

「地方創生戦国時代」を勝ち抜く 消費者政策の進化



目 次

1

消費者庁 ～未来本部の開設～

2

「消費者行政・消費者教育」の展開

3

全国展開と国際連携の推進

4

徳島県における特殊詐欺対策

1 消費者庁 ～未来本部の開設～

R2.7.30 「消費者庁新未来創造戦略本部」開設！

◆ 消費者行政の「政策創造」「国際業務」の恒常的拠点が徳島に！

オフィス経て3年にわたる取組が結実

◆ 国際消費者政策研究センター新設

- 本部長：消費者庁長官
- 次長(審議官)：徳島に常駐
- 50人規模から80人規模へ



自治体からの職員派遣

徳島県内

- ①徳島市 ③藍住町
- ②小松島市 ④北島町

中四国・近畿

- ①香川県 ④鳥取県
- ②愛媛県 ⑤海南市
- ③高知県 (和歌山県)

9自治体から職員派遣

H29以降、24団体から47名！



未来本部と連携した取組

◆ 全国を先導するモデルプロジェクトの拠点

- 成年年齢引下げを踏まえ、「発達段階に応じた消費者教育」を推進
- SDGs達成に資する「エシカル消費」及び「消費者志向経営」の普及・推進
- 消費者をトラブルから守る「見守りネットワーク」、
「消費生活相談体制」の拡充

など

関係機関との協働・共創の場

◆ 「とくしま消費者行政プラットフォーム」 未来本部に隣接

- 新たな国際連携の拠点、未来本部はじめ関係機関との連携の拠点に
海外10か国含む国内外から延べ2,070名超が視察



1 消費者庁 ～未来本部の開設～

◆ 自見大臣の徳島県視察（R5.12.25）

- 知事との面会、新未来創造戦略本部及びフードバンクとくしまの視察、消費生活相談員や小松島市見守りネットワーク構成員の方々との意見交換等を実施



後藤田知事と面会する自見大臣



「フードバンクとくしま」を視察する自見大臣



徳島県消費生活相談員らと意見交換を行う自見大臣



小松島市見守りネットワーク構成員の方らと意見交換を行う自見大臣

2 「消費者行政・消費者教育」の展開①

◆ライフステージに応じた消費者教育の展開

➤ 消費者庁と連携した消費者教育教材の開発・活用

- ・ 消費者庁作成「社会への扉」の活用（県内全高校・授業実施）
- ・ 発達段階に応じた「中学生」「小学生」向け教材開発
- ・ 「高齢者向けデジタル教材」作成
- ・ 特別支援学校向け教育用教材 など



< R 5 主な取組・成果 >

➤ デジタル対応の一層の強化

（若年者向け）

- ・ デジタル化による環境変化を踏まえた**中学校向け「消費者教育デジタルテキスト」**を新たに作成

（成人向け）

- ・ 隙間時間に気軽に学べる教材
「消費生活Web教材 今日から学べる！
365日更新型WEBマガジン」開設（R5.3）
アクセス数10万回を突破



➤ 作成教材の活用・消費者の育成

（高齢者向け）

- ・ デジタル機器に不慣れな高齢者等への**「実践型セミナー」**実施

（全世代向け）

- ・ **「消費者教育人材バンク」**による
出前授業の実施

専門知識を有する講師を派遣し、
消費者力の育成へ！



R5実績(R5.12末時点)：**バンク登録数 52団体・8個人**
出前実績 91講座(8,343人受講)

2 「消費者行政・消費者教育」の展開②

◆ エシカル消費の推進

<推進体制>

- 「とくしまエシカル消費推進会議」
 - ・ 消費者・事業者・行政が一体で推進
- 「徳島県消費者市民社会の構築に関する条例」
(議員提案、通称：エシカル条例)

<R 5 主な取組・成果>

- 「エシカル消費自主宣言」 **67事業者**(R6.2.13時点)
- SNSを活用した「普及啓発キャンペーン」実施

徳島県の「エシカル消費」認知度 **58.8%**
(R4年度県調査) ※R5全国：29.3% (消費者庁調査)

- 「とくしまエシカルマルシェ」開催

- ・ 「食」はじめ「実践の場」を創出
宣言事業者と連携

R5.8.20(日) イオンモール徳島
R6.1.28(日) 両国橋東公園・両国橋西公園
(とくしまマルシェと同時開催)



R6 実施エリアを更に拡大、
スーパーマーケットと連携し「専用コーナー」や
「分かりやすい表示」を促進

◆ 消費者志向経営の推進

<推進体制>

- 「とくしま消費者志向経営推進組織」

- ・ 消費者重視の経営へ普及推進
- ・ 「経済団体」「消費者協会」
「県」など11団体で構成

※第4回ACAP消費者志向活動表彰を受賞



<R 5 主な取組・成果>

- 消費者志向経営に関する表彰
「**内閣府特命担当大臣表彰**」

- ・ R 5 喜多機械産業 (株)
※ R 元 (株)広沢自動車学校に続き 2 社目



- 県内宣言事業者の更なる拡大

- ・ 徳島県の自主宣言者数 **70事業者** **全国トップクラス**
(全国596事業者、R5.12時点)

- ・ 広報媒体を活用し周知
- ・ 消費者志向経営の取組の積極的な発信

R5.10.30 「とくしまSDGsシンポジウム2023」で
パネリストとして活動発表

R6 広報媒体を活用したPR、セミナーの開催

2 「消費者行政・消費者教育」の展開③

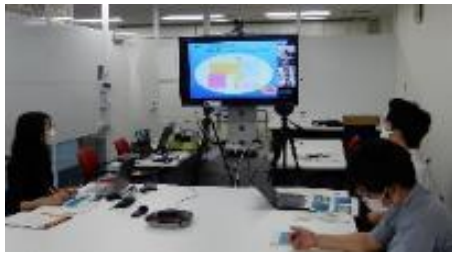
◆見守りネットワークの推進

<推進体制>

- 「とくしま消費者見守りネットワーク」設置(県)
 - ・ 県内市町村の見守りネットワーク構築等を支援
- 県内全市町村に「見守りネットワーク」設置
 - ・ 県消費者政策課が構成団体としてすべてに参画し、県・全市町村との情報共有体制を構築

<R 5 主な取組・成果>

- ネットワークの実効性や機能性のさらなる向上
 - ・ 県ネットワークにおける**構成員拡充**
 - ※R6.1.26 4団体追加
(法テラス徳島、日本証券業協会、(公財)徳島県生活衛生営業指導センター、(株)とくし丸)
 - ・ 各市町村で開催される総会等での**情報共有・提供**や**研修会の開催**等



見守りネットワーク
研修会



神山町における
郵便局員による見守り

R6

デジタルツールを活用した
スキルアップ研修を開催

◆消費生活相談体制の充実

<推進体制>

- 県内全市町村に「消費生活センター」設置
 - ※広域設置を含む
 - ・ 徳島県内どこに住んでいても身近で質の高い消費生活相談を受けられる体制

<R 5 主な取組・成果>

➤ 県消費生活センター機能の充実・強化

- ・ 駅前立地の優位性を生かし、**情報発信コーナーの開設**など情報発信機能の充実
- ・ LINEを活用した「とくしま消費者トラブル相談」の推進
- ・ **LINEを積極的に活用し**、タイムリーなテーマを**きめ細かく発信**



「LINE」相談
友だち登録



情報発信コーナー



消費生活相談

R6

消費者庁と連携した消費生活相談DXを更に推進

7

3 全国展開と国際連携の推進

◆全国展開の推進

< R 5 主な取組・成果 >

- **SDG s 実現に向け 4 県連携**
 - ・ 未来本部と連携し「デジタル社会」をテーマにセミナー実施
- **関西広域連合との連携**
 - ・ 「サステナブル経営推進セミナー」により消費者志向経営を発信！
- **「エシカル甲子園2023」開催** (R5.12.26)
 - ・ 前年を上回る全国84校から選ばれた8校が徳島からエシカル消費の実践活動を発信
 - ・ 県内高校生も運営に積極的に参画(とくしま・エシカル高校生委員会メンバー)



R6 引き続き「エシカル甲子園」を開催、徳島から発信

◆国際連携の推進

< R 5 主な取組・成果 >

- **海外大学とのオンライン交流**
 - ・ ASEAN及び国内大学生等が消費者の課題解決策を議論
 - ・ 議論の成果をショートムービーで発信
- **「とくしま国際消費者フォーラム2023」開催**(R5.10.31)
 - ・ 全面的な対面実施、海外参加は過去最多・34名
 - ・ ASEAN諸国はじめ国内外のキーパーソンとの関係強化
 - ・ ASEAN諸国や県内大学生などが活発に議論・提言
 - ・ 参加者対象のスタディツアーを開催(神山町)



とくしま国際消費者フォーラム2023



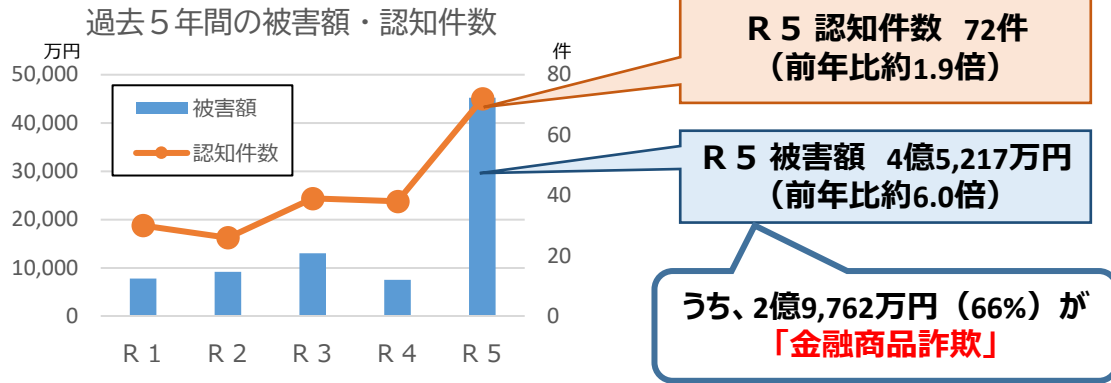
マレーシア政府職員
知事表敬 (JICA研修)

R6 フォーラムで培った国際ネットワークの発展、強化
オンライン会議を通じた次代の消費者リーダー育成 8

4 徳島県における特殊詐欺対策①

◆ストップ！特殊詐欺被害！宣言！ (R5.11.22)

➤ 特殊詐欺被害の急増を受け、県と県警が共同宣言



◆不審電話撃退装置の無償貸出

県警と連携

➤ 「自動録音機能」が付いた不審電話撃退装置を貸出

- 貸出期間：1年間 ※延長可能
- 貸出条件：次の①～③のいずれかに該当し、④に応じていただける方

- ① 高齢者（65歳以上）のみで居住している方
- ② 日中、高齢者のみとなる世帯の方
- ③ 詐欺被害等防止のため本装置設置の必要性が高いと認められる方
- ④ モニタリングアンケート調査に同意していただける方

振り込め詐欺などの犯罪被害防止のため

不審電話撃退装置 無償で貸出しします!!

電話工事不要で取付け簡単
ECOECO 033-209-7900

全ての会話を自動で録音
貸出回数 300台
貸出期間 1年間

呼出音が鳴る前に警告メッセージで応答
「この電話は、振り込め詐欺などの犯罪被害防止のため、会話内容が自動録音されます。」

振り込め詐欺などの手口は巧妙分かっていてもたまされる犯人と話さないのが一番!

留守番電話機能付きの電話機をお持ちの方は留守番留守電話に設定を

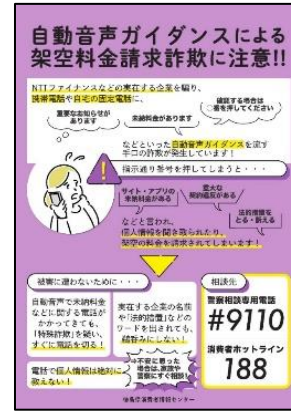
4 徳島県における特殊詐欺対策②

◆県消費者情報センターWebサイトによる発信

➢ 相談窓口案内のほか、様々な情報を掲載



消費者トラブルに関する「よくある相談と対策」、特殊詐欺の被害状況、相談状況etc.



特殊詐欺被害防止の啓発チラシ
(サイトからダウンロードしてご利用ください)

◆デジタル媒体やメディア等を活用したプッシュ型の広報・啓発

➢ 徳島県公式LINEへの配信

- 多発する手口や具体的な対策等を配信して県民の注意を喚起（随時配信）

➢ 「とくしま消費者交流ひろば」メールマガジンの配信

- メルマガ登録者へ悪質商法・詐欺や、使用すると危険な製品（リコール製品等）など、消費生活に関する情報を提供

➢ 若者向け啓発動画のWeb配信

- YouTubeバンパー広告（6秒動画ノンスキップ広告）5種類を配信：R5.8、R5.10、R6.1(各月50万回)



【投資詐欺編】



4 徳島県における特殊詐欺対策③

◆デジタル媒体やメディア等を活用したプッシュ型の広報・啓発（続）

➤ 新聞への掲載

- 徳島新聞に「ストップ！特殊詐欺被害！宣言！」を県警と連名で掲載（R5.12.8(金)）

➤ テレビ放送

- N H K 徳島放送局「とく6 徳島」に県職員が出演し、詐欺の手口などを紹介
 - ✓ 徳島 安田アナが聞いてみた 今 県内で多い特殊詐欺・投資詐欺（R5.11.9放送）
 - ✓ 【能登半島地震以降で増加】災害に便乗した詐欺に注意（R6.2.1放送）

➤ ラジオ放送

- 四国放送ラジオ「ラジオ大福消費者相談室」（毎週木曜（祝日除く）午前10:30頃～）

- ・悪質商法の手口やその対処方法、最新の消費者トラブル情報などについて、県職員が出演し説明

- エフエムびざん「B-STEP TALKING」

（R6.1.15午前11～12時、R6.1.22午後10時～11時）

- ・特殊詐欺の現状や防止対策、相談窓口などについて、県警職員と県職員が出演し周知啓発

◆令和6年度事業「特殊詐欺対策推進事業」（330万円・当初予算案に計上）

現状

- 高齢者（65歳以上）の被害額が約7割
- 犯人から受けた最初の連絡手段は固定電話が約3割 ※スマートフォンもこれに匹敵

対応

被害が多発する**高齢者等を対象に**、**固定電話**や**スマホ**を通じた特殊詐欺を阻止！

事業概要

デジタル技術を活用した水際対策の強化

<固定電話> 通話内容をA I 解析し、詐欺の疑いがある場合に本人や家族等に電話やメールで通知する
防犯装置を提供

<スマートフォン> 国内外の迷惑電話番号が登録されたデータベースを活用し、
不審電話の自動ブロックや迷惑SMSの振分け等により詐欺被害を防止するアプリを提供