

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

独自のマニュアルできめ細かな見守りを

地方公共団体の基礎データ

人 口	13,190人
高 齢 化 率	32.6%
面 積	36.2km ²
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	板野町消費生活相談所
消費生活相談員数：3人	消費生活相談件数：288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年に板西町、松坂村、及び栄村の1町2村が合併し、古くからこの地の名称であった「板野」を町名として、現在の板野町となりました。

基幹産業は農業で、肥沃な吉野川沖積層を土壌とし、春夏にんじんや、れんこんが盛んに栽培されています。漬物の原材料となる白瓜や壬生菜^{みぶな}なども栽培・加工され、主に県外へ出荷されています。商工業との連携を図った6次産業化にも取り組んでおり、町内で採れた野菜や果物を使ったジャムやお菓子なども作られています。

また、自然と科学に触れる体験ができる県立の大型公園「あすたむらんど徳島」や、イオウ鉱泉の「あせび温泉やすらぎの郷」、Jリーグ徳島ヴォルティスの練習場とオフィスがある徳島スポーツビレッジなどには、県内外から年間約80万人の観光客が訪れています。

協議会の基礎データ

設 置 年 月 日	平成28年4月1日
事 務 局	産業課 消費生活相談所
構 成 団 体 数	25団体(設立時20団体)
設 置 要 綱	有り



設立会議の様子

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

設置の背景

平成22年4月、当町にセンターが開設され、町民から消費生活に関する相談を受け付けています。人口約13,000人の小さな町なので、開設当初から、独居の高齢者や障がい者からの相談については、問題解決後も本人の同意を得て自宅を訪問したり、センターが主催する講座の案内をしたりするなど、アフターフォローを含めたきめ細やかな対応を行っています。

また、センターは社会福祉協議会や地域包括支援センターと同じ建物に開設されています。このため、互いに行き来がしやすく、見守りが必要な相談者や福祉部局での対応が必要な相談者が来所した場合、本人の同意を得て、関係する部署の職員や警察、民生児童委員協議会と一緒に問題解決に当たっています。

それらのきめ細かな対応や様々な機関との連携は、民生委員・児童委員の経験があった当時の消費生活相談員個人の人間関係に大きく頼っていたため、人が代わっても連携体制を維持していけるよう、連携体制を組織化することを考えました。

そのような中、当町の連携体制が評価され、消費者庁から「地方消費者行政交付金の『先駆的プログラム』を活用し、地域の見守りネットワークを設置できないか」との提案を受けて、平成27年10月に板野町消費生活地域協議会を設置しました。その後、平成28年4月1日、消費者安全法が施行されたことを受けて、県内初の法定協議会となりました。

消費生活センター（消費者行政部局）が中心の組織

既存

先述のように、**平成27年に設置された協議会を、平成28年4月に法定化**しました。

協議会設置前から、見守りが必要な相談者や、福祉部局等との連携体制での対応が必要な相談者が来所した際、センターが中心となって各所と連携して対応しています。

協議会を開催する場合は、消費者行政部局である産業課と内容を共有し、センターが協議会の準備などを担っています。法定化されてからも、これまでどおりセンターと産業課が協力して協議会を運営しています。

構成員について

◆選定のポイント

社会福祉協議会、地域包括支援センター、警察、民生児童委員協議会、金融機関、老人会は、設立以前から連携を図っており、協議会設置後も構成員として変わらず対応していただけるよう参画をお願いしました。税務課、住民課、福祉保健課は、共通する業務が多く、庁内での情報を共有しやすいため、トラブル解決後も役所全体で見守っていけるよう、参画を依頼しました。

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

構成員に加えて、平成30年度から町内のコンビニエンスストアや飲食店などに、見守り活動に協力していただく協力店として協力を依頼しました。構成員という位置付けではないため、協議会には出席しませんが、協議会について御理解いただき、振込をする高齢者の様子等に気を付けていただいたり、消費者被害に関する啓発ポスターなどの掲示をお願いしています。

◆参画依頼時の構成員の反応

協議会の設置について、事務局である産業課やセンターでは、庁内に同じような会議がある中、会議が増えることによる業務負担増への懸念から、構成員の同意を得られるか不安がありました。しかし、当時の消費生活相談員の人脈により既に連携体制ができていたことや、平成22年にセンターが開設された当初から、センターの活動内容や見守り活動の重要性について、町民に向けた周知活動をしていたことにより、反対されることなく、快く参画していただくことができました。

また、法定化後に追加した下記の構成員からも、積極的に参画していただくことができました。

◆構成員の追加状況

板野警察署からは「どんな協議会なのか、最初は様子を見たい。」と御意見を頂き、設立会議にはオブザーバーとして出席していただきました。設立会議において、協議会の趣旨を理解していただき、その場で了承を得て、構成員となっていただきました。

コスモス成年後見サポートセンター徳島県支部（平成29年8月参画）は、行政書士の業務に加えて日頃からボランティア活動をしており、地域とのつながりが強いことから参画を依頼しました。

徳島弁護士会（平成29年10月参画）、徳島司法書士会（平成30年1月参画）については、協議会を通じてもっと気軽に法的な観点について相談できるようにしたいと考え、参画を依頼しました。

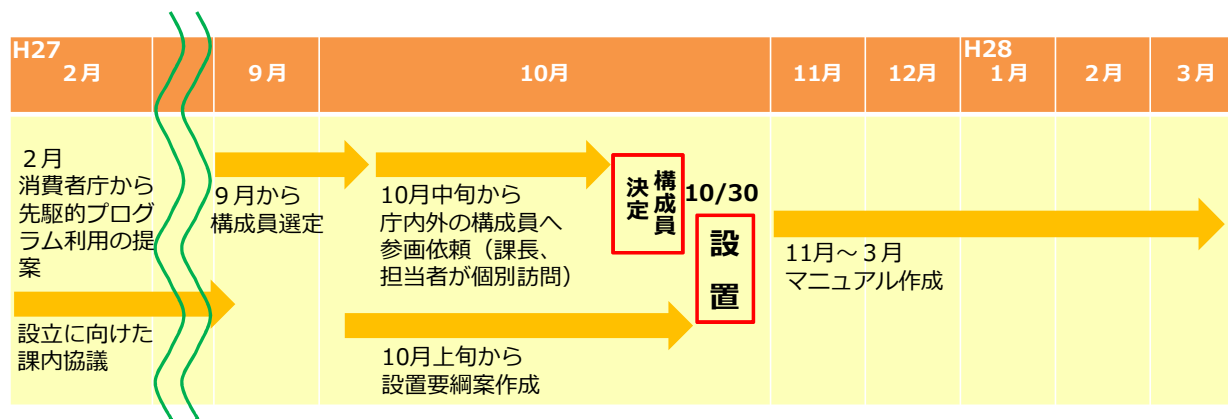
また、徳島新聞板野専売所・板野南専売所（平成30年1月参画）は、徳島県の協議会に本社が参画していたため、当町の協議会にも参画したいと申出がありました。協議会に参画することで、新聞に消費者被害の注意喚起を行うチラシの折り込みができると御提案いただきました。急を要する注意喚起を行う際等に、情報を素早く町民へ届けてくださっています。

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

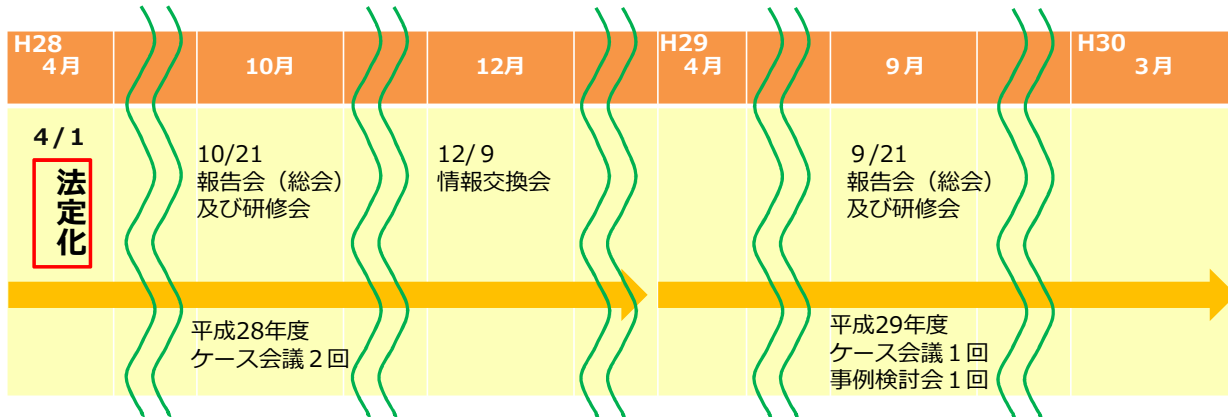
徳島県 板野町

スケジュール

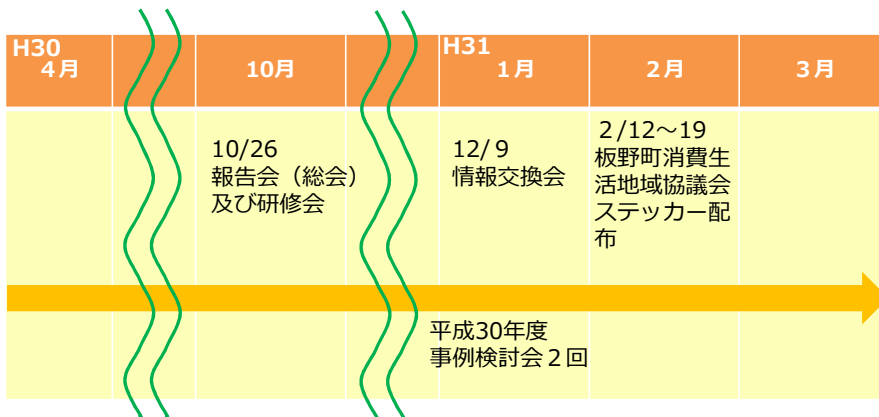
<平成27年度>



<平成28～29年度>



<平成30年度>



3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

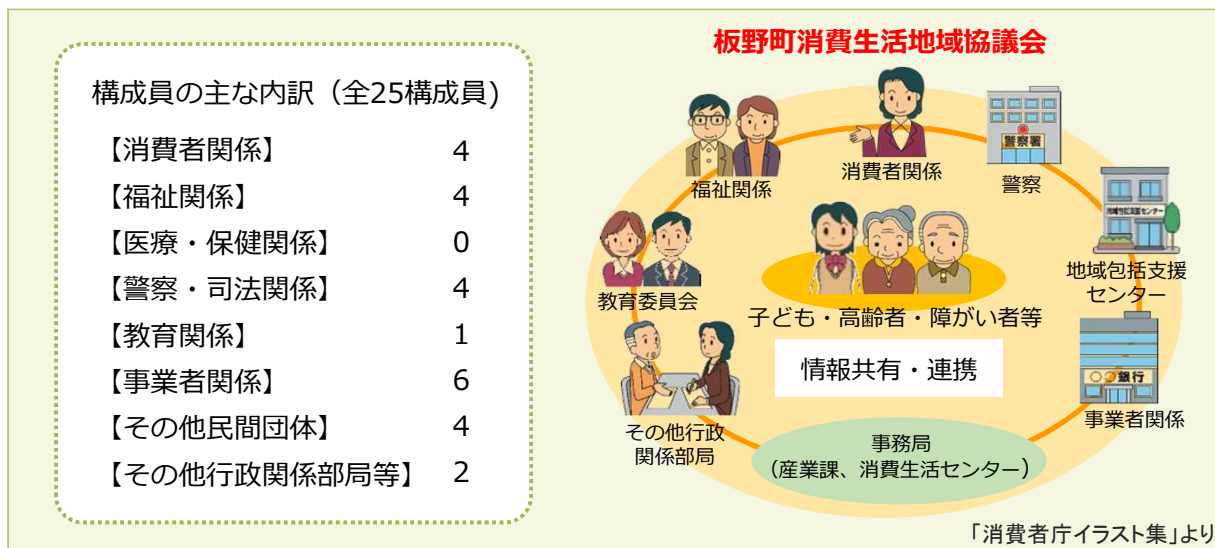
活動内容の詳細

	活動内容	個人情報の取扱い	備考
平成27年度	11/25、12/22、1/28 事例検討会	無し	◆事例検討会…実際にあった事例を基に、今後の連携や、相談対応の方法について検討。
	10/30 設立会議 研修会	無し	◆設立会議（構成員24名出席） ◆研修会…設立会議と同日開催。センター主催の講座（おさいふ学ミニ講座）に、設立会議出席者24名が出席。
	2/16 研修会	無し	高齢者や障がい者の相談が増加していることを受け、対応方法や成年後見制度についての研修会を開催。
平成28年度	10/21 報告会(総会)、研修会	無し	◆報告会（総会）…平成27年度事業報告、今後の取組、各構成団体の活動内容報告等。 ◆研修会…センター主催の講座（おさいふ学ミニ講座）に構成員24名が出席。特殊詐欺の現状について、構成員である板野警察署の寸劇などにより、問題点を列挙。
	12/9 情報交換会	無し	駐在所との情報交換。不用品回収業者や不審者情報などについて情報共有。
	ケース会議（年度内2回）	有り	センターに寄せられた相談のうち、緊急性があるものや、今後の見守り体制の強化が必要な案件について、関係する構成員と協議。
平成29年度	5/25 事例検討会	有り	役所職員を名のり個人情報を引き出す事例が発生したことから、関係する構成員を集めて、今後同様の案件があった場合の対応方法や見守り体制等について協議。
	9/5 報告会（総会）、研修会	無し	◆報告会（総会）…平成28年度事業報告、今後の取組、戸別訪問等の活動状況の報告等。 ◆研修会…センター主催の講座（おさいふ学ミニ講座）に構成員13名が出席。構成員である郵便局の局長を講師とし、消費者トラブルの事例やそれに対する郵便局の取組等を紹介。
	ケース会議（年度内1回）	有り	センターに寄せられた相談のうち、緊急性があるものや、今後の見守り体制の強化が必要な案件について、関係する構成員と協議。
平成30年度	5/17、10/12 事例検討会	有り	センターに寄せられた相談うち、今後の見守り体制の強化が必要な案件について、関係する構成員と協議。
	10/26 報告会（総会）、研修会	無し	◆報告会（総会）…平成29年度事業報告、今度の取組、戸別訪問等の活動状況の報告等。 ◆研修会…センター主催の講座（おさいふ学ミニ講座）に構成員17名が出席。構成員であるコスモス成年後見サポートセンターの行政書士を講師とし、元気なうちに始める「終活」について説明。
	1/7 情報交換会	無し	板野郵便局との情報交換。警視庁からの情報を共有。
	2/12～19 見守りステッカー配布	無し	構成員・協力店であることを示すステッカーを配布。

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

見守りネットワークイメージ図



個人情報の取扱い

有り

法定化前は、相談者の同意を得て個人情報を共有していました。法定化後は、福祉サービスにつなぐ際、問題解決に必要な構成員にのみ個人情報を共有しています。

個別事案を検討する事例検討会やケース会議では、個人情報が記載された資料も配布し、会議終了時には個人情報が記載された資料を回収し、個人情報が外に漏れないようにしています。

苦労した点・工夫した点 など

◆工夫した点

立ち上げ時に協議会のファイルを作成して各構成員に渡し、会議の資料をファイルにとじていただくようお願いしています。**担当者が代わっても、そのファイルを引き継いでいただくことで、それまでの経緯や活動内容が分かるよう工夫**しています。

また、構成員が活動しやすいよう、**気付きのポイントや声掛けのポイント、問題に気付いたときの対応手順等をまとめたマニュアル（参考1）を独自に作成**しました。加えて、協議会の構成員や協力店であることを示すステッカー（参考2）を作成し、店舗や窓口に貼っていただいています。

◆苦労した点

徳島県内では協議会の設置が初めてであったことから、先行事例がなく、どのように進めればよいか悩みました。会議の開催方法や設置要綱の作成などは、庁内のほかの会議体の資料を参考にして進めました。運営方法については、活動を進めながら徐々に決めていきましたが、固まるまでには時間が掛かりました。

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

今後の活動・課題 など

◆現在の活動状況

- ・年1回、協議会の活動について、報告会（総会）と研修会を同日に行っています。
- ・個別事案を検討する事例検討会を、必要に応じて行っています。
- ・板野警察署、阿波銀行、徳島銀行、郵便局、農協、民生児童委員協議会、老人クラブ連合会、消費者協会及びコスモス成年後見サポートセンターなどの直接住民と関わる機会が多い構成員には、2か月に1回程度、消費者トラブルに関するチラシ等を持参し、情報共有を行っています。
- ・当町で月に1回発行する広報誌に、消費者トラブルに関する注意喚起の記事を掲載しています。
- ・急を要する注意喚起は、新聞にチラシを折り込んで配布しています。

◆課題

それぞれの構成団体の中での情報共有が課題となっています。今後、協議会を運営していく上で、協議会の目的や連携の必要性を、構成団体の中で共有していただきたいと考えています。

協議会設置により、構成員間での連携を図りやすくなった反面、個人情報の取扱いに十分な配慮が必要です。このため、協議会における情報管理の徹底が課題です。

担当者が代わった場合の引継ぎについては、先述のとおり工夫していますが、スムーズに協議会の活動と連携体制が引き継がれるよう、構成団体内で対応していただけるようお願いしています。

担当者の声

協議会の設置によって、消費者被害の状況を構成員に情報共有することができるようになるとともに、構成員間でそれぞれの活動内容などについて、相互の情報共有が図れるようになりました。

協議会設置以降は、関係団体や行政、住民の消費者問題への関心が高まり、関係機関の連携がスムーズに行われるようになりました。協議会の設置は、地域ぐるみでの見守り活動を行う体制構築への大きな一歩になったのではないかと感じます。

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

板野町消費生活地域協議会設置要綱

(名称)

第1条 この会は、板野町消費生活地域協議会（以下「協議会」という。）と称する。

(目的)

第2条 地域の消費生活に関係する機関・団体・消費者が緊密な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。

(所掌事務)

第3条 協議会は、次の事務を執り行う。

- (1) 消費者問題の実体把握（消費者被害など）及び消費生活における問題解決のためのネットワーク構築に関すること。
- (2) 地域が抱える問題や潜在している課題分析及び情報の共有化に関すること。

(組織)

第4条 協議会は、地域の消費生活に関係する機関、団体、消費者、板野町消費生活相談所で構成する。

(他機関との連携)

第5条 協議会は、その目的を達成するため、他の関係機関との連携を図るものとする。協議会において、必要と認めたときは、組織構成員以外の出席を求め、説明又は意見を聴くことができる。

(研修・事例検討会)

第6条 協議会の研修及び事例検討会は、必要に応じて開催するものとする。

(庶務)

第7条 協議会の庶務は、板野町役場産業課並びに板野町消費生活相談所において処理をする。

(守秘義務)

第8条 第4条に規定する協議会の組織及び第5条に規定する他の関係機関は、職務上知り得た個人情報等を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(その他)

第9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27年10月30日から施行する。

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

板野町消費生活地域協議会 構成員一覧

1	徳島板野警察署生活安全課
2	株式会社阿波銀行板野支店
3	株式会社徳島銀行板野支店
4	日本郵便株式会社板野郵便局
5	板野郡農業協同組合板野支店
6	板野町民生児童委員協議会
7	板野町老人クラブ連合会
8	板野町消費者協会
9	徳島弁護士会
10	徳島県司法書士会
11	一般社団法人コスモス成年後見サポートセンター徳島県支部
12	徳島新聞板野専売所
13	徳島新聞板野南専売所
14	おさいふ学ミニ講座参加者東地区
15	おさいふ学ミニ講座参加者西地区
16	おさいふ学ミニ講座参加者南地区
17	社会福祉法人板野町社会福祉協議会
18	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
19	板野町教育委員会
20	板野町福祉保健課
21	板野町地域包括支援センター
22	板野町税務課
23	板野町住民課
24	板野町産業課
25	板野町消費生活相談所

3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

(参考1) マニュアル「板野町地域見守りネットワークガイドブック」(抜粋)



3. (10) 板野町消費生活地域協議会

徳島県 板野町

(参考2) ステッカー

