

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）構築に向けた取組

消費者庁（消費者行政新未来創造オフィス）
消費者教育・地方協力課 課長補佐
小熊 智子（おくま・ともこ）

1. はじめに

本稿では、近年深刻な問題となっている高齢者の消費者被害の防止のための取組として、消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「安全法」という。）第11条の3に規定されている「消費者安全確保地域協議会」（以下「協議会」という。）をテーマとして取り上げる。

主に次の3点、制度のポイント、消費者行政新未来創造オフィスの取組、今後の展開について記載する。

2. 制度のポイント

(1) 協議会とは

認知症を含めた高齢者や障がい者等（以下「高齢者等」という。）の消費者被害は複雑化・巧妙化・深刻化している。高齢者等の消費者被害を防止し、消費者の安全・安心を確保するために、平成26年6月に安全法が改正され、平成28年4月に施行された。

法改正により、地方公共団体

は、地域の関係者が連携した協議会を組織することが可能となり、

個人情報等の第三者提供ができるようになった。協議会は、消費者被害に遭いやすく見守りが必要な高齢者等（消費生活上特に配慮を要する消費者）と適度な接触を保ち、その状況を見守るなど、消費者安全の確保のために必要な取組を行うための組織である。

本稿における協議会（見守りネットワーク）の構築とは、地方公共団体が福祉や消費者行政等の関係者を構成員に含めた法定の協議会を設置し、高齢者等が地域で見守られる体制が整備されることである。協議会の連携イメージは図1のとおりである。

(2) 協議会設置の意義

既に、行政機関内の福祉部局や消費者部局において、高齢者等を見守るネットワークが存在する地域もある中で、なぜ法定の協議会を設置する必要があるのか、その意義について触れたい。

法定の協議会を設置する意義は大きく3点ある。

1点目は、見守り活動を幅広く行うことができること、2点目は、「顔の見える関係」ができ、情報が集まりやすくなること、3点目は、個人情報の第三者提供を行うことができることである。

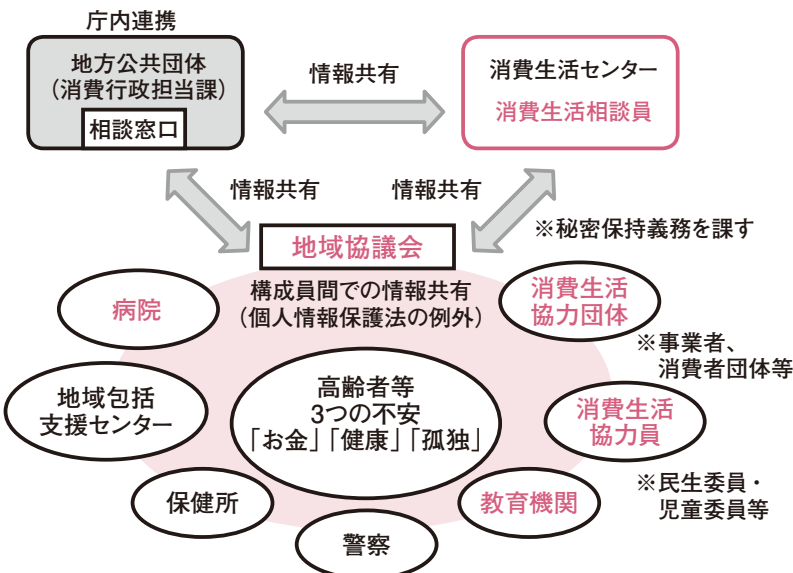
〈ポイント1〉

まず1点目は、見守り活動を幅広く行うことができることである。福祉部局における見守り活動の対象は、原則、高齢者である。また、その活動は、安否確認など生命・身体

を守る取組に重点が置かれていることが多い。

一方、協議会は、①消費生活上特に配慮を要する消費者を見守りの対象としており、②当該区域における消費者の安全の

＜図1＞「見守りネットワーク」における地域連携のイメージ



確保のための取組を行うこととされている。このため、高齢者だけでなく、障がい者、子どもなども見守りの対象に含めることが可能である。さらに、協議会の活動は、消費者被害防止のためだけに限定されるのではない。そのため、福祉部局等が行っている「安否確認」などの見守り活動に、「消費者被害防止の観点」を加えることができる。これにより、幅広い見守り活動を行うことができる」とともに、消費者の安全確保の取組が構成員に明確化されるメリットがある。

〈ポイント2〉

2 点目は、「顔の見える関係」ができ、情報が集まりやすくなることである。消費生活センター（以下「センター」という。）の存在や役割は国民に十分に知られているとはいえない。協議会において、消費者被害の情報共有・意見交換を行うことで、センターの存在や役割を構成員に知ってもらうことができる。その結果、「消費者被害の関心が高まる」、「顔の見える関係が作れる」など、高齢者等を見守る関係機関が互いに相談しやすくなり、連携がより一層図りやすくなる。

〈ポイント3〉

3 点目は、個人情報の第三者提供を行うことができることである。法改正前までは、個人情報保

護法等により法令に基づく場合等の例外事由に該当しない限り、本人の同意を得ずに第三者への個人情報提供は行えなかった。そのため、例えば、宅配事業者等が消費者トラブルを抱えている消費者を発見しても、本人の同意が得られなければ、センター等の適切な機関（第三者）に情報提供をすることができなかった。その結果、迅速な消費者被害の未然・拡大防止につなげられない、あるいは被害情報が埋もれてしまい被害が拡大・悪化するなどの問題が生じていた。そのため、法改正により個人情報の第三者提供ができる仕組みを安全法に規定した。構成員が消費者被害を発見した場合、本人の同意がなくても、速やかにセンター等に情報提供できるようにになった。

さらに、滋賀県野洲市のように、安全法第11条の2の規定に基づき、国や地方公共団体などから情報提供を受け、それらの情報や地方公共団体が独自に保有する個人情報をもとに見守りリストを作成することもできる。

法定の協議会は、個人情報の第三者提供の仕組みを活用し、よりきめ細やかで実効性のある見守り活動を行うことができるメリットがある。

(3) 全国における協議会設置状況

「消費者行政強化作戦」においては、平成31年度までに人口5万人以上の550の全市区町に協議会が設置されることを政策目標に掲げている。全国では、1788の地方公共団体があり、そのうちの182、人口5万人以上では、87の市区町に協議会が設置されている（広域連携も含む）。設置数は平成30年10月末時点。現在、徳島県と兵庫県が強化作戦の政策目標を達成しているが、全国的には、協議会の設置が十分に進んでいるとはいえない。

3. 消費者行政新未来創造 オフィスの取組

(1) モデルプロジェクト

平成29年7月に徳島県庁舎の10階に同オフィスを開設し、全国展開を見据えたモデルプロジェクトの一つとして、協議会の構築に取り組んでいる。

同オフィスでは、徳島県内全24市町村に協議会が設置され、県内の全ての高齢者等が地域で見守られる体制が構築されるよう、徳島県と共に市町村を訪問し、制度説明や情報提供を行っている。プロジェクトとして、協議会の設置・活動支援を行うとともに、全国展開に向けた情報収集に取り組んでいる。

(2) 徳島県の協議会設置状況

こうした取組の成果もあり、徳島県では、全国に先駆けて人口5万人以上の全3市（徳島市、阿南市、鳴門市）を含めた18市町村及び県に協議会が設置されるなど、全県的な協議会の設置に向けて順調に歩みを進めている（図2参照）。

徳島県において協議会の設置が進んでいる理由としては、設置に当たつての協力依頼を、県がトップダウン&ボトムアップの両方に対してアプローチを積極的に行っていることが考えられる。また、県自身が市町村の設置支援を目的とした県協議会を立ち上げていることも理由の一つと考えられる。

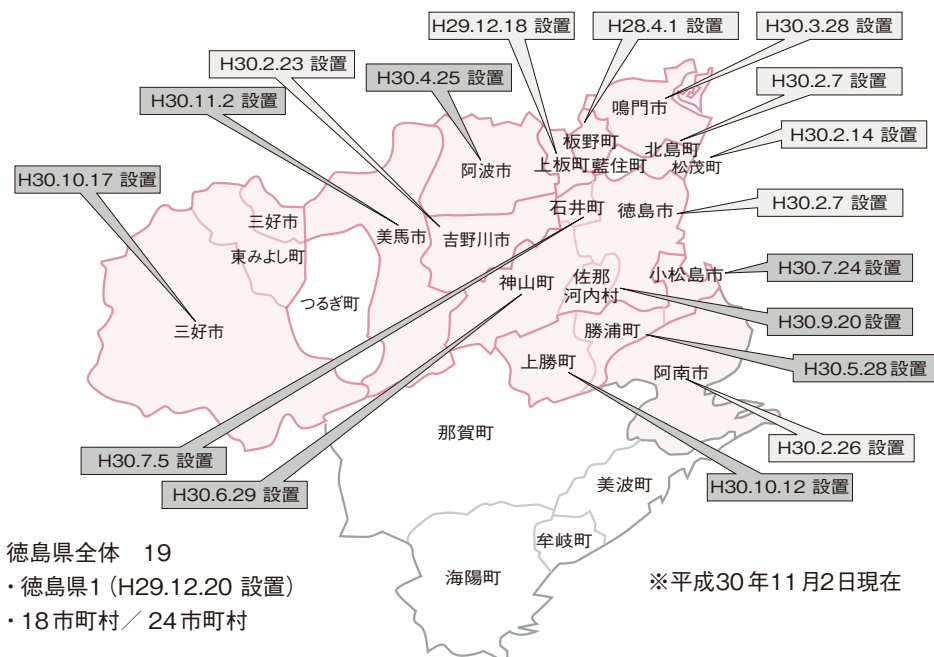
(3) 設置事例集の公表

平成30年9月には、全国における協議会の設置の参考となるよう、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」設置事例集 in 徳島」を公表したところである。事例集は、平成29年度に徳島県内で設置された8事例（1県7市町）を掲載している。市町村へのアンケートや関係者へのヒアリング等をもとに、設置プロセス、構成員選定のポイント、個人情報取扱い、苦勞・工夫など、実務に即したノウハウを盛り込んでいる。

〈上板町の事例〉

例えば、上板町では、構成員の

＜図2＞徳島県内消費者安全確保地域協議会の設置状況



選定に関して2つの特徴がある。1点目は、「上板町PTA連合会」を加えていることである。これは、中学生になるとスマートフォンを持ち始めるケースが多く、子どもたちも消費者被害に遭う可能性があるという実態を、大人がしっかりと認識し、周知しなければならぬと上板町が考えたためである。

2点目は、構成員の選定を行

政だけで進めるのではなく、準備会で構成員から出た意見や自らの協議会に参画したいという事業者の意向を取り入れて構成員を追加していることである。このように、実際に見守り活動に取り組む地域の声を反映し、地域の実情に応じた協議会づくりが行われている。

＜参考資料と今後の予定＞

参考資料として、全体を鳥瞰でき

島県内の協議会や市町村の基礎データの一覧表を掲載している。全国の市町村が協議会の設置を検討する際、一覧表をもとに自身に近い市町村の例を参考にすると、索引として活用できるようにしている。

事例を掲載しているが、今後も平成30年度以降に設置された事例を掲載する予定である。

4. 取組を始めるに当たって

(1) まずは顔の見える関係づくりから

協議会は、はじめは小さく組織を作り、徐々に構成員を増やすことができる。個人情報共有についても、協議会の運営が軌道にのってから検討するなど、地域の実情に応じて柔軟に設置・運営することが可能である。まずは、協議会を立ち上げて、構成員間で消費者被害の情報共有・情報交換を図り、顔の見える関係づくりから取り組むなど、できることから取組を始めていただきたい。

5. おわりに

先述のとおり、全国的な協議会の設置は道半ばの状況である。それは、協議会の制度自体が全国的に知られていないこともその原因の一つと考えられる。消費者庁では、そうした状況も踏まえ、引き続き、制度の周知を図るとともに、全国で、地域の実情に応じた協議会が設置されるよう、今後も取組事例の収集を行い、当庁ウェブサイトに掲載する等、情報提供をしてまいりたい。

全国の地方公共団体におかれましては、制度の趣旨を御理解いただき、個人情報第三者提供が可能な協議会の仕組みを是非とも活用していただきたい。そして、関係機関との有機的な連携・協働を図るとともに、消費者が安全・安心に暮らせる地域をつくらせていただきたい。

最後に、全国の地方公共団体や地域で見守り活動をされている方々におかれては、日頃の消費者被害防止への御尽力に厚く御礼申し上げます。今後とも更なる高齢者等の消費者被害の防止への御理解・御協力を賜りたくよろしくお願ひ申し上げます。

なお、本稿は個人的見解に基づいて記載したものであり、当庁の見解、意見等を示すものではないことを申し添える。