

## 3. (5) 藍住町消費者見守りネットワーク

徳島県 藍住町

## 幅広い世代の見守り活動を目指して

## 地方公共団体の基礎データ

人 口	35,023人
高 齢 化 率	25.0%
面 積	16.3km <sup>2</sup>
消費者行政担当職員数(消費生活相談員数を除く)：2人	
センター名称	藍住町消費生活センター
消費生活相談員数：2人	消費生活相談件数：115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31年4月1日現在

## 地方公共団体の紹介

昭和30年4月、藍園村と住吉村が合併し、現在の藍住町となりました。徳島県の中央を流れる吉野川の下流北岸に位置しており、近年は徳島市のベッドタウンとして発展し、人口が増加しています。

かつては藍の栽培が盛んで、全国的に広まりましたが、近年では肥沃な土地と温暖多湿な気候に恵まれた条件をいかし、全国有数の春夏にんじんの産地となっています。

住民の健康・体づくりを考え、誰もが気軽にスポーツやレクリエーションを楽しめる藍住町河川敷運動公園や町民体育館、令和元年11月にオープン予定の総合文化ホールが整備され、便利で快適なまちづくりを進めています。

## 協議会の基礎データ

設 置 年 月 日	平成31年1月22日
事 務 局	経済産業課
構 成 団 体 数	13団体
設 置 要 綱	有り



設立会議の様子

### 3. (5) 藍住町消費者見守りネットワーク

徳島県 藍住町

#### 設置の背景

県内の人口が減少傾向にある中、藍住町の人口は、20年前と比較すると約1.2倍と、唯一増加傾向にあります。また、高齢者の人数は同期間に約2.4倍となっており、独居老人も500世帯と推定され、当町においても高齢化が進んでいます。

これまで、福祉部局の各関係機関が高齢者等に対する見守り活動をしていましたが、藍住町として、消費者被害の観点も含めた高齢者等の見守りの体制を整える必要性を感じていました。県からは、平成29年度当初から協議会の設置を勧められましたが、藍住町消費生活センターを平成29年6月に開設したばかりであったため、まずは、相談業務が効率よく行える環境を整えてから、協議会の設置に取り組みたいと考えていました。

そのような中、県から再度協議会の設置について説明があり、関係機関が連携し、消費者被害の早期発見と未然・拡大防止につなげるため、設置に向けて動き始めることにしました。

#### 経済産業課（消費者行政部局）が中心の組織

新規

当課では、平成27年度徳島県消費者行政推進事業を活用して、消費者被害防止に関する高齢者向けの啓発チラシを作成・配布したり、翌年度には小学生向けの啓発グッズを配布したりする取組をしていました。

福祉部局で見守り活動に取り組まれている既存の組織を活用する方法もありましたが、これまで関わったことのないところへ突然話を持っていくよりも、自ら立ち上げる方が進めやすいと考え、消費者行政部局である当課が中心となり**新規**で協議会を設置することにしました。

#### 構成員について

##### ◆選定のポイント

以前から見守り活動を行い、地域や高齢者のことをよく知っている民生委員・児童委員、社会福祉協議会、地域包括支援センターを中心に参画を依頼しました。

**金融機関については特殊詐欺などを水際で止めていただきたい**と考え、参画を依頼しました。教育委員会については、**高齢者だけでなく、子どもも見守りの対象としたい**と考えたためです。そのため、乳幼児から高齢者まで幅広い住民を対象としている保健センターにも、参画を依頼することにしました。

警察は、特殊詐欺等の消費者被害が生じた場合に、迅速な対応、情報共有が図れると考えたためです。また、新聞専売所の配達員は、独自の見守り活動を行っており、住民の日々の様子をよく知っており、異変に気づきやすいと考えたためです。

##### ◆参画依頼時の構成員の反応

庁内の関係部局に集まっただき協議会について説明をした当初は、「現在も見守りの体制ができており、何かあれば消費生活センターにつないでいるので、わざわざ協議会を設

### 3. (5) 藍住町消費者見守りネットワーク

徳島県 藍住町

置しなくてもよいのではないか。」「消費者被害以外の生命身体に関する問題の方が多く、協議会としての活動が構成員の負担になるのではないか。」といった意見がありました。その後、見守り活動に力を入れている関係機関が、協議会の設置によりお互いに情報共有することの必要性などを理解していただけるよう説明し、御理解・御協力を得ることができました。

関係機関の方には、まずセンターから当町として協議会の設置を進めており、構成員として参画していただきたい旨の説明をしました。その後、当課の担当者から協議会の具体的な取組内容について改めて説明をし、参画していただくことになりました。

特に、民生委員・児童委員の方々が、協議会の活動に興味を持ってくださり、民生委員・児童委員の毎月の定例会の度に、消費者被害の事例も含めた見守り活動について説明してほしいと依頼され、センターから説明しています。

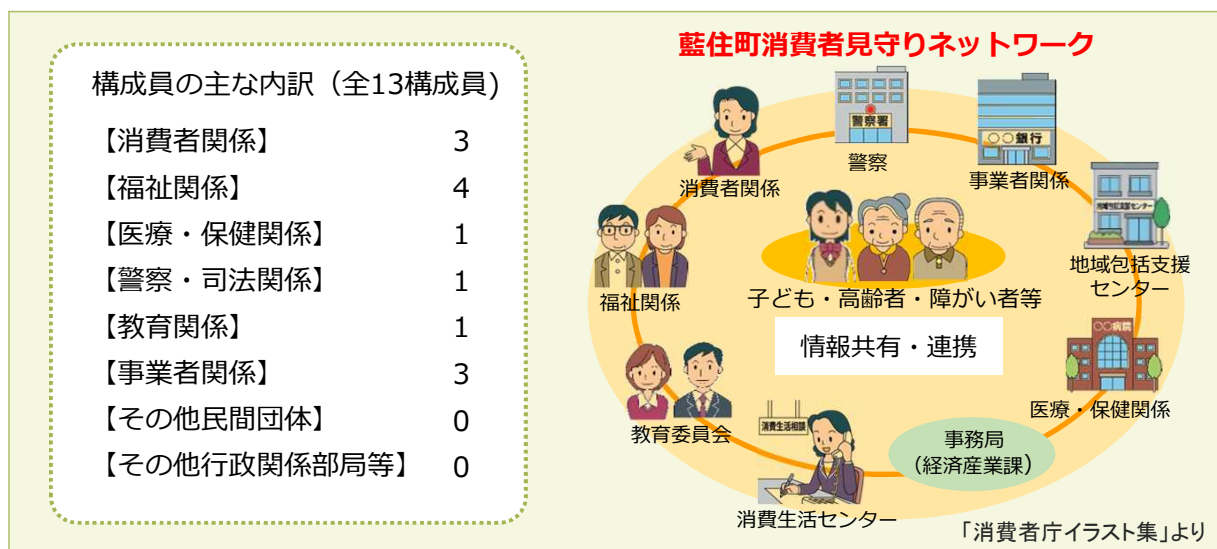
#### ◆今後の予定

今後、活動していく中で、総会などの場で意見交換をし、どのような構成員に参画していただくのがよいか考えていきたいと思えます。

#### スケジュール

H30	9月	10月	11月	12月	H31	1月
	9月から 庁内の関係部局と徳島県と 消費者庁を交えた協議会設置 に関する話し合い		11月から 福祉部局へのヒアリング、 課内協議	12月下旬～ 1月上旬 ・構成員への説明・ 参画依頼 ・設置要綱案 の作成		1/22 <b>決定</b> <b>構成員</b> <b>設置</b>

#### 見守りネットワークイメージ図



## 3. (5) 藍住町消費者見守りネットワーク

徳島県 藍住町

## 個人情報の取扱い

有り

構成員が高齢者等の異変に気付いた場合、個人情報を含めてセンターに連絡します。  
個人情報の共有は、個人情報保護の観点を考慮しながら、事案に応じて必要な範囲で行います。

今後、個人情報を共有する際のルール作りについて、検討したいと考えています。

## 苦労した点・工夫した点 など

## ◆工夫した点

センターでは、毎年年末に消費生活相談員が関係機関に消費者被害防止の啓発グッズのカレンダーを持参し、挨拶回りを行っています。その際、先述のとおり、構成員としての参画依頼のための事前準備として、関係機関に対し協議会設置に向けた話をさせていただきました。

その後、当課から①徳島県内の協議会設置状況、②今まで行っている見守り活動の延長線上であること、③連携する関係先の拡充をしたい、という説明をそれぞれの団体に対して行いました。ほかにも、④協議会設置により事務負担は増えないこと、⑤現場を分かっている構成員と一緒に進めていきたいこと、⑥見守り活動に力を入れている関係機関の状況についてお互いに情報共有ができるようになることなどを説明しました。センターから事前に話をしていたこともあり、スムーズに理解を得ることができました。

## ◆苦労した点

県や消費者庁からは、各市町村の実情に合わせて協議会を設置していいと言われましたが、逆に自由度が高く、考え過ぎてしまい難しかったです。

また、福祉部局に話を持ち掛けた際に話がすぐにつながらなかったため、福祉部局同士の間でつながり、県の福祉部局から市町村の福祉部局に対し、前もって協議会について情報共有・周知されていると動きやすいと感じました。

## 今後の活動・課題 など

## ◆今後の活動

- ・年に1回程度、総会の開催を予定しています。総会を行った際に、県の方にも来ていただき、各構成員から見守り活動の課題や実態について意見交換をしたいと考えています。
- ・月1回、当町が発行している「広報あいずみ」に、消費者被害等の情報を掲載し、新聞に折り込みます。

### 3. (5) 藍住町消費者見守りネットワーク

徳島県 藍住町

#### ◆課題

消費者行政部局が福祉部局の既存の組織とどのように連携していけばよいか、連携方法が課題となっています。

また、協議会の活動は決まっているものがなく、今後どのように活動していけばよいか、自由であるがゆえに難しく感じています。

#### 担当者の声

協議会設置後、構成員から見守り活動の具体的な取組について説明を求められるようになり、構成員自らが積極的に取り組もうとしてくれていることを感じています。構成員の方々のおかげで、今後、協議会の活動が充実していくのではないかと感じており、設置してよかったと思います。

協議会の設置に当たっては、県から他の市町村の協議会に関する情報提供や助言を頂き、大変参考になりました。今後も、総会で意見交換を行う際には、消費者庁にオブザーバーとして協力をお願いしたいと考えています。また、県外の活動事例についても教えてほしいと思います。

### 3. (5) 藍住町消費者見守りネットワーク

徳島県 藍住町

#### 藍住町消費者見守りネットワーク設置要綱

##### (目的)

第1条 この要綱は、地域の消費生活に関する機関・団体（以下「関係機関等」という。）が連携を保つことにより、消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を目指し、さらなる消費生活の安定と向上を図ることを目的とする。

##### (組織)

第2条 別表に掲げる関係機関等により「藍住町消費者見守りネットワーク」（以下「ネットワーク」という。）を設置する。

2 ネットワークには、前項に規定する関係機関等のほか、必要に応じて期間・団体を加えることができる。

##### (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項の規定に基づく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) 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) 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

##### (会議)

第5条 ネットワークの会議については、必要に応じて開催し、会議の座長は藍住町経済産業課長が務める。

##### (庶務)

第6条 ネットワークの庶務は、藍住町経済産業課において処理をする。

### 3.(5) 藍住町消費者見守りネットワーク

徳島県 藍住町

(守秘義務)

第7条 ネットワークの活動に従事する者又はネットワークの活動に従事していた者は、ネットワークの業務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

附 則

この要綱は、平成31年1月22日から施行する。

## 3.(5) 藍住町消費者見守りネットワーク

徳島県 藍住町

## 藍住町消費者見守りネットワーク 構成員一覧

別表（第2条関係）

1	藍住町民生委員児童委員協議会
2	社会福祉法人藍住町社会福祉協議会
3	藍住町消費者協会
4	徳島板野警察署生活安全課
5	株式会社阿波銀行藍住支店
6	株式会社徳島銀行藍住支店
7	徳島新聞藍園専売所
8	藍住町福祉課
9	藍住町教育委員会
10	藍住町地域包括支援センター
11	藍住町保健センター
12	藍住町消費生活センター
13	藍住町経済産業課