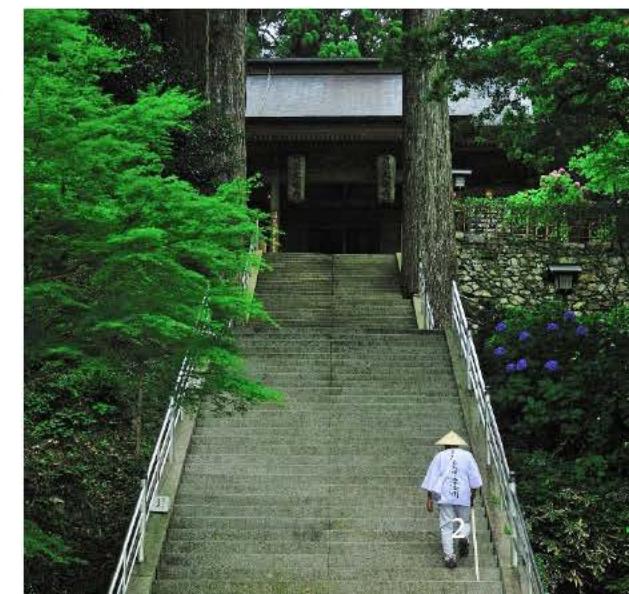


徳島県



令和7年度消費生活協力員・協力団体養成事例講座（第2講座）
徳島県生活環境部消費者政策課



県版「とくしま消費者見守りネットワーク」

とくしま消費者見守りネットワーク

(H29. 12. 20 徳島県設置)

【目的】

- 構成員・構成団体と連携した周知・啓発活動
- 市町村見守りネットワークの活動支援
(平成30年度末に全市町村での設置完了)



【メンバー構成】

県民・地域

- ・老人クラブ連合会
- ・防犯協会
- ・県消費者協会
- ・徳島県生活衛生
営業指導センター etc.

防災

- ・自主防災
組織連絡会

司法

- ・弁護士会
- ・司法書士会
- ・法テラス徳島

医療・福祉

- ・医師会、看護協会
- ・社協、民生委員協議会
- ・ホームヘルパー協議会
- ・身体障害者連合会
- ・手をつなぐ育成会
- ・精神障害者家族会連合会 etc.

教育

- ・徳島県教育委員会
高校教育課
人権教育課
- ・PTA連合会(小・中・高)

とくしま消費者 見守りネットワーク

報道

- ・新聞
- ・テレビ

金融

- ・銀行
- ・信用金庫
- ・郵便局
- ・証券投資
推進委員

流通・運輸

- ・コンビニ
- ・生協
- ・トラック協会
- ・とくしま

警察・行政

- ・県警本部
- ・市長会、町村会
- ・財務事務所

とくしま消費者見守りネットワーク 構成団体

【県民・地域団体等】

公益財団法人徳島県老人クラブ連合会
公益社団法人徳島県防犯協会
特定非営利活動法人徳島県消費者協会
徳島県消費者団体連絡会
徳島県生活協同組合連合会
生活協同組合とくしま生協
公益財団法人
徳島県生活衛生営業指導センター

【防災関係】

徳島県自主防災組織連絡会

【医療・福祉関係】

一般社団法人徳島県医師会
公益社団法人徳島県看護協会
一般社団法人徳島県介護支援専門員協会
徳島県ホームヘルパー協議会
社会福祉法人徳島県社会福祉協議会
徳島県民生委員児童委員協議会
社会福祉法人徳島県身体障害者連合会
社会福祉法人徳島県手をつなぐ育成会
徳島県精神障害者家族会連合会
徳島健康生活協同組合

【金融関係】

株式会社阿波銀行
株式会社徳島大正銀行
徳島県信用農業協同組合連合会
徳島県信用金庫協会
日本郵便(株)徳島県内の郵便局
日本証券業協会
(証券投資推進委員 徳島県担当)

【流通・運輸関係】

一般社団法人徳島県トラック協会
ヤマト運輸(株)徳島主管支店
(株)セブン-イレブン・ジャパン
(株)ファミリーマート
(株)ローソン 徳島支店
(株)とくし丸

【報道】

四国放送株式会社
一般社団法人徳島新聞社
日本放送協会徳島放送局

【司法関係】

徳島弁護士会
徳島県司法書士会
日本司法支援センター
徳島地方事務所(法テラス徳島)

【警察関係】

徳島県警察本部

【教育関係】

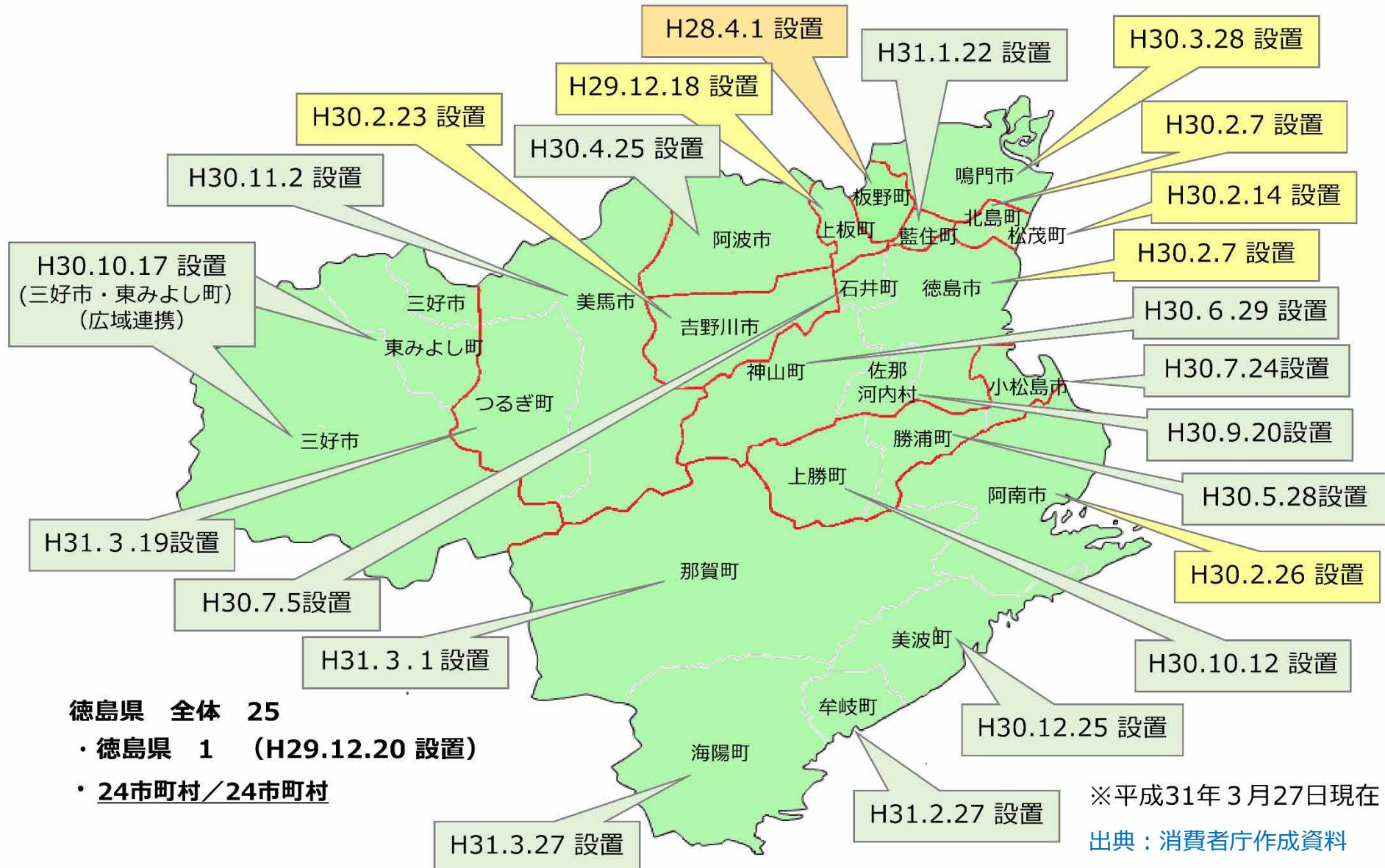
徳島県教育委員会
徳島県高等学校PTA連合会
徳島県PTA連合会
徳島市・名東郡PTA連合会

【行政関係】

徳島県市長会
徳島県町村会
四国財務局徳島財務事務所
徳島県生活環境部

全市町村で設置

平成30年度末に全市町村での協議会設置完了



全市町村設置後の取組

県の役割が変化

【県版見守りネットワークによる推進】

(H29. 12. 20 徳島県設置)

「とくしま消費者見守りネットワーク」を設立、市町村見守りネットワークの構築を支援



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の構築、活動支援
- ③関係機関・団体による啓発、消費者教育

【平成30年度末に全市町村での協議会設置完了】



(出典) 消費者庁作成資料

さらに実効性のある見守りへ

構築支援から活動支援へ

◆時機を得た市町村見守りネットワーク構成員等への支援

(目的)

市町村消費者行政担当者、見守りネットワーク構成員等を対象とした研修等の開催、情報共有の機会を設けることで、最新の消費者トラブルに対応するためのスキルアップを図るとともに、県・市町村間の連携強化を図るもの。



**被害が急増している特殊詐欺、SNS型詐欺や
消費者基本計画の改定など情勢に応じた講演を実施**

○特殊詐欺・SNS型詐欺等対策会議 〈R6.12.23〉

(兼) 見守りネットワーク研修会及び意見交換会②

消費者被害の現状を情報共有し、連携した対応を検討・協議



○とくしま消費者見守りネットワーク定例会議 〈R7.1.28〉

SNSを起点とする詐欺被害の実情－投資被害を中心－ 等

(講師:大阪弁護士会 弁護士 川添 圭 氏)

○見守りネットワーク研修会及び意見交換会① 〈R7.8.12〉

消費者見守りネットワークサード・ステージに突入！

～枠組み作りから見守り活動へのシフトチェンジ～ 等

(講師:大阪弁護士会 弁護士 薬袋 真司 氏)

とくしま消費者見守りネットワークの活動

本物ですか？

若者も被害に！

全国で被害急増！

警察官を名乗る詐欺に注意!!

警察官はぜッタイに、こんなことはしません。

- 国際電話やSNSを使って連絡
- 警察手帳や逮捕状等をビデオ通話やSNSで提示する
- お金の振り込みを指示する

▼ 少しでも怪しいと思ったらまずは「電話を切る！」そして、必ず下記へ相談！ ▼

188 嫌や！（いやや！）局番は必要ありません 消費者ホットライン

音声ガイダンスに従って、郵便番号を入力すれば、お住まいの地域の消費生活センター等をご案内します。

#9110 警察相談専用電話

全国どこからでも、電話をかけた地域を管轄する警察本部などの相談窓口につながります。

徳島県 徳島県警察 とくしま消費者見守りネットワーク

警察官を名乗る詐欺に注意!!

•若者の被害も急増中！油断しないで！

その警察官は本物ですか？

ホンモノの警察官が絶対やらないこと！

- 「+1」や「+44」など「+」から始まる国際電話番号で電話をかけることはありません。
- 電話で「捜査対象となっている」と伝えることはありません。
- SNSやビデオ通話で連絡を取ることはできません。
- LINEなどで警察手帳や逮捕状の画像を見せるとはありません。
- お金の振り込みを指示したり、自宅に来てキャッシュカードや通帳を預かることはできません。

このようなことがあれば、それは詐欺です！

ひとつでも当てはまる場合、怪しいと思った時は
電話の途中でも、まずは「電話を切る！」必ず「周りに相談！」

- すぐに電話を切って、消費者ホットライン「188」または警察相談専用電話「#9110」にご相談ください。

犯人からの電話を受けない対策が最も有効！

● 固定電話の場合

- 常に留守番電話機能を設定しておく
- 迷惑電話防止機器を利用する
- 国際電話の利用休止を申し込む
 - 国際電話不取扱受付センター（無償）
電話：0120-210-364
 - Web: <https://www.kokusai-teishi.com>
 - ※ 最寄りの警察署・交番でも申請手続きをサポートします！

● 携帯電話の場合

- 発着信設定を見直す
- キャリアの着信拒否サービスを利用する
- 国際電話ブロック機能を有するアプリを利用する

「+」から始まる国際電話番号や見知らぬ電話番号からの着信は「無視」してください。

★ 警察官を名乗る詐欺注意喚起チラシ ★

とくしま消費者見守りネットワークの活動

詐欺電話撲滅へ!
詐欺電話の7割以上が
国際電話を悪用しています!
最も効果的な詐欺対策は、国際電話の着信ブロック!
外国と通話しない方は、今すぐ利用休止の手続きを!

固定電話の場合
利用休止の手続きは最寄りの
警察署・交番がおすすめ!
持ち物不要!
申込用紙1枚を書くだけで**簡単!**
無料ですぐに手続きができます!
※手続きは裏面に掲載しております。

**固定電話は
代理手続き
可能です!**
離れて暮らす
親族を詐欺から
守るためにも
今すぐ!!
STOP!

携帯電話の場合
各携帯電話会社にお問い合わせください。

徳島県 徳島県警察 とくしま消費者見守りネットワーク

【ストップ!詐欺被害】警察署・交番で国際電話の休止手続きを支援します!

[国際電話の利用休止手続き]

申込みの流れ | ●固定電話・ひかり電話が対象です。

▼警察署・交番以外での申込み方法▼



● 詳しくは下記連絡先へお問い合わせください。

国際電話不取扱受付センター

電話番号 0120-210-364(通話料無料)
取扱時間 オペレーター案内:平日午前9時から午後5時まで
自動音声案内:平日、土日祝24時間



県内警察署の連絡先

- | | |
|--|--------------------------|
| ●徳島中央警察署 ☎ 088-624-0110 | ●小松島警察署 ☎ 0885-32-0110 |
| ●徳島名西警察署 ☎ 088-632-0110
(石井庁舎) ☎ 088-674-0110 | ●阿南警察署 ☎ 0884-22-0110 |
| ●徳島板野警察署 ☎ 088-698-0110
(板野庁舎) ☎ 088-672-0110 | ●牟岐警察署 ☎ 0884-72-0110 |
| ●鳴門警察署 ☎ 088-685-0110 | ●阿波吉野川警察署 ☎ 0883-25-6110 |
| | ●美馬警察署 ☎ 0883-52-0110 |
| | ●三好警察署 ☎ 0883-72-0110 |

★詐欺電話撲滅へ！チラシ★

○関係機関と連携した詐欺被害防止キャンペーン

➤ 県警、生命保険協会等との啓発活動

- 年金支給日の15日にイオンモール徳島にて
特殊詐欺の被害防止を呼びかけるキャンペーンを実施

➤ 県警、証券業協会等との啓発活動

- いい投資の日（11/14）にあわせて
投資詐欺の被害防止を呼びかけるキャンペーンを実施



➤ 徳島阿波踊り空港での街頭啓発

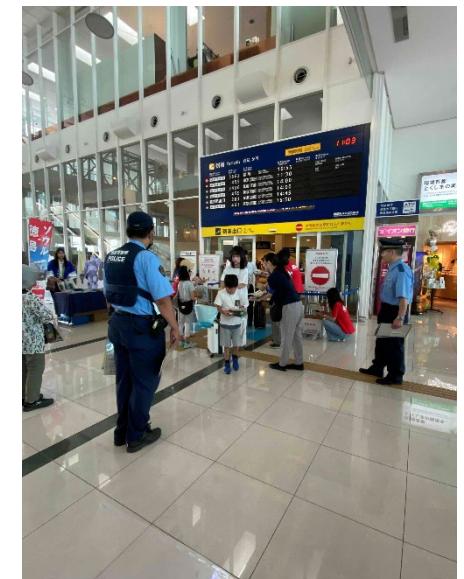
徳島阿波踊り空港での街頭啓発の様子

- お盆の帰省客らに向け、県警と共同で啓発 (R7.8.12)

➤ イベント等での特殊詐欺被害の疑似体験

- サポート詐欺の被害を疑似体験

👉 特殊詐欺被害の疑似体験の様子



👉 イベントでの国際電話利用休止の申込み特設窓口の様子

趣旨

- 第4期消費者基本計画(令和2年3月31日閣議決定)を踏まえ、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充することを目指し策定(対象期間は、令和2~6年度)
- 地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底

政策目標 都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

<政策目標1> 消費生活相談体制の強化

【消費生活センターの設置促進】

1-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上

<政策目標2> 消費生活相談の質の向上

【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

2-1 配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上

2-2 相談員資格保有率75%以上

2-3 相談員の研修参加率100%(各年度)

2-4 指定消費生活相談員を配置(全都道府県)

<政策目標3> 消費者教育の推進等

【若年者の消費者教育の推進】

3-1 消費者教育教材「社会への扉」等を活用した全国での実践的な消費者教育の実施

3-2 若年者の消費者ホットライン188の認知度30%以上(全国)

3-3 若年者の消費生活センターの認知度 75%以上(全国)

【地域における消費者教育推進体制の確保】

3-4 消費者教育コーディネーターの配置の推進(全都道府県、政令市)

3-5 消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定(都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上)

3-6 講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合75%以上

【SDGsへの取組】

3-7 エシカル消費の推進(全都道府県、政令市)

3-8 消費者志向経営の普及・推進(全都道府県)

3-9 食品ロス削減の取組の推進(全都道府県、政令市)

<政策目標4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

【地域の見守り活動の充実】

4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

4-3 見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止

<政策目標5> 特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実

【政策目標6>法執行体制の充実(全都道府県)】

【政策目標7>地方における消費者政策推進のための体制強化】

【地方版消費者基本計画】

7-1 地方版消費者基本計画の策定(全都道府県、政令市)

【消費者行政職員】

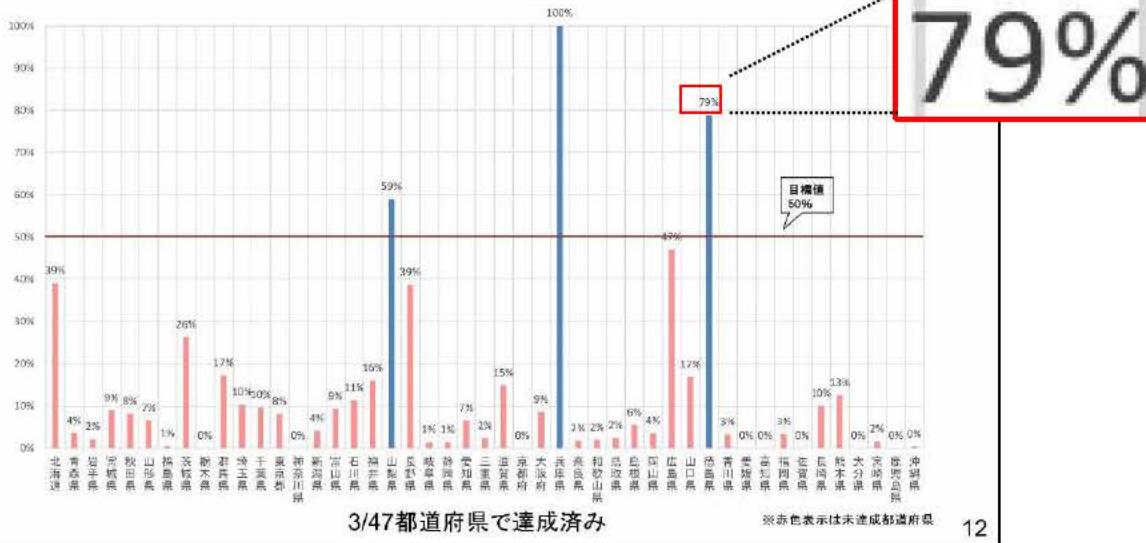
7-2 消費者行政職員の研修参加率80%以上(各年度)

消費生活協力員・協力団体

＜政策目標4＞高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上



地方消費者行政強化作戦2020 政策目標ごとの現状(令和5年4月1日時点)

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/assets/consumer_cooperation_cms201_240514_01.pdf

徳島県内17/24市町村で200超の委嘱

地域住民の見守り活動

コンビニ3社に
「徳島市消費生活協力団体」を委嘱



徳島市では、消費者被害の未然防止のため、地域住民の見守り活動を行う「消費生活協力団体」を委嘱しています。

消費生活協力団体として活動を行うのは、徳島市内のセブン-イレブン、ファミリーマート、ローソンです。

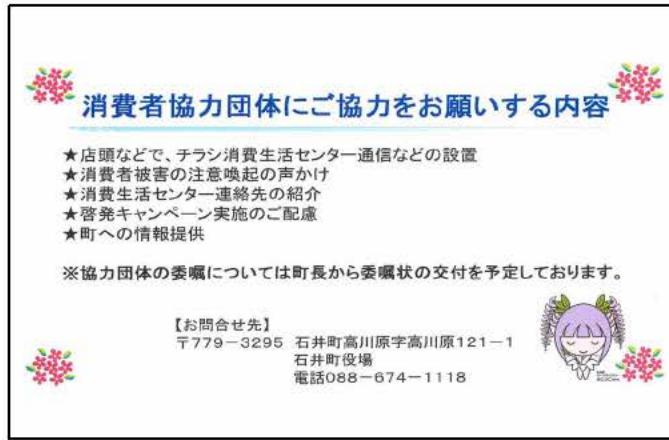
店頭で消費者が電子マネーを購入するときやATMでお金を振り込むとき、異常に気付ければ、消費生活センターや警察への相談を勧めるほか、消費者被害防止のための情報提供などを行います。



鳴門市：市内地域包括支援センターへ委嘱

県内市町村の活用事例

※複製禁止



目 次			
はじめに.....	2	「催眠商法・利殖商法」.....	9
見守り.....	3	「振込め詐欺・架空請求」.....	10
気づきのポイント.....	4	「送り付け販売・訪問購入」.....	11
声掛けのポイント.....	5	「通信販売・定期購入」.....	12
高齢者の被害が表面化 しにくい理由.....	6	クーリング・オフ制度と 手続きについて.....	13・14
相談フローチャート.....	7	成年後見人制度.....	15
「訪問販売・点検商法」.....	8	相談先一覧.....	16

消費生活被害等報告書		報告日 年 月 日		
【報告事項】				
<input type="checkbox"/> みよし消費生活センター <input type="checkbox"/> 東みよし町産業課 <input type="checkbox"/> 三好警察署生活安全課		電話: 72-7188 FAX: 76-0203 shoukoueisaku@city.tokuishi-miyoshi.g.jp 電話: 79-5345 FAX: 79-3235 sangyou01@ingashimiyoshi-tokushi.ma.jp 電話: 72-0110 FAX: 72-1450		
報告方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> メール			
【報告事項】				
		報告者電話 担当者姓名		
【報告内容】				
事業廃止日時	年 月 日() 特記			
場 所				
契約料金者年齢	<input type="radio"/> 20歳未満 <input type="radio"/> 50歳代	<input type="radio"/> 20歳代 <input type="radio"/> 60歳代	<input type="radio"/> 30歳代 <input type="radio"/> 70歳代	<input type="radio"/> 40歳代 <input type="radio"/> 80歳以上
対象者性別	<input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女			
登録 等				
※個人情報を記入してはございません。				
※報告受付先、記入欄				
その他情報				
※情報共有用				



ご清聴ありがとうございました。