



# 消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク)

## 令和2年度 プロジェクト報告書

### プロジェクトテーマ

2. 地域の見守り活動への  
消費生活協力員・協力団体の活用

令和3年3月



新未来創造戦略本部



## 地域の見守り活動への消費生活協力員・協団体の活用

### 1. 目的

高齢者、障がい者等の消費者被害の拡大防止、早期発見には、地域住民を始めとする幅広い担い手による見守り活動が重要である。宅配事業者、コンビニエンスストア、金融機関、障がい者就労支援施設等といった地域の事業者や民間団体等の力を借り、消費者被害の未然防止に向けた普及・啓発活動のほか、異変に気付いた場合には、消費生活センター等の行政機関に適切につなぐ仕組みとして、消費生活協力員・協力団体（消費者安全法(以下「法」という。)第11条の7第1項)がある。本取組では、消費生活協力員・協力団体を活用し、地域の幅広い担い手による見守り体制を構築することを目的とする。

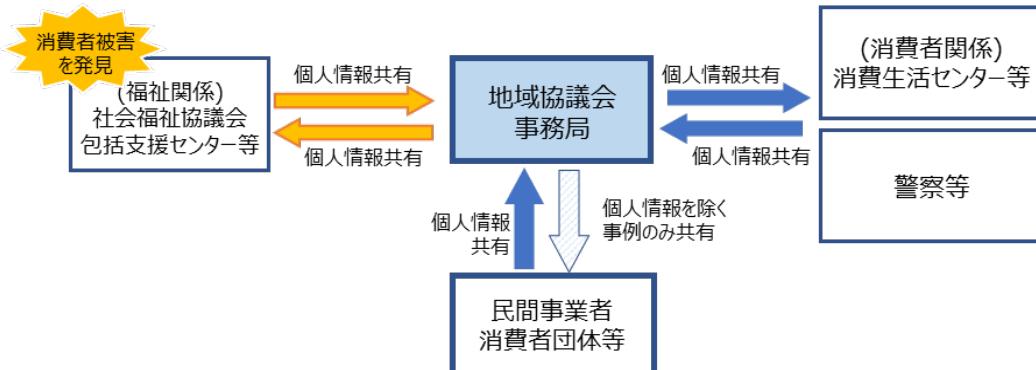
なお、消費生活協力員・協力団体とは、法第11条の7第1項に基づき、地方公共団体の長の委嘱を受け、高齢者や障がい者などに対する消費者被害の早期発見や拡大防止を図るため、見守りや注意喚起のための情報提供などの活動を行っている地域の個人又は民間団体を言う。

また、消費生活協力員・協力団体と、消費者安全確保地域協議会とは別の制度であるため、消費者安全確保地域協議会未設置の地方公共団体であっても地域の見守り活動の担い手として消費生活協力員・協力団体の委嘱をすることもできる。

#### ➤ 消費者安全確保地域協議会における個人情報共有の考え方

消費者安全確保地域協議会の構成員は見守りに必要な情報であれば本人の同意がなくても個人情報の提供ができ、また、構成員間で共有することもできる。ただし、地域協議会は、個人情報を構成員に提供する場合、それが提供先として相応しいかなど慎重に判断する必要がある。

〈取組の例〉



#### ➤ 消費生活協力員・協力団体における個人情報共有の考え方

消費生活協力員・協力団体は、見守りに必要な情報であれば本人の同意がなくても地方公共団体（消費生活センターや消費者行政部局）に個人情報が提供できる。ただし、その逆や、協力員・協力団体間での情報共有は認められておらず、秘密保持義務も課せられている。

〈取組の例〉



## (参考)消費生活協力員・協力団体の意義

## ➤ 秘密保持義務

法第11条の8において秘密保持義務が定められているため個人情報の取り扱いに適している。なお、法第11条の8で定める秘密保持義務については、消費生活協力員・協力団体が民間の活動をいかし、行政だけではできないきめ細やかな幅広い取組を行おうとする目的のものであることから、その活動が委縮するなどし、結果として目的が達成されなくならないよう、守秘義務は課されているものの罰則は規定されていない。

## ➤ 円滑な情報提供

法第11条の7第2項第3号に、見守り活動に必要な情報を地方公共団体に提供することとあり、消費者被害に気付いた場合、本人の同意を得なくても個人情報を含めた情報を地方公共団体(消費生活センター)につなぐことができ、消費者被害の早期発見・拡大防止につながると考えられる。

## ➤ 地域における信頼の向上

消費生活協力員・協力団体による見守り活動は法に基づいた活動となることから、地域住民の認識と信頼性の向上により、更に充実した見守り活動が期待される。

＜参考:改正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)＞

## 2. 取組内容

消費生活協力員・協力団体のモデル地域として、板野町に協力いただき、消費者安全確保地域協議会の構成員以外で、更に地域の見守りの担い手となる候補者(事業者、団体)の選定依頼を行った。また、候補者を消費生活協力員・協力団体として委嘱し見守る目の数を増やすだけでなく、実際の見守りの担い手となる人が消費者トラブルを知ることで見守る目の質が向上するよう、消費生活協力員・協力団体向けのスキルアップ講座を開催することとした。

## ① 候補者選定

消費生活協力員・協力団体の候補選定に当たっては、日常的に消費者宅を戸別訪問する、又は消費者が店舗を訪れるなど消費者個人と対面で接することの多い事業者(例えば新聞や宅配などの配達業や、保険などの金融業、消費者が定期的に訪れるスーパー・コンビニエンスストアなどの小売業)が考えられる。

特に板野町では、平成29年度に増加した電子マネーの消費者被害の対策として、町民への注意喚起とコンビニエンスストアや銀行等ヘポスターの掲示を依頼する啓発活動を行うに際して、民間事業者を「協力店」と位置付けていた。「協力店」には、このような消費者被害に関するポスター掲示などの啓発活動を通じて、消費者行政に協力を頂いていたこともあり、協力店を消費生活協力員・協力団体の候補とした。

(参考)板野町消費生活協力員・協力団体候補(19団体及び15人)

- コンビニエンスストア
- 障がい者就労施設
- 飲食店・移動販売店等
- 保険会社
- 販売・卸売業
- 個人

板野町消費生活相談所の活動に参加している地元の消費者団体、老人クラブ等の参加者に消費生活協力員・協力団体への参加を依頼

## ② 候補者へ主旨説明

選定した候補者団体に対し消費生活協力員・協力団体としての協力依頼の文書を作成。その後、板野町消費生活相談所所長が中心となり、戸別訪問や、架電などにより、消費生活協力員・協力団体の活動内容や、設立目的について依頼文書による説明を行った。

障がい者就労施設への説明に際しては、「障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集」<sup>注1)</sup>も活用し、何か異変に気付いた時にはすぐに板野町消費生活相談所まで連絡してほしいという点を重点的に説明したところ、全ての候補者団体から理解が得られた。

### 説明のポイント

- 消費生活協力員・協力団体は、消費者安全法の中で、「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」と定められており、本人の同意を得なくても個人情報を含めた消費者トラブル又はその疑いがある情報を消費生活センター等につなぐことができる
- 消費生活協力員・協力団体に求める活動は、会議等への参加の義務はなく、日常の生活や、仕事の中で、消費者被害の未然防止に向けた普及・啓発活動に御協力いただくほか、消費者トラブルや疑わしい状況に気付いた場合に、板野町消費生活相談所に連絡してほしいと依頼

## ③ 委嘱手続き

法第11条の7に基づき、高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者における消費者トラブルの早期発見、拡大防止を目的とした地域における見守り活動の担い手として、板野町長から消費生活協力員・協力団体の委嘱を行った。

注1) 障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集

[https://www.caa.go.jp/future/project/project\\_009/pdf/future\\_cms\\_201\\_200729\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/future/project/project_009/pdf/future_cms_201_200729_01.pdf)

板野町では委嘱に当たり、（徳島県から提供された案をベースに）板野町消費生活協力員・協力団体委嘱要領（別紙1）と、委嘱状（別紙2）を作成。要領制定の決裁及び委嘱状の交付（19団体・15人）を行った。なお、委嘱式典は、コロナ禍ということもあったため行わず、担当者からの手交又は郵送にて委嘱状を渡すことでこれに代えた。

### 3. 消費生活協力員・協力団体向け講座の実施

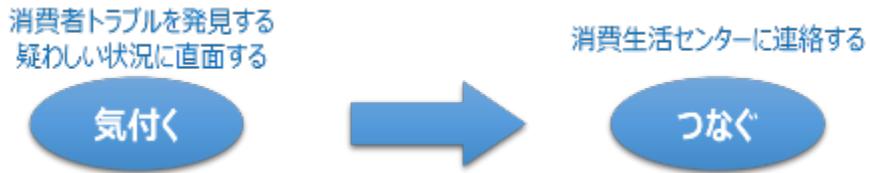
#### （1）講座内容

「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」<sup>注2)</sup>を参考に、高齢者・障がい者等の消費者被害の現状を知ってもらい、消費生活協力員・協力団体の設置目的を理解してもらうこと、実際の見守り活動の際の気付きにつなげてもらえることを期待して、被害の多い消費者トラブルについての紹介を中心とした講座内容とした。

➤ 資料名：「協力員・協力団体向け見守りスキルアップ講座～消費者トラブルへの気付き～」（別紙3）

#### 講座のポイント① 「気づいてつなぐ」

見守り活動にあたっては、まずは、積極的な「つなぎ」が被害の未然防止につながるため、消費者トラブルであると判断できない場合であっても、疑わしいと思った際には、とにかく消費生活センター等の相談窓口につないで欲しいことを説明し、専門知識を持っていないことの多い消費生活協力員・協力団体の構成員が抱きやすい「もし誤った情報を提供してしまったらどうしよう」という不安の払しょくを図った。



また、実際に見守り活動を行う際の具体的な行動をイメージしやすくするため、消費者トラブルを発見した時の連絡フローと、個人情報の取扱いの考え方及び守秘義務についての説明を行った。特に、民間企業で従事する立場の方が一番気になると考えられる、自社顧客に関する個人情報の取扱いについて、消費生活協力員・協力団体の活動の中で取り扱う場合の法的根拠については丁寧に説明を行った。

注2) 高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/assets/local\\_cooperation\\_cms205\\_201109\\_02.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/assets/local_cooperation_cms205_201109_02.pdf)

### 講座のポイント② 「個人情報の取扱い」

法第 11 条の 7 第 2 項第 3 号に「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その他の地方公共団体が行う施策に必要な協力をすること」とあることから、消費生活協力員・協力団体が見守り活動を行う上で必要な情報である、消費者トラブルの被害に遭っている人又はその疑いのある人の情報について、地方公共団体、つまり消費生活センター等の相談窓口へ提供することは法に基づいた行為となるため、個人情報保護法の例外規定である「法令に基づく場合」に該当する。他方で、法第 11 条の 8 には秘密保持義務についても規定されていることから、消費生活協力員・協力団体の見守り活動で知り得た情報を、地方公共団体以外の第三者に漏えいすることは禁止されている。

## （2）実施場所

消費生活協力員・協力団体の委嘱が完了した後、直接個人宅へ訪問する機会の多い民間企業と、障がい者就労施設を対象に講座を開催した。

民間企業の場合は、職員の方が講座に参加することを負担に思わないよう、朝礼や、業務報告会などの通常業務の中の時間で開催することを前提とし、講座内容もポイントを絞った 15 分程度の内容とすることで、できるだけ多くの方に受講いただけるようにした。

日程	場所	参加人数
11月6日(金)	徳島ヤクルト販売株式会社 板野センター	10人
11月13日(金)	第一生命保険株式会社徳島営業支社 藍住営業オフィス	19人
12月4日(金)	就労継続支援 A型事業所 サスケ工房板野	5人



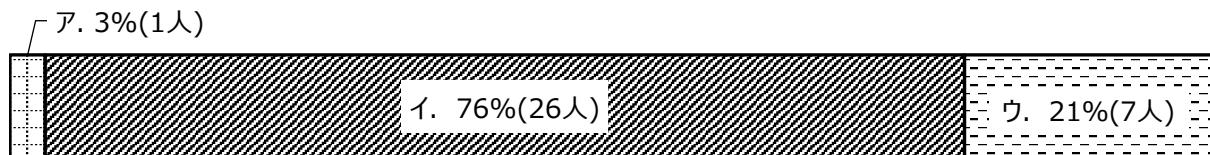
## (3) 実施後アンケート

消費生活協力員・協力団体向けのスキルアップ講座に参加いただいた方に、消費生活センターや188への相談経験があるか、消費者トラブルを見掛けたことがあるかなどについて、アンケートを行った。

3事業所で計4回の講座を行い、合計34の方に御回答いただいた結果は以下の通りである。

① 消費者トラブルに遭ったときの相談先（消費生活センター・188）に相談したことがありますか？

(N=34人)

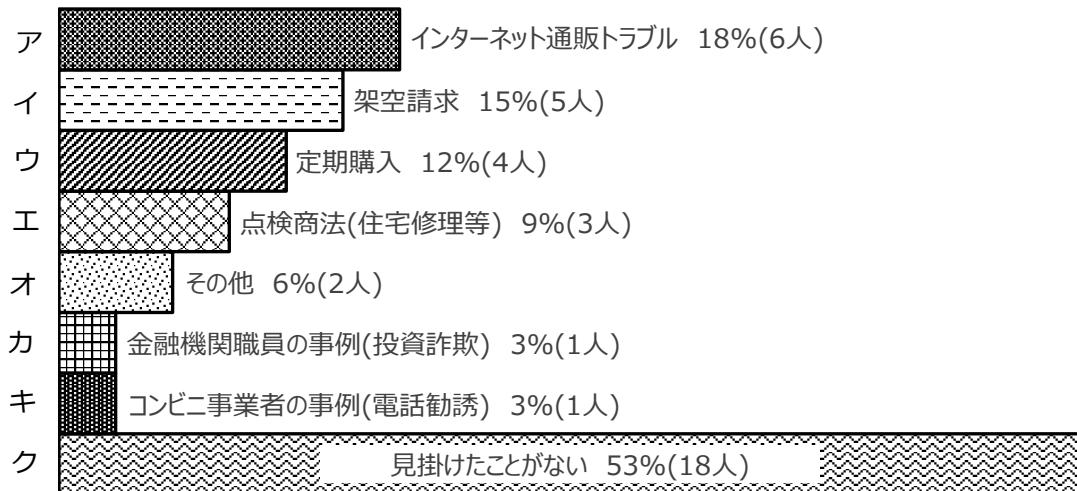


ア. 相談したことがある イ. 相談したことはないが、相談先は知っている ウ. 相談先を知らない

実際に相談したことがある人は1人のみであったが、全体の79%(27人)が、消費生活センターのことを知っており、消費生活センターを知らない人が21%(7人)であった。

② プライベートや仕事をする中で、消費者トラブル又はその疑いのある事例を見かけたことはありますか？

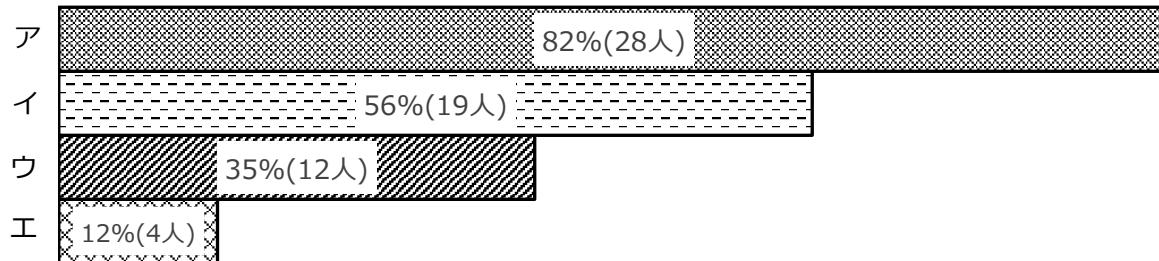
(いくつでも) (N=34人)



全体の47%(16人)が、日常の生活の中で、消費者トラブルや疑わしい事例を見掛けたことがあり、中に複数の消費者トラブルを見掛けたという担当者もいた。また、具体的な事例としては、以下の回答があった。

- ✓ 知らないところから、勝手に引落しされた
- ✓ サイトの登録料や解約料の架空請求があった
- ✓ 子どもが友人から利率の良い投資の話があると誘われた。友人は既にお金を振り込んでしまったようで、どうしたらいいかと相談を受けた
- ✓ サービス利用料が未払いなので払ってくださいといった内容のショートメールが来た

### ③ 講座を受けた感想を教えてください（いくつでも）（N=34人）



- ア. 消費者トラブルについて詳しく知ることができてよかったです
- イ. 消費者トラブルの発見に役立てられそうだと思った
- ウ. 協力員・協力団体としての意識が高まった
- エ. 他のスタッフにも受けさせたいと思った

講座を受けた後の感想としては、消費者トラブルについて詳しく知ることができて良かったという割合が82%(28人)、消費者トラブルの発見に役立てられそうだと思った割合が56%(19人)と高く、今後、消費生活協力員・協力団体としての活躍が期待できる結果であった。

#### ●まとめ●

消費者トラブルを見掛けたことがある人が全体の47%(16人)となっているが、実際に相談したことがある人は3%(1人)のみであった。今回のアンケートでは消費者トラブルに遭ったのが自分か、周囲の人かの区別は付けずに行っているので、消費生活協力員・協力団体として見守り・つなぐべき潜在的な消費者トラブルが全てというわけではないものの、ほとんどの場合で、消費生活センター等へつながれたことはない状況にあると言える。

この原因として、業務上の守秘義務との関係で消費生活センター等への情報提供ができなかったという事情や、「もし誤った情報を提供してしまったらどうしよう」という不安があったとすれば、今回の消費生活協力員・協力団体への委嘱及び講座を通じて、これらの原因が取り除かれたものと考えられる。

## 4. プロジェクト担当所感

徳島県の消費者安全確保地域協議会では、構成員として既に新聞販売所や、ガス設置業者等を加えているなど、見守りネットワークの担い手が充実している市町村も多くある。他方で、板野町の「協力店」のような消費者安全地域協議会とは別の独自の見守り体制を作っている地方公共団体は全国に多くあると考えられる。このような独自のネットワークを消費生活協力員・協力団体として活用することで見守りネットワークの更なる充実につながるものと考える。

本取組の協力先となる市町村を選定する中で、消費生活協力員・協力団体の活動が、地元企業に対して負担になるのではないかという市町村担当者の懸念も見られ、消費生活協力員・協力団体を活用する意義について理解を得ることが難しい局面もあった。また、委嘱手続に関して明確な手順書のようなものがなかったため、手続への不安から、消費生活協力員・協力団体の委嘱に対して消極的な市町村もあった。

しかし、消費生活協力員・協力団体により、地域の見守る目が増加し、消費者トラブルの早期発見・早期解決につながるということ、個人情報の提供が法によって担保されており、本人の同意がなくてもトラブルの発見を消費生活センター等につなぐことができる点などを踏まえ、板野町からは積極的に取組を行いたいとの返事が得られた。

また、今回の講座実施先の管理者からは、これまで消費者トラブルが疑われる状況に気付いたとしても、どこに相談すればよいのか、そもそも疑わしいというレベルの明確ではない情報をどのように扱えばよいのかという点が悩ましかったが、今回、消費生活協力員・協力団体の委嘱を受けたことで相談先が明確になり、情報の取扱いについても法に明示されているため、安心できた、という声も聞くことができた。

さらに、講座実施後のアンケートの質問③で、参加者の多くから前向きな回答があったことから、今後、板野町における消費生活協力員・協力団体としての活躍が期待できる成果が得られたものと考えられる。アンケート結果②では、消費者トラブルが潜在的に存在していることも示唆されているため、消費生活協力員・協力団体により、これまで埋もれてしまっていた消費者トラブルが掘り起こされ、早期解決・未然防止につながってほしい。

最後に、今回、消費生活協力員・協力団体向け講座を受講いただいた企業は、徳島県内だけでなく全国各地に拠点のある企業であり、既に徳島県内の複数市町においても見守り活動への協力の申出があることから、今後、全国への広がりも期待できると考えている。