

消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ

徳島県の消費者行政における事業者との取組 ～事業者を通じた「消費者情報」の発信～



株式会社 広沢自動車学校 〈消費者志向経営優良事例表彰〉令和元年度内閣府特命担当大臣表彰受賞
「命を大切に作るドライバーを育む」ことを使命にかかげ、生徒に対し卒業後もSNSで、
交通事故防止のための啓発を行うなど、生涯にわたり消費者としてどうあるべきか、アフターフォローを実践

徳島県

令和3年5月6日（木）

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
消費者行政推進担当（088-621-2175）

目次

01	新未来創造戦略本部と連携した消費者行政の取組	・・・	2
02	消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）	3
02-1	とくしま消費者見守りネットワーク	4-6
02-2	市町村見守りネットワーク	7
03	消費者志向経営	8-9
04	エシカル消費の普及	10
05	本県の情報提供ルート	11

01 新未来創造戦略本部と連携した消費者行政の取組



02 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

市町村見守りネットワークの構築

【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」を設立し、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】



【県の役割変化】

構築支援
から
活動支援へ

消費生活協力員・協力団体を活用した見守り活動を推進

〈地方消費者行政強化作戦 2020（消費者庁の数値目標）〉

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町村の都道府県カバー率50%以上

徳島県の取組

令和2年度：地方消費者行政強化作戦2020達成（徳島県人口カバー率50.8%）

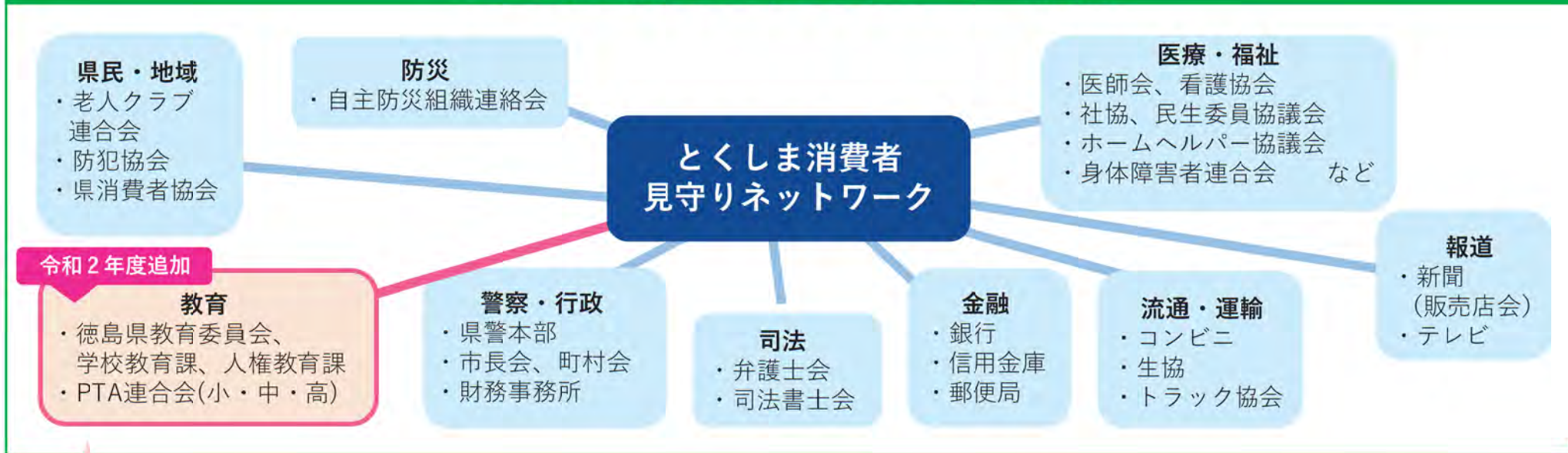
★コンビニや宅配業者、金融機関、新聞販売店等 加入状況：8/24市町村（R3.4時点）

令和3年度：目標 人口カバー率100%

事業者のゆるやかな見守り活動を通じて効果的な情報発信

02-1 とくしま消費者見守りネットワーク

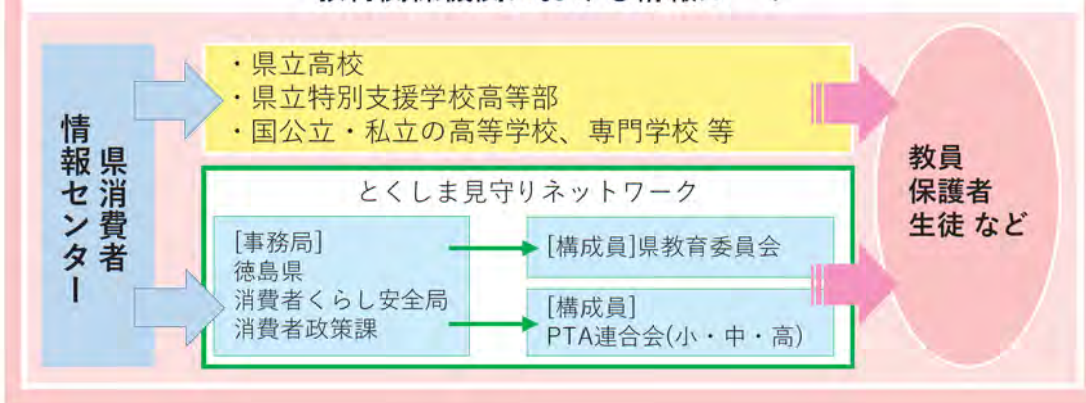
とくしま消費者見守りネットワーク 構成員



高齢者だけでなく「若者」を含めた幅広い世代を対象としたネットワークへ

教育委員会・PTAの加入による見守りの拡充

教育関係機関における情報ルート



若者へ見守りの対象に



若者の消費者トラブルに特化したメールマガジンを発信

構成員へチラシと共にメールマガジンを送付(月1回)

若者の消費者トラブルに対する意識を醸成

02-1 とくしま消費者見守りネットワーク

〈連携事例〉

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法への注意喚起（令和2年5月頃～）

高齢者等の消費者被害を未然に防止するため、市町村や見守りネットワーク構成団体及び学校等と協力し、全県下へ注意を呼びかけた。

【消費者被害未然防止チラシ】

新型コロナウイルス感染症に乗じた悪質商法の事例等を掲載したチラシを作成。

▼高齢者向け



▼若者向け



【周知】

構成員の皆様にご協力いただき、県内に広く周知。

構成団体	チラシ配布場所
(株)阿波銀行	100店舗 ※サイネージ他
(株)徳島大正銀行	県内62店舗(6,200枚)
徳島県信用農業協同組合連合会 徳島県信用金庫協会	県内75店舗(7,500枚) 県内20店舗(2,000枚)
日本郵便(株) 徳島県内の郵便局	県内11店舗(1,100枚)
ヤマト運輸(株)徳島主管支店	宅配物と一緒に(1,000枚)
(一社)徳島新聞社	地域の絆シリーズで紹介(20万戸)
生活協同組合とくしま生協	宅配物と一緒に(55,000枚)
(公財)徳島県老人クラブ連合会	各老人クラブへ(データ)
(特非)徳島県消費者協会	各地域の協会(3,000枚)
徳島県警察本部	防犯キャンペーン等で配布(500枚)

〈徳島新聞販売店会「地域の絆」へ掲載〉

徳島新聞 おすすめ記事
「地域の絆(きずな)」シリーズ No.18 **コロナ詐欺対策**

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に気を付けよう!
10万円給付関連装う連絡“すべて詐欺”

独立行政法人国民生活センターが発表している給付金・助成金に関する全国各地の相談事例

相談事例①	相談事例②
若い男から電話があり、「国から一律に10万円を給付することになったが、より早く手元に届けるためにマイナンバーカードの申請代行をする。手続きは2.3万円かかるが、高いいながら10万円がもらえ」と言われた。(50代・男性)	10万円の特別定額給付金の代理申請業務を行う団体をもとめる者から電話で個人情報や口座番号を聞かれた。(50代・女性)
相談事例③	相談事例④
市役所をかたったSNSが「お前市役所のある世帯に現金入金します」という内容の迷惑メールの口座番号を入力するよう求められた。(40代・女性)	市役所の新型コロナウイルス対策室を名乗り、個人情報を聞き出す不審な電話を受けた。(年代不明・女性)

その他の事例

オレオレ詐欺
息子名義の会社に上司に借りたお金を返して(本人)と電話があり、上司から「新型コロナウイルスで困っているのだから、早くにお金を返してほしい」と頼まれ、現金100万円を渡した。(80代・女性)

新型コロナウイルス検査詐欺
自らの指定病院に「新型コロナウイルスの検査が無料だから、マイナンバーカードが必要、これから自宅に行く」という連絡があった。(50代・女性)

マスク関連
保健所の職員を名乗る者から「家族は何人か、マスクを明日届けると電話があった。(70代・女性)

徳島新聞

コロナ便乗犯罪を警戒
県警、HPに想定手口掲載

県警は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、悪質な詐欺や犯罪が急増しているとして、市民に警戒を呼びかけた。県警は、県民生活センターや消費者センターと連携し、被害者の救済に努めている。また、県警のホームページに、想定される手口を掲載し、市民に注意を促している。

県警は、県民生活センターや消費者センターと連携し、被害者の救済に努めている。また、県警のホームページに、想定される手口を掲載し、市民に注意を促している。

徳島新聞販売店会「地域の絆」シリーズ No.18

県内初 コロナ便乗詐欺 通販で注文 マスク届かず

県内初、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、悪質な詐欺や犯罪が急増しているとして、市民に警戒を呼びかけた。県警は、県民生活センターや消費者センターと連携し、被害者の救済に努めている。また、県警のホームページに、想定される手口を掲載し、市民に注意を促している。

お問い合わせ先 徳島新聞販売店会
徳島市中島島町2丁目5番2号
☎️ 連絡先 0120-46-1940
● 受付時間 月～金曜 9時30分～17時30分

☎️ 最寄りの消費生活センター等につながる全国共通の電話番号
消費者ホットライン 188番
※ 県庁内での消費生活センターへの消費生活相談窓口が案内されています。

☎️ 最寄りの警察署または、警察相談専用電話
警察相談専用電話 #9110

うら面に県作成のチラシを掲載していただきました

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意ください!

1 知らない人・覚えのない業者からのメールに注意!

2 公的機関等のなりすまし電話やオレオレ詐欺に注意!

3 自宅待機を促した訪問販売や電話勧誘に注意!

大切な人・自分を守るための行動を心がけましょう

消費者としてこんなことに気をつけましょう!

3つの密を避けましょう!

情報発信しています

徳島県消費生活センター
188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一步をお手伝いします。

【連携のポイント】

- ・ 県全域にわたる新聞販売店ネットワークの活用
- ・ 新聞販売店による主体的な広報誌の作成
- ・ 当該広報誌への「行政情報」の掲載

一石多鳥!

02-2 市町村見守りネットワーク〈構成員の強みを生かしたネットワーク〉

市町村	構成団体	消費者情報の発信に関する活動
阿波市	<ul style="list-style-type: none"> ・阿波市民生委員児童委員協議会 ・阿波市老人クラブ連合会 ・阿波市婦人団体連合会 ・社会福祉法人阿波市社会福祉協議会 ・阿波市教育委員会 ・阿波市地域包括支援センター ・阿波市企画総務部危機管理局危機管理課 ・阿波市産業経済部商工観光課 など <p style="text-align: center;">社会福祉協議会や 民生委員児童委員などによる 多重的な連携</p>	<p>〈事務局：阿波市消費生活センター〉 ※消費生活相談員を社会福祉協議会に委託</p> <p>○社会福祉協議会のネットワークを活かした細やかな見守り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民生委員児童委員による訪問 <ul style="list-style-type: none"> …訪問の機会を活かして啓発物を配布し、 訪問販売による消費者トラブルを注意喚起 …消費生活センター作成啓発チラシを全戸配布 <p>○幅広い世代へ啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会が構成員であることを活かし、市内全域小学生を対象に啓発（相談員が出前講座等を実施） <p>○消費者協会によるキャンペーン活動を通じた効果的な情報発信</p> 
神山町	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者協会 ・老人クラブ連合会 ・身体障害者連合会 ・民生委員児童委員協議会 ・社会福祉協議会 ・商工会 ・郵便局 ・農業協同組合 ・生活協同組合 ・新聞専売所 ・警察署 <p style="text-align: center;">地域包括支援センターが活動することで、 商店などの事業者が 見守り活動に参加</p>	<p>〈事務局：地域包括支援センター〉</p> <p>○地域包括支援センターの高齢者の見守りネットワークに消費者被害防止の機能を付加</p> <p>○地域包括支援センターを通じ日常的に自宅訪問を行うほか、地域住民からも情報提供があり、常時住民とのつながりを保持</p> <p>○町内の商店や電気店、ガソリンスタンドなど商工会メンバーのほか、郵便局員、新聞専売所なども見守りを実施し情報を発信</p>  <p style="text-align: right;">▲郵便局員による見守り</p>
小松島市	<ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人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 ・県南徳新会小松島支部 ・日本郵便株式会社小松島横須郵便局 ・株式会社阿波銀行小松島支店 ・「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター※ ・南サロンのぞみ ・小松島市防犯協会 ・小松島市老人クラブ連合会 など <p style="text-align: center;">事務局を市役所におき、 ボランティアの啓発活動をはじめ、 構成員が見守り活動へ積極的に参加</p>	<p>〈事務局：小松島市市民生活課、介護福祉課、小松島市消費生活センター〉</p> <p>○「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター※による積極的な啓発活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域の活動「おせったい」でのキャンペーン活動 など <p>○高齢者憩いの場として集まるサロン等で相談員による講座を開催（令和2年度：11回）</p> <p>○「消費生活センターだより」の全戸配布（広報誌に折り込み）</p> <p>その時期の消費者被害事例のほか地域の情報を掲載</p>  <p style="text-align: right;">▲「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター</p> <p>※消費者行政に関する活動や取組を行うボランティア</p>

消費者志向経営

とくしま消費者志向経営推進組織

徳島県では、平成29年10月に事業者団体、消費者団体、行政機関等からなる、地方初の「とくしま消費者志向経営推進組織」を設け、消費者庁とともに消費者志向経営を推進している。



【事業者団体】徳島経済同友会、徳島県経営者協会、徳島県商工会議所連合会、徳島県商工会連合会、徳島県中小企業団体中央会、徳島県中小企業同友会



消費者志向自主宣言フォローアップ・セミナー (R3.1.25)

【消費者団体】徳島県消費者協会、とくしま産業振興機構、公益財団法人 徳島経済研究所

【行政機関】徳島県、徳島市



関西広域連合サステナブル経営推進セミナー (R2.11.9)



徳島県消費者志向経営推進事業者表彰式 (R3.2.3)

県

構成団体に
加盟する
事業者・団体

消費者に対する
意識の高い事業者

消費者志向経営
自主宣言事業者
(県内：34事業者)

- ・地域のスーパーマーケット
 - ・ファーストフード店
 - ・生協
- など

〈二次情報〉

- ・新型コロナウイルスのワクチン接種に乗じた悪質商法に関する注意喚起
- ・成年年齢引下に伴う若者の消費者被害防止

〈方法〉

- ・店内放送
- ・チラシの設置
- ・SNS

消費者

日常の中で
消費者が
情報を
得られる



- ・事業者が自ら考え、情報発信することが期待される
- ・自主宣言事業者を中心とした気運の醸成

03 消費者志向経営〈活動事例〉

企業	表彰	情報発信に関する取組
株式会社 ときわ (ブライダル)	平成30年度 〈徳島県消費者志向経営推進事業者表彰〉	<ul style="list-style-type: none"> ○とくしま「消費者教育人材バンク」に登録 <ul style="list-style-type: none"> ・社員がエンカルやSDGsに関する出前講座を開催 ○職場体験の受け入れ <ul style="list-style-type: none"> ・県内外の学校からの受け入れを積極的に行い、消費者志向経営を体感する機会を提供
株式会社 広沢自動車学校	令和元年度 〈消費者庁 消費者志向経営優良事例表彰〉 内閣府特命担当大臣表彰受賞 令和元年度 〈徳島県消費者志向経営推進事業者表彰〉	<ul style="list-style-type: none"> ○LINEをはじめとするSNSや、YouTube等によるSDGsに関する情報の発信 ○卒業後のフォロー <ul style="list-style-type: none"> ・SNSで連絡を取り、安全運転等を呼びかける ・定期的なイベントの開催
生活協同組合 とくしま生協	令和2年度 〈徳島県消費者志向経営推進事業者表彰〉	<ul style="list-style-type: none"> ○高齢者の見守りネットワーク参画を通じた啓発活動 <ul style="list-style-type: none"> ・とくしま消費者見守りネットワーク構成員（県） ・市町村見守りネットワーク構成員（2市町） ○子ども向けの食に関する学習会や体験活動の実施
株式会社 阿波銀行	令和2年度 〈徳島県消費者志向経営推進事業者表彰〉	<ul style="list-style-type: none"> ○高齢者の見守りネットワーク参画を通じた啓発活動 <ul style="list-style-type: none"> ・とくしま消費者見守りネットワーク構成員（県） ・市町村見守りネットワーク構成員（6市町） ○特殊詐欺の防止に係る広報 ○本店営業部のパブリックスペースを活用した消費者に向けた情報の発信

04 エシカル消費の普及

エシカル自主宣言事業者

〈徳島県独自の取組〉 消費者にエシカルな商品・サービスへの「思い」や「取組」を伝えるため、事業者・団体から「自主宣言」を募集

活動の推進

とくしまエシカル消費推進会議

消費者団体、事業者、教育機関、行政等による、徳島県内のエシカル消費の推進母体であり、会員同士の交流や情報交換を通じて、エシカル消費の普及推進を行う。



とくしまエシカルアワード

令和2年度表彰式 ▶
受賞者：
喜多機械産業



県

【活動事例】
特定非営利活動法人
あわ・みらい創生社

寄付付きシール「エシカル・シール」地域の誰もが気軽に寄付ができる仕組みをつくる



エシカルシール

【活動事例】
株式会社 日誠産業

広島平和記念公園には、年間10トンもの折鶴が捧げられており、一定期間展示された後、倉庫で保管されてきた。日誠産業では「恩返しプロジェクト」として折鶴から再生パルプを制作し、新たな商品として平和への思いを伝えることに取り組んでいる。



再生パルプを用いた製品の例

【活動事例】
喜多機械産業 株式会社

社内報に「私のエシカル消費リレー」として、社員が各自で行っているエシカル消費に関する取組について、交代で原稿を作成し掲載している。社員一人一人が自分のこととして、エシカル消費を考える機会となっている。

また、売上の5%をボルネオトランスジャパンに寄付する自動販売機を県内に設置している。



社内報

消費者

教育機関

店舗・社員

住民

事業者独自のネットワーク

・各事業者独自の情報連携 ・各エシカル活動の一環としての情報発信

05 本県の情報提供ルート

各ネットワークの強みを活かした効果的な情報発信

