

宮城県内の自治体長の皆様
消費者行政担当部局 御中

消費者安全確保地域協議会の設置等を求める要請書

令和4年1月13日

仙 台 弁 護 士 会
会 長 鈴 木 覚

第1 要請の趣旨

貴市町村に対し、消費者被害の防止・救済のため、以下の事項を要請いたします。

- 1 消費者安全確保地域協議会（法定の見守りネットワーク）を設置すること。同協議会においては、構成員が対象者の個人情報と共有することが可能な運用を検討すること。
同協議会設置運営にあたり、重層的支援体制整備事業を実施し、これを活用することも検討すること。
- 2 消費者安全確保地域協議会（法定の見守りネットワーク）を設置しない場合であっても、重層的支援体制整備事業として、福祉部局と消費者行政担当部局及び関係機関が連携し消費者被害の防止・救済のための体制（広い意味での「見守りネットワーク」）を構築すること。

第2 要請の理由

1 要請事項1について

(1) 消費者安全確保地域協議会制度の目的

近年、高齢者の世帯構成において「単独世帯」や「夫婦のみの世帯」等の少人数の世帯構成の割合が増加していることから、高齢者の消費者被害を予防し、救済を図るためには、その高齢者が生活する地域においてネットワークを作り「見守り」を実施することが重要な課題となっています。このような課題に対応するため、消費者支援のための見守りのネットワークを推進する法的枠組として、2014年（平成26年）6月の消費者安全法の改正により、地方公共団体に「消費者安全確保地域協議会」（以下「地域協議会」という。）を設置することが可能となりました（同法第11条の3・条項は別紙のとおり）。改正法は、2016年（平成28年）4月より施行されています。

地域協議会は、地方公共団体の関係部署と地域の関係者が連携して高齢者等の見

守り活動を行うことを目的としたものです。同協議会の構成員には個人情報保護法の例外（法令に基づく場合）が規定されており（同法11条の4），判断能力が十分でない等の事情から本人の同意が得られないような事案においても，個人情報を共有しながら実効性のある支援が可能な仕組みとなっています。

（2）地域協議会の設置状況と仙台弁護士会のシンポジウムの開催

しかし，2021年（令和3年）12月末時点で地域協議会を設置しているのは，全国1788の地方公共団体のうち363（約20％）にとどまっています。消費者安全法において設置が目標とされている人口5万人以上の市区においても，地域協議会が設置されているのは，全国540の地方公共団体のうち145（約27％）に過ぎません。また，地域協議会が設置されている市区においても，個人情報の提供や共有を行わない扱いのため本来の機能を有しない組織も少なくありません。

宮城県内においても，地域協議会が設置されているのは，仙台市と大崎市の2市にとどまっており，個人情報の共有が可能な運用がなされているのは大崎市のみです。

以上のような現状を踏まえ，当会は，令和3年9月11日に，日本弁護士連合会第63回人権擁護大会（令和3年10月14日，15日に岡山市で開催）のプレシンポジウム（地域のネットワークで消費者被害を防ぐー消費者安全確保地域協議会の設置を目指してー）を開催し，宮城県内の見守りのためのネットワーク設置に向けた課題を検討いたしました。

（3）地域協議会の有用性

プレシンポジウム開催にあたり実施した宮城県内の市町村（消費者部局，福祉部局）を対象としたアンケート調査では，同協議会を未だ設置しない理由として，「協議会を設置しなくても，既に他機関との連携がある」（回答全体の63.2％），「既に消費者被害につき見守りを実施できている」（同36.8％）との回答が多く見られました（別添アンケート結果参照）。

見守り等に必要な取組は，地域協議会という形を用いなくても可能ですが，法定機関である地域協議会を設置することには以下のような大きなメリットがあり，消費者被害の未然防止に役立つとされています。

①他機関・団体との制度的な連携

福祉行政担当部門・警察・地域包括支援センターその他の機関・団体との制度的な形での連携（組織の目的を自覚した継続的な取り組み）を確保することができる。

②個人情報の利用

前記のとおり，地域協議会とすることにより，個人情報保護法の例外とされます。

特に、本人の同意が得られない場合でも個人情報扱える仕組みは問題解決にとって非常に有効であり、現に大崎市においては、このような仕組みにより、高齢者の自宅を訪れる不審な訪問者を察知し被害予防につなげるなど、多くの成果が報告されております（添付の日弁連人権擁護大会シンポジウムにおける大崎市の報告参照）。

（４）地域協議会設置の要請

本人同意を得るのが難しいような事案でも、個人情報が活用できれば、地方自治体内の消費者行政部署と福祉部署及び地方自治体の外部の関係機関等との間でより実効性のある連携を行うことが可能となることから、既に関係各所間の連携が図られている地方自治体においても、同協議会の設置はとても意義のあるものです。

そこで、当会は、貴市町村に対し、要請の趣旨第１項のとおり、消費者安全確保地域協議会を設置すること、個人情報共有ができることが地域協議会の大きなメリットであることから、設置に当たっては構成員間で対象者の個人情報の共有を可能とする運用とすることを要請いたします。

（５）重層的支援体制整備事業との連携・同事業の活用

また、地域協議会設置にあたっては、現在、厚生労働省において、「地域共生社会」の実現に向け「重層的支援体制整備事業」が実施されているところ、同事業との連携・同事業の活用が考えられます。

同事業と地域協議会制度との連携については、令和３年１０月１日付厚生労働省社会・援護局地域福祉課長、消費者庁地方協力課長連名の通知書「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」においても、「地方自治体の民生主管部と消費者行政担当部局が積極的に連携し、消費者被害の防止に向けて取り組むこと。その際、同事業に消費者行政部局が関与し、見守りネットワーク（注：この書面では地域協議会のことを指している）としても一体として運用することにより、効率的・効果的かつ実効性のある取組とすること。」などが要請されています。

同通知書では、具体的な方法として、「重層的支援会議・支援会議については、その目的や内容に応じて、開催頻度や開催方法が決定されることとなるが、見守りネットワークの会合と組み合わせで開催することも可能である。」（３頁）とされているように、同事業における会議や組織を「法定の地域協議会」として位置づけるなどの方法を取ることで、消費者行政担当部局が単独で設置するより手続的・財政的負担を軽減することも可能と考えられます。

同事業は、希望する自治体が行う事業ですが、これを実施することによって地域協議会の設置がしやすくなるものと考えられることから、貴市町村において積極的な応募をご検討願います。

2 要請事項2について

重層的支援体制整備事業においては、上記のとおり、同事業と地域協議会（法定の見守りネットワーク）の一体的運用が望ましいとされていますが、地域協議会（法定の見守りネットワーク）を設置しなくても、同事業を実施する中で福祉部局と消費者行政担当部局及び関係機関が連携し、消費者被害の防止・救済のための体制（広い意味での「見守りネットワーク」）を作ることが可能となると考えられます。

そこで、貴市町村に対し、地域協議会（法定の見守りネットワーク）を設置しない場合であっても、消費者被害を防ぐ体制を、重層的支援体制整備事業として構築することについて検討いただきたく要請をいたします。

3 まとめ

地方公共団体の関係部署と地域の関係者が連携して高齢者等の見守り活動を行うことの重要性をふまえ、重層的支援体制整備事業を活用するなどにより消費者安全確保地域協議会（法定の見守りネットワーク）を設置すること、あるいは重層的支援体制整備事業として、福祉部局と消費者行政担当部局及び関係機関等が連携し消費者被害を防ぐ体制を構築することについて、ぜひ前向きに取り組んでいただきたく、要請いたします。

以 上

別 紙

消費者安全法（抜粋）

（目的）

第1条 この法律は、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、内閣総理大臣による基本方針の策定について定めるとともに、都道府県及び市町村による消費生活相談等の事務の実施及び消費生活センターの設置、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等の実施、消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置その他の措置を講ずることにより、関係法律による措置と相まって、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的とする。

（消費者安全確保地域協議会）

第11条の3 国及び地方公共団体の機関であつて、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（以下この条において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

（協議会の事務等）

第11条の4 協議会は、前条の目的を達成するため、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ものとする。

2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、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ものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

宮城県内市町村に対するアンケート調査について

第1 アンケート調査

宮城県内の市町村における高齢者・障害者に対する消費者被害防止のための見守りネットワークの推進状況（特に消費者安全確保地域協議会（以下、「地域協議会」という）の設置状況）を調査するために、仙台弁護士会では、仙台市及び大崎市を除く県内33市町村に対し、次の2つのアンケートを実施した。アンケート発出時期は、令和3年5月31日であり、同日から同年6月30日までの回答をとりまとめた。

(1) 市町村消費者行政部署向け調査【アンケート1】

－県内全市町村の消費者行政部署向けアンケート調査

(2) 市町村福祉部署向け調査【アンケート2】

－県内全市町村福祉部署向けアンケート調査

なお、仙台市及び大崎市については、上記アンケート実施に先立ち、日本弁護士連合会（以下、「日弁連」という）が同種のアンケート調査を実施していたため、今回のアンケート調査から除外したが、本報告においては、仙台市及び大崎市からの日弁連アンケートに対する回答を含めている。

第2 アンケート調査の概要

1 市町村消費者行政部署向け調査【アンケート1】

(1) アンケート1については、上記日弁連アンケートを含め県内35全市町村を対象に実施し、21市町村の消費者行政部署から回答を得ることができた（回答率60.0%）。

(2) アンケート結果の要点は次のとおりである。

ア) 高齢者等の消費者被害予防と救済のための取組

アンケート1に回答した21市町村のうち、高齢者や障害者についての消費者被害予防と救済の取組を行っている市町村が14市町村で、66.7%の市町村が何らかの取組を行っていた（問1）。

具体的な取組として、「高齢者に対する出前講座の実施」が最も多く（13市町村）、「高齢者と関係する人々や団体への出前講座の実施」（9市町村）、「高齢者向け消費生活情報の提供」（7市町村）という順番となっている（問2）。また、高齢者・障害者宅への戸別訪問を実施している市町村や消費者被害防止啓発物品を作成している市町村もそれぞれ1つずつあり、高齢者の消費者被害予防・救済の必要性に対する市町村の認識は高いものといえる。

一方で、「障害者に対する出前講座の実施」を行っているのは2市町村、「障害者と関係する人々や団体への出前講座の実施」を行っているのは3市町村、「障害者向け消費生活情報の提供」を行っているのは2市町村に留まっており、高齢者に比較して障害者に対する消費者被害予防の取組はまだ不十分な状況であると評価できる。

イ) 地域協議会の設置

回答のあった21市町村のうち、地域協議会を設置している市町村は仙台市と大崎市の2市のみであり、その他の19市町村は地域協議会を設置していない(問3)。この19市町村のうち、「地域協議会を設置する予定はない」とする回答が16市町村(84.2%)であり、「設置を検討中である」とする回答は2市町村に留まった(問16。1市町村が未回答)。このように、宮城県においては、残念ながら地域協議会の設置は進んでいないのに加え、設置の必要性の認識も進んでいないことがアンケート結果からも明らかといえる。

地域協議会を直ちに設置しない理由として、「地域協議会を設置しなくても、既に他機関等との連携がある」との回答が12市町村(63.2%)、「地域協議会を設置しなくても、既に高齢者や障害者の消費者被害について見守りを実施できている」との回答が7市町村(36.8%)、「地域協議会を設置したいが、その方法がわからない」との回答が1市町村、「高齢者や障害者の消費者被害について見守りの必要を感じない」との回答が1市町村であり(問18)、高齢者・障害者の消費者被害について見守りの必要性は認識しつつも、地域協議会を設置するメリットを強く感じていないことが伺える。確かに、地域協議会を設置しなくとも消費者支援のための見守りネットワークを推進することは可能かもしれないが、地域協議会の設置を国や都道府県が推進しているにも関わらず、宮城県においては未設置の市町村に設置の具体的動きが見られないことは、県内の市町村において未だ十分な理解が得られていない結果であると思われる。

【地域協議会を設置しない理由】

設置しなくても、既に他機関等との連携がある	16市町村	63.2%
既に消費者被害につき見守りを実施できている	7市町村	36.8%
設置したいが、その方法がわからない	1市町村	5.3%

消費者被害について見守りの必要性を感じない	1市町村	5.3%
-----------------------	------	------

ウ) 他部署・他機関との連携

① 他機関等との連携の有無及び連携状況

アンケートに回答した21市町村のうち、18市町村(85.7%)が、消費生活センター又は消費生活相談窓口(以下、「消費生活センター等」という)と自治体内の他部署(福祉部署等)や自治体外の他機関(社会福祉協議会、警察等。以下、「他機関等」という。)との間で、消費者被害の予防と救済の側面について、連携がなされている旨回答しており、具体的な連携状況としては、「消費生活相談を行う上で他機関等に協力を求めることができる」との回答が14市町村(66.7%)、「他機関等が消費者被害を発見した場合、消費生活センター等へ消費生活相談のつながりがある」との回答が13市町村(61.9%)、「他機関等を通じて高齢者や障害者に消費生活被害の情報提供ができる」との回答が8市町村(38.1%)、「他機関等との間で消費生活被害予防や救済について意見交換する機会がある」との回答が4市町村(19.0%)であった。一方で、他機関等と「特に連携がなされていない」との回答も3市町村(14.3%)あった(問19)。

【他機関等との連携状況】

他機関等に協力を求めることができる	14市町村	66.7%
他機関等が消費者被害を発見した場合にセンター等へのつながりがある	13市町村	61.9%
他機関等を通じて高齢者や障害者に消費生活被害の情報提供ができる	8市町村	38.1%
他機関等との間で意見交換する機会がある	4市町村	19.0%
特に連携がなされていない	3市町村	14.3%

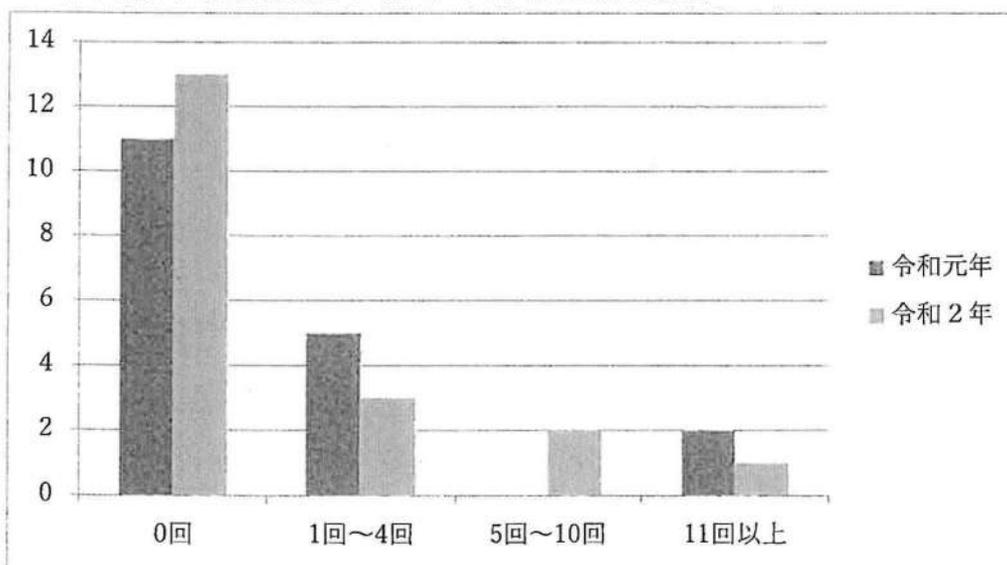
高齢者からの消費生活相談のうち、他機関からのつながりや通報に基づく件数に関し、令和2年度において、①総相談件数、②高齢者についての相談件数及び③高齢者についての相談件数のうち他機関からのつながりや通報による件数という①から③まですべてを集計している15市町村についてみると、全15市町村合計で、①総相談件数は7988件、②高齢者についての相談件数は2374件(①の29.7%)、③高齢者についての相談のうち、他機関からのつ

なぎや通報による件数は92件（②の3.9%）となっており（問21。別紙②参照）、他機関からのつなぎや通報によって消費生活相談に至った割合は極めて少ないといわざるを得ない。

問19において、他機関との何らかの連携を行っている市町村は85.7%あったが、問21における相談件数から見る限り、他機関との連携はまだ不十分であり、より一層の連携強化を図る必要がある。

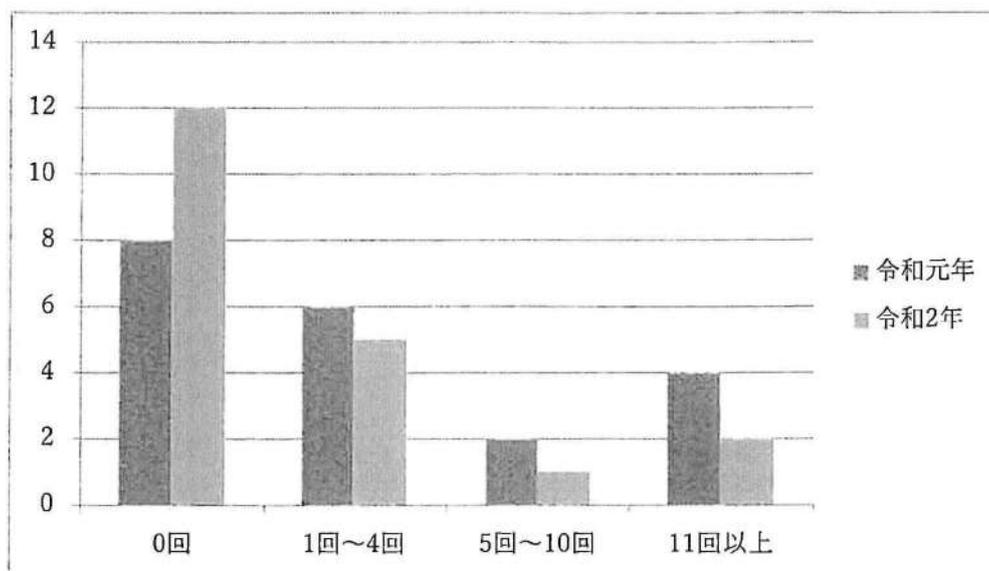
他機関等への消費生活に関する情報提供を行った具体的回数については、会議や意見交換の場での情報提供回数は、令和元年度が1回～4回との回答が5市町村、5回～10回が0市町村、11回以上との回答が2市町村で、0回との回答が11市町村であり、令和2年度については、1回～4回との回答が3市町村、5回～10回との回答が2市町村、11回以上との回答が1市町村である一方、0回との回答が13市町村であった（問22）。

【会議や意見交換の場での情報提供回数】



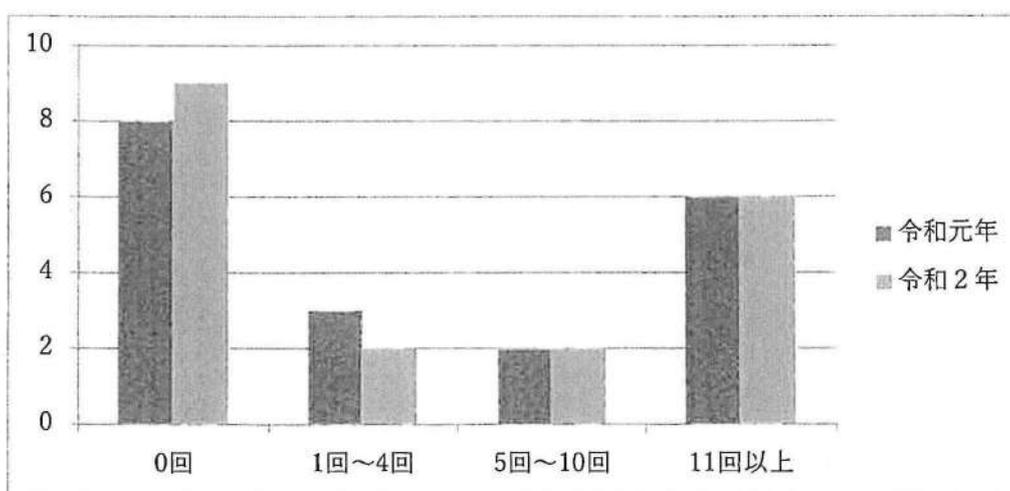
出前講座の実施回数については、令和元年度につき、1回～4回との回答が6市町村、5回～10回との回答が2市町村、11回以上との回答が4市町村で、0回との回答が8市町村、令和2年度については、1回～4回との回答が5市町村、5回～10回との回答が1市町村、11回以上との回答が2市町村の一方で、0回との回答が12市町村であった（問22）。

【出前講座の実施回数】



消費生活情報誌や消費生活情報資料の提供については、令和元年度の回数につき、1回～4回との回答が3市町村、5回～10回との回答が2市町村、11回以上との回答が6市町村であり、0回との回答が8市町村、令和2年度につき、1回～4回との回答が2市町村、5回～10回との回答が2市町村、11回以上との回答が6市町村、0回との回答が9市町村であった（問22）。

【消費生活情報誌・消費生活情報資料の提供】



また、その他機関等に対する情報提供を行った機会として、自治体主催の合同相談会（消費生活相談、行政相談、外国人相談、人

権相談など)において、相談を担当とする民生委員や市民課窓口職員との間で情報交換を行うとの回答もあった(問22)。

なお、他機関等への消費生活に関する情報提供のうち、会議や意見交換の場での情報提供回数及び出前講座の実施回数について、令和2年については、令和元年に比べ減少しているが、これは今般のコロナウィルス感染症が影響していると思われる。

② 具体的な連携先機関

消費者被害の予防や救済を目的とした連携関係にある具体的な機関については、連携がなされていると回答した18市町村中、地域包括支援センターとの回答が15市町村と最も多く(83.3%)、自治体福祉担当部署が14市町村(77.8%)、社会福祉協議会及び弁護士(又は弁護士会・法テラス)がそれぞれ11市町村(61.1%)、民生委員・児童委員(又はその連絡会)及び警察がそれぞれ7市町村(38.9%)、教育委員会が5市町村(27.8%)、町内会・自治会が4市町村(22.2%)、消費者団体及び相談支援専門員(又はその連絡会)がそれぞれ3市町(16.7%)、介護支援専門員(又はその連絡会)及び老人クラブがそれぞれ2市町村(11.1%)、介護サービス事業者、障害者基幹相談支援センター、障害福祉サービス事業者、金融機関及び宅配事業者がそれぞれ1市町村ずつ(5.6%)であった(問20)。

【具体的な連携機関】

地域包括支援センター	15市町村	83.3%
自治体福祉担当部署	14市町村	77.8%
社会福祉協議会	11市町村	61.1%
弁護士(又は弁護士会・法テラス)	11市町村	61.1%
民生委員・児童委員(又はその連絡会等)	7市町村	38.9%
警察	7市町村	38.9%
教育委員会	5市町村	27.8%
町内会・自治会	4市町村	22.2%
消費者団体	3市町村	16.7%
相談支援専門員(又はその連絡会等)	3市町村	16.7%
介護支援専門員(又はその連絡会等)	2市町村	11.1%
老人クラブ	2市町村	11.1%
介護サービス事業者	1市町村	5.6%

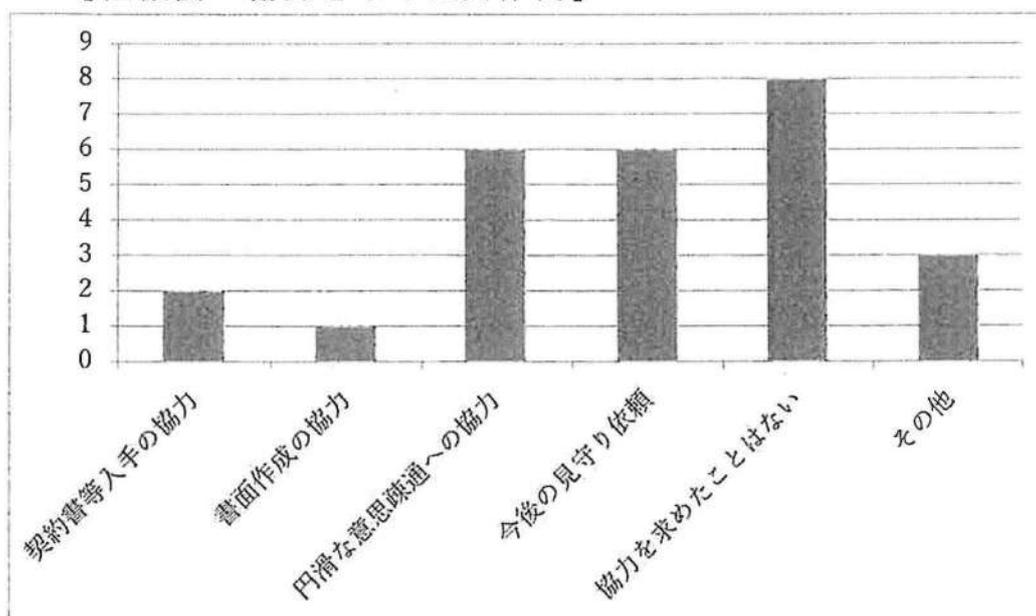
障害者基幹相談支援センター	1市町村	5.6%
障害福祉サービス事業所	1市町村	5.6%
金融機関	1市町村	5.6%
宅配業者	1市町村	5.6%

この回答結果から、高齢者福祉、地域福祉関連の機関との連携はある程度進んでいるのに比較して、障害者福祉関係機関との連携はまだ不十分であるといえる。

③ 他機関等へ協力を求めた具体例

消費生活センター等が他機関等へ協力を求めた具体例として、「契約書等の入手の協力」との回答は2市町村、「クーリング・オフ通知書作成の協力」との回答は1市町村、「疾病や障害によってコミュニケーションが困難な相談者との相談を円滑に行う協力」が6市町村、「継続的に被害を受ける可能性がある相談者について相談終了後の見守りを依頼した」が6市町村、その他の具体例として、DVやアルコール依存に関して担当部署に見守りを依頼したり、シェルター利用の可否の問い合わせを行ったとの回答が1市町村、「協力を求めたことはない」との回答が8市町村であった（問25）。

【他機関へ協力を求めた具体例】



④ 他機関等との連携状況の認識・課題

アンケート回答のあった21市町村のうち、他機関等との連携について、現在のものでも十分と考えているのは11市町村（52.4%）であり、現在のものでも十分ではない（更に強化する必要がある）と考えているのが8市町村（38.1%）であった（未回答が2市町村、問26）。

他機関等との連携が現在のものでも十分でないと考えている8市町村のうち、連携強化が困難な事情として、「連携を図る・強める時間（人手）がない」とする回答が7市町村（87.5%）であった（問27）。

他機関との連携について、現在のものでも十分との回答が過半数を占めているが、後述するようにかかる連携状況に関する福祉部署の認識の低さを考えれば、現在のものでも十分といえるかは慎重に判断する必要があると思われる。

エ) 地域福祉計画の策定

地域福祉計画が策定されていると回答した自治体は16市町村（76.2%）であり、策定されていないと回答した自治体は5市町村（23.8%）であった（問28）。

地域福祉計画が策定されている自治体のうち、計画の中に消費者トラブルへの対応や消費者のための見守りに関する事項が含まれているかに関しては、「消費者トラブルへの対応に関する事項」の記載があるのが5市町村、「高齢者等の消費者被害の見守りに関する事項」の記載があるのが4市町村、「地域協議会に関する事項」の記載があるのが2市町村、「消費生活協力団体・消費生活協力員に関する事項」の記載があるのが1市町村、「盛り込まれていない」との回答が6市町村であった（問29）。

2 市町村福祉部署向け調査【アンケート2】

- (1) アンケート2についても、アンケート1同様、日弁連アンケートを含め県内35全市町村を対象に実施し、14市町村の福祉部署から回答を得ることができた（回答率40.0%）。
- (2) アンケート結果の要点は次のとおりである。

ア) 消費者被害予防・救済のための見守りネットワーク

アンケート回答のあった14市町村のうち、地域協議会を設置している自治体は1つのみであり（宮城県において実際に地域協議会を設置しているもう1つの市は残念ながら未回答であった）、

13市町村は地域協議会を設置していない自治体であった。

高齢者の消費者被害を予防・救済するための見守りネットワークの存在について、14市町村のうち、ネットワークはない」との回答が8市町村（57.1%）、「ネットワークの存否を把握していない」との回答が5市町村（35.7%）であり（問1）、消費者部署による高齢者の消費者被害を予防・救済するための見守りネットワークに関する取組みについて関心が低いことが伺われた。

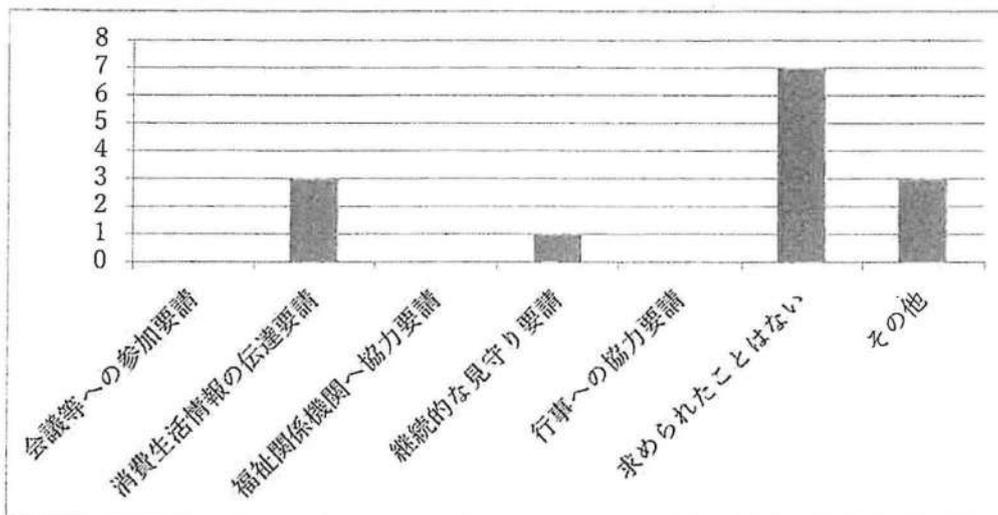
但し、前述の日弁連によるアンケートにおいて、宮城県以外の地域協議会設置自治体においても、「ネットワークはあるが、参加していない」との回答や、「ネットワークはない」、「ネットワークの存在を把握していない」と回答する市町村もあり、地域協議会を設置したとしてもそれで連携が十分になるわけではなく、消費者部署から積極的に連携を働きかけなければ、重要な問題として認識されないことと思われる。

イ) 消費者行政部署との連携の状況

消費者行政部署からのアンケート回答においては、「既に福祉部署との連携がある」ことが地域協議会を設置しない理由の1つとして挙げられているが（アンケート1・問19参照）、消費者行政部署から消費生活に関する情報の提供を受けたことがあるかとの質問に対し、「情報提供があった」との回答が8市町村（57.1%）であるのに対し、「情報提供は特になかった」との回答も6市町村（42.9%）あり、消費者行政部署と福祉部署との連携状況に関する認識に違いがあるように思われた（問2）。

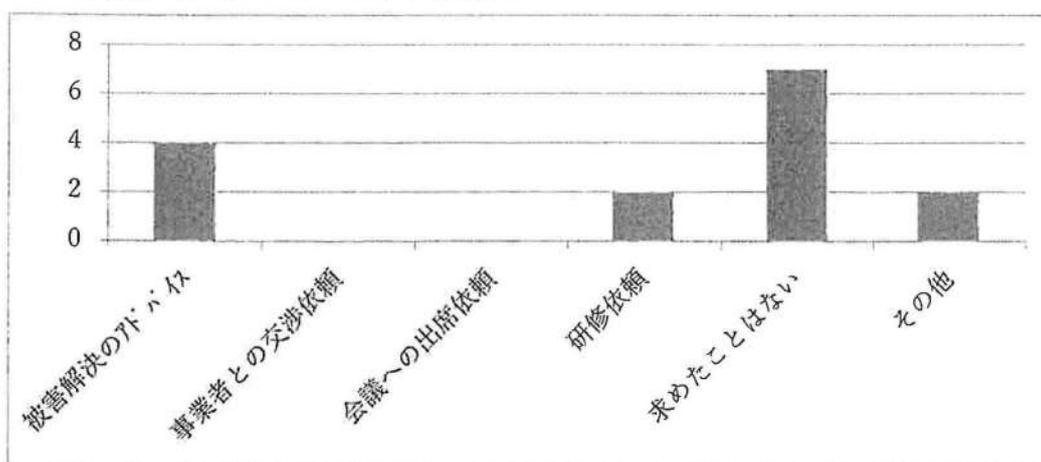
また、消費者行政部署から消費者被害の予防・救済に関する協力を求められたことはあるかとの質問については、「高齢者や障害者に関する消費生活情報の伝達要請」があった旨の回答が3市町村（21.4%）、「継続的に被害に遭う可能性のある高齢者や障害者の見守り」との回答が1件（7.1%）、その他としてチラシやポケットティッシュ等の配布要請が3市町村（21.4%）だった一方で、「特に協力を求められたことはなかった」との回答が7市町村（50.0%）と半数を占めた（問4）。

【消費者行政部署からの協力要請】



福祉部署から消費者行政部署への協力要請については、「消費者被害に遭った（又は遭う可能性のある）高齢者や障害者に関する被害防止や解決のアドバイス」との回答が4市町村（28.6%）、「福祉関係者に対する消費者被害に関する研修依頼」が2市町村（14.3%）だった一方で、「特に求めたことはなかった」との回答が7市町村（50.0%）と半数を占め、消費者行政部署に対し意見を述べる機会についても、「意見を述べる機会はない」との回答が9市町村（64.3%）と最も多かった（問5、問6）。

【福祉部署からの協力要請】



以上のように、アンケート結果からは、福祉部署の認識としては、消費者行政部署との連携が十分になされているわけではない

と見ることができる。

ウ) 消費者行政部署との連携強化についての姿勢

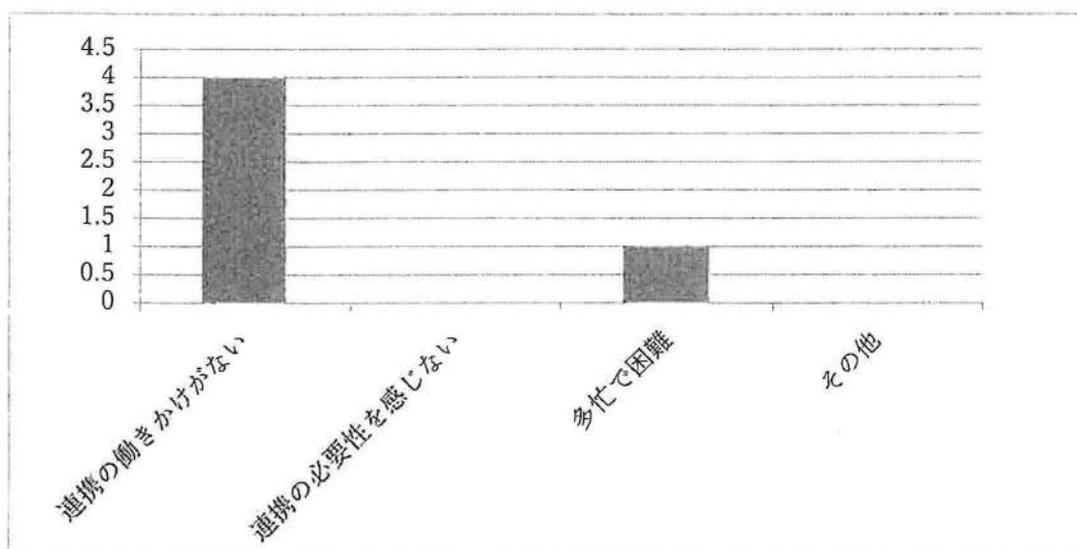
「消費者被害への対処に困難を感じるかどうか」という質問に対し、困難を感じることがないと回答したのは3市町村(21.4%)に留まり、多くの市町村福祉部門が、何らかの困難性を感じていることが確認できた(問8)。

消費者行政部署との連携強化については、「消費者部門との連携強化に困難な点がある」との回答が4市町村(28.6%)、「消費者部門との連携強化は必要だが、連携強化に困難な点はない」が8市町村(57.1%)であり、合計85%以上の市町村福祉部門が連携強化の必要性を認識していることが明らかとなった(問9)。

さらに、高齢者や障害者の消費者被害の予防と救済に関する消費者行政部署に対する要望を尋ねる質問(問11)では、情報提供やネットワーク会議への参加といった要望を挙げている回答があり、連携強化が必要だと感じている市町村福祉部署が多いことを示しているものと思われる。

一方で、「消費者部門との連携強化に困難な点がある」とする理由としては、「消費者部門から連携の働きかけがない」との回答が4市町村(28.6%)、「多忙でこれ以上の連携が難しい」との回答が1市町村(7.1%)であった。

【消費者行政部署との連携強化の困難な点】



当然のことであるが、消費者被害予防や救済のための連携は、多

忙だから取り組む必要がないという事業ではないため、消費者行政部署においては、より積極的な働きかけをして、福祉部署の理解を得ながら、福祉部署に負担の少ない運用の仕方を検討する必要がある。

第3 総括

1 地域協議会設置の利点の理解の点

本アンケート調査の結果、地域協議会を未だ設置しない理由については、「地域協議会を設置しなくても、既に他機関との連携がある」(63.2%)、「既に消費者被害につき見守りを実施できている」(36.8%)と回答した市町村が多かった。しかし、「他機関との連携」といっても、どの程度・どの様な連携や見守り体制が確保されているのかが問題であり、特に後述するように、かかる連携についての消費者行政部署と福祉部署とで認識に相違がある実情を踏まえると、現状で十分なものといえるかは慎重に検討されなければならないように思われる。個人情報に関する特別の規定があることが、地域協議会制度の1つの特徴であり、具体的な事案に対応するためには、本人の同意が得られない場合でも個人情報を扱える仕組みはとても有用と考えられる。本人同意を得ない個人情報の扱いを効果的に行うことができれば、消費者行政部署と福祉部署との間でより実効性のある「連携」を行うことができるとの理解を広めていく必要性が感じられる。多くの自治体内で連携を充実させるとともに、協議会設置の有用性を理解し、設置を進めるように働きかけをする必要がある。

2 消費者行政部署と他機関との連携についての認識の齟齬

消費者行政部署に対するアンケート結果では、消費者被害の予防と救済の側面について、他機関との連携がなされているとの回答が85.7%に上り、具体的には、「他機関等に協力を求めることができる」との回答が66.7%であったのに対し、福祉部署に対するアンケート結果では、消費者行政部署から消費生活に関する情報の提供を受けたことがあるかとの質問に対して、「情報提供は特になかった」との回答が42.9%、消費者行政部署から消費者被害の予防・救済に関する協力を求められたことはあるかとの質問に対して、「特に協力を求められたことはなかった」との回答が50.0%もあるなど、福祉部署としては、消費者行政部署との連携・協力体制はあまり積極的に行われているものではないとの認識が伺われ、連携に対する両者における認識には大きな違いが感じられ、消費者行政部署の一層の努力が必要である。

3 障害者福祉関係機関との連携の遅れ

本アンケートにおいて、消費者被害の予防や救済を目的とした連携関係にある具体的な機関について、地域包括支援センターとの連携があると回答した市町村が 15 市町村（83.3%）だったのに対し、障害者基幹相談支援センター及び障害福祉サービス事業所と連携があると回答した市町村はどちらも 1 市町村（5.6%）ずつであり、また、障害者に対する出前講座や障害者と関係する人々や団体に対する出前講座の実施についても高齢者の場合と比べて著しく少ない状況となっており、障害者の消費者被害の予防・救済のための連携をより一層進める必要があるといえる。

以上

本市の消費者安全確保地域協議会の組織や活動内容についてお話しさせていただきます。

本協議会は、平成30年4月に設置いたしました。

高齢者や障がい者の消費者トラブルの相談が増加傾向にあり、「騙されたことに気づきにくい」など家族や周囲が気づいた時にはより深刻な状況に陥ってしまうことから、消費者安全の確保のための取り組みを効果的かつ円滑に行うことを目的とし、設置いたしました。

構成員は15人以内で、福祉関係団体の民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会のほか、市内の警察署、県の振興事務所、市の防犯、生活困窮、障がい者福祉、高齢者福祉のそれぞれの担当課、そして、管内の郵便局、新聞社、新聞販売店から委員を選出いただき、年1回程度の会議を開催して情報交換・意見交換を行っています。

福祉関係者については市民の生命や健康を守るため見守りを行っており、協議会の目的達成には福祉部門との連携が不可欠です。また、郵便局は市と締結した包括連携協定で市民の見守り活動を実施していること、さらに効果的な周知啓発のためには、防災無線担当、新聞への記事掲載、新聞折込チラシなど機動的な対応も重要です。

協議会の構成員間で個人情報の取扱いができることになっていますが、会議では個人情報を共有しません。大崎市流の取扱いをご説明いたします。

この資料の下の※の説明をご覧ください。「地域協議会の設置により、個人情報保護法の例外規定が適用となり、たとえ本人同意が得られない場合であっても、地域協議会内の構成員間で、見守り対象者に関する個人情報を共有でき、地域内で被害に遭っていると考えられる高齢者等の個人情報を共有することができます。このことから、これまで埋もれがちであった精神疾患や認知症等により本人同意が得られないケース等についても、協議会構成員が気付いた場合は、消費生活センターに情報をお寄せ下さい。」としています。寄せられ

た通報や相談については、必要な場合に関係する機関のみで別途ケース会議等を持つなどして、解決や拡大防止など具体的な対応を検討しています。

協議会を設置したことで消費者問題に関する理解協力が得られやすくなり、さらに個人情報共有ができることから、民間団体を含めた構成員の早期通報が可能になり、被害の早期発見と早期対応につながりました。具体的な対策検討においても、家族親族構成、精神障害等の有無や程度、財産の有無や内容などが共有できると、その事案の緊急性やどの部署が何をすればよいのかの判断に役立ちます。個人情報共有は、見守りの協力体制をつくる上で大変有効です。

実際の事例をご紹介します。

地域包括から90代女性のもとに不審な男性が何度も出入りしているとの通報がありました。状況がわからない中で、地域の民生委員児童委員に「困っていることはないか」と聞いてもらいましたが、本人は答えをはぐらかしたそうです。高齢者は被害に気付かないか、恥ずかしくて言わないこともあります。地域包括が受けた介護施設入所の相談を通じて本人の通帳が確認でき、口座から高額な引き落としがあることが判明しました。その段階で消費生活センターの相談に誘導し、原野商法被害が発見され、被害の拡大を予防する体制も作れました。本人が被害と認識していない中で、本人同意がないと通報や相談ができないとしたら、被害の発見や対応が遅れたと思われる。

もう一つの例は、地域包括から認知症で一人暮らしの方あて、裁判所からの強制執行通知を発見したという通報でした。本人は通知の意味を理解できない中で、ネグレクトにより健康状態も悪化していたことから、まずは施設入所の支援により、本人の体力の回復を優先しました。回復後に消費生活センターと弁護士が相談対応し、直ちに強制執行されることは免れました。これは福祉部門との情報

共有により優先順位を付けて対応した事例です。

大崎市では、以前から部署の枠を超えて住民の問題解決に取り組んでいましたが、個人情報共有が可能になったことで、さらに協力が得られ易くなり、行政と関係機関の枠を超えた連携協力も有効に機能しました。本市のような限定的な個人情報の取扱いでも、見守り強化と被害の早期解決や拡大防止に大きな効果があります。

大崎市からの報告は以上となります。

大崎市消費者安全確保地域協議会（平成30年4月設置）の組織，活動内容

1) 現状

- ・現代社会は、ますます複雑で巧妙な手口の被害が増加傾向
- ・高齢者や障がい者等の判断力が不十分となった人の消費者トラブルの相談が増加傾向
- ・65歳以上の相談者は全体の約36%、年代別では70歳以上の相談が多い。

2) 課題

被害に遭った高齢者等は、「騙されたことに気づきにくい」、「被害に遭っても一人で抱え込んで周囲に相談しない」、「社会的孤立により、情報が届きにくい」などの傾向があるため、被害が拡大してしまうなど、家族や周囲が気づいた時にはより深刻な状況に陥っていることがある。

3) 背景

- ・消費者安全法の改正（平成28年4月施行）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
- ・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年3月24日）

4) 設置の目的

高齢者等の消費者被害の未然防止や拡大防止等、消費者安全の確保のための取組みを効果的かつ円滑に行うため

5) 構成員

協議会は次の委員15人以内で構成する。

民生委員児童委員協議会，社会福祉協議会，警察署，宮城県北部地方振興事務所，大崎市役所（防災安全課，社会福祉課，高齢介護課），その他市長が必要と認める事業所又は団体（郵便局，新聞社，新聞販売店）

6) 協議会の取組み

(1) 会議開催 年1回程度

（必要に応じて臨時に開催する場合あり）

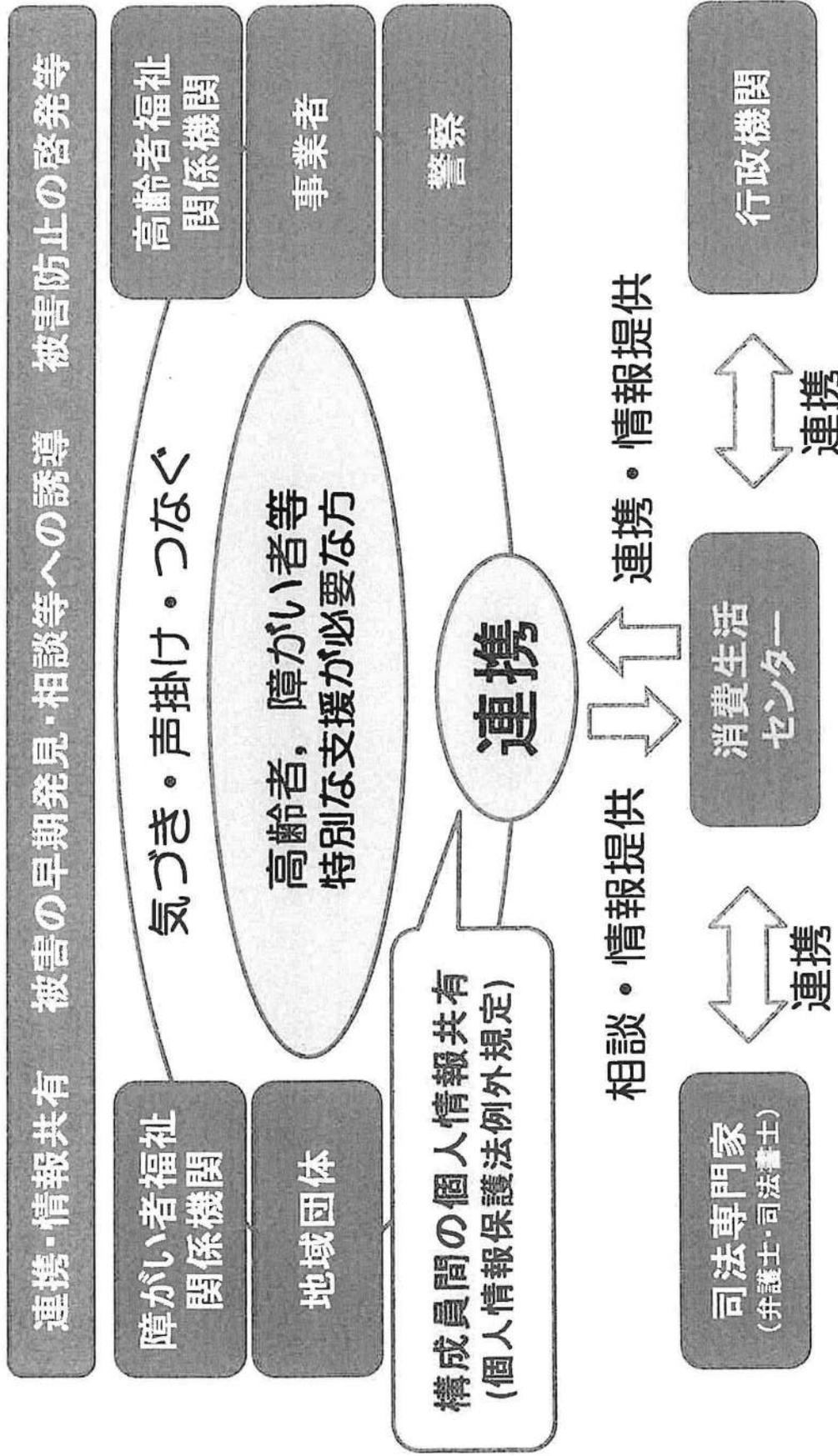
(2) 活動内容

- ① 高齢者等の消費者被害の現状把握及び関係機関との連携
- ② 消費者トラブルの未然防止のための啓発活動等の具体的な手法の検討
- ③ 高齢者等と適当な接触を保った見守り活動の推進による，消費者被害の早期発見及び相談窓口への誘導等

(3) 個人情報の取扱い

構成員は市内全体という広い地域を対象範囲とされている機関・団体であり，会議の場で特定の個人を取り上げることは適切でないことから，特定の個人の個人情報，取り扱わないこととする。

消費者安全確保地域協議会の 連携・見守り体制のイメージ図



※ 消費者安全法に基づき消費者安全確保地域協議会の設置により、個人情報保護法の例外規定が適用となり、たとえ本人同意が得られない場合であっても、地域協議会内の構成員間で、見守りの対象者に関する個人情報を提供でき、地域内で被害に遭っていると考えられる高齢者等の個人情報共有することができま。

このことから、これまで埋もれがちであった精神疾患や認知症等により本人同意が得られないケース等についても、協議会構成員が気付いた場合は、消費生活センターに情報をお寄せください。当センターにて本人への聞き取りや関係機関と調整し、必要に応じて弁護士等も含めてケース会議等をもち、被害の早期解決や拡大防止、未然防止につなげるための具体的な対応を検討します。