掲げ、平成29年度当初から市町村長や各関係部局に協議会設置に当たった協力依頼を行うなど、県内市町村への積極的な働き掛けを行っています。また、オフィスも徳島県と共に市町村を訪問し、制度説明や情報提供等を行っているところです。徳島県は、他県の先行事例なども参考にしながら、全国に先駆けて人口5万人以上の全市（徳島市、阿南市、鳴門市）で協議会が設置されました。その後も協議会の設置が順調に進み、平成31年3月27日に未設置最後の1町で協議会が設置されました。これにより、徳島県内では、24市町村全てに協議会が設置され、高齢者等が安全・安心に暮らせる体制が整備されたこととなります。

協議会の設置はゴールではなくスタートです。今後、構成員間での有機的な連携が活発に図られるなど、それぞれの地域で実効性のある活動が始まり、それが地域の隅々まで広がることが期待されています。

本事例集は、徳島で積み重ねた事例について、設置プロセスや構成員選定のポイント、設置の際に苦労・工夫した点などについて、広く全国に紹介することで、全国の市町村における取組の参考にさせていただくことを目的として、作成したものです。

協議会の設置を検討されている地方公共団体や地域で高齢者の見守り活動に取り組まれている皆様におかれましては、今後、本事例集を参考に、地域の実情に応じた協議会を設置していただければ幸いです。

最後に、本事例集の作成に当たり、御協力いただきました関係者の皆様に深く御礼申し上げます。

2. 凡例

1 用語

原則、本事例集で用いる用語の定義は、次のとおりとする。

- (1) 協議会：消費者安全法（平成21年法律第50号）第11条の3の規定に基づく消費者安全確保地域協議会。
- (2) センター：消費者安全法第10条第1項及び第2項の規定に基づく消費生活センター。
- (3) 国民生活センター：独立行政法人国民生活センター。
- (4) PIO-NET：国民生活センターと都道府県、政令指定都市及び市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口をオンラインネットワークで結んだ「全国消費生活情報ネットワークシステム」（Practical Living Information Online Network System）。
- (5) 高齢化率：65歳以上の割合。

2 地方公共団体の基礎データ

- (1) 消費行政担当職員数は、地方公共団体から情報提供。
- (2) 消費生活相談件数は、消費生活センターごとに集計された消費生活相談件数（PIO-NETデータ）（令和元年7月1日現在）。徳島県から情報提供。
- (3) 人口及び高齢化率は、徳島県ウェブサイト参照(平成31年4月1日現在)。
徳島県年齢別人口
(<https://www.pref.tokushima.lg.jp/statistics/month/jinkou>)
- (4) 面積は、国土地理院ウェブサイト参照(平成30年10月1日現在)。
平成30年全国都道府県市町村別面積調
(<http://www.gsi.go.jp/KOKUJYOHO/MENCHO201710-index.html>)

3 設置要綱

設置要綱及び構成員一覧については、事例集の作成上、消費者庁において体裁を統一。