

改正消費者安全法の実施に係る
地方消費者行政ガイドライン
(抜粋)

平成27年3月

消費者庁

I ガイドライン策定の背景と趣旨

1. ガイドライン策定の背景

(地方消費者行政の状況)

消費者行政の推進は、消費者の安全・安心を確保するために不可欠である。消費者の安全・安心が確保されることにより、消費の拡大や地域の活性化をもたらし、ひいては経済の好循環を達成するとともに、消費者が豊かな消費生活を営むことが可能となる。

消費者の安全・安心を確保するためには、消費者にとって身近な地域における地方消費者行政の充実・強化を進めなければならない。そして、地方消費者行政の推進に当たっては、国及び地方公共団体がそれぞれの責務を果たし、かつ緊密に連携していく必要がある。

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談件数は、平成 25 年度には約 94 万件と高水準になっている。相談内容は、情報化社会の進展に伴い「インターネット通販」に関する相談件数が増加するなど、地方公共団体に寄せられる消費生活相談はその内容が広範化、複雑化、高度化している。

特に高齢者の消費生活相談件数は、平成 20 年度と比べて平成 25 年度は約 7 割増加しており、同時期の高齢者人口の伸びが約 1 割強であったことと比較すると、その増加ペースが顕著となっている。高齢者の消費生活相談の内容を見ると、被害金額が高額化するとともに、「二次被害」に関する相談件数が増加傾向にあるなど、高齢者の消費者被害は深刻化している。

国としては、「地方消費者行政活性化基金」の創設や地方交付税措置の拡充、補正予算を中心に措置してきた「地方消費者行政活性化交付金」の平成 26 年度当初予算における大幅増額等を通じて、地方公共団体の取組に対して支援を行ってきた。

地方公共団体においては、こうした支援措置を活用して、消費生活センター及び消費生活相談窓口の開設及び充実、消費生活相談員の増員及び処遇改善など、地方消費者行政の基盤整備に取り組んできた。

この結果として、消費者庁発足からの 5 年間（平成 26 年 4 月 1 日現在）で、消費生活センターは 262 か所増加し、また、消費生活センターを含む相談窓口を設置している地方公共団体は 342 自治体増加し、相談窓口が未設置の地方公共団体は 4 市町村のみとなった。また、消費生活相談員についても、545 人の増員が図られた。他方で、消費生活相談員が配置されていない窓口の割合は、39.7%となっている。

各地方公共団体における消費者行政予算の状況を見ると、消費者行政予算全体に占める地方消費者行政活性化基金の割合は低下傾向にあり、各地方公共団体で自主財源化の取組が進んでいる。

このように、地方消費者行政の基盤整備は着実に進んできたものの、高齢者を中心に消費者被害が深刻化しており、消費者の安全・安心の確保のため一層の取組が求められている。このためには、地方公共団体の相談体制を更に強化する必要がある。

(地域社会での取組)

人口減少・高齢化、世帯構成の変化、地域コミュニティの喪失、生活困窮など、地域社会が抱える課題は、地域における消費者問題を写す鏡でもある。消費者問題は分野横断的なものであり、消費者の安全・安心の確保のためには、地方公共団体内において、消費者行政部署のみならず、医療、福祉、教育といった関係部署と一体となった取組が求められる。また、地方公共団体内の機関のみならず、消費者団体や事業者、弁護士会等の多様な地域の主体との連携が重要である。

特に、高齢者、障害者等の被害に遭いやすい消費者に対しては、地域を挙げて消費者被害の防止に取り組むための体制を整備することが求められる。

2. 消費者安全法の改正

高齢者を中心に深刻化する消費者被害を防止し、消費者の安全・安心を確保するため、第186回通常国会に「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案」が提出され、平成26年6月6日に成立し、同月13日に公布された（平成26年法律第71号。以下「景表法等改正等法」という。）。この法律で消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）も改正された。

本改正では、地方公共団体における消費生活相談体制を強化するために、消費生活センター等に事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する消費生活相談員を置くこととし、消費生活相談員は、消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用することとし、新たに創設する消費生活相談員資格試験に関する規定を設け、消費生活相談に関する現行の3資格¹の保有者に対しては、景表法等改正等法附則第3条においてみなし規定を設ける等所要の経過措置を置くこととした。

また、都道府県知事は、都道府県の消費生活相談員の中から、市町村の消費生活相談に関し助言等の援助を行う、指定消費生活相談員を指定するよう努める旨の規定を置いた。

さらに、消費者被害の防止に向けた地域体制を構築するための規定を設けている。高齢

¹ 独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）が付与する消費生活専門相談員、一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザー及び一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタント（以下「現行3資格」という。）であり、改正前の消費者安全法施行規則（平成21年内閣府令第48号。以下「規則」という。）第7条に定めがあった。

者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する消費者を見守るため、地域において、国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、地方公共団体の長に委嘱される消費生活協力団体又は消費生活協力員等で組織する、消費者安全確保地域協議会を組織することができることとされた。

法にあわせて、規則も改正された。

3. ガイドラインの趣旨

本ガイドラインは、今般の法の改正を踏まえ、景表法等改正等法の趣旨を体现し、地方消費者行政の更なる充実・強化を実現するため、今後の地域における取組の方向性をまとめたものである。

消費生活の「現場」は地域であり、消費者に身近な地方消費者行政の充実なくして、消費者の安全・安心の確保は実現し得ない。そして、地方消費者行政の充実に向けて、国と地方公共団体及び地域の関係機関が適切な役割分担を果たしつつ、緊密に連携して取り組んでいくことが重要である。

このため、法、関連法令及び本ガイドラインに則り、地域における取組を一層推進し、消費者の安全・安心を確保するため、各主体が連携して取組を進めていく必要がある。

II 具体的な取組

以下では、地方公共団体が、法及び規則に基づき、地方公共団体における消費生活相談体制の整備や、消費者被害の防止に向けた地域体制を構築する際の基本的な方針を示すこととする。

1. 消費生活相談体制の強化

(1) 消費生活相談等のための組織体制の強化

ア 都道府県の役割の強化

(必要な助言、協力、情報の提供その他の援助)

消費者安全の確保を図るためには、一義的には消費者にとって最も身近な地方公共団体である市町村において消費生活相談の事務を確実かつ円滑に実施することに大きな意義がある。

しかしながら、特に、高齢化率が高い、人口規模が小さい、財政力が弱いといった市町村においては、単独で相談体制を整備することが難しく、また、効率性の観点から必ずしも望ましいといえない場合がある。それに加え、消費者が抱える問題それ自体が市町村のレベルにとどまるものではなく、都道府県又は全国レベルで対応すべき広域性をもつことも多い。

そのため、都道府県は自ら消費生活相談・あっせんの業務を行うとともに、市町村の消費者行政体制の整備のために必要な援助を行うことが求められるが、景表法等改正等法による改正前の法においては、都道府県から市町村に対する援助について「技術的援助」と規定されるのみで、援助の方法が限定されていた。今回の改正では、都道府県による多様な方法による援助を想定し、法第8条第1項第1号において、「必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこと」としている。

各都道府県は、地域の実情に応じて、例えば、講師等の専門家の派遣や、都道府県の消費生活相談員による巡回訪問を行う、解決に当たって高度の専門性を必要とするような消費生活相談について、市町村と連携して解決に当たるなど、様々な形で市町村への援助を行うことで、消費者の安全・安心を一層確保しなければならない。

(都道府県による市町村の広域連携の調整)

単独の市町村では専門的な消費生活相談等への対応が困難な場合や、地元の市町村では顔見知りが多くて相談したくないといった消費者の感情に配慮する必要がある場合等における事務処理の在り方として、複数市町村が連携して消費生活相談等の事務を処理することが考えられ、法第8条第3項は、事務の共同処理や委託による消費生活相談等の事務の実施を一つの有効な選択肢であることを前提とした規定となっている。

しかしながら、複数市町村が連携して事務を処理するに当たっては、費用負担や消費生活

相談等の事務の実施場所、事務の実施方法、消費生活相談員の配置数等に関する考え方について市町村間の調整がつかず、事務の共同処理等の実現に至らない例もみられる。

このため、法第8条第3項において、都道府県が市町村相互間における必要な調整をすることができることとしている。都道府県は地域の実情に応じ、例えば広域連携に向けた関係市町村間の協議に都道府県が加わる等、積極的に調整の役割を果たすことで市町村間の連携を促し、質の高い消費生活相談体制を構築することが重要である。

(指定消費生活相談員)

都道府県の市町村に対する消費生活相談等に関する助言や共同処理等の援助の実効性を担保する観点から、法第10条の4において、都道府県は、その機能を担うための職として「指定消費生活相談員」を配置するよう努めることとしている。なお、指定消費生活相談員について、詳しくは後述する(24頁)。

イ 庁内連携・官民連携の推進

近年、生活困窮や社会的孤立などの社会的要因や家族問題、認知力の低下などの健康問題が複雑に絡みあった内容の相談が増加しており、消費者行政担当部署における対応だけでは相談者の抱えている問題を解決することができない事例が生じている。こうした場合には、消費者行政担当部署と医療、保健、福祉、教育、税務といった関係部署・警察とが連携してその解決に当たることが求められる。それに加え、現に生じている問題に対症療法的に応じるだけでなく、関係部署等へ迅速な情報を提供することにより被害の拡大を防止するとともに、その根本的な原因を解消するために分野横断的に対応することにより再発防止につなげていくことが重要である。また、各部署等が保有する情報について積極的に共有を図ることにより、住民にとって必要な行政サービスが隙間なく総合的に提供されるようにすることが求められる。

一方、生活困窮や社会的孤立などの問題の解決に当たっては、庁内の関係部署等のみならず、庁外の関係機関が連携する地域のネットワーク体制を構築することにより問題の解決や政策の企画立案に当たることが不可欠となる。このため、法第11条の3において、国及び地方公共団体の関係機関が「消費者安全確保地域協議会」を組織できることとするとともに、法第8条第1項第4号及び第2項第5号において、都道府県及び市町村と関係機関との連絡調整について規定している。

各地方公共団体においては、これらの規定に基づき、消費者行政担当部署が庁内連携・官民連携の司令塔的役割を果たすことで、地域における消費者の安全・安心の確保に努めることが必要である。

小規模市町村においては、消費者問題を含めた各種の生活に身近な問題を相談できる総合

的な窓口の整備を行っている例もある。このような総合的な相談窓口を設置する地方公共団体においては、小規模であることの強みをいかし、関係部局間で連携することで相談者を総合的に支援していくことが求められる。

一方、土地・住宅相談、金融・保険、情報通信等、解決に当たって高度の専門性を必要とするような消費生活相談を受け付け、自力で解決できない場合は、広域連携による相談体制や都道府県の消費生活センター等と連携して事案の解決にあたることが求められる。

ウ 相談業務の広域連携 (広域連携の枠組み)

法第8条第3項は、単独の市町村において事務の実施が困難な場合における選択肢として、法第8条第2項各号に掲げる事務を「他の市町村と共同して処理」することや、「他の市町村に委託」することを提示している。

法第8条第2項各号に掲げる事務を他の市町村と共同して処理する法的枠組みとしては、従来から、協議会（地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の2の2～第252条の6の2）、機関等の共同設置（地方自治法第252条の7～第252条の13）、一部事務組合（地方自治法第284条～第291条）及び広域連合（地方自治法第284条、第285条の2、第291条の2～第291条の13）の設置が規定されており、また、他の市町村に委託する法的枠組みとしては、事務の委託（地方自治法第252条の14～第252条の16）が規定されている。

平成26年5月の地方自治法の一部を改正する法律（平成26年法律第42号）の成立により、新たに連携協約（地方自治法第252条の2）と事務の代替執行（第252条の16の2～第252条の16の4）の制度が創設された。

連携協約制度は、普通地方公共団体が、他の普通地方公共団体と連携を行う際に、連携して事務を処理するに当たっての基本的な方針及び役割分担等を内容とする連携協約を締結できる規定である。

事務の代替執行は、普通地方公共団体の事務の一部を、当該普通地方公共団体の名において、他の普通地方公共団体の長等に管理・執行させること（事務の代替執行）ができる制度であり、当該普通地方公共団体の当該事務に対する権限・責任が維持される点で、従来の事務の委託とは異なる。

この他、消費生活相談業務に関わる広域連携については、地方自治法に基づかず関係地方公共団体間で事務協定を締結する方法によることも可能である。

地方公共団体は、新たな法的枠組みも活用しながら、地域の実情に応じた相談体制の構築を図ることが求められる。

(広域連携による消費生活相談の実施の在り方)²

上記の枠組みにより、消費生活相談を広域連携により実施する場合の連携の在り方として、下記の方式が考えられるが、地域の実情や創意工夫に応じこれ以外の方法もあり得る。

①「巡回方式」

【想定される形式】

連携協約（地方自治法第 252 条の 2）、協議会（地方自治法第 252 条の 2 の 2～第 252 条の 6）、事務協定

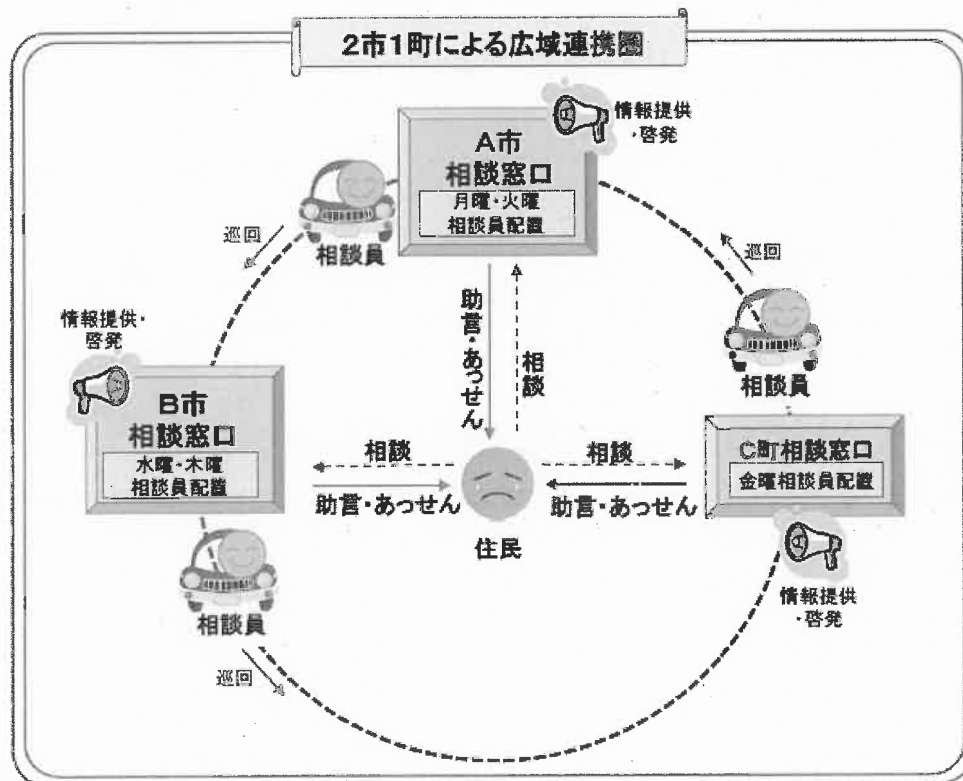
【方式の概要】

広域連携を構成する市町村（構成市町村）が、共同して消費生活相談員を雇用する（NPO 等への委託を含む。）。共同して雇用された同一の消費生活相談員が、各構成市町村を巡回して相談業務に当たる。各構成市町村は、住民に対する情報提供・啓発を行う。

【住民のメリット】

単独では相談員を配置することや消費生活センターを設置することが困難な市町村の住民であっても、専門の相談員による相談を受けることができる。また、住民は、曜日を問わず同一の消費生活相談員に相談をすることが可能。

【イメージ図】



②「相互乗入方式」

² 以下のイメージ図は、消費者委員会地方消費者行政専門調査会報告書（平成 25 年 8 月）の資料 13（消費者委員会事務局作成資料「消費生活相談に係る広域連携（イメージ）」）からの抜粋である。

【想定される形式】

事務協定、連携協約（地方自治法第 252 条の 2）、協議会（地方自治法第 252 条の 2 の 2 ～ 第 252 条の 6）

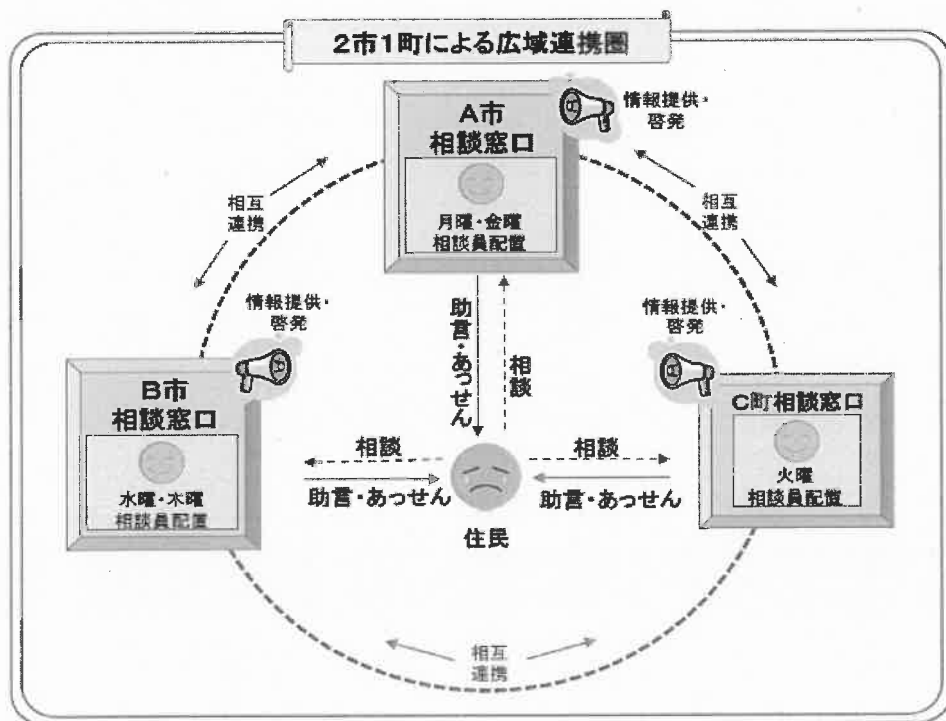
【方式の概要】

構成市町村が、それぞれ消費生活相談員を雇用し、それぞれの相談窓口配置する（NPO 等への委託を含む）。各構成市町村の窓口は、当該市町村の住民からの相談のみならず、他の構成市町村の住民からの相談についても受け付ける。各構成市町村は、住民に対する情報提供・啓発を行う。

【住民のメリット】

単独では複数曜日に窓口を開設することが困難な市町村の住民であっても、より多くの曜日に専門の相談員による相談を受けることができる。また、構成市町村の住民は自らの住む地方公共団体の窓口で相談しにくい場合には、他の地方公共団体の相談窓口で相談することも可能となる。

【イメージ図】



③「中心市町村集約方式」

【想定される形式】

事務協定、連携協約（地方自治法第 252 条の 2）、協議会（地方自治法第 252 条の 2 の 2 ～ 第 252 条の 6）、事務の委託（地方自治法第 252 条の 14～第 252 条の 16）、事務の代替執行（地方自治法第 252 条の 16 の 2～第 252 条の 16 の 4）

【方式の概要】

構成市町村のうち、中心となる市町村の広域的対応窓口に消費生活相談業務を集約する。

「中心市町村集約方式」には、中心市町村に完全集約した上で相談業務を実施する方法と、中心となる市町村以外の構成市町村も相談業務を継続し、専門性の高い相談を始め自前で対処困難な相談については中心市町村と協力して対応する方法がある。

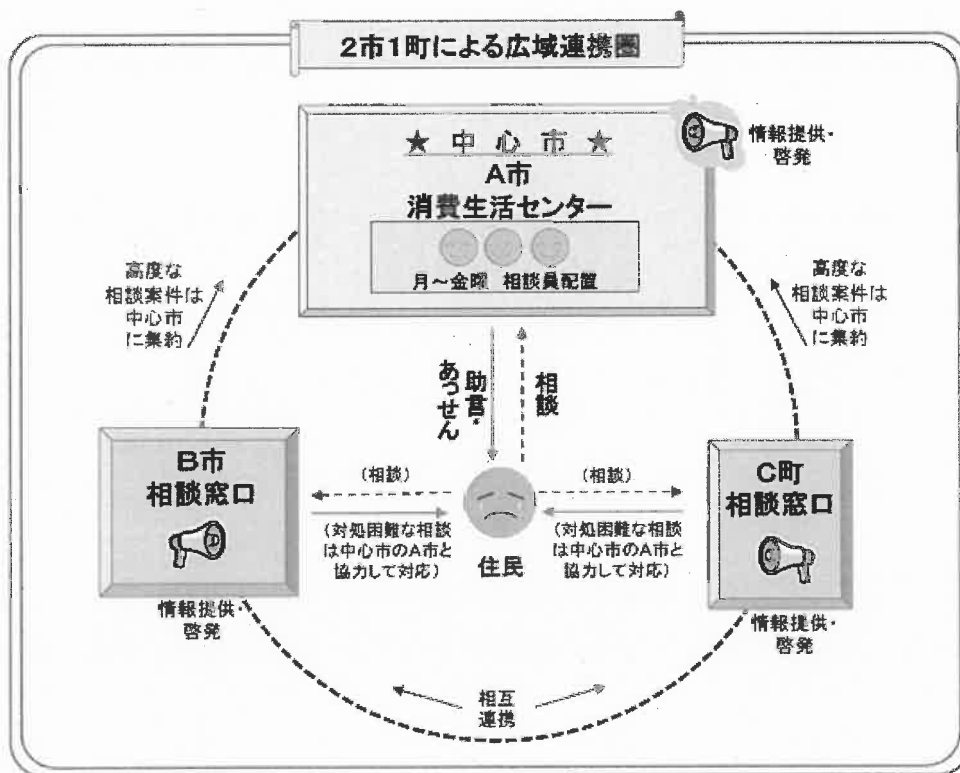
いずれの方法にせよ、中心市町村集約方式における周辺市町村は、消費生活相談のニーズを抱えた住民に対し、単純に窓口を紹介するにとどまらず、確実に中心市につなぐよう努めなければならない。

また、中心市町村、周辺市町村ともに住民に対する情報提供・啓発を行う。

【住民のメリット】

単独では相談員を配置することや消費生活センターを設置することが困難な市町村の住民であっても、専門の相談員による相談を受けることができる。

【イメージ図】



④ 「事務組合方式」

【想定される形式】

一部事務組合（地方自治法第284条～第291条）、広域連合（地方自治法第284条、第285条の2、291条の2～第291条の13）

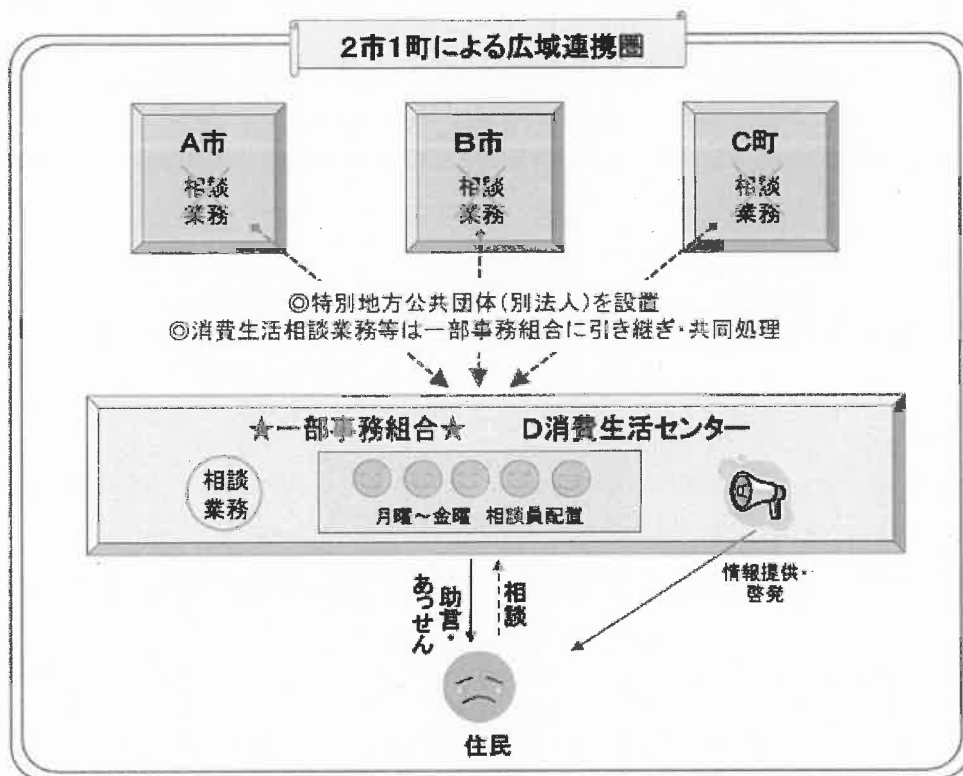
【方式の概要】

構成市町村が共同して「特別地方公共団体」（地方自治法第 284 条第 2 項に基づく一部事務組合又は地方自治法第 284 条第 3 項に基づく広域連合）を設置の上、消費生活相談や情報提供・啓発に係る事務を共同処理するものである。この場合、消費生活相談員は「特別地方公共団体」が雇用、配置し、当該一部事務組合共通の窓口で相談対応することとなる。

【住民のメリット】

単独では相談員を配置することや消費生活センターを設置することが困難な市町村の住民であっても、専門の相談員による相談を受けることができる。

【イメージ図】



(消費生活センターに係る条例の制定について)

上記に示した 4 方式のうち、巡回方式以外の方式による場合には、消費生活センターを設置する市町村以外の構成市町村に在住する住民も、当該消費生活センターを利用することとなる。

その場合における、法第 10 条の 2 に規定される消費生活センターに係る条例を制定する主体については、表 1 のとおりとなる。

表1 消費生活センターに係る条例の制定主体について

	広域連携の法形式	条例を制定する主体
地方自治法に基づく連携	連携協約 (252条の2)	・ A地方公共団体とB地方公共団体等が連携協約を締結し、協約によりA地方公共団体が消費生活センターを設置する場合、A地方公共団体が条例を制定
	協議会 (252条の2の2～252条の6)	・ A地方公共団体、B地方公共団体等が規約により協議会の形式で消費生活センターを設置した場合には、それぞれの地方公共団体（A地方公共団体、B地方公共団体等）が条例を制定（※1）
	機関等の共同設置 (252条の7～252条の13)	・ A地方公共団体、B地方公共団体等が規約により消費生活センターを共同して設置した場合、それぞれの地方公共団体（A、B地方公共団体等）において条例を制定（※1）
	事務の委託 (252条の14～252条の16)	・ B地方公共団体等がA地方公共団体に消費生活相談事務を委託し、A地方公共団体が消費生活センターを設置した場合には、A地方公共団体が条例を制定（※2）
	事務の代替執行(252条の16の2～252条の16の4)	・ A地方公共団体がB地方公共団体の消費生活相談事務を代替執行し、B地方公共団体の名において消費生活センターを設置する場合、B地方公共団体が条例を制定（※1）
	一部事務組合 (284条～291条)	・ A地方公共団体、B地方公共団体等が一部事務組合を組織し、一部事務組合が消費生活センターを設置する場合、一部事務組合が条例を制定（※2）
	広域連合 (284条、285条の2、291条の2～291条の13)	・ A地方公共団体、B地方公共団体等が広域連合を組織し、広域連合が消費生活センターを設置する場合、広域連合が条例を制定（※2）
地方自治法に基づかない連携	事務協定 (私法上の契約)	・ A地方公共団体とB地方公共団体等が事務協定を締結し、A地方公共団体が消費生活センターを設置する場合、A地方公共団体が条例を制定

※1 協議会及び機関等の共同設置により共同処理することとされた事務は、引き続き関係地方公共団体において処理すべき事務である。また、普通地方公共団体が他の普通地方公共団体に事務の代替執行を求める場合には、当該普通地方公共団体の当該事務に対する権限・責任が維持される。

※2 広域連合・一部事務組合・事務の委託によって処理することとされた事務は、各構成団体において処理すべき事務ではなくなる。

(広域連携を実施した場合の評価・検証)

広域連携の実施に当たっては、例えば、中心となる市町村に他の市町村が消費生活相談等の事務を委託する「中心市町村集約方式」の場合、委託元の周辺市町村において消費者問題に対する関心が薄れ、消費者行政担当職員の配置が確保されないといった例や、相談者が在住する市町村と相談を受け付けた市町村とが異なる場合に、相談を受け付けた市町村が相談者の在住する市町村の関係部署との連絡を取ることが難しく、被害の拡大防止や再発防止につながりにくいといった例が見られる。

このため、広域連携の実施に当たっては、住民の利便性が損なわれることがないように、その効果や影響等を評価・検証し、必要に応じ改善を図っていく必要がある。

2. 地域体制の構築

(1) 消費者安全確保地域協議会

ア 消費者安全確保地域協議会の基本的な考え方

(見守りの重要性)

近年、とりわけ高齢者の消費者被害が深刻化している。高齢者は、「お金」、「健康」、「孤独」に関する大きな不安を抱えていることが多く、自身の「お金」や「健康」をきっかけに消費者被害に遭った高齢者が、相談できる相手が誰もいない「孤独」の中で、「損を取り戻してあげる」などといった被害の救済を装った勧誘に騙され、更なる消費者被害に遭ってしまう事態（いわゆる二次被害）も増加している。

今後、高齢化がより一層進行することを考えると、高齢者の消費者被害に対応するためには、高齢者本人が消費生活センター等に相談することを待っているだけでは、必ずしも十分とはいえない。高齢者の周りにはいる人が、高齢者の消費生活上の安全に常に気を配り、もし何らかの異変を察知した場合には、消費生活センター等の機関に適切につなぐことで、高齢者を地域で見守る体制を構築することが極めて有効である。

(消費者安全確保地域協議会を設置する意義)

高齢者を始めとする消費者被害に遭いやすい特性を有する者を消費者被害から守るための見守りネットワークは、法令による根拠がなくても実施することが可能であり、実際に行われている地域もある。このような状況で、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）を組織する独自の意義は、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るようにすることにある。

すなわち、地方公共団体、国の行政機関及び独立行政法人が保有する個人情報を第三者に提供することは、それぞれ、地方公共団体が制定する個人情報保護条例、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 58 号。以下「行政機関個人情報保護法」という。）第 8 条、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 59 号）第 9 条により、法令に基づく場合等を除き、原則として禁止されている。また、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）により、5,000 人分を超える個人情報をデータベース化してその事業活動に利用している個人情報取扱事業者が、個人情報を本人の同意を得ずに第三者に提供することも原則として禁止されている（第 23 条）。このため、地方公共団体、国の行政機関、独立行政法人及び個人情報取扱事業者は、見守り活動のために有用な情報であっても、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個人情報を提供することができない。

また、法律で規定された例外事由に該当し、法的には必ずしも本人の同意がなくても個人情報を提供できる場合であっても、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の様々な要因から、運用上、必要な個人情報であっても第三者への提供を控えてし

まうという事態が生じていた。

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を提供できる旨を規定することで（法第11条の4第3項）、必ずしも本人の同意がなくても個人情報を提供できることにした（もっとも、実務的な観点から、書面又は口頭で本人の同意を得ることが望ましい）。これにより、必要な情報が円滑に提供されることによって、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るものである。

（消費者安全確保地域協議会における情報の取扱い）

もっとも、地域協議会が行うのは見守り等の取組であり（法第11条の4）、構成員間で個人情報を提供する形での見守りが義務付けられているものではない。したがって、本ガイドラインでは、後述するように、事務局が見守りリストを作成し、構成員が当該リストに基づいて見守り等の取組を行うことを一つのモデルとして示しているものの、個人情報保護の観点から、これとは別の形で行うことも可能である。

例えば、見守りリストの作成や提供を行わずに、構成員である民生委員や事業者がそれぞれの活動を行う中で、高齢者等の異変を察知した場合に、その情報を地域協議会に伝えるという取組を行うことが考えられる。地域協議会を組織した当初はこのような取組にとどめた上で、取組が軌道に乗り情報の管理体制が十分にできたところで、見守りリストの作成・提供を行うこともあり得ると思われる。

法、関連法令及び本ガイドラインにのっとり、全国各地において地域協議会が設置されるとともに、地域の実情に合わせて協議会が円滑に運営されることを期待する。

（他分野のネットワークとの連携）

地域の現場では、消費者安全の確保以外の分野で、福祉、防災、孤立死対策等の様々な地域ネットワークが既に構築されており、それぞれ成果を挙げている。

様々なネットワークにおいて構成員が重複しているという地域の実情からすると、見守り等の取組を効率的・効果的に行い、実効性を高めるという観点からは、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワーク⁶と、それぞれの目的や役割の相違を十分に理解した上で連携し、場合によっては一体的に運営することが望ましいと思われる。地域協議会は、他のネットワークと対立的・排他的な関係にあるのではなく、むしろ、これらのネットワークと連携しながら、高齢者等を消費者被害から守ることを目指すものである。

⁶ 特に、介護保険法（平成9年法律第123号）の規定に基づく地域包括支援ネットワークとの連携が考えられる。

(消費者教育推進地域協議会との関係)

また、消費者行政の分野では、消費者教育推進法に基づいて、消費者教育推進地域協議会が組織されている地域もある。

消費者教育推進地域協議会は、都道府県及び市町村が、その都道府県又は市町村の区域における消費者教育を推進するために組織するものとして、努力義務が定められている（消費者教育推進法第20条）。消費者安全の確保のための取組は消費者教育とも密接に関係することから、地域の実情によっては、消費者安全確保地域協議会と消費者教育推進地域協議会を一体的に運営することもあり得るものと考えられる。

しかしながら、消費者教育推進地域協議会は、被害に遭わない消費者の育成にとどまらず、消費者市民社会の構築に向けて、よりよい市場とよりよい社会の発展のために積極的に関与する消費者を育成する取組に向けた検討を行うものであり、制度上、目的及び役割が消費者安全確保地域協議会と異なるものである。

したがって、両協議会を一体的に運営する場合には、それぞれの協議会の目的及び役割の相違を十分に理解した上で適切な運営⁷がなされるよう、配慮する必要がある。

イ 消費者安全確保地域協議会の仕組み

(制度の概要)

地域協議会は、地域協議会を組織する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、構成員間で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）。

構成員は、地域協議会における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（以下「見守り等の取組」という。）を行う（法第11条の4第2項）。

(消費生活上特に配慮を要する消費者)

見守り等の取組の対象となるのは「消費生活上特に配慮を要する消費者」である（法第11条の4第2項。以下、見守り等の取組の対象となる消費生活上特に配慮を要する消費者を「見守り対象者」と略称する。）。具体的な見守り対象者はそれぞれの地域協議会が個別に決めることになるが、例えば、高齢者や障害者のうち、過去に消費者被害を受けた経験がある等の理由により、消費者被害に遭いやすい特性を有すると思われる者が考えられる。

(見守ることその他の必要な取組)

地域協議会が協議した結果に基づいて構成員が行う「見守ることその他の必要な取組」の

⁷ 例えば、消費者安全確保地域協議会、消費者教育推進地域協議会それぞれの部会を設けることも一案である。

具体的内容は、それぞれの地域協議会が地域の実情を踏まえて協議・決定する。

具体例として、見守り対象者を「見守ること」としては、見守り対象者を戸別訪問し消費生活上の困りごとがないか声掛けをするほか、介護等のために家に立ち入ったときに察知した消費者被害の徴候を地域協議会で共有するなどの様々な取組が考えられる。

また、「その他の必要な取組」としては、見守り活動に付随して、消費者安全確保のための啓発や広報等を行うことが考えられる。例えば、近年、リコール情報が十分に届かないためにリコール製品による重大事故が発生している事例もあることから、インターネットにアクセスできずリコール情報に接する機会が少ない等の理由により、自らリコール製品の有無を確認することが困難な消費者に対して、見守り活動に付随して、リコール情報の周知や製品安全に関する啓発を行うといった取組も考えられる。

ウ 消費者安全確保地域協議会の設立 (消費者安全確保地域協議会の組織)

・地方公共団体による主導

地域協議会は、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国及び地方公共団体の機関により組織する（法第11条の3第1項）。地域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ことから（法第11条の4第4項）、地方公共団体が主導して組織することが想定されている。

ここでいう地方公共団体は、地方自治法第1条の3に規定する地方公共団体であり、普通地方公共団体である市町村及び都道府県のほか、特別地方公共団体である特別区や地方公共団体の組合（一部事務組合や広域連合）等も含まれる。

・組織の態様

地域協議会は、高齢者の見守り等の地域に密着した活動を行うことから、基本的には、住民に最も身近な地方公共団体である市町村が主導して組織すると考えられる。もともと、都道府県が主導して地域協議会を組織し、人的資源に乏しい小規模市町村において見守り等の活動を実施することも可能である。

地方公共団体は、一つの地域協議会を組織することも、例えば中学校区毎に複数の地域協議会を組織することも可能であり、地域の実情に応じて、見守り等の取組をきめ細やかに行えるような体制を地域全体において構築するという観点から検討することが望まれる。

また、地域の実情に応じて複数の市町村が共同して組織することも考えられるが、この場合、一部事務組合や広域連合、連携協約等の地方自治法に基づく連携を用いるのみならず、事実上共同で組織することも可能である。

(構成員)

地域協議会の構成員は「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」(法第11条の3第1項)、「病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者」(同条第2項)である。具体的には以下の者が想定されるが、全てを必ず構成員にしなければならないという趣旨ではなく、それぞれの地域協議会が、地域の実情や実施する取組内容等を勘案して決めるものである。また、下記以外の者や団体が参画することを排除するものではない。

また、地方公共団体が消費生活協力団体又は消費生活協力員として委嘱した上で、地域協議会の構成員として参加してもらうことも可能である。

【消費者関係】

- ・消費者行政担当部局 ※地域協議会の事務局を担う
- ・消費生活センター
- ・消費生活協力団体、消費生活協力員
- ・消費者団体

【福祉関係】

- ・市町村の福祉関係部局
- ・地域包括支援センター、基幹相談支援センター
- ・介護支援専門員、相談支援専門員
- ・介護サービス事業者、障害福祉サービス事業者
- ・民生委員・児童委員、民生・児童委員協議会
- ・社会福祉協議会

【医療・保健関係】

- ・病院
- ・医師、歯科医師、看護師
- ・保健所

【警察・司法関係】

- ・警察
- ・日本司法支援センター(法テラス)
- ・弁護士会、弁護士
- ・司法書士会、司法書士

【教育関係】

- ・教育委員会
- ・幼稚園、小学校、中学校、高等学校等の学校
- ・公民館
- ・消費者教育を実施している民間団体
- ・金融教育を実施している機関(金融広報委員会等)

【事業者関係】

- ・商店街、コンビニエンスストア、消費生活協同組合、農業協同組合等の協同組合、

宅配事業者、配食サービス事業者等の日常生活との関連性が高い事業者及び団体

- ・金融機関
- ・警備会社等その他民間事業者及び団体

【その他】

- ・町内会等の地縁団体
- ・NPO
- ・ボランティア
- ・民間団体

地域協議会の構成員全員が、実際に見守り活動を行う必要はない。例えば、構成員が参加する会議（後述の全体会議）に出席して発言したり、構成員に書面を配布することで、見守りに有用な情報（例えば、当該地域で発生した消費者被害の傾向等）を提供することも、地域協議会が行う見守り等の取組の一つであり、構成員全員が見守り活動の実働部隊となることは求められていない。

また、見守りリストを構成員に提供する場合、地域協議会は、提供先として相応しいかを慎重に判断しなければならない。適切な情報管理ができるか、見守りリストが見守り以外の別目的で利用されることがないか等の観点から、それぞれの構成員の特性をよく見極める必要がある。

地域協議会の構成員には罰則を伴う秘密保持義務が課されることから、地域協議会への参加に際しては、秘密保持義務の内容や違反した場合の罰則について、あらかじめ説明しておく必要がある。

（設立の準備）

- ・準備会の開催

関係者によって、地域協議会が担うべき役割やイメージに相違があるので、地域協議会の設立に先立ち、地域協議会を組織し主導する地方公共団体の担当部署（以下「事務局」という。協議会組織後は、協議会の庶務を処理する。）が、協議会の構成員となり得る関係者を対象として、準備会を開催し、地域協議会の組織や運営の基本的な部分について十分に協議、調整することが望ましい。

また、地域協議会を他のネットワークや消費者教育推進地域協議会と連携したり一体的に運営する場合には、地域協議会の事務局は、準備会その他の機会を通じて、連携する他のネットワークや消費者教育推進地域協議会とも十分な協議、調整が必要である。

- ・組織運営要綱の作成

法において、地域協議会の組織及び運営に関し必要な事項は地域協議会が定めることとされていることから（法第11条の6）、準備会で決定した地域協議会の基本的事項について、

組織運営要綱等として文書化、制度化しておくことが適当である。なお、地域協議会を他のネットワークと一体的に運営する場合で、そのネットワークが要綱に基づいて組織・運営されているときは、他のネットワークの要綱を改正することで対応することも可能である。

要綱の内容は、地域の実情に応じたものとなるが、次のような内容が考えられる。

① 名称

必ずしも「消費者安全確保地域協議会」という文言を用いなければならないものではないが、協議会の組織運営要綱において法に基づく協議会であることを示し、位置付けを明確にするべきである。

② 目的

法において、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ことを目的とするものとされている（法第 11 条の 3 第 1 項）。

③ 取組内容

地域協議会は、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に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）。取組内容として、地域協議会が協議し決定した具体的内容を記載することが考えられる。

④ 組織

構成員については、前述（38 頁及び 39 頁）を参照。地域協議会を代表し、地域協議会の事務を掌理する者として、会長を定めることも考えられる。

また、地域協議会を全体会議と担当者会議の二層構造とする場合には、その旨を定めることも考えられる。

⑤ 運営

例えば以下のような事項を記載することが考えられる。

- ・地域協議会を定期的を開催する旨
- ・必要に応じて担当者会議を開催する旨
- ・会議の議事は、出席者の過半数で決する旨
- ・必要に応じて、地域協議会の構成員に対し、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旨

⑥ 秘密保持義務

地域協議会の事務に従事する者又は従事していた者には、地域協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない義務があり（法第 11 条の 5）、これに違反した場合には、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処されることがある旨を記載する（法第 53 条第 2 項）。地域協議会の構成員となる関係者が罰則を伴う秘密保持義務の存在及びその内容を十分認識した上で地域協議会に参加するよう、要綱においても明記すべきである。

⑦ 事務局

地域協議会の庶務を処理する地方公共団体の担当部署名を記載する。

⑧ その他

地域協議会を他のネットワークや消費者教育推進地域協議会と連携したり一体的に運営する場合には、連携する他のネットワーク等と協議、調整した結果、決定した事項を記載することが考えられる。

(公示)

地域協議会を構成する地方公共団体の長は、当該地方公共団体が地域協議会を組織したときは、以下の事項を公示すべきである。

- ①地域協議会を設置した旨
- ②当該地域協議会の名称
- ③当該地域協議会の庶務を処理する担当部署（事務局）
- ④当該地域協議会の構成員

ただし、個人資格での参加者については、地域協議会を構成する地方公共団体の長や地域協議会の会長が指定する者という形で公示することにより、個人名を公示することなく、協議会の構成員とすることが可能である。

公示の方法は、地域の消費者に周知されるものであれば足り、特にその方法を限定するものではないが、広報誌やウェブサイト等により積極的な広報を行うよう努めることが望まれる。

エ 消費者安全確保地域協議会の運営

(運営体制)

地域協議会は、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に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）。

地域協議会の運営体制は、見守り等の取組をきめ細やかに行い、関係機関への連絡等の必要な対応を柔軟かつ迅速に行うことができるという観点、及び見守りの対象者に関する個人情報共有を必要な範囲に限定するという観点から、活動規模や構成員数等の実情に応じて各地域協議会が決定する。例えば、構成員全員が参加する会議（以下「全体会議」という。）とは別に、必要に応じて、個別の見守り対象者ごとに見守り等の取組を行う担当者が参加する会議（以下「担当者会議」という。）を開催する二層構造とすることが考えられる。

(全体会議)

全体会議は、各構成員（構成員が団体である場合には、実際に活動する実務者）から構成

される会議であり、地域協議会全体に関わることを協議する。全体会議における協議事項としては、例えば次のようなものが考えられる。

- ① 見守り等の取組全般についての方針決定及び見直し等
- ② 見守り等の取組に有用な情報（例えば、当該地域で発生した消費者被害の傾向等）の共有
- ③ 個別の見守り等の取組事例の集積及び分析、担当者会議で課題となった点の検討等
- ④ 事務局に対して見守りリストの提供を求める旨の決定

（担当者会議）

個別の見守り対象者について、見守り等の取組を実際に担当している者が地域ごとに集まり、取組について個別具体的に検討するために開催される。担当者会議の協議事項としては、次のようなものが考えられる。

- ① 地域協議会の事務局が提供する見守りリストに基づく、見守り等の取組の対象者の決定
- ② 見守り等の取組において把握した情報（例えば、見守り対象者の消費生活上の異変）の共有及び方針の決定
- ③ 見守り等の取組に関する実施方法、実施スケジュールの検討

担当者会議においては、参加者が個別の見守り対象者について忌憚のない意見交換を行うことで、より効果的な見守り等の取組を実施することが期待される。

また、見守り対象者について、消費者被害に遭っていると思われる徴候を察知した場合には消費生活センターに情報を提供し、理解力に衰えを感じた場合には成年後見制度の活用を検討するために福祉部局に連絡する等、関係機関との適切な連携を行う。

見守り対象者リストを提供し、また、見守り等の取組の状況を把握するため、担当者会議には事務局の担当者も出席する。

担当者会議は、必要に応じて適時開催すべきであるが、長期間にわたり開催されないことがないように、定期的に（例えば、3か月に1度）開催することも考えられる。

（消費者安全確保地域協議会の事務局）

地域協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する（法第11条の4第4項）。地域協議会は多くの関係機関・関係者から構成されるので、見守り等の取組が効果的かつ円滑に行われるためには、地域協議会を組織する地方公共団体の担当部署（事務局）が運営の中核となって、各機関の連携や調整を進める必要がある。事務局は、地域協議会のコーディネーターとして重要な役割を果たすことが期待されている。

事務局が担う事務としては、次のようなものが考えられる。

①見守りリストの作成

地域協議会の構成員が見守り等をより効果的かつ円滑に行うためには、見守り等の取組の対象となる者を適切に選ぶことが重要である。そこで、地域協議会の事務局が、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（介護保険台帳、身体障害者手帳交付台帳、療養手帳交付台帳、精神保健福祉手帳交付台帳等）や消費生活相談により得た情報、地域協議会の構成員が見守り等の取組を行う中で取得した情報等を集約した上で、見守り等の取組の対象となる者のリスト（以下「見守りリスト」という。）を作成することが有効である⁸。

法により、地方公共団体の長は、地域協議会における見守り等の取組を行うため、消費者庁、他の地方公共団体及び国民生活センターから、当該地方公共団体の住民に関する情報の提供を受けることができるようになった（法第11条の2）。この規定により地方公共団体の長に提供された情報についても、地域協議会の事務局が管理し、より精度の高い見守りリストの作成にいかすことが想定されている。

②見守りリストの記載事項

個人情報の保護の観点から、見守りリストに記載する情報は、見守り等の取組を行うために必要最小限度に留めるべきである。具体的には、見守り等の対象者の氏名、住所、年齢、性別が想定される。見守りの際の声かけを円滑に行うため、氏名には振り仮名を付すことも考えられる。

個々の見守り対象者がリストに記載された経緯（情報源）は、機密性が高い個人情報も含まれるため、記載しない。もっとも、情報源を明らかにしないのであれば、例えば、地域協議会の事務局の判断で、特に見守る必要がある人には◎を付すなどの工夫はあり得る。

③見守りリストの提供

地域協議会の事務局は、担当者会議に出席し、実際に見守り等の取組を行う者に対し、地域協議会の求めに応じ、必要な範囲で見守りリストを提供する。例えば、地域協議会として、全体会議の下にA地区、B地区及びC地区の担当者会議がそれぞれ設置された場合、地域協議会の事務局の担当者は、A地区において見守り等の取組を行う者に対しては、見守りリストのうちA地区の住民に関する部分のみを提供する。個人情報の保護の観点から、A地区で見守り等の取組を行う者に対してはA地区以外の住民に関する見守りリストを提供すべきではない。また、特段の必要性がない限り全体会議への提供も避けるべきである。

なお、地域協議会の事務局が担当者会議に出席して見守りリストを提供することの事務負担が大きい場合には、個人単位で見守り対象者の情報を個別の構成員に情報提供することも考えられるところであり、地域の実情に応じた適切な運用が期待される。

⁸ ただし、個人情報保護条例にのっとり行う必要がある。

④地域協議会の庶務の処理

- ・全体会議及び担当者会議への出席及び開催に向けた準備
- ・全体会議及び担当者会議の議事運営
- ・議事録の作成、資料の保管等
- ・見守り等の取組の実施状況の進行管理及び実施状況の把握
- ・関係機関との連絡調整（他のネットワークや消費者教育推進地域協議会と一体的に運営する場合には、当該ネットワークや協議会との連絡調整を含む。）

⑤構成員名簿の作成・管理

協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者に対し罰則を伴う秘密保持義務が課せられていることから、事務局は構成員名簿を作成し、（i）構成員の氏名・名称、住所等と、（ii）構成員であった期間を記載しなければならない。名簿は常に最新のものとしておくとともに、過去の名簿についても確実に保存しておく必要がある。

オ 消費者安全確保地域協議会における情報の取扱い

消費者安全確保地域協議会では、見守り対象者の個人情報を利用して消費者被害の予防や救済につなげる必要がある一方で、個人情報の保護も図ることも求められる。個人情報の保護と活用をどのように両立させるかは、法及び規則の枠内で各地域協議会が決めることになるが、参考として、見守りリストの作成から実際に見守り活動を行うまでの流れに即して、一つのモデルを示すこととする。

なお、各地域協議会の判断で、本人の同意を得ることを妨げるものではない。

（第1段階：見守りリストの作成）

①事務局が保有している情報の利用

地域協議会を組織する地方公共団体の消費者行政担当部署が、事務局となり、見守りリストを作成する。その際、当該地方公共団体が受け付けた消費生活相談の情報は、事務局で保有しているので、この情報を基に消費者被害に遭いやすい特性を有する者を選別することが考えられる。

②地方公共団体内の他の部署・機関からの情報提供等

さらに、当該地方公共団体の他の部署・機関に保有している情報を事務局に提供してもらい、集約することで、より精度の高い見守りリストを作成することが考えられる。⁹

⁹ 地方公共団体外の機関からの情報提供として、法第11条の2の規定に基づいて、消費者庁、他の地方

- ・例えば、住民票には氏名、生年月日、世帯主等が記載されているので（住民基本台帳法（昭和42年法第81号）第7条）、住民関係の部署が保管している住民基本台帳の情報を提供してもらい、高齢者かどうか、単独世帯かどうか等の観点から見守り対象者の候補を絞り込むことが考えられる。
- ・また、福祉関係の部署から福祉関係の台帳に記載されている情報を提供してもらうことで、見守りの必要性の要否を判断する一資料とすることが考えられる。

他の部署から情報を提供してもらう場合、包括的に情報提供を求める方法と、対象者を特定して情報提供を求める方法がある。個人情報保護の観点からは、不必要な情報が事務局に集まるのは避けるべきである反面、精度の高い見守りリストを作成するためには幅広く情報を集める必要がある側面もあるので、適切な運用が求められる。

- ・なお、地域協議会における決定を経て、消費者被害に遭いやすい特性を有するかどうかの判断資料とするため、警察に、過去に消費者被害に遭った者に関する情報等の提供を求めることも考えられる。

③情報提供の要件・手続

地方公共団体内の他の部署・機関から情報を提供してもらうための要件・手続については、その地方公共団体の個人情報保護条例に従うことになるが、主に以下の2つの方法が考えられる。

- ・個人情報保護条例の目的外利用・提供規定を用いる方法

まず考えられるのは、個人情報保護条例の目的外利用・提供規定を用いる方法であり、例えば、(i) 法令の定める所掌事務の遂行に必要な限度で保有個人情報を内部利用する場合であって、当該保有個人情報を利用することについて相当な理由があるときには目的外利用・提供を認める規定（行政機関個人情報保護法第8条第2項第2号に同趣旨の規定）や、(ii) 審議会等の第三者機関に諮問し答申を得れば目的外利用・提供を認める規定が個人情報保護条例に置かれているのであれば、これらの規定を用いることが考えられる。

- ・地域協議会の構成員として情報の提供を求める方法

公共団体又は国民生活センターから法定の情報を提供してもらう方法がある。要件や手続等の詳細は、「消費者安全法第11条の2の運用に関するガイドライン」（平成27年3月消費者庁）を参照。

また、他の部署・機関を地域協議会の構成員とした上で、地域協議会がその部署・機関に対し情報の提供を求めるという方法（法第 11 条の 4 第 3 項）も考えられる。この場合、当該部署・機関が地域協議会に情報を提供することは、個人情報保護条例が目的外利用・提供を認める事由として定めている「法令に基づく場合」に該当することになるので、個人情報保護条例に違反しないものと思われる。

地域協議会が構成員に対して情報の提供を求める場合、その構成員からの求めがあれば、地域協議会は提供を求める情報の範囲や利用目的等を記載した文書を作成し、当該構成員に発出することも考えられる。

地域協議会の求めに応じて情報を提供するかどうかは、構成員の判断に委ねられており、構成員に対して情報提供を義務付けるものではない。構成員となる部署・機関におかれては、地域協議会から情報提供の求めがあったときは、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という地域協議会の趣旨に照らし、適切な判断がなされることを期待する。

④本人の同意の要否

地方公共団体内の他の部署・機関から個人情報を提供してもらうための要件・手続に関連して、情報提供の際に本人の同意を得る必要があるかという問題があるが、③で述べた方法を適切に用いれば、本人の同意を得なくても、個人情報保護条例にのっとり情報を提供してもらうことは十分に可能であると思われる。

（第 2 段階：見守りリストの地域協議会への提供）

事務局は、作成した見守りリストを、実際に見守り等の必要な取組に用いるため、地域協議会に提供する。

①見守りリストに掲載する情報の限定

事務局は様々な情報を用いて見守りリストを作成するが、個人情報を保護するため、地域協議会に提供する最終的な見守りリストには、必要最小限度の情報のみを記載する。具体的には、見守り等の対象者の氏名、住所、年齢及び性別が想定され、個々の見守り対象者がリストに掲載された経緯（情報源）は記載しない。

②見守りリストを共有する者の限定

また、個人情報を保護するため、見守りリストを共有する者も必要最小限度にとどめるべきである。具体的な共有者の範囲は、各地域協議会の判断にはなるが、リストに掲載されている対象者を見守る人のみが共有するというのが最も望ましい。事務局は、作成した見守りリストを、見守り担当者に応じて区分して提供することが想定される。

③地域協議会に提供するための手続

事務局も地域協議会の構成員であることを想定しており、地域協議会が事務局に対し見守りリストの提供を求め（法第11条の4第3項）、これに応じるという形で事務局は地域協議会に提供する。したがって、実際に見守りリストの提供を行う前に、地域協議会が見守りリストの提供を求める決定をすることが必要である。地域協議会を全体会議と担当者会議の二層構造とした場合には、構成員全員が参加する全体会議において決定することが想定される。

④本人の同意の要否

関連して、事務局が地域協議会に見守りリストを提供する際に本人の同意を得る必要があるかという問題がある。

地域協議会へのリストの提供は、法の規定に基づくものであり、個人情報保護条例が定める目的外利用・提供を認める事由である「法令に基づく場合」に該当するので、本人の同意は不要である。

（第3段階：リストを活用した見守り等の取組）

地域協議会の構成員は、見守りリストを用いて見守り等の取組を行う。その際に、見守りの対象者について消費者被害等の異変を察知し、消費生活センター等の地域協議会の関係機関に情報を提供することが想定される。

①見守り対象者からの同意

前述のように、見守られる側の意思や感情にも配慮するという観点から、見守りの対象者に秘密保持義務が課されており秘密が守られること等をよく説明し、同意を得て情報提供を行うことが望ましい。

②同意を得る方法

見守りの対象者から同意を得る方法としては、書面と口頭の2つの方法がある。書面で同意を得る場合には、地域協議会に提供する情報を記載した同意書を作成し、署名捺印を求める方法が考えられる。口頭で同意を得る場合であっても、後にトラブルが生じるのを避けるため、同意を得た日時や内容を担当者会議で共有し記録化することが必要である。

③同意を得ることが困難な場合の対処方法

このように、見守りの対象者から同意を得て情報を提供すべきであるが、同意を得ることが困難であり、かつ、消費者安全の確保のために特に必要がある場合もあり得る。例えば、個人情報取扱事業者である介護事業者が協議会の構成員になっているところ、その介護事業

者の訪問介護員が、訪問先で、要介護者が既に消費者被害に遭っている又は今後遭う可能性が高いと思われる兆候を認識し、訪問介護員が、市の消費生活センターに伝えようとしたが、要介護者が認知能力の低下等により同意をすることが困難な場合や要介護者が拒絶している場合が考えられる。この場合に、介護事業者は、要介護者の個人情報を協議会に提供するという事例においては、見守り対象者である要介護者の同意がなくても、地域協議会への情報提供が可能である。その方法としては、協議会は、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を求めることができるので（法第 11 条の 4 第 3 項）、地域協議会が情報の提供を求める決定を行えば、構成員が地域協議会に情報を提供することができる。また、構成員が消費生活協力員又は協力団体である場合には、消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供すること（法第 11 条 7 第 2 項第 3 号）として地方公共団体の関係部署に情報を提供することができる。

カ 情報の安全管理

①構成員の秘密保持義務・情報管理

地域協議会において取り扱われる情報には、見守り対象者の個人情報等の機密性の高い情報が含まれる。そこで、情報の安全管理を確実にする観点から、地域協議会の構成員等に対する罰則を伴う秘密保持義務が定められた。地域協議会の事務に従事する者又は従事していた者は、地域協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない（法第 11 条の 5）。秘密保持義務に反し、秘密を漏らした場合には、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処されることがある（法第 53 条第 1 項）。

また、構成員は、情報の漏洩がないよう、情報管理を確実に行う必要がある。例えば、見守りリスト等の個人情報が記載された書面は、施錠可能な場所で保管し、必要な場合に限り取り出して利用する等の適切な方法により管理することが求められる。

各地域協議会は、構成員の秘密保持義務と情報管理方法を書面化し、構成員への周知徹底を図るべきである。事務局は、必要に応じて、構成員における情報の管理状況を確認し、適切な措置を講ずるべきである。

②事務局における情報管理

地域協議会の事務局は、見守りリストを作成するために他の部署から収集した情報、見守り等の取組によって得られた情報、法第 11 条の 2 の規定により消費者庁等から提供された情報等の、機密性の高い個人情報を取り扱うことになるので、情報の安全管理は確実に行う必要がある。例えば、見守りリストを作成するときは担当者以外の者が入ることができない場所で行う等の適切な方法により情報管理が行われる必要がある。

③見守りリストに記載する情報の限定

個人情報の保護の観点から、見守りリストに記載する情報は、見守り等の取組を行うために必要最小限度とし、個々の見守り対象者がリストに記載された経緯（情報源）は記載しない。

④個人情報を共有する範囲の限定

見守り対象者に関する個人情報について、個人情報の保護の観点から、情報を共有する必要がない者への情報提供は避けるべきであるので、担当者会議の参加者のみで共有することを基本とし、特段の必要性がない限り全体会議における情報共有は行わないものとする。