

地方公共団体における消費者安全確保地域協議会

- ・ 高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**を構築

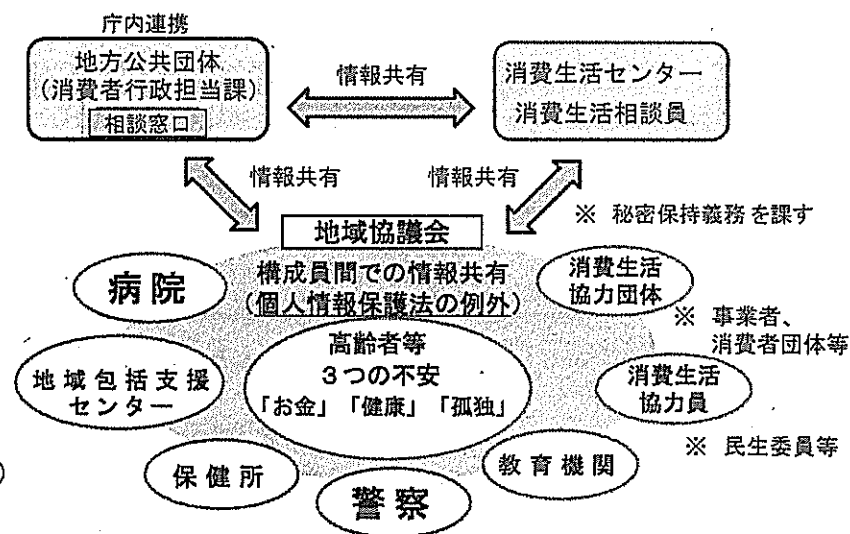
【背景】

- ・ 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・ 相談体制の整備に加え、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する更なる取組が必要
⇒消費者安全法の改正（平成26年6月成立）により、地域で高齢者等を見守るための消費者安全確保地域協議会を組織することが可能に

【制度の概要】

- ・ 協議会の役割：構成員間での必要な情報交換、協議
- ・ 構成員の役割：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、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- ・ 構成員：
 - ・ 地方公共団体の機関（消費生活センター等）
 - ・ 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
 - ・ 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
 - ・ 教育関係（教育委員会等）
 - ・ 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
 - ・ 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・ 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



【今後の取組と課題】

- ・ 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進（人口5万人以上の全市町）（「地方消費者行政強化作戦」（平成27月3月24日））（2018年9月20日時点 179地方公共団体（うち、人口5万人以上の市区町は88市区町））
- ・ 消費者安全確保地域協議会設置済地方公共団体の先進事例集及び運営の手引きの作成
- ・ 徳島におけるモデル事業（全県的に地域協議会を構築）の全国展開

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置促進

目標

地方消費者行政強化作戦 <政策目標5>「見守りネットワーク」の構築

5-1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

現状

協議会設置自治体数: 179自治体(うち5万人以上の市区: 88自治体) ※平成30年9月現在
全国の5万人以上の市区(550自治体)に対し、約15%に留まっている。

設置意義が市町村の消費者行政部局や関係者間で共有できていないことが一因との指摘

消費者安全確保地域協議会設置の意義

- ◆ 消費生活相談に関する情報を地域の見守りを行う構成員である福祉関係者、民生委員、事業者等の中で共有されることによって、消費者被害への意識が高まり、被害の早期発見につなげることができる。
- ◆ 見守り活動の中で得た情報を地域協議会に提供ができ、個人情報の取扱いも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、被害の早期解決や拡大防止、未然防止につなげることができる。
- ◆ 協議会の事務局は、当該地方公共団体内の他の部署が保有している名簿(介護保険台帳、療養手帳交付台帳等)や消費生活相談から得た情報、協議会の構成員が見守り活動の中で得た情報等を基に見守りリストを作成し、「更なる精度の高い見守りリスト」を作成することでより実効的な見守りが可能となる。
- ◆ 消費者被害の発見を端緒に円滑に福祉のサービスにつなげることも可能となる。

消費者庁の取組

- ・ 消費者安全確保地域協議会設置済地方公共団体の先進事例集及び運営の手引きの作成(作成中)
- ・ 徳島におけるモデル事業(全県的に地域協議会を構築)の全国展開
- ・ 都道府県内市町村への説明会への参加
- ・ 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会において、全国団体への設置促進の依頼
- ・ 「地方消費者行政強化交付金」による財政支援

〈消費者庁作成資料〉

消費者安全確保地域協議会の意義・必要性
～設置・運営のポイント～

ポイント①設置のための形式的要件

○協議会の名称

- ・必ずしも「消費者安全確保地域協議会」の名称を用いなければならないわけではない。任意の名称で可。

○根拠規定の要否

- ・協議会の在り方は特定の形式に限定されず、事実上の会議体を設置すればよい。したがって条例の制定は必須ではない。
- ・要綱等において消費者安全法に基づく協議会であると明記することも必須ではない。

○設置主体

- ・「国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの」（法第11条の3第1項）
- ・民間団体等が組織している既存の会議を母体として協議会を組織する場合は、消費者行政部局が共同事務局となるなど、地方公共団体の機関が設置していると位置付けられるような工夫が必要。

○構成員

- ・必要に応じて関係者を構成員として加えることができる（法第11条の3第2項）
これ以上の限定はなく、地域の実情に応じた柔軟な構成・規模とすることが可能。

ポイント②既存の会議体の活用

○消費者行政分野や他分野における既存の会議との関係

- ・事務局が消費者行政部局か他部局かにかかわらず、既存会議を協議会として位置付けることは可能。
消費者教育推進地域協議会（消費者教育推進法第20条）や福祉部局が運営している会議体と一体的に運営することも可。
- ・様々な分野のネットワークにおいて、構成員が重複している地域の実情からすると、場合によっては協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと一体的に運営することも効率的な場合もある。
（他方で、既存会議の事務局と折り合いがつかない、既存会議の構成員が消費者被害の防止という目的に照らして適切でないといった場合には、消費者行政部局において、一から立ち上げたほうが効率的な場合もある。）
- ・既存会議を地域協議会として位置付ける場合の注意点
協議会の構成員には秘密保持義務が課されることから（法第11条の5）、消費者安全法の規定に基づく会議体であることについて、
 - ①会議の要綱等を改定する
 - ②会議の場で了承を得て議事録に残す
 - ③構成員に個別に了承をとる等の方法で、構成員が了知しうる状態にあることが必要。

ポイント③取組内容、設置の意義

○協議会の活動・取組内容

- ・協議会は、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行う（法第11条の4第1項）
協議会の構成員は、協議の結果に基づき、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行う（同第2項）
- ・「見守ること」は「その他の必要な取組」の例示。
将来的には見守り活動まで行われることが理想ではあるが、構成員間で、消費者被害の動向等を共有し対策を協議するだけでも協議会の取組として位置付けることは可能。

○協議会の設置の意義（特に、個人情報を取り扱わない協議会の場合）

- ・消費者被害に関する関係機関の関心を高め、高齢者等への情報提供のネタを頻繁に提供
- ・関係機関に消費生活センター等の役割を知ってもらう
- ・双方が「顔を知った関係」になる
⇒何か起きたときに、関係機関から消費生活センターに情報が上がってきやすくなる
＝消費者被害が見つかりやすい仕組み
- ・関係部署・機関同士の連携体制を法的裏付けのある制度として構築し、継続させていくことができる
＝人事異動に左右されない、キーパーソンに頼りきりにならない

ポイント④個人情報の取扱い

○見守り等の対象者に関する個人情報の取扱い

- ・協議会を組織する意義の一つは、構成員間で見守り等の対象者に関する個人情報を提供できるようにすること。

※地方公共団体等が保有する個人情報を第三者に提供することは、個人情報保護条例等により、法令に基づく場合等を除き、原則として禁止。

⇒改正消費者安全法では、見守り等の取組を行う地域協議会の構成員間で必要な情報（個人情報）を提供できる旨を規定（法第11条の4第3項）

- ・構成員が見守り等をより効果的かつ円滑に行うため、「見守りリスト」を作成する見守り等の取組の対象となる者を適切に選ぶことが必要。

⇒事務局が、当該地方公共団体内の他の部署が保有している既存の名簿や消費生活相談により得た情報、消費者庁等から提供された情報等を管理し、見守り等の取組の対象となる者のリストを作成することで、構成員が見守り活動を行うという方法が想定される。

- ・警察庁から各都道府県警察本部長宛に、地域協議会からの求めに応じて、必要な範囲で特殊詐欺等の捜査の過程で押収した名簿に基づくリストに登載されている者の情報提供を推進すべき旨の通知も発出。

※平成29年5月15日丁生企発第261号等 <http://www.npa.go.jp/laws/notification/seian/seiki/seianki20170515.pdf>

- ・見守り等の対象者の個人情報を提供する場合、必ずしも構成員全員に共有する必要はない。むしろ、実際に見守りを行う構成員の一部に限り提供するといった措置が必要。

ポイント⑤関係機関へのアプローチ

○他部局（福祉部局等）等の関係機関へのアプローチ

- ・地域包括支援センターの業務としての「権利擁護業務」（介護保険法第115条の45第2項第2号）、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（第27条第1項）
⇒消費者被害の防止及び対応、判断能力を欠く状況にある人への支援も含まれる。
- ・消費者被害の防止について認識されているところもあれば認識されていない場合もある。
一方、一度被害が生じると、地域包括の職員の業務量も格段に増えてしまうおそれ。
⇒消費生活センターが早期に適切に関わることで、地域包括の負担も軽減
- ・消費生活センター（消費生活相談員）には、法律上、消費生活相談に応じること、事業者に対しあっせんを行うことが認められている。
⇒この役割を広く周知し、消費生活センターに広く通報がなされるようにすることにより、関係者が独自に解決を図ることにより事態がさらに悪化、混乱することもありうる。
適切な対応が被害の未然・拡大防止につながる。
- ・既存の活動の中に「消費者被害の防止」という意識も加えてもらう。
- ・関係省庁から所管部局への通知
厚生労働省老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室長から各都道府県高齢者保健福祉主管 部長宛「市町村や地域包括支援センターにおける高齢者の「セルフ・ネグレクト」及び消費者被害への対応について」（平成27年7月10日）
警察庁生活安全局長から各地方機関の長及び各都道府県警察の長宛「消費者安全確保地域協議会への対応について（通達）」（平成28年3月10日） 等