

おせっかいで築く 見守りのまち こまつしま ～消費者被害のないまちをめざして～

令和7年3月18日（火）ミライの消費者行政参観日@徳島

徳島県小松島市 市民環境部
市民環境課 岡崎 万寿美



小松島市の概要

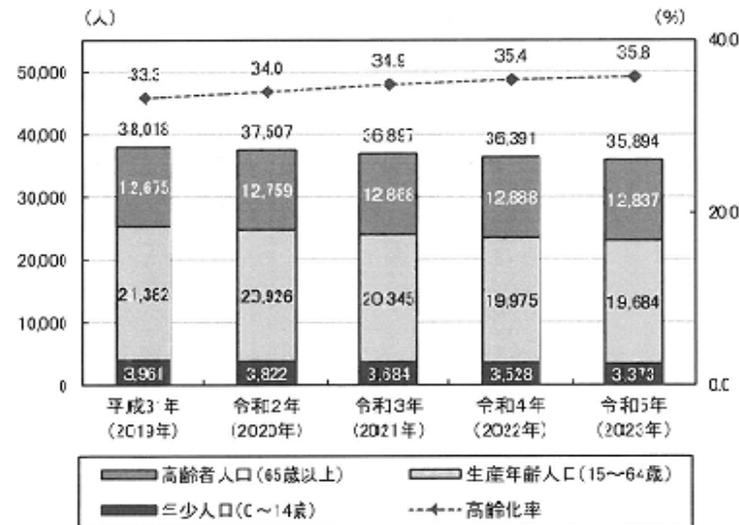


小松島市は徳島県の東部、紀伊水道に面し、市域は東西9.1km、南北8.5kmです。

面積は45.37km²(令和2(2020)年国勢調査)であり、公有水面の埋め立てに伴い、現在も少しずつ増加しています。

市の中心部には、北部の勝浦川、南部的那賀川の両河川の堆積により肥沃な平野が広がり、北西部にかけては県都・徳島市と隣接しています。

【年齢区分別人口の推移】



資料：住民基本台帳（各年1月1日現在）

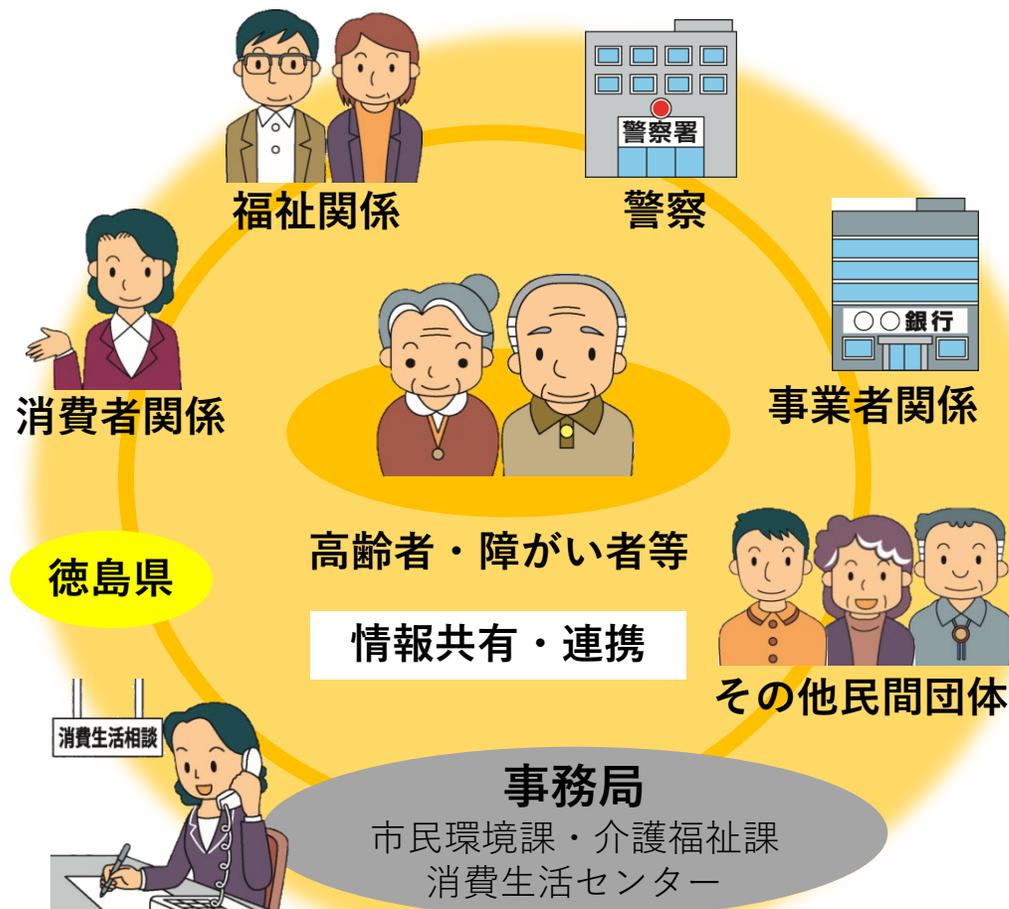
本市の総人口は減少傾向にあり、令和5年(2023年)現在、35,894人となっています。年齢区分別に人口推移をみると、0~64歳の年齢人口は、年々減少し、高齢者人口(65歳以上)は、令和4年(2022年)までは増加で推移していましたが、令和5年(2023年)は減少に転じています。

また、高齢化率は、全国を大きく上回る数値で推移しています。

小松島市消費者安全確保地域協議会の構成団体・体制について

構成団体

- ・「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター
- ・小松島市社会福祉協議会
- ・小松島市身体障がい者連合会
- ・小松島市民生・児童委員連絡協議会
- ・小松島警察署生活安全課
- ・生活協同組合とくしま生協
- ・株式会社阿波銀行 小松島支店
- ・日本郵便株式会社 横須郵便局
- ・県南徳新会小松島支部
- ・株式会社徳島大正銀行 小松島支店
- ・東とくしま農業協同組合 金融部
- ・明治安田生命保険相互会社 阿南営業所
- ・小松島市消費者協会
- ・認知症ちっカフェ なぎさ
- ・小松島市防犯協会
- ・小松島市老人クラブ連合会
- ・徳島県消費者政策課
- ・小松島市教育委員会
- ・小松島市介護福祉課
- ・小松島市消費生活センター
- ・小松島市市民環境部市民環境課

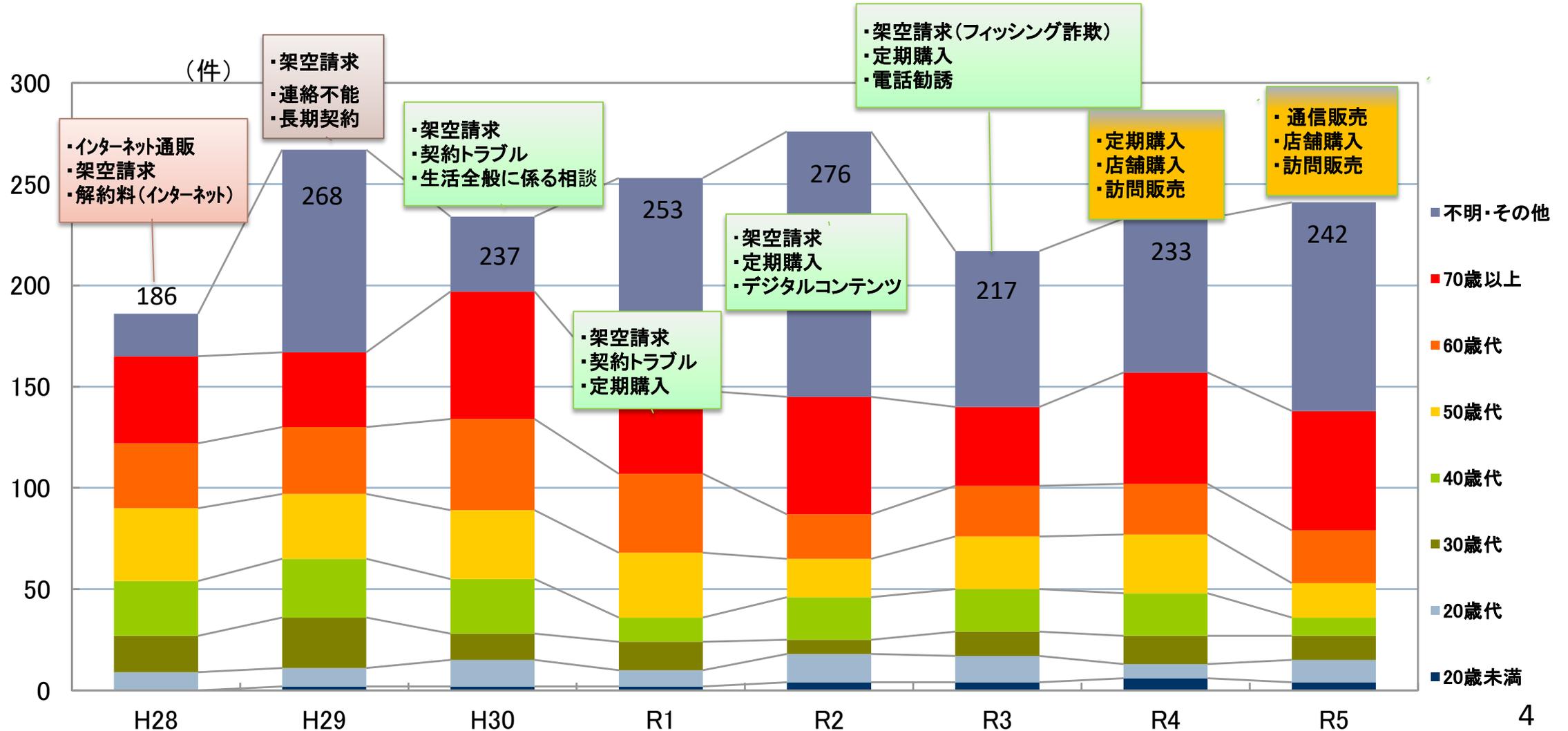


(消費者庁イラスト集より)



小松島市消費生活センターへ寄せられた相談概要

■ 年間相談件数の推移と相談内容のキーワード





小松島市見守りNWの取組みについて

- 普段の取組み（啓発活動）

- 消費者安全確保地域協議会議の開催
 - ① 構成員の帰属意識を高める
 - ② 形骸化させない
 - ③ 協力して欲しいことを明確にする



啓発(キャンペーン)活動



みなと祭り



お接待キャンペーン

(恩山寺)



(立江寺)



手作り便利グッズ



啓発(キャンペーン)活動

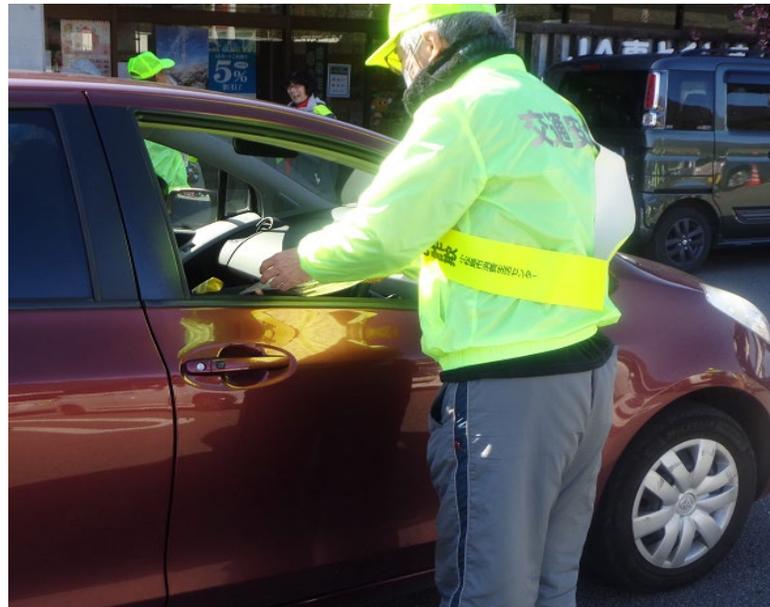
年金受給日
キャンペーン



市役所前ATM



みはらしの丘あいさい広場



ビッグひな祭り
キャンペーン



消費者安全確保地域協議会議の開催



構成員さんの意見を取り
入れたポスターを作成

協議会の様子



令和5年度以降に
取り入れた取組み

ケーブルテレビでの周知活動



見守りステッカー配布

訪問販売お断りします!
チラシ投函・宗教勧誘等お断りします!



消費者ホットライン
☎1(ハ)8(ヤ)8(ヤ) (局番なし)

小松市消費生活センター
☎085-38-6880
小松市消費者安全確保地域協議会

©2017 こまつま

訪問販売お断りカード 配布先

プラチナライフクラブ	70
消費者協会	80
地域包括支援センター	160
南サロン	40
介護支援センター すだち	40



消費者庁モデルプロジェクトへの挑戦

消費者庁・民間事業者・小松島市との協働事業

消費者庁は
小松島市消費者安全確保地域協議会の構成員として
地域の皆さまの見守り活動を行っています。



表面

この場合 見守りが必要?と思ったら

- ①下の2次元コードをスマートフォン等で読み取る
- ②該当する項目を選択のうえ、報告をする

二次元コード

報告いただいた後
小松島市市民環境課・消費生活センターより
確認等のご連絡をする場合があります。

問合せ■小松島市消費者安全確保地域協議会事務局（小松島市市民環境課）
TEL：0885-32-2132 FAX：0885-33-2234
E-mai：shiminseikatsu@city.komatsushima.i-tokushima.jp

裏面

企業ロゴ入り名札

阿波銀行小松島支店は
小松島市消費者安全確保地域協議会
の一員として、地域の見守り活動を行っています。



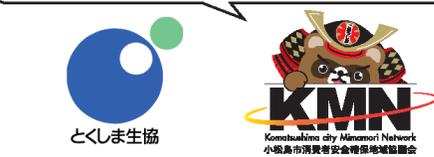
徳島大正銀行は
小松島市消費者安全確保地域協議会
の一員として、地域の見守り活動を行っています。



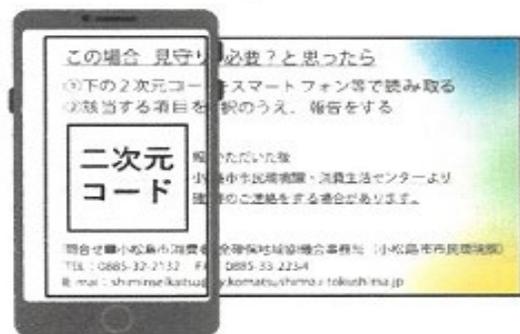
明治安田生命は
小松島市消費者安全確保地域協議会
の一員として、地域の見守り活動を行っています。



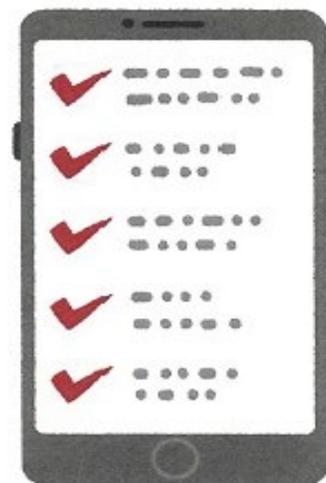
とくしま生協は
小松島市消費者安全確保地域協議会
の一員として、地域の見守り活動を行っています。



①名札の裏の二次元コードを読み取る



②該当する項目にチェックし、送信



③見守りネットワークの事務局にて内容を確認



見守りネットワーク事務局員

④構成員に対して対応を指示



例)

- ・消費生活センターへの相談を勧める
- ・緊急性のある案件は、個人情報を含めた報告
- ・警察へ通報 など

出典:消費者庁ウェブサイト

(https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/future_caa_cms201_240625_001.pdf)

事例の発見

状況確認

今後の見守り方針

見守り対象者の異変・兆候に気付いた方
(構成団体等) ()

消費者安全確保地域協議会内での検討事項

【対象者】

氏名 () 性別 ()
 年齢 (60代未満・60代・70代・80代以上)
 住所 ()
 家族構成 (単身・高齢者のみ・ 人家族)

【異変・兆候等】

- ・家の外
 - 最近、あまり顔を見なくなった
 - 新聞・郵便等がたまっている
 - 夜に家の中が真っ暗だったり、昼も電気がついたまま
 - 見慣れない人・車が入り出している
 - 家の修理やリフォームを度々行っている
 - 宅配便が頻繁に届いている
- ・玄関先付近
 - 開けていない段ボール箱がたくさんある
 - 大量の請求書が置いてある
 - 見慣れないパンフレットがたくさんある
- ・本人の様子（日常会話の中などの様子）
 - 以前より服装の乱れが目立つ
 - 急に節約し始めた
 - 頻繁に見知らぬ業者から電話がかかってくる様子がある
 - いつもより表情が不安そうで、心配事がある様子である
 - 最近、話をしてもかみ合わないことが多い
- ・異変・兆候の特記事項（上記の具体的内容等）

安否が不明な場合は
小松島警察署
☎0885-32-0110へ

【情報共有事項】

①被害にあって自覚
 ある ない

②お金の支払いの有無
 支払っている まだ支払っていない

③家族・親族
 同居または近所に住んでいる
 遠くにいて連絡（できる・できない）
 いない 分からない

④友人、友好的な隣人、知人
 いる いない 分からない

⑤何かの団体に属している
 例：ランドゴルフ、防犯協会、社協、おどり、お花など、習い事

⑥現在の状況
 話のつじつまが合わない
 家の内外が散らかっている
 怒りっぽい、感情の起伏が大きい
 その他

⑦本人の同意
 （センターや市役所に個人情報伝えていいか）
 あり なし

⑧その他

【事務局等での検討事項】

福祉施策の適用（介護認定等）が可能な場合
 → 施策の制度的な面については市介護福祉課等と連携。

家族等と連絡がついた場合
 （家族が離れて暮らしている場合）
 → 時々、声掛けをお願いすると同時に異変があれば家族に連絡できる体制を整える
 協力構成団体名 ()

家族等がいない場合
 → 日常的に近所等と交流がある場合は、声掛けをお願いできる構成団体に協力を依頼
 協力構成団体名 ()

既に被害が発生している場合
 → 消費生活センターにおいて被害回復についてあっせん・調整。振り込め詐欺等の犯罪の場合は警察への被害届の提出

その他特記事項



こまつしま版見守りフローシートWebイメージ

こまつしま版見守りフローシート (消…)

小松島市 Komatsushima

こまつしま版見守りフローシート (消費者見守り連携シート)

日頃の業務の中で、消費者被害が懸念される異変・兆候に気付いた場合は、本シートにご入力いただき送信してください。

Q1：氏名※必須入力

Q2：構成団体名※必須入力

Q3：対象者氏名※必須入力

見守りが必要と思われる対象者の方のお名前を入力してください

Q4：対象者性別※必須入力

Q5：対象者年齢※必須入力

60代未満 60代 70代 80代以上
 わからない

Q6：対象者住所※必須入力

Q7-1：対象者家族構成※必須入力

単身 高齢者のみ その他

Q7-2：対象者世帯人数

(※Q7-1でその他と答えられた方のみ) 同一世帯の人数をご入力ください

入力例：○人家族

Q8：家の外での異変・兆候等

該当するものにチェックしてください

安否が不明な場合は、小松島警察署 ☎0885-32-0110へ

最近、あまり顔を見なくなった 新聞・郵便等がたまっている 夜に家の中が真っ暗だったり、壁も電気がついたまま 見慣れない人・車が出入りしてる 家の修理やリフォームを度々行っている 宅配便が頻りに届いている

Q9：玄関付近での異変・兆候等

該当するものにチェックしてください

開けていない段ボール箱がたくさんある 大量の請求書が置いてある 見慣れないパンフレットがたくさんある

Q10：本人の様子の変異・兆候等

該当するものにチェックしてください (例：日常会話の中などの様子)

以前より服装の乱れが目立つ 急に節約した 頻りに見知らぬ業者から電話がかかってきて

Q11：被害にあっている自覚※必須入力

ある ない

Q12：お金の支払いの有無※必須入力

支払っている 支払っていない

Q13：家族・親族※必須入力

Q14：友人・友好的な隣人・知人※必須入力

いる いない わからない

Q15：所属団体

何かの団体に属していることがわかりましたら入力してください

(例：グランドゴルフ、防犯協会、社協、踊りなど、習い事)



構成員さんの不安はわたしの不安

- ・顧客の満足度を上げる。
- ・顧客の健康や財産を守りたい。
(老後資金を守る。)
- ・地域貢献したい。



何をしたらいいのか分からない……。





見守りフローシートのデジタル化で期待できること

- ① 引継ぎがスムーズ
- ② 構成員の負担の軽減
- ③ 24時間365日通報(連絡)できる
- ④ 費用がかからない

令和6年度実施事業

表面

わたしは、「小松島市消費者安全確保地域協議会」の一員として、小松島市内で日常生活を送る認知症高齢者等を消費者トラブルから守るため、地域の見守り活動を行っています。



Komatsushima city Mimamori Network

小松島市消費者安全確保地域協議会

裏面

この場合 見守りが必要?と思ったら

- ①下の2次元コードをスマートフォン等で読み取る
- ②該当する項目を選択のうえ、報告をする

二次元
コード

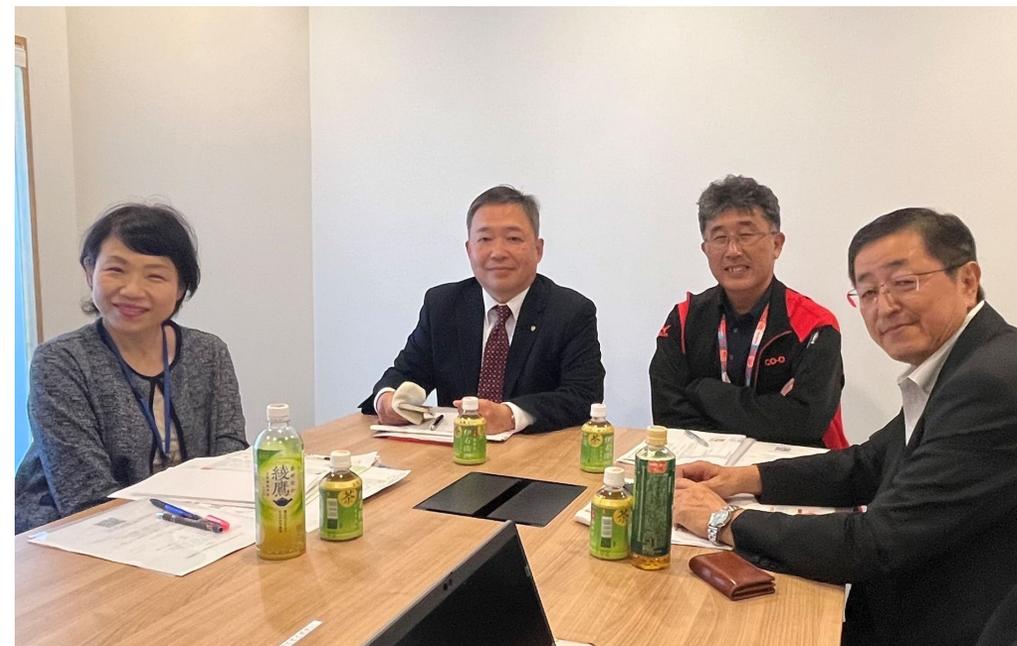
報告いただいた後
小松島市市民環境課・消費生活センターより
確認等のご連絡をする場合があります。

問合せ■小松島市消費者安全確保地域協議会事務局（小松島市市民環境課）
TEL：0885-32-2132 FAX：0885-33-2234
E-mai：shiminseikatsu@city.komatsushima.i-tokushima.jp



消費者庁主催 官民連携講座に登壇

消費生活協力員・消費生活協力団体養成講座 官民連携講座に
構成団体の皆さまと登壇しました。



令和6年11月11日
小松島市みなと交流センター Kocolo



ご清聴ありがとうございました