

資料 3

板野町消費生活地域協議会 地域の見守り活動・戸別訪問 【板野町】

令和5年10月18日
板野町消費生活相談所
所長 鷹取 恵美子

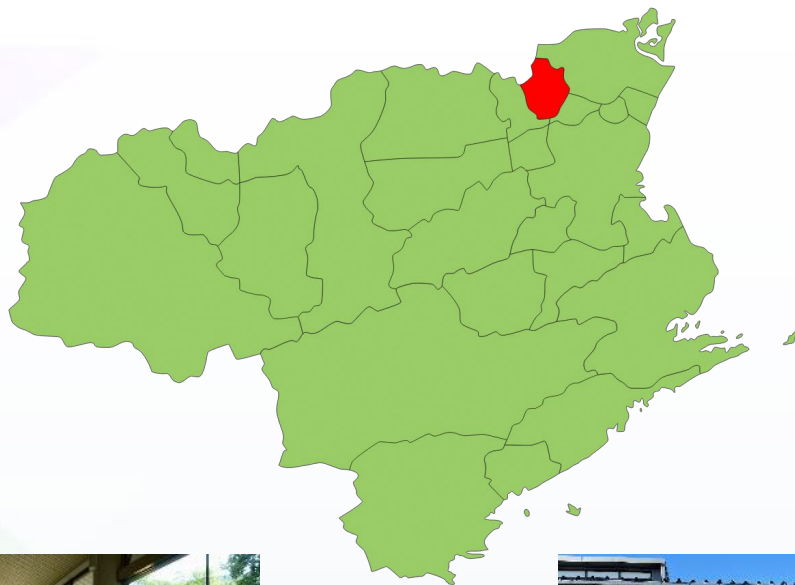
板野町の人口・世帯数



町の花（さくら）



町の木（あせび）



あせび温泉やすらぎの郷



道の駅いたの

板野町総人口：12,982人

男性：6,249人
(内65歳以上1,925人)

女性：6,733人
(内65歳以上2,482人)

世帯数：5,828世帯

高齢化率：33.94%
(令和5年10月1日住民課資料抜粋)

板野町消費生活相談所

概要

- ・開設：平成22年4月1日
- ・所在地：徳島県板野郡板野町大寺字亀山西169-5
板野町町民センター1階
- ・相談時間：平日 午前9時から午後3時まで
(土日、祝日、年末年始は休み)
- ・相談体制：所長1名、相談員1名、事務員1名
- ・相談方法：電話、来所、文書等、訪問、出張相談、
Zoomを活用したオンライン相談
- ・啓発：自主講座、出前講座、戸別訪問等



板野町町民センター

立地

- ・同じ建物内に健康相談室、地域包括支援センター、子ども家庭総合支援センター、社会福祉協議会
- ・同じ敷地内に板野町役場、板野町教育委員会、就労継続支援B型作業所
- ・敷地入口に徳島板野警察署大寺駐在所
- ・1km圏内に各種金融機関（阿波銀行、徳島大正銀行、板野郵便局、板野郡農協）

板野町消費生活地域協議会

板野町消費生活地域協議会

平成27年10月30日発足

(平成28年4月1日 消費者安全法施行
徳島県内初の法定協議会)

- ・研修会、報告会の開催
- ・事例検討会
- ・情報共有
- ・弁護士無料法律相談会の開催



報告会



弁護士無料法律相談会

構成団体（25団体）

1 団体1ファイルで情報の引継ぎを確実に！

1	徳島板野警察署 生活安全課
2	阿波銀行 板野支店
3	徳島大正銀行 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	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	いたの共同作業所あせび
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	板野町社会福祉協議会
18	徳島県危機管理環境部消費者くらし安全局消費者政策課
19	板野町教育委員会
20	板野町役場 福祉保健課
21	板野町地域包括支援センター
22	板野町役場 税務課
23	板野町役場 住民課
24	板野町役場 産業課
25	板野町消費生活相談所

消費生活協力員、協力団体

消費生活協力員（15名）

1	板野町消費者よりそい隊(11名)
2	板野町老人クラブ連合会女性部さゆりーず(4名)

消費生活協力団体（19団体）

1	ローソン板野犬伏店
2	ローソン板野町羅漢店
3	ローソン藍住町東中富店
4	ファミリーマート板野町犬伏店
5	ファミリーマート板野下庄店
6	ファミリーマート板野町川端店
7	セブンイレブン板野町西中富店
8	セブンイレブン板野インター店
9	CALM
10	とくし丸
11	徳島ヤクルト販売(株)板野センター
12	自立支援センターあぶろーち板野
13	ステップアップコープとくしま
14	ハートフルコープとくしま
15	就労継続支援A型事業所 Style assist
16	就労継続支援A型事業所 サスケ工房板野
17	たけのこファーム
18	NPO法人リーフ
19	第一生命保険(株)徳島営業支社 藍住営業オフィス

消費生活協力員、協力団体

令和2年8月1日委嘱

- ・情報提供
- ・チラシ、ポスターの配布
- ・講座の開催



委嘱状の交付



チラシ配布

(令和5年10月18日現在)

相談件数・戸別訪問件数 集計表

年度	PIO-NET	訪問件数	備考
平成28年	236	146	
平成29年	288	196	
平成30年	289	43	
令和元年	238	118	
令和2年	118	29	コロナウイルス感染拡大
令和3年	191	6	コロナウイルス感染拡大
令和4年	192	252	
令和5年	132	95	令和5年10月5日現在
合計	1,684	885	

消費者トラブル防止チラシ作成・啓発

緊急

それ、詐欺かもしれません！！
「電気料金が未納になっています」

（事例）
自動音声ガイダンスによる「未納料金請求」

【自動音声ガイダンス】
お客様の電気料金が未納になっています。お金を支払わないと電気が止められてしまいます。

音声に沿って、ボタンを押してしまうと・・・

電気会社を名乗る人物と電話が通じ
「本人確認のためお名前と生年月日をお願いします。
未納料金については法的措置に移行します。」

⚠ 自動音声ガイダンスに沿って進むと、個人情報を見聞きされたり、金銭を要求される可能性があります。

・音声ガイダンスでの電気料金の請求は行っていません！
すぐに電話を切りましょう。

・急かされても焦らず、信頼できる誰かに相談しましょう。

【困った時の相談窓口】

板野町消費生活相談所 ☎088-672-6099	消費者ホットライン ☎188（いやや）
-----------------------------	------------------------

板野町消費生活地域協議会（板野町地域見守りネットワーク） 発行：令和5年7月

構成団体である徳島板野警察署より啓発依頼

- ・協力員、協力団体へチラシ配布
- ・ホームページ、板野町役場電子掲示板、
Instagram、Twitterへチラシ掲載
- ・緊急通報システム、防災メールにて通知
- ・講座等での啓発

令和5年7月作成

協力団体「サスケ工房板野」作成の啓発ポスター



令和3年8月3日 作成



令和4年7月15日 作成

町民へ啓発チラシ配布と消費者トラブル相談



相談員が訪問し、啓発チラシの配布と消費者トラブル聞き取り

戸別訪問による相談（事例 1） 当選商法

【相談内容】

普段から暗号資産の取引などの投資を行っているが、先日、SNSで17億5千万円当選したと案内があり喜んだ。手続きをするためには、5千円を送金し、次に1万円を送金しなくてはならないと案内があったので、知人に相談したら「詐欺だ」と言われた。携帯電話をスマートフォンへ機種変更したばかりで、受信拒否の方法が分からなかったためにこのような怪しいメッセージが届いたと思う。

慌ててスマートフォンを購入したキャリアショップへ行き受信拒否設定をしてもらった。

【処理結果】

当選商法のほか、様々な架空請求の手口について情報提供した。

応募もしていないのに当選することはないし、当選金を受け取るためと言って事前にお金の請求があるようなものは詐欺なので、絶対にお金を支払わないようにと助言した。大金が当選したというメールやSNSが来ても鵜呑みにせず、すぐ削除し相手には絶対連絡をしないようにと伝えた。今回、キャリアショップにて受信拒否設定をしてもらったことは良い対策であると伝えた。今後も何かあればいつでも相談所へ相談するように付言。

戸別訪問による相談（事例２）音声ガイダンス電話

【相談内容】

大手電話会社から非通知で「電話料金の未納がある」と自動音声ガイダンスの電話があった。詳細はあまり覚えてないが「〇〇する場合は１を、〇〇する場合は２を押して下さい」と音声ガイダンスが流れた。電話代金は、口座引落にしているため未納になるはずがないので直ぐに電話を切った。大手電話会社からこのような電話があるのだろうか。不審だ。

【処理結果】

今回の電話は架空請求だと説明した。大手企業を騙り架空請求を行う同じような事例を紹介した。騙られた企業のホームページでは『自動音声ガイダンスを用いて、未納である旨や法的措置に移行する旨の通知は行っておりません』と注意喚起が掲載されていることを情報提供した。

戸別訪問による相談（事例３）訪問購入

【相談内容】

先日、自宅に買取業者から電話があり、「要らない服はないか」と尋ねられたので「無い」と答えると「おもちゃでもいいので不要な物はないか」とさらに尋ねられ「無い」と答え切った。おもちゃまで引き取ってくれるような業者が本当にいるのか不審だ。

自宅の電話機はナンバーディスプレイになっており発信電話番号が見える。今回は、一般の携帯電話番号で架かってきたので、知り合いかもしれないと思って出てしまった。

【処理結果】

訪問買取業者からの電話に対して、必要でなければはっきりと断り電話を切ることが良い対策だと伝えた。「おもちゃで良い」と言うのは自宅に訪問する手口で、実際には貴金属が目当てであることが多く、トラブルも増加している。悪質な場合は、業者を騙って資産状況や個人情報聞き出す『アポ電』の可能性もあり、知らない電話番号には出ないように助言した。電話機の留守番電話機能などを利用して、知り合いであれば要件を吹き込むであろうからそれを聞いてから受話器を取ることもできると伝えた。相談者は「それは良いことを聞いた」と納得され、他町在住の子に電話機の設定をしてもらうことになった。

今後も、何か不安のことがあれば相談所へ連絡されるように付言した。

戸別訪問による相談（事例４）不審電話

【相談内容】

聴覚障害者である夫と二人暮らしの高齢者だが、2ヶ月位前から、県外の電話番号で不審な電話が何度もかかってきていて、出ると切れる。心配になって一度着信の電話番号へ折り返したが繋がらなかった。

着信記録を見てみると、下二桁が少しずつ違うが、よく似た番号ばかりだ。これは何かの嫌がらせだろうか。とても気持ちが悪く不安だ。

【処理結果】

着信記録の電話番号を相談所で調べたところ、県外の健康食品などの販売業者や不動産会社の勧誘電話の可能性があったため、情報提供した。

どちらも必要がないのであれば、着信があっても無視をすること、また、これらの番号を電話機の設定で着信拒否にすることを勧めた。相談者は、近くに住む子に頼んで電話機の設定をしてもらうとのことで安心された。

今後も、不審電話や訪問勧誘には十分に注意するように助言した。

戸別訪問による相談（事例5）相続

【相談内容】

私たち夫婦には子がなく、甥に家と土地を売却したいと考えている。甥も承諾している。そのように場合、どのような手続きや準備が必要なのか知りたい。法的にも甥に迷惑がかからないように準備しておきたい。

【処理結果】

相談者は、甥に対しての相続ではなく、売買契約としての手続き等について知りたいとのことであったため、当相談所が開催する無料法律相談会を案内した。
弁護士よりアドバイスをもらい相談者は納得された。

まとめ



◆板野町消費生活地域協議会を発足したことにより、本人の同意が得られない場合でも、関係者間で個人情報共有し、個人情報を含めた被害情報を板野町消費生活相談所に提供していただくことが可能であるため、消費者トラブルの早期解決につながる。

◆消費生活協力員、協力団体の方々が発見した消費者被害の情報を確実に消費生活相談所へつないでもらえる。

※参考 板野町消費生活地域協議会

<http://www.town.itano.tokushima.jp/docs/2023041400019/>

ご清聴ありがとうございました

明るく 優しく 寄り添う

板野町消費生活相談所
板野町消費生活地域協議会

