

消費者トラブルで困ったら 「すぐ電話。まず相談。」

消費者
ホットライン

☎ **188**

局番なし

いやや泣き寝入り!



消費者トラブル等について相談したいときに、
全国共通の電話番号188番にかけるとお住まいの市町の消費生活相談窓口につながります。
※郵便番号の入力をお願いしますので、事前にご確認ください。

市町の消費生活相談窓口

(平成29年4月1日現在)

市町名	担当課名	電話番号	郵便番号	住所
金 沢 市	近江町消費生活センター	076-232-0070	920-0907	金沢市青草町88番地 近江町いちば館5階
七 尾 市	消費生活センター	0767-53-1112	926-8611	七尾市袖ヶ江町イ25
小 松 市	あんしん相談センター	0761-24-8071	923-8650	小松市小馬出町91
加 賀 市	消費生活センター	0761-72-7857	922-8622	加賀市大聖寺南町二41
羽 咋 市	消費生活センター	0767-22-1118	925-8501	羽咋市旭町ア200
か ほ く 市	消費生活センター	076-283-7144	929-1195	かほく市宇野気二81
白 山 市	消費生活センター	076-274-9507	924-8688	白山市倉光2丁目1
能 美 市	消費生活センター	0761-58-2248	923-1297	能美市来丸町1110
野 々 市 市	消費生活センター	076-227-6054	921-8510	野々市市三納1丁目1番地
川 北 町	福祉課 消費生活相談窓口	076-277-1111	923-1295	能美郡川北町字壱屋174
津 幡 町	消費生活センター	076-288-2104	929-0393	河北郡津幡町字加賀爪二3
内 灘 町	住民課 消費生活相談窓口	076-286-6701	920-0292	河北郡内灘町字大学1丁目2-1
志 賀 町	商工観光課 消費者行政相談窓口	0767-32-9341	925-0198	羽咋郡志賀町字末吉千古1-1
宝 達 志 水 町	住民課	0767-29-8120	929-1492	羽咋郡宝達志水町字浦そ18番1
中 能 登 町	企画課	0767-74-2806	929-1792	鹿島郡中能登町末坂9-46
奥能登広域圏 事務組合	消費生活センター	0768-26-2307	929-2392	輪島市三井町洲衛10部11番1 能登空港ターミナル4F
輪 島 市	漆器商工課 庶務係	0768-23-1147	928-8525	輪島市二ツ屋町2-29
珠 洲 市	市民課 市民サービス係	0768-82-7760	927-1295	珠洲市上戸町北方1字6-2
穴 水 町	産業振興課 消費者対策係	0768-52-3671	927-8601	鳳珠郡穴水町字川島ラの174
能 登 町	ふるさと振興課 消費者行政係	0768-62-8532	927-0492	鳳珠郡能登町字宇出津新1字197-1

石川県の消費生活相談窓口

石川県消費生活支援センター ☎ **076-267-6110**

〈利用時間〉 平 日 9:00~17:00 / 土曜日 9:00~12:30

〈休 館 日〉 日曜日、祝日、12月29日~1月3日

制作 石川県生活環境部生活安全課 消費生活グループ

〒920-8580 金沢市鞍月1丁目1番地 TEL:076-225-1386 / FAX:076-225-1389
E-mail: seian-k@pref.ishikawa.lg.jp

高齢者等を消費者被害から守る

見守りネットワークの

(消費者安全確保地域協議会)

つくり方 & 運営

マニュアル

石川県



石川県生活環境部生活安全課

はじめに

高齢者は、消費者被害に遭っていることに気づきにくく、被害に気づいた場合も自身で問題解決を図ることが困難な場合が多く、被害が深刻化する傾向があります。このため身近な地域での「見守り」が重要となってきます。この「見守り」に、地方公共団体を中心とした組織で取り組もうというのが高齢者等被害防止見守りネットワークです。

このマニュアルを通して、見守りネットワーク構築のために必要な手続きや検討すべき事項、また、その活用方法や構成員の役割などをご理解いただき、それぞれの地域に応じた見守り体制を構築するための参考にしていただければと思います。

みんなで高齢者等の消費者被害の未然・拡大防止に取り組みましょう。

目次

第1章 基本的な考え方	
・マニュアル作成の背景・消費者トラブル発生の現状	1
・国の動き	2
・これまでの県の取組	3
・見守りの重要性とネットワークの意義	4
第2章 消費者被害について	
・高齢者の被害の特徴	5
・消費者被害の一例と見守り・振り込め詐欺にもご注意ください	6・7
第3章 見守りネットワークのつくり方	
・見守りネットワークの組織及び構成員・見守りネットワークの取組・見守りネットワークにおける地域の連携イメージ	8・9
・見守りネットワークの構築フロー図	10
・つくり方の事例紹介【既存プラス型 石川県能登町】	12
・つくり方の事例紹介【新設型 石川県能美市】	14
・つくり方の事例紹介【新設型(市民協働型) 千葉県船橋市】	16
第4章 見守りネットワークの運営	
・見守りネットワークを設置したら・市町の役割	18・19
・運営の事例紹介【石川県加賀市】	20
・見守りコラム 身の丈サイズの見守りと有機的ネットワーク(金城大学 教授 内 慶瑞)	22
・見守りコラム 地域はもともと「丸ごと」(金沢大学 准教授 眞鍋 知子)	24
第5章 個人情報の取り扱い	
・効果的な見守りに向けた個人情報の活用	26
・個人情報を取り扱うメリット・秘密保持義務	27
・個人情報取得の事例紹介【滋賀県野州市】	28
付 録	
・消費者安全法(平成21年6月5日法律50号) 関係部分のみ抜粋	30

第1章

基本的な考え方

マニュアル作成の背景

このマニュアルにおける「見守りネットワーク」とは、消費者安全法第11条の3に規定する「消費者安全確保地域協議会」のことを言います。

人口減少、高齢化の急速な進展、地域コミュニティの弱体化などを背景に、消費者を取り巻く環境は大きく変化しています。なかでも高齢者等の消費者被害は、詐欺的なトラブルに関することが多いことや、被害金額が高額であるなど深刻です。また、最近ではスマートフォンなどの普及により、インターネットやSNSの利用に起因した被害や、仮想通貨をめぐる勧誘トラブル、北陸新幹線を使った上京型詐欺など、様々な手口による被害も出てきています。

こうした被害をくい止めるには、本人が被害に遭わないように注意するのはもちろんのこと、地域の皆さんの力で見守っていくことが重要です。これまで地域の実情に応じて、福祉や防災などの見守りネットワークの取組がなされてきましたが、この「高齢消費者等被害防止見守りネットワーク(以下、「見守りネットワーク」という)」は、そのような取組に加え、特に高齢者等の消費者被害を防止する観点から見守り活動を行っていただくことを目的に、平成28年4月施行の改正消費者安全法により地方公共団体において設置することが規定されたものです。

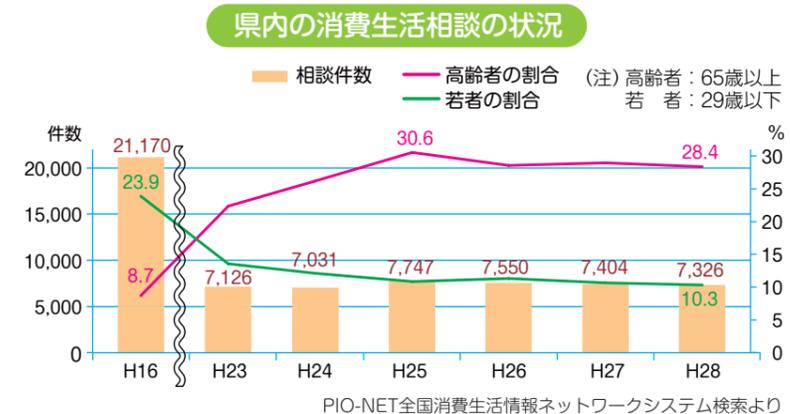
このマニュアルは見守りネットワークを設置するために知っておいていただきたいこと、検討していただきたいことなどを県内や全国の先進事例を紹介しながら解説するとともに、それを利用した見守りの手法などについて説明するものです。

消費者トラブル発生の現状

県内の消費生活相談窓口寄せられる相談件数は、架空請求が急増した平成16年度をピークに減少傾向にあります。近年は年間約7000件台で推移しています。

最近多くみられる相談は、メールやハガキで動画サイト利用料等を請求してくる架空請求や、インターネット接続回線の契約変更に関するものです。

年代別では65歳以上の高齢者からの相談割合が平成25年度に3割を超え、以降も3割程度で推移しており、他の年代に比べて高くなっています。



国の動き

消費者教育の推進

平成21年に消費者庁が設置され、これに合わせて消費者安全法等の法整備が図られました。また、平成24年には、消費者教育の推進に関する法律（消費者教育推進法）が公布され、これまでの消費者の自立支援に加え、消費者自らの行動が現在や将来にわたって社会経済や地球環境に影響を及ぼすことを自覚し、公正かつ持続可能な社会をつくるために「消費者市民社会」に積極的に参画するなど、消費者教育を推進することとされました。



消費者安全法を改正し、消費生活相談体制の整備を強化

消費生活相談体制のさらなる充実・強化を図るとともに、地域社会において消費者被害に遭いやすい高齢者等を守るための見守りネットワークの整備を図ることを内容とする消費者安全法の改正法（「改正消費者安全法」）が、一部の規定を除いて平成28年4月1日から施行されました。

これは、消費生活相談体制の充実・強化のための施策として、市町村支援のための都道府県の役割の明確化や、広域連携等の活用による消費生活相談体制の整備について規定するとともに、消費生活センターの組織・運営についての条例を整備すること等を定め、消費者が「どこに住んでいても、質の高い相談・救済が受けられる体制」を構築するために必要な改正を行ったものです。

地方消費者行政強化作戦

国は、地方消費者行政の充実・強化を図るため、平成20年度より地方消費者行政推進交付金等の財政支援を行い、地方公共団体による消費生活センター・相談窓口の設置や、消費生活相談員の配置・養成など様々な取組を支援してきました。

平成26年度には「地方消費者行政強化作戦」を定め、相談窓口のない地方公共団体の解消や、消費生活センターの設立を促進する等の具体的な目標を掲げて、地方消費者行政の一層の充実・強化を図ることとしました。また、平成27年度には、新たに消費者教育の推進、改正消費者安全法の規定に基づく「消費者安全確保地域協議会」の設置に関する目標を定めました。

その結果、消費生活相談窓口が未設置の地方公共団体はゼロとなり、消費生活センターは298か所増えて799か所（平成28年4月1日現在）となっています。しかし、消費生活相談員や消費者行政担当職員が増加する一方で、特に小規模市町村を中心に消費生活センターの設置や消費生活相談員の配置が進んでいない状況もあります。また、「消費者安全確保地域協議会」については、平成29年1月1日現在31の自治体で設置されていますが、うち国が全設置を目標としている人口5万人以上の市町は21となっており、目標の達成に向けて、引き続き地方公共団体の取組を促進しています。



これまでの県の取組

県では、平成16年度に「石川県安全安心な消費生活社会づくり条例」を制定し、県民が安全にかつ安心して消費生活を営むことができるよう、様々な取組を行ってきました。平成26年度には「石川県消費者教育推進計画」を策定し、消費者トラブルを防止し、トラブルに遭った場合でも適切に対処できる実践的能力を身に付けてもらうための取組を行いました。

また、国の地方消費者行政推進交付金等を活用し、平成21年度から「消費生活相談窓口の充実・強化」として、住民に身近な市町における相談窓口の整備を支援した結果、専任相談員が全市町に配置される等、相談体制の強化が着実に進んできています。

さらに、地域ぐるみで高齢者等の見守りを強化するため、平成27年度より市町の消費者行政及び福祉行政担当者を対象とした見守りネットワークの構築に向けた研修会を開催する等の取組を行ってきました。平成29年度からは研修対象を民生委員や社会福祉協議会職員等にも広げるとともに、このマニュアルを作成し、市町による高齢者等の見守りネットワーク構築の支援を図ることとしています。



大学生による高齢消費者被害防止寸劇出前講座

県内の大学等のゼミやサークルが、高齢消費者の被害防止に関する寸劇を制作し、市町と連携して地域の老人会などへ出向いて公演を実施することにより、学生の消費者教育に関する理解を深めるとともに、高齢消費者被害の未然防止を図っています。



見守りの重要性とネットワークの意義

見守りの重要性

近年、高齢者の消費者被害が深刻化していますが、その背景には生活資金の不安や社会的孤立、認知能力の低下といった問題が潜んでいると言われてい

ます。また、高齢者本人からの相談が少なく、対応が遅れることで被害が拡大していることも注視しなければなりません。

今後、高齢化がより一層進行することを考えると、高齢消費者の被害を防止するためには、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言えません。周りにいる人たちが高齢者等の消費生活上の安全に気を配り、何らかの異変を感じた場合には消費生活センター等の関係機関に連絡するなど、地域で見守る体制をつくるのが極めて重要です。

また、消費者の安全・安心の確保のためには、消費者行政担当部局のみならず福祉、医療、教育といった関係部局や、消費者団体や事業者といった多様な地域の主体との連携も重要となってきます。



見守りネットワークの意義

改正消費者安全法に基づき見守りネットワーク「消費者安全確保地域協議会」を設置した地方公共団体においては、同法の規定により、消費者庁や他の都道府県等に対し、当該地方公共団体の住民に関する情報の提供を求めることができ、その情報をネットワークによる見守りに活用することで、効果的な見守り活動を行うことが可能となります。このことも見守りネットワーク設置の大きな意義になります。

地方公共団体、国の行政機関および独立行政法人が有する個人情報第三者に提供することは、それぞれの条例や法律により、法令に基づく場合等を除いて原則として禁止されています。

また、個人情報の保護に関する法律により個人情報をデータベース化してその事業に利用している個人情報取り扱い事業者が、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ます。このためこれまで、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でした。

改正消費者安全法では、見守り等の取組を行う地域協議会の構成員間で必要な情報を提供できることを規定することで、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としました(個人情報保護の観点からは、書面または口頭で本人の同意を得るなど個人情報の取り扱いには十分な注意を払う必要があります)。



第2章

消費者被害について

高齢者の被害の特徴

特徴1 だまされたことに気づきにくい

「私はだまされたことがない」という高齢者でも、話をよく確かめると、高額あるいは必要のない商品を契約させられている場合があります。それだけ悪質事業者の手口は巧妙で、優しい言葉で高齢者に近づくケースが多く見られます。

“親切でいい人”を装って話し相手になったり、親しげに接してくる販売員に対して、高齢者はつい警戒心を忘れ、家族以上に信頼してしまうことがあります。その結果、高額な契約を結んだとしても、高齢者は自分がだまされたとは気づきにくいのです。



特徴2 被害に遭っても誰にも相談できない

被害に遭ったと気づいても、誰にも相談せずにいるケースは少なくありません。「人に言うのは恥ずかしい」「誰にも迷惑をかけたくない」という気持ちから、被害に遭った事実を話したがる傾向が強いようです。中には「だまされた私が悪い」と自分を責める高齢者もいます。

また、悪質事業者はセールストークが巧みで、わざわざ健康不安をあおって商品を買わせ、「体調不良を気づかれないよう、商品は隠しておいたほうが良い」などと口止めをするケースもあります。



高齢者の3つの不安 (3K)

高齢者に特有の大きな不安に悪質事業者が巧みにつけこんでいきます。また、高齢者は家にいることが多く、訪問販売や電話勧誘販売などのトラブルに遭いやすい傾向があります。



高齢者の心理を理解して、見守りを行うことが必要です。

消費者被害の一例と見守り

点検商法

突然自宅を訪問し、「修理しないと大変なことになる」などと不安をあおりその場で契約を結ばせるのが「点検商法」の手口です。

瓦修理、シロアリ駆除・耐震診断などの床下点検、排水溝清掃など

今すぐ直さないと大変！
今なら一万円で修理しますよ



ちょっと待って！
その業者は信用できる？

消費生活センターに相談しましょう！

クーリング・オフのはがきを出して
契約を解除できるケースもあります。

催眠商法

粗品の配布や楽しい話を
目当てに長期間にわたって
展示会に通わせ、販売員と
親しくなることで業者と顧客
以上の信頼関係があるように
錯覚させて高額な商品を購入
させる手口です。

この会場は今日で最後です
〇〇さんもご購入してますよ！



どうして無料でもらえるの？
何か高価なものを買わされてない？

消費生活センターに相談しましょう！

未使用品などは返品可能な場合
あるので、すぐ相談しましょう。

送りつけ商法

電話で健康食品などの購入について勧誘し、注文していない商品を一方的に送りつけ代金を支払わせようとする手口です。

業者から「注文した時の録音がある」などと高圧的に言われ、押し切られて購入を承諾してしまう事例も多くみられます。

申し込んだのだから支払ってもらわないと！



商品が届いてしまっても、
受け取りを拒否できるよ。

消費生活センターに相談しましょう！

一方的に送りつけられてきた商品
には代金支払いの義務もないし、
使わずにおいておけばいいから。

※14日間保管すれば商品は処分してもかまいません。

振り込め詐欺にもご注意ください

オレオレ詐欺

息子や孫、警察官や銀行員などになりすまして現金やキャッシュカードをだまし取る詐欺です。

- 電話番号が変わった
- 小切手が入ったかばんを置き忘れた
- 交通事故を起こして示談金が必要
- カードを預かる
- 会社の金を使いこんだ
- 株で失敗した
- お金を取りに行く
- 風邪をひいて声が違う

などの言葉には
要注意です！



- 現金送付型… レターパックや宅配便などを利用して現金を配達させる
- 振り込め型… ATMなどを利用して振り込ませる
- 現金受取型… 犯人が現金やキャッシュカードを直接自宅に取りに来る
- 上京型… 新幹線などで都心に来させて犯人が現金を直接受け取る
- 電子マネー購入型… コンビニ等でプリペイド式電子マネーを購入させてカードの番号を伝えさせる

還付金詐欺

市町の職員など公的機関の職員を装って電話で医療費や保険料、年金の還付金が受け取れると誤解させ、現金をだまし取る詐欺です。

- ATMに誘導し、機械操作させて自分の口座から現金を振り込ませます。全国各地で発生しており、特定の地域の市役所名をかたり集中して発生することもあります。
- 犯人は銀行ではなく、操作が周囲から見逃されがちな大型スーパーやコンビニエンスストアに設置されているATMなどへ誘導します。

「還付金があるATMに行け」は詐欺！！

公的機関の職員がATMの操作をさせることはありません。また、ATMでお金が返ってくることもありません。

詐欺を疑い警察に
連絡しましょう。



トラブルを未然に防ぐために

- 在宅時でも、留守番電話を常時設定しておくことも有効です。
- 普段から家族で振り込め詐欺の話をして家族だけが答えられる合言葉を決めておきましょう。
- 困った時の相談先を決めておきましょう。
- 消費生活センター、警察では匿名での相談も可能です。

携帯電話で話しながらATMの機械操作をしている人は、振り込め詐欺のトラブルに巻き込まれているおそれがあります。



そのような人を見かけたら店鋪の方に知らせてあげよう。



見守りネットワークの組織及び構成員

● 地方公共団体の主導による組織運営

見守りネットワークは、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します。見守りネットワークの運営に関する事務はネットワークを構成する地方公共団体において処理することから、地方公共団体が主導して組織することが想定されています。ここで言う地方公共団体には、市町村や都道府県のほか、特別区や地方公共団体の組合（一部事務組合や広域連合）等も含まれます。

● 組織の態様

見守りネットワークは、高齢者等の見守りなど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ます。あるいは、都道府県が主導して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す。

地方公共団体が設置する見守りネットワークは、例えば中学校区毎に設けるなど、複数とすることも可能です。また、複数の市町村が共同で見守りネットワークを組織することもできます。どのような組織にするかは、それぞれの地域の実情に応じて、見守り等の取組をきめ細やかにできるような体制を構築するという観点から検討する必要があります。

● 構成員

見守りネットワークの構成員は「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」「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」とされており、具体的には右表の者が想定されます。この中から地域の実情や実施する取組内容等を勘案し、参画する団体や事業者等を構成員とします。また、右表以外の者や団体が参画することも想定されます。

想定される構成員

【消費者関係】

- 消費者行政担当部局 ※見守りネットワークの事務局を担う
- 消費生活センター ● 消費者団体

【福祉関係】

- 市町村の福祉関係部局 ● 社会福祉協議会
- 地域包括支援センター、基幹相談支援センター
- 民生委員・児童委員、民生・児童委員協議会

【医療・保健関係】

- 病院 ● 保健所

【警察・司法関係】

- 警察 ● 弁護士 ● 司法書士

【教育関係】

- 教育委員会 ● 公民館
- 幼稚園、小学校、中学校、高等学校等の学校

【事業者関係】

- 消費生活協同組合、農業協同組合などの協同組合
- コンビニエンスストア
- 金融機関 ● 宅配事業者

【その他】

- 町内会等の地縁団体 ● NPO

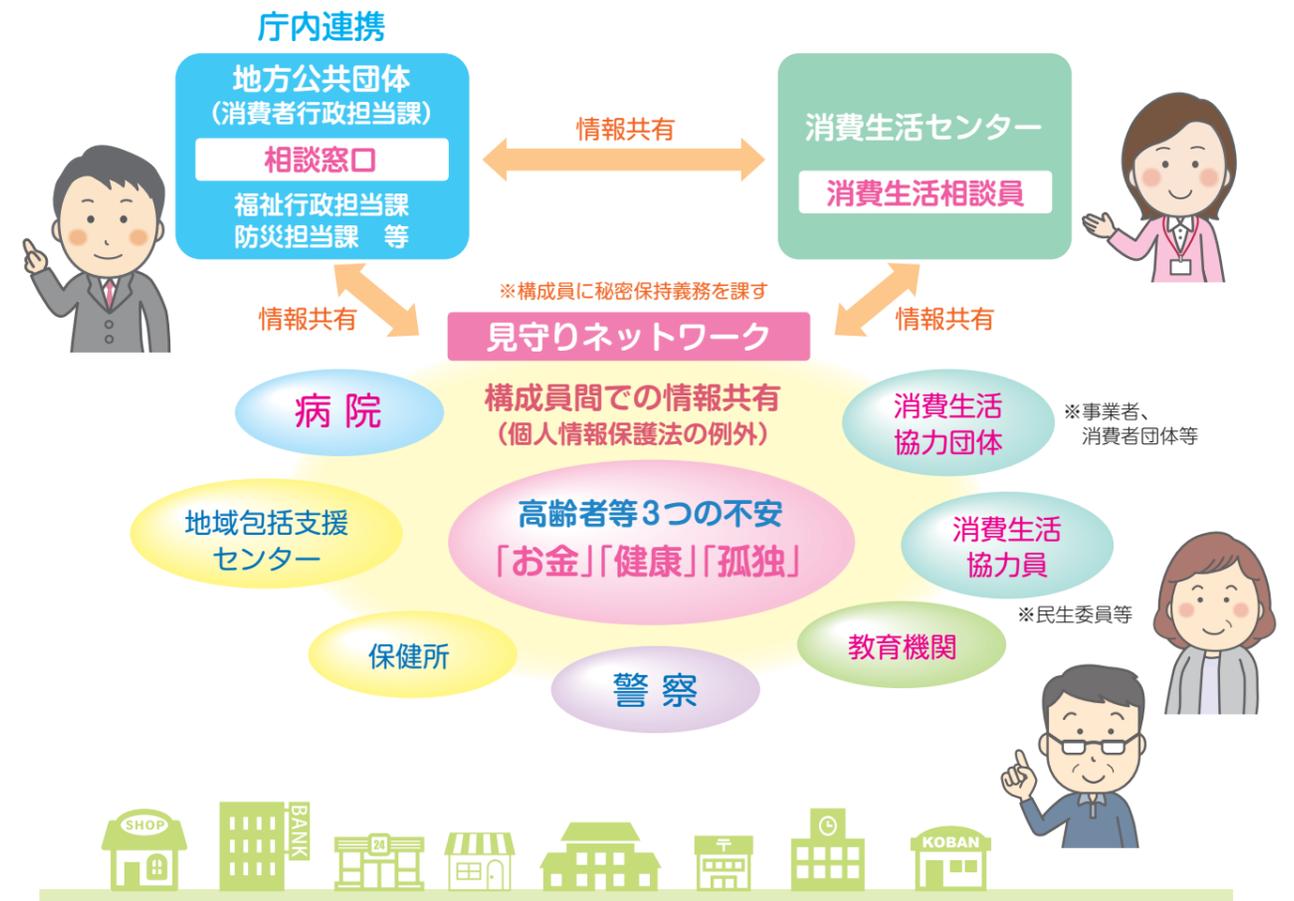
見守りネットワークの取組

見守りネットワークは、組織する地方公共団体の区域における消費者の安全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、取組に関する協議を行います。

構成員は協議の結果に基づき、消費者の安全確保のため、高齢者など消費生活上特に配慮を要する消費者と適度な接触を保ち、その状況を見守ること、その他必要な取組を行います。

取組の具体的な内容としては、それぞれの見守りネットワークで協議・決定することとなりますが、日々の業務等で戸別訪問した際に消費生活上の困りごとがないか声掛けをするほか、介護等のために家を訪問した際に消費者被害の徴候を察知したらネットワーク内で共有する、インターネットでリコール情報等を確認することが困難な消費者に対して周知を行うなどの取組が考えられます。

見守りネットワークにおける地域の連携イメージ



見守りネットワークの構築フロー

事務局は
市町消費者行政
担当部局

※必ずしも消費者被害防止のためだけにネットワークを構築する必要はありません。既存のネットワークなどと連携を図ることも視野に、それぞれの市町の実情に応じた取組をご検討ください。

どのような見守りネットワークが必要でしょうか？

市町の規模や、現在すでにある福祉や防災等のネットワークの活動状況等を参考に、高齢者等の見守り活動に必要なネットワークについて構想を練りましょう。

市民協働型

市民団体
などからの
働きかけを
きっかけに
構築

既存のネットワークを把握しましょう。

- 福祉、防災、防犯、ボランティア団体等のネットワークはありますか？
- その活動範囲・活動内容・活動状況・構成員等はどのようなものでしょうか？

既存のネットワークとの連携は可能ですか？

また、既存のネットワークと連携する方が効果的な活動が可能ですか？

- 既存ネットワークの担当課や事務局はどこですか？
- 既存ネットワークの活動内容と高齢者等の見守り活動を合わせて行うことは可能ですか？
- 想定している構成員と既存のネットワークの構成員とは重複していますか？
- 福祉、防災、防犯、ボランティア団体など既存のネットワーク構成員との連携は可能ですか？

はい 既存プラス型

- 連携する既存ネットワークの合意を得ましょう。
 - ネットワークの必要性を説明し、どのような連携が可能か検討しましょう。
 - 既存の見守りネットワークの構成、名称、要綱、運営体制などの見直しを検討しましょう。

全体会議で協議し、見守りネットワークを設置しましょう。

Q & A

Q 見守りネットワークの設置に必要な手続きとは？

- A** 見守りネットワークの設置には特に許可や届出は必要ありませんが、消費者安全法第11条の6に「協議会（見守りネットワーク）の組織及び運営に関し必要な事項は協議会が定める」とされていることから、基本的な事項については運営要綱等として文書化・制度化しておくことが適当です。
- なお、他のネットワークと一体的に運営する場合は他のネットワークの要綱の改正を行う等、この組織が消費者安全法に基づく協議会であることを明確にするべきです。
- ※設置した場合は県を通じて国に報告するようご協力をお願いします。

Q 既存の組織等を見守りネットワークに位置づける際の留意点は？

- A** 見守りネットワークの構成員には、秘密保持義務が課されることから（消費者安全法第11条の5）消費者安全法の規定に基づく組織体であることについて、組織等の要綱を改定する、会議の場で了承を得て議事録に残す等の方法で構成員が了解している状態にする必要があります。
- また、民間団体等が組織している既存のネットワーク等を母体にする場合は、消費者行政部局が共同事務局となるなど地方公共団体の機関が設置していると位置づけられるような工夫が必要です。

Q 組織の名称は自由に決めてよいのですか？

- A** 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」「見守りネットワーク」の名称を用いなければならないわけではありません。）

いいえ 新設型

- どんな団体と連携するか検討しましょう。 → P8 を参照
- 連携する団体の合意を得ましょう。

見守りネットワークの必要性を説明し、どのような連携が可能か検討しましょう。

見守りネットワークの構成、名称、要綱、運営体制などを検討しましょう。

個人情報を取り扱いますか？

はい → 第5章 個人情報の取り扱い
P26～P27 を参照

	既存プラス型	新設型
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ●新たな組織立ち上げの必要がないので設置の事務手続きが比較的簡単。 ●参加する構成員の負担が少ない。 	<ul style="list-style-type: none"> ●必要な構成員だけで組織を作ることができる。
デメリット	<ul style="list-style-type: none"> ●既存の組織の目的のほうが優先される傾向。（他の協議も多いことから、消費生活に関する協議に時間を割くことが難しい。） ●見守り活動にあまり関与しない構成員がいる可能性。 	<ul style="list-style-type: none"> ●一から組織を立ち上げなければならないので、各団体との合意形成に時間がかかる等、設置の事務手続きが煩雑。



つくり方の事例紹介 既存プラス型

石川県
能登町

能登町消費者被害防止ネットワーク 能登町高齢者見守り応援隊「ひまわりネットワーク」

● 設立の経緯

平成18年に健康福祉課によって認知症高齢者の見守りなどを目的に構築された、能登町高齢者見守り応援隊「ひまわりネットワーク」には、当初から消費者被害の防止が目的の一つとして盛り込まれていました。消費者安全確保地域協議会設置の呼びかけに対し、同ネットワークの趣旨と合致するため要綱や会議録等の整備を行って平成29年4月に「能登町消費者被害防止ネットワーク」を兼ねる組織に改編しました。

● 組織

人口 ● 17,985人 (H29.10月現在)

事務局 ● ふるさと振興課
庁内 ● 健康福祉課
構成員 ● ひまわりチーム

ひまわりチーム

地域包括支援センター、町社会福祉協議会、警察署、消防署、医師会、医療機関、介護保険・福祉サービス事業所、居宅介護支援事務所、保健福祉センター、金沢弁護士会、民生委員、町内会長、町職員、老人会、駐在所、主治医、一人暮らし連絡員、健康づくり推進員、食生活改善推進員、老人保健ビジター、地域福祉推進員、傾聴ボランティア

● 気配りポイント

ひまわりネットワーク構成員以外の団体(みつばちチーム)に対しては依頼状の送付だけでは理解してもらえないため、訪問するなどして説明を行いました。高齢者の気になる様子を発見した場合、どこに言えばいいかわからなかったそうで、連絡先を知らせるだけでもゆるやかな見守り効果があると思います。

みつばちチーム

消防団、公民館、婦人会、郵便局、薬局、牛乳配達・新聞配達員、コープいしかわ、金融機関、シルバー人材センター など



個人情報の取り扱い なし

いずれは検討したいが、個人情報は庁内の担当課と包括支援センター止まりでと考えています。

既存プラス型のメリット

地域の見守りは、対象もやることも一緒。新たな協議会を立ち上げて担い手の皆さんの負担が増すことを避け、包括支援の見守りの一つと捉えて現ネットワークの体制を整え、2つの看板を掛けることにしました。

● 活動

ひまわりチーム

高齢者の生活を見守り、困ったことがあれば協力して支援。年1回会議を開催し、情報交換や最近増加している消費者被害のお知らせ等を行っています。会議の中でこんな場合どうしたらいいか?といったことについて検討しています。



みつばちチーム

会議には参加せず、自分たちの仕事を通じて気になる高齢者がいれば、地域包括支援センターやひまわりチームに連絡。みつばちチームの方から連絡が入り次第対象者の家に出向き、水際で止めるなどの成果が出ています。



● 今後に向けて

ケアマネージャーや介護職員が得た消費者被害の情報等は包括支援センターに集まるため、各団体が得た情報を活かし消費者被害の未然防止を図るために各団体間での連絡を密に取ることが大切だと考えています。

● これからネットワークをつくる自治体へのアドバイス等

自分の自治体の特性を活かして、地域性に沿ったやり方をしていくことが大切ではないかと思います。



取材ノート

同町は農村・漁村地帯でもともと見守り合うことが当たり前だったと語るTさんとAさん。事務局を担当しているTさんは、以前は健康福祉課に在籍し、包括支援センターの役割等について熟知しており、消費者行政部局のふるさと振興課に移ってから、健康福祉課のAさん達と日頃から連絡を取り合って情報共有を図っているそうです。

顔の見える庁内の関係性が、課の枠を超えた高齢者の見守り体制に活かされている事例だと感じました。



つくり方の事例紹介 新設型

石川県
能美市

能美市消費者被害防止ネットワーク

● 設立の経緯

福祉課では独居老人の見守り、総務課では防災のためのネットワークがそれぞれ存在しており、これまでも取り扱いに慎重を要するような生死に関わる情報を頻繁にメールなどでやりとりしていました。ただ、消費者トラブルとは温度差があるので、もっと動きやすいネットワークとするために、先進的な他の自治体に問い合わせるなどして、市民課に事務局を置き「能美市消費者被害防止ネットワーク」を立ち上げました。

● 組織

人口 ● 50,104人 (H29.10月現在)

事務局 ● 市民生活部市民課

庁内 ● 健康福祉部福祉課・介護長寿課
高齢者かがやき支援室

構成員 ● 寺井警察署
能美市社会福祉協議会
能美市民生委員児童委員協議会
能美市老人クラブ連合会



● 働きかけ

市民課から福祉課、介護長寿課、高齢者かがやき支援室に声をかけ座談会を開き、消費者トラブルがあったときには消費生活センターに連絡することを確認しました。

● 気配りポイント

老人クラブ連合会は構成員に守秘義務を課していないため、個人情報の取り扱いには慎重な姿勢でしたが、事務局からの情報提供をもとに通常の見守りの範囲で気づきがあればセンターに案内または通報してもらうことにしました。

新設型のメリット

- 消費者被害防止だけの会議のため、啓発や注意喚起の時間を取ることができ、構成員の消費者被害に対する関心が高まりました。
- 顔合わせの機会ができ、スムーズな情報交換が可能となりつつあります。

新設型のデメリット

- 事務処理が増えたこと。



個人情報の取り扱い なし

- 構成員の中で個人の救済ができるのは警察と消費生活センターに限られるため、他の構成員に消費者庁からもらった個人情報を流してもあまりメリットはないと思います。かえって、その取り扱いにしばられそうです。
- 消費生活センターへの相談情報などは、差し支えないものは注意喚起の事例として情報を流してもいいと思っています。また例えば、福祉課等の支援が必要な場合は、庁内で情報を伝えて状況を把握しているかを確認しています。

● 活動

- 年1回全体会を開催、代理出席も可としています。昨年は警察署から特殊詐欺の実態と手口についてDVDを交えて講演していただき、その後、相談状況を報告し協力をお願いしました。
- 庁内関係課の実務者連絡会も年1回開催しており、いろいろな話が出てきています。
- 還付金詐欺などが多発していることを察知した際は、防災無線を使って注意喚起を促すなどの活動を行っています。



● 今後に向けて

福祉課の見守りネットワークの構成員と重なる部分があるので、負担を軽くするために全体会は年1回にしましたが、緊急を要するものがあれば臨機応変に対応したいと考えています。とにかく形式張らず、リラックスした感じにしたいと思っています。将来的には運送会社や生協などの民間の事業者とも連携したいと考えています。

● これからネットワークをつくる自治体へのアドバイス等

作ったからには、活動しやすい団体でないといけないと思います。情報発信をし、それぞれの活動から得た情報を持ち寄ることも大切だと考えています。



取材ノート

新規に立ち上げる起動時の苦労や構成員の負担感などを想定しつつも、消費者被害防止の見守りに特化したシンプルな協議会をつくることを目指した、と語る消費生活相談員のSさん。消費者被害防止ネットワークのおかげで相談員の存在を知ってもらうことができ、その効果を実感しているそうです。



つくり方の事例紹介 新設型(市民協働型)

千葉県
船橋市

船橋市消費者安全確保地域協議会

● 設立の経緯

平成27年2月7日に開催された千葉県弁護士会主催の県民提案事業「消費生活シンポジウム in 船橋市」において、以下の宣言文を採択しました。

宣言文・高齢者や若者の消費者被害の防止に全力で取り組む
・市内の様々な団体との連携を深め、情報の共有とその効果的な利用方法を話し合うため、福祉関係、教育関係を含む市内の様々な団体で協議会を設置し、消費者被害のない街を目指す

この宣言文の実現に向けた取組を進めるため、再度シンポジウムのメンバーで集まり、見守りネットワーク及び協議会の設立に向けた準備会を立ち上げ、平成28年10月1日に設立しました。その際、要綱に消費者安全法に基づく協議会とする旨を記載しました。

● 組織

人 口 ● 631,973 人 (H29.10月現在)

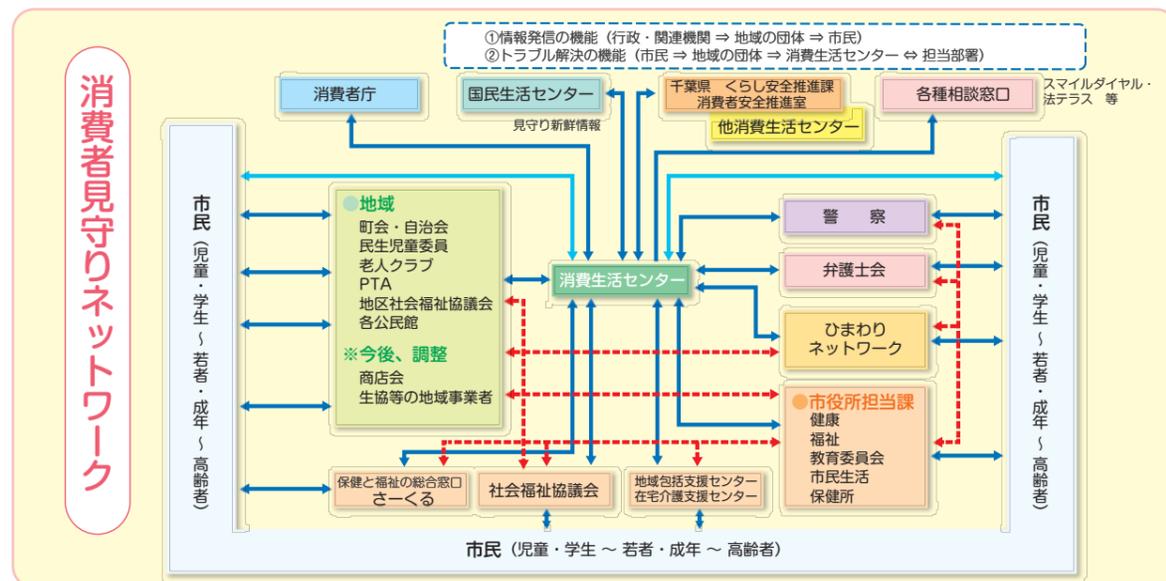
事務局 ● 消費生活センター

庁 内 ● 船橋市市民生活部 市民安全推進課、健康・高齢部 地域包括ケア推進課、高齢者福祉課、包括支援課、福祉サービス部 地域福祉課、教育委員会学校教育部 児童・生徒防犯安全対策室、生涯学習部 青少年課

構成員 ● 船橋市自治会連合会、船橋市民生児童委員協議会、船橋市老人クラブ連合会、船橋市PTA連合会、船橋市社会福祉協議会、船橋在宅医療ひまわりネットワーク、千葉県船橋警察署 生活安全課、千葉県船橋東警察署 生活安全課、千葉県弁護士会

● 気配りポイント

当初、福祉関連の団体の参加がなかったため、新たに呼びかけました。



市民協働型のメリット

消費者被害を防止するためには、行政の取組に加え、地域で連携していくことが重要です。同協議会は、地域のさまざまな組織が連携して消費者被害の防止に関する取組方針や施策についての協議を行っています。

市民協働型のデメリット

この協議会の構成員の多くは、市が関与する他の団体の構成員も兼ねており、個人の負担が大きくなる懸念があります。

● 活動

協議会では、「船橋市消費者見守りネットワーク」を運営し、市民への注意喚起、組織間で連携しての問題解決、地域の見守り等を行っています。

地域で発生した詐欺被害・契約トラブルや、消費者庁、国民生活センター、千葉県、警察から寄せられた詐欺・製品事故等の情報をメール配信サービス「くらしの安全・安心情報」で注意・警戒情報として市民に発信しています。また、町会・自治会や福祉等の関連団体等にも情報を発信することで、被害に遭いやすい高齢者や障害者等に対する地域での見守りの強化を図っています。

各団体は、地域で発生した詐欺被害、契約トラブル等を消費生活センターに通報・連絡します。また、センターは市民からの相談について、必要に応じて市の担当部署や関係団体と連携して問題解決に取り組み、その事例を他団体に発信して情報を共有します。

個人情報取り扱い なし

個人情報を提供されることが構成員の負担になります。また、いったん情報を取り扱った場合、常に最新の情報を維持しなければならず、管理面の負担となると考えられます。

● 今後に向けて

地域が主体となる事業であり、消費生活問題への関心や知識をいかに醸成するかが最大の課題となります。一例として、双方向型のネットワークを目指していますが、どのように地域から情報を提供してもらうか。そのためにも見守りネットワーク活動を通して、具体的な事例を地域に示す必要があると考えています。

● これからネットワークをつくる自治体へのアドバイス等

見守りネットワークには住民やいろいろな団体の参加が不可欠です。また、役所内でも他部署との問題の共有化や連携・協力を図っていくことが大切だと思います。

各自治体でも、(地域包括ケアシステム等で)福祉関連団体との連携は取れていると思われる。一から新規のネットワークを構築するのではなく、既存のネットワークに「消費者被害防止」の機能を追加する方法も考えられます。

また、市役所内外を問わず、消費生活センターの役割等の周知を図る必要があると思います。

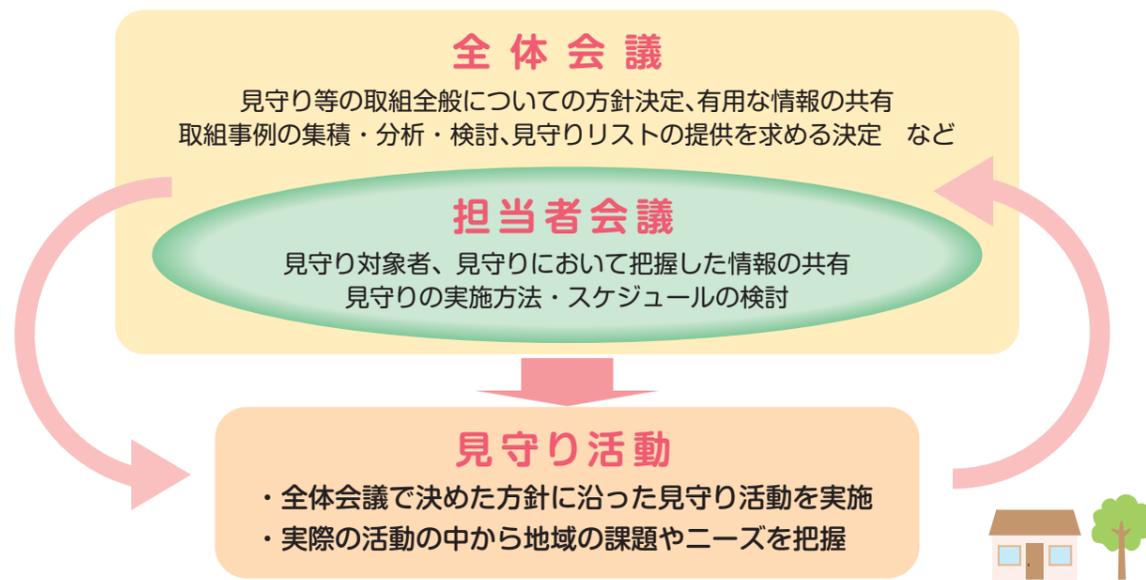
取材ノート

消費者庁の地方消費者行政推進交付金を活用した県民提案事業に弁護士会が応募し、様々な団体による実行委員会でシンポジウムを開催。その後、再び集って協議会の設立まで漕ぎつけたとお聞きし、弁護士会や参加団体の志の高さと、それを受け止めた市の熱意を感じました。市民発であればその後の活動も主体的で柔軟なアイデアが生かせるはず。市民協働型の事例として参考にさせていただけたらと思います。

見守りネットワークの運営

見守りネットワークを設置したら

- 地域の消費者に見守りネットワークの名称、活動内容、役割などをお知らせしましょう。
(広報誌やウェブサイト、回覧板などを活用して積極的な広報に努めましょう。)
- 構成員全員が参加する全体会議を開催し、見守り活動の方針について協議するほか、それぞれの活動報告、消費者被害の最新情報などを共有しましょう。
- 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会議を設置し、開催しましょう。
- 見守り等の取組をきめ細やかにいき、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仕組みをつくりましょう。
- 個人情報を取り扱う場合は、見守り対象者の個人情報の共有を必要な範囲に限定するなど、それぞれの見守りネットワークで協議、決定しましょう。



※運営体制は

- ・見守り等の取組をきめ細やかにいき、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
 - ・見守り対象者に関する個人情報の共有を必要な範囲に限定するという観点
- 以上の観点から
活動規模や構成員数等の実情に応じてそれぞれの見守りネットワークで決定してください。



市町の役割

見守りネットワークの運営に関する事務は、ネットワークを構成する地方公共団体において処理することとされています(法第11条の4第4項)。見守りネットワークは多くの関係機関等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、ネットワーク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ります。事務局にはコーディネーターとして次のような役割が期待されています。



●見守りリストの作成、記載事項の決定・提供

※見守りリストを作成する場合で必須ではない

●見守りネットワークの運営に関する事務

会議の開催や議事運営、見守り等の取組の進行管理及び実施状況の把握 など

●構成員名簿の作成・管理

- ・構成員が参加してよかったと思えるような運営を心がけましょう。
- ・構成員以外の緩やかな見守りに参加していただける地域の組織や事業者などにも声かけをしていきましょう。



気配りポイント

見守りネットワークの運営に向けたはじめの一步は、高齢者等の消費者被害をくい止めるため、周りにいる人たちに高齢者等の生活上の安全に気を配り、何らかの異変を感じた場合には関係機関に連絡するなど、協力してもらう日常的な仕組みを描くことです。

次に、行政庁内のそれぞれの分野の担当課の理解と協力を得て、高齢者等を支える既存ネットワークなどとの連携をどう進めるかを調整していきます。

すでに地域では、高齢者等の生活全般を支える機関として地域包括支援センター、老人クラブ、民生委員児童委員協議会、社会福祉協議会など福祉分野だけでも様々な既存の会議、ネットワークが存在します。さらに、まちづくり、産業振興などでも高齢者等が安心して暮らすことができる仕組みづくりをすすめていますし、構成メンバーが重複することも考えられます。新たにネットワークを設置する場合は、構成メンバーがそれぞれの会議、ネットワークの違いと関係性を十分に理解したうえで参加していただくよう配慮することが大切です。専門機関や行政庁内で連携し、住民が混乱しないようにしながら、活動圏域や役割・位置付けを明確にして運営していきましょう。

運営の事例紹介

石川県
加賀市

加賀市地域見守り支えあい推進会 と 見守り座談会

● 設立の経緯 既存プラス型

地域福祉課では、従前より地域の力による日常から災害時の見守り・安否確認を行う「加賀市地域見守り支えあいネットワーク」に取り組んでおり、地域の支援者等、関係団体で構成する「地域見守り支えあい推進会」を組織し意見を頂きながらネットワークの構築を進めてきました。消費者被害の防止についても、これまでの取組と共通していることから、既存の推進会を消費者安全確保地域協議会に位置づけることとし、平成29年度に要綱を整備しました。

● 組織

人口 68,087人 (H29.10月現在)

事務局 ● 健康福祉部地域福祉課

庁内 ● 長寿課、地域包括支援センター、ふれあい福祉課(障がい者担当)、防災対策課、消防本部

構成員 ● 区長会連合会、民生委員児童委員協議会、医師会、警察署、介護事業者協議会、じりつ支援協議会、身体障害者福祉協会、市社会福祉協議会、防災士会、防災リーダー会、消防本部

● 働きかけ

福祉の見守り担当課が消費生活センターを所管していることから、消費者被害の見守りとの連動もしやすかったです。特に、普段から関わりが深く、見守りの主軸を担っていただく民生委員の理解を得るところから始めました。

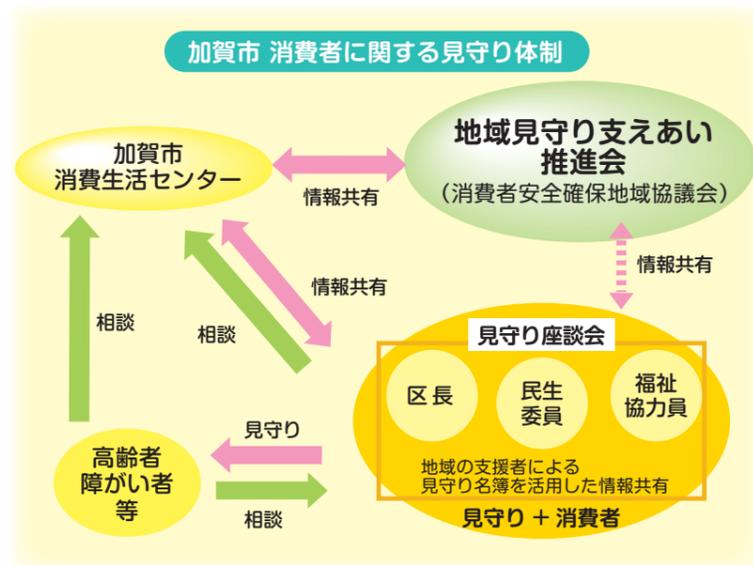
● 気配りポイント

既存の会議に地域協議会の機能を持たせたので、会議の集約を図り、構成員の負担を減らすことができました。

● 活動

推進会は年2回。5月、3月頃に開催。会議の中で15分程度消費者被害の近況を報告し、情報共有を図り市の見守り体制について意見をいただきます。

警察からも振り込め詐欺などの情報提供をいただいています。



個人情報取り扱い なし

地域協議会での個人情報の取り扱いは対応していませんが、地域での見守りの実践の場においては有効な場合もあるため、扱い方を慎重に協議しながら、より有効な活用の方法を今後検討したいと思います。

地域での活動 見守り座談会

平成26年度から市社会福祉協議会への委託により地区単位で「見守り座談会」(メンバー: 区長、民生委員、福祉協力員)を開催しています。要支援者名簿を活用し、地域に住む支援を必要とする方々の情報共有をすることで、見守り活動に役立てていただく場です。

平成29年度からはこの見守り座談会で消費者被害に関する見守りの観点も加えて、地域で異変に気づいたときは消費生活センターへ連絡・相談するように依頼しています。昨年度は各地区で延べ40回の座談会を開催しました。実際に地域の見守りの力でリフォーム詐欺を未然に防いだ事例を紹介し、消費者被害の見守りの実践が図られるよう、地域での取組について考えていただいています。

地域連携のメリット

民生委員など地域の支援者の方々には、普段の福祉の見守り活動に消費者トラブルに関する「気づきの目(視点)」をプラスして持ってもらうようお願いをしており、負担を増やすことなく、継続的な見守り活動をしていただいています。また、民生委員の担当課でもあるので、機会あるごとに最新の消費者被害の事例を紹介し、見守りの参考にしていただいています。「福祉の見守り」担当課が「消費者の見守り」も担当しているので、地域の支援者との連携が取れることが最大の強みだと感じています。

● 今後に向けて

消費生活センター、地域見守り支えあい推進会、見守り座談会との連携により、消費者被害に関する情報共有を行い、普段からの見守り活動に消費者被害防止に向けた視点をプラスしてもらうことでの消費者の見守りの実践をすすめ、連絡相談がスムーズに行えるように、より一層連携を深めていきたいと考えています。

● これからネットワークをつくる自治体へのアドバイス等

各自治体の特性を活かして、関係団体とどうパイプをつなぐかが重要なポイントだと思います。



取材ノート

担当のHさんは国民生活センターの研修に参加し、他の自治体からの参加者との意見交換の中で、福祉と消費者行政を兼ねている我が市の強みに気づかされたそうです。他の自治体との活動交流は、先進事例を知り課題を共有し、他を知ることで自分の自治体の特性に気づくなど、学びの多い場だと感じました。



身の丈サイズの見守りと有機的ネットワーク

金城大学 教授 内 慶 瑞

近年、よく聞く用語のひとつに「SNS」がある。「ソーシャル・ネットワーク・サービス」の略語であることは広く知られており、身近な地域から国際社会に至るまでの情報(文字・画像・音・動画)を中心とした人と人のつながりを、インターネット上で構築するサービスを意味する。また、放送・報道の「ネットワーク」とは、放送系列とも呼ばれ、放送・報道事業者が各地の放送局・報道機関とつながりをつくり情報を伝送することを指す。

インターネットが普及してこの四半世紀の間に、「ネットワーク」は私たちの暮らしに浸透し、もはやなくてはならないものとなった。地理的・時間的・物理的諸条件を問わずに、情報を柱とする「人と人」の関係をつくるシステムがこの数十年でつくりあげられたのだ。実に便利な時代になったが、その反面、詐欺や闇取引の横行、書き込みによる陰湿ないじめ、情報漏えいなどの社会問題が顕在化するなど、利便性と匿名性の「諸刃の刃」事象が生じている。「人と人が直に対面しないネットワーク」にはリスクが伴うということを、わたしたち現代人は学んだのである。

このような現代において、「人と人が直に対面するネットワーク」を再度見つめ直すことは大切である。ネットワークとは、その語彙のとおりに「網の目活動」である。それは、人と人、人と周囲の環境が相互に連関性を保ち、情報交換・共有をしながら、相互意志を介入させ、人



と人が、あるいは人と環境が満足できる目標に近づくことができる営みである。「人間」という文字は、人と周囲(人・環境)の相互作用が力動的に関与しあいながら存在するから人間なのであり、「ヒト」と違う所以でもある。

人と人(人間)が直に対面するネットワークに関わる事案は、日常的に随所に見受けられるが、ここで近隣ケースについて例を挙げる。

例1 お隣の一人暮らしの高齢者(80歳女性)は近所から孤立しがち。近くの住民として気にはなるが、こちらからしゃしゃり出たら迷惑かもしれない。しかし、困った時にはできることであれば手を貸してもよい。

例2 町内に85歳の母親と60歳の独身の息子の二人暮らしの世帯がある。母親は

病弱気味で、息子も以前より定職についていない。気にはなるけど、声を掛けるには躊躇してしまう。今はまだよいけど、近い将来どうなることやら。

このようなケースは、決して稀有なものではない。むしろ、ありがちなケースと言えるが、これらに対応する際に、「直に関わるネットワーク」がどのように必要となってくるのか考えたい。両者に共通するのは、何らかの生活上のリスクを抱えた人や家族が近隣にいて、近所の住民として「放っておけない」「気掛かりだ」という感情を抱いている状況にあるということである。「有機的ネットワーク」という言葉があるが、それは関与時に感情を介した人と人とのつながりをつくる時に用いられる。具体的には、近所で話し合い、気になる家庭へ定期的に「声掛け(挨拶)・安否確認」をしたり、「民生委員とともに訪問」をしたりすることが効果的かも知れない。また、人間関係や近所とのやり取りを紙に記した人間関係マップを作成し、それを近隣と関係者で共有し、定期的に状況確認を行ったりすることも有効であろう。

さて、消費者を悪質業者らからガードし、住み慣れたまちで安全で安心な暮らしをしていくためには、この有機的ネットワークが効果的に働く。普段の暮らしをおくるためには、「お互い様」「放っておけない」「気掛かり」などの福祉の心が介在する「身の丈サイズの見守り活動」

PROFILE



内 慶 瑞 うち けいずい

金城大学
社会福祉学部社会福祉学科 教授

学歴

日本愛護協会社会福祉士養成所 修了
四天王寺大学大学院人文社会学研究科博士前期課程 修了

職歴

小矢部市社会福祉協議会 福祉活動専門員
富山短期大学福祉学科 講師
近畿福祉大学社会福祉学部 講師

主な著書・論文

地域福祉の理論と方法(みらい)
地域福祉論(学文社)
入門地域福祉論(八千代出版)
ボランティア活動プログラム開発ワークブック(全社協)
いちばんはじめのボランティア(樹村房) ほか

が展開されることが必要不可欠であるが、それは、気がかりな人や家族を見守るだけでなく、同時に諸悪からのガードを促し被害の早期発見にもつなげられる。

無理のない身の丈に応じた日常のネットワーク活動は、実は人々とまちを「強く」する。なぜならば、声掛けや見守りが徹底され、近隣のことをお互いが知り気に掛け合う、そして立ち話や井戸端会議が途切れないまちは、防犯上この上ない好条件の環境となるからだ。「福祉の心」は、優しいだけではなく強い近所をもつくる。

人と人が直に会い、情報を共有し、誰もが当たり前持つ「温かい福祉の心」が根底にある、そして、無理のない身の丈に見合った有機的ネットワークをつくり活用していくことは、消費生活被害防止のための一助となる。

地域はもともと「丸ごと」

金沢大学 准教授 眞鍋 知子

厚生労働省の「地域における住民主体の課題解決力強化・相談支援体制の在り方に関する検討会(地域力強化検討会)」の最終とりまとめが平成29年9月に発表されました。

そこで出されたキーワードは「我が事・丸ごと」の地域づくりです。

「我が事」の地域づくりとは、他人事を自分のこととして考え、地域で困っている課題を解決したいという気持ちを持ち、それをみんなで一緒に解決し、一人ひとりを支えることです。

「丸ごと」の地域づくりとは、住民に身近な圏域のなかで、人びとが直面している、あるいは気づいている課題に対して、「複合課題丸ごと」、「世帯丸ごと」、相談する先がわからない課題でも「とりあえず丸ごと」受け止める機能をつくることです。

ある日わたしが出席した、「我が事・丸ごと」の地域づくりを今後どのように進めていくのかを検討するための会合で、事務局からこうした説明を聞いた出席者の一人が、強い口調でこう言いました。

「地域はもともと丸ごとやぞ」
わたしは、その発言にハッとしました。

たしかに、そうなのです。地域に住まう個々人の生活は複合的なものです。日々、仕事や学校、買い物、公民館、公園、病院などに出かけます。ゴミの収集所を管理し、防災訓練や夜回りにも参加します。このような活動は、バラバラにあるのではなく、地域という場面で連続して生起しているのです。

そういった地域の丸ごとの支え手として、これまでは町内会・自治会のような地縁団体の存在がありました。

けれども、金沢市が平成29年7月に町内会長を対象に実施したアンケート調査(対象は全1,360町内会。回収率89.2%)の結果では、世帯名簿を作成していない町内会が2割もありました。その理由を尋ねると、半数近くの町内会長が「個人情報のため、管理・保存が難しい(情報もれの恐れ)」と回答したのです。

地域にどのような人が住んでいるのかという正確な情報もなく、「地域丸ごと」を支えることはとても難しいように思えます。

先ほどの発言をした方は、続けてこのようにも言われました。

「もともと丸ごとの地域を、行政や専門職はどう受け止めるのか？」

これはたいへん重要な問いかけです。

このマニュアルで紹介されている消費者安全確保地域協議会という名の見守りネットワークのなかに、高齢者、障がいのある人、子ども、貧困、医療というような従来型の縦割りの枠組みではとらえきれない、制度のはざまにある人びとを「丸ごと」救いあげるための現代的な解決のありかたがあるように思います。

PROFILE



眞鍋 知子 まなべ ともこ

金沢大学
人間社会研究域 人間科学系 准教授

学歴

奈良女子大学大学院博士課程 修了
博士(文学)

専攻

地域社会学

主な著書・論文

「再びの『善隣館ルネッサンス』に向けて」、『NHKテキスト社会福祉セミナー』第27巻通巻第91号(2014)
「地域福祉活動における住民の位置づけ—金沢市小地域福祉活動の事例から—(特集:市民生活における「新たな支え合い」の検証—地域福祉の機能を問う—)」、公益財団法人鉄道弘済会『社会福祉研究』第123号(2015)
「地域とコミュニティ拠点の社会学」、松野弘編『現代社会論—社会的課題の分析と解決の方策—』(ミネルヴァ書房)(2017)

それは、それぞれの地域の実情に応じて、柔軟につくっていかれるのが望ましいでしょう。このマニュアルを参考にして、もともと丸ごとの地域をそのまま受け止めることのできるネットワークづくりを進めていきましょう。



個人情報情報の取り扱い

効果的な見守りに向けた個人情報の活用



消費者安全法に基づく見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)は、消費者庁、警察等や構成員から当該地方公共団体の住民に関する情報の提供を求めることができます。当該情報を基に整理した見守り等が必要な対象者のリストを構成員に提供することで、効果的な見守り活動を行うことが可能となることも、ネットワーク設置の大きな意義の一つです(法令による根拠のない地域の見守りに関する活動の実施やネットワークの構築は可能であり、実際に行われている地域もあります。その場合、本人の同意を得ずに個人情報を提供することはできません)。

※見守りネットワーク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、構成員に対し情報提供を義務づけるものではありません。

消費者安全法では、地方公共団体の長に対する当該地方公共団体の住民に関する情報提供については「消費者安全の確保のために必要な限度において」行われるものと定めており(法第11条の2)、提供された情報は、地方公共団体が組織する消費者安全確保地域協議会が行う見守りその他の必要な取組にのみ用いることができる。

→見守りネットワークを設置していない地方公共団体に対しては、法第11条の2の規定に基づく情報を提供することはできない。

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との関係

→消費者安全法第11条の4第3項に消費者安全の確保のための取組を行うため必要があると認めるときは、個人情報を提供できる旨の規定があり、「法令に基づく場合」として個人情報の提供が可能。

※この場合、本人の同意を得なくても情報提供を受けることは可能と考えられている。
 ※このほか、他の部署・機関を見守りネットワークの構成員としたうえで情報提供を求める方法もある。

個人情報を取り扱うメリット

●見守りリストの作成

国や他の地方公共団体から提供を受けた情報や、当該地方公共団体の他の部署が保有する情報をもとに事務局が作成し、見守りネットワークでその提供を求める決定を行った後、構成員に提供されます。
 これによって、リストを基にした効果的な見守りが可能となります。



ここに注意!

★見守りリストに掲載する情報の限定

必要最小限の情報のみを掲載すべき。想定されるのは見守り対象者の氏名、住所、年齢、性別。リストに掲載された経緯(情報源)は秘匿性の高い個人情報となりうるため掲載しない。

★見守りリストを共有する構成員の限定

見守りリストは必ずしも構成員全員に提供しなければならないものではなく、個人情報を保護するため、見守りリストを共有する構成員は必要最小限にとどめるべきである。

★見守り対象者の同意

見守りネットワークを設置する行政の関係機関への情報提供の際には、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、見守り対象者の同意を得たうえで情報提供するのが望ましい。ただし、特に必要と認める場合は同意がなくても情報提供を行うことは可能である。

秘密保持義務

●構成員には、罰則を伴う秘密保持義務

消費者安全法第11条の5の規定による秘密保持義務に違反した場合について、同法第53条第1項により罰則(1年以下の懲役または50万円以下の罰金)が定められています。

個人情報を取り扱う場合、このような義務があるため、構成員には情報の漏洩がないよう情報管理を確実にする必要を周知しておく必要があります。また、事務局においても機密性の高い個人情報を取り扱うため、適切な情報管理を行う必要があります。



個人情報取得の事例紹介



野洲市消費者安全確保地域協議会

● 設立の経緯

野洲市では、自然災害や消費者トラブル、生活困窮などによって生活が立ち行かなくなった市民に対し、総合相談窓口を核にして、公共サービス、専門家などが地域社会の総合力を発揮し、効果的に支援する仕組みを発展させてきました。また、平成28年に制定した「野洲市暮らし支え合い条例」に基づき「消費者安全確保地域協議会」を設置するとともに、全国に先駆けて訪問販売を登録制にしました。

さらに生活上の諸課題の解決を図るため弁護士、司法書士などによって構成する「支援調整会議」、市の関係課により構成する「市民生活総合支援推進委員会」を設置しています。また、事業者や団体、自治会と協定を結んでゆるやかな見守りを行う「見守りネットワーク(おせっかいネット)」事業を進めています。

● 条例の基本方針

「売り手(事業者)よし・買い手(消費者)よし・世間(地域)よし」。近江商人の三方よしの伝統を継承し、事業者と消費者が共に満足し成長することで地域社会の健全な発展を目指します。併せて消費者トラブルや生活困窮などの問題発生背景にある生活上の諸課題を解決するため、総合的に支援します。

● 組織

人口 ● 51,123人 (H29.10月現在)

事務局 ● 市民生活相談課 (消費生活センター)

構成員 ● 市社会福祉協議会、守山警察署、民生委員児童委員、介護サービス事業所、障害福祉サービス事業所、医療機関、他

● 活動

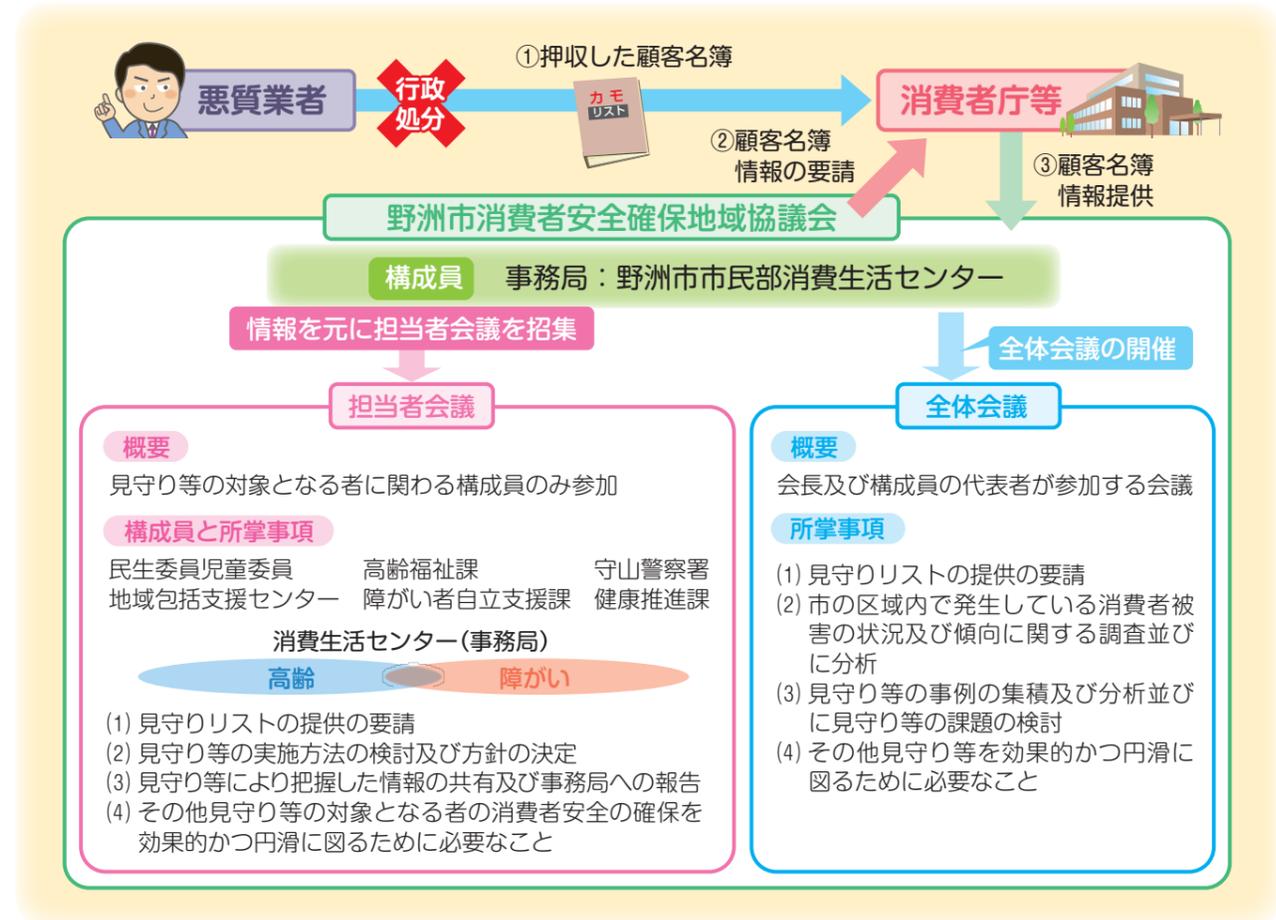
全体会議は年3回開催し、区域内で発生している消費者被害情報の調査や分析、見守り事例の集積、課題の検討等を構成員全体で行います。担当者会議は適宜、見守り等の対象者に関わりがある構成員を選択して開催します。

個人情報の取り扱い **あり**

平成29年1月末に全国で初めて消費者庁から、国の行政機関が特定商取引に関する法律の規定に違反する行為についての調査により取得した消費生活上特に配慮を要する購入者等の情報である「カモリスト」の提供を受けました。

個人情報取得のメリット

福祉関係者らと協力して、名簿にある高齢者等を見守る事業を始めています。被害を受けるリスクの高い方を日頃接する民生委員などがピンポイントで見守ることは効果的だと思います。



● 今後に向けて

現在取り扱っているのは65歳以上の高齢者の個人情報ですが、見守りの対象はその範囲に留まりません。情報の届け方、関わり方など、活動をどう拡大していくかについては、今後進めていく中での課題になります。

● これからネットワークをつくる自治体へのアドバイス等

行政の欠陥は、市民が申請しないと行政サービスを受けられない「申請主義」であり、相談者が行政サービスを受けられずに「すき間」に陥ってしまわないためには、職員が他の担当課の制度や、どんなことをしているのかを知って「すき間」を埋める努力、そして「おせっかいの精神」が大切だと思います。



取材ノート

個人情報の提供を受けるかどうかについては、それぞれの協議会の判断に委ねられていますが、秘密保持の義務が課せられることから、慎重な判断をする自治体担当者が多いように見受けられます。「カモリスト」の有効な活用について野洲市の事例を参考にしながらさらに検討を進めていただければと思います。



消費者安全法(平成21年6月5日法律50号) 関係部分のみ抜粋

第3節 地方公共団体の長に対する情報の提供

●第11条の2 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。

第4節 消費者安全の確保のための協議会等

(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(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。

(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1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。

(秘密保持義務)

●第11条の5 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は、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。

(協議会の定める事項)

●第11条の6 前3条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

第8章 罰則

●第53条 第11条の5の規定に違反して秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。(一部抜粋、以下省略)

消費者庁のガイドラインPDF

●改正 消費者安全法の実施に係わる地方消費者行政ガイドライン
<http://www.caa.go.jp/region/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
<http://www.caa.go.jp/region/pdf/guideline2.pdf>

