

3 プロジェクト | ③見守りネットワークの構築

消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

③見守りネットワークの構築

全国的に認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加し、また悪質化・深刻化しており、相談体制の整備に加え、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する取組が必要となっております。

そこで、徳島県では市町村と地域の様々な団体・機関が連携して高齢者等を見守る「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」の構築を進めており、平成31年度末までに県内全市町村での設置を目標としています。

H29年度

◆8市町に地域協議会が設置された

消費者庁の「地方消費者行政強化作戦」では、人口5万人以上の全市町に見守りネットワークを設置することとされているが、県は平成30年3月末に全国で初めてこの目標を達成。見守りネットワークでは、構成団体が普段の業務や活動の中で高齢者の消費生活や健康、安否などに気を配り、何かあったら関係機関へつなぎ、支援する仕組みを構築

板野町、上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、
阿南市、鳴門市（H29年度末累計 8市町） **進捗率33%**

- ◆24市町村を訪問し、制度の説明と現状を確認
- ◆市町村にアンケート調査、ヒアリングの実施
- ◆県版「とくしま消費者見守りネットワーク」設立



H30年度

◆31年度までに全市町村設置を目指し働き掛け

阿波市、勝浦町、神山町、石井町、小松島市
（H30.8末 13市町） **進捗率54%**

- ◆ネットワーク構築のためのフォーラムを開催
- ◆とくしま消費者見守りネットワーク定例会議の開催（H30.8.29）
- ◆3圏域研修会の開催（H30.7.17県南域）
- ◆とくしま消費者見守りネットワークの構成団体と啓発活動を実施
構成団体と協力し、消費者トラブルの啓発チラシの作成及び啓発活動を実施



全国展開

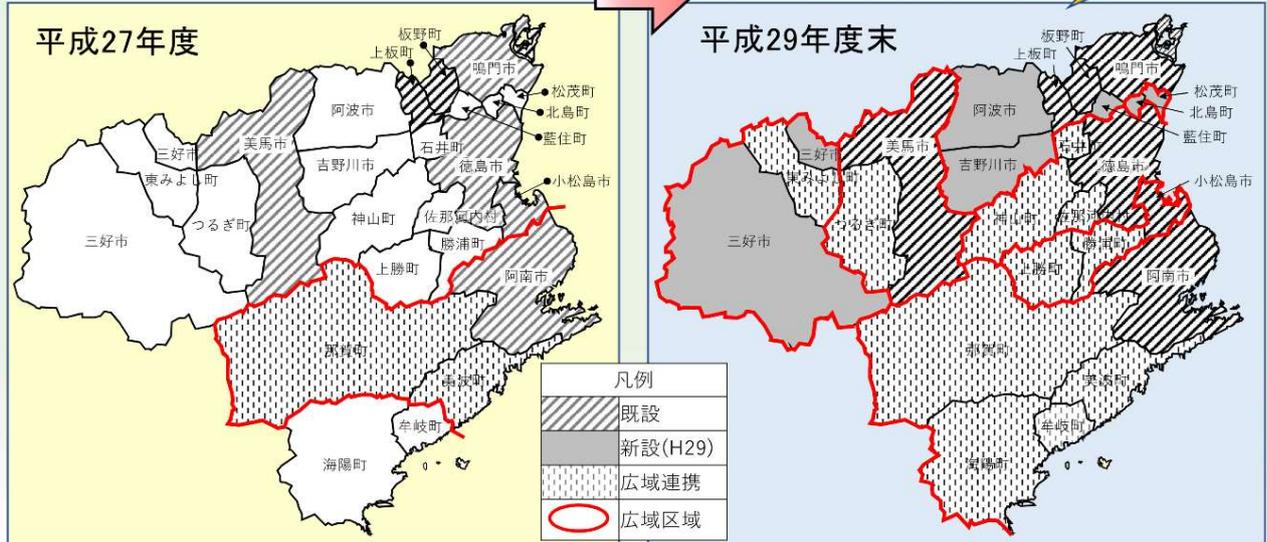
- 平成31年度までに各都道府県の人口5万人以上の全市町に地域協議会を設置展開
- 徳島の取組事例を踏まえ、他の都道府県に働き掛けを行う。

3 プロジェクト | ③見守りネットワークの構築

全市町村に消費生活センターを設置（平成29年度）

人口規模	自治体 ①	現状(H27年度)			実績(平成29年度)		
		消費生活 センター	対象 自治体②	設置率 ②÷①	消費生活 センター	対象 自治体③	設置率 ③÷①
5万以上	3	3	3	100.0%	3	3	100.0%
5万人未満	21	4	6	28.6%	9	21	100.0%
計	24	7	9	37.5%	12	24	100.0%

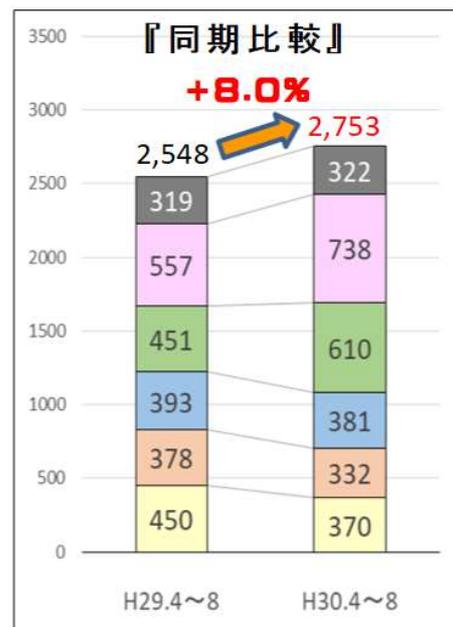
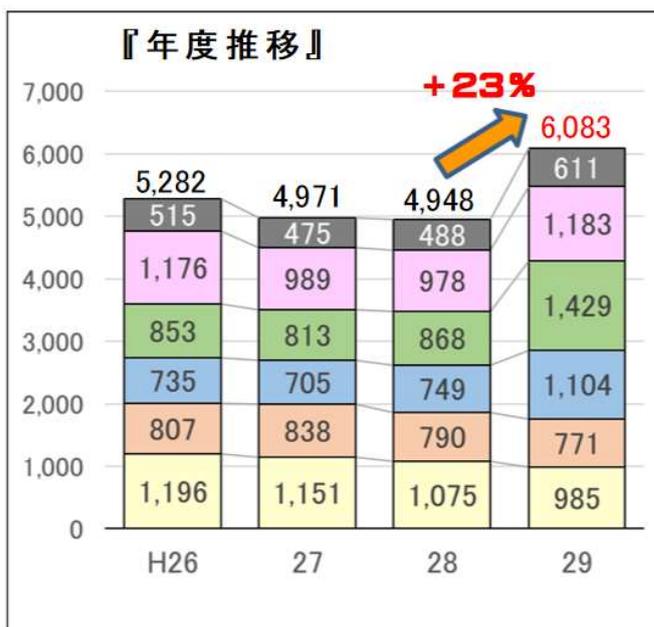
全県カバー
達成



消費生活センター全市町村設置による効果

消費生活相談件数が増加

どこでも、身近で消費生活相談



□40歳未満 □40歳代 □50歳代 □60歳代 □70歳以上 □不明

3 プロジェクト | ③見守りネットワークの構築

消費者安全確保地域協議会の設置 ～見守りネットワークの構築～

【目的】

高齢者や障がい者等の消費者被害の未然防止、被害の早期発見・救済を進める「地域の消費者ネット」

【自治体の現状】

既存の高齢者や障がい者等を生活を支える仕組み（認知症サポート、介護、障害者の自立支援、防災・安否）

認知症高齢者
見守りセンター

障害者自立支援
協議会

自主防災組織

防犯連合会

etc.

【自治体の意見】

- ・市町村合併で人員がない、業務を多く抱えている
- ・高齢者や障がい者等をサポートする組織を沢山設置している
- ・各組織を担う人材が、同一人物である(複数兼務)

県版消費者安全確保地域協議会 「とくしま消費者見守りネットワーク」の設置

【目的】

県域の関係機関・団体が連携し

- ①被害の現状と対策に関する情報収集・分析
- ②市町村見守りネットワーク構築、活動支援
- ③関係機関・団体による啓発、消費者教育



設立会議 (H29.12.20)

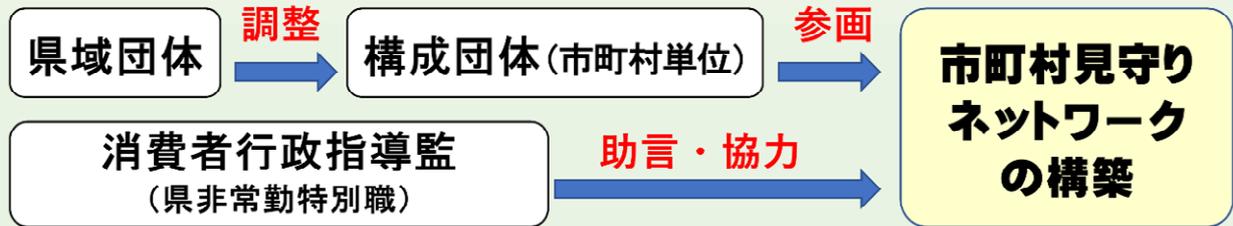
【メンバー構成】



3 プロジェクト | ③見守りネットワークの構築

「市町村版」消費者安全確保地域協議会に向けた支援

(1) 協力体制



(2) モデル協議会への視察研修

- ・板野町消費生活地域協議会(県内設置第1号)を視察、意見交換

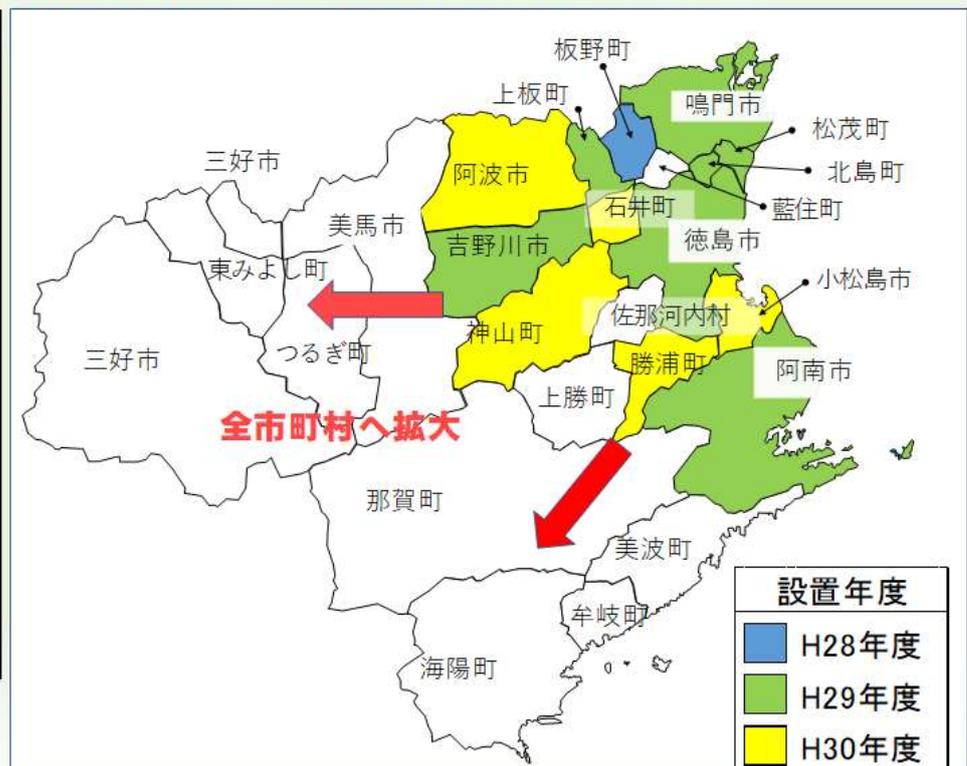


訪問活動

市町村版消費者安全確保地域協議会の設置状況 (H30.8末現在)

【設置数】 13協議会(県1、市町村13)、進捗率54%

年度	自治体
28	板野町
29	上板町
	(徳島県)
	徳島市
	北島町
	松茂町
	吉野川市
	阿南市
	鳴門市
30	阿波市
	勝浦町
	神山町
	石井町
	小松島市



消費者庁と県が連携して実施しているプロジェクトについて

④公益通報窓口及び内部通報制度の整備促進

公益通報者保護法は、公益のために通報を行った労働者に対する解雇等の不利益な取扱いを禁止する法律です。その通報を処理するための内部通報制度は、事業者の自浄作用を発揮し、不正や不祥事を早期に確認、是正することができる非常に有効な制度です。

そこで、この制度の実効性を向上させ、消費者の安全安心を守り、社会経済全体の利益を図るため、県内に通報窓口を整備していきます。

H29年度

◆県内自治体の内部通報窓口の設置

内部通報窓口は、市町村の職員が同市町村に関する不正を通報することができる同市町村の窓口

H29.3.31時点で県内8市町村に設置(設置率33.3%)

→ H29.7.24時点で県内全市町村に設置(設置率100%を達成)

◆県内全市町村における外部通報窓口の設置

外部通報窓口は、外部の労働者が自分の所属する事業者の不正等について、処分又は勧告等の権限を有する国や県、市町村等の行政機関へ通報することのできる窓口

H29.3.31時点で県内3市町村(設置率12.5%)

→ H29.10.1時点で県内全市町村に設置(設置率100%を達成)

◆市町村担当者会を開催

◆コンプライアンス経営強化推進事業の3団体選定

県内事業者を会員に持つ3団体に業務委託し、会員にアンケートや研修等を実施し、通報窓口の設置を推進

H30年度

- ◆市町村に代わって通報を受けられる「外部の労働者からの公益通報共通窓口」を県消費者情報センターに設置
- ◆通報制度の運用状況を評価・点検
- ◆事業者向け研修会を開催
- ◆全国市町村への通報窓口設置の推進



全国展開

他の都道府県モデルとなるようさらに推進し、徳島の取組事例を踏まえ、他の都道府県で展開

3 プロジェクト | ④ 公益通報窓口及び内部通報制度の整備促進

プロジェクト実施の背景

- ・市区町村においては、通報・相談窓口や通報に適切に対応するための体制の整備が十分に進んでいない。

消費者行政新未来創造プロジェクト 「公益通報者保護制度の整備促進」

- ・市区町村における制度の整備を促進するためのモデル事業として、徳島県において先駆的に実施。

国・県・市町村の密接な連携による取組の推進



【消費者庁と県の連携】
消費者庁から県に対する後方支援
(助言、協力、情報提供等)



【県と市町村の連携】
県のリーダーシップによる市町村への支援
①担当課を決定(徳島県は消費者行政担当課)
②県から市町村幹部に対し、通報・相談窓口の整備の必要性を丁寧に説明
③県が具体的な整備・運用の方法を提示(要綱の雛形の提供等)
④県から他の地方公共団体の運用実績や事例等を情報提供(市町村の負担感を軽減)

市町村

【市町村における取組】
市町村幹部のコミットメントによる着実な取組
①窓口担当課を決定
②通報の設置要綱を作成
③通報・相談窓口の設置を周知、制度を運用

今後の取組

【県内各地方公共団体の通報制度の実効性の向上】

- ・通報制度の円滑な運用
→「地方公共団体向けガイドライン」を踏まえ、各地方公共団体の規模等の実情に応じて通報制度を円滑に運用
- ・より安心して通報できる窓口の整備
→徳島県内の市町村共通の窓口設置の検討等
- ・通報制度の評価・改善
→通報制度の運用状況を定期的に評価・点検、制度の継続的改善

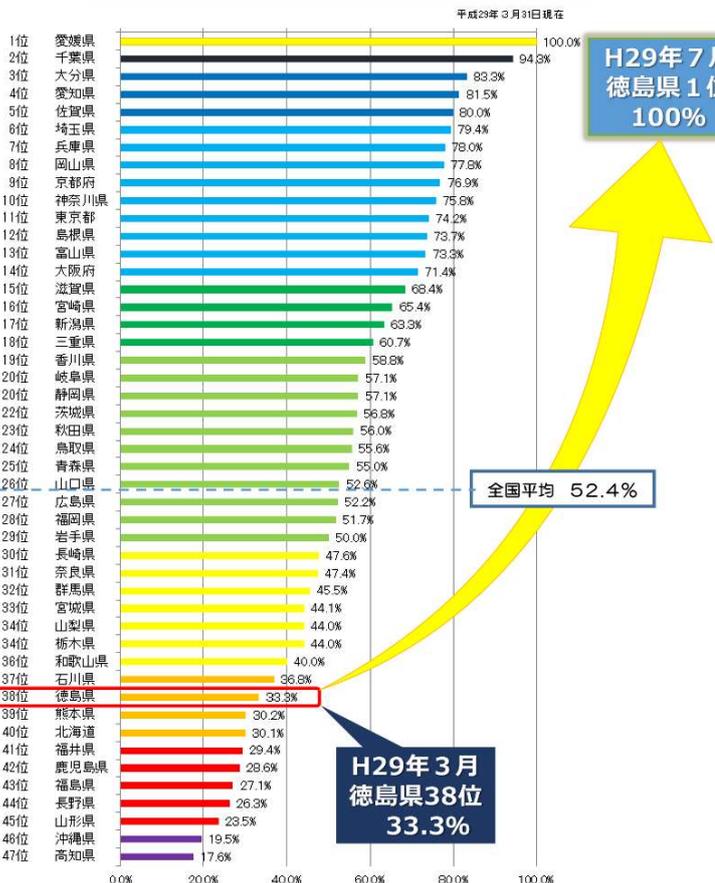
【全国の市区町村における通報窓口の整備率の向上】

- ・徳島モデルの検証・評価
→効果の検証、全国展開のための課題の把握等
- ・徳島モデルの全国展開
→先進的な取組事例等を全国に展開

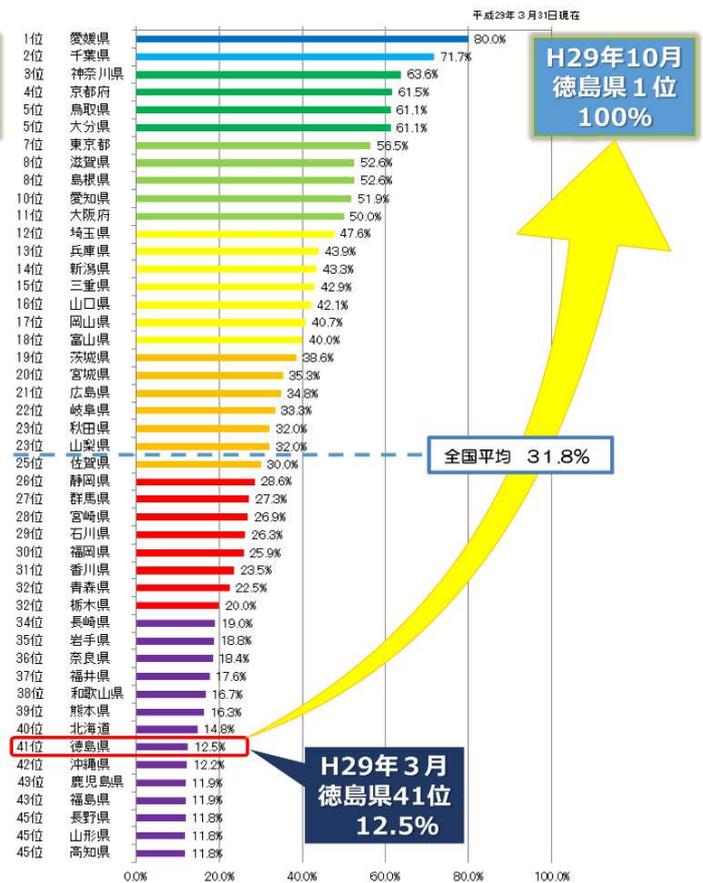
出典：消費者庁作成資料

県内市町村における通報・相談窓口の100%設置を達成！

内部の職員等からの通報・相談窓口



外部の労働者からの通報・相談窓口



※グラフは平成29年3月末時点

出典：消費者庁作成資料