

消費者安全確保地域協議会設置の手引き

泣き寝入りは超いやや！



消費者庁 消費者ホットライン

188

イメージキャラクター イヤヤン

平成 31 年 4 月 消費者庁

もくじ

はじめに	2
1. 見守りの重要性 ～ 地域協議会設置が求められる背景 ～	3
2. 高齢消費者・障がい消費者 被害の現状	6
3. 高齢者・障がい者相談の特徴と処理に求められる視点	11
(1) 高齢者・障がい者相談の特徴	
(2) 処理に求められる視点	
4. 消費生活センターと福祉関係者との連携の必要性.....	13
(1) 消費生活センターの役割	
(2) 消費者被害発生時における福祉担当者との連携の必要性	
(3) 地域包括支援センターとの連携	
(4) 福祉現場における被害発見の優位性	
(5) 権利擁護センターとの連携	
～成年後見制度や日常生活自立支援事業へのつなぎ～	
5. 消費者安全確保地域協議会設置の意義	22
(1) 個人情報の提供が法定された見守りネットワーク	
(2) 消費者被害の通報から解決までの一般的な流れ	
(3) 個人情報保護法と個人情報保護条例	
(4) 消費生活協力団体等との連携	
(5) 地域協議会設置の効果	
(6) 見守りリストを活用した見守り	
(7) 被害の端緒情報が消費生活センターにつながるまでのフローチャート	
6. 地域協議会設置に向けた具体的仕組みづくりの進め方	33
(1) 見守りの類型と相乗りできるネットワークの確認	
(2) 仕組みづくり（地域協議会設置）の具体的な進め方（モデルケース）	
(3) 地域協議会内における個人情報の扱い方	
(4) 地域協議会内における具体的な見守り方法	
7. 地域協議会設置のためのQ & A	45
8. 庁内会議、研修会で利用可能な検討事例.....	48
9. 参考：関連ウェブサイト・資料・通知一覧.....	50

はじめに

平成 26 年 6 月の消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）の改正により、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった者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て見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を設置できることが規定されました¹。

高齢化等を背景として、消費者被害に遭う可能性の高い「見守りを必要とする方」が増加している中、地域での見守り活動を通じて、消費者被害の未然防止、拡大防止を図ることが重要となっています。

消費者安全法に規定される「消費者安全確保地域協議会」においては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「個人情報保護法」という。）の例外規定が置かれており、よりきめ細やかで実効性の高い見守り活動を行うことが可能となります。このため、消費者庁では、「地方消費者行政強化作戦」（平成 27 年 3 月）において、「見守りネットワークの構築」を促進することとしており、人口 5 万人以上の全市町で設置することを目標として掲げています。

本手引きでは、「消費者安全確保地域協議会」の設置の意義やメリットを示すとともに、設立までの手順や具体的な見守り活動の例について解説しています。

高齢者や障がい者等の消費者被害の防止のためには、地域の関係者が「顔の見える関係」を構築し、適切な情報共有を行い、消費生活センター等の機関に「確実につなぐ」ことが重要になります。

地域の消費者被害防止のためのネットワーク構築に当たっては、それぞれの地域の実情に応じた見守り活動を行うことが重要ですが、本手引きが、消費者安全確保地域協議会を活用した地域の見守り体制の構築を進める際の一助となれば幸いです。

¹ 平成 26 年 6 月の消費者安全法の改正は、平成 28 年 4 月 1 日から施行されている。

1. 見守りの重要性 ～地域協議会設置が求められる背景～

平成 26 年の消費者安全法の改正においては、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった者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て見守り活動を行う「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ました。

高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止においては、普段から地域の見守り活動を行う者（福祉関係者、医療・保健所関係者、警察・司法関係者、教育関係者、事業者等）が消費者被害を察知した際に、スムーズに解決につなげる必要があります。なぜ地域協議会が必要となるのか。地域協議会には、どのような役割が期待されるのか。まずは、事例を通して考えてみましょう。

以下は地域協議会が設置されていないある地方公共団体で発生した重篤な消費者被害の事例です。御自身が見守り関係者であると想定して対応を考えてみましょう。

【高齢夫婦をターゲットにした原野商法による消費者トラブルの例】

（１）地域の見守り活動の中での消費者被害への気づき

90歳代の高齢夫婦。二人の娘は遠方に嫁いでいるので、今は夫婦だけで暮らしています。ある日、この高齢者宅に見知らぬ業者が頻繁に出入りしていることを不審に思った隣人が、民生委員に相談しました。民生委員が高齢者宅を訪ね、生活の様子を確認しました。民生委員は、最近何か困ったことはないか尋ねました。夫は「他県に所有する土地の契約をしている」とは話してくれましたが、「以前から何度もお願いしている業者だから何も心配はない。大丈夫だ。」と繰り返すばかりで、詳しいことは何も話してくれませんでした。

民生委員は消費生活センターへ相談してみてもどうかと何度も勧めましたが、本人は業者を信じ切っている様子で「心配はいらない。大丈夫だ。」とかたくなに繰り返し、結局、消費生活センターへの相談には応じてくれませんでした。本人の意向を優先せざるを得ず、2か月ほどが経過しました。

これはいわゆる原野商法の二次被害²の事例でした。高齢夫婦は、判断力の低下から、被害に遭っていると認識できないまま、業者に勧められて他県に所有する土地の交換契約を繰り返した挙句、退職金のほとんど全てを失ってしまい、今は自宅を担保にお金を借りさせられていました。しかしこの時点では、本人から民生委員へ詳細は伝えられず、消費生活相談につなげることに拒否の意向が示

² 値上がりする見込みがほとんどない山林や別荘地などの土地を将来値上がりするように偽って購入させる手口を「原野商法」という。二次被害とは、過去に被害に遭ってその土地を早く処分したいと思っている高齢者の気持ちにつけ込み、「土地を購入したい」、「買い取りたいという人がいる」などと虚偽の説明で勧誘し、別の原野を購入させる。整地・測量などをすれば高価格で売却できるなどと虚偽の説明を行い、整地代、測量代などを騙し取る手口。

され、これらの状況は何も明らかにはなりませんでした。

民生委員は訪問した経緯を高齢者所管の行政窓口へ報告しました。しかし、詳細は何も分からないままであり、また、消費生活センターに相談することについての本人の同意も得られなかったため、相談を受けた行政機関もまた、動きが取れませんでした。

(2) 消費者トラブルの拡大

裁判所から「自宅仮差押え」の通知が届き、どうしていいか分からなくなった高齢者本人が遠方に住む娘に相談しました。娘の説得で、何とか消費生活センターへと相談がつながりました。消費生活センターでは、本人同意を取り地域包括支援センターに協力を求めました。夫も妻も介護サービスは受けていませんでした。状況確認のため、自宅を訪問した地域包括支援センターから契約書など関係書類が消費生活センターにFAXされました。消費生活センターで確認したところ、高齢者宅には互いに関係があると思われる数社が入り込んでいて、実際にはとんでもない事態に発展していることが分かりました。

(被害の状況)

- ・ 所有している土地を300万円で売却する代わりに、1300万円の土地を購入させられている。
- ・ 差額の1000万円を支払えないので、2000万円の金銭消費貸借契約を締結させられ、自宅の土地・建物に4000万円の抵当権が付され登記されている。しかし、借り入れたお金は預かるというて、業者が持ち去っていて手元にはない。
- ・ 期日までに2000万円の返済ができないので、自宅を4000万円で売却する契約を締結させられ、手付けの600万円を受け取っている。
- ・ この受け取った600万円で新たに2600万円の土地購入契約を締結させられている。
- ・ 自宅の売却を止めたいと申し入れたところ、事業者から600万円を支払えば解約に応じるといわれるも、支払うお金は手元に全く残っておらず、事業者から仮差押えの申立てがなされ、登記が完了した。
- ・ 結果として、1か月を限度として、自宅を退去しなければならなくなった。

- 90歳を超える高齢夫婦が判断力の低下を業者に見抜かれ、次々と不要な契約をさせられてお金を騙し取られただけでなく、自宅まで騙し取られようとしていることが分かりました。
- この事例では、見守り活動の中で、民生委員が消費者被害を察知しようと自分のできる限りの対応を行いましたが、本人の同意が得られなかったことにより、消費生活センターにつなぐことができず、結果として多額の財産を失い、高齢者夫婦は生活保護に頼ることになってしまいました。



地域の見守りの中で、このような消費者被害を防ぎ、住民の生活を守るためには、どのような仕組みが必要になるでしょうか。

解決に向けた考え方のヒント

- 本事例は、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（平成17年法律第124号。以下「高齢者虐待防止法」という。）における「経済的虐待」の類似行為に該当する事案であり、セルフ・ネグレクト³にも相当する事案と考えられます。また、行政機関の保有する個人情報保護に関する法律（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条第2項第4号の「明らかに本人の利益になるとき」に相当するものともいえることから、**結果的には、被害の端緒を発見した時点で、すぐに消費生活センターに通報しても問題がない事案でした。**
- しかし、被害の全体像が分からない中で、個人情報保護条例⁴の原則に従えば、本人同意が得られないまま、果たして通報可能な事案かどうか、この事例で例示した**民生委員に限らず、見守り活動を行う関係者が自ら判断するには難しい事案**でした。
- **もし、この地方公共団体に地域協議会が設置されていたら、この被害はどのように解決することができたでしょうか？**

- 地域協議会で個人情報の提供・共有ができるルールに従って、見守り活動を行う者が躊躇することなく、地域協議会や消費生活センターに消費者被害の可能性を報告・相談することができた。
- 消費者被害等を察知した地域協議会や消費生活センターは、**地域包括支援センターや他の関係機関と連携して**、被害の未然防止、拡大防止につなげることができた。
- 消費者被害の未然防止、拡大防止によって、高齢夫婦は、生活保護になることなく、自宅で安心した暮らしを続けることができた。

このように、消費者安全法に基づく地域協議会を組織することによって、見守り活動において対応できる範囲が広がり(※)、このような消費者被害を防止し、住民の安全・安心な生活を守ることができる可能性があります。

(※) 詳しくは、「5. 消費者安全確保地域協議会設置の意義」において解説します。

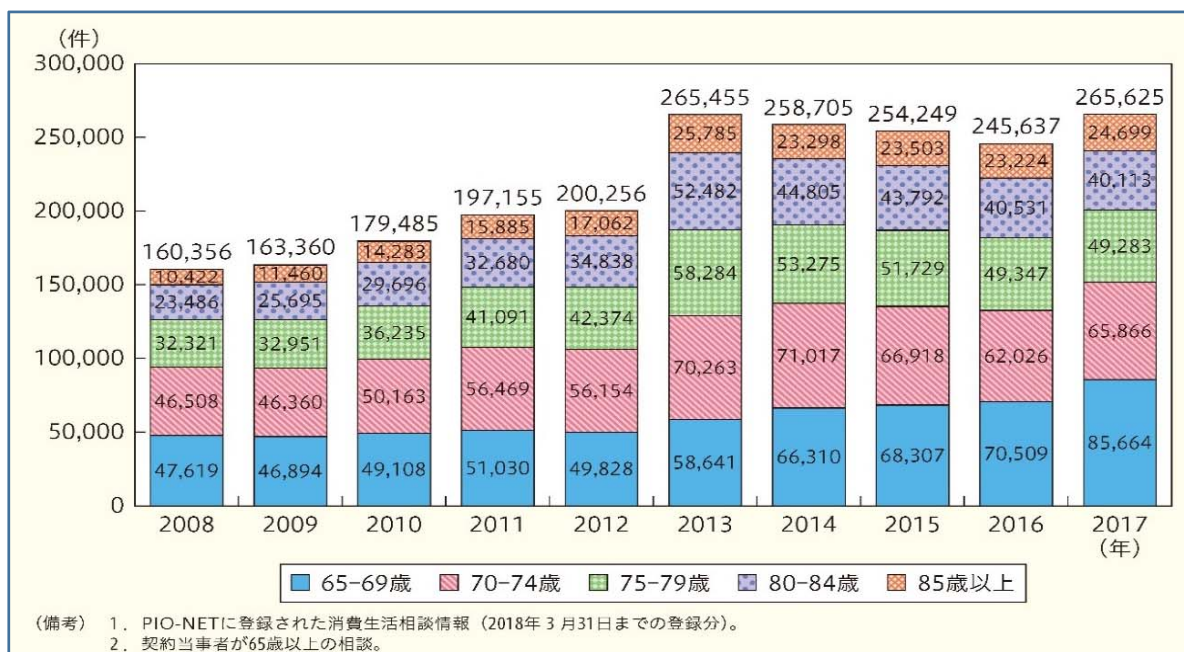
³ 高齢者が通常一人の人として、生活において当然行うべき行為を行わない、あるいは行う能力がないことから、自己の心身の安全や健康が脅かされる状態に陥ること。（津村千恵子「セルフ・ネグレクト防止活動に求める法的根拠と制度的支援（『高齢者虐待防止研究』2009）」）

⁴ 民生委員及び相談を受けた地方公共団体は共に、個人情報保護法及び当該地方公共団体の個人情報保護条例の規制を受ける。

2. 高齢消費者・障がい消費者 被害の現状

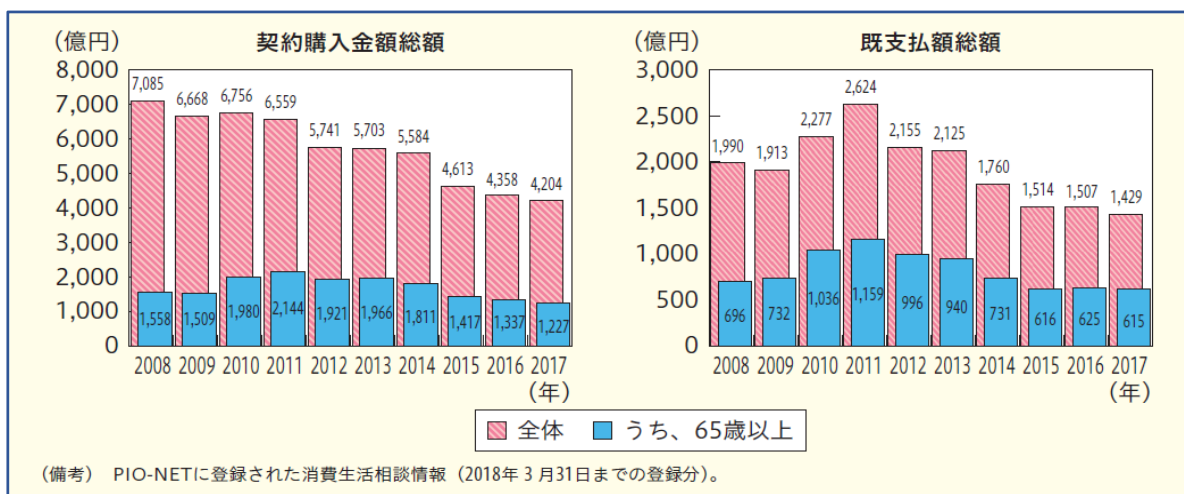
平成 29 年度における消費生活相談の件数は、全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）によれば約 91 万 1000 件、とりわけ、高齢者に関する消費者被害については、26 万 5625 件と高水準にあり、この 10 年間で 85 歳以上の相談件数が約 2 万 5000 件へと倍増しています（図 1）。相談 1 件当たりの平均契約購入金額は減少していますが、相談全体の既支払総額の 4 割以上を 65 歳以上の高齢者が占めていることから、高齢者の消費者被害は依然として深刻であるといえます（図 2）。

【図 1】 高齢者に関する消費生活相談



出典：消費者庁「平成 30 年版消費者白書」

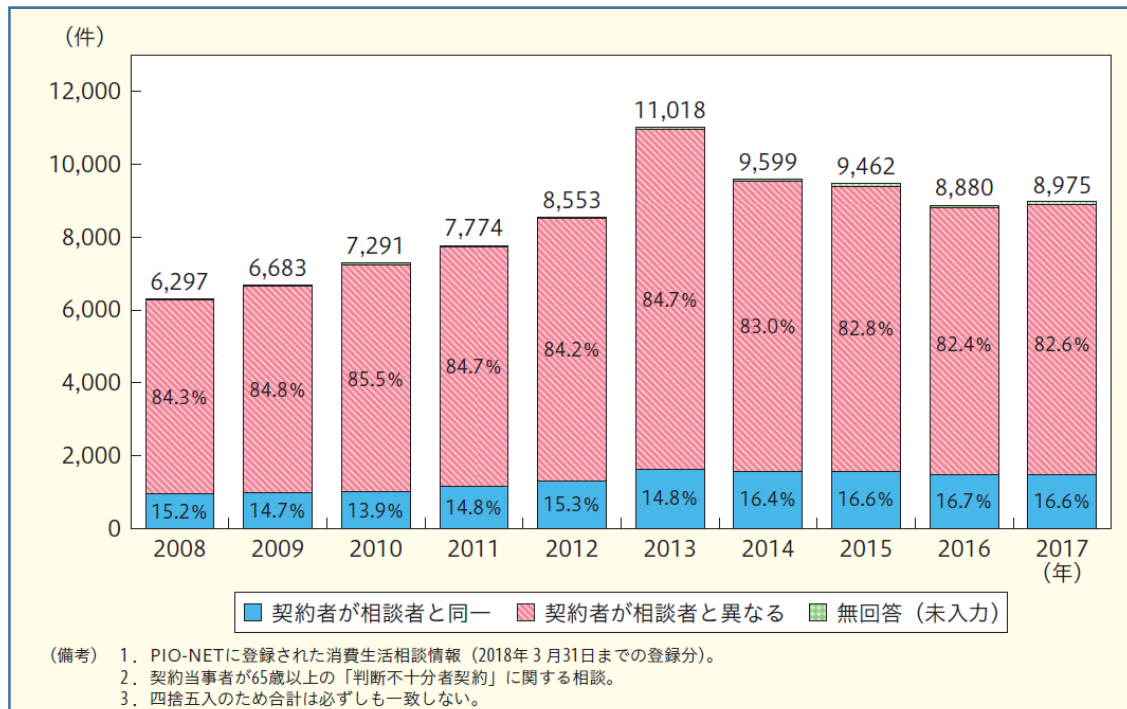
【図 2】 契約購入金額総額・既支払総額



出典：消費者庁「平成 30 年版消費者白書」

図3に示すとおり認知症等の高齢者に関する相談は、平成25年度、健康食品の送り付け等の被害の増加により1万1000件を超えた後は、9,000件を前後する形で推移しています。「認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数」から、契約当事者からの相談は2割に満たないことが分かりますが、これについては後述します。

【図3】認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数



出典：消費者庁「平成30年版消費者白書」

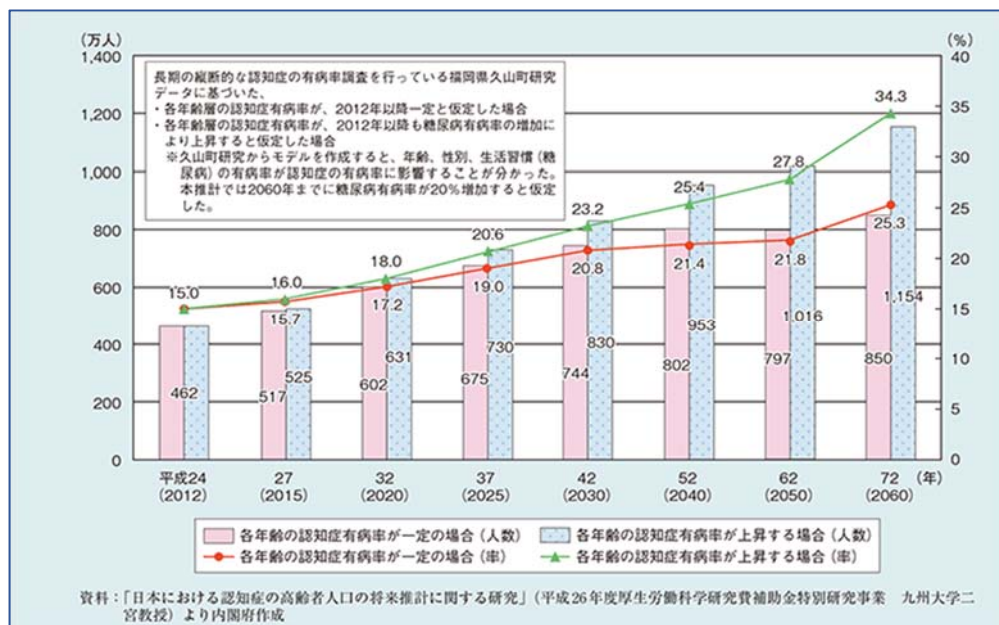
また、内閣府「平成28年版高齢社会白書」によれば、平成37年には、65歳以上の高齢者の認知症患者数は約700万人、高齢者の5人に1人になると見込まれる旨、示されています(図4)。

さらには、一人暮らしの高齢者数も増加の一途をたどっています(図5)。このような状況下において、高齢の一人暮らしであって、判断力が低下しているにもかかわらず、本人や家族からの申出がないこと等により、福祉サービス等、行政につながっていない高齢者も存在している可能性があると考えられます。

例えば、消費生活相談の現場では、ごみ屋敷になった自宅で長靴を履いて暮らしている高齢者の相談が寄せられた例もあります。家のどこからか水漏れをしていて、長靴を履いて暮らすほどの状態になっているのですが、「ごみ屋敷であるがゆえに水漏れ箇所が分からない。よって、事業者を呼んだけれども修理してもらえない。」という相談でした。この女性は福祉サービスによる手助けが必要な状況であったにもかかわらず、一人で様々な問題を抱え込んでいたことになります。一人暮らしの高齢者の消費者相談の背後には、こういった状況が隠れていることも珍しくありません。このように、見守り活動においては、見守り関係者が消費者被害を発見して、消費生活センターにつなぎ、消費者被害を防ぐ活動にとどまらず、消費者被害を端緒にして、消費者問題の解決を図るとともに、必要な福

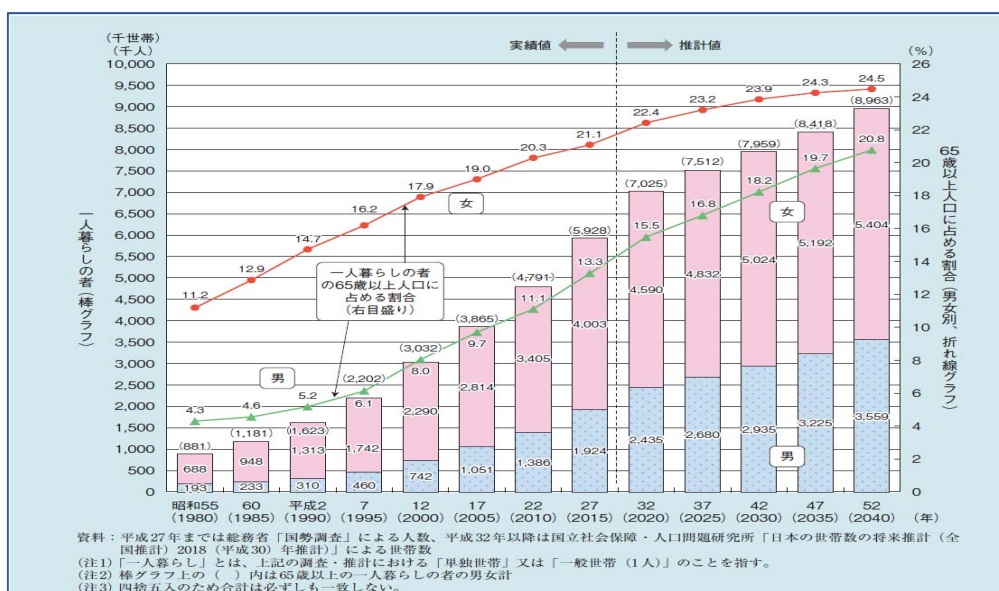
祉サービスにつなげることで、その後の高齢者の生活を守るという役割も担うことができます。

【図 4】 65 歳以上の高齢者の認知症患者数と有病率の将来推計



出典：内閣府「平成 28 年版高齢社会白書」

【図 5】 65 歳以上の一人暮らし高齢者の動向



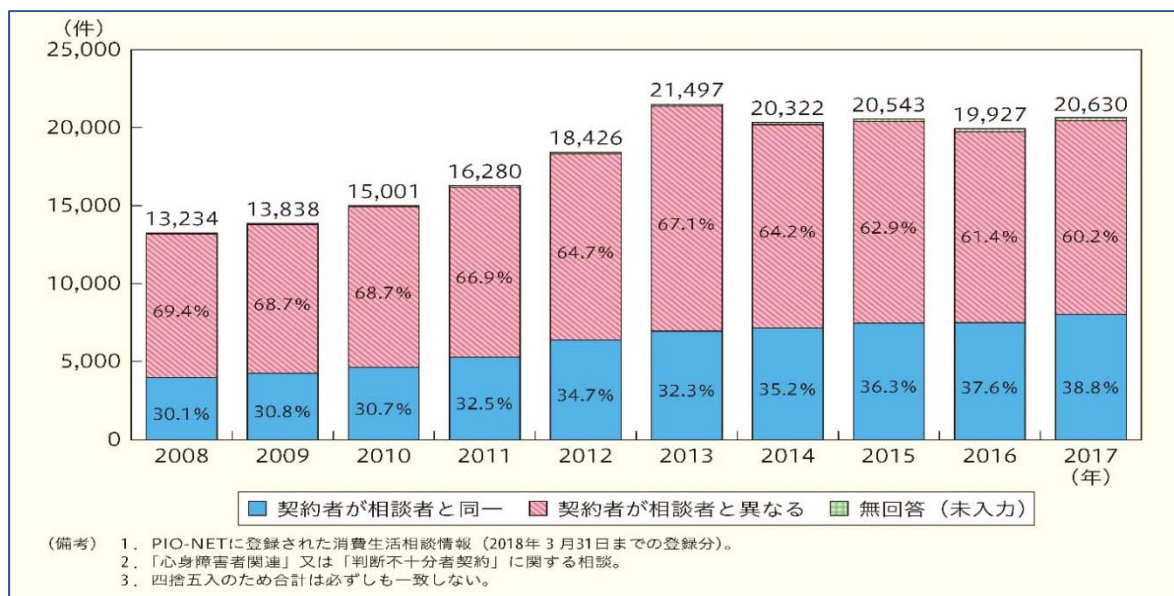
出典：内閣府「平成 30 年版高齢社会白書」

図 6 は「障害者等に関する消費生活相談件数」を表したものです⁵。高齢者の場合と同様、契約当事

⁵ 【図 6】には【図 3】認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数も含まれている。

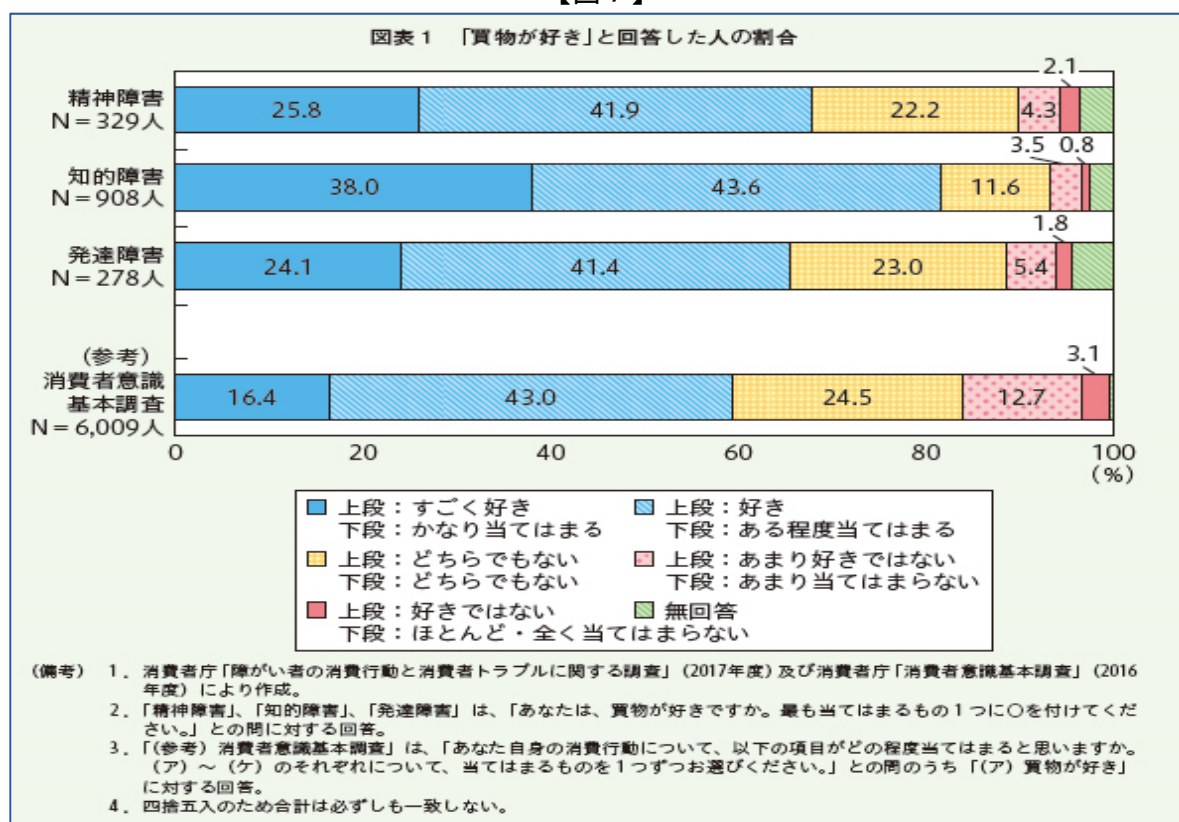
者以外、家族等からの相談が多いことが分かります。やはり見守り関係者による気づきは何より大切です。

【図6】 障害者等に関する消費生活相談件数



出典：消費者庁「平成30年版消費者白書」

【図7】



【図 8】

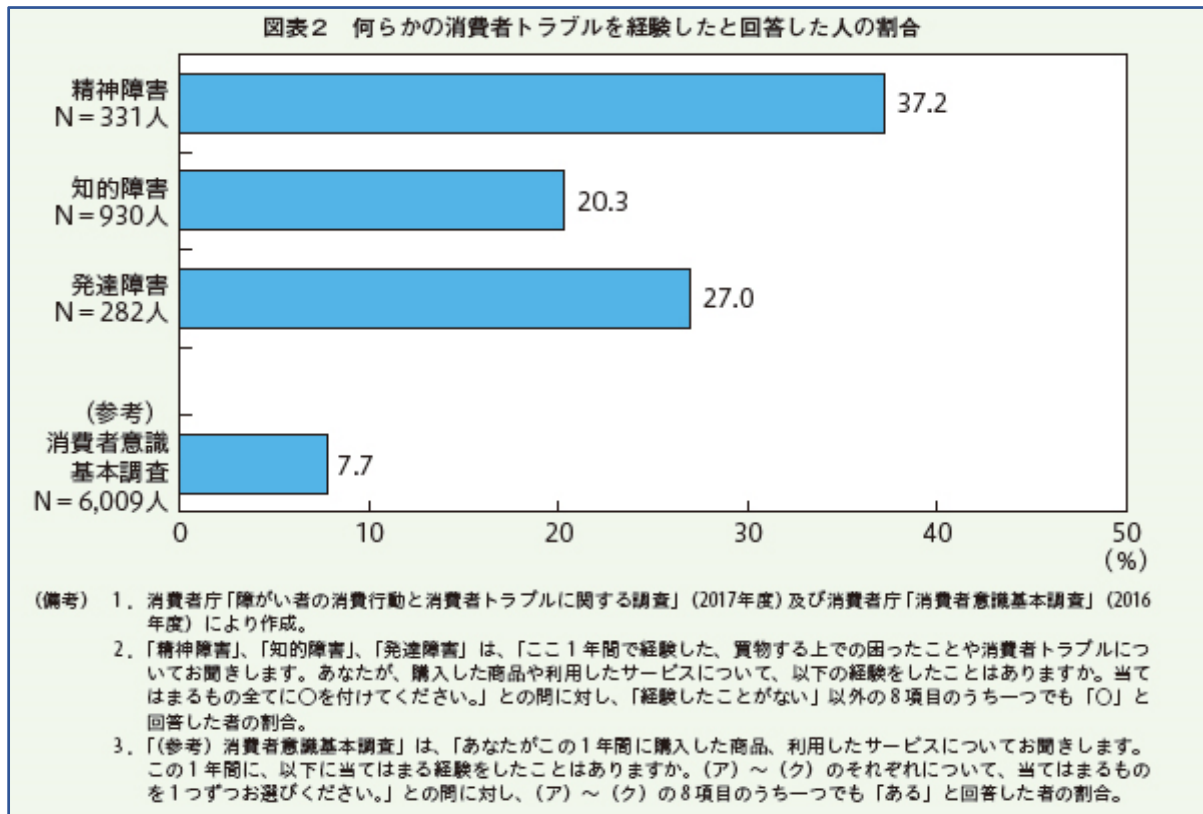


図7で示すとおり、障がい者の約6割は買物が好きと回答しています。また、消費生活センターには、「恋人商法」で宝石や絵画を購入させられた、出会い系サイトに登録し、指示どおりに課金したが相手とは会えない、宝くじに高額当選したというメールを信じて手数料を振り込んだが、当選金が入金されないといった相談が寄せられています。図8で示すとおり、消費者トラブルを一つ以上経験した人の割合は、「精神障害」は37.2%、「知的障害」は20.3%、「発達障害」は27.0%に上ります。見守る家族や教育関係者等がいれば何とか消費生活センターへの相談としてつながりますが、家族等がないケースもあり、障がい者団体や障がい者に係る専門職団体等、多様な主体が参加する地域協議会での早急な見守りが期待されます。

3. 高齢者・障がい者相談の特徴と処理に求められる視点

(1) 高齢者・障がい者相談の特徴

ポイント

周囲の見守り → 「気付いてつなぐこと」

高齢者、特に認知症高齢者に係る消費生活相談には大きな特徴があります。契約当事者本人から寄せられる相談の割合が2割に満たず、その多くが家族や福祉関係者等、高齢者を周りで見守る方、いわゆる本人以外からの相談であることです（P7図3）。これは、本人からの相談が4割に満たない障がい者等の場合も同じです。その理由は、認知症等の高齢者においても、障がい者においても

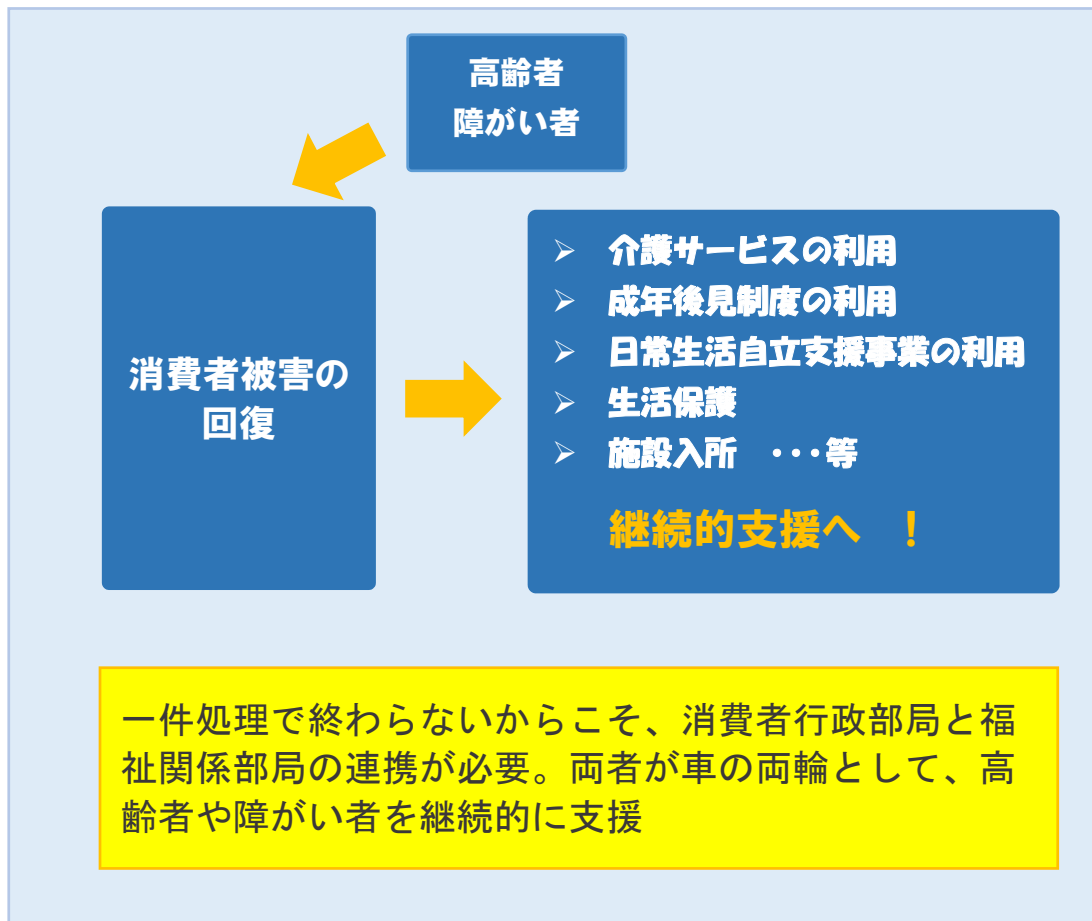
- **トラブルに遭っているという認識自体が低いこと**
- **自ら声を上げてSOSを発信することが難しいこと**

等が理由として考えられます。つまり、これら認知症等の高齢者や障がい者における消費者被害の未然防止や拡大防止には、何より周囲の方々の見守り（気付き）が大切です。そして更に大切なのは、**それらの気付きを確実に消費生活センターにつなぐこと**です。見守る立場の目は多ければ多いほど効果があります。見守りは、**多様な主体**（福祉関係者、医療関係者、司法関係者、宅配やコンビニ等の事業関係者、金融機関、警察、民生委員、自治会等）が参加して行われることにこそ、意義があるのであります。

(2) 処理に求められる視点

高齢者・障がい者の消費者相談にはもう一つ大きな特徴があります。**それは相談が一件処理で終わらないケースが多い**ということです。高齢者・障がい者の相談では、事案の一件処理にとどまらず、生活全体を俯瞰し、その後の生活支援につながるように福祉現場と連携をとらなくてはならないケースが非常に多くあります。

例えば、若者の相談であれば、相談内容を聞き取ってクーリング・オフの助言をし、場合によっては相談員があっせんによってお金を取り戻したら、相談は終了となります。しかし、判断力の低下によって、一つの被害を回復しても、次々と被害に遭ってしまう高齢者や障がい者には、見守りだけではなく、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用を検討しなくてはならないケースもあります。また、もう一人暮らしは無理だと考えられるケースには施設入所も検討しなくてはなりません。



消費者行政部局から見ると、こうした対応は福祉関係部局の仕事であって、自分たちには直接関係がないと考えるかもしれません。しかし、判断力の低下した高齢者や障がい者を、消費者被害が回復したからといって、そのまま放り出してしまったらどうなるでしょう。自ら相談する力がない高齢者や障がい者が、本来必要とする福祉サービスへの支援には決してスムーズにはつながりません。

今、地方行政に求められているのは部局を超えた庁内連携、官民連携による住民サービスです。消費生活相談の現場では、「脆弱な消費者」が被害に遭いやすい傾向があることから、特に「**福祉現場との連携**」が強く求められます。

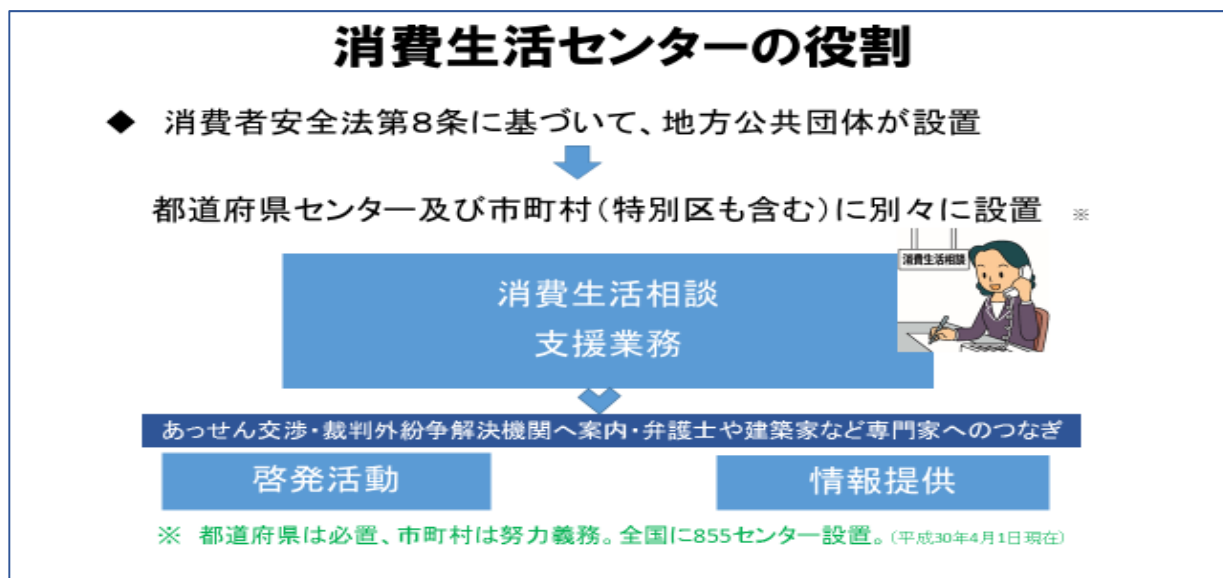
そしてこの連携は福祉現場から見ても重要です。火事は小火のうちに消せば大したことにはなりませんが、これを放置したら家まで燃えるような大火事になってしまうのと同様、高齢者や障がい者の消費者被害も、被害の軽いうちに対応しなければ、日常生活に必要な経済的基盤を失ってしまい、結局は生活保護につなげる等、福祉現場のその後の対応に多大な労力を必要とすることになってしまいます。**その意味では、高齢者や障がい者の消費者トラブルを、消費者行政部局と連携・協同して解決につなげることは、福祉関係部局にとっても非常に意味のあることであり、高齢者や障がい者の生活を守る上で大変重要な取組だと考えられます。**

4. 消費生活センターと福祉関係者との連携の必要性

(1) 消費生活センターの役割

消費生活センターは、消費者安全法第8条に基づいて地方公共団体が設置する行政機関です。都道府県センターは必置、市町村センターの設置は努力義務となっています。

消費生活センターの役割は以下のとおりです。

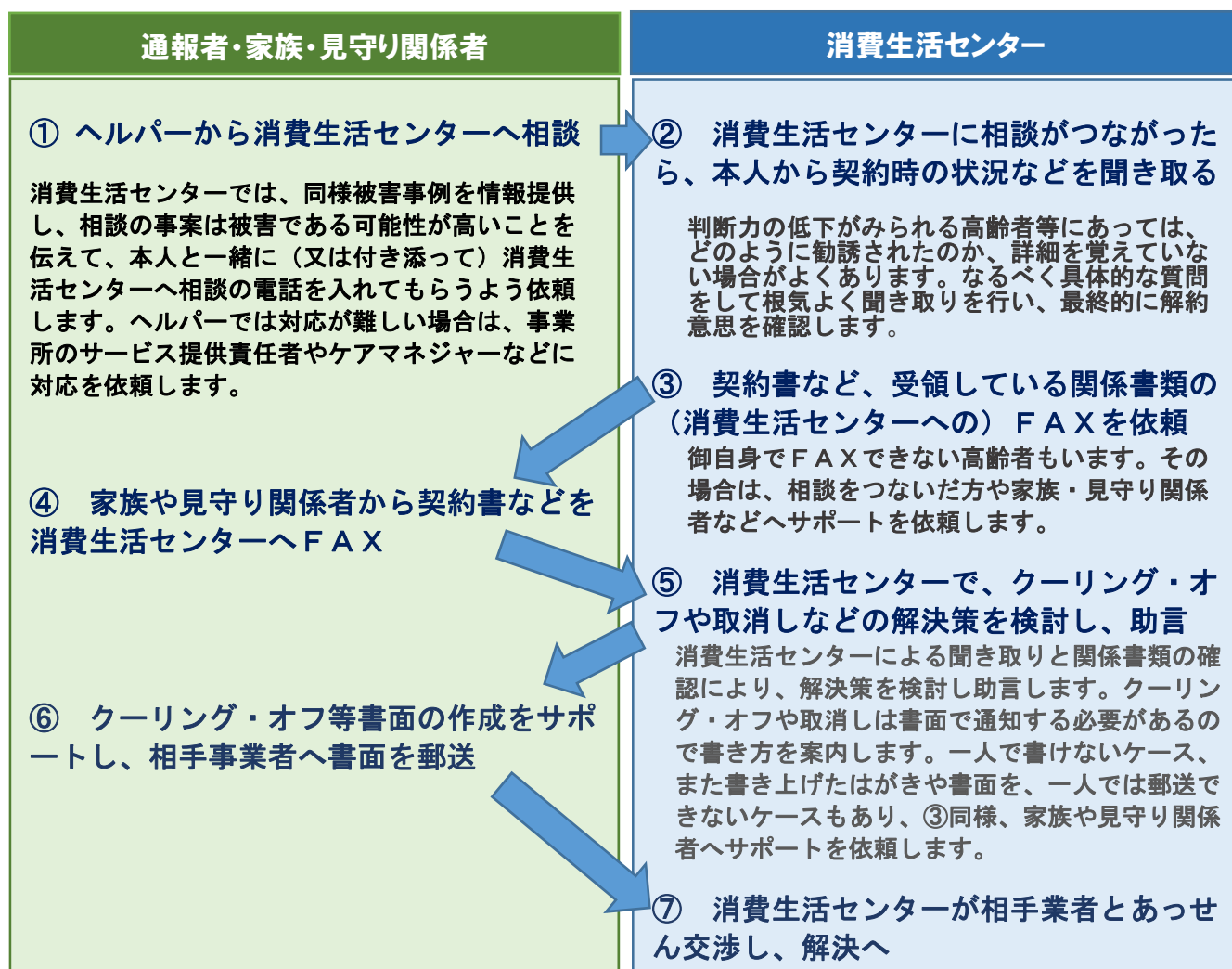


消費生活センターでは、消費生活相談の専門家である消費者安全法に基づく資格試験に合格した消費生活相談員を配置し、受け付けた消費生活相談に対し、助言及び解決に向けたあっせん交渉⁶、裁判外紛争解決機関⁷、弁護士等専門家へのつなぎ等の業務を行うほか、啓発活動や相談情報に基づいた情報提供などを行っています。例えば、消費生活センターに以下のような相談が寄せられた場合、どのような流れで相談処理されるのか、事例を基に御紹介してみます。

事例：私はヘルパーの秋山です。今日、シズエさんのお宅に伺ったところ、家の周りに足場が組まれ、養生が張られていました。シズエさんのお宅は数箇月前も外壁塗装の工事をしたばかりです。今度は何の工事をするのか本人に聞いてみましたが、「知らない男性が訪ねてきて、無料で点検をしてくれた」とは言うものの、具体的にどこを修理するのか、要領を得ない説明でした。テーブルの上には、5日前に業者と交わした契約書が置かれていました。点検は無料だったようですが、300万円で屋根の葺き替え工事をすると分かりました。実は、判断力の低下がみられるシズエさんは、間もなく息子さんの自宅近くの有料老人ホームに引っ越し話も持ち上がっています。お住いの自宅も相当古くなっており、今回の契約は不要ではないかと思えます。ヘルパーの私にできることはあるでしょうか。

⁶ 消費生活相談員が消費者の申出を事業者に取り次ぎ、事業者と直接に電話や面談等で説得や交渉を行って問題を解決する方法。消費生活相談員の知識、経験、交渉力、説得力などを活用して行われる。

⁷ 消費者トラブルが生じた場合、裁判では一般的には時間と費用がかかるため、厳格な裁判によらずに当事者の合意に基づいて迅速かつ簡便に紛争解決するために設けられた紛争当事者と関わりのない第三者機関。司法機関、行政機関、民間機関に大別することができる。



上記の流れで分かるように、通報者（家族・見守り関係者を含む）及び当事者（高齢者や障がい者）と消費生活センターとの間で、複数回にわたるやり取りが行われて被害回復へとつながっていきます。この間、消費生活センターでは、各機関、各担当者にスムーズに動いていただけるよう、例えば、高齢者宅への訪問日時を調整する等、様々な作業も発生します。身近な消費生活相談窓口では、直接高齢者の来訪を要請し、その場でクーリング・オフのはがきを書いてもらうこともあります。

この事例は訪問販売であり、また、書面を受け取ってから5日目と考えられるため、消費生活センターではクーリング・オフで解決を図るよう助言します。もし、支払っている代金がある場合は、速やかに返金するよう相談員があっせん交渉します。

（２）消費者被害発生時における福祉担当者との連携の必要性

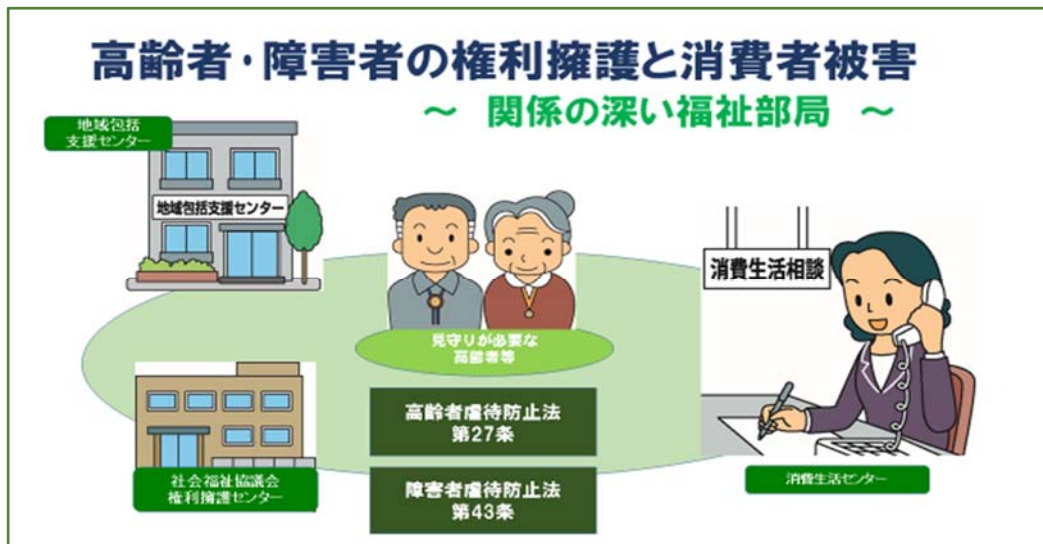
上記のとおり、高齢者等の消費者被害等が認識された場合、消費生活センターが被害の未然防止・拡大防止・回復に向けた対応を行います。消費者被害への対応に当たっては、地域の様々な関係者の協力が必要となりますが、高齢者や障がい者の判断力の低下等を背景とした消費者被害への対応では、

福祉関係者との連携が非常に重要になります⁸。

例えば、高齢者等の消費者被害の第一報が、見守り関係者から消費生活センターに寄せられると、消費生活センターでは、まずは見守り関係者から概略を聞き取った上で、可能な限り本人から詳細な聞き取りをします。しかし、判断力の低下した高齢者等においては、勧誘状況等の再現をすることが難しく、相談員が一件の相談処理をするために、本人と家族や見守り関係者、さらには相手方事業者との間で、場合によっては、何十回もの電話のやり取りが必要となります。これは若者等の相談処理とは大きく異なる特徴です。

高齢者や障がい者の重篤な消費者被害は重大な権利侵害であり、高齢者虐待防止法第 27 条や障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（以下「障害者虐待防止法」という。）第 43 条に、「第三者による不当な財産取引」として規定されており、福祉的観点からの権利擁護の対象となります。高齢者等の消費者の権利を守り、被害を回復するためには、高齢者福祉担当課、地域包括支援センターや社会福祉協議会、権利擁護センター等の専門機関と消費生活センターとが緊密に連携し、被害の回復につなげたり、その後の支援を検討したりすることが有効な手法と考えられます。

【図 9】



被害の特性によっては、例えば、冒頭に紹介した原野商法二次被害のように、消費者被害によって生活基盤そのものが崩れるおそれがある場合は、福祉現場の知恵とサポートなしには、生活の支援どころか消費生活相談を継続していくことすらできないケースもあります。

実は、判断力の低下した高齢者や障がい者の中には、電話による消費生活センターの相談員の指示に対応できない方が存在します。消費生活センターに「契約書の F A X をする」、「クーリング・オフの

⁸ これに関しては、平成 26 年度厚生労働省老人保健増進等事業において、「セルフ・ネグレクトや消費者被害等の犯罪被害と認知症との関連に関する調査研究事業」が行われ報告書としてまとめられている。また、厚生労働省老健局高齢者支援課から各都道府県高齢者保健福祉主管部長宛て及び消費者庁消費者教育・地方協力課から各都道府県消費者行政主管部長宛てに以下の文書が発出されている。

・平成 27 年 7 月 10 日 老推発 0710 第 2 号

「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 消教地第 270 号

「高齢者の消費者被害への対応について」

ハガキを書く」、そして「そのハガキを郵送する」、これらのどれ一つも自分一人では対応できないのです。これらの対応ができないと、消費生活センターでのあっせん等の相談処理につながりません。消費生活センターの中には、アウトリーチ機能⁹があり、被害発生時に直ちに消費者宅に赴くことができるセンターもあります。しかし、アウトリーチ機能を持っていないセンターも多いのが現実です。消費者被害の防止・回復という観点からすると、消費生活センターにとって、これらのサポートを依頼できる福祉関係部局は、「車の両輪、大切なパートナー」です。高齢者の安全・安心な暮らしを守っていくためには、**消費者行政部局、福祉関係部局が連携して消費者被害の防止・救済に取り組むことが重要**です。

消費者行政部局においては、被害の状況に応じて「消費生活センターにアウトリーチ機能を持たせる」ことも含め、地域の実情に応じた連携体制の構築に向けて、改めて消費生活センターの機能を検討することも重要と考えられます。

（３）地域包括支援センターとの連携

地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的として、平成18年に創設された地域包括ケア推進の中核的機関です¹⁰。

市町村が直接運営する直営型と、市町村から委託を受けて運営される委託型とがありますが、果たす機能に変わりはありません。構成メンバーである保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員¹¹等が、それぞれの専門性をいかながら相互に連携しチームで業務を遂行しています。

地域包括支援センターの業務は、以下の4つに大別されます。

- ① 総合相談支援業務（介護保険法第115条の45第2項第1号）
- ② 権利擁護業務（介護保険法第115条の45第2項第2号）
- ③ 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務（介護保険法第115条の45第2項第3号）
- ④ 介護予防ケアマネジメント（介護保険法第115条の45第1項第1号ニ）

総合相談支援業務とは、地域の高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続していくことができるようにするため、どのような支援が必要かを把握し、地域における適切なサービス、関係機関及び制度の利用につなげる等の支援を行うもので、地域包括支援センターの事業を展開する

⁹ 公的機関等が行う地域への出張サービス＝訪問機能のこと。

¹⁰ 厚生労働省では、団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築の実現を目指している。地域包括ケアシステムは、保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていくことが必要とされているが、地域包括支援センターはその中核機関と考えられている。

¹¹ 介護支援専門員であって、その業務に関し十分な知識と経験を有する者。主任ケアマネジャーともいう。介護支援専門員からの相談役などを担う。介護支援専門員については、注釈12を参照のこと。

ための基盤的機能を果たしています。総合相談支援業務での活動が、権利擁護業務、包括的・継続的ケアマネジメント支援業務、介護予防ケアマネジメント業務へとつながっていきます。

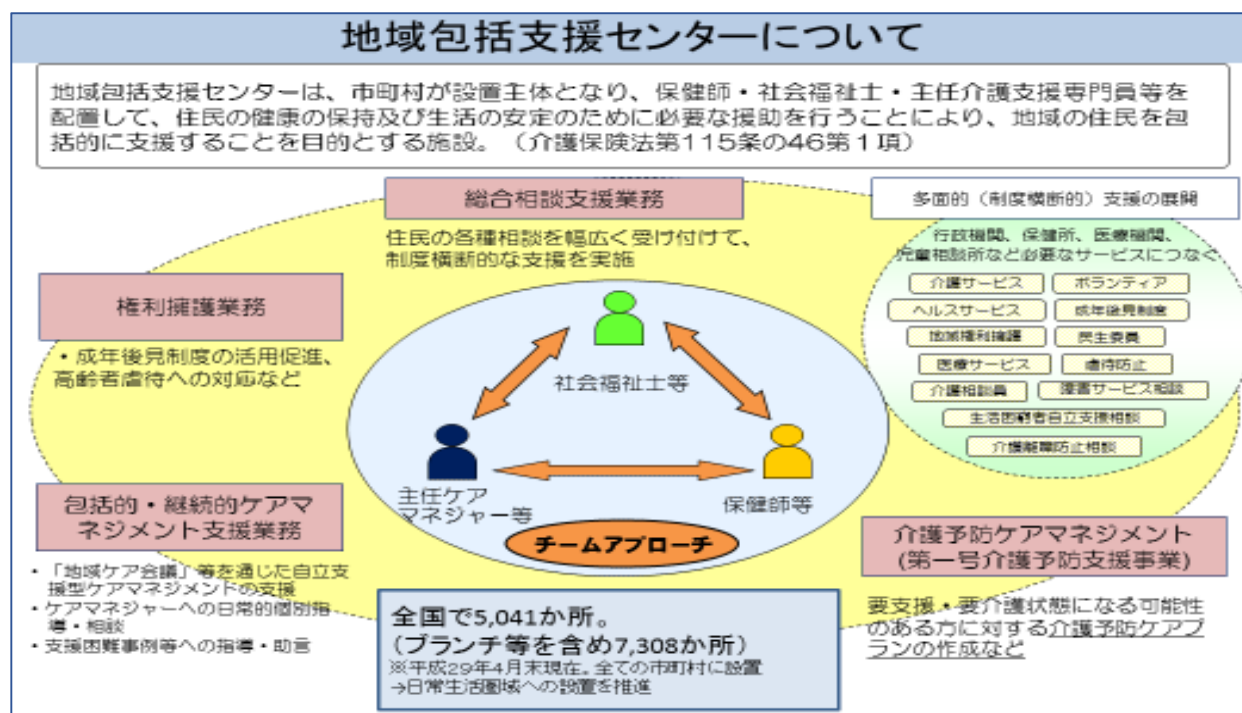
権利擁護業務とは、権利侵害を受けている、又は受ける可能性が高いと考えられる高齢者が地域で安心して尊厳ある生活ができるよう、権利侵害の予防や対応を行う業務です。業務内容には、高齢者虐待の防止及び対応、消費者被害の防止及び対応、成年後見制度の利用促進などがあります。

包括的・継続的ケアマネジメント支援業務では、個々の高齢者の状況や変化に応じた包括的・継続的なケアマネジメントを介護支援専門員¹²が実践できるようサポートを行います。

介護予防ケアマネジメントでは、対象者に対し、介護予防及び日常生活支援を目的として、対象者自らの選択に基づき、訪問型サービス、通所型サービス、その他の生活支援サービス等が包括的・効率的に実施されるよう必要な援助を行います。

以上のとおり、地域包括支援センターの業務は多岐にわたります。また、市町村や社会福祉協議会等の役割・機能と重なる部分も多く、具体的な役割分担や連携の在り方は市町村ごとに様々です。

【図 10】



全国の地域包括支援センター向けに示された『地域包括支援センター運営マニュアル2訂』（一般財団法人 長寿社会開発センター 平成30年6月発行）には、消費者被害対応における地域包括支援センターの役割として、以下のとおり紹介されています。

- 「気づき、知らせる」役割
- 再発防止の見守りのコーディネート
- 被害拡大の防止のための情報提供

¹² 介護支援専門員は要支援・要介護認定者及びその家族からの相談を受け、介護サービスの給付計画（ケアプラン）を作成し、地方公共団体や他の介護サービス事業者との連絡、調整等を行う。ケアマネジャーともいう。

➤ 消費者被害を予防する地域づくり

また、上記のとおり、高齢者等の消費者被害に関する支援は「② 権利擁護業務」（介護保険法第115条の45第2項第2号）に含まれることから、高齢者等の消費者被害については、消費生活センターから、福祉関係者、特に権利擁護を業務の一環とする地域包括支援センターに必要な協力を依頼する場合があります。そこでは、より効果的な消費者被害の防止に資すると考えられる様々なサポートが想定されます¹³。

ただし、地域包括支援センターの体制や業務の状況はセンターによって様々であるため、事前に市町村の介護保険主管課を通して、連携の範囲や内容について、合意をしておくことが重要です。

また、これらのサポートは福祉関係者、福祉所管部局の職員ばかりではなく、見守りサポーターや消費生活協力員（民生委員）等、多様な構成員の関わりが可能であることは言うまでもありません。

紹介した『地域包括支援センター運営マニュアル2訂』には、地域包括支援センターと消費生活センターとの連携・協働について、以下のとおり示されています。アウトリーチ機能のない消費生活センターにとっては非常にありがたい対応となる記述ですが、前記のとおり、地域包括支援センターの体制や状況によっては、対応できない場合や、地域包括支援センター以外の機関・部署等が対応すべき場合もあることを踏まえておく必要があります。

消費生活センターでは、あっせんや助言等の相談処理、言い換えれば果たすべき役割をきちんと果たした上で、福祉関係部局へ協力を求めることが大切です。そのためにも、まずは両部門、「**顔の見える関係**」を築くことが第一歩だと思われます。

● 消費生活センターと協働した対応

包括支援センターが、消費生活センターからの依頼のもと、消費者被害の対応のために動かなければならない場合があります。消費生活センターの多くは訪問機能をもっていないため、来所相談が難しく、電話での対応でも不十分な場合には、単独で消費者被害の防止が難しい場合があります。

具体的には、「当該高齢者からの契約や被害実態についての聞き取り」「消費生活センターから助言された対応方法についての、高齢者への説明支援（クーリング・オフ書類作成支援等）」「事業者への支払いや商品受け渡し、返金等の立会い」（本人が事業者に対して、「契約したくない」「解約したい」という場に立ち会う）等の依頼があります。

『地域包括支援センター運営マニュアル2訂』（p195より）

冒頭の前野商法二次被害の事例では、その後、地域包括支援センターから、高齢所管課及び社会福祉協議会及び権利擁護センターにつながり、速やかにケース会議が開かれました。業者からの接触を避けるため、すぐに夫婦を高齢者施設に入所させる等、具体的な支援方法が検討された一方、夫婦共々

¹³ 例えば、高齢者宅を訪問し生活状況を確認する、被害に関する契約書・関係書類を消費生活センターへFAXする、消費生活センター相談員の聞き取りの際のサポートや助言に対する高齢者への説明支援を行う、書面作成のサポートを行う、書面発出のサポートを行う等が想定される。

判断力の低下も認められたので、介護サービスや成年後見制度を利用することも決まり、また、自宅を奪われるという事案の重大さを勘案し、原野商法の二次被害自体も法律家につないで処理されることが決まりました。高齢者や障がい者の消費者被害の解決のためには、消費生活センターと福祉関係部局との連携は避けては通れない、これが現実です。

また、高齢者等の消費者被害の状況は、これが深刻であればあるほど、福祉現場（地域包括支援センター等）において高齢者支援を行っていく上での、重要な情報にもなります。

（４）福祉現場における被害発見の優位性

ヘルパーやケアマネジャー等、玄関先での対応で終わるのではなく、実際に高齢者宅の中でサービス利用者等に対応する福祉関係者は、普段の関わり合いの中で、直接的な被害の状況を目の当たりにする場面が多いと考えられます。また、長年付き合いがあるとなれば、高齢者も福祉関係者に大きな信頼を寄せています。消費生活相談の現場では聞き出せなかったことを福祉関係者には話してくれる、聞き出してもらえることもよくあります。地域包括支援センター、福祉関係者、民生委員などの気付きや協力がなければ、消費生活センター相談員だけでは決して解決に結び付かなかった事例等を、消費者庁のウェブサイトにも紹介しています。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/cons_umer_safety_act_amendment/pdf/160105_jirei_all.pdf

8. 地域における見守りネットワーク構築に向けた取組事例

全国の地方公共団体での地域における見守りネットワーク構築に向けた取組事例を掲載しています。

-  事例1 道と市町村の協働による地域の見守りネットワークの設立＜北海道＞ [PDF:194KB]
-  事例2 事業者や地域団体が中心となっている水戸市安心・安全見守り隊＜茨城県水戸市＞ [PDF:259KB]
-  事例3 地域包括支援センターとの連携強化による高齢者被害の防止＜東京都西東京市＞ [PDF:255KB]
-  事例4 地域の団体や金融機関へのネットワークの拡大＜富山県＞ [PDF:331KB]
-  事例5 民生委員、警察等と連携した高齢者の消費者被害防止活動＜福井県敦賀市＞ [PDF:124KB]
-  事例6 消費生活センターと地域包括支援センターとの情報交換会＜山梨県甲府市＞ [PDF:132KB]
-  事例7 市民参画型の天津市消費者問題啓発協力員制度＜滋賀県大津市＞ [PDF:504KB]
-  事例8 夕食宅配事業を利用した高齢消費者啓発事業＜兵庫県神戸市＞ [PDF:168KB]
-  事例9 地域の老人クラブと連携した見守り担い手養成事業＜兵庫県神戸市＞ [PDF:229KB]
-  事例10 町一体となった高齢者の消費者被害防止の取組＜鳥取県智頭町＞ [PDF:129KB]
-  事例11 消費生活相談窓口と高齢者見守りネットワークとの連携＜愛媛県 東温市・松前町・砥部町＞ [PDF:308KB]
-  全体版 [PDF:2MB]

（５）権利擁護センターとの連携 ～ 成年後見制度や日常生活自立支援事業へのつなぎ ～

上記に示したとおり、福祉現場との連携という観点からは、地域包括支援センターと並んで、社会福祉協議会との協力も不可欠です。以下に御紹介する成年後見制度利用の推進や日常生活自立支援事業によって高齢者や障がい者を支援しているのが、社会福祉協議会の中に設置されている権利擁護センターです。

高齢者虐待防止法第 27 条第 1 項及び障害者虐待防止法第 43 条第 1 項は、それぞれ第三者による財産上の不当取引、いわゆる事業者からの「経済的虐待類似行為」を規定しています。例えば、高齢者虐待防止法では、身体的虐待、精神的虐待、経済的虐待等五つの虐待類型を規定しており、消費者被害

は直ちには「経済的虐待」には当たりません。しかし、経済的虐待に等しいものとして、「高齢者虐待に準じた対応」を行う必要がある¹⁴と考えられており、権利擁護の対象となります。また同条第2項には、こうした被害を受けた、又は受けるおそれのある高齢者を、適切に成年後見制度につなぐ役割が地方公共団体にあることも規定しています。

① 成年後見制度

認知症高齢者や知的障がい者、精神障がい者の方々の権利を擁護し、社会全体で支えていくための有効な手段となる成年後見制度ですが、いまだ十分に利用されているとはいえません。これを受け、成年後見制度の利用の促進に関する法律が平成28年4月15日に公布され、同年5月13日に施行されました。消費生活センターで受ける相談の中には、相談処理後、成年後見制度や日常生活自立支援事業につなぐ必要があると考えられるケースもあります。

現在、成年後見制度利用促進の体制整備を推進するため、中核機関を設置し、地域連携ネットワークの構築が図られようとしています。地域協議会が当該ネットワークとの協働、相乗りができないか検討してみることも大切です。

【高齢者虐待防止法】からの抜粋

(財産上の不当取引による被害の防止等)

第二十七条 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。

2 市町村長は、財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある高齢者について、適切に、老人福祉法第三十二条の規定により審判の請求をするものとする。

【障害者虐待防止法】からの抜粋

(財産上の不当取引による被害の防止等)

第四十三条 市町村は、養護者、障害者の親族、障害者福祉施設従事者等及び使用者以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で障害者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による障害者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は市町村障害者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による障害者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。

2 市町村長は、財産上の不当取引の被害を受け、又は受けるおそれのある障害者について、適切に、精神保健及び精神障害者福祉に関する法律第五十一条の十一の二又は知的障害者福祉法第二十八条の規定により審判の請求をするものとする。

成年後見制度¹⁵には、「法定後見制度」と「任意後見制度」の二つがあります。法定後見制度はさら

¹⁴ 参考資料『市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き』P144
(平成23年 (社)日本社会福祉士会)

¹⁵ 法務省民事局パンフレット「いざという時のために知って安心 成年後見制度 成年後見登記」
https://www.city.matsudo.chiba.jp/kenko_fukushi/shougai/fukushi/soudan/soudannkai.files/pannhuretto.pdf

に、「後見」、「保佐」、「補助」の三つの類型に分かれており、本人の判断能力の程度に応じて、家庭裁判所が後見人、保佐人、補助人を選任します。後見人、保佐人、補助人は、本人の利益を考えながら、それぞれ家庭裁判所によって認められた範囲において代理権や同意権、取消権などを行使します。

任意後見制度は、本人の判断能力が十分にあるうちに、将来、自身の判断能力が低下したときに備えて、自らが選んだ代理人に、自分の生活、療養看護^{りょうようかんご}や財産管理に関する事務について、あらかじめ代理権を与える契約を公正証書で締結しておく制度です。任意後見制度を利用するためには本人に契約を締結するに足る能力があることが必要ですので、認知症等によりそうした能力が十分でないと考えられる高齢者等の場合には任意後見制度ではなく法定後見制度の利用を検討することとなります。

② 日常生活自立支援事業

日常生活自立支援事業とは、認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者等のうち判断能力が不十分な方が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助等を行うものです。実施主体は、都道府県・指定都市社会福祉協議会（窓口業務等は市町村の社会福祉協議会等で実施）で、対象となるのは以下に示されるとおりです。

- **判断能力が不十分な方（認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者等であって、日常生活を営むに必要なサービスを利用するための情報の入手、理解、判断、意思表示を本人のみでは適切に行うことが困難な方）**

言い換えれば、「福祉サービスの利用等に関して、自己の判断だけでは適切に行うことが難しいと考えられる人」ということになります。

消費者被害に遭っている高齢者・障がい者の相談の中には、こうした福祉サービスを利用する必要があると考えられるケースに遭遇することも珍しくありません。ただし、日常生活自立支援事業で提供されるサービスについて、契約を締結するに足る判断能力が必要となるので、著しい判断力の低下がある場合には利用できません。

詳しくは、厚生労働省のウェブサイトを確認してください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/chiiki-fukusi-yougo/index.html

5. 消費者安全確保地域協議会設置の意義

（１）個人情報の提供が法定された見守りネットワーク

平成 28 年 4 月に施行された改正消費者安全法では、地方公共団体に、消費者安全確保のための地域協議会（法定の見守りネットワーク）が設置できると規定されています。消費者安全法に基づく地域協議会を設置する独自の意義は、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る**」、言い換えれば、「**地域協議会内で被害に遭っていると考えられる高齢者・障がい者の個人情報の共有ができる**」ことにあります。

構成員が地域協議会に個人情報を提供し、見守り関係者間で共有できることによって得られるメリットにはどのようなものがあるのでしょうか。

【消費者安全法】からの抜粋

（協議会の事務等）

第十一条の四 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。

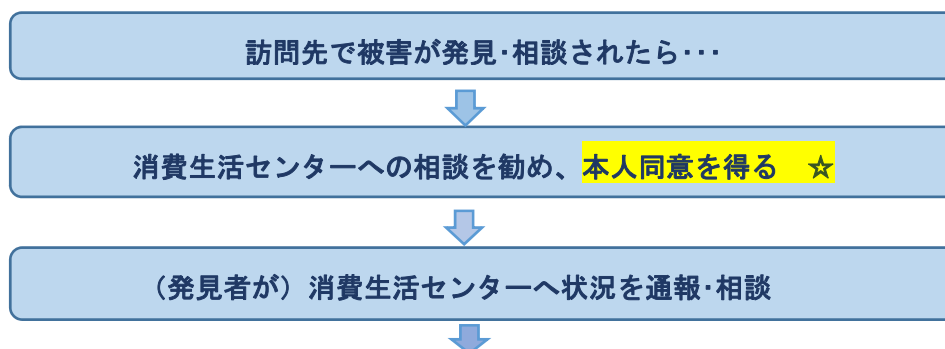
2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。

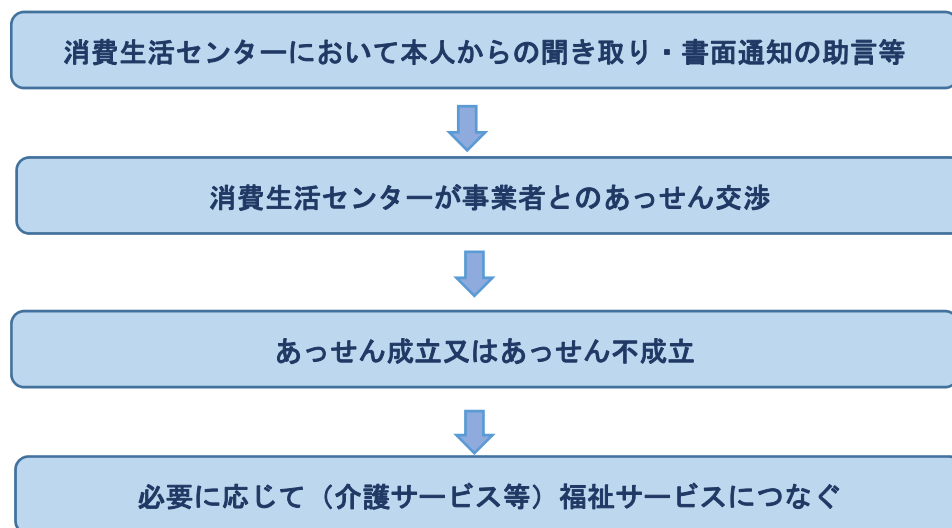
3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、地域協議会を構成する地方公共団体において処理する。

（２）消費者被害の通報から解決までの一般的な流れ

地域協議会設置の意義を説明する前に、見守り関係者から消費生活センターに相談が寄せられてからの一般的な処理の流れについて説明します。





見守り関係者が高齢者宅等で被害を発見した場合、上記のような流れで相談処理が進みます。地域協議会が設置されていない地方公共団体において、上記フローチャートにおける「☆」の部分で、本人の同意が得られなかったとしたら、どうなるのでしょうか。

高齢者の場合は、本人からでは消費生活相談につながらないケースが多いと考えられます。また、もし発見者からつながったとしても、個人情報を取り扱う観点から、相談を受ける相談員によっては、「高齢者自身、自らが消費生活センターに相談するよう伝えてほしい」と、第一報を寄せてきた通報者に依頼するケースがあります。しかし、**これでは高齢者の相談はそのほとんどが埋もれてしまうと考えられます**。自身で相談できる力がない場合もありますし、また被害に遭った自分自身を責めるケースもあり、泣き寝入りしてしまうからです。障がい者の場合も、同様に考えられます。**高齢者や障がい者の被害を確実にセンターにつなぐためには、周りで見守る方のサポートが必要なのです。そして、見守る方が、必要な個人情報を取り扱うことに戸惑いを感じることなく、そのサポートを法的根拠に基づいた仕組みの中で行うものとするために、地域協議会が必要となるのです。**

（３）個人情報保護法と個人情報保護条例

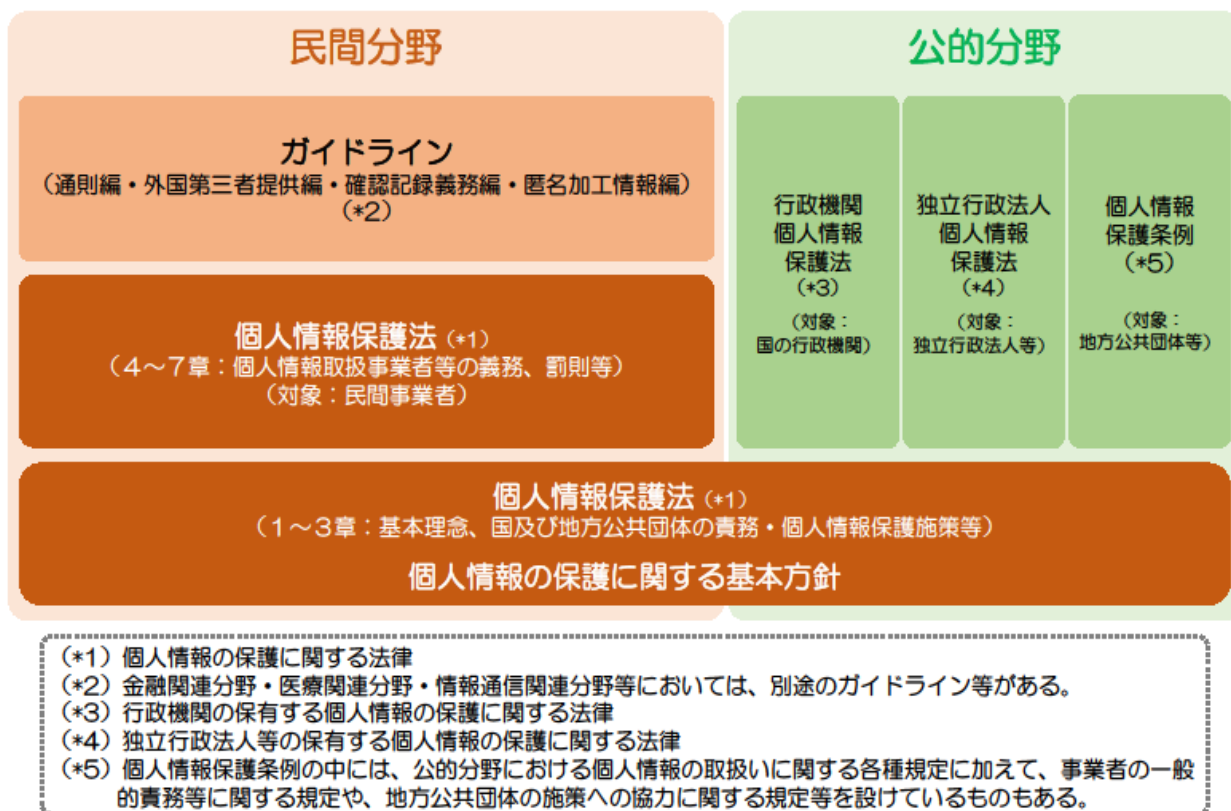
上記のとおり、地域協議会設置において、最も大きな壁となるのが個人情報の取扱いであり、是非検討いただきたい事柄です。

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利用目的以外の目的のために利用したり第三者に提供したりすることは、それぞれ、下記の法律・条令によって、例外規定に該当する場合を除き、原則禁止されています。

《行政区分》	《法律・条例名》
地方公共団体	個人情報保護条例
国の行政機関	行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律
独立行政法人	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
個人情報取扱事業者	個人情報の保護に関する法律

このため、地方公共団体、国の行政機関及び独立行政法人は、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、原則、本人の同意を得ずにこれらを行うことができません。また、個人情報取扱事業者においても同様です。

個人情報保護に関する法律・ガイドラインの体系イメージ



出典：「個人情報保護委員会HP」

https://www.ppc.go.jp/files/pdf/personal_framework.pdf

地方公共団体の福祉関係部局と委託関係にある地域包括支援センターが、消費者行政部局の一機関である消費生活センターとの間で、消費者トラブルに関する個人情報の提供・共有を行うことは、一般的には可能だと考えられますが、居宅介護事業者や社会福祉協議会等、行政機関ではない者と消費生活センターとが情報の提供や共有を行うことは、双方にとって、個人情報の目的外利用及び第三者提供に該当するため、原則、本人同意が得られなければこれを行うことができません。

しかし、解決しなければならない重篤な消費者被害が存在する又はその兆候があるにもかかわらず、「精神疾患や認知症等により本人同意が取れない」ケース、また、地方公共団体によって、個人情報の取扱いに関して、審議会に諮問し答申を得なければならない等、何らかの制限がかけられているようなケースでも、地域協議会が組織されていれば、個人情報保護法、個人情報保護条例の**例外規定（「法令に基づく場合」）等に従って**、構成員からの情報の提供と、地域協議会内での共有が可能となるため、早期の解決へとつながることが期待されます。

以下、行政機関における個人情報の利用及び提供に係る制限を定めた行政機関個人情報保護法第8条、個人情報取扱業者における目的外利用及び第三者提供の例外規定を定めた個人情報保護法第16条、第23条を御紹介します。各地方公共団体の条例においては前者と同様の規定が置かれているものと考えられますので、御確認ください。

【行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律】からの抜粋

（利用及び提供の制限）

第八条 行政機関の長は、**法令に基づく場合**を除き、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供してはならない。

2 前項の規定にかかわらず、行政機関の長は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供することができる。ただし、保有個人情報を利用目的以外の目的のために自ら利用し、又は提供することによって、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがあると認められるときは、この限りでない。

- 一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
- 二 行政機関が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で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のあるとき。
- 三 他の行政機関、独立行政法人等、地方公共団体又は地方独立行政法人に保有個人情報を提供する場合において、保有個人情報の提供を受ける者が、法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供に係る個人情報を利用し、かつ、当該個人情報を利用することについて相当な理由のあるとき。

以下、略

【個人情報の保護に関する法律】からの抜粋

（利用目的による制限）

第十六条 個人情報取扱事業者は、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取扱ってはならない。

2 個人情報取扱事業者は、合併その他の事由により他の個人情報取扱事業者から事業を承継することに伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取扱ってはならない。

3 前二項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。

- 一 **法令に基づく場合**
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

以下、略

（第三者提供の制限）

第二十三条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

- 一 **法令に基づく場合**
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

以下、略

（４）消費生活協力団体等との連携

居宅介護事業者や社会福祉協議会、宅配業者等、行政機関ではない者が、被害を発見した場合、上記、「法令に基づく場合」としてこれを地域協議会や消費生活センターに情報提供するには、どのような仕組みがあればいいのでしょうか。海産物の送り付けの事例で再検討してみましょう。

【事例検討】

【事例：海産物の送り付け 宅配業者佐藤さんのケース】

宅配業者の佐藤です。今月もまた木村さんのお宅にカニを届けるところです。この3か月、毎月のように海産物を届けていますが、一人暮らしの木村さんが、こんなには食べられないのではないかと心配です。ピンポーン！

「カニをお届けに来ました。」

「カニ？ 本当に私宛かな？」

「木村さん宛ですよ。頼んでいないのなら受取拒否しますか？」

結局、木村さんはカニを受け取り、代引きの1万円も払ってくれましたが、財布をどこにしまったのか忘れてしまったようで、支払にはとても時間がかかりました。先日は出掛けた先で迷子になったという噂も聞きました。木村さんの判断力の低下を業者から狙われて、毎月のように海産物を送りつけられているのではないのでしょうか。宅配業者の私に何かできることはないのでしょうか。



事例で、被害に気が付いているのは宅配業者の佐藤さんです。宅配業者にも当然、個人情報保護法の規制はかかりますから、地域協議会が設置されている場合とされていない場合で、その後の対応や、被害の回復に違いが出てきます。

もちろん、宅配業者の佐藤さんが木村さんを消費生活センターに相談するよう説得して、本人が同意すれば、速やかに消費生活センターへの相談とつながります。しかし、**騙されていることに気が付かない、あるいは気が付いていたとしても、相談することに同意してくれない場合は**、消費生活センターへの相談とはつながらず、翌月もまた、同じように被害に遭うかもしれないのです。

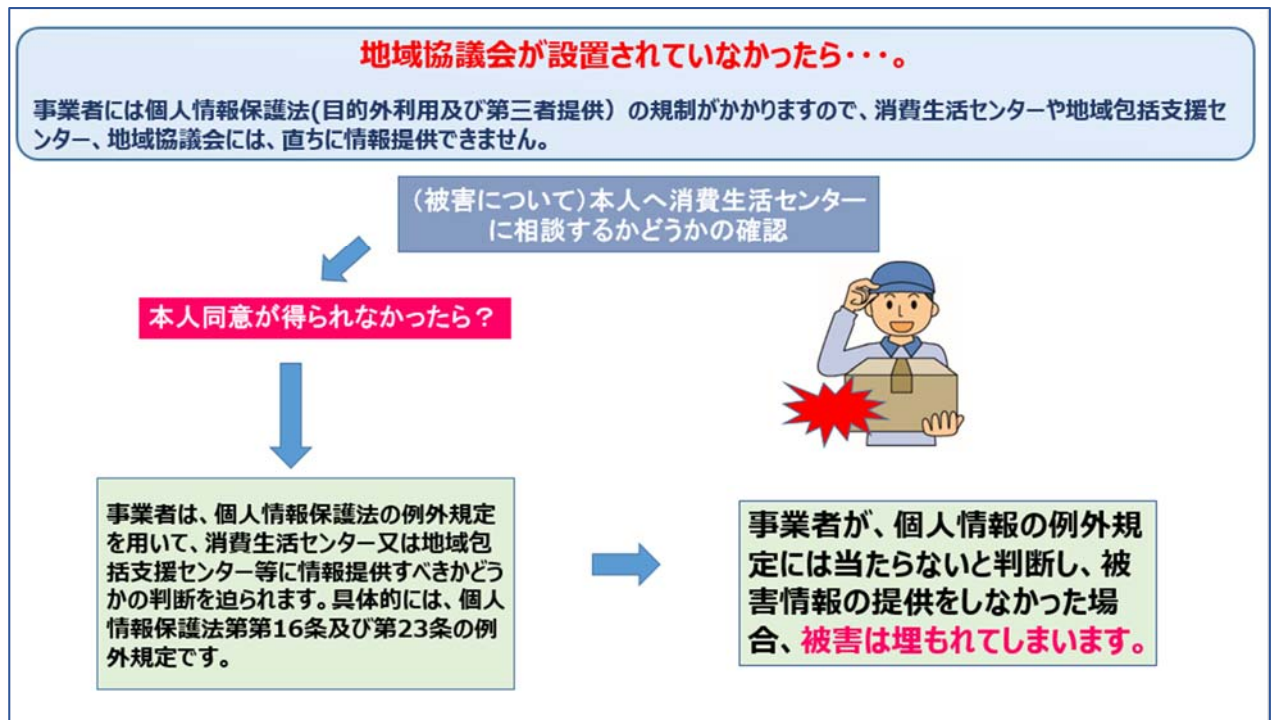
実はこうしたケースにおいても、**地域協議会が設置されていることにはとても大きなメリットがあります**。地域協議会を設置済みであり、宅配業者も**消費生活協力団体¹⁶**として、地域協議会の構成員に委嘱されていれば、たとえ、本人同意が得られない場合であっても、必要と判断された場合には、**宅配業者から地域協議会へ相談したり、通報したりして情報共有できるからです**。

一方、地域協議会が設置されておらず、かつ、本人同意が得られなかった場合、**宅配業者はこれを個人情報保護法の例外規定を使って、消費生活センターに相談すべきかどうかの判断を迫られます**。

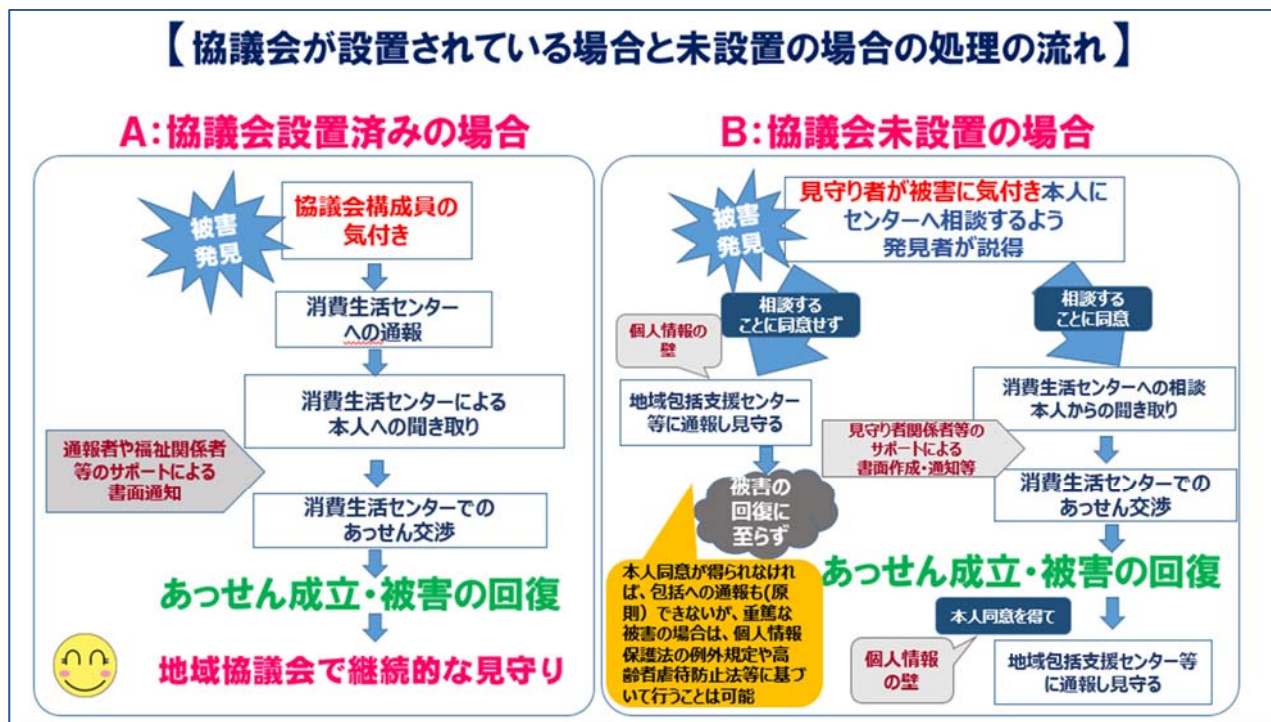
詳しくは図 11 及び図 12 を御覧ください。

¹⁶ P28「消費生活協力員、消費生活協力団体とは」参照

【図 11】



【図 12】



繰り返しになりますが、地域協議会が設置されていなければ、本人同意が得られない場合は、最悪、消費生活センターに相談としてつながらない可能性があります。また、たとえつながったとしても、幾つかのステップを踏まなければならない、例えば、個人情報の取扱いについて例外規定に当ては

まるかどうか等、判断に要する時間の経過があっせん処理を困難にしてしまう可能性もあるのです（クーリング・オフ期間が過ぎてしまう等）。

「消費生活協力員、消費生活協力団体とは」

多くの地方公共団体では、現在既に、民生委員、ボランティア、高齢者の生活に密接したサービスを提供している民間事業者等を担い手として、高齢者の見守りや注意喚起のための情報提供をするといった活動が行われ、悪質商法等による被害の早期発見、早期解決、拡大防止に成果を上げています。こうした見守りの担い手を、消費者安全法第11条の7では、消費生活協力員、消費生活協力団体として規定し、地方公共団体の長がこれを委嘱することができるとしています。

例えば、個人としては、民生委員や弁護士、司法書士等が、団体としては、消費者団体や介護事業者、町内会等の地縁団体、商店街やコンビニ、宅配業者、金融機関等が想定されます。地域における幅広い団体が構成員として地域協議会に参加することにより、必要な情報が円滑に消費生活センターに提供されることが期待できます。介護事業者や宅配業者、金融機関等は、これまで個人情報保護法第16条の目的外利用や第23条の第三者提供の壁に阻まれて、被害と分かっても本人同意がない限り個人情報提供はできませんでしたが、今後地域協議会が設置され、消費生活協力団体として地域協議会へ参加すれば、個人情報保護法の例外規定にある「法令に基づく場合」として、必要な個人情報を迅速に提供できるようになります。罰則のある秘密保持義務が課せられていることは、他の構成員と同様です。

なお、消費生活協力団体等は、地域協議会の構成員となることを想定していますが、地域協議会とは別個の制度ですので、地域協議会を設置していない地方公共団体が消費生活協力団体等を委嘱することも可能です。

これら個人や団体を法に基づく消費生活協力団体等として委嘱する意義としては、次の点が挙げられます。

- 消費生活協力団体等には秘密保持義務が定められているので（消費者安全法第11条の8）、個人情報を取り扱う活動を行う場合に適している。
- 消費生活協力団体等が見守り活動を行う中で消費者被害を発見した場合、法に基づいてこの情報を消費生活センターに提供することができるので（消費者安全法第11条の7第2項第3号）、必要な情報が地方公共団体に円滑に提供されるようになることが期待される。
- 地域における活動に制度的な裏付けが与えられることにより、地域住民の認識度や信頼性が高まり、より一層、充実した活動が行われるようになることが期待される。

（５）地域協議会設置の効果

冒頭に紹介した原野商法二次被害の事例では、もし地域協議会が設置されていたら、近隣住民からの情報で消費者宅に駆けつけた民生委員が、たとえ本人同意が取れなくても躊躇せず^{ちゅうちよ}に、直ちに消費生活センター等に相談でき、自宅差押えという事態にまで至らず、早期に解決に向けた対応が図れた可能性があります。

「高齢者や障がい者の個人情報を含めた被害情報が、スムーズに消費生活センターにつながり、見守り関係者で共有できる」こと、見守りネットワークを地域協議会として設置する独自の意義はここにあります。

地域協議会設置の効果

これまでの問題点 個人情報取扱いの観点から、本人同意がない場合は、目的外利用及び第三者提供ができないため、必要な相談が消費生活センターにつながらず、被害拡大！

◆独自の意義

ネットワークの構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供・共有できること

1. 個人情報の提供

早期解決へ

海産物の送り付けの事例に示すとおり、構成員である福祉関係者、民生委員、事業者等がそれぞれの見守り活動の中で得た高齢者等の具体的な被害に関する情報（個人情報も含む）を消費生活センター等、地域協議会に提供ができ、それを当該高齢者等に関わる見守り関係者間で共有することにより、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対応を検討できる。

2. 見守りリストの作成

精度の高い見守り

地域協議会の事務局は、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※、地域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、加えて、以下の情報の提供を受けることで「更なる精度の高い見守りリスト」を作成することが可能となる。

※下線部の情報収集は当該地方公共団体の条例にのっとって行う必要がある。

- 国の行政機関が行った調査により取得した特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号。以下「特定商取引法」という。）の購入者等の情報の提供を受けることができる（消費者庁から）
- 他の地方公共団体から、消費生活相談情報の提供を受けることができる（例えば、都道府県 → 市町村）
- PIO-NET に蓄積された（提供を求める地方公共団体の住民に関する）相談情報等の提供を受けることができる（独立行政法人国民生活センターから）

3. 被害情報の地域での共有

被害の拡大防止・未然防止

消費者被害に関する情報が、チラシ等を通して地域の見守りを行う構成員である福祉関係者、民生委員、事業者等の間で共有されることによって、（今、その地域でどのような被害が多発しているのか等）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、**大きな波及効果**が期待できる。

地域協議会設置の最終目標としては、上記2.「見守りリストの作成」に示すとおり、リストを作成し、これを構成員に提供して効率的・効果的な見守り活動を行うことが期待されますが、当初はリストの作成は行わず、「①構成員間で定期的に消費者被害の情報を共有するとともに、啓発チラシ等を活用した見守り活動を行う」、「②構成員がそれぞれの見守り活動を行う中で、高齢者や障がい者の異変を察知した場合に、消費生活センターへつなぎ、被害の未然防止や被害回復を図るという取組を行う」だけでも、十分にその効果が得られると考えられます。これまでのように個人情報の壁が各関係機関の連携を阻害することなく、発見された被害がスムーズに消費生活センターにつながり、迅速な解決が期待できるからです。

例えば、地域協議会内で事前に「構成員が被害の端緒情報を見付けた場合には、消費生活センターに、まずは被害高齢者等に関しては匿名で通報し、その後、消費生活センターが判断して、必要に応じて個人情報の提供を求めた場合には、個人情報を提供できる」などというルール（仕組み）作りをしておく方が、構成員の方への心理的負担感も少なく、地域協議会としての実効性は高まるかもしれません。

地域協議会設置により期待できる副次的効果

- 構成員による被害の発見から消費生活センターへの通報が、ルール（仕組み）に従って、スムーズに行われ、つなぐまでの対応にバラつきがなくなる。
- その後の継続的な見守りが可能。
- 地域協議会構成員に対しての学習効果が期待でき、こういった消費者被害が存在し、どうい
う場合に通報すればいいのか等の判断が迅速にできるようになるため、消費者被害の未然防止につながる。
- 寄せられた消費者被害がどのように解決されたのか、地域協議会の構成員にフィードバックでき、次の見守りにいかされる。

地域協議会が設置されることによって、消費者行政部局にもたらされるメリットは、アウトリーチ機能のない消費生活センターにとって、継続した見守りの実施や高齢者や障がい者の精神的なサポートを含めて多岐にわたりますが、最後に、地域協議会を設置することで福祉関係部局にもたらされるメリットをまとめてみました。

福祉関係部局へのメリット

- 介護サービスにつながない高齢者の発見につながる。
- 被害の小さいうちに発見して対応することで、その後の福祉的対応がスムーズになる。
- 成年後見制度や日常生活自立支援事業等、必要な制度・サービスにつなげることができる。

(6) 見守りリストを活用した見守り

消費者安全法第 11 条の 2 は、地域協議会を設置する各地方公共団体の長に対する情報の提供について規定しています。

第三節 地方公共団体の長に対する情報の提供

第十一条の二 内閣総理大臣は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報その他の内閣府令で定める情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

2 地方公共団体の長は、内閣府令で定めるところにより、他の地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該他の地方公共団体の長に対し、消費生活相談の事務の実施により得られた情報で、当該他の地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

3 国民生活センターの長は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談の業務の実施により得られた情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

具体的には、

- 国の行政機関が行った調査により取得した特定商取引法の購入者等の情報の提供を受けることができる（消費者庁から）
- 他の地方公共団体から、消費生活相談情報の提供を受けることができる（例えば、都道府県 → 市区町村）
- PIO-NET に蓄積された（提供を求める地方公共団体の住民に関する）相談情報等の提供を受けることができる（独立行政法人国民生活センターから）

これら入手可能な個人情報に、各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を反映させて、精度の高い独自の見守りリストを作成することができます。参考として、実際に見守りリストを作成し、**効率的・効果的な見守り活動**を行っている滋賀県野洲市の例を御紹介します。

見守りリストの作成と提供（個人情報の活用）

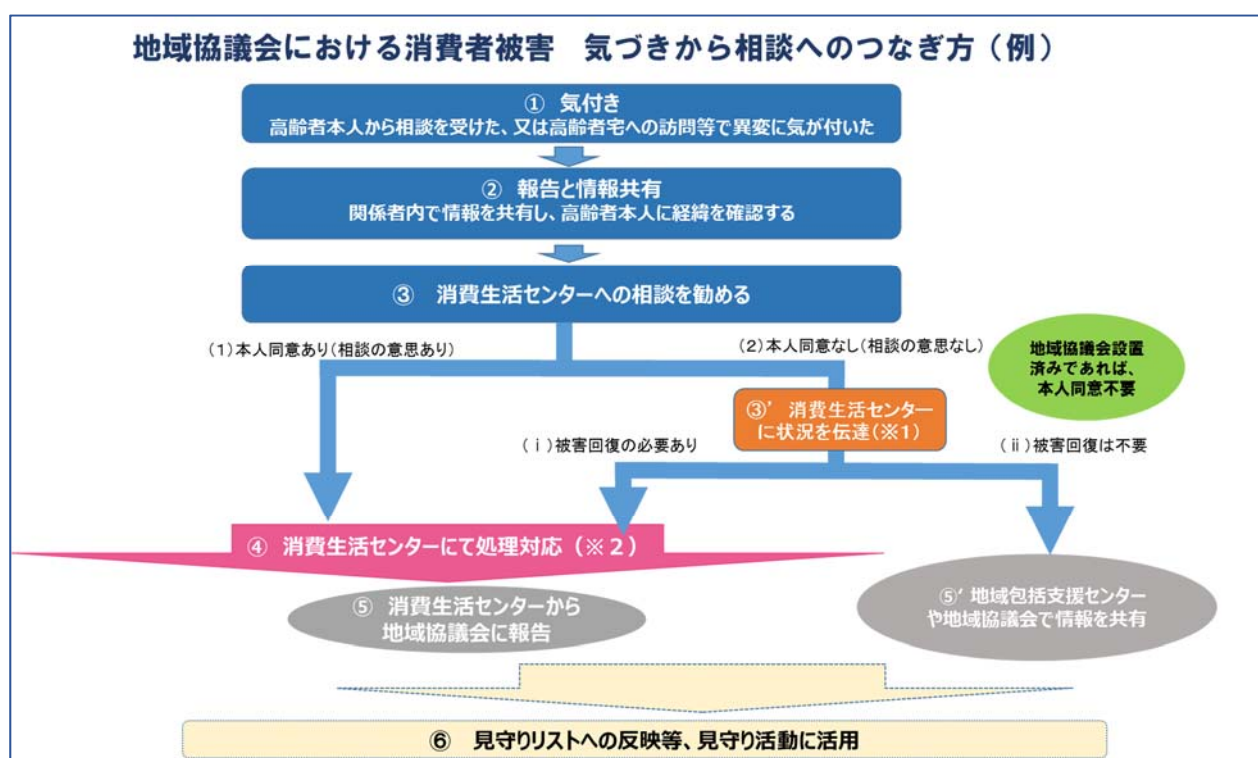
- ・消費者庁からの情報提供……………法第11条の2第1項
→消費者安全法に基づき、消費者庁が保有する野洲市民の情報の提供を求める。
- ・警察からの情報提供……………法第11条の4第3項
→消費者安全法に基づき、警察が保有する詐欺に関する野洲市民の情報の提供を求める。
- ・市が保有する情報の活用……………法第11条の4第3項
→消費者庁と警察から提供された情報をベースに市が保有する情報（介護保険台帳や障害に関する手帳交付台帳に記載された情報、PIO-NET情報等）を突合させ、見守りリストを作成する。
- ・構成員への見守りリストの提供……………法第11条の4第3項
→作成した見守りリストを必要に応じて構成員に提供する。

※この図における「法」とは消費者安全法を指す。

(7) 被害の端緒情報が消費生活センターにつながるまでのフローチャート

最後に、消費者被害の端緒情報が発見されてから、消費生活センターにつながるまでの一般的な流れを、フローチャートでもう一度確認してみましょう。

冒頭の事例で御紹介したように、見守り関係者が被害高齢者等から、被害の詳細を聞き出すことは容易ではありません。したがって、重篤な被害が疑われる場合には、情報提供していかどうかの判断を必要とせず、また「本人同意が得られる、得られない」にかかわらず、被害の端緒情報が速やかに消費生活センターや地域協議会につなぐことができる地域協議会の設置のメリットは、非常に大きいものがあります。



(※1) 地域協議会を設置済みの地方公共団体においては、本人同意なく個人情報の共有が可能となりますが、本人同意がない場合には、共有する個人情報は必要な機関のみに限定するなどの配慮をすることが考えられます。

(※2) 本人からの相談や状況説明が困難な場合には、周囲のサポートを得ながら処理を行うことが望ましい。

(注) 地域協議会を設置済みの地方公共団体において、被害の端緒情報が最初に消費生活センターにつながるのか、地域協議会事務局につながるのかについては、その地域の実情によって変わります。

6. 地域協議会設置に向けた具体的仕組みづくりの進め方

(1) 見守りの類型と相乗りできるネットワークの確認

ところで、現在、福祉関係部局が地域で行っている身守りには、大きく以下の三つがあるとされています。

(東京都福祉保健局 「高齢者の見守りガイドブック第3版」より)

- 緩やかな見守り

地域住民や民間事業者が日常生活、日常業務の中で、いつもと違う、何かおかしいと感じる人がいたら、専門の相談機関に相談する、地域で緩やかに行う見守り活動。**緩やかな見守りは、地域の様々な主体が、日々の生活や業務の中で、「いつもと違う」「何かおかしい」と感じる人がいたら、専門の相談機関に相談するなど、地域で緩やかに行う見守り活動。**

- 担当による見守り

定期的な安否確認や声掛けが必要な人に対して、民生・児童委員、老人クラブ、住民ボランティアが訪問するなど、**担当を決めて定期的に行う見守り活動。**

- 専門的な見守り

認知症、虐待など対応が困難なケース等に対して、地域包括支援センター、高齢者見守り相談窓口等の**専門機関の職員が専門的な知識や技術を持って行う見守り。**

注目すべきは、これらの見守りにおいては、たとえ緩やかなものであったとしても、「何かおかしい」と感じた場合には、見守り専門機関に相談・連絡すると規定していることです。これは消費者被害防止のための見守りネットワークにも是非取り入れたい視点であり、これを根拠に基づいて行えるよう法定されたのが地域協議会です。

地域の現場では、上記福祉のネットワークのほか、防災を始めとして様々な地域ネットワークが既に構築され、成果を上げています。しかし、構成員が重複してしまう地域の実情を踏まえると、地域協議会を一から立ち上げるのではなく、既存のネットワークと、それぞれの目的や役割の相違を十分に理解した上で、一体的に運営していく方法も検討すべきといえるでしょう。高齢者や障がい者の消費者被害は権利侵害であること、そして、これらの消費者被害の後処理として、福祉的手当てが必要であるとの側面から考えると、福祉関係部局とのネットワークには親和性があることを踏まえつつ、まずは相乗り可能なネットワークの存在を確認することから始めましょう。

相乗り可能な ネットワークの 例

- 消費者行政担当部局が作っているネットワーク
- 福祉部門の見守りネットワーク
- 防災部門のネットワーク
- 民生委員や見守りサポーターのネットワーク
- 成年後見制度の中核機関によって設置されるネットワーク等

（２）仕組みづくり（地域協議会設置）の具体的な進め方（モデルケース）

仕組みづくりの具体的な進め方については、地域特性も考慮しながら、具体的には下記のように幾つかの手順を踏んで、関係部署や関係機関との情報や課題の共有化を行い、着実に進めていく必要があります。

I 制度の概要、根拠法令、ガイドラインの内容等を理解する。



II 所管課を決め、既存の高齢者の見守りネットワークを把握する。

- ・ 既存のネットワークがある場合には、活用を検討する
- ・ 既存のネットワークがない場合や既存のネットワークの活用が難しい場合は、消費者行政部局が主導して関係部局の調整を行う



III 庁内検討会を開催し、庁内関係部局と情報及び課題の共有化を図る。

※ 巻末に、ヘルパーやケアマネジャー、民生委員が現場で遭遇する事例を紹介しています。

- ・ 高齢者・障がい者の消費者被害に関して、**どの現場でどのような問題を抱えているか**を洗い出す
- ・ 関係部局の関係者が一堂に会して問題点を共有することが必須
- ・ 必ず高齢者・障がい者に直接接している**現場担当者**にも出席を求める



IV 問題解決のために、具体的にどのような仕組みが必要なのか確認する。

- ・ 洗い出した問題点を解決するためには、それぞれが誰に何をしてほしいか確認する
- ・ 各担当部署、各機関が担当できる（協力できる）事項を整理する
- ・ その確認を経て、どのような仕組みがあれば問題点が解決できるのかを考える



V 地域協議会設置への準備会を開催し、事業の組立て（活動内容）を決定する。

- ・ 地域協議会の構成員になり得る関係者を全て集める
- ・ それぞれの構成員が、それぞれ何を担当するのかを確認する
- ・ 考えた仕組みを地域協議会へと落とし込んで、地域協議会の取組内容を決める
- ・ 連携する他のネットワークとも連携内容を十分協議する
- ・ 組織や運営の基本的な部分を決める
- ・ 協議した内容を基に組織運営要綱や対応マニュアルを作成する



VI 地域協議会を設置し、運営開始 → 消費者庁に報告する（消費者庁からの依頼）

I からVIまでの内容について、もう少し具体的に説明します。

I 制度の概要、根拠法令、ガイドラインの内容等を理解する

制度の概要や根拠法令※1 及びガイドライン※2については、消費者庁のウェブサイトに掲載されています。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/

※1 根拠法令

1. 法律

📄 概要[PDF:783KB]

📄 要綱[PDF:119KB]

📄 法律[PDF:200KB]

📄 新旧対照表[PDF:242KB]

(参考)

▶ 消費者安全の確保に関する基本的な方針について

※2 ガイドライン

4. ガイドライン

📄 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[PDF:860KB]

📄 消費者安全法第11条の2の運用に関するガイドライン[PDF:435KB]

📄 登録試験機関の消費生活相談員資格試験の試験業務に関するガイドライン[PDF:208KB]

📄 指定講習実施機関に関するガイドライン[PDF:159KB]

II 所管課を決め、既存の高齢者の見守りネットワークを把握する

この時点では、地域協議会の事務局をどこが担当するか、具体的に決まっていることは少ないかもしれません。既存のネットワークに相乗り、共存することも視野に入れ、まずは消費者行政担当部局が担当課の役割を果たし、庁内検討会を開催しましょう。

III 庁内検討会を開催し、庁内関係部局と情報及び課題の共有化を図る

庁内関係部局との情報の共有、課題のすり合わせは、地域協議会設置（仕組みづくり）の根幹となる作業であり、ここで共有される課題が地域協議会の方向を決めることになります。地域協議会の実効性を高めるために、どのような部局に声を掛けるべきか、関係のありそうなところにはなるべく幅

広に声を掛けるようにしてみましょう。

先にも説明したとおり、高齢者や障がい者という特性を考えると、介護保険課、地域包括支援センターを所管する担当課、障害福祉担当課、地域包括支援センター、基幹相談支援センター、庁内部局ではありませんが社会福祉協議会等、福祉部局関係者に広く協力を求めることは必須だと思われます。

更に重要なことは、現場で直接、高齢者や障がい者に接している職員、関係者（ヘルパー、ケアマネジャー、社会福祉士、保健師、教育関係者等）にも出席を求めることです。現場で実際に起きている問題点、対応に苦慮している問題点を洗い出さない限り、真に実効性ある地域協議会作りには結び付きません。原則としてアウトリーチ機能を持たない消費生活センターと違い、地域包括支援センター・保健所・社会福祉協議会等の職員は、直接高齢者や障がい者の自宅に上がり、被害を目の当たりにします。こうした関係者の声を集めることこそが、この時点で最も大切なポイントです。もちろん、消費者行政部局及び消費生活センター相談員にも出席を求めましょう。会議は1回ではなく、複数回設定し、各現場が抱える課題の共有化を図ることがポイントです。

【福祉現場担当者から出される（と思われる）意見の例】

- a. 高齢者宅で健康食品の箱や何かの契約書が見つかったが、被害かどうか分からず、相談を勧めるべきかどうか迷う。
- b. 消費者被害に遭っていると思うが、本人がいいと思って契約している可能性もあり、本人の意思を尊重すべきかどうか迷う。
- c. 消費者被害かもしれないと思い、高齢者に対して消費生活センターに相談するよう勧めたが、「自分は騙されてはいない」と応じてくれない。
- d. 高齢者が契約を止めたいというので、事業者に連絡して交渉したが解約に応じてもらえない。
- e. 消費者被害は消費生活センターで処理すべきことであり、福祉関係部局に投げられても困る。負担が重い。

【消費生活センター相談員、消費者行政部局から出される（と思われる）意見の例】

- f. 契約書のFAXを依頼したが、できないと言うので困る。
- g. クーリング・オフ通知や取消しの書面を一人で作成できないと言われる。
- h. 消費生活センターに来所するよう伝えたが、一人で来られないと言われる。
- i. 家族に内緒にしたい。家族に言うくらいなら泣き寝入りする、と言われる。
- j. 消費生活センターは消費者トラブルは解決できるが、その後の生活の支援はできない。生活保護の申請や施設入所の検討、日常生活自立支援事業の利用について、速やかに福祉関係部局につなぎたい。

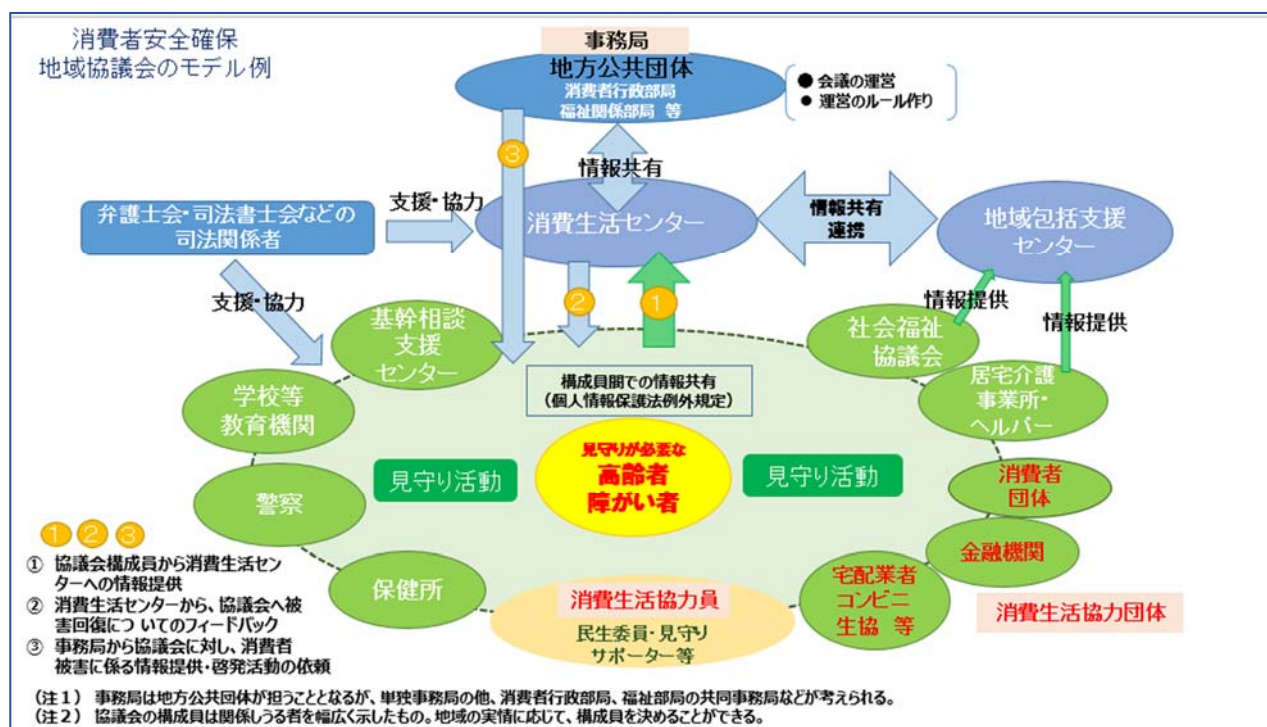
IV 問題解決のために、具体的にどのような仕組みが必要なのか確認する

上記Ⅲで現場担当者から問題点の抽出ができれば、それを解決するためには、どのような仕組みがあればいいのか検討してみましょう。

基本的には下図 14 のようなネットワークが必要となると考えられます。図 14 全体が地域協議会を構成していますが、特にグリーンの部分が見守りの実効的役割を果たす組織です。ブルーの部分、事務局の役割や各関係機関における情報の共有と提供については以下のとおりです。

繰り返しになりますが、地域協議会が設置されていない場合、福祉関係者や民生委員等、見守り関係者が被害に気が付いても、本人同意が得られなければ、被害は埋もれてしまうことも考えられます。しかし、地域協議会が設置されていれば、たとえ本人同意が得られない場合でも、被害かな？おかしいな？と異変を感じたときには、**例外を作らず地域協議会や消費生活センターに情報提供したり、相談したりする等、つなぐ仕組みを作ることができ、対応にばらつきも出ず安心です。**

【図 14】



ここでは、各構成員が気付いた情報が地域協議会に提供された後の具体的な対応（誰がどのように高齢者に確認し、相談へとつないでいくか）を検討することになります。本人同意が得られた場合には、速やかに消費生活センターへ相談としてつなげばいいことは言うまでもありません。

ネットワークの形については、地方公共団体ごとの地域性や特異性を最優先し、必ずしも上記の図と同様の形をとる必要はありません。検討を要する大切なポイントは以下のとおりです。

- 被害を発見したとき、誰がどこに、どのようにつなぐのか（誰が高齢者を相談へと誘導するのか）。
- 国や他の地方公共団体、国民生活センターから、情報の提供を受けた場合、それをどういかすのか。具体的には、高齢者等に誰がどのように働き掛けて消費生活センターへの相談としてつなぐのか。
- 既存のネットワークを活用して、これら消費者被害防止のための枠組みを作れるか。

Ⅲで福祉関係者から出された意見の例

- 高齢者宅で健康食品の箱や何かの契約書が見つかったが、被害かどうか分からず、相談を勧めるべきかどうか迷う。
- 消費者被害に遭っていると思うが、本人がいいと思って契約している可能性もあり、本人の意思を尊重すべきかどうか迷う。
- 消費者被害かもしれないと思い、高齢者に対して消費生活センターに相談するよう勧めたが、「自分は騙されてはいない」と応じてくれない。
- 高齢者が契約を止めたいというので、事業者に連絡して交渉したが解約に応じてもらえない。
- 消費者被害は消費生活センターで処理すべきことであり、福祉関係部に投げられても困る。負担が重い。

これらについては、各見守り担当者が消費生活センター若しくは地域協議会事務局に情報提供をする、又は相談するルール（仕組み）を作ることで、福祉関係部局の負担を減らし解決できると考えられます。

しかし、消費生活センター相談員、消費者行政部局から出された意見の例

- 契約書のFAXを依頼したが、できないと言うので困る。
- クーリング・オフ通知や取消しの書面を1人で作成できないと言われる。
- 消費生活センターに来所するよう伝えしたが、1人で来られないと言われる。
- 消費生活センターは消費者トラブルは解決できるが、その後の生活の支援はできない。生活保護の申請や施設入所の検討、日常生活自立支援事業の利用について、速やかに福祉関係部局につなぎたい。

等については、明らかに**第三者のサポート**が必要な事柄です。消費生活センターには、原則として、アウトリーチ機能はありませんから、これは福祉関係者や民生委員等に依頼できればベストだと考えられます。

繰り返しになりますが、こういった問題点に対し、**求められる役割を誰がどのように担うのか、どの時点で誰が誰に何を依頼するのか、依頼された人に過度の負担がかからないよう、一つ一つきちんと検討しておきましょう。**これがⅤで作るマニュアルになる部分だからです。担当者が変わっても、

対応に違いが出ないためには、マニュアルは作る方向で進めるほうが賢明です。

V 地域協議会設置への準備会を開催し、事業の組立て（活動内容）を決定する

ここまで進んできたら、あと一息です。Ⅳで考えたネットワークの原型を実現するため、関係者全員に集まってもらい、地域協議会の取組内容を決めましょう。庁内会議とは異なり、地域協議会の構成員となる者全員、例えば、金融機関、宅配業者、地域のコンビニ経営者等の事業者（消費生活協力団体）や、民生委員等消費生活協力員、警察にも出席を求め、全体的な事業の内容を決定します。

また、「発見したり気付いたりした被害を確実に地域協議会につなぐ」ために、各々がどのような役割をするのか、せっかく発見された端緒情報を埋もれさせてしまわないために、連絡・連携方法についてきちんと役割を決めて、関係者に共有しておく必要があります。

- 被害の発見者
 - まずは本人に消費生活センターへの相談を勧める
- 高齢者がこれに応じない場合
 - 発見者が速やかに消費生活センターや地域協議会事務局へ情報提供・相談する
- 提供された情報の処理
 - 事務局への通報であれば、確実に消費生活センターの相談へとつなぐ
- 最終的な本人からの聞き取り
 - 高齢者や障がい者が相談することに応じない場合は、福祉関係者等に協力を求める等して、確実に消費生活センターへの相談とつながるよう説得してもらう

これらの原則を確認し、さらに、以下の項目について詳細を決定すればいよいよ完成です！

- 地域協議会の名称及び組織（構成員）
- 地域協議会の目的や取組内容
- 個人情報の扱い方（P42「（3）地域協議会内における個人情報の扱い方」を参照）
- 地域協議会の年間スケジュール等、運営方法

なお、上記のほか、事務局を担当する部署や構成員に課せられる秘密保持義務等、準備会で確認した事項、地域協議会に関して決定した基本的事項については「組織運営要綱」等として文書化しておくことが適当であること、また、地域協議会を設置した地方公共団体の長は、これを公示すべきであることなど、「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」（P39～P41）に示してありますので、御確認ください。

【年間スケジュール及び活動内容の例】

事業の内容例

- 毎年4月、10月に全体会議を開催する
地域協議会内で発生している消費者被害情報の共有を図り、ネットワークの運営状況を確認する

また、消費者白書の内容等について把握し、消費者被害の全体像をつかむ

- 3か月ごとに、実務担当者会議を開催する

実際にいつ、どのような被害があったのか、スムーズに地域協議会へつなげたのか、被害の回復状況等、消費生活センターからの報告も含めて、ネットワークの運営状況を確認する

- 独立行政法人国民生活センターから情報提供される「新鮮見守り情報」や、地元地方公共団体から出された消費者注意情報は、適宜構成員に周知し、見守り活動に利用 → **高齢者宅訪問にチラシは必需品**

- その他、必要に応じて臨時会を開催し、必要事項を決定する
- 講師に消費生活相談員等を迎えて**構成員向けの「見守り講座」**を年★回開催することとし、気付きのヒントやつなぎ方の具体例を学ぶ
- 見守りサポーターや消費生活サポーター等、人材の育成に取り組む

【地域協議会設置までのタイムスケジュールの例】

	2019 4(月)	5	6	7	8	9	10	11	12	2020 1	2	3
制度の概要、根拠法令、ガイドラインの理解												
庁内検討会開催 (なるべく幅広く)												
解決のための仕組みづくり												
地域協議会設置に向けて準備会開催（構成員全員の活動内容の決定）												
組織運営要綱やマニュアル等の作成												
地域協議会活動開始												

VI 地域協議会を設置し、運営開始 → 消費者庁に報告する（消費者庁からの依頼）

最後に、地域協議会を設置したら、都道府県を通し、消費者庁への報告をお願いいたします¹⁷。

¹⁷消費者安全確保地域協議会に関するQ&A（地方公共団体向け）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/region_index11_170426_0001.pdf P5参照

（３）地域協議会内における個人情報の扱い方

地域協議会を組織する意義の一つである「構成員間の個人情報の提供・共有」ですが、多くの地方公共団体では、個人情報の取扱いについて問題が解決できないため、設置を躊躇^{ちゅうちゅうよ}しているところもあるとの指摘もあります。

個人情報の取扱いについては、下記のとおり、幾つかの方法が考えられます。

- ① 取扱いをしない
- ② 国、他の地方公共団体及び国民生活センターから情報の提供を受け、見守りリストを作成するが、共有するものを限定して取り扱う
- ③ 各構成員から（被害を発見したとして）提供された個人情報を、その事案に関わるものを限定して取り扱う（通報者、被害者のケアマネジャー、社会福祉士等の関係者）

高齢者等の被害の端緒情報を発見して、消費生活センターにつないだ場合、被害を解決に導くためには、事実上、個人情報の取扱いをせざるを得ないケースは多いと考えられます。単に見守るだけであつたとしても、見守る対象者の個人情報は必須となるからです。消費者庁等から、消費生活相談情報の提供を受ける場合だけが「個人情報の取扱い」に該当するわけではありません。見守り活動の中で発見した被害の端緒情報をセンターにつなぐ場合にも「個人情報の取扱い」をすることが必要となる。ところ、地域協議会を設立することによりスムーズな情報提供、共有が可能となり、消費者被害の防止に大きな効果が期待できるのです。

また、上記②、③を含め、個人情報の共有を行い、地域協議会を運営する場合、構成員には消費者安全法第 11 条の 5 の規定に基づき、秘密保持義務が課せられることになります。**このため、例えば「見守り活動の中で被害情報を発見した場合には、まず被害高齢者等に関しては匿名で消費生活センターに相談し、消費生活センターが事案に応じて個人情報の提供を要請する」などの具体的な個人情報の取扱いのルールを協議会の構成員間で共有しておけば、より安心して被害の防止に向けた見守り活動が可能となります。**これらの点に留意して、各地域協議会でどのような個人情報の保有の仕方をするのか、また共有の仕方をするのか、慎重に検討しましょう。

（４）地域協議会内における具体的な見守り方法

以下、参考までに地域協議会内での具体的な見守り方法を紹介します。

いずれの場合でも、声掛けの仕方には注意が必要です。

被害に気が付いたときの声掛け方法

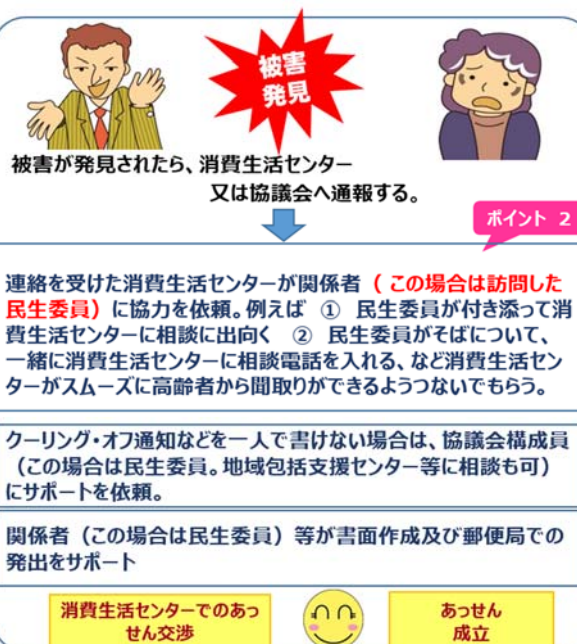
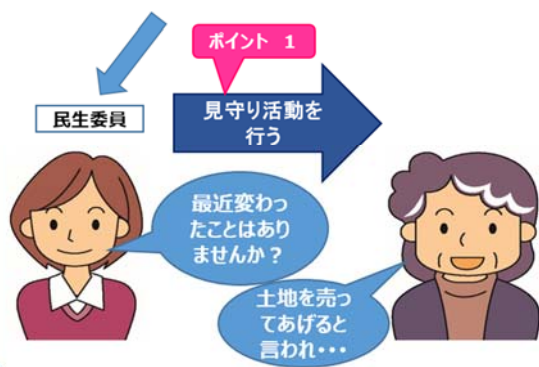
- 「被害かもしれません。一緒に消費生活センターに相談してみませんか？」 ○
- 「どうして契約したんですか！騙されていますよ。」 ×

どんな場合でも、高齢者等の自尊心を傷つけず寄り添う配慮が必要です。

地域協議会内における見守り方法－１（消費者庁等からリストの提供を受けている地方公共団体の場合）

● 消費者庁から見守りリストの提供を受けた場合

- ① 全体会議が事務局に対し見守りリスト提供の要請を行う。
- ② 事務局が全体会議に見守りリストを提供
- ③ 全体会議は構成員に見守りリストを提供



ポイント 1

Q：地域協議会の全体会議が構成員に見守りリストを提供し、構成員である民生委員が被害高齢者宅を訪問して見守り活動を行っています。その際、どのように高齢者に接触を図ればいいのでしょうか。

- こういった場合は、例えば、「被害内容に見合ったチラシ」(国民生活センターの新鮮見守り情報など)を持参し、これを見せながら、「近くで原野商法の被害が多数発生しているので、高齢者の皆様のお宅を順番に訪問しています。最近、何か困ったことはありませんか。」などと、接触を図りましょう。
- いきなり「あなたは見守りリストに名前があり、消費者被害に遭っているので訪問しました。これは法律に基づいた訪問です。」などとは言わないことがポイントです。高齢者のプライドを尊重しましょう。なお、構成員には消費者安全法第 11 条の 5 に基づく、秘密保持義務が課せられていることにも十分留意する必要があります。

ポイント 2

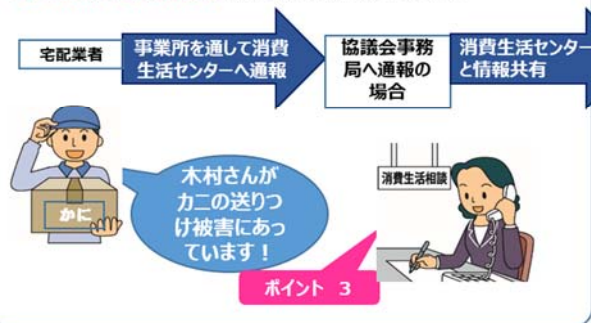
Q：民生委員から被害状況の情報が消費生活センターにつながりました。消費生活センターから被害高齢者にどのように接触を図ればいいのでしょうか。

- 判断力が低下していても、高齢者にはプライドがあります。何も知らされないまま、いきなり消費生活センターから連絡が入ると動揺して怒り出すかもしれません。こうした場合は、被害を消費生活センターにつないだ民生委員や、既に高齢者と関わりのある地域包括支援センターなど、福祉関係者に協力を依頼しましょう。
- 例えば、被害を聞き取った民生委員が付き添って、① 消費生活センターに相談に向く、② そばについて一緒に消費生活センターに電話するなどの方法をとるといいでしょう。

地域協議会内における見守り方法－２（地域協議会構成員が被害を発見した場合）

●地域協議会の構成メンバーが被害を発見した場合

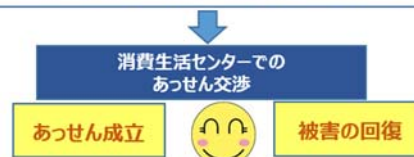
- ① 構成員から消費生活センター又は地域協議会事務局に通報する。
- ② 協議会事務局に入った場合は消費生活センターと情報を共有する。
- ③ 消費生活センターは、福祉関係者（地域包括支援センター等）に協力を依頼して、高齢者から聞き取りを開始。



消費生活センターは、地域協議会の構成員（地域包括支援センターや居宅介護事業者、民生委員）等、高齢者と関わりのある人に本人への説明と（消費生活センター相談へつなぐための）説得を依頼し、消費生活センターと高齢者がスムーズにやりとりできるような環境を整える

クーリング・オフ通知等を一人で書けない、また郵便を送送できない場合は、通報者等の地域協議会構成員にサポートを依頼

地域協議会構成員が書面作成及び郵便局での発出をサポート



ポイント 3

Q： 地域協議会構成員から消費生活センターに被害についての通報が入りました。消費生活センターでは、どのように被害高齢者に接触を図ればいいのでしょうか。

- ベストな方法は、被害を発見した人（この場合は宅配業者）が消費生活センターへの相談を高齢者に促し、一緒に電話してもらう仕組みをつくることです。
- 宅配業者など、これを依頼することが難しいケースでは、被害を発見した人（この場合は宅配業者）の責任者に、直接、消費生活センターに連絡してもらいましょう。連絡を受けた消費生活センターは、地域包括支援センターなど福祉関係者や民生委員等、本人への説明及び相談へつなぐためのサポートを依頼し、消費生活センターと高齢者がスムーズにやり取りできるような環境を整えてもらえるよう依頼します。
- 具体的には、「被害内容に見合ったチラシ」（国民生活センターの新鮮見守り情報など）を持参し、これを見せながら本人を説得し、消費生活センターへと相談をつないでもらう仕組みづくりをするといいでしょう。

ポイント4

Q: 訪問介護のヘルパーなどが被害を発見した場合、地域協議会への通報をするためにはどのような仕組みを作ればいいでしょうか。

- ベストな方法は、被害を発見したヘルパーが被害高齢者を促して、消費生活センターへ相談としてつなぐことです。
- しかし、時間の制約が多いヘルパーにこれを依頼することは難しいケースが多いと思われます。こうした場合は、**地域包括支援センターなどを通して消費生活センターにつないでもらえるような仕組みを作りましょう。【(ヘルパーが在籍する)居宅介護事業所 → 地域包括支援センター → 消費生活センター】**
- ただし、様々な業務を抱える地域包括支援センターで対応できない場合は、直接、居宅介護事業所から地域協議会や消費生活センターに相談をつなぐことも可能です。その場合は、地域包括支援センターや高齢所管課とは、確実に当該情報の共有ができるよう、地域協議会内の仕組みを整えましょう。

7. 地域協議会設置のためのQ & A

Q 1 : 「消費者安全確保地域協議会」の名称は、必ず用いなければならないのでしょうか。

A 1 : 任意の名称で構いません。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ありません。

Q 2 : 根拠規定を作らなければなりませんか。

A 2 : 地域協議会の在り方は特定の形式には限定されません。事実上の会議体を設置すればよく、したがって条例や要綱等の制定は必須ではありません。

※ 要綱については、以下の URL 内「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」にも紹介されています。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/region_index11_170426_0018.pdf

Q 3 : 設置主体が民間団体でもいいのでしょうか。

A 3 : 設置主体は、消費者安全法第 11 条の 3 第 1 項の規定にあるとおり、「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」です。したがって、民間団体が組織している既存の会議を母体として地域協議会を設置する場合は、消費者行政部局が共同事務局になる等、地方公共団体の機関が設置していると位置づけられるような工夫が必要です。

Q 4 : 地域協議会は市町村が作らなければならないのでしょうか。都道府県が作ってもいいのでしょうか。

A 4 : 地域協議会は、高齢者の見守り等、地域に密着した活動を行うことから、基本的には基礎的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ますが、都道府県が主導して地域協議会を組織し、市町村において見守り等の活動が実施できるよう支援するという方法も考えられます。具体的には、都道府県の地域協議会から県内で起こっている消費者トラブル等の必要な情報を県内の関係者に提供するほか、市町村を構成員やオブザーバーとすることで、他の市町村の取組を共有する役割も考えられます。

Q 5 : 既存の会議を協議体として位置づけることは可能でしょうか。

A 5 : 既存会議の設置主体が、消費者行政部局かそれ以外の部局にかかわらず、地域協議会として位置づけることは可能です。地域の現場においては、福祉、防災、孤立死等の様々なネットワークが既に構築されているところですが、構成員が重複しているという実情を考慮すると、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと一体的に運営されることが望ましいともい

えます。「顔の見える関係」という観点からも、高齢者や障がい者とこれまでも付き合いのある方・団体等が構成員となることには、高齢者・障がい者にとって大きなメリットがあります。ただし、既存の会議を地域協議会として位置づける場合、地域協議会の構成員には法第 11 条の 5 の規定に基づき、秘密保持義務が課せられることから、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、

- 会議の要綱等を改定する
- 会議の場で了承を得て議事録に残す
- 構成員に個別に了承をとる

等、文書で残る方法で、構成員が了知できる状態にすることが必要です。

Q 6：消費者教育推進地域協議会と一体的に運営しても問題はありませんか。

A 6：消費者教育推進地域協議会は消費者教育の推進に関する法律（平成 24 年法律第 61 号）第 20 条の規定に基づくものであり目的は異なりますが、一体的に運用することは十分にあり得ると考えられます。ただし、そうした場合でも、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等、制度上の目的及び役割の相違を十分に理解した上で、適切な運営が図られるような配慮が必要です。

消費者市民社会の構築、公正な社会の実現という観点から見ると、高齢者や障がい者の見守り活動もまた、消費者市民社会実現のための一つの活動と思われます。大切なのは、持続可能なネットワークを構築することです。

Q 7：構成員はどのように決めたらいいですか。

A 7：法第 11 条の 3 第 2 項には、「必要があると認めるときは、病院、教育機関、第 11 条の 7 第 1 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」とあります。これ以上の限定はありません。地域の実情に応じた柔軟な構成・規模とすることが可能です。例えば、福祉関係者や医療関係者のほか、高齢者宅を定期的に訪問する生協、電力・ガス事業者、宅配業者、地域の金融機関等は、消費者安全法第 11 条の 7 第 1 項に規定された消費生活協力団体の方々ですので、構成員になってもらえるよう働き掛けましょう。どのような消費生活協力団体に構成員となってもらえるのか、地域の実情に合わせて検討をお願いします。

「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」P38 に「構成員」についての説明があります。

Q 8：事務局における個人情報の管理はどのようにしたらいいでしょうか。

A 8：事務局では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ります。個人情報に記載された書面等は、施錠可能な場所で保管することを徹底してください。また、情報システムを利用し管理を行う場合はセキュリティ対策にも留意してください。見守り対象者の情報をリスト化する場合には、取組を行うのに必要な最小限度

の情報に絞る必要があります。

Q 9：個人情報を取り扱う場合、共有する構成員の範囲の限定をすべきでしょうか。

A 9：個人情報保護の観点から、情報を共有する構成員は必要最小限度に限定すべきです。例えば担当者会議の参加者のみで共有し、全体会では取り扱わない等の工夫が必要です。

Q10：見守り活動によって得られた消費者被害情報は、すぐに消費生活センターや地域協議会に通報すればいいのでしょうか。

A10：法に基づいて設置された地域協議会では、個人情報の提供や共有ができることがメリットではありますが、個人情報はあくまで機微情報であることから、慎重に対応いただくことが大切です（可能な限り本人同意を取ることが原則です）。地域協議会内で運営ルールを決めていただくことが重要になります。

- 被害を発見した見守りの方が、まずは本人を説得し、消費生活センターへの相談を促すことが考えられます。
- 当事者の判断力の低下が著しく本人同意が得られない場合は、発見の方が個人を特定しない形で消費生活センターに相談してみる方法も考えられます。

Q11：関係省庁から関係部局へなされた通知等があったら教えてください。

A11：以下の二つがあります。

- 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て
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て
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）

Q12：既に福祉部門において高齢者の見守りネットワークがあり、その中で消費者被害についての解決にもつながっている例もあります。いまさらなぜ、新たに地域協議会を立ち上げたり、地域協議会と名のつたりする必要があるのでしょうか。

A12：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ません。この機会に是非地域協議会を設置し、法に従って個人情報の提供ができる環境の整備を検討ください。

8. 庁内会議、研修会で利用可能な検討事例

地域協議会を立ち上げるための手順として、P34で、「Ⅲ 庁内検討会を開催し、庁内関係部局と情報及び課題の共有化を図る」必要があることを説明しました。このとき、現場にどのような問題があるかをきちんと把握しなければ、地域協議会の役割も明確にはなりません。現場からは、以下のような事例が出てくると考えられます。検討の際の参考にしてください。

新聞(ヘルパー)

私はヘルパーの高橋です。今日、一人暮らしのハナエさんのお宅に伺ったところ、これまで購読していたA新聞に加え、B新聞も配達され始めたのを見付けました。ハナエさんには判断力の低下があり、また白内障も進んでいるので、2紙も購読することはできないように思います。本人に確認したところ、なぜB新聞が届いているのか分からないけれど、断るのは怖いからこのままでいいと言います。ヘルパーとして何かできることはありませんか。

生鮮食品の配達(生協配達員)

私は生協の配達員の加藤です。今日も一人暮らしのマサオさんのお宅に配達に伺うところです。このところ、マサオさんの注文の額が大きくなっていることが気にかかります。聞いてみると、自分でも気が付かないまま注文してしまうのだとのこと。1回3万円近くの注文ですが、一人暮らしなので食べられる量ではありません。配達はするのですが、何品かは返品扱いにして持ち帰ることが増えました。今回もまた3万円を超える注文を受けています。マサオさんには奥さんもお子さんもおらず、また付き合いのある家族もいないと聞いています。少し物忘れがあるように思うのですが、介護サービスも受けていないようです。このような注文が繰り返されると私たちも対応に苦慮します。このままにしておいていいのでしょうか。

リフォーム工事(民生委員)

私は民生委員の田中です。近くのアキエさんのお宅でまたリフォーム工事が始まりました。リフォーム工事は1年間に5回も行われました。初めは屋根工事で足場を組んでいました。その後、外壁、床下、シロアリ、そして今回は耐震工事だそうです。アキエさんには息子さんが二人いるのですが、遠くに住んでいてなかなか会いに来てくれません。1年間に5回も工事するなんて、騙されているのではないかと思います。何とか息子さんに伝えたいのですが、本人は「業者さんは私のためを思って工事してくれているの。息子には言わないで…」と言います。民生委員として放っておくわけにはいきません。消費生活センターに相談したいのですが、本人が納得しま

せん。どうしたらいいでしょうか。

金融商品(ケアマネジャー)

私は介護支援専門員(ケアマネジャー)の近藤です。今、サトシさんのお宅の訪問を終えたところです。実はサトシさんから、サービスを減らしたいと相談を受けました。理由を聞きました。が知り合いの女性から言われたと繰り返すばかりで要領を得ません。

近所の人に聞いたところ、サトシさんのお宅には女性の営業社員が出入りしていることが分かりました。サトシさんは、昔、株で大儲けし、数千万円の資産があったようですが、今は貯金も使い果たし、年金のやりくりもその女性がやってくれているとのこと。女性からサービスを減らすよう言われたと話してくれました。

営業社員の女性は、サトシさんに洋服を買ってくれたり食事に連れて行ってくれたりするらしく、サトシさんはこれからもこの女性と付き合っていきたいといいます。

何の契約をさせられているのかさえ、私には分かりません。どうしたらいいでしょうか。

原野商法二次被害(金融機関職員)

私は金融機関窓口担当の池田です。近くに住むナハヨさんが、今日もまた見知らぬ男性と窓口に来ています。息子さんの車を買うために300万円の定期を解約したいといっていますが、私は息子さんを知っているので、あの男性が息子ではないことが分かります。

騙されて何かの契約をさせられたのではないかと不安になり、もう一度理由を聞いたところ、また、別荘地を購入することが分かりました。この前、土地を購入するといって、200万円を払い出したばかりです。このままでは、みすみす被害に遭ってしまいます。警察を呼ぶべきでしょうか。

健康食品のマルチ商法(福祉作業所生活支援員)

私は福祉作業所生活支援員の山本です。通所しているショウ君が記憶力がよくなるという、水素水の効能を語り始めました。知り合いの女性から購入を勧められ、毎日飲んでいるのだそうです。さらに、ショウ君が知り合いを紹介すれば、お金ももうかるそうです。ショウ君には軽い知的障がいがあり、どのくらいもうかるか、詳しいことは分からないようです。ショウ君の話を聞いていたタケシ君も興味津々、すぐにも申し込みたいと話しています。知り合いの紹介なんて、マルチ商法ではないかと不安です。どうしたらいいでしょうか。

9. 参考：関連ウェブサイト・資料・通知一覧

- 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（平成 27 年 3 月 消費者庁）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline1.pdf
- 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）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline2.pdf
- 消費者安全確保地域協議会に関する Q & A（地方公共団体向け）（平成 29 年 4 月 消費者庁）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/region_index11_170426_0001.pdf
- 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例（平成 29 年 4 月 消費者庁）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/region_index11_170426_0018.pdf
- 消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島（平成 30 年 9 月 消費者庁）
https://www.caa.go.jp/future/project/project_011/
- 「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
- 消費者安全確保地域協議会における個人情報の取扱いの促進について（依頼）（平成 29 年 7 月 21 日消教地第 307 号）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190304_0002.pdf
- 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について（依頼）（平成 29 年 4 月 24 日消教地第 185 号）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/region_index_11_170710_0001.pdf

- 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 日警察庁 丙生経発第 3 号、丙生企発第 164 号）
<https://www.npa.go.jp/pdc/notification/seian/seikeitaisakukanrikan/seikan20160310.pdf>
- セルフ・ネグレクトや消費者被害等の犯罪被害と認知症との関連に関する調査研究事業報告書（平成 27 年 3 月）
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000140351.pdf>
- 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 日老推発 0710 第 2 号）
<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/1-6.pdf>
- 高齢者の消費者被害への対応について（平成 27 年 7 月 10 日消教地第 270 号）
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190304_0001.pdf
- 「地域包括支援センター運営マニュアル 2 訂」（平成 30 年 6 月 一般財団法人 長寿社会開発センター）
- 「高齢者等の見守りガイドブック 第 3 版」（平成 30 年 1 月 東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課）
<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/koho/jyuuminnnotameno.files/guidebooksho3.pdf>