

令和4年度第1回行政監査結果報告書（概要）

第1 監査実施概要

1 監査テーマ（P.1）

生活安全の推進について

2 監査テーマ選定の趣旨（P.1）

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（P.1）

（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（P.1）

（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（P.1）

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（P.2）

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 (P. 3)

- 1 板橋区における生活安全の現況 (P. 3)
- 2 生活安全の推進に係る国・東京都の動向 (P. 7)
- 3 区における生活安全の推進に係る施策 (P. 10)
- 4 区における生活安全の推進に係る協議組織 (P. 19)
- 5 生活安全の推進に関する事業の現況 (P. 20)
- 6 生活安全の推進における広報・普及啓発活動 (P. 44)

検討・改善を求める事項 (P. 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。

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>

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、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。