

消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) プロジェクト報告書

プロジェクトテーマ

5. 見守り現場での情報共有の在り方の検討

令和5年8月



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

新未来創造戦略本部



見守り現場での情報共有の在り方の検討

1. 目的

消費者トラブルの早期発見・早期解決のためには、消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）における見守り活動の担い手である全ての構成員の方、つまり配慮を要する高齢者等の消費者と直接の接点となっている見守り現場の最前線の関係者にまで消費者トラブルに関する最新の情報が行き届き、活用されていることが望ましいといえる。しかし、見守り現場において、どのような情報が共有されているか、また、構成員内部において、組織的にどこまで、どのように共有されているか等も不明であったことから、徳島県内市町村における地域協議会内の情報共有手段、共有範囲、共有内容等について調査し、効果的な情報共有の在り方について検討した。

2. 現状把握

徳島県内の全市町村の地域協議会の事務局、構成員・構成団体及び協力員・協力団体を対象に、地域協議会における情報共有の現状を把握するためアンケート調査を実施した。なお、本報告書中の「構成員・構成団体」とは、事務局を除く構成員・構成団体とする。

2-1. 徳島県内地方公共団体の地域協議会等を対象とする事前アンケート

現状把握を行うために、徳島県内市町村の地域協議会において、情報共有手段、共有範囲、共有内容についてのアンケートを実施した。

（1）アンケート概要

実施期間：2021年6月～7月

事前アンケート内容：情報共有の有無・手段、共有範囲・内容

対象	有効回答数（人）
地域協議会事務局	24
地域協議会構成員・構成団体	229
消費生活協力員・協力団体	61

(2) 地域協議会事務局向け事前アンケートの結果（※全て無回答を除いて集計）

設問 1

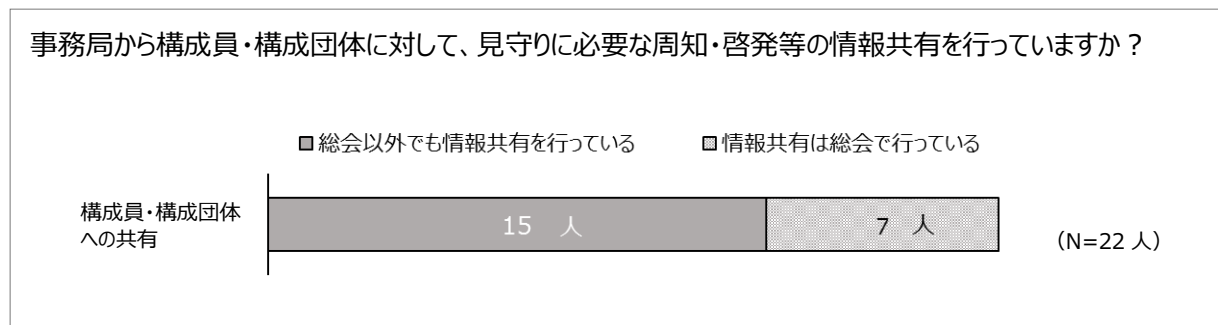


図 1 見守りに必要な周知・啓発等の情報共有の実施について（構成員・構成団体）

設問 2

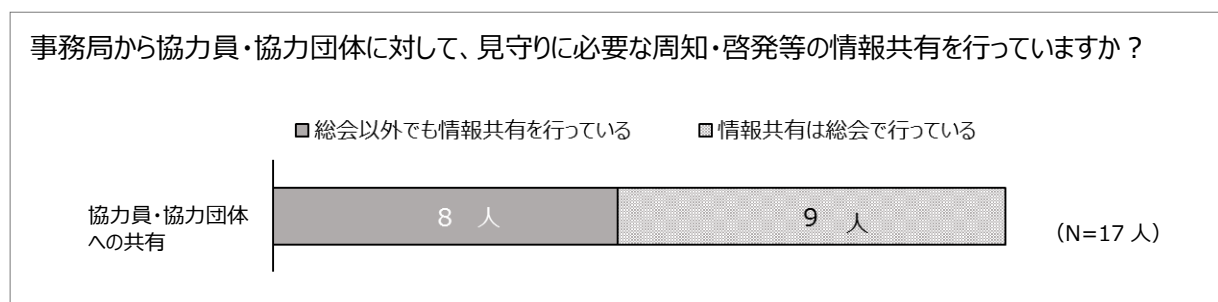


図 2 見守りに必要な周知・啓発等の情報共有について（協力員・協力団体）

【「その他」として回答があったもののうち主な回答】

- ・ 各機関から情報提供があったときに共有している
- ・ 臨時的に必要であれば情報共有している
- ・ 共有すべき事案があったときに共有している

【結果】

地域協議会事務局から構成員・構成団体に対し、総会以外でも情報共有を行っているとは回答したのは 15 の地域協議会事務局であり、半数以上の地域協議会事務局が、総会以外でも情報共有を行っていることが分かった。また、協力員・協力団体に対しても、8 の地域協議会事務局が情報共有を行っているとは回答しており、半数程度の地域協議会事務局で協力員・協力団体向けの情報共有を行っていた。

設問 3

地域協議会事務局から、構成員・構成団体及び協力員・協力団体に対してどのような情報を共有していますか？（複数選択可）

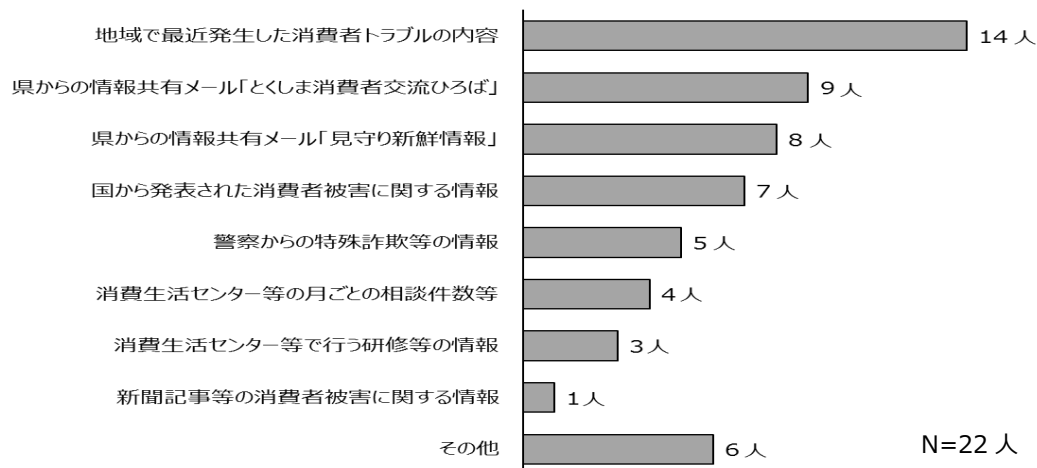


図 3 情報共有の内容について（構成員・構成団体／協力員・協力団体）

【「その他」として回答があったもののうち主な回答】

- ・ 3 か月に 1 回の頻度で消費生活センター通信を発行しており、それを配布している
- ・ 消費者から相談があったときに、必要に応じて関わりのある構成機関に共有している
- ・ 広報及び市 H P に掲載される消費生活センターからの注意喚起情報を共有している
- ・ 地域で最近発生した福祉関係でのトラブルの内容や情報を共有している（虐待、認知症、近所のトラブル等）
- ・ カレンダー、消費生活センターで作成するチラシ等を共有している

【結果】

地域協議会事務局が、構成員・構成団体、協力員・協力団体に共有している情報の内容については、ほとんどが地域で発生したトラブルの内容や、国や県から共有された注意喚起情報であった。

設問 4

構成員・構成団体及び協力員・協力団体に対して、情報共有を行う際の手段について教えてください。

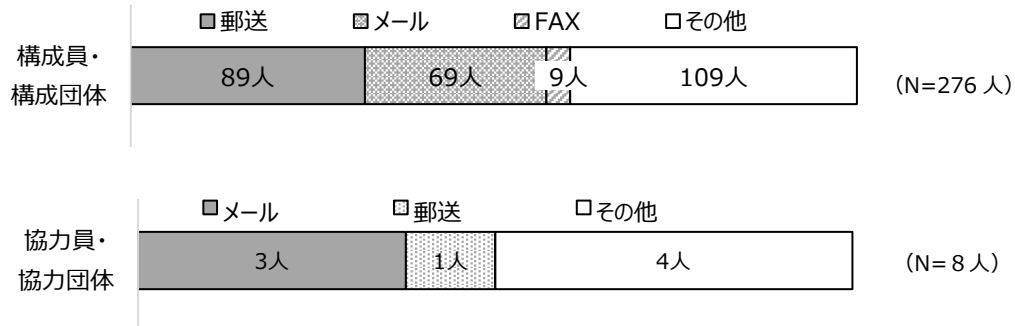


図 4 情報共有を行う際の手段について（構成員・構成団体／協力員・協力団体）

【「その他」として回答があったもののうち主な回答】

- ・ 手渡しで共有している
- ・ 電話や口頭で共有している
- ・ LINE で共有している

【結果】

総会以外での情報共有の方法としては、地域協議会事務局から構成員・構成団体に対しては、郵送や手渡し等の方法が全体の 7 割程度となっており、メールを利用した情報共有は 3 割程度となっていた。協力員・協力団体に対しても同様に、メール以外での情報共有が 4 割程度であった。

多くの地域協議会事務局は、構成員・構成団体や協力員・協力団体の多くが郵送でしか情報を受け取れないとの認識・前提のもと、郵送で情報発信していると考えられる。

設問 5

今後、構成員・構成団体及び協力員・協力団体に対して、定期的に情報共有を行うとしたら、どのような情報を共有したいと思いますか？（複数選択可）

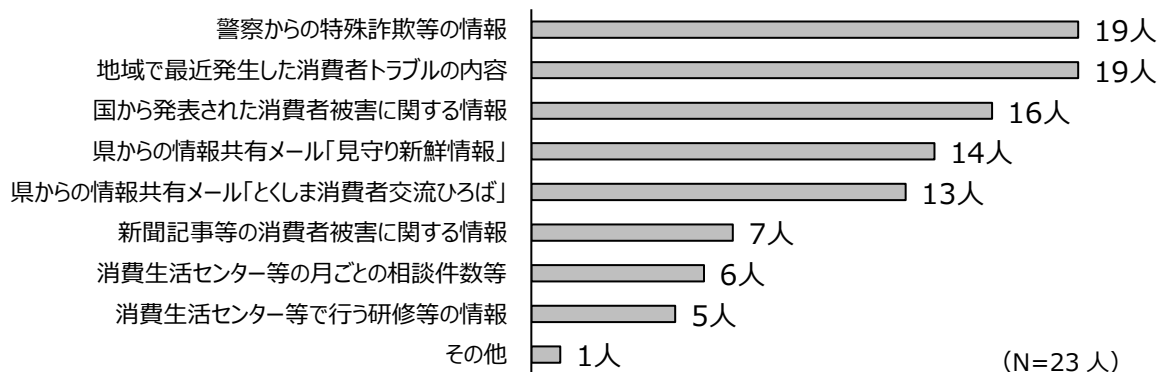


図 5 定期的な情報共有を行う際の情報等について（構成員・構成団体／協力員・協力団体）

【「その他」として回答があったもののうち主な回答】

現体制に加え、LINE 等を活用しながら緊急時の情報発信を行う（地域内で悪質な訪問販売業者の訪問や特殊詐欺事案の発生により、消費者被害が拡大する恐れがある場合）

【結果】

定期的な情報提供の内容としては、ほとんどの地域協議会の事務局が構成員・構成団体及び協力員・協力団体に対し、「警察からの特殊詐欺等の情報」、「地域で発生した消費者トラブルの内容」等を定期的に情報共有したいと考えていることが分かった。

設問 6

今後、構成員・構成団体に対して、定期的に情報共有を行うとしたら、その頻度はどれくらいが適切だと思いますか？（複数選択可）

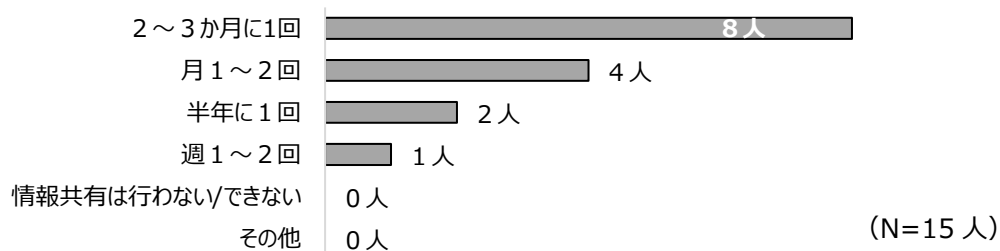


図 6 定期的に情報共有を行う際の頻度について（構成員・構成団体）

設問 7

今後、協力員・協力団体に対して、定期的に情報共有を行うとしたら、その頻度はどれくらいが適切だと思いますか？（複数選択可）

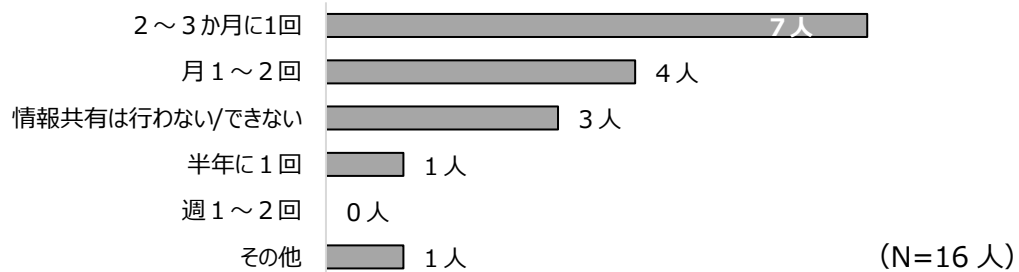


図 7 定期的に情報共有を行う際の頻度について（協力員・協力団体）

【「情報共有は行わない／できない」、「その他」として回答があったもののうち主な回答】

現在、協力員・協力団体への委嘱を準備中のため情報共有は行っていない。

【結果】

構成員・構成団体及び協力員・協力団体に対する定期的な情報共有の頻度については、約半数の地域協議会事務局が、「2～3 か月に 1 回」が適切であると回答しており、「月 1～2 回」と回答した人も合わせると、約 8 割が 2～3 か月に 1 回以上は情報共有を行うことが適切だと考えていることが分かった。

(3) 地域協議会構成員・構成団体及び消費生活協力員・協力団体向け事前アンケートの結果
(※全て無回答を除いて集計)

設問 1

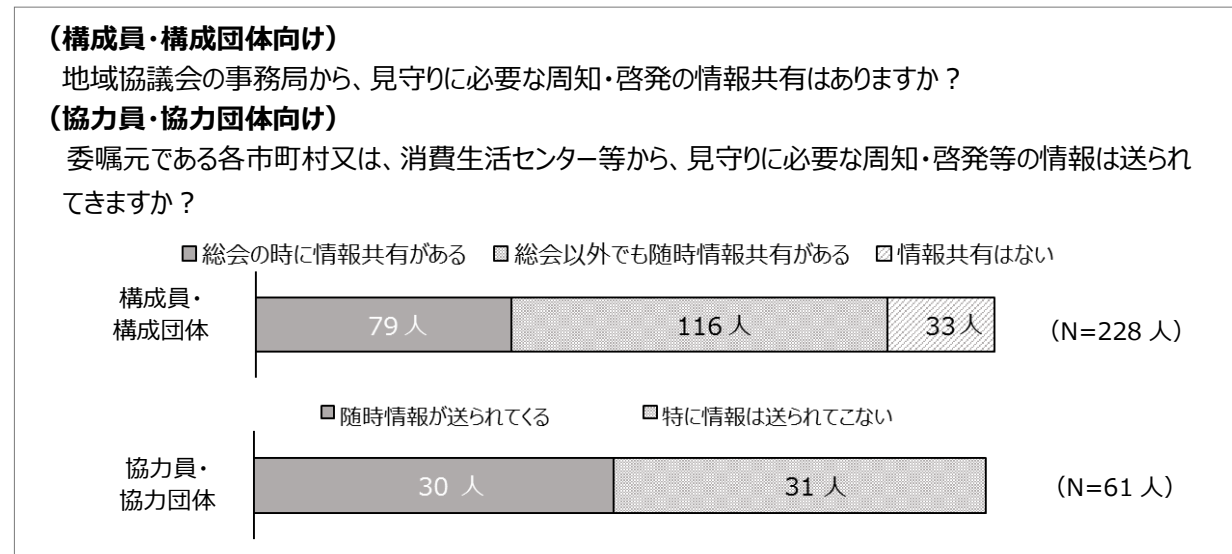


図 8 定期的に情報共有を行う際の頻度について

【結果】

地域協議会事務局から、年に 1 回程度開催される総会以外でも、随時情報共有があると回答した構成員・構成団体は約半数であった。

また、委嘱元である各市町村又は消費生活センター等から、随時情報が送られてくると回答した協力員・協力団体は約半数であった。

設問 2

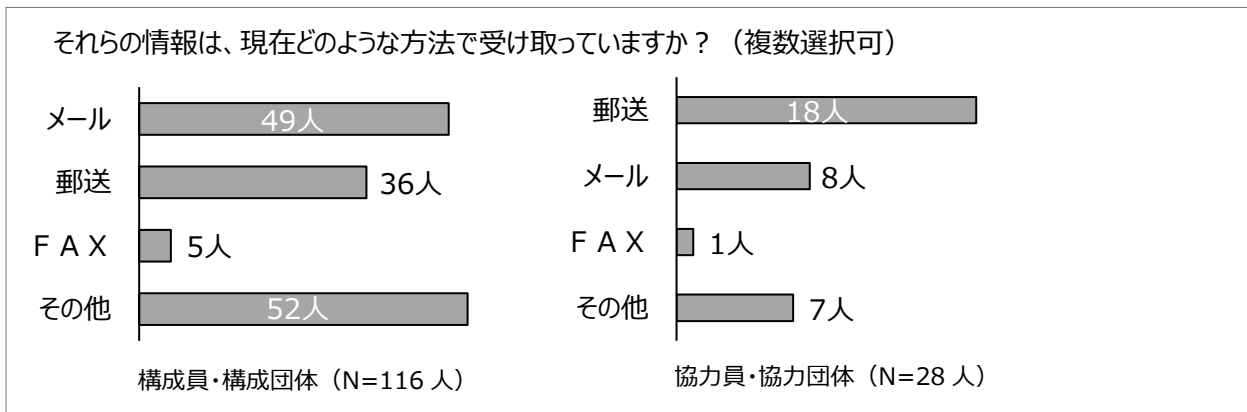


図 9 見守りに必要な周知・啓発情報の受取り方法について

【「その他」として回答があったもののうち主な回答】

- ・ 口頭による周知・共有
- ・ ツールを使った共有（電話、防災無線、ケーブルテレビ、LINE）
- ・ 手渡しで共有

【結果】

情報を受け取る手段としては、構成員・構成団体の約半数が「その他」を回答した。その具体的な方法としては、「口頭」や「来庁時に手渡し」などが多かった。地域協議会事務局から「メール」で情報共有がされていると回答した構成員・構成団体は約半数、協力員・協力団体は約 3 割であった。

設問 3

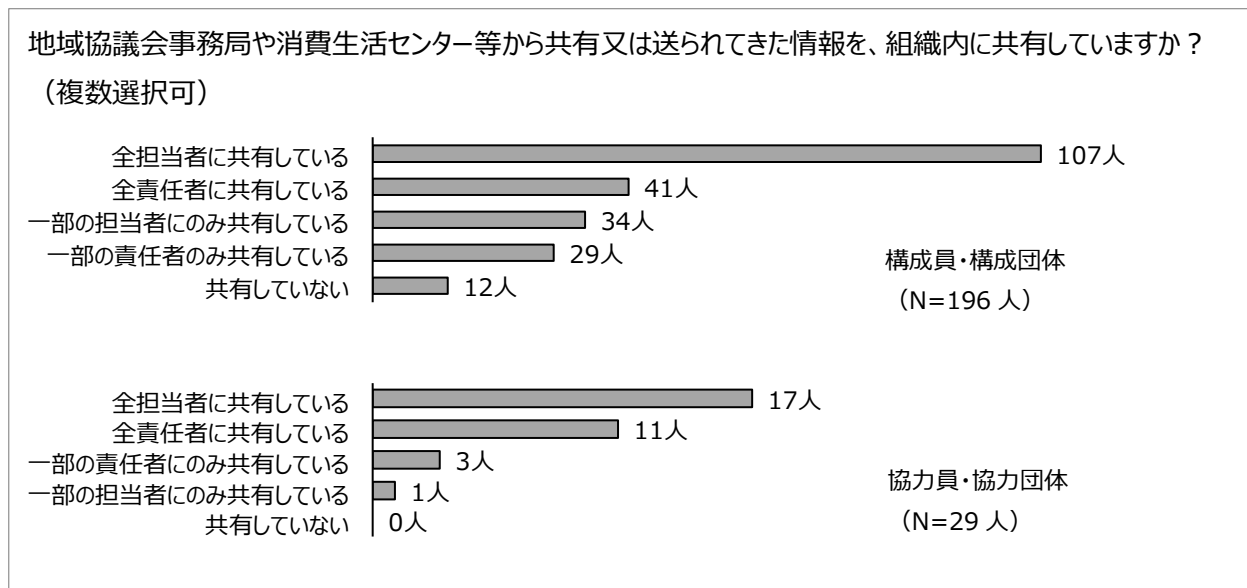


図 10 見守りに必要な周知・啓発情報と組織内での共有状況について

【結果】

構成員・構成団体及び協力員・協力団体共に半数以上が「全担当者に共有している」と回答しており、「共有していない」と回答した団体は1割未満であった。

設問 4

地域協議会事務局や消費生活センター等から共有、又は送られてきた情報について、組織内への共有はどのような方法で行っていますか？（複数選択可）

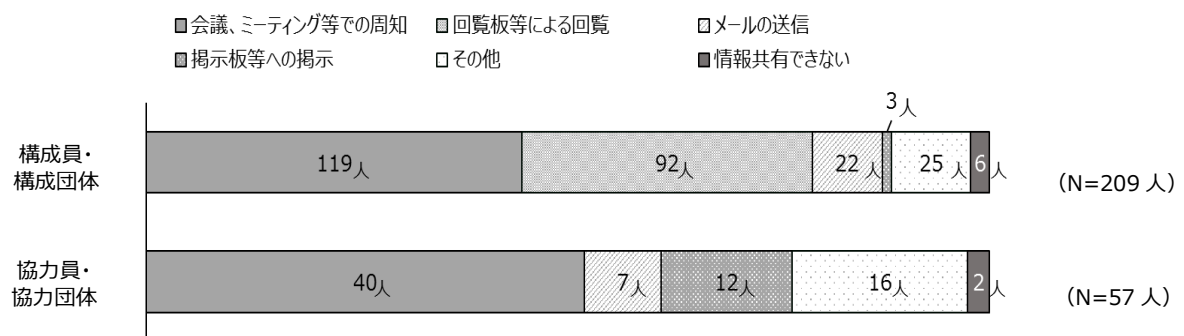


図 11 見守りに必要な周知・啓発情報と組織内での共有方法について

【「その他」として回答があったもののうち主な回答】

- ・ 口頭で情報を共有し、必要に応じ対応の方向性を協議する
- ・ タイミング等が合えば広報誌等に掲載
- ・ 組織内情報共有システムで周知
- ・ 業務内容周知の際に話している（朝礼、昼礼、点呼）

【結果】

地域協議会事務局や消費生活センター等から共有された情報を構成員・構成団体、協力員・協力団体の組織内で共有する際には、会議やミーティング、回覧板等で活用されていることが多かった。

メールの活用が少ないが、これはセキュリティ上の懸念があることも1つの要因と考えられる。

設問 5

地域協議会事務局や消費生活センター等から、どのような情報を共有、又は送って欲しいですか？
(複数選択可)

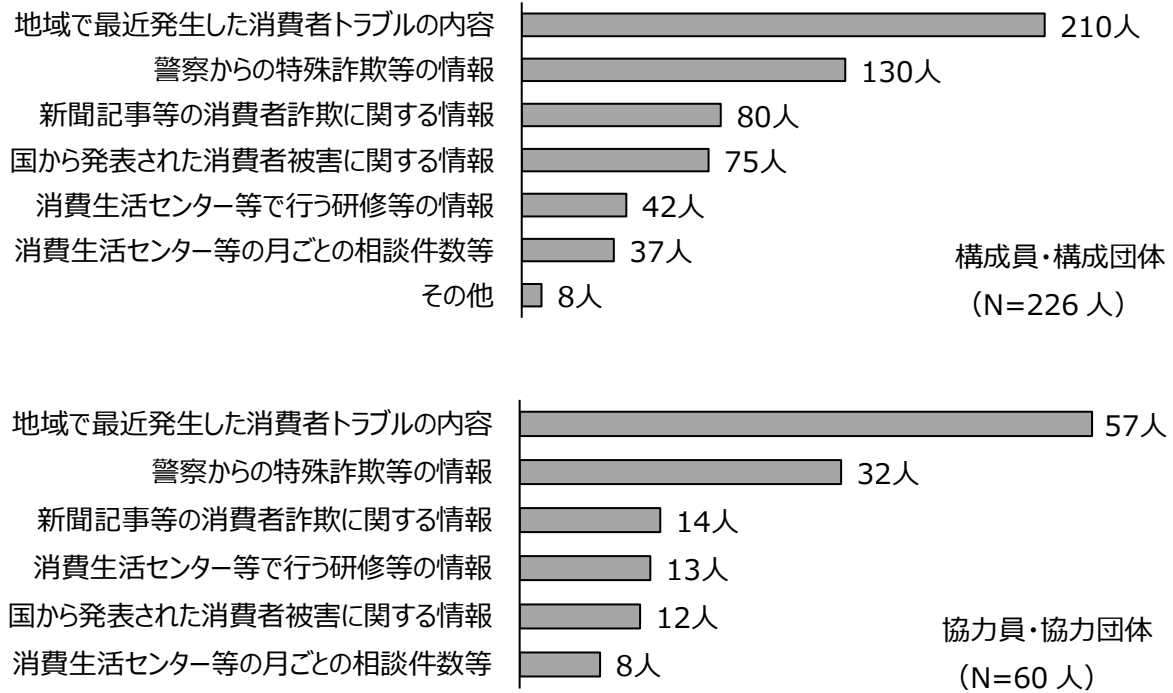


図 12 地域協議会事務局や消費生活センター等へ希望する情報共有について

【結果】

見守り活動を行う上で必要としている情報として、多くの構成員・構成団体及び協力員・協力団体が「地域で発生した消費者トラブルの内容」「警察からの特殊詐欺等の情報」を求めていることが分かった。

設問 6

今後、地域協議会事務局や消費生活センター等から、定期的な情報共有、又は送付がある場合に、「メール」で行うことに問題がありますか？



図 13 地域協議会事務局や消費生活センター等へ希望する情報共有について

【「メールでの情報共有に問題がある」と回答した理由】

● 構成員・構成団体

- ・ メールアドレスがない、メールを使用していない
- ・ パソコン等の扱いに慣れていないことが想定され、メールによる共有が困難である
- ・ 高齢者は対面で行うほうが早く、確実に情報伝達ができる

● 協力員・協力団体

- ・ セキュリティ上、外部からのメールが受信できない
- ・ 職場でメールを使用していない

【結果】

構成員・構成団体及び協力員・協力団体の 8 割が「メールでの情報共有で特に問題がない」と回答した。問 2 で構成員・構成団体は約半数、協力員・協力団体は約 3 割であったことと比較すると、情報共有の手段について、地域協議会事務局と構成員・構成団体及び協力員・協力団体との間で認識に違いがあることが示唆された。

2-2. 事前アンケート調査に付随する追加のヒアリング調査

事前アンケート結果から、地域協議会事務局からの回答内容と、構成員・構成団体、協力員・協力団体からの回答内容に大きな差がみられなかった地域協議会については、上手く情報の連携が取れていると判断し、情報連携の在り方の詳細をヒアリングすることとした。

(1) 三好市・東みよし町消費者被害防止協議会

- メーリングリストを作成し、みよし消費生活センターに寄せられた相談内容等の地域で実際に発生したトラブル等の情報をメールで構成員・構成団体に共有している（図 14）。
- 月に 1 回、消費生活センターの相談員が地域を管轄する三好警察署に直接赴いて、1 カ月間にあった消費者トラブルの件数、内容等のヒアリングを行っており、そこで聞き取った情報を構成員・構成団体に共有している。
- 構成員・構成団体の連絡先、設置要綱、見守り活動の留意点等をまとめたファイルを全構成員に配布している。人事異動等のメールアドレス変更時の報告様式も作成しており、後任への確実な引継ぎが可能となっている。

三好市・東みよし町消費者被害防止メール・サンプル

2018年 2月16日発信	
消費者被害	重要 情報
目隠しシールの貼られた「詐欺はがき」にご注意を	
2017年9月から11月にかけて、「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等と書かれた、架空請求のはがきが送られてきていたが、	
2018年2月上旬頃より、目隠しシールを貼って、より巧妙な「詐欺のはがき」になっているので注意してください。	
なお、このはがきに書いてある電話番号や住所に連絡しないように周りにも呼びかけてください。	
みよし消費生活センター 0883-72-7188	

図 14 地域協議会事務局から共有される注意喚起情報（例）
内容：架空請求はがきの特徴

(2) 美馬市消費者安全確保地域協議会

- SNS「LINE」を活用し、構成員・構成団体に情報共有をしている。

LINE の活用方法は以下のとおり。

- ・配信は毎月 2～3 回程度
- ・緊急時は随時配信し、防災無線も併用
- ・LINE への登録は構成員・構成団体の任意であり、構成員・構成団体の組織内の各職員においても登録が可能（登録者数：2021 年 11 月時点 74 名）
- ・広報誌に記載している内容から、より深く知ってもらいたい内容や、注意喚起情報等を周知（図 15）



図 15 美馬市広報誌 2021 年 12 月号
内容：消費者トラブル事例
トラブル防止策

2-3. 事前アンケート調査及びヒアリング調査の結果のまとめ

調査の結果、複数の地域協議会において、事務局は随時情報発信しているものの、その構成員等は当該情報を受け取っているとの認識がなかったことがわかった。また、情報発信の方法・手段について、事務局は構成員等の多くが郵送でしか情報を受け取れないとの認識・前提のもとで郵送により情報発信をしていたが、構成員等はメールで受け取ることも可能と考えているといった認識のずれがあることが分かった。

他方で、これらの点に認識のずれが見られなかった市町もあり（徳島県三好市・東みよし町の地域協議会（広域連携）及び徳島県美馬市の地域協議会）、当該市町へのヒアリング調査の結果、三好市・東みよし町の地域協議会では、地域協議会設置当初からメーリングリストを作成し、消費生活センターに寄せられた地域で実際にあった消費者トラブルに係る相談内容等の情報をメールで迅速に共有しているなど、情報共有の方法について工夫をしていることが分かった。

3. 試行運用の実施

2. の調査結果を基に、徳島県の複数の市町村の地域協議会において、メールを活用した情報共有の試行運用を行い、その有効性を検証した。具体的には、地域協議会から構成員へのメールによる情報共有を 2022 年 8 月から 10 月の間に定期的に行った（図 16）。

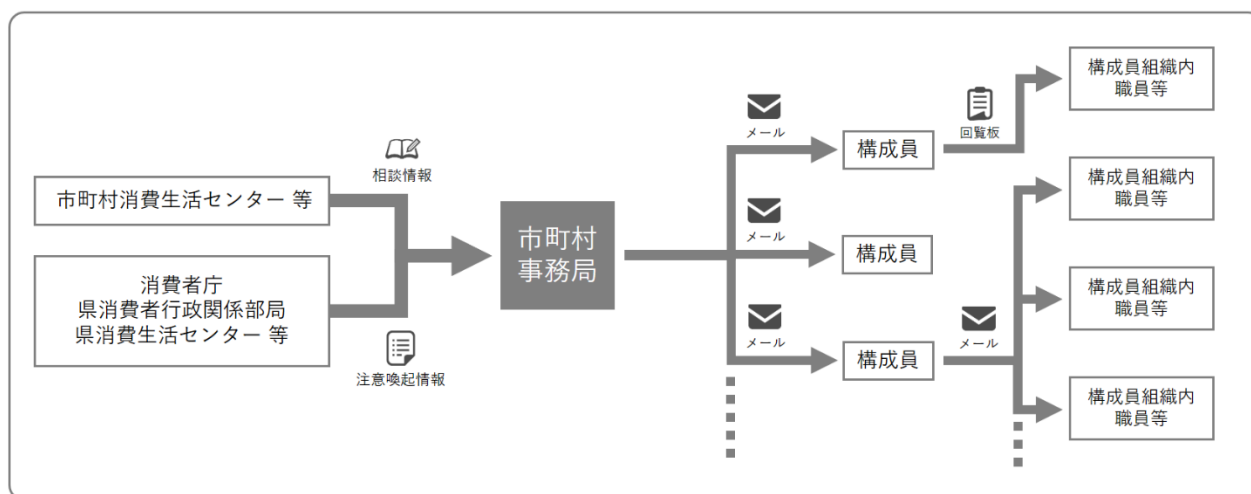


図 16 地域協議会における情報共有のイメージ

3-1. 藍住町

(1) 試行運用概要

構成員・構成団体数	13
共有頻度	月に4～5回程度
共有内容	消費生活相談受付状況及び消費者トラブルに関する注意喚起情報等 (図17)

(2) 試行運用結果

実施期間終了後、藍住町の地域協議会事務局（以下、「藍住町事務局」とする）や構成員・構成団体に対して、事後アンケート調査を行った。

① 藍住町事務局からの回答

メールでの情報共有自体については、特段負担は重くないようであった。一方、月に4～5回程度という共有の頻度は多く、月に2～3回程度が適切だと回答があった。その他には以下のような意見があった。

- ・楽に共有できてよかった
- ・業務の効率化につながった
- ・構成員・構成団体の意識が高まるため今度も続けたい

② 構成員・構成団体からの回答

藍住町事務局からのメールでの情報共有について、以下のような点でメリットを感じていた。

- ・内容の確認がしやすかった
- ・組織内の人に共有しやすかった
- ・すぐに内容を見返すことができた

今後の定期的な情報共有がメールで行われることについては、大半の構成員・構成団体が肯定的な意見である一方で、パソコンやスマートフォンを所持していない者のいる構成員・構成団体については否定的であった。また、他の地方公共団体における取組や、消費者トラブルの種類ごとの被害に遭いやすい主な年齢層を知りたい、といった意見等があった。

3-2. 佐那河内村

(1) 試行運用概要

構成員・構成団体数	8
共有頻度	月に1回程度
共有内容	消費生活相談受付状況及び消費者トラブルに関する注意喚起情報等 (図18)

(2) 試行運用結果

実施期間終了後、佐那河内村の地域協議会事務局（以下、「佐那河内村事務局」とする）や構成員・構成団体に対して、事後アンケート調査を行った。

① 佐那河内村事務局からの回答

メールでの情報共有自体については、特段負担は重くなく、月1回の共有頻度も丁度良いとの回答であった。その他には以下のような意見があった。

- ・構成員の世代等によってはペーパーレスの気軽さや経費負担でのメリットはあったと感じた
- ・郵送の方が料金はかかるが、村の実態には合っており、多くの情報が共有できると感じた

② 構成員・構成団体からの回答

佐那河内村事務局からのメールでの情報共有について、以下のような点でメリットを感じていた。

- ・内容の確認がしやすい
- ・紛失の恐れがない
- ・分かりやすくまとめられていた
- ・情報が早い

一方で、今後の定期的な情報共有がメールで行われることについては、スマートフォンを所持していない、また情報共有の手段としては活用しにくい等の理由により、約半数の構成員・構成団体が否定的であった。

i 消費生活相談受付状況について（徳島市発行）

FAX送信 ご案内

徳島市消費生活センター → 徳島市市民生活相談課 石井町 産業経済課 徳島市 佐那河内村 産業経済課 佐那河内村 佐那河内村 産業経済課

令和4年9月9日

徳島市消費生活センター 石井町 産業経済課 徳島市 佐那河内村 産業経済課 佐那河内村 佐那河内村 産業経済課

消費生活相談受付状況について（令和4年8月分）

徳島市消費生活センター

1 相談件数について

立件	124
問合せ	0
要望	0
合計	130

2 相談の傾向について（多く見られた相談をはじめの相談など）

8月の相談件数は130件で、前月101件より29件（28.7%）増加しました。前年同月の相談件数77件よりも53件増加しています。

商品・役務別分類では「商品一般」が最も多く、「食料品」「飲料」「健康食品」「生活必需品」の相談が上位を占めています。

○「商品一般」は、判断能力が不十分な者が、携帯電話会社のキャリア決済を利用し高額な請求があった。何に使ったのか本人に尋ねたが分からず、電話会社に問い合わせても契約者以外には答えられないと言われている、という相談でした。

○「食料品」は、高齢の父親が住むアパートの隣室で鼠死体が発見されたが、食料品は料理済みの相談を複数受けたため、鼠死体という点に悩まされたので家族の連絡交渉したい、という相談でした。

○「飲料」は、ダイエーのネットで購入したら、アプリカマンゴエキスやエラグ酸が配合されていると分かり、病院から処方されている内服薬と併用しても問題ないか心配、という相談でした。

○「生活必需品」は、奥に奥の奥の光回線の請求があり、請求の根拠をはっきりさせたい場合はどうすればいいか、という相談でした。

3 当月の市町村別件数

	徳島市	石井町	神山村	佐那河内村	地市町	計
立件	108	14	1	0	1	124
問合せ	0	0	0	0	0	0
要望	0	0	0	0	0	0
合計	114	14	1	0	1	130

4 市町村別の累計件数

	徳島市	石井町	神山村	佐那河内村	地市町	計
4月～累計	506	32	2	2	17	559
前年同月比	1.12	1.28	0.50	2.00	1.31	1.13

※ 高松（おとせ）コメント

個人や一人などの入居者が多く、この電話は詐欺です。実在する企業名などを名乗って詐欺師の悪徳を隠してあげてほしいなど、持ち掛ける不審な電話が来てきたという相談が、寄せられています。このような電話は詐欺です。相手にせずすぐに電話を切ってください。少しでも疑問や不安を感じた時は消費生活センターにご相談ください。

ii くらしの広場（徳島市発行）

消費生活情報紙

くらしの広場

徳島市 石井町 神山村 佐那河内村の相談窓口

発行 徳島市消費生活センター 令和4年9月号（仮毎月発行）No.253

主な内容

1 P：災害に発生した事件等について
2 P：徳島市生活リフォームの相談窓口から…男性の相談（おとせ）の相談
3 P：くらしの広場…アナキスによる食中毒

災害に便乗した悪質商法に注意

近年、大雨や台風、地震などによる自然災害が毎年のように全国各地で発生しており、災害の後は、それに便乗した悪質商法が多数発生しています。これらの悪質商法は、災害発生地域だけが狙われるとは限らないので十分注意してください。

特に注意は、本来必要ないのに、「〇〇が壊れているから工事が必要」、「保険を利用すれば実質的に無料で修理ができる」などと契約を迫る事業者とのトラブルが増えています。

【主な相談事例】

- ・被災者の父が訪問した工事業者に勧められ、不要な屋根修理契約をしてしまった。
- ・屋根の無料点検後、このまま放置すると雨漏りがあると脅され、高額な契約をせよと脅された。
- ・断熱材を敷いたが、その後の修理でまたもや断熱材を敷いたと脅され、さらには断熱材を敷いたと脅され、高額な契約をせよと脅された。
- ・台風で壊れたと脅され、高額な修理費を請求された。
- ・台風で壊れたと脅され、高額な修理費を請求された。

【アドバイス】

- 修理工事などの契約は慎重にしましょう（2ページ参照）。
- 災害により被害を受けたら、慌てず複数の事業者から工事の見積りを取りましょう。
- 火災保険は加入者自身が手続きできます。不明な点は直接、保険会社に相談しましょう。
- 被害発生による被害と知りながら、うその理由で保険金を請求することは絶対にやめましょう。

iii 見守り新鮮情報（国民生活センター発行）

見守り新鮮情報

一人暮らしの母の家に、プロパンガス会社を切り替えないかと事業者の来訪があった。母は一度断ったものの、長時間にわたり契約を迫られたため、申込書に記名押印してしまったようだ。母は電話で「やっぱり断りたい」と伝えただけ、その後も事業者から何度も電話があった。電話に出ないでいたら、数日後の夜に事業者が来て再度しつこく契約を迫られたので、怖くなり、泣き止んでしまったという。解約したい。（当事者：90歳代女性）

プロパンガスの契約先変更を迫る強引な勧誘に注意

ひとこと助言

- 強引に契約を勧められても、必要が無ければ、きっぱりと断りましょう。
- 「今より安くなる」などと勧誘されても、その料金がいつまでも低くとは限りません。契約内容をよく確認し、不明な点は事業者から説明を求め、その場で契約せず帰国に検討しましょう。
- 詐欺や脅迫の人は、高齢者が訪問販売などでしつこく勧誘を受けていないか日々気を配りましょう。
- 訪問販売などでは、クーリング・オフができる場合があります。困ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等に相談ください（消費生活ホットライン188）。

見守り新鮮情報 編集 国民生活センター

図 18 佐那河内村から構成員・構成団体への共有内容

3-3. 阿南市、那賀町、牟岐町、美波町、海陽町（阿南市消費生活センターの広域連携）

那賀町、牟岐町、美波町、海陽町（以下、「4町」という。）は、阿南市との広域連携により、阿南市に消費生活センター（以下、「阿南市消費生活センター」とする）を設置している。本試行運用においては、阿南市消費生活センターから4町の地域協議会事務局、また、4町の地域協議会事務局から各町地域協議会構成員・構成団体への定期的な情報共有について、試行運用を行うこととした。

（1）試行運用概要

構成員・構成団体数	那賀町：8、牟岐町：9、美波町：12、海陽町：9
共有頻度	月に1回程度
共有内容	消費生活相談受付状況及び消費者トラブルに関する注意喚起情報等（図19）

※1 美波町は各構成員・構成団体への情報共有方法の検討に調整を要したため、未実施。

※2 図19に加え、牟岐町では図20（1）、海陽町では図20（2）をそれぞれ共有していた。

（2）試行運用結果

実施期間終了後、本試行運用を実施した阿南市（以下、「阿南市事務局」とする）及び那賀町、牟岐町、海陽町の地域協議会事務局（以下、「3町事務局」とする）、また、那賀町、牟岐町、海陽町の各地域協議会構成員・構成団体（以下、「3町構成員・構成団体」とする）に対して、事後アンケート調査を行った。

① 阿南市事務局からの回答

メールでの情報共有自体については、特段負担は重くなく、月1回の共有頻度も丁度良いとの回答であった。その他には「気軽に連絡を取れるようになった」という意見があった。

② 3町事務局からの回答

メールでの情報共有自体については、特段負担は重くなく、月1回の共有頻度も丁度良いとの回答であった。その他には以下のような意見があった。

- ・ほとんど編集することなく構成員・構成団体に共有できる
- ・隣接する町の傾向を知ることができて良かった
- ・町内や隣接する町の消費者トラブルに関する情報を知ることができ、予防につながると思う
- ・構成員・構成団体に対して定期的な情報共有ができ、見守りに対する意識の向上につながると思う

③ 3町構成員・構成団体からの回答

3町事務局からのメールでの情報共有について、以下のような点でメリットを感じていた。

- ・内容が確認しやすい
- ・組織内で共有しやすい
- ・紛失の恐れがない



見守り現場での情報共有の在り方の検討

- ・知識が増え、住民宅を訪問する際に気を付けて見るようになった

一方で、今後の定期的な情報共有がメールで行われることについては、パソコンやスマートフォンへのセキュリティ上の不安や、操作に不慣れなこと等の理由により、約３割の構成員・構成団体が否定的であった。

消費生活センターに寄せられた相談件数や内容を取りまとめた月報（阿南市発行）

消費生活相談受付状況について（令和4年8月分）

1. 相談件数について

苦情	33
問合せ	4
要望	0
合計	37

2. 相談の傾向について（多く見られた相談など）

8月の相談件数は、37件であり、前月より5件減少しました。また、前年同月の相談件数は27件であり、対前年同期比は137パーセントとなっています。
商品・役務別分類では「商品一般」や「賃貸アパート」や「情報商材」、「スマートフォン」、「複合サービス会員」などの相談がありました。
○「商品一般」（5件）では、架空請求のメールやSMSについての対処法やクレジットカードの不正利用、ギフト券に関する相談が寄せられました。
○「賃貸アパート」（3件）は、アパート退去後に高額な原状回復費用を請求され、払いたくないという相談や入居前の契約締結時の注意点についての問い合わせなどが寄せられました。
○「情報商材」（2件）は、動画サイトを視聴しててたまたま表示された広告動画を見て会員登録しますが、5分で数万円儲けることができるという広告につられて業者とやり取りしていくうちに役に立たないマニュアルを購入させられたというものです。その後すぐさまマニュアルだけでは儲からないと100万円を超える高額なサポート契約を結ばされることもありますので十分注意する必要があります。
○「スマートフォン」（2件）のトラブルは、契約締結時の説明不足が原因であったり、スマホに買い替えたが使い勝手が悪く前の機種に戻したいという相談です。
○「複合サービス会員」（2件）は、夫がネットのポータルサイトで有料会員登録していたが、使わないので解約したいという相談や複合サービス会員のマルチ業者にに関する問い合わせが寄せられました。

3. 当月の市町村別件数（契約者）

	阿南市	那賀町	牟岐町	美波町	海陽町
60歳未満	13	0	1	1	1
60代	3	1	0	0	0
70代	10	1	0	0	0
80代	2	0	1	0	0
90代	0	0	0	0	0
100歳以上	0	0	0	0	0
不明	0	0	0	0	0
団体等	0	0	0	0	0
計	28	2	2	1	1

4. 市町村別の累計件数

	阿南市	那賀町	牟岐町	美波町	海陽町
4月～累計	145	13	7	4	6
前年同期比	114.1	144.4	233.3	44.4	75.0

●消費生活センターに寄せられた相談件数や内容を取りまとめた月報（阿南市発行）

内容：消費生活相談受付状況について

阿南市消費生活センター受付件数

相談概要

図 19 阿南市から4町への共有内容

見守り新鮮情報（国民生活センター発行）

見守り
新鮮情報

事例1 足を置くだけで、**振動**により足腰の筋肉が鍛えられる、という**運動器具**を通信販売で購入した。使用したところ、10分も経たずに**頭が痛く**なり気分も悪くなった。
(80歳代 女性)

事例2 テレビショッピングで、**通電**して筋肉に刺激を与える**運動器具**を購入した。使ったところ足首が痛くなるなど**体調が悪く**なった。説明書を読むと、糖尿病などの**持病がある人は使用しない**ようにと書かれていた。私には糖尿病があるため、使えない商品だった。
(80歳代 女性)



家庭用フィットネス器具 楽そうに見えても身体に負担

ひとこと助言



- 足を置くだけで振動や電気の刺激で足腰の筋力が鍛えられる、という家庭用フィットネス器具を通信販売などでよく目にしますが、楽なように見えても、身体に負担がかかるものを運搬しておきましょう。自身の健康状態や既往症などを考慮し、購入について慎重に判断することが大切です。
- テレビショッピングなどの通信販売や店舗購入では、クーリング・オフができません。不明な点は購入前に販売店などに必ず確認しましょう。
- 間違った使い方でより体調を崩すこともあります。取扱説明書をよく読み、正しく使用してください。
- 体調に合わせて無理のない程度に使用し、異常を感じたらすぐに使用をやめましょう。体調不良が続くときは医療機関を受診しましょう。

見守り新鮮情報 第433号（2022年10月4日）発行：独立行政法人国民生活センター

消費者トラブル啓発資料（徳島県発行）

徳島県消費者トラブル防止啓発用ドラマ ～安全・安心なインターネットの利用に向けて～

ケーブルテレビで 放映します

放送期間：
10/10日
～**10/31日**



放送時間：
月 13:30 火 13:45
水 13:45 木 13:00 金 13:25
15分番組です

デジタル機器・サービスの利用経験の少ない方が、トラブルに巻き込まれることなく安全・安心にインターネット等を利用するための注意点がわかるドラマをケーブルテレビで放映します。

テーマ



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
088-621-2175

こちらでもご覧になれます
徳島県 高齢者 消費者教育
<https://www.pref.tokushima.lg.jp/kyokugyosagyo/>
5032723/7205491/7205492/



図 20（1）牟岐町から構成員・構成団体への共有内容

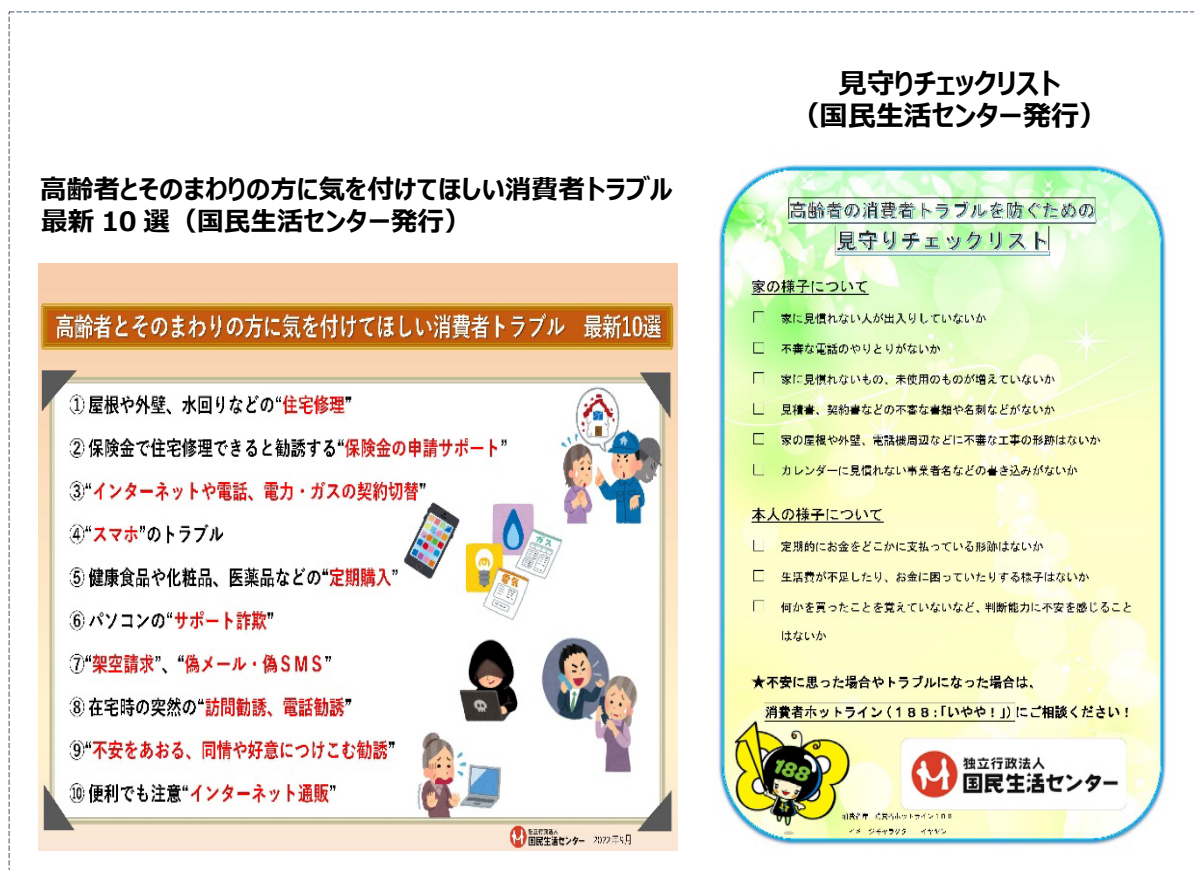


図 20 (2) 海陽町から構成員・構成団体への共有内容

3-4. 試験運用の結果のまとめ

情報共有の頻度としては、地域協議会と構成員の双方から「1 か月に 1 回程度が適切である」という意見が多かった。また、地域協議会事務局からは業務の効率化の観点から、構成員・構成団体からは内容の確認のしやすさや、組織内での共有のしやすさという観点から肯定的な意見も多くあった。

一方で、構成員の年齢層が高いことや、情報を受け取る媒体としてパソコンやスマートフォンといった電子機器を使用することへの抵抗感等が理由で、メールを活用することに否定的な意見も一定数あった。

その他に、構成員・構成団体の回答から、見守り活動において必要な情報を得られるようになったことによる意識の向上や、地域協議会事務局との関係性の向上につながったことがうかがえた。

4. まとめ

多くの地方公共団体において、消費者部局職員は消費者行政以外の業務も兼任しており、消費者行政の業務に充てられる時間は限られているため、業務の効率化という観点からも、情報共有の手段としてメールを活用することは有意義であったと考えられる。

さらに、主に1か月に1回程度の定期的な情報共有を行った結果、構成員・構成団体の見守り活動に対する意識や、地域協議会事務局と構成員・構成団体間の関係性の向上に寄与しただけなく、消費生活センターへの相談件数が以前よりも増えたと実感している地域協議会もあった。

その一方で、構成員・構成団体の組織内での情報共有については、各組織の業態、職員の年齢層やパソコンやスマートフォン等の電子媒体の活用状況によって、その利便性や有用性は異なることが分かった。そのため、地域協議会事務局が構成員・構成団体に対してメールで情報共有する際には、郵送や回覧板等のメール以外での情報共有もできるような配慮も必要だと示唆された。

見守り活動に必要な情報を、全ての構成員・構成団体の方まで行き届かせるためには、地域協議会設置後、地域協議会事務局を含めた構成員・構成団体同士の関係性をより密なものにすることが重要である。今後、各地域協議会においては、本プロジェクトを参考としつつ、地域協議会の規模や地域の実情に合わせて、メールを含めた情報共有の在り方を検討し、地域協議会内の情報連携の強化につなげていただきたい。