

令和4年度 第1回  
行政監査結果報告書  
「生活安全の推進について」

板橋区監査委員

# 目 次

第1 監査実施概要	1
1 監査テーマ	1
2 監査テーマ選定の趣旨	1
3 監査の着眼点	1
4 監査対象及び監査対象課	1
5 監査実施期間	1
6 監査委員による聞き取り調査等	2
第2 監査結果	3
<b>現況と課題</b>	3
1 板橋区における生活安全の現況	3
2 生活安全の推進に係る国・東京都の動向	7
3 区における生活安全の推進に係る施策	10
4 区における生活安全の推進に係る協議組織	19
5 生活安全の推進に関する事業の現況	20
6 生活安全の推進における広報・普及啓発活動	44
<b>検討・改善を求める事項</b>	52
着眼点1：生活安全の推進に関する事業は、計画的・効果的に行われているか。 また、事業に係る経費は効率的に使われているか。	52
着眼点2：区民・関係機関等との連携は図られているか。	53
<b>総括意見</b>	54

# 第1 監査実施概要

## 1 監査テーマ

生活安全の推進について

## 2 監査テーマ選定の趣旨

区は、安全で安心なまちづくりの実現をめざし、地域における生活安全の推進に取り組んでいる。

そこで、生活安全の推進に関する事業は計画的・効果的に行われているか、事業に係る経費は効率的に使われているか、区民・関係機関等との連携は図られているかなどの観点から検証を行った。

## 3 監査の着眼点

(1) 生活安全の推進に関する事業は、計画的・効果的に行われているか。

また、事業に係る経費は効率的に使われているか。

(2) 区民・関係機関等との連携は図られているか。

## 4 監査対象及び監査対象課

### (1) 監査対象

生活安全の推進に関する事業

### (2) 監査対象課

危機管理部 防災危機管理課

産業経済部 暮らしと観光課

教育委員会事務局 地域教育力推進課

## 5 監査実施期間

令和4年5月31日（火）から令和4年11月30日（水）まで

## 6 監査委員による聞き取り調査等

監査委員による聞き取り調査及び現地監査は、令和4年7月5日(火)・6日(水)に行った。

<現地監査場所>

板橋区消費者センター

## 第2 監査結果

### 現況と課題

#### 1 板橋区における生活安全の現況

板橋区（以下「区」という。）が、令和3年度に行った区民意識意向調査では、「区が重点的に力を入れるべきだと思う分野」を複数回答で尋ねた設問に対し、「子育て（46.4%）」、「学校教育（33.1%）」に次いで「防犯（31.7%）」が第3位となっている。

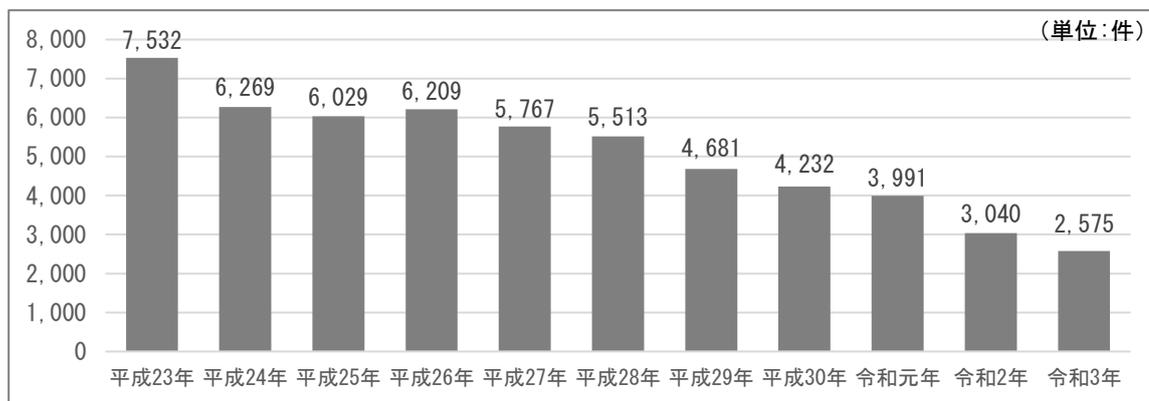
また、「治安が保たれている」と感じている区民の割合は67.5%となっており、令和元年度調査時の62.8%と比べて4.7ポイント向上している。

#### （1）区内の犯罪発生情勢

令和3年中の、区内3警察署（板橋・志村・高島平）管内における刑法犯認知件数は2,575件で、平成26年から連続で減少している。

平成23年から令和3年までの、区内3警察署（板橋・志村・高島平）管内の刑法犯認知件数の推移は図表1、刑法犯認知件数の罪種別の内訳は図表2のとおりである。

図表1 区内3警察署（板橋・志村・高島平）管内の刑法犯認知件数の推移



「警視庁の統計」を参考に監査委員事務局が作成

図表 2 刑法犯認知件数の罪種別の内訳

(単位：件)

年	総件数	認知件数内訳					
		凶悪犯	粗暴犯	窃盗犯	知能犯	風俗犯	その他
平成 23	7,532	29	196	5,759	258	55	1,235
24	6,269	26	254	4,512	254	43	1,180
25	6,029	33	229	4,377	255	47	1,088
26	6,209	38	232	4,631	281	52	975
27	5,767	23	250	4,260	285	50	899
28	5,513	25	279	4,092	276	52	789
29	4,681	20	254	3,269	345	57	736
30	4,232	23	251	2,961	327	43	627
令和元	3,991	20	221	2,913	236	35	566
2	3,040	23	197	2,078	207	37	498
3	2,575	21	159	1,689	232	42	432

「警視庁の統計」を参考に監査委員事務局が作成

<刑法犯の用語>

- ・凶悪犯…殺人、強盗、放火、強姦
- ・粗暴犯…暴行、傷害、脅迫、恐喝、凶器準備集合
- ・窃盗犯…侵入窃盗、非侵入窃盗
- ・知能犯…詐欺、横領（占有離脱物横領を除く）、偽造、汚職、背任、「公職にある者等のあつせん行為による利得等の処罰に関する法律」に規定する罪
- ・風俗犯…賭博、わいせつ
- ・その他の刑法犯…公務執行妨害、住居侵入、逮捕監禁、器物損壊等上記に掲げるものの以外の刑法犯

警察白書の凡例を参考に防災危機管理課が作成

令和3年の凶悪犯、粗暴犯、窃盗犯の件数は前年度に比べて減少しているものの、知能犯、風俗犯は増加している。

また、防災危機管理課の調べによると、知能犯のうち、高齢者を狙ったオレオレ詐欺や預貯金詐欺を含む特殊詐欺<sup>1</sup>の認知件数が151件と、前年に比べて27件増加し、被害総額は2億2,699万円に上る。

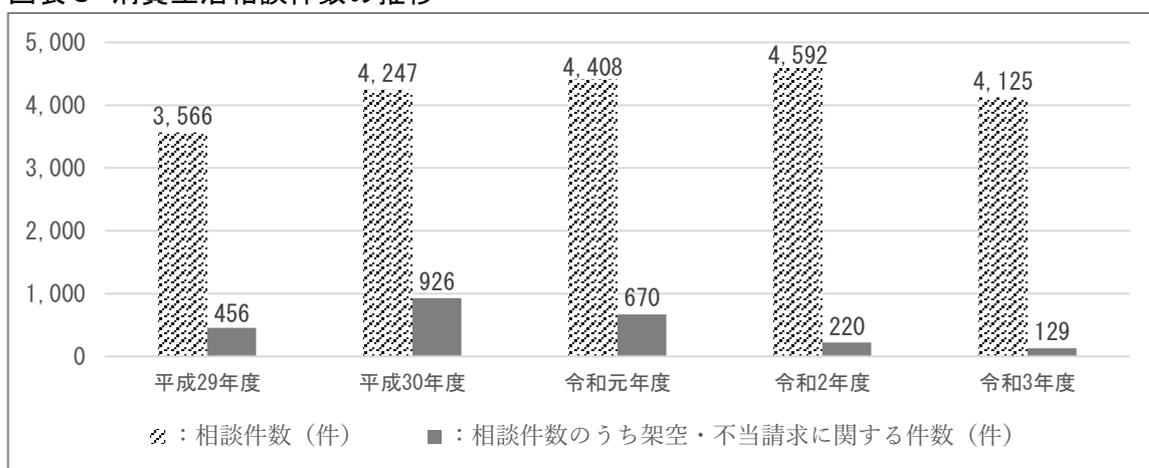
<sup>1</sup> 「特殊詐欺」とは、電話その他の通信手段を用いて、預貯金口座への振込みその他の方法により、現金等を相手からだまし取る詐欺をいい、振り込め詐欺（オレオレ詐欺、架空請求詐欺、融資保証金詐欺及び還付金等詐欺）及び振り込め詐欺以外の特殊詐欺（例えば、金融商品等取引名目、ギャンブル必勝法情報提供名目等の詐欺）を総称したものである。

## (2) 消費生活相談の動向

板橋区消費者センター（以下「消費者センター」という。）では、6名の消費生活相談員<sup>2</sup>（以下「相談員」という。）が、区民からの消費生活相談に対応している（22頁参照）。

平成29年度から令和3年度の消費生活相談件数の推移は、図表3のとおりである。

図表3 消費生活相談件数の推移



「板橋区の消費者行政（令和3年度事業実績）」を参考に監査委員事務局が作成

令和3年度の相談件数は4,125件で、前年度と比べて467件の減（前年度比10.2%の減）となったが、平成30年度以降、4,000件以上で推移している。

架空・不当請求<sup>3</sup>に関する相談件数をみると、平成30年度をピークに減少している。相談員によると、相談件数は横ばいだが、悪質商法<sup>4</sup>の手口が巧妙化・複雑化しており、架空・不当請求に分類されなくても、悪質商法につながり得る相談は多いとしている。

<sup>2</sup> 「消費生活相談員」とは、地方公共団体の消費生活センター及び消費生活相談窓口において消費生活相談やあっせんに対応する専門職。平成26年改正消費者安全法において「消費生活相談員」の職が法律上規定され、消費生活センターには必ず消費生活相談員を置くこととされた。

<sup>3</sup> 「架空請求・不当請求」とは、全くの作り話による請求や、法的には支払義務が存在しない請求により、被害者から金銭をだまし取る詐欺手法

<sup>4</sup> 「悪質商法」とは、一般には商取引の駆け引きとして社会通念（常識）上の許される限度を超えて、不当な利益を得る事業者の販売行為。悪徳商法、問題商法などもよばれる。

### (3) 通学路の安全の動向

通学路の防犯対策については、区が、保護者や地域と連携し、地域ぐるみで子どもの通学路の安全を見守っている。

PTA や町会・自治会等、地域のボランティアによる、いたばし子ども見守り隊（以下「子ども見守り隊」という。）及びスクールガード（33 頁参照）と、板橋区町会連合会（以下「町会連合会」という。）及び公益社団法人板橋区シルバー人材センター（以下「シルバー人材センター」という。）への委託で配置している学童擁護員（36 頁参照）が、通学路での見守り活動を行っている。

また、これらの見守り活動を補完するハード面の対策として、区は、平成 27 年度から 28 年度にかけて、区立小学校の通学路に防犯カメラを設置した（37 頁参照）。

さらに、板橋区通学路安全プログラム（16 頁参照）に基づき、区立小学校全校で毎年、保護者等の協力のもと通学路安全点検を実施している。危険が認められるとして報告があがった箇所については、板橋区通学路安全推進連絡会での協議を経て、道路管理者、所轄警察署、学校関係者及び地域教育力推進課による合同点検を実施し、速やかな対策を講じている。

## 2 生活安全の推進に係る国・東京都の動向

### (1) 悪質商法・特殊詐欺対策に係る動き

国は、特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として、オレオレ詐欺等対策プラン（以下「対策プラン」という。）を策定し（令和元年6月25日犯罪対策閣僚会議決定）、国民、各地方公共団体、各種団体、民間事業者等の協力を得ながら、各府省庁において施策を推進していくこととした。

対策プランでは、特殊詐欺被害を防止するためには、平素から家族間でコミュニケーションをとっておくことが極めて重要であり、そのためには、効果的な広報啓発により、被害に遭いやすい高齢者だけでなく、その子・孫世代への働きかけを強化していく必要があるとしている。さらに、犯行グループに対する取締りの更なる推進、犯行に利用される匿名の通信手段等の犯行ツールへの対策強化も重要であるとしている。

令和4年5月の犯罪対策閣僚会議資料によると、対策プランに基づく取組状況として、全府省庁において、幅広い世代に対して高い発信力を有する著名人と連携し、公的機関、各種団体、民間事業者等の協力を得ながら、家族の絆の重要性等を訴える広報啓発活動を多種多様な媒体を活用して展開するなどの特殊詐欺被害防止対策を推進している。また、電話転送サービスを介した電話番号の悪用への対策をはじめとする犯行ツール対策の強化のほか、効果的な取締り等を推進しているとしている。

東京都（以下「都」という。）は、平成25年10月から、特殊詐欺を根絶するために、警視庁、都、経済団体、労働団体、暴力追放・防犯団体及び高齢者団体等が協力し、特殊詐欺根絶アクションプログラム・東京を実行しており、振り込め詐欺をはじめとする特殊詐欺の被害を根絶するためには、警察・行政による取締り・広報啓発のみならず、都民一人ひとりが犯罪に強い免疫力（正しい問題解決行動を選択し得る力）を獲得強化することが重要であり、特殊詐欺被害に遭いやすい高齢者の子・孫世代に対する個別的広報啓発の必要性を訴えている。

警視庁は、「特殊詐欺根絶アクションプログラム・東京 特殊詐欺まるわかりサ

イト」を開設した。このサイトには、特殊詐欺の手口について学ぶ動画や、犯人の音声ファイル、参加企業・団体の取組状況などが掲載されており、現役世代の都民に、親や祖父母が被害に遭わないように、特殊詐欺の手口や被害に遭う原因などを深く理解してもらう内容となっている。

## (2) 地域の防犯に係る動き

国は、2020年東京オリンピック・パラリンピック東京大会の開催を視野に、地域の絆や連帯の再生・強化を図るとともに、官民一体となった的確な犯罪対策により、国民が安全で安心して暮らせる国であることを実感できることをめざす「世界一安全な日本」創造戦略を策定した（平成25年12月10日閣議決定）。この戦略に基づき、1）防犯ボランティア活動に対する支援等の充実、2）的確な犯罪情報及び地域安全情報の提供、3）防犯カメラ・CP部品<sup>5</sup>等の普及促進、生活安全の推進、4）企業等による自主的な犯罪抑止対策の促進に取り組んでいる。

また、登下校時における児童生徒等の安全を確保するための登下校時の総合的な防犯対策をとりまとめた登下校防犯プランを策定し（平成30年6月22日登下校時の子供の安全確保に関する関係閣僚会議決定）、文部科学省・警察庁が中心となって、1）地域における連携の強化、2）通学路の合同点検の徹底及び環境の整備・改善、3）不審者情報等の共有及び迅速な対応、4）多様な担い手による見守りの活性化、5）子供の危険回避に関する対策の促進に取り組んでいる。

さらに、文部科学省は、地域ぐるみの学校安全体制整備推進事業において、子どもの見守り活動や、スクールガード・リーダーの育成に対する支援を行うとともに、学校安全教室推進事業において、教職員の研修等に対する支援を行うなど、学校安全推進体制の構築を進めている。

都は、東京の治安の現状等を分析した上で、今後10年の施策の方向性を明らかにするため、安全安心TOKYO戦略を策定し（平成27年1月 東京都青少年・治

---

<sup>5</sup> 「CP部品」とは、侵入者がピッキングやドア錠のこじ破りなどの行為を開始してから建物内部に侵入可能な開口になるまでの時間を「抵抗時間」と呼び、商品ごとに定められた試験を行い、抵抗時間が5分間以上であることを確認された、防犯性能の高い建物部品

安対策本部)、「高齢者・女性・子ども等の弱者が被害者となる犯罪の多発」、「地域における犯罪抑止機能の低下」を課題として挙げている。この戦略に基づき、都は、区市町村や警視庁等の関係機関と連携し、「世界一の都市・東京」にふさわしい安全安心の実現をめざし、地域に重点を置いたきめ細やかな安全安心対策を講じていくとしている。

通学路の安心・安全については、東京都地域ぐるみの学校安全体制整備推進事業において、子どもの見守り活動に要する経費を区市町村に補助している。

また、東京都通学路防犯設備整備事業により、通学路及び校地内の防犯カメラ設置に係る費用を区市町村に補助しているが、新規設置のみが対象で、更新費用や維持管理経費は対象外となっている。

### 3 区における生活安全の推進に係る施策

区は、平成 14 年 3 月、東京都板橋区生活安全条例（以下「生活安全条例」という。）を制定した。その目的は、地域における犯罪等を未然に防止するため、区、関係機関、関係団体、事業者及び区民が、相互に連携した活動を行うことにより、地域社会における生活安全を推進することとしている（第 1 条）。

また、平成 17 年 7 月、いたばし生活安全都市宣言（以下「生活安全都市宣言」という。）を行った。区民一人ひとりの防犯に対する意識を高め、犯罪のない安全で安心なまちの実現をめざし、生活安全条例に定められた責務である、1）生活安全に関する意識啓発、2）生活安全に関する活動の支援、3）生活安全を推進するための環境整備についての施策を展開している。

#### （1）生活安全の整備体制・事業の変遷

##### ① 防災危機管理課

防災危機管理課は、生活安全条例及び生活安全都市宣言を上位概念とし、区の生活安全にかかる事業を推進している。

また、平成 14 年度に区生活安全協議会を設置し、区民の生命、身体及び財産を犯罪等から守るための対策について協議し、活動方針を決定している。

生活安全条例に関する事業は、平成 14 年度から区民部地域振興課が、平成 17 年度から総務部防災課が所掌してきたが、平成 18 年度に「危機管理課」と「防災課」を統括する危機管理室が新設され、「危機管理課」がその事業を継承した。

その後数回の組織改正を経て、平成 27 年度から「防災危機管理課」「地域防災支援課」の 2 課体制となり、令和 3 年度に、危機管理室から危機管理部に移行した。

防災危機管理課の組織及び事業の変遷については、図表 4 のとおりである。

図表 4 防災危機管理課の組織及び事業の変遷

平成 3 年度	・ 防犯協会運営助成事業を開始 (28 頁)
平成 4 年度	・ 板橋区犯罪抑止生活安全のつどい事業を開始 (37 頁)
平成 14 年度	・ 区民部地域振興課が生活安全条例に関する事業を所掌 ・ 板橋区生活安全協議会を設置
平成 15 年度	・ 青色回転灯装備車 (以下「青パト」という。) による「夜間パトロール」を開始 (26 頁) ・ 板橋セーフティ・ネットワーク事業を開始 (27 頁) ・ 生活安全の日キャンペーン事業を開始 (39 頁) ・ 防犯設備整備補助事業 (防犯設備の整備事業費補助事業) を開始 (29 頁)
平成 17 年度	・ 総務部防災課が生活安全条例に関する事業を所掌
平成 18 年度	・ 組織改正に伴い「危機管理課」と「防災課」を統括する危機管理室を新設 ・ 青パトによる登下校時間帯に合わせた「子ども安全パトロール」を開始 (26 頁)
平成 19 年度	・ 地域安全マップ作製講習会事業を開始 (31 頁)
平成 22 年度	・ 防犯設備整備補助事業 (地域見守り活動支援補助事業) を開始 (29 頁)
平成 25 年度	・ 組織改正に伴い「防災危機管理課」「防災計画推進課」「住民防災支援課」の 3 課体制に移行
平成 27 年度	・ 組織改正に伴い「防災危機管理課」「地域防災支援課」の 2 課体制に移行 ・ 親子体験型防犯講習会事業を開始 (32 頁)
平成 29 年度	・ 「警視庁本部及び警察署との連携強化」、「区民の防犯意識向上」、「区内の防犯対策の推進」の役割を担う警視庁派遣職員の受入れを開始 (正規職員として 1 名)
平成 30 年度	・ 「夜間パトロール」「子ども安全パトロール」、資源環境部資源循環推進課の「資源持ち去り防止パトロール」、土木部みどり公園課の「公園総合防犯警備業務」 <sup>6</sup> を統合し、青パトによる 24 時間体制の「総合安心・安全パトロール」を開始 (プロポーザル方式による委託契約) (26 頁) ・ 詐欺対策電話機等購入補助事業 (特殊詐欺被害防止対策) を開始 (20 頁)
令和元年度	・ 簡易型自動通話録音機配付事業 (特殊詐欺被害防止対策) を

<sup>6</sup> 「公園総合防犯警備業務」は現在、土木部南部土木サービスセンター及び北部土木サービスセンターが所掌している。

<p>開始（20 頁）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 防犯設備整備補助事業（防犯カメラ維持管理費等補助事業）を開始（29 頁）</li> </ul> <p>令和 3 年度 ・ 組織改正に伴い危機管理室が危機管理部に移行</p>
---

## ② 消費者センター（くらしと観光課）

消費者センターは、主に契約トラブルや悪質商法等における消費者被害に関する相談事業及び消費生活トラブルの未然防止のための各種啓発事業を行っている。昭和 40 年度に、区民部商工課に消費者相談室を開設し、専門の相談員 1 名による消費生活相談事業を開始した。

その後、数回の組織改正を経て、現在は産業経済部くらしと観光課消費者センターとして、職員 5 名、相談員 6 名の体制で運営されている。

消費者センター（くらしと観光課）の組織及び事業の変遷については、図表 5 のとおりである。

**図表 5 消費者センターの組織及び事業の変遷**

昭和 40 年度	・ 区民部商工課に、専門の相談員による消費者相談室を開設、相談員 1 名体制で消費生活相談事業を開始（22 頁）
昭和 44 年度	・ 消費生活展事業を開始（42 頁）
昭和 47 年度	・ 区民部商工課消費経済係に消費者センターを開設
	・ 消費生活講座及び消費生活学習会講師派遣事業を開始（40 頁）
	・ 図書、消費者教育 DVD（開始時は 16mm フィルム・スライド）の貸出開始（47 頁）
昭和 50 年度	・ 組織改正に伴い、区民部消費生活課を新設
昭和 61 年度	・ 組織改正に伴い、生活文化部を新設（消費生活課を区民部から移管）
	・ 消費者センター情報紙「くらしの Eye（あい）」発行開始（45 頁）
昭和 62 年度	・ 消費者行政と婦人行政の拠点として、生活文化センターを開設
平成 4 年度	・ 生活文化センターを情報処理センターへ移転
平成 9 年度	・ 組織改正に伴い、区民文化部生活文化課を新設し、生活文化

	センターの消費者行政分野を所掌する拠点として消費者センターを設置
平成 16 年度	・ 組織改正に伴い、区民文化部くらしと観光課に消費者センターを設置
平成 17 年度	・ 組織改正に伴い、産業経済部を新設（くらしと観光課を区民文化部より移管） ・ 相談員の勤務日数を 15 日から 16 日に変更
平成 21 年度	・ 消費者安全法施行による消費者センターの公示
平成 22 年度	・ 消費生活相談業務に、独立行政法人国民生活センター <sup>7</sup> （以下「国民生活センター」という。）の全国消費生活ネットワークシステム <sup>8</sup> （以下「PIO-NET」（パイオネット）という。）を導入
平成 28 年度	・ 消費者安全法の改正に伴う、東京都板橋区消費者センターの組織及び運営等に関する条例の施行及び同条例に基づく消費者センターの公示
令和 2 年度	・ 板橋区における消費者施策の今後のあり方について（2021～2025）を策定（14 頁）

### ③ 地域教育力推進課

地域教育力推進課は、地域ボランティアや学童擁護員による児童の登下校時における見守り活動や、通学路安全プログラムに基づく合同点検等を通して、安全な通学路の確保に取り組んでいる。

児童の見守りに係る事業（学童擁護業務、子ども見守り隊、スクールガード）は、板橋区教育委員会事務局（以下「区教育委員会事務局」という。）庶務課及び学務課が所掌していたが、平成 21 年度の組織改正に伴い、学校地域連携担当課長に移管された。

また、平成 27 年度から 28 年度にかけて、区立小学校の通学路に防犯カメラ

<sup>7</sup> 「独立行政法人国民生活センター」とは、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすることを目的として、平成 15 年 10 月 1 日に設立された機関である。

<sup>8</sup> 「全国消費生活ネットワークシステム」とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステムである。

(校地内 52 台、通学路 258 台) を設置し、見守り活動をハード面で補完した。

地域教育力推進課の組織及び事業の変遷については、図表 6 のとおりである。

図表 6 地域教育力推進課の組織及び事業の変遷

昭和 60 年度	・ 児童の登下校時間に合わせ、学童擁護員（全校正規職員）の配置を開始。その後、一部委託化に移行（36 頁）
平成 17 年度	・ 地域ボランティアによる子ども見守り隊を創設（33 頁）
平成 18 年度	・ 地域ボランティアによるスクールガードを創設（33 頁） ・ 合同パトロール事業を開始（35 頁）
平成 21 年度	・ 組織改正により学校地域連携担当課長を新設（学童擁護員、子ども見守り隊、スクールガードの業務を庶務課及び学務課から移管）
平成 22 年度	・ 学童擁護員を全校委託化
平成 24 年度	・ 通学路安全合同点検を開始（16 頁）
平成 25 年度	・ 板橋区通学路安全プログラムを策定（16 頁）
平成 27 年度	・ 通学路に防犯カメラを設置（～平成 28 年度）（37 頁）
平成 28 年度	・ 組織改正に伴い、組織名を学校地域連携担当課長から地域教育力推進課に変更し、生涯学習課から合同パトロールを所掌する青少年係を移管

## （2）生活安全に関する主な計画・指針

### ① 板橋区における消費者施策の今後のあり方について（2021～2025）

くらしと観光課は、令和 3 年 3 月、「板橋区における消費者施策の今後のあり方について（2021～2025）」を示し、区が取り組むべき消費者施策の基本的方向と重点的な課題を明確にした。

今後、区が重点的に取り組むべき課題として、1）消費者被害の防止、2）消費者による参画を通じた意識改革の促進、3）消費生活に関連する多様な課題への機動的な対応、4）消費者教育の推進及び消費者への情報提供、5）多様な主体との連携強化、6）消費者施策を推進する体制整備を挙げ、国・都・事業者と積極的に連携し、区民の消費生活の安定と向上のための方策を機動的に検討・実施していくとしている。

区が取り組むべき施策の基本的方向と重点的な課題は、図表7のとおりである。

図表7 区が取り組むべき施策の基本的方向と重点的な課題

<b>1) 消費者被害の防止</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費生活相談の拡充</li> <li>○事故の未然防止のための取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・マイナンバー制度に関する正しい情報の周知・広報、当該制度に便乗した不正な勧誘等についての注意喚起</li> <li>・成年年齢引下げについては令和4年4月から施行される民法の改正内容を周知</li> <li>・ユニバーサルデザインや情報・相談の受付手段の工夫など障がい者の消費者被害防止に向けた取組検討</li> </ul> </li> </ul>
<b>2) 消費者による参画を通じた意識改革の促進</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○SDGs<sup>9</sup>の12番目の目標「つくる責任 つかう責任」等の視点に立ち、消費者・消費者団体と事業者・事業者団体との連携・協働を通じた積極的な取組の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品ロス削減等に資する連携・協働</li> <li>・環境の保全に資する連携・協働</li> </ul> </li> <li>○その他持続可能な社会の形成に資する連携・協働 <ul style="list-style-type: none"> <li>・エシカル消費<sup>10</sup>を普及・啓発するための取組推進</li> </ul> </li> </ul>
<b>3) 消費生活に関連する多様な課題への機動的な対応</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費生活の国際化の進展への対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後増加が見込まれる訪日外国人・在留外国人への情報提供や消費生活相談への対応</li> </ul> </li> <li>○新型コロナウイルス感染症拡大・災害など緊急時対応 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害の防止の徹底や消費者の冷静な対応等を推進するための正確な情報発信、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた普及啓発等</li> </ul> </li> </ul>
<b>4) 消費者教育の推進及び消費者への情報提供</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○幼児期から高齢期まで各ライフステージに応じた体系的な消費者教育の推進（重点3項目） <ul style="list-style-type: none"> <li>・若年者への消費者教育の推進</li> <li>・消費者の特性に配慮した体系的な消費者教育推進</li> <li>・デジタル化に対応した消費者教育の推進</li> </ul> </li> <li>○消費者政策に関する啓発の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害の効果的な抑制・消費者の適正な対応を促す観点から啓発内容が分かりやすく届くような工夫</li> </ul> </li> </ul>

<sup>9</sup> 「SDGs」とは、Sustainable Development Goalsの略で、2015年の国連サミットで採択された2030年を年限とする国際目標。持続可能な世界を実現するための17のゴールから構成され、全ての国の共通目標となっている。

<sup>10</sup> 「エシカル消費」とは、地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動のこと。

<b>5) 多様な主体との連携強化</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○庁内連携の強化</li> <li>○事業者団体・行政等・消費者団体の連携推進</li> <li>○消費者団体等に係わる連携推進・活性化 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者団体と事業者団体等との連携</li> <li>・消費者団体の活性化・機能強化</li> </ul> </li> </ul>
<b>6) 消費者施策を推進する体制整備</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者の意見の反映</li> <li>○消費者センターが中心的な役割を果たすことで消費者行政の位置づけを高めていく</li> <li>○消費生活相談員、消費生活行政に携わる者の資質向上</li> <li>○電話相談が苦手又は困難な人のための相談方法検討</li> <li>○相談業務の効率化や消費生活相談員の負担軽減等に向けた検討</li> </ul>

「板橋区における消費者施策の今後のあり方について(2021~2025)」から引用

## ② いたばし学び支援プラン 2018

平成 27 年 10 月に策定した板橋区基本構想及び平成 28 年 1 月に策定した板橋区教育大綱を受け、板橋区教育委員会は平成 28 年 3 月、区における中・長期的な教育の指針となる、板橋区教育ビジョン 2025（以下「教育ビジョン」という。）を策定した。同時に、教育ビジョンを実現するための具体的な施策や事業の推進を目的とする実施計画として、いたばし学び支援プラン 2018（以下「学び支援プラン」という。）を策定した。

学び支援プランの重点施策 6 「安心・安全な教育の推進と学校環境の整備」の重点事業（4）「学校施設及び通学路の防犯対策の充実」において、子どもたちが事件や犯罪等に巻き込まれることなく、安心して学校に通うことができるよう、各学校の通学路上に防犯カメラを設置することで、従来から行っている通学路の見守り活動を補完し、より一層の子どもたちの安全の確保に取り組むとしている。平成 27 年度から 28 年度にかけて、全ての区立小学校の校地内・通学路上に防犯カメラを設置する目標を掲げており、計画通り完了した。

## ③ 板橋区通学路安全プログラム

平成 24 年、全国で登下校中の児童・生徒が死傷する交通事故が相次いで発生したことから、文部科学省、国土交通省、警察庁の 3 省庁が連携し、通学路

における交通安全の一層の確保を目的とした、関係機関による緊急合同点検を実施するよう、全国自治体に要請した。

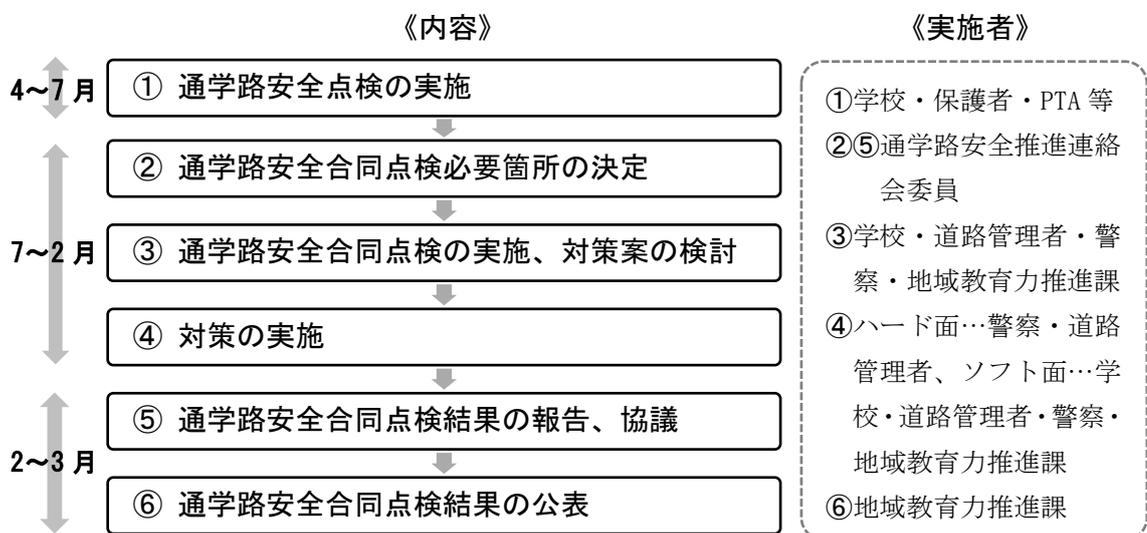
これを受けて区は、各小学校の通学路において、学校、PTA、保護者、道路管理者、警察、地域教育力推進課による緊急合同点検を行い、必要な安全対策について協議・実施してきた。

さらに、通学路の交通安全確保に向けた取組をより効果的に行うため、平成26年に、板橋区通学路交通安全プログラム（以下「プログラム」という。）を策定した。

プログラムでは、関係機関の連携を図るため、板橋区通学路安全推進連絡会（19頁参照）の設置について定め、取組方針として基本的な考え方及び通学路安全合同点検の手順について具体的に定めている。

通学路安全合同点検の流れは、図表8のとおりである。

図表8 通学路安全合同点検の流れ



「板橋区通学路安全プログラム」を参考に監査委員事務局が作成

平成30年に国が策定した登下校防犯プランを受け、区においても、交通安全だけでなく、防犯の観点も含めた取組を行うため、プログラムの名称を「通学路交通安全プログラム」から「通学路安全プログラム」へ変更するとともに、

板橋区通学路安全推進連絡会のメンバーである警察署の交通課交通規制係長に生活安全課少年第一係長を加え、防犯の面での連携体制を強化するなど、プログラムの見直しを行った（令和元年3月改訂）。

地域教育力推進課は、今後も通学路安全プログラムに基づき、各小学校でのより安全な通学路の設定と関係機関との更なる連携・協力による安全対策の検討・改善等を行い、児童が安全に通学できるように通学路の安全確保を図っていくとしている。

## 4 区における生活安全の推進に係る協議組織

### (1) 板橋区生活安全協議会（専門部会）

区は、区民の生命、身体及び財産を犯罪等から守るための対策について協議するため、平成14年4月、板橋区生活安全協議会（以下「協議会」という。）を設置した。協議会は、区長を会長とし、警察署、消防署、学校、地域の関連団体及び公募区民等27名（令和4年4月1日現在）で構成されている。

協議会は、年1回以上開催されており、令和3年度は7月に、前年度の協議会の活動報告及び翌年度の活動方針について協議した（書面開催）。

また、協議会の下部組織として、警察署、消防署、区所管課長等11名で構成される専門部会を設置しており、令和3年度は2月に、特殊詐欺・悪質商法対策及び子どもに対する犯罪の防止対策等への取組について協議した（書面開催）。

### (2) 板橋区通学路安全推進連絡会

地域教育力推進課は、区立小学校における通学路の安全確保に向けた取組を効果的に行うため、平成27年2月、板橋区通学路安全推進連絡会を設置した。同連絡会は、学校やPTA関係者のほか、実際に通学路安全合同点検に立ち会う警察官、国道・都道の道路管理者等16名（令和4年4月1日現在）で構成されており、板橋区通学路安全プログラムをはじめ、通学路安全合同点検等安全対策に関することを所掌している。

令和3年度は、令和3年8月（書面開催）と令和4年3月に開催し、通学路安全合同点検必要箇所決定、結果報告及び協議等を行った。

## 5 生活安全の推進に関する事業の現況

今回の監査対象とした生活安全の推進に関する事業は、図表9のとおりである。

図表9 生活安全の推進に関する事業一覧

No.	事業名	所管課
<b>(1) 悪質商法・特殊詐欺対策</b>		
①	電話による特殊詐欺被害防止対策	防災危機管理課
②	消費生活相談	くらしと観光課
<b>(2) 地域の防犯</b>		
<b>① まちの安全</b>		
ア	総合安心・安全パトロール	防災危機管理課
イ	板橋セーフティ・ネットワーク	防災危機管理課
ウ	防犯協会運営助成	防災危機管理課
エ	防犯設備整備補助事業（防犯カメラ）	防災危機管理課
<b>② 児童・通学路の安全</b>		
ア	地域安全マップ作製講習会	防災危機管理課
イ	親子体験型防犯講習会	防災危機管理課
ウ	子ども見守り隊・スクールガード	地域教育力推進課
エ	合同パトロール	地域教育力推進課
オ	学童擁護業務	地域教育力推進課
カ	通学路防犯カメラ	地域教育力推進課
<b>(3) 生活安全の啓発</b>		
①	板橋区犯罪抑止生活安全のつどい	防災危機管理課
②	生活安全の日キャンペーン	防災危機管理課
③	消費生活講座・消費生活学習会講師派遣	くらしと観光課
④	消費生活展	くらしと観光課

### (1) 悪質商法・特殊詐欺対策

#### ① 電話による特殊詐欺被害防止対策

防災危機管理課は、平成30年度から、区民が区内事業者から、特殊詐欺等対策電話機又は自動通話録音機能が装備された電話機等を購入する際に、購入費用の2分の1（上限2,000円）を補助する制度を設けている。声を録音されることを嫌う犯人は、警告メッセージが流れると電話を切る傾向にある。詐欺

対策機能付きの電話機は有効な防犯ツールであるが、他区では類似の補助事業はなく、防災危機管理課は先進的に特殊詐欺被害防止に取り組んでいる。

平成30年度から令和3年度までの詐欺対策電話機等購入補助事業の実績は、図表10のとおりである。

図表10 詐欺対策電話機等購入補助事業の実績

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
補助件数	39件	47件	47件	62件
補助金額	78,000円	94,000円	94,000円	124,000円

また、簡易型自動通話録音機配付事業として、令和元年度から、区内事業者が開発した簡易型自動通話録音機（録音チュー）<sup>11</sup>を、希望する65歳以上の区民に無料で配付（年間2,000個）し、オレオレ詐欺をはじめとする特殊詐欺から高齢者を守るとともに、区民の防犯意識の向上を図っている。



簡易型自動通話録音機（録音チュー）

防災危機管理課は、録音機配付時に詐欺対策電話機等の購入についての説明も併せて行っているが、生活安全の日キャンペーン（39頁参照）で実施したアンケートによると、「特殊詐欺対策に何円までお金を使用できますか」の設問に対し、回答者の約8割が「お金をかけたくない」としている。

警視庁統計資料によると、令和3年度の区の刑法犯認知件数が東京23区中10位である一方、特殊詐欺被害件数は3位と多いため、お金のかからない有効な詐欺対策の検討や防犯意識の改革促進など、特殊詐欺被害に遭いやすい高齢

<sup>11</sup> 「簡易型自動通話録音機（録音チュー）」は、電話機の受話器に貼り付けて使用する詐欺対策グッズ。受話器を上げると、警告メッセージが自動再生され、その後の会話を録音・再生できる。

者への対応を強化する必要がある。

## ② 消費生活相談

消費者センターは、商品購入やサービス提供の契約（解約）をめぐるトラブル等、区民からの消費生活に関する相談を受け付け、問題解決の支援を行っている。

相談業務にあたる相談員は6名（令和4年4月1日現在）で、必要に応じて国（消費者庁・国民生活センター）や都（東京都消費生活総合センター）、その他関係機関と連携しながら対応している。

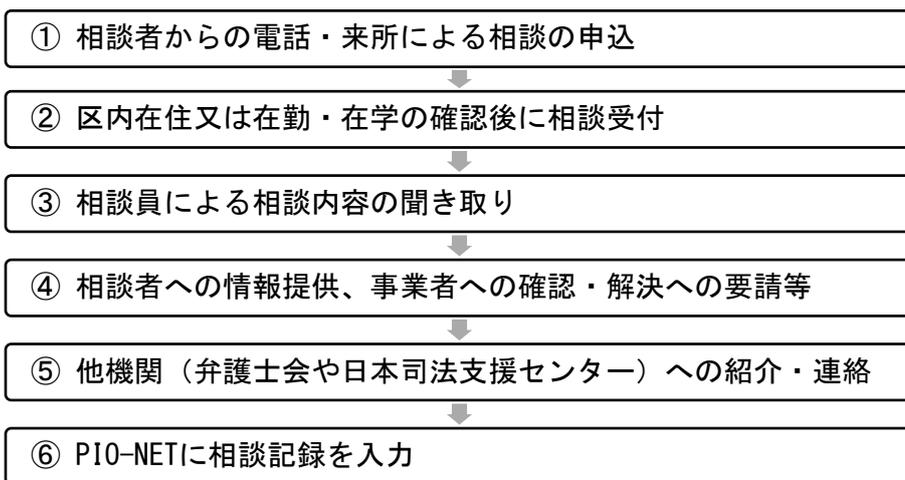
平成22年度以降、相談員による相談処理の過程を全て、専用端末を介してPIO-NETに入力している。全国の消費生活センターからPIO-NETに収集・蓄積された相談情報は、国民生活センターが分析し、国や地方公共団体の消費者政策の企画・立案に役立てられるほか、ホームページやチラシ・ポスター等による、国民・住民への注意喚起や情報提供に活用されている。また、消費者センターの相談員がPIO-NETの情報を検索・分析し、相談業務の充実を図っている。

消費生活相談の処理の流れは図表11、PIO-NETの概要は図表12のとおりである。



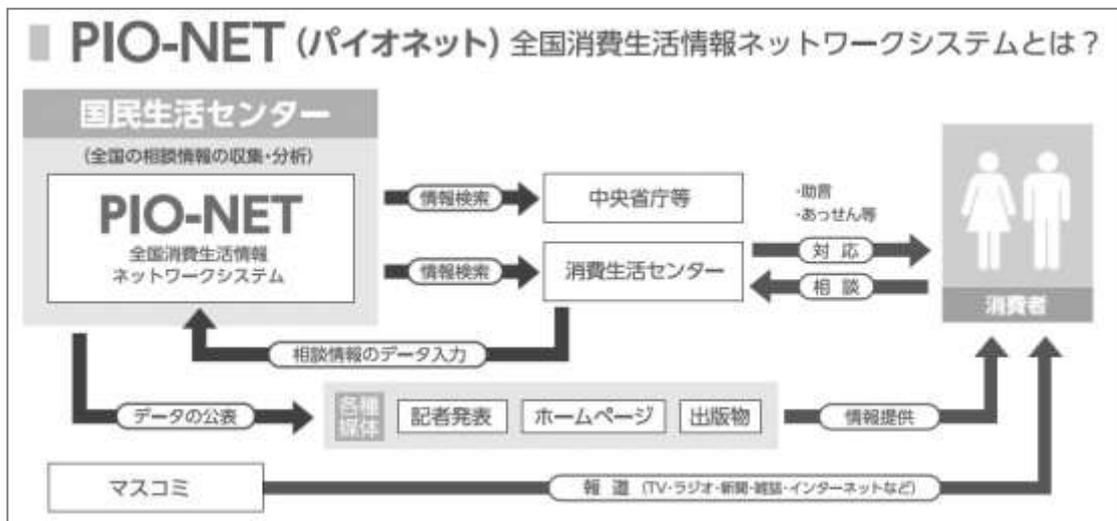
消費生活相談室の様子（電話対応）

図表 11 消費生活相談の処理の流れ



消費者センター作成資料を参考に監査委員事務局が作成

図表 12 PIO-NET の概要



国民生活センターホームページから抜粋

令和3年度の相談件数は4,125件で、うち電話相談が3,946件、来所相談が173件、文書相談が6件であった。

平成29年度から令和3年度までの契約当事者の年代別相談件数は図表13、販売購入形態別相談件数及び割合は図表14のとおりである。

図表 13 契約当事者の年代別相談件数

(単位：件)

年度	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
平成29	67 (16)	419 (32)	395 (38)	505 (62)	444 (94)	448 (110)	386 (62)	288 (15)	614 (27)	3,566 (456)
30	55 (8)	409 (19)	424 (22)	501 (51)	566 (138)	632 (295)	603 (276)	339 (39)	718 (78)	4,247 (926)
令和元	102 (6)	461 (20)	393 (20)	497 (22)	543 (90)	501 (163)	670 (230)	351 (62)	890 (57)	4,408 (670)
2	95 (7)	611 (25)	544 (13)	591 (25)	618 (39)	467 (35)	484 (43)	297 (12)	885 (21)	4,592 (220)
3	82 (4)	515 (3)	464 (12)	504 (17)	550 (15)	441 (31)	459 (24)	327 (12)	783 (11)	4,125 (129)

※( )内は、架空・不当請求に関するもので内数

図表 14 販売購入形態別相談件数及び割合

年度	通信販売	店舗購入	訪問販売	電話勧誘販売	不明・その他	合計
平成29	1,196件 (33.5%)	900件 (25.2%)	302件 (8.5%)	143件 (4.0%)	1,025件 (28.7%)	3,566件
30	1,253件 (29.5%)	853件 (20.1%)	288件 (6.8%)	121件 (2.8%)	1,732件 (40.8%)	4,247件
令和元	1,310件 (29.7%)	699件 (15.9%)	297件 (6.7%)	153件 (3.5%)	1,949件 (44.2%)	4,408件
2	1,758件 (38.3%)	716件 (15.6%)	278件 (6.1%)	105件 (2.3%)	1,735件 (37.8%)	4,592件
3	1,476件 (35.8%)	638件 (15.5%)	342件 (8.3%)	118件 (2.9%)	1,551件 (37.6%)	4,125件

※割合は、小数点以下第二位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

令和3年度は、全体の相談件数が減少しているにもかかわらず、80歳以上の相談が令和2年度と比較して30件増加した。20歳未満の相談件数は減少しているが、消費者センターによると、10歳未満の相談が12件（令和2年度は6件）あり、オンラインゲーム課金による相談が増えたためとしている。

また、PIO-NETに登録された消費生活相談情報（令和4年3月31日までの登録分）では、近年は若者（15歳～19歳・20歳～24歳・25歳～29歳に分類）の消費生活相談件数のうち、成年に達したばかりの年齢層（20歳～24歳）の相談件数が最も多くなっていることから、令和4年4月1日からの成年年齢引

き下げの影響により、今後は区における 20 歳未満の相談件数も増加に転じることが予想される。

販売購入形態ごとの相談件数は、通信販売が 1,476 件と最も多く、次いで店舗購入が 638 件で、通信販売と店舗購入で全体の半数を占めている。

相談員によると、区民の消費生活を脅かす悪質商法や特殊詐欺の手口はより巧妙化・複雑化しており、特にネット通販やネットサービス、ネット上での定期購入トラブル<sup>12</sup>が増えている。消費者センターは、PIO-NET 等を有効活用し、相談内容の分析を深め、消費生活相談の一層の充実を図る必要がある。

未成年者から高齢者まで、幅広い年代の多種多様な相談に適切に対応するためには、相談員の資質や知識、経験等が大きく影響する。消費者センターは、相談員が国民生活センターや東京都消費生活総合センターが実施する研修等を受講しやすい環境を整えるなど、資質向上の支援に積極的に取り組む必要がある。

消費者庁が SNS<sup>13</sup> を活用した消費生活相談の実証実験<sup>14</sup> を行うなど、次世代の消費生活相談のあり方について検討を進めていることから、今後、相談手段の多様化への取組が求められる。消費者センターは、消費生活相談のデジタル化、特に日常のコミュニケーションに SNS を積極的に利用している若者の消費生活相談への対応について検討する必要がある。

---

<sup>12</sup> 「ネット上での定期購入トラブル」とは、「初回無料」「お試し価格」などと表示されているホームページや SNS 上の広告につられて、「お試し」「1 回だけ」のつもりで申し込んだら、実際には、複数回の商品購入が条件となる定期購入（高額な契約）だった、というトラブル。広告主と連絡が取れず解約ができないという場合も多い。

<sup>13</sup> 「SNS」とは、Social Networking Service の略で、インターネットのネットワークを通じて、人と人をつなぎコミュニケーションが図れるように設計されたサービスのこと。LINE、フェイスブック、ツイッター、インスタグラムなどがある。

<sup>14</sup> 「SNS を活用した消費生活相談の実証実験」とは、消費者庁新未来創造戦略本部が、無料通信アプリ「LINE」を活用した消費生活相談窓口を試験的に開設し相談対応を行うことにより、コミュニケーションツールとして定着している SNS を活用した消費生活相談の在り方について検証・検討を行ったもの。令和 2 年度は徳島県及び広島市、令和 3 年度は京都府、兵庫県、和歌山県及び広島市を対象地域とした。

## (2) 地域の防犯

### ① まちの安全

#### ア 総合安心・安全パトロール

区は、登下校時の児童の安全確保と犯罪抑止及び区が設置又は管理する公園、広場、バーベキュー場における適正利用の促進、並びに集積所において「東京都板橋区廃棄物の発生抑制、再利用の促進及び適正な処理に関する条例」に違



青パト

反する行為を中止させることで、区の安心・安全を守ることを目的に、青パトによるパトロールを行っている。

平成 15 年度の事業開始当初は、夜間パトロールのみだったが、平成 18 年度から、子どもの登下校時の通学路を中心に、子ども安全パトロールを開始した。

平成 30 年度に、資源持ち去り防止パトロール業務（資源環境部資源循環推進課）及び公園総合防犯警備業務（土木部南部土木サービスセンター・北部土木サービスセンター）と統合し、総合安心・安全パトロールとして業務を委託することとし、効率的・効果的な業務手法の提案を求めるため、プロポーザル方式で事業者を選定した。委託契約については、防災危機管理課が取りまとめている。

総合安心・安全パトロールは、受託者が雇用するパトロール業務従事職員（以下「警備員」という。）が行っている。青パト 3 台が 365 日・24 時間、区内全域を巡回しており、青パト 1 台につき、7 時～22 時は 1 名、22 時～翌朝 7 時までは 2 名の警備員が配置されている。児童の登下校時間帯は、区立小学校の通学路を中心にパトロールを行い、そのほかの時間帯は区内全域を巡回している。

また、防災危機管理課は、警察署や他の所管部署から特殊詐欺被害や悪質商法被害等の情報が入った場合、区民に対して緊急の注意喚起を要する事案が発生した場合等に、青パトがスピーカーから流す情報と重点的に巡回する地域・時間帯等をパトロール中の警備員に伝達し、パトロールにあたらせるなど、緊急事態にも臨機応変に対応している。

令和3年度にパトロール中の警備員が、警察署・消防署へ通報した件数は26件で、通報内容は「公園内で夜間バスケットボールをしている者を確認した」、「道路工事用カラーコーンをなぎ倒している男性を発見した」、「道路で泥酔している男性を発見した」等であり、登下校時を含め子どもの安全が脅かされる事例はなかった。

履行確認は、1) 毎回従事警備員が作成するパトロール報告書、2) 毎月末の完了届、3) 年1回の受託事業者事務所への立ち入り検査で行っている。

また、青パトにはGPS<sup>15</sup> 機器を搭載しており、必要に応じて車両の位置や走行軌跡等を確認することもでき、確実な履行確認を行っている。

## イ 板橋セーフティー・ネットワーク

防災危機管理課は、区内を中心に業務を行っている事業者に対し、板橋セーフティー・ネットワーク（以下「ネットワーク」という。）への参加を呼び掛けている。

ネットワークに参加している事業者は、ライフライン（電気・ガス・水道）や宅配・宅食、介護サービス等、業種は様々だが、自



「パトロール中」マグネットシート

<sup>15</sup> 「GPS」とは、Global Positioning Systemの略で、日本語では「全地球測位システム」と訳される。地球を周回している人工衛星（GPS衛星）の電波を端末が受信し、現在位置を算出するナビゲーションシステム

転車・バイク・車を区内の広い範囲で業務に使用していることが多い。

事業者が業務中に不審者や不審物を発見した場合、速やかに 110 番通報するほか、区が配付した「パトロール中」等のステッカーやマグネットシートを移動車両に装着して業務を行い、ネットワークの周知と犯罪抑止の役割を担っている。

また、近年、車両にドライブレコーダー<sup>16</sup>を搭載する事業者が増加していることから、犯罪抑止に活用できるのではないかと、という関係機関からの提案を受けて、令和元年度から「ドライブレコーダー録画中」のステッカーを作製し、希望する事業者に配付した。

ネットワーク参加事業者数等の実績は、図表 15 のとおりである。

図表 15 ネットワーク参加事業者数等の実績

区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
参加事業者数	118団体	121団体	129団体	135団体
参加者数	8,761名	8,802名	9,485名	9,541名
車両台数	3,919台	3,951台	4,032台	4,058台

令和4年8月31日現在のネットワーク参加事業者は141団体で、少しずつ増加しているが、令和3年経済センサス活動調査による区内の民営事業所数（16,954事業所）に鑑み、防災危機管理課は産業所管部署等と連携し、参加事業者の更なる拡大に向けた周知方法等の検討が必要である。

## ウ 防犯協会運営助成

防災危機管理課は、平成3年度から、板橋、志村及び高島平防犯協会（以下「防犯協会」という。）に対し、防犯対策の充実と少年の健全育成を図ることを目的として、補助金を交付している。

<sup>16</sup> 「ドライブレコーダー」とは、車の運転中に衝突や急停止などで車両に大きな衝撃が加わったとき、その前後十数秒間の、車両の前方映像と音声を記録する車載機器。

防犯協会は町会・自治会によって構成されている。補助金は、防犯対策の事業を行う防犯協会に対して年1回交付され、補助金額は、毎年予算の範囲内で区長が決定している。令和3年度の交付額は、各防犯協会ともに81万円（総額243万円）であった。

防犯協会の活動は、生活安全のつどい（37頁参照）や生活安全の日キャンペーン（39頁参照）に主体的に関わるほか、所轄警察署と連携して行う地域安全運動（年2回）や年末・年始の地域安全活動、いたばし花火大会等区主催イベント会場での防犯活動等で、令和3年度はさらに、区・警察署と連携して防犯の取組を紹介する動画を作成し、区公式動画配信サービス「チャンネルいたばし（YouTube<sup>17</sup>）」（以下「チャンネルいたばし」という。）で配信した。

各防犯協会は、事業完了後又は会計年度終了時、速やかに実績報告書を提出することになっており、防災危機管理課において、1）補助対象事業の成果、2）補助金に係る収支決算に関する事項、3）補助金の使途内訳等関係書類を審査し、補助金額を確定している。

事業開始から30年以上が経過し、町会・自治会への加入率の低下や会員の高齢化等により地域コミュニティのあり方も変化している。防災危機管理課は、警察署との連携を深め、現状に合った効果的な防犯意識啓発と防犯活動支援に取り組む必要がある。

## エ 防犯設備整備補助事業（防犯カメラ）

防災危機管理課は、地域の安全対策をハード面で推進・強化するために、町会・自治会、商店街等の地域団体が、防犯カメラを設置する際の経費及び設置した防犯カメラの維持管理経費の一部を補助している。

希望する地域団体を対象とする事業説明会で翌年度の申請件数を把握し、予算計上した上で補助事業を行っている。防犯カメラ設置に係る補助制度は

---

<sup>17</sup> 「YouTube」とは、インターネット上で動画共有サービスを行う米国の企業または同社のサービスをいう。音声付きの動画を自由に投稿・閲覧することができる。2005年に設立

図表 16、防犯カメラ維持管理に係る補助制度は図表 17 のとおりで、都の補助金を活用している（図表 17 の区制度を除く。）。

平成 30 年度から令和 3 年度までの防犯カメラ設置に係る補助事業の実績は図表 18、令和元年度から 3 年度までの防犯カメラ維持管理に係る補助事業の実績は図表 19 のとおりである。

図表 16 防犯カメラ設置に係る補助制度

① 地域における見守り活動支援事業補助金（平成22年度～）					
区分	団体種別	総額	都	区	申請団体
補助・負担率			1/2	1/3	1/6
限度額	単独	600万円	300万円	200万円	100万円
	連携	900万円	450万円	300万円	150万円
② 防犯設備の整備に対する補助事業補助金（平成15年度～）					
区分	団体種別	総額	都	区	申請団体
補助・負担率			1/3	1/3	1/3
限度額	商店街	900万円	300万円	300万円	300万円

※単独…町会・自治会が1団体のみで申請、連携…町会・自治会・商店街が複数団体で連携して申請、商店街…商店街または商店街連合会が単独で申請

図表 17 防犯カメラ維持管理に係る補助制度

区分	都制度（令和2年度～）	区制度（令和元年度～）
対象経費	電気料金＋電柱共架料	維持管理費全般
補助金額	経費の6分の5（千円未満切り捨て） 【限度額】 電気料金：1台あたり4,000円×5/6 電柱共架料：1台あたり3,000円×5/6	1台あたり2,200円

※都制度…防犯設備の整備に対する区市町村補助金、区制度…防犯カメラ維持管理費等補助金。いずれかを選択して申請

図表 18 防犯カメラ設置に係る補助事業の実績

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
単独	10件 (66台)	10件 (55台)	5件 (25台)	5件 (25台)
連携	5件 (41台)	2件 (6台)	1件 (9台)	2件 (10台)
決算額	45,498,000円	26,522,000円	10,632,000円	14,090,000円
商店街	0件 (0台)	3件 (14台)	2件 (6台)	2件 (9台)
決算額	0円	5,409,000円	1,412,000円	2,406,000円

※( )内は、補助対象の防犯カメラ台数

図表 19 防犯カメラ維持管理に係る補助事業の実績

区分		令和元年度	令和2年度	令和3年度
区制度	維持管理費	54件 (476台)	22件 (248台)	38件 (305台)
	移設撤去費	—	2件 (2台)	0件 (0台)
	決算額	1,147,200円	745,600円	629,200円
都制度	電気料金	—	49件 (355台)	35件 (254台)
	電柱共架料	—	35件 (250台)	22件 (79台)
	決算額	—	1,205,000円	683,000円

※( )内は、補助対象の防犯カメラ台数

防災危機管理課は、防犯カメラの設置が進まない地域団体に対し、設置による犯罪抑止効果や助成制度についての説明を個別に行っているが、防犯カメラの設置及び維持管理に係る経費負担が大きいことから、申請に至らない地域団体も多い。

## ② 児童・通学路の安全

### ア 地域安全マップ作製講習会

防災危機管理課は、平成19年度から、子ども自身の犯罪被害防止能力を向上させるため、犯罪が起こりやすい場所を地図で表す、地域安全マップ（以下「マップ」という。）作製についての講



フィールドワークの様子

習会を実施している。

講習会は区立小学校 PTA 会員を対象としており、1) マップの事前学習、2) フィールドワーク、3) 地図書きの過程で学ぶ。参加者が各小学校に習得した内容を持ち帰り、マップ作製を各地域の状況に即して実践することにより、マップの普及、地域防犯力の向上につなげている。

平成 30 年度から令和 3 年度までのマップ作製講習会開催実績は、図表 20 のとおりである。

図表 20 マップ作製講習会開催実績

区 分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
参加者数	58 名	45 名	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止	29 名
会 場	文化会館 大会議室	文化会館 大会議室		文化会館 大会議室
決 算 額	80,000 円	70,000 円		70,000 円

令和 3 年度は募集定員 35 名に対し、参加者は 29 名であり、年々、参加者数が減少傾向にある。マップを普及させるためには、まず、参加者を増やす方が求められる。区立小学校 PTA 会員を対象にしていること、また、子どもの見守り活動や通学路の安心・安全とも深くかかわる内容であることなどから、地域教育力推進課と連携して地域防犯力の向上に取り組む必要がある。

講義は各小学校をつなぎオンラインで開催し、フィールドワークとマップ作製は各地域で実践するなど、参加しやすい講習会のあり方を研究することも重要である。

## イ 親子体験型防犯講習会

防災危機管理課は、子どもの安全対策として、新たに区立小学校へ入学する幼児とその保護者を対象に、外出時に犯罪に遭わないための行動を学ぶ講習会を実施している。

登下校時や外出時に犯罪に巻き込まれそうになったときの対処方法を、ジオラマ<sup>18</sup>を使って実際に体験することで、危機回避能力の向上及び防犯意識の啓発につなげている。



親子体験型防犯講習会の様子

また、講習会の開催日を、子どもの小学校入学への意識が高まっている時期（2月下旬）かつ親子で参加しやすい週休日に設定するなど、事業成果を上げるための工夫をしている。

平成30年度から令和3年度までの親子体験型防犯講習会開催実績は、図表21のとおりである。令和元年度と3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止し、参加予定者に自宅学習用教材を送付した。

図表 21 親子体験型防犯講習会開催実績

区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
参加組数	92組	88組	71組	81組
会 場	きたのホール		きたのホール	
決 算 額	92,340円	47,025円	94,050円	47,025円

## ウ 子ども見守り隊・スクールガード

地域教育力推進課は、地域ボランティアによる登下校時の児童の安全見守り活動を推進するため、子ども見守り隊とスクールガード、2つのボランティア登録制度（区立小学校に登録）を設置して



地域ボランティアによる見守り活動

<sup>18</sup> 「ジオラマ」とは、展示物とその周辺環境・背景を立体的に表現する方法で、博物館展示方法の一つ

いる。

子ども見守り隊は、散歩や買い物、外回りの掃除等を児童の登下校時に合わせて行い、児童に声をかけるなどして、児童の安全を見守っている。「できるときにできることをやる」ということを基本とし、方法や回数、集団でのパトロール等の実施の有無は区立小学校の校長が子ども見守り隊に一任している。

スクールガードは、子ども見守り隊の活動に加え、2名1組程度で通学路やわき道等を防犯パトロールし、終了後は各小学校へ戻り、パトロール内容を日誌に記入する。その他、活動を通じて気づいたこと（危険な場所や不審者についての情報等）を他のメンバーや学校関係者と情報共有したり、各種講習会等へ参加して防犯についての知識を高めるなどの活動を行っている。

また、地域教育力推進課は、子ども見守り隊・スクールガード、PTAを対象とする学校安全ボランティア講習会を毎年度行っている。令和3年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため対面開催を控え、「子どもたちの安全・安心のために、私たちができること」をテーマに動画を作成し、「チャンネルいたばし」で配信した。

平成30年度から令和4年度までの区立小学校児童数と子ども見守り隊・スクールガード登録人数の推移は、図表22のとおりである。

図表22 区立小学校児童数と子ども見守り隊・スクールガード登録人数の推移

区 分		平成 30年度	令和 元年度	令和 2年度	令和 3年度	令和 4年度
区立小学校児童数		22,477名	22,926名	23,181名	23,280名	23,386名
子ども 見守り隊	実施校数	51校	51校	51校	45校	50校
	登録人数	2,646名	2,605名	2,273名	1,883名	1,930名
スクール ガード	実施校数	51校	39校	39校	32校	39校
	登録人数	588名	580名	392名	304名	367名

※区立小学校の数は全51校

※令和4年度の児童数は令和4年5月1日現在、子ども見守り隊及びスクールガードの実績は令和4年9月1日現在

区立小学校の児童数は増加している。子ども見守り隊・スクールガードの登録人数は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響もあり、令和2年度・3年度に減少したが、令和4年度は回復傾向にある。

地域教育力推進課によると、全ての地域で見守り活動を充実させ、児童の登下校時の安全を守るためには、地域ボランティアの協力が欠かせないが、町会・自治会への加入率の低下や会員の高齢化、共働き世帯の増加等、地域コミュニティが変化する中で、未実施校及び学校ごとの登録人数の偏りもあり、持続可能な見守り活動を実現するには、新たな担い手の発掘・育成が大きな課題となっている。

## エ 合同パトロール

地域教育力推進課は、区立小中学校 PTA 連合会、各警察署と連携し、合同パトロール期間（毎年10月1日～20日）に、各学校の登下校通学路を中心にパトロール活動を展開している。

地域教育力推進課は、関係機関・団体<sup>19</sup>、防災危機管理課に対して協力を呼びかけ、区全体で防犯意識を高めるよう働きかけている。

また、各学校 PTA から提出された合同パトロール予定表を集約し、一括して関係機関・団体への協力を依頼することで、パトロール内容の把握と情報共有を行っている。

各警察署は、可能な範囲でパトロールに同行し、活動を支援している。

令和3年度は、30校の区立小学校が実施、延べ588名が参加した。区立中学校では1校の実施、24名の参加であった。

地域教育力推進課は、合同パトロールへの参加について、関係機関・団体の協力をさらに求めるとともに、未実施校への働きかけを強化する必要がある。

---

<sup>19</sup> 合同パトロールに関わる「関係機関・団体」は、板橋・志村・高島平警察署、板橋・志村・高島平防犯協会、板橋・志村・高島平母の会、区立小中学校、区立小中学校 PTA 連合会、青少年健全育成地区委員会、町会・自治会、板橋セーフティー・ネットワーク参加事業者、老人クラブ連合会・老人クラブ

## オ 学童擁護業務

地域教育力推進課は、区立小学校通学路の登下校時間に学童擁護員を配置し、児童へ交通ルール・交通マナー等の指導・啓発と合わせて、挨拶・声かけ等を通じた防犯対策を図っている。



学童擁護業務の様子

区立小学校の通学路の交差点等、1校につき1～5か所、51校で計152か所（令和4年4月現在）に学童擁護員を配置し、業務は町会連合会又はシルバー人材センターに委託している。

令和元年度から4年度までの学童擁護員配置箇所数の推移は、図表23のとおりである。

図表23 学童擁護員配置箇所数の推移

区 分		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
配置箇所数		148 か所	148 か所	149 か所	152 か所
内 訳	町会連合会	29 名	28 名	27 名	25 名
	決算額(円)	25,455,235	24,930,296	24,153,902	24,073,842
	シルバー人材センター	119 名	120 名	122 名	127 名
	決算額(円)	103,777,150	101,511,600	102,873,522	106,462,752

※令和4年度は令和4年4月5日現在

町会・自治会への加入率の低下や会員の高齢化等により、町会連合会が担う学童擁護員数は年々減少しており、欠員についてはシルバー人材センターへ委託している。

学童擁護員は、業務終了後に学童擁護業務員従事確認報告書を各小学校に提出し、校長の確認を受けている。

## カ 通学路防犯カメラ

地域教育力推進課は、区立小学校の校地内（主に正門等）及び通学路に防犯カメラを設置し、児童の登下校時の安全確保や犯罪の抑止を行っている。

都の補助金（補助率2分の1）を活用し、平成27年度に校地内防犯カメラ52台を、平成28年度に通学路防犯カメラ206台を設置した。

防犯カメラの設置場所については、各小学校への調査及び業者との現場打合せにより確定した。通学路防犯カメラについては、各小学校への調査前に、警察署から提示された設置検討箇所の地図を参考に現地調査を行った。

設置に係る経費の決算額62,987,760円のうち、31,419,000円を都の補助金で充当した。都の補助金は設置経費のみが対象であり、設置後の防犯カメラの維持管理経費（保守点検委託料、電気料等）は区が全額支出している。

平成30年度から令和3年度までの通学路防犯カメラ維持管理に係る経費は図表24のとおりである。



通学路防犯カメラ

図表 24 通学路防犯カメラ維持管理に係る経費

区 分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
決算額	5,897,816円	4,609,507円	6,008,818円	5,368,207円

### （3）生活安全の啓発

#### ① 板橋区犯罪抑止生活安全のつどい

防災危機管理課は、全国地域安全運動（毎年10月11日～20日）に合わせ、警察署、防犯協会、町会連合会と合同で、犯罪のない安心・安全な都市をめざし、区民の防犯意識を高めることを目的に、平成4年度から、板橋区犯罪抑止

生活安全のつどい（以下「生活安全のつどい」という。）を開催している。

生活安全のつどいの内容は、式典（来賓の挨拶、生活安全のつどい宣言等）、アトラクション（トークライブ・歌謡ショー）等で、平成30年度及び令和元年度は区立文化会館大ホールで開催し、それぞれ947名・791名が参加した。

なお、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和2年度は区の広報番組「魅力発信！いたばしナビ」での啓発、令和3年度は「チャンネルいたばし」での動画配信を行った。

生活安全のつどいには、特殊詐欺被害に遭いやすい高齢者が多く参加している。令和2年度及び3年度は会場で開催できなかったが、防災危機管理課は、住民同士の口コミによる情報伝達の有効性を考慮すると、会場に一堂に会して開催することは防犯情報の普及・啓発に資するとしている。

一方で、生活安全のつどいへの参加が少ない若い世代に対して、「自分たちの手でまちを守る」という防犯意識を醸成することが困難な状況にあることも課題として挙げている。

防災危機管理課は、生活安全のつどいを、全ての世代が参加しやすい事業にするために、対面とオンラインのハイブリッド開催<sup>20</sup>や地域ごとの開催等、ターゲットを意識した開催方法を検討する必要がある。



生活安全のつどい周知チラシ  
(令和元年度)

<sup>20</sup> 「ハイブリッド開催」とは、現地開催とオンライン開催を組み合わせるイベント等を行うこと。

## ② 生活安全の日キャンペーン

防災危機管理課は、毎年12月20日を「板橋区生活安全の日」と定め、年末年始に増加する犯罪・火災を予防するため、関係機関・団体が協力し、街頭キャンペーン等を実施している。平成30年度までは式典の形で開催していたが、令和元年度から、より多くの集客が見込める施設等でキャンペーンを行う方針に転換した。



生活安全の日キャンペーンの様子

また、キャンペーンイベントを、直接、区民の声を聴ける場・機会と捉え、アンケート調査等により区民の防犯に対する考え方の把握に取り組んでいる。

キャンペーンの内容は、事業主体である区、警察署・防犯協会、消防署・防火防災協会が毎年度協議して決定している。令和3年度は、メイン会場での防犯防火啓発グッズの展示やリーフレット、簡易型自動通話録音機の配布、区内公衆浴場での生活安全の日特製タオルの配布のほか、町会・自治会へパトロール協力を依頼した。

平成30年度から令和3年度までの生活安全の日キャンペーン開催実績は、図表25のとおりである。

図表25 生活安全の日キャンペーン開催実績（メイン会場）

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
参加者	約200名	約200名	約300名	約300名
会場	グリーンホール 2階	セブントウン 小豆沢	区役所1階イベ ントスペース	UR都市機構 高島平団地
決算額	264,003円	190,080円	264,182円	191,400円

令和3年度にキャンペーンイベント参加者を対象に実施したアンケート調査によると「板橋区生活安全の日」の認知度は15%に留まっている。キャンペー

ンを意義あるものにするためにも、各種広報媒体を活用し、「板橋区生活安全の日」の認知度向上に取り組む必要がある。

### ③ 消費生活講座・消費生活学習会講師派遣

消費者センターは、区民の消費者意識の向上と消費生活の安定を図るため、消費生活講座を開催している。

また、暮らしに関する勉強会（消費生活学習会）を自主的に開催する団体に対して、希望するテーマに精通した講師を派遣している。

いずれも講師は、テーマや相談業務のスケジュールを勘案し、相談員又は外部講師が担当している。

平成 29 年度から令和 3 年度までの開催・派遣実績は図表 26、令和 3 年度の実施内容（悪質商法・特殊詐欺等の防犯対策に関するもの）は図表 27・28 のとおりである。

図表 26 消費生活講座開催・消費生活学習会講師派遣実績

年 度	消費生活講座		消費生活学習会講師派遣	
	実施回数	参加者数	実施回数	参加者数
平成 29 年度	10 回(5 回)	348 名(176 名)	12 回(12 回)	531 名(531 名)
決算額	124,000 円		17,000 円	
平成 30 年度	10 回(7 回)	339 名(244 名)	12 回(12 回)	1,012 名(1,012 名)
決算額	122,000 円		25,500 円	
令和元年度	10 回(6 回)	339 名(234 名)	8 回(7 回)	434 名(419 名)
決算額	110,500 円		51,000 円	
令和 2 年度	5 回(4 回)	82 名(62 名)	7 回(7 回)	418 名(418 名)
決算額	0 円		0 円	
令和 3 年度	4 回(3 回)	115 名(65 名)	4 回(4 回)	330 名(330 名)
決算額	28,500 円		0 円	

※( )内は、悪質商法・特殊詐欺等の防犯対策に関するもので内数

図表 27 令和3年度消費生活講座実施内容

実施日	テーマ	内 容	参加者数
4月17日	終活はじめました	生前整理、断捨離のコツ、消費者センターPR（防犯対策関係の啓発講演）	30名
3月1日	オンライン時代のゲームトラブル防止に向けて	【Zoom <sup>21</sup> ライブ配信】 現代ゲームの基本的知識	4名
3月7日～25日		【Zoom アーカイブ配信】 現代ゲームの基本的知識	31名

図表 28 令和3年度消費生活学習会実施内容

実施日	内 容	対 象	参加者数
4月7日	新入社員（高卒）向けの学習（悪質商法に遭わないために）	日本金属株式会社板橋工場 新規採用職員（高卒）	24名
10月20日	消費生活について	都立板橋特別支援学校 令和4年3月卒業予定の生徒	38名
12月20日	若者向けの悪質商法、マルチ商法に関する注意	都立板橋高等学校3年生	260名
3月10日	新成人を狙う悪徳商法の手口	東都生協板橋第3地域	8名

消費生活講座は、タイムリーかつニーズに合ったテーマ設定と、ターゲットを絞った効率的・効果的な開催が望ましい。令和3年度は、オンラインゲームを使用するユーザを対象とする講座を、Zoomで開催した。今後も、オンラインでの講座開催など、多様な開催方法の検討が必要である。

令和3年度の消費生活学習会は、学校や事業者が、成年年齢引き下げが決まったことを受けて、若者の消費者トラブルの未然防止を目的に派遣を依頼している。

消費者庁が令和2年11月に行った消費者意識基本調査によると、「消費者トラブルに遭うおそれについて不安を感じているか」の設問に対し、「不安を感じる」と回答した若者の割合は、10歳代後半で66.3%、20歳代で70.5%であった。

<sup>21</sup> 「Zoom」とは、米国に本社をおく「Zoom ビデオコミュニケーションズ」が提供する、パソコン・スマートフォン・タブレットから、複数人で映像と音声をやり取りできる Web 会議システム。

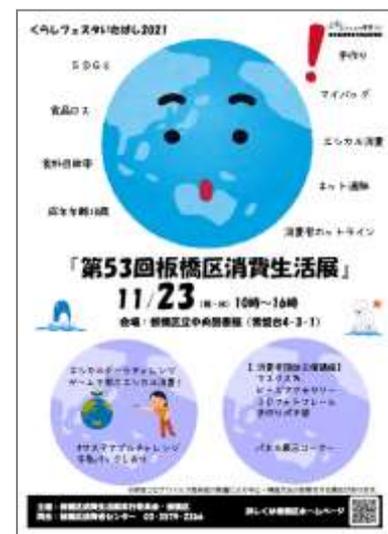
さらに、「安を感じる」と回答した若者に、その理由を聞いたところ、4割以上の若者が、知識や経験に関する項目（「法律や契約に関する知識が乏しいため」、「ビジネスやお金の稼ぎ方に関する知識が乏しいため」、「高額契約や複雑な契約をした経験が少ないため」等）に「当てはまる」と回答している。

知識や経験不足から消費者トラブルに遭う不安を感じている若者に対し、消費者センターは、消費生活講座と消費生活学習会を消費者教育推進の重要な場と位置付け、若者への犯罪抑止アプローチに取り組むことが重要である。

#### ④ 消費生活展

消費生活展は、昭和44年度から、区内の消費者団体（令和4年9月1日現在、区に登録している団体は8団体）と消費者センターが協力し、開催している。

消費生活展では、区内の消費者団体が、食の安全や環境問題等、生活に密着した問題について、日頃の研究や活動の成果を発表するほか、消費者センターが広く区民に向けて消費生活に関する情報発信・啓発活動を行っている。



消費生活展周知チラシ(令和3年度)

平成29年度から、東京都消費者月間事業（暮らしフェスタ東京）の協賛事業「暮らしフェスタいたばし」として実施している。令和3年度は、中央図書館をメイン会場とし、消費者団体の活動PR（研究発表パネル展示・団体紹介動画放映）、消費者団体主催講座、消費者センター主催講座、消費生活情報発信、図書展示等を行った。

また、悪質商法・特殊詐欺等の防犯対策に関するものとしては、消費生活相談窓口についての情報提供やトラブル事例紹介等を行った。

平成29年度から令和3年度までの開催実績は、図表29のとおりである。

図表 29 消費生活展の開催実績

年 度	実施日	場 所	参加団体数	来場者数
平成 29 年度	10 月 21 日～22 日	板橋都税事務所 前広場	9 団体	840 名
平成 30 年度	10 月 20 日～21 日	板橋都税事務所 前広場	9 団体	2,800 名
令和元年度	10 月 19 日～20 日	グリーンホール	10 団体	1,810 名
令和 2 年度	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止			
令和 3 年度	10 月 10 日～15 日、 11 月 14 日・23 日	中央図書館、区 役所 1 階イベン トスクエア、グ リーンホール	9 団体	591 名

※令和 3 年度は、グリーンホールで実施した一部のイベント（エシカル消費生活展）を総務部男女社会参画課主催の男女平等フォーラムと同時開催

## 6 生活安全の推進における広報・普及啓発活動

### (1) 各事業の広報・普及啓発メディア一覧

防災危機管理課、消費者センター（くらしと観光課）、地域教育力推進課は、生活安全の推進に関する各事業に係る広報・普及啓発メディアとして、広報いたばし、区ホームページ、チラシ等を活用しているが、SNS や動画配信はあまり活用していない。

また、外国人や障がいがある方への周知については、所管課ごとの配慮はしていないが、広報いたばしの点字版・録音版、区ホームページの多言語対応や音声読み上げ機能、文化・国際交流課発行の外国語情報誌等で対応している。

生活安全の推進に関する各事業において、広報・普及啓発に使用しているメディア一覧は、図表 30 のとおりである。

図表 30 各事業の広報・普及啓発メディア一覧

事業名	周知対象	広報・普及啓発メディア					
		広報いたばし	区ホームページ	チラシ等	SNS	動画配信	その他
<b>■悪質商法・特殊詐欺対策</b>							
特殊詐欺被害防止対策（簡易型自動通話録音機配付事業）	65 歳以上の区民	○	○	○		○	①
特殊詐欺被害防止対策（詐欺対策電話機等購入補助事業）	区民	○	○	○		○	②
消費生活相談	区民	○	○	○	○		
<b>■地域の防犯（まちの安全、児童・通学路の安全）</b>							
総合安心・安全パトロール	区民	○	○			○	
板橋セーフティ・ネットワーク	区内で業務を行う事業者	○	○	○			
防犯協会運営助成（★）	周知していない						
防犯設備整備補助事業（地域見守り活動支援補助事業）	町会・自治会、町会・自治会と連携する商店街		○	○			③
防犯設備整備補助事業（防犯設備の整備事業費補助事業）	商店街、商店街連合会		○	○			④
防犯設備整備補助事業（防犯カメラ維持管理費等補助事業）	町会・自治会、商店街		○	○			⑤
地域安全マップ作製講習会	PTA 等			○			⑥
親子体験型防犯講習会	小学校入学を翌年に控えた子ども	○	○	○			

	とその保護者							
子ども見守り隊・スクールガード	地域団体、PTA 等 ※各学校が周知している		○	○				⑦
合同パトロール	地域団体、PTA 連合会等	○						⑧
学童擁護業務 (★)	周知していない							
通学路防犯カメラ (★)	周知していない							
<b>■生活安全の啓発</b>								
板橋区犯罪抑止生活安全のつどい	区民	○	○	○	○	○		
生活安全の日キャンペーン	区民	○	○	○				
消費生活講座	区民	○	○	○	○			
消費生活学習会講師派遣	区内の団体、学校、企業等	○	○	○				⑨
消費生活展	区民、消費者団体	○	○	○	○			⑩

※★印の事業は、事業目的・対象が限定的であるため、周知に適さない。

※その他…①区の広報番組「魅力発信！いたばしナビ」での PR、他課発行のチラシ、  
②簡易型自動通話録音機配付時に説明、③～⑤説明会の開催、⑥区立小学校 PTA 連合会による参加の呼びかけ、⑦教育広報・教育チャンネル、⑧青パト、⑨消費生活相談者に対する案内、⑩区掲示板、くらしの Eye (あい)

## (2) 紙媒体による広報活動

### ① くらしの Eye (あい)

消費者センターは、消費者センター情報紙「くらしの Eye (あい)」を発行し、くらしに役立つ情報の提供や、消費者センターに寄せられた相談事例の紹介、悪質商法に関する注意喚起等を行っている。



紙媒体であるため、タイムリーな情報提供というよりも、手に取ってじっくり読んでもらい、消費者意識の向上と消費生活の安定につなげることを目的としている。

紙媒体であるため、タイムリーな情報提供というよりも、手に取ってじっくり読んでもらい、消費者意識の向上と消費生活の安定につなげることを目的としている。

高齢者には一定程度の紙媒体の需要があり、令和 3 年度は、1 回につき 23,000 部を発行した。主な配布先は、区施設、町会・自治会 (回覧用)、警察署、学校、スーパーマーケット、消費者団体である。また、区ホームページか

らも、紙面の PDF ファイルを入手することができる。

平成 30 年度から令和 3 年度までの消費者センター情報誌「くらしの Eye (あい)」発行実績は、図表 31 のとおりである。

図表 31 「くらしの Eye (あい)」発行実績

区 分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
発行経費	709,560 円	787,480 円	743,600 円	672,980 円
広告収入	16,400 円	18,100 円	5,100 円	4,600 円
発行回数	年 6 回	年 6 回	年 6 回	年 5 回
主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶若者トラブル発生中！手口を知って賢い消費者になろう！</li> <li>▶特殊詐欺・悪質商法被害が発生しています！</li> <li>▶相談事例（情報商材「必ずもうかる」にだまされないで！）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶そのハガキ詐欺かも！注意！ハガキによる架空請求が急増しています！</li> <li>▶チケットの高額転売が禁止に！</li> <li>▶悪質商法は、ネコをかぶってやって来る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶心当たりのない郵便物・宅配便にご注意ください！</li> <li>▶「ネット通販」のトラブルに注意しましょう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶簡単に高額収入が得られるという副業サイトにご注意ください！</li> <li>▶慌てないで！トイレ修理に関する相談が増えています</li> <li>▶屋根工事や住宅修理の勧誘に注意しましょう！</li> </ul>

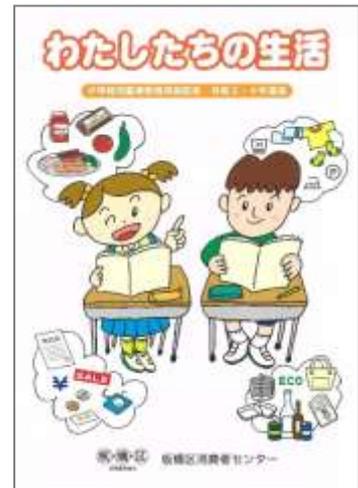
消費者センターによると、各配布場所での残部数調査を行っていない。残部数調査を行い、情報を届けるべきターゲットに確実に届けられているかを把握するなど、効率的・効果的な配布方法を検討する必要がある。

## ② 小・中学校消費者教育副読本

消費者センターは、区内の小学 5 年生及び中学 1 年生向けの消費者教育副読本を隔年で発行している。小学生向けは「買い物のかたを考えよう！」、中学生向けは「かしこい消費者になろう」をテーマに編集されており、年齢に合ったレベルで消費生活について学ぶことができる。

令和2年度は、小学5年生向け副読本（8,800部）と中学1年生向け副読本（8,400部）を発行し、歳出決算額は775,060円であった。

区教育委員会事務局は、GIGAスクール構想<sup>22</sup>のもと、令和2年度から、区立小中学校に在籍する児童・生徒全員に、1人1台のパソコンを貸与している。今後、学習者用デジタル教科書<sup>23</sup>の本格的な導入が進んでいく中で、消費者センターは、必要に応じて、消費者教育副読本の電子ブック化等にも対応していくとしている。



小学校消費者教育副読本  
(令和3・4年度版)

### (3) 図書・消費者教育DVDの貸出

消費者センターは、消費生活全般に係る図書・消費者教育DVDの貸出を行っている。令和4年4月1日現在、図書を364冊、DVDを72枚有している。図書購入に要した経費は、令和3年度は85,139円、令和2年度は83,548円、令和元年度は88,089円であったが、貸出用図書の充実というより、主に、消費者センターの業務（消費生活相談、消費生活講座、消費生活学習会講師派遣、その他啓発事業等）で参考にする図書を購入している。

平成30年度から令和3年度までの貸出状況は、図表32のとおりである。

<sup>22</sup> 「GIGAスクール構想」とは、「児童生徒向けの1人1台端末」、「高速大容量の通信ネットワーク」の2つを一体的に整備することで、多様な子どもたちを誰一人取り残すことなく、個別最適な学びと協働的な学びの充実によって全ての子どもたちの可能性を引き出す教育を、全国の学校現場で持続的に実現させるという文部科学省の構想

<sup>23</sup> 「学習者用デジタル教科書」とは、紙の教科書の内容の全部（電磁的記録に記録することに伴って変更が必要となる内容を除く。）をそのまま記録した電磁的記録である教材（学校教育法第34条第2項及び学校教育法施行規則第56条の5）

図表 32 貸出状況

区 分	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	令和 3 年度
図書関係	1 件	6 件	1 件	0 件
DVD 関係	8 件	4 件	1 件	0 件
貸出内訳	⑤ 9 件 ⑥ 1 件	⑤ 9 件 ⑥ 1 件	④ 1 件 ⑥ 1 件	—

※貸出の分類は「①食生活」「②住居」「③医療・健康」「④社会・経済」「⑤法律・行政・消費者問題」「⑥生活全般」の 6 種

図書・消費者教育 DVD の貸出件数はわずかで、本来の目的である区民の消費者意識の向上、消費生活の安定に活用されているとは言い難い。

消費者センターは、予算削減及び書庫スペースの狭さから、図書を充実させることが困難であり、閲覧できる場所も無い状況で、図書・消費者教育 DVD の活用を促進することは難しいとしている。

消費者センターには、消費者を守る・賢い消費者を育てる意図をもって、タイムリーな図書をホームページ等で紹介するなど、区民の興味・関心を引くための工夫が求められるが、事業の継続性を含め、今後のあり方についての見直しも必要である。

#### (4) オンラインメディアの活用

区ホームページをはじめ、オンラインメディアは、経費をかけず、又は、少ない経費で、広く事業の周知ができる広報ツールである。紙媒体に比べて、物理的な情報量が多く、また、タイムリーな情報発信に適している。

令和 3 年度の防災危機管理課、消費者センター（くらしと観光課）及び地域教育力推進課のオンラインメディアの活用状況は、図表 33 のとおりである。

図表 33 オンラインメディアの活用状況

区分	防災危機管理課	消費者センター	地域教育力推進課
区ホームページ	防犯に関する取組や犯罪情報を公開。区内で発生した特殊詐欺被害や防犯情報等を「最近の犯罪発生情報」として週1回発信（令和4年4月から、区防災メール配信サービス登録者にも発信）	悪質商法や特殊詐欺等の防犯対策に関する取組や犯罪情報を公開	通学路安全プログラムに基づく通学路合同点検結果を公開
SNS	平成28年3月から、板橋区防災・防犯ツイッターの運用を開始。令和4年9月7日現在のフォロワー数は2,402人、令和3年度の防犯に関するツイート実績は5件	令和3年1月から、板橋区消費者センター公式ツイッターの運用を開始。令和4年9月7日現在のフォロワー数は74人、令和3年度の悪質商法や特殊詐欺等の防犯対策に関するツイート実績は93件。その他、区公式ツイッターも活用	—
動画配信	協力団体・警察・防犯協会等と協力して作成した犯罪抑止啓発動画を、警視庁の公式チャンネル（YouTube）で配信。生活安全のつどいの動画を作成し、「チャンネルいたばし」で配信。令和3年度は2本の動画を作成	消費生活講座「オンライン時代のゲームトラブル防止に向けて」をZoomでライブ配信（令和4年3月7日～25日にアーカイブで配信）	学校安全ボランティアオンライン講習会の動画を「チャンネルいたばし」で配信し、見守り活動へのボランティア登録を推進（令和4年3月～8月）

区が、令和3年度に行った区民意識意向調査では、「区の情報入手方法」を尋ねた設問に対し、「広報いたばし(51.1%)」に次いで、「区ホームページ(45.6%)」が第2位となっている。

区民が情報収集手段として区ホームページを利用するためには、区が発信したい情報が伝わりやすい・わかりやすいページデザインと高い検索性が求められる。令和4年版消費生活白書では、「デジタルリテラシー<sup>24</sup>」の高い若者は、インター

<sup>24</sup> 「デジタルリテラシー」とは、パソコン、スマートフォン、タブレットといったデジタルデバイスやソフトウェアで扱える情報について適切に理解し、自ら活用できる力のこと。

ネットや SNS 上で消費者トラブルへの対処方法に関する正確な情報に素早くアクセスできることを求めている」としている。

しかし、「消費者センターのご案内」ページの中に、消費者センターの主要事業である「消費生活相談」につながるリンクがないなど、コンテンツの整理がなされていないページが散見される。また、消費生活相談については、事例や対処方法の掲載件数が少なく、区民への情報提供が十分とは言えない。

消費者センターは、消費者トラブルに関する FAQ<sup>25</sup> 等の充実を図るとともに、区民が消費者トラブルに巻き込まれないための情報をわかりやすく提供できるホームページを構築する必要がある。また、情報だけではトラブルを解決できない場合などに、消費生活相談が必要な区民を相談窓口につなげる工夫をすることも重要である。

SNS については、防災危機管理課と消費者センターがツイッター を広報メディアとして活用しているが、フォロワー数も少なく、情報を発信しても広く普及・啓発するに至っていない。ツイッターのフォロワー数を増やすための方策を検討する必要がある。また、ユーザ数の多い LINE やフェイスブック、インスタグラム等の活用についても研究する必要がある。

動画配信については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、活用事例が増えている。防災危機管理課は、警察署や防犯協会と連携して区民の防犯意識を高める内容の動画を作成・配信した。消費者センター及び地域教育力推進課は、



悪質商法被害防止啓発ツイート

<sup>25</sup> 「FAQ」とは、Frequently Asked Questions の略で、日本語では「よくある質問とそれに対応する回答」と訳される。

事業で行った講座の内容を動画配信した。

動画配信は、区民が自発的に視聴するため、広報・普及啓発効果が高い。区民に対して、視覚的に訴えることが有効な内容については、積極的に動画配信を活用していく必要がある。



特殊詐欺被害防止動画

## 検討・改善を求める事項

着眼点 1：生活安全の推進に関する事業は、計画的・効果的に行われているか。

また、事業に係る経費は効率的に使われているか。

### 1 消費生活相談員の資質向上の支援について

未成年者から高齢者まで、幅広い年代の多種多様な相談に適切に対応するためには、相談員の資質や知識、経験等が大きく影響する。消費者センターは、相談員が国民生活センターや東京都消費生活総合センターが実施する研修等を受講しやすい環境を整えるなど、資質向上の支援に積極的に取り組む必要がある。(P. 25)

<くらしと観光課>

### 2 若者の消費生活相談への対応について

消費者センターは、消費生活相談のデジタル化、特に日常のコミュニケーションに SNS を積極的に利用している若者の消費生活相談への対応について検討する必要がある。(P. 25)

<くらしと観光課>

### 3 オンラインメディアの活用について

(1) 消費者センターは、消費者トラブルに関する FAQ 等の充実を図るとともに、区民が消費者トラブルに巻き込まれないための情報をわかりやすく提供できるホームページを構築する必要がある。また、情報だけではトラブルを解決できない場合などに、消費生活相談が必要な区民を相談窓口につなげる工夫をすることも重要である。(P. 50)

<くらしと観光課>

(2) 防災危機管理課と消費者センターがツイッター を広報メディアとして活用しているが、フォロワー数も少なく、情報を発信しても広く普及・啓発するに至っていない。ツイッターのフォロワー数を増やすための方策を検討する必要がある。また、ユーザ数の多い LINE やフェイスブック、インスタグラム 等

の活用についても研究する必要がある。(P. 50)

＜防災危機管理課・くらしと観光課＞

(3) 動画配信は、区民が自発的に視聴するため、広報・普及啓発効果が高い。区民に対して、視覚的に訴えることが有効な内容については、積極的に動画配信を活用していく必要がある。(P. 51)

＜防災危機管理課＞

**着眼点 2 : 区民・関係機関等との連携は図られているか。**

### **1 板橋セーフティ・ネットワーク参加事業者の拡大について**

令和 4 年 8 月 31 日現在のネットワーク参加事業者は 141 団体で、少しずつ増加しているが、令和 3 年経済センサス活動調査による区内の民営事業所数(16,954 事業所)に鑑み、防災危機管理課は産業所管部署等と連携し、参加事業者の更なる拡大に向けた周知方法等の検討が必要である。(P. 27)

＜防災危機管理課＞

### **2 合同パトロールにおける連携体制の強化**

地域教育力推進課は、合同パトロールへの参加について、関係機関・団体の協力をさらに求めるとともに、未実施校への働きかけを強化する必要がある。(P. 35)

＜地域教育力推進課＞

## 総括意見

区は、生活安全条例及び生活安全都市宣言のもと、区民一人ひとりの防犯に対する意識を高め、犯罪のない安全で安心なまちの実現をめざし、様々な取組を行っている。

一方、子どもが被害者となる凄惨な事件が全国で相次いで発生し、また、高齢者を狙った特殊詐欺被害の発生も後を絶たない状況である。

全ての世代の区民の安心・安全な暮らしを実現するため、区は、防犯意識向上に向けた効果的な広報・普及啓発を推進し、区民、関係機関・団体、事業者等と一体となってまちの安全確保に取り組まなければならない。

こうした状況を踏まえて総括意見を述べる。

第一に、ターゲットに合わせた効果的な広報活動を行う必要がある。

全ての世代が生活を脅かす犯罪に巻き込まれる可能性があり、防犯意識の向上と注意喚起を効果的に行うためには、高齢者、児童・生徒及びその保護者、若者世代など、ターゲットを意識した広報活動の場所や手段（メディア）の選択、タイミングを図ることが重要である。

令和4年度からの成年年齢引き下げにより、今後増加が見込まれる若者の消費者トラブルについても、消費者教育の充実とオンラインメディアを活用した注意喚起を推進していく必要がある。

また、被害を未然に防ぐためには、日頃からの家族間コミュニケーションが大切であり、被害に遭いやすい当事者だけでなく、周りの家族などに対するアプローチも重要である。情報格差を生まないように、生活安全に関する適切な広報活動を求めたい。

第二に、子ども見守り活動等、地域ボランティアの新たな担い手を発掘・育成することが必要である。

地域における子どもの見守りはこれまで、町会・自治会、児童の保護者などによる地域ボランティアの協力を中心に行われてきた。

しかし、町会・自治会への加入率の低下や会員の高齢化、共働き世帯の増加等により地域コミュニティの状況が変化する中で、防犯ボランティア活動を担う人材の不足が危惧されている。

新たな担い手の発掘・育成は、生活安全の推進に関連する全ての部署の積極的な取組と互いの緊密な連携が不可欠であり、防災危機管理課は全庁的な総合調整機能を果たすことが必要である。

デジタル技術の積極的な活用により全ての区民ニーズに対応し、区民の誰一人取り残すことのない安心・安全な暮らしの実現に向けた取組の一層の推進を期待する。

令和4年度 第1回 行政監査結果報告書  
「生活安全の推進について」  
(令和4年12月発行)

刊行物番号
-------

R04-117
---------

発行 板橋区監査委員事務局  
住所 板橋区板橋二丁目66番1号  
電話 03-3579-2661

再生紙を使用しています