

消地協第104号
令和2年4月24日
消費者庁地方協力課

消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関するQ&A

令和2年2月に消費者庁地方協力課がとりまとめた「消費者安全確保地域協議会の設置見込み調査」により、消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）の設置に係る主な阻害要因が明らかとなりました。本調査の中で御指摘のあった阻害要因の中には、誤解に基づくと考えられるものも散見されておりましたので、この度、地域協議会に対する一層の理解が深まるようQ&Aをまとめました。各地方公共団体におかれましては、本Q&Aを参考にいただき、地域協議会の更なる設置促進に取り組んでいただくようお願いいたします。

Q1. 既存のネットワークで連携が取れており、新たに地域協議会を設置することに負担を感じる。

A1. 既存のネットワークを地域協議会として位置づけていただくことにより、個人情報の例外規定が適用できるようになり、ネットワークにおける見守りの実効性が高まります。ここに地域協議会を設置する最も大きなメリットがあります。

消費者庁としては、「消費者行政の関係者が一定の関与を有し、被害が発見されたら消費生活センター等につなぐなど、消費者安全確保のための取組を行う機能を有していれば、地域協議会になりうる」と考えており、このような取組を行っているネットワークが既に存在する地方公共団体におかれましては、所要の手続き（※）を経て、設置報告を消費者庁あてに御提出いただくだけで構いません。地方公共団体の負担は、ほとんど生じることはございませんので是非、設置報告をお願いします。

- （※）①協議会設置の目的を明らかにした庁内会議の開催
②関係機関、関係団体等へ事業内容の説明とネットワーク参加への依頼
③地域協議会の設置と要綱の制定（要綱制定が困難な場合は全員が了知した旨、議事録等に記載も可）

Q 2. 地域協議会の設置に当たり、福祉部局から協力が得られるか心配である。

A 2. 消費者庁が平成 31 年 4 月に「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」を公表した際には、厚生労働省から都道府県の福祉関係部局、社会福祉法人全国社会福祉協議会、全国民生委員児童委員連合会等に宛てた事務連絡（「消費者安全確保地域協議会設置の手引きの周知について」）を発出し、高齢者等の消費者被害の防止に当たっては、高齢者等と接する機会の多い福祉関係者との連携が特に重要であること、地域協議会は福祉部局において既に設置されているネットワークを活用することも考えられるなどの説明をしております。

また、平成 30 年度全国厚生労働関係部局長会議資料において、地域協議会による取組は権利擁護に資するものであるため、地域福祉計画に盛りこむことも可能である旨、記載されております。さらに、「令和元年度全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」においても、消費者庁から地域協議会の設置に向けた御協力をお願いをしております。

地域協議会で見守りの対象となる判断力の低下した高齢者や障がい者は、消費生活センター等における相談処理が終了した後も、継続的な見守りが必要となるケースも多くあり、地域協議会を設置した地方公共団体からは、「結果として見守り事業が円滑に進むようになった」、「福祉部局との関係が深まり見守り体制の強化が図れるようになった」、「かえって福祉現場担当者の負担が減った」などの意見も寄せられています。

各地方公共団体の消費者行政所管課に置かれましては積極的に福祉部局に連携を働きかけていただくようお願いいたします。

(参考資料)

①厚生労働省 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について
社会・援護局傷害保健福祉部障害福祉課

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/pdf/network_190626_0001.pdf

社会・援護局地域福祉課

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/pdf/network_190626_0002.pdf

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/pdf/network_190626_0003.pdf

老健局振興課

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/pdf/network_190626_0004.pdf

- ②「平成30年度 全国厚生労働関係部局長会議資料」（8）社会・援護局 詳細資料4－社会・援護局 P131

https://www.mhlw.go.jp/topics/2019/01/dl/8_shakaiengo-05.pdf

- ③「令和元年度 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」

https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_09888.html

Q 3. 地域協議会における個人情報の取扱いについて具体的なイメージがわからない。

A 3. 地域協議会において実効性ある取り組みを行うためには、日々の見守りにおいて発見された端緒情報を、確実に消費生活センター等につないでいただくことが重要です。この「相談をつなぐ」場面においては、見守り関係者は、原則として、高齢者等の本人同意を取って消費生活センター等につないでいただいていると考えられますので、この時点で被害の状況も含めた個人情報の取扱いをしていることとなります。

また、地域協議会が設置されていれば、個人情報保護法の例外規定が適用され、構成員は必要と認められる場合に地域協議会からの求めに応じて、「本人同意が得られない場合でも個人情報を含めた被害情報が提供できる」というメリットがあります。本来、しかるべき対応が必要な被害であるにもかかわらず、本人同意が得られないばかりに関与できない事案に対し、関係機関と連携した迅速な対応が図れ、被害の未然防止や拡大防止及び被害救済につながるからです。なお、この場合に個人情報の共有をするのは、見守り対象者の関係者（ケアマネジャー、社会福祉協議会の相談員、行政所管課の担当者等）に限る等の運用が可能です。

加えて、地域協議会では、各地方公共団体が消費者庁等から顧客名簿等の情報の提供を受け、独自の見守りリストを作成する取組も行うことができます。

Q 4. 地域協議会では個人情報の共有が行えることとなっているが、消費生活相談窓口では、結局は本人に相談してもらわなくてはならず、地域協議会を設置するメリットがわからない。

A 4. 高齢者や障がい者は、被害に気が付きにくく、たとえ被害に気が付いても、自ら相談する力がない方が多くいます。消費生活センター等の相談員が高齢者や障がい者の周りの方に「高齢者・障がい者御本人から相談させてください」と言ってしまうことは、本当に必要な相談をセンターにつなぎにくくしてしまいます。

地域協議会が設置されている場合では、まずは被害を発見した構成員が消費生活センター等に相談することが可能です。被害を発見した方が消費生活センター等に相談した結果、被害だとわかったら、高齢者や障がい者を促して消費生活センター等に相談をつなぐことができます（この点、福祉の担当者の方などは、発見した状況が本当に消費者被害に当たるのかどうか、自信がない場合も多いと聞きます。事前に相談員からの助言があれば自信をもって高齢者や障がい者に話することができます。）。これが、地域協議会における取組の大きなメリットです。

Q 5. 地域協議会の設置に伴い、追加的な予算が必要とならないか、また、事務量の増加がないか心配である。

A 5. 地域協議会では構成員に対する報酬の支払いは原則として発生せず、また、必要となる経費についても地方消費者行政強化交付金が活用できることから、地方公共団体において地域協議会の運営のために多額の予算を措置する必要はないと考えられます。

また、既存のネットワークを活用することにより、効率的な運営も可能です。地域協議会が設置された後、事務局に発生する主な役割は、地域協議会の運営に係るコーディネーターとしての役割であり、例えば、地域協議会開催のための準備、会議で取り上げるテーマの選定、活動報告資料やチラシの作成と地域住民への周知等ですが、これらも既存のネットワークの会議に上乘せする形で、開催日と同日に地域協議会の会議も行い、あわせて消費生活センター等が行う被害注意情報を周知するなどの工夫をすれば、それほど大きな負担にはならないと思われ

ます。

なお、地域協議会を設置した地方公共団体からは、発生する事務負担より、得られるメリットの方が大きいとの声が寄せられています。

ただし、既存のネットワークを活用せず、新規に立ち上げる場合は、立ち上げまでの関係部署・関係機関との調整作業が発生します。庁内連携が重要であることを踏まえ、既存のネットワークとの効果的な協働を御検討ください。

Q 6. 社会福祉協議会のネットワークを利用して地域協議会を設置したいが、地域協議会の事務局を社会福祉協議会に委託することは可能か。

A 6. 社会福祉協議会に設置されたネットワークは、福祉の観点からの見守りネットワークです。地域協議会は「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のネットワーク」であり、一義的にはその目的が異なります。しかし、福祉的観点からの見守り活動を行う中で、消費者被害の端緒情報が発見される場合も多く、むしろ両者のネットワークを一体的に運営することによって、双方のネットワークの実効性が高まることが期待されます。

このようなケースでは、社会福祉協議会に地域協議会の事務局機能を全面的に委託してしまうのではなく、むしろ社会福祉協議会と地方公共団体の消費者行政部局等が共同事務局を担い、それぞれの役割を補完し合うことが効果的な取組に繋がると考えられます。

(以上)