

## 3. (9) 海陽町消費者安全確保地域協議会

徳島県 海陽町

## 住民に身近な民生委員児童委員協議会を核として

## 地方公共団体の基礎データ

人 口	8,638人
高 齢 化 率	45.6%
面 積	327.7km <sup>2</sup>
消費者行政担当職員数(消費生活相談員数を除く)：1人	
センター名称 (広域連携)	阿南市消費生活センター(阿南市内) (阿南市、那賀町、牟岐町、美波町、海陽町)
消費生活相談員数：2人	消費生活相談件数：485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)



海陽町

※平成31年4月1日現在

## 地方公共団体の紹介

海陽町は徳島県の最南端に位置し、南東の海岸線は太平洋を臨み、北は那賀町、東は牟岐町、西は高知県と接しています。北部・西部に当たる山地は1,000メートルに及ぶ緑豊かな山々がそびえています。これらの山々を水源として、地域の中央には北から南に海部川が、南部では西から東に穴喰川が太平洋に流れ込んでいます。青く美しい海岸は室戸阿南海岸国立公園に指定され、海岸は数々の岬や入り江を有する美しいリアス式海岸となっており、サーフィンやダイビング、釣りなどが楽しめる有名なポイントがたくさんあります。

2009年から毎年開催している海部川風流マラソンは、全国的に人気の高い大会となっています。景観の美しさだけでなく、住民を含む約千人のボランティアの支えによる運営やおもてなしなど、この大会に関わる「人」の温かさを感じていただき、「是非また参加したい。」と思ってもらえるような、究極のおもてなしマラソンを目指しています。

## 協議会の基礎データ

設 置 年 月 日	平成31年3月27日
事 務 局	総務課
構 成 団 体 数	9団体
設 置 要 綱	有り



設立会議の様子

## 3. (9) 海陽町消費者安全確保地域協議会

徳島県 海陽町

## 設置の背景

当町の高齢化率は45%を超えており、過疎化も進んでいます。最近よく耳にするハガキ等の架空請求などの消費者被害も発生している状況です。消費生活相談は、阿南市のセンターが広域連携対応となるまでは職員のスキルで対応していました。そのような中、福祉部局においては、「海陽町見守り協定事業者連絡会」を開催するなどの見守り体制を構築し、各地域のサロン、町の広報誌等で消費者被害防止の呼び掛けを行っていました。

当町として、消費者被害を未然に防ぐためには、様々な人たちが連携した高齢者の見守りネットワークを作る必要があると考えていたところ、県から消費者安全法に基づく協議会の設置を勧められました。県内では一番最後の設置となりましたが、他の市町村の取組内容や協議会の設置手順などについて、県から情報提供していただくなど、参考にできる情報が多いことを前向きに捉え、協議会を設置することにしました。

## 民生委員児童委員協議会がベースの組織

## 既存+α

当初、福祉部局の地域包括ケア推進課が担当している既存の組織「海陽町見守り協定事業者連絡会」（以下「連絡会」という。）を活用することを検討しました。この連絡会は、孤独死対策など生命身体などを中心とした見守り活動のため、63の事業者が協定を結び、通常業務の中で高齢者の生活に普段と違う様子がないかを見守り、気付いてもらうことを目的としています。連絡会には多くの事業者が入っており、事業者に過度な負担が掛からないような配慮が必要です。

しかし、事業者から直接センターにつないでもらうことは協定の範囲を超えていることや、個人情報取扱いも含め協定を締結している事業者の負担が大きいことから、連絡会をそのまま協議会とすることは難しいのではないかと考えました。

そうした状況を踏まえ、再度検討した結果、**日頃から見守り活動を行っており、住民にとって身近な存在である民生委員児童委員協議会をベースとした既存+α**の協議会を設置することにしました。

事務局は、福祉部局とも連携を図りながら、消費者行政部局である総務課で担うことにしました。

## 構成員について

## ◆選定のポイント

上記のとおり、日頃から見守り活動を行っている、民生委員児童委員協議会を中心とした協議会にしたいと考え、同協議会の会長に説明し参画を承諾していただきました。また、民生委員児童委員協議会の事務局である社会福祉協議会、連絡会の担当課である地域包括ケア推進課に参画をお願いしたいと考え、社会福祉協議会、地域包括ケア推進課、福祉人権課の担当者を集まっていただき、消費者庁が作成している資料に基づき協議会の趣旨を説明しました。

## 3.(9) 海陽町消費者安全確保地域協議会

徳島県 海陽町

また、これまでも消費者行政の推進に御協力いただいている消費者協会も欠かせないと考え、参画を依頼しました。消費者被害に気付いた際の連絡先・相談先である警察にも参画を依頼し、阿南市消費生活センターを加えた組織としました。

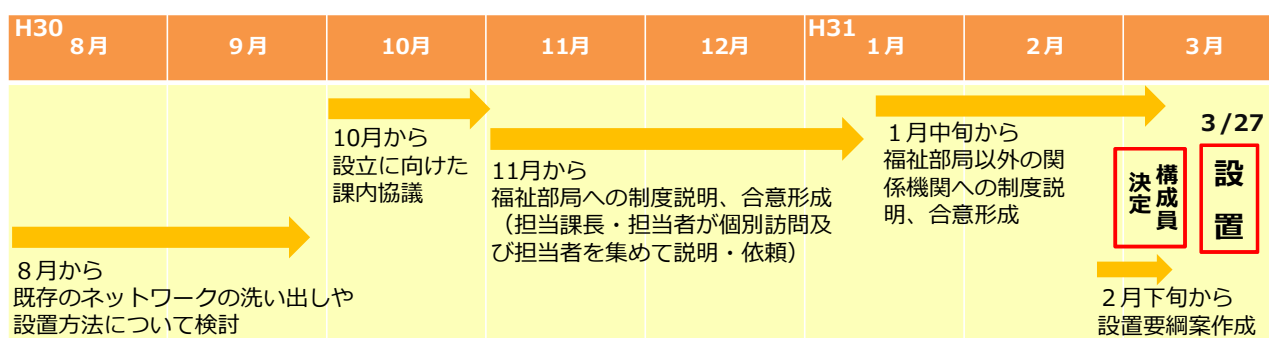
## ◆参画依頼時の構成員の反応

どの関係機関の方も、今までに消費者被害に関する対応の経験があり、協議会の設置に関してスムーズに理解を得ることができました。また、構成員から、「お金を支払う窓口である金融機関を追加してはどうか。」という意見がありました。

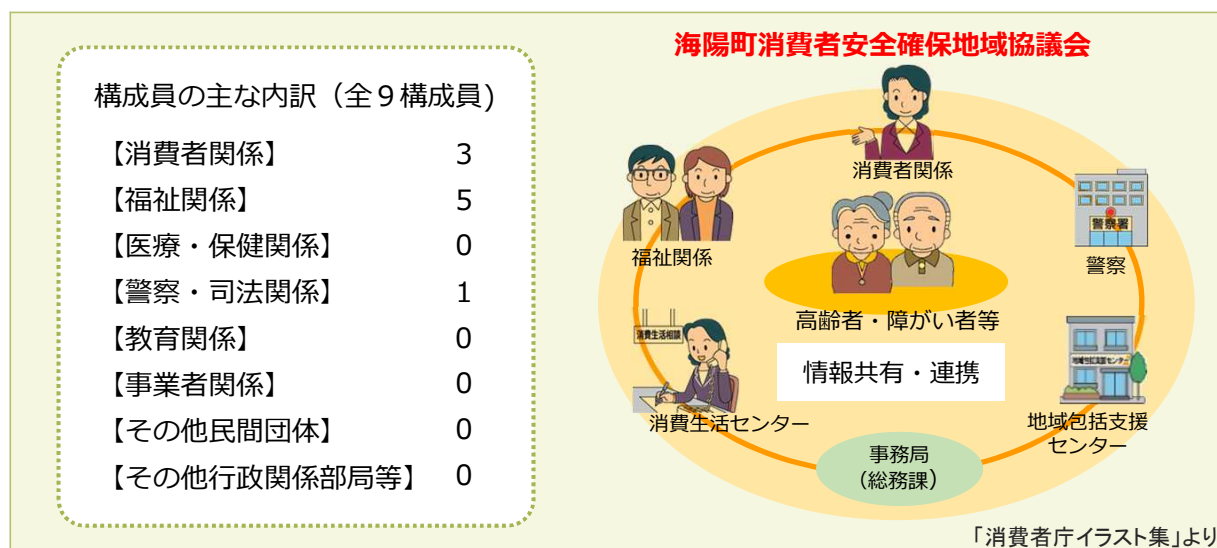
## ◆今後の予定

まずは、現体制で進めつつ、今後少しずつ体制を整えていきたいと考えています。当面、構成員の追加は予定していませんが、今後、必要に応じ構成員から意見のあった金融機関や連絡会等の追加を検討したいと考えています。

## スケジュール



## 見守りネットワークイメージ図



## 3. (9) 海陽町消費者安全確保地域協議会

徳島県 海陽町

## 個人情報の取扱い

有り

構成員が高齢者の異変に気付いた場合、個人情報を含めてセンター等に連絡・相談します。

また、設立会議の時に社会福祉協議会から、被害の回復をするためには、個人情報の共有が必要ではないかとの意見があったことから、構成員間で必要な範囲で個人情報を共有しています。個人情報の共有範囲等については、今後、事案に応じて検討していきたいと考えています。

## 苦労した点・工夫した点 など

協議会への参画を依頼をする際には、構成員の負担感が強くなり過ぎないように配慮しました。日々の協議会の活動は、これまでしていることと同じで延長線上であること、高齢者宅を訪問する際、消費者被害に関するチラシを訪問のきっかけに使えることを伝えました。

また、既に県内で協議会の設置が進んでいたことから、消費者庁が作成・公表している徳島県内の設置事例集を参考にすることができました。特に、設置要綱や構成員一覧表は当町で考えていた構成員と近いところを探すのに参考になりました。そのほか、県からも参考となる資料を提供していただき、県内の他の町と情報交換をすることができました。

## 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。その他、必要に応じて協議会を開催します。
- ・総会の後に、消費者被害に関する相談事例を構成員間で情報共有し、意見交換する場を作りたいと考えています。
- ・年1回程度、民生委員児童委員協議会や社会福祉協議会などの構成団体が主催する研修会で消費者安全確保地域協議会に関する研修会を予定しています。
- ・設立総会の際、構成員から意見のあった悪質商法や特殊詐欺対策のための自動録音機付きの電話機の利用について、今年度、町独自で試験的に導入し、今後、地方消費者行政強化交付金の活用を検討したいと考えています。

## ◆課題

- ・協議会として、今後、どのように活動していくかが課題です。また、海陽町の広報誌「広報海陽」(全戸配布)や、海陽町のウェブサイト、ケーブルテレビの文字放送等を活用し、協議会の取組や消費者被害の注意喚起情報を町民に周知することも検討していきたいと考えています。
- ・構成員の追加については、今後、必要に応じ構成員から意見のあった金融機関や連絡会等の追加を検討したいと考えています。

## 3. (9) 海陽町消費者安全確保地域協議会

徳島県 海陽町

## 担当者の声

消費者行政部局の前は、福祉部局でしたが、消費者行政部局の担当になるまで消費者被害の相談先であるセンターの存在を知らませんでした。このため、福祉部局にいた当時は、消費者被害に関してどこにどのようなつなぎ、対応したらよいか分からず、苦労したことがありました。

協議会ができてからは、センターと「顔の見える関係」ができ、相談しやすくなったほか、住民だけでなく、庁内の職員にもセンターを周知することができて良かったと思います。

協議会は、高齢者を見守る関係者が一堂に集まれる機会です。協議会において、センターにつないだ消費者被害の相談事例を構成員と情報共有し、事案ごとに対応を検討する場にしていきたいと考えています。そうすることで、構成員の方々が自分の仕事が住民や社会の役に立っていることを理解できるとともにやりがいにもなり、更により良い活動につながるのではないかと考えています。

また、総会の開催に当たっては、他の協議会の総会の内容も参考にしたいと思いますので、県外の活動事例も含め情報共有していただければと思います。

協議会設置後、民生委員児童委員協議会の研修会に消費者庁から講師を招いて高齢者等の見守りに関する研修会を実施しました。今後も、消費者庁や県の方に御協力を頂きながら、活動を進めていきたいと考えています。



### 3. (9) 海陽町消費者安全確保地域協議会

徳島県 海陽町

#### 海陽町消費者安全確保地域協議会設置要綱

##### (目的)

第1条 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、消費者被害の未然防止や拡大防止を図り、安心して生活できるよう関係機関による地域における見守り活動を推進し、消費者の安全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て、海陽町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。

##### (組織)

第2条 前条の目的を達成するため、別表に掲げる関係機関等により協議会を設置する。  
2 協議会は、前項に規定する関係機関等のほか、必要に応じて機関・団体等を加えることができる。

##### (所掌事務)

第3条 協議会は、次の事務を執り行う。  
(1) 消費者被害の現状や対策に関する情報交換  
(2) 地域における消費者被害防止のための見守り活動  
(3) 消費者被害防止の普及、啓発  
(4) その他、消費者被害防止のため必要と認められる活動

##### (会議)

第4条 協議会の会議は、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。

##### (庶務)

第5条 協議会の庶務は、海陽町総務課において処理する。

##### (守秘義務)

第6条 協議会の構成機関、事務に従事する者又は事務に従事していた者は、活動及び事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

##### (その他)

第7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、別に定める。

##### 附 則

この要綱は、平成31年3月27日から施行する。

## 3. (9) 海陽町消費者安全確保地域協議会

徳島県 海陽町

## 海陽町消費者安全確保地域協議会 構成員一覧

別表（第2条関係）

1	海陽町民生委員児童委員協議会
2	社会福祉法人海陽町社会福祉協議会
3	海陽町消費者協会
4	牟岐警察署
5	海陽町福祉課
6	海陽町地域包括ケア推進課
7	海陽町地域包括支援センター
8	阿南市消費生活センター
9	海陽町総務課