

消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク)の役割

待鳥 三津子 (まちどり・みつこ)
消費者庁地方協力課 政策企画専門官

はじめに

平成26年6月、消費者安全法(平成21年法律第50号 以下、法という。)が改正され、各地方公共団体には、消費生活上、特に配慮を要する高齢者等の見守りネットワークである「消費者安全確保地域協議会」(以下、地域協議会という。)を設置できることが規定された^{※1}。

急速な高齢化等を背景に、消費者被害に遭う可能性の高い高齢者や障害者等、「見守りが必要とする方」が増加する中、高齢者や障害者の最も身近で、かつ、日常的に接する機会の多い福祉関係者や民生委員、さらには、宅配業者やコンビニエンスストア、金融機関等の事業者も加わった多様な見守りの担い手が、「顔の見える関係で行う地域での見守り活動」は、その重要性を一層増している。

改正法の施行日である平成28年4月1日以降、令和2年8月末現在、全国で287の地域協議会が設置され、それぞれ独自の見守り活動を展開している。消費者庁では、令和2年4月策定

した「地方消費者行政強化作戦2020」^{※2}の(政策目標4)に、地域協議会の設置促進を掲げ、従前、人口5万人以上の全市町に地域協議会を設置するとしていた目標から、地域協議会が設置された市区町村の人口の合計が、都道府県人口の50%以上とすることへと、新たな目標の設定を行った。

本稿では、今なぜ地域協議会が必要なのか、地域協議会の現状と課題及び設置によって得られるメリット等を紹介したい。

本年6月に消費者庁が公表した消費者白書のデータによれば、2019年の消費生活相談件数は93万3000件に対し、高齢者に関する相談件数は30万8000件である。高齢者に関する相談は、全相談件数の3割以上を占めていることになり、特に85歳以上の相談件数は2010年に比べて約2倍の相談件数となっている。

特筆したいのは、認知症等高齢者や障害者等に関する消費生活相談の状況である。高齢者全体では約8割が本人からの相談である

とされるのに対し、図表1、図2に示すとおり、認知症等高齢者や障害者等に関する相談では、本人からの相談は認知症等高齢者で約2割、障害者等で約4割となっており、契約当事者である本人以外の人からの相談、つまり、家族や福祉関係者、教育関係者など、周りで見守る方からの相談が多いことが分かる。被害の端緒情報に気が付いたら、本人が相談できないのであれば、見守る方が消費生活センター等、相談窓口に連絡したり相談したりしてみるという視点、ここに地域協議会が果たす大きな役割がある。

消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク)の役割

高齢者や障害者のための見守りネットワークの運営には、本来、法令による根拠は必要ない。そのため、例えば民生委員や地域包括支援センターのケアマネジャー、生活支援コーディネーターなど福祉部局を中心とした見守りネットワークや防災・防犯のネットワークな

ど、すでに様々なネットワークが存在し、それぞれ独自の成果をあげている。また、こうしたネットワークに消費者被害の未然防止や拡大防止を目的とした見守り機能を上乗せし協働する形で成果を上げていく見守りネットワークも存在する。

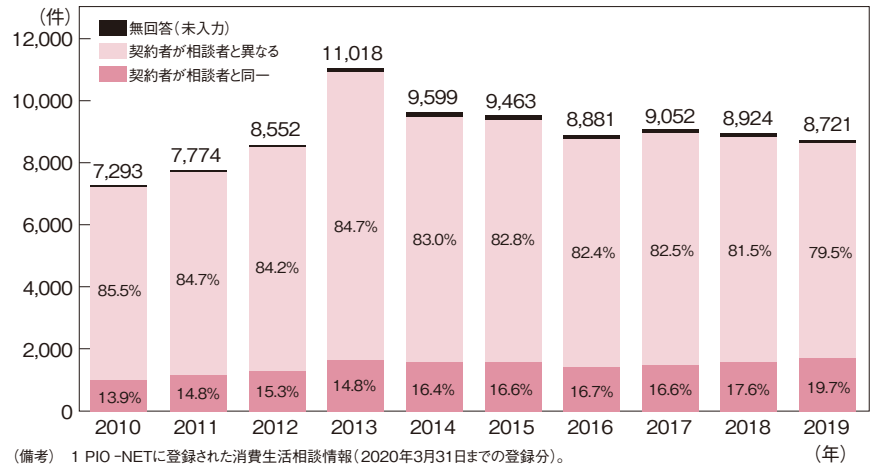
こうした状況の中、法を改正し、各地方公共団体が地域協議会を設置できるよう規定したのはなぜか。その意義は、たとえ本人同意が得られない場合であっても、消費者被害を防ぐために必要と判断された場合は、必要なネットワークの構成員間で個人情報情報の交換(共有)ができることにある。

近年のプライバシー意識の高まりや個人情報を取り扱う上での戸惑い等を理由として、消費生活相談の現場でも、また福祉関係者による見守りの現場でも、本来個人情報保護法や個人情報保護条例の例外規定に該当し、法的には必ずしも本人の同意を必要とせず個人情報目的の再利用や第三者提供ができると考えられるところ、各機関においてこれをうまく

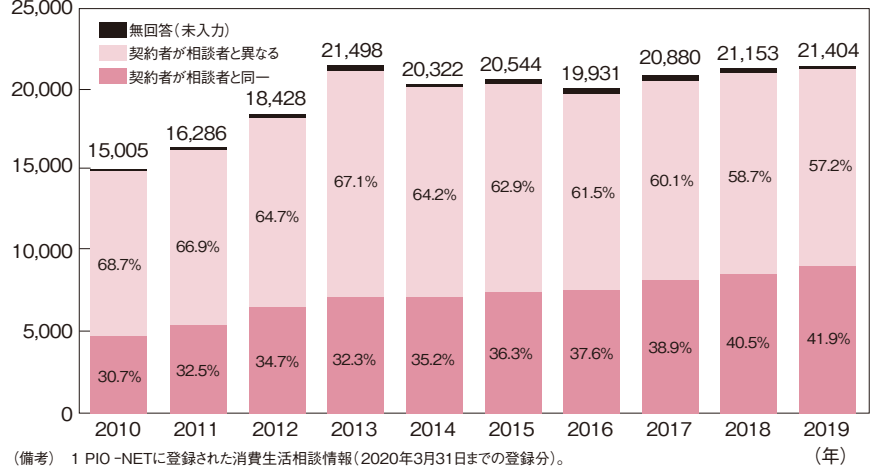
※1 設置主体が社会福祉協議会など民間主体である場合は、地方公共団体が共同事務局になる等の工夫が必要となる。

※2 地方消費者行政強化作戦2020概要 https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/pdf/local_cooperation_cms201_200331_01.pdf

〔図1〕認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数



〔図2〕障害者等に関する消費生活相談件数



運用することができず、消費者被害を拡大させてしまい、本人にとって必要かつ適切な相談やサービスにつなぐことができないといった事態が生じていた。

地域協議会は、こうした事態を打開するため個人情報保護法の例外規定を適用し、万一人同意が得られなくても、被害高齢者等の個人情報と共有できることを法第11条の4に規定し、重篤な消費者被害が疑われる場合など、地域協議会の構成員(見守り関係者)と

消費生活センターとの協働において、迅速に必要な対応が可能となる画期的な仕組みと言える。

さらに、法第11条の2に基づいて、地域協議会は国や他の地方公共団体、国民生活センターから、当該地方公共団体に居住する住民の消費者被害にかかる情報の提供を受けることが可能となった。例えば、消費者庁が立ち入り調査の際に押収した被害名簿にある情報などの提供を受け、市独自の見守りリストを作成し、ピンポイント

ような工夫が必要である。

地域協議会設置に向けての課題(設置を困難にしている要因)

消費者庁では、令和元年12月、全国の地方公共団体を対象として、地域協議会の設置報告及び設置見通しに関する調査を行った。その結果、調査報告をまとめた本年2月時点で、地方消費者行政強化作戦2020に掲げる政策目標の都道府県人口カバー率50パーセン

で効果的な見守り活動を行っている滋賀県野洲市などの例もある。個人情報に含まれる見守りリストを地域協議会の構成員間で共有することができるとも、地域協議会における個人情報の共有が可能となつていくからである。もっとも、こういった場合においても被害高齢者等に直接かかわりのある限られた構成員間でのみ情報が共有することが可能となる

ト以上を達成している都道府県は7県であったが、各地方公共団体における今後の設置予定も判明し、徐々にその数は増えていくと期待できることが明らかになった。一方、地域協議会が未設置の都道府県をはじめ、都道府県人口カバー率50パーセント以上を達成することは容易ではないと思われる都道府県も数多く存在し、消費者行政の現場には、地域協議会の設置を困難にしている要因と思われるものが複数存在していることも改めて明らかになった。

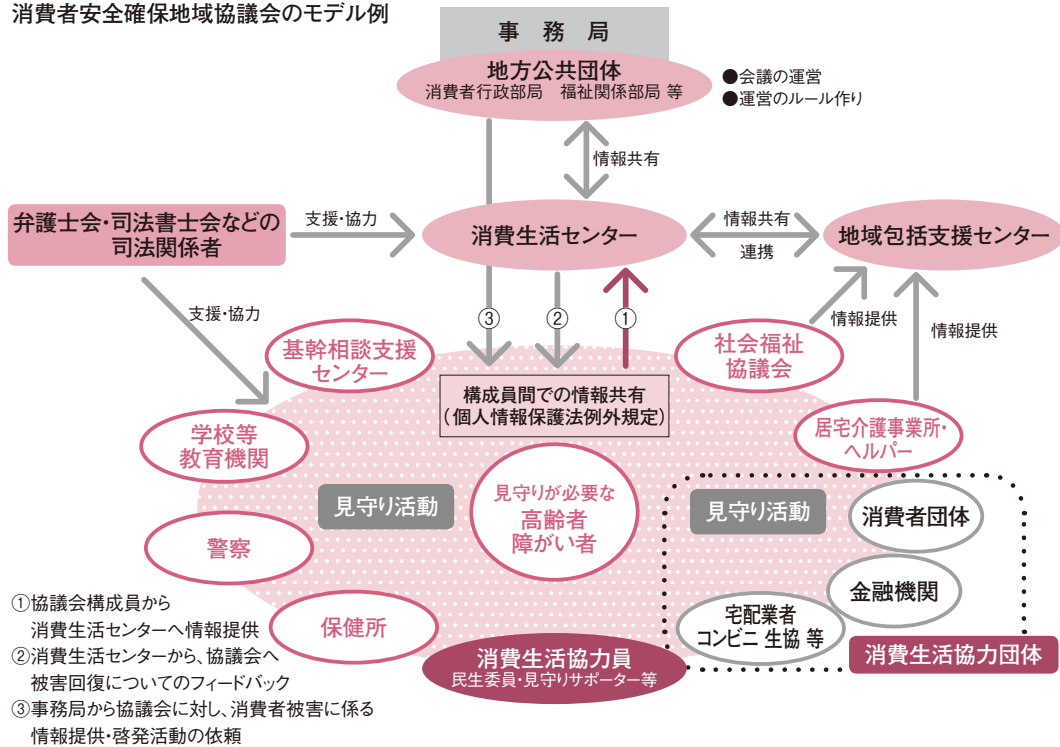
設置を阻害している要因は大きく二つに大別される。その一つは、福祉部局との連携の困難さであり、もう一つは消費者行政の組織的な困難さである。すなわち、多くの職場で職員が兼務であり、時間的余裕及び予算がなく、また専門家もいないというものである。

これら二つの要因に対する考えについてご説明したい。

まず、一つ目、福祉部局との連携についてであるが、地域協議会で見守りの対象となるのは、「消費生活上、特に配慮を要する者」、つまり判断力が低下した高齢者や何らかの障害を持った方々である。その特性を考えたとき、福祉部局との連携には相乗効果がある。消費者被害等、何らかのトラブルが生じたとき消費生活センターが関わる場面は、その契約を取り消した

特集 高齢消費者と見守りネットワーク

消費者安全確保地域協議会のモデル例



(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。
(注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示した。地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。

り、解約したりすることだけ、つまり「点」である。他方で、こういった方々はその後の社会生活において、介護サービスの提供や成年後見制度の利用等、「線」あるいは「面」の継続的な支援が必要であることが多い。したがって、消費生活センターと地域包括支援センターや社会福祉協議会等、福祉部局が連携する

ことで「点」と「線」あるいは「面」がつながり、より重層的なサービスが可能となる。
福祉現場の見守り担当者からは、「消費者被害だと思いが、どう対処していいかわからず困っていたので、地域協議会ができて本当に良かった。心配なことがあれば消費生活センターに近づけばよいと分

かつて精神的な負担が減った。」という話をよく聞く。

次に、組織的な困難さについてであるが、地域協議会は特に福祉部局との相乗効果が高いため、前述のとおり、既存の福祉のネットワークに相乗りしたり、協働して運営したりすることが構成員の確保の面からも、また実効性の確保の面からも最も効率的である。よって既存のネットワークに地域協議会の機能を上乗せする方向で作業を進めれば、職員数もそれほど必要とせず、運営自体にお金もかからず、比較的容易に地域協議会の設置が可能となる。消費者庁が交付している「地方消費者行政強化交付金」※3の活用も可能である。

何より大切なのは、福祉部局と消費者行政部局がそれぞれの役割を補完しつつ、協働でネットワークを運営すれば、それぞれウィンの関係でメリットが共有できることを双方の行政職員に理解してもらおうということだ。これは国として丁寧な説明していく必要がある。

地域協議会を設置することによって得られるメリット

最後に地域協議会を設置することによって、得られるメリットについてまとめておきたい。
まず、地域協議会設置という見

守りの仕組み作りが行われることで、ネットワークに参加する構成員の消費者被害への意識が高まり、結果として、被害の早期発見につながる。期待できる。そして、個人情報取り扱いは含めた消費生活センターへの連絡手段を明確化することで、あせり等を含めた迅速な解決、被害の回復につながることも期待できる。相談が消費生活センターにスムーズにつながることで、センターにおいても迅速な情報収集が可能となり、地域での被害の拡大防止や適切な法執行も可能となり、さらには、消費生活センターと福祉部局が連携することで、一件事案である消費生活相談解決後の出口支援、言い換えれば、成年後見制度の利用や日常生活自立支援事業へのつなぎなど、福祉部局における継続的な見守りと支援も可能となる。

これらはいずれも、ネットワーク構成員間で、必要に応じた個人情報の共有を行うことでこそ、その実効性を担保できるものであることを重ねて伝えたい。

各地方公共団体においては、地域協議会を消費者行政部局単独で設置することによって、地域協議会との連携を模索しつつ、地域共生社会の中における見守りの仕組みの一つとして、柔軟な視点での運営をお願いしたい。

※3 地方消費者行政強化交付金概要 https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/grant/pdf/local_cooperation_cms203_200428_01.pdf