

消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) プロジェクト報告書

プロジェクトテーマ

6. 徳島県から県下市町村への情報の共有

令和5年8月



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

新未来創造戦略本部



徳島県から県下市町村への情報の共有

1. 目的

徳島県では、県民からの消費生活相談の約3割～4割が、徳島県の消費生活センターへ寄せられている。相談対応は当該センターでなされるものの、相談者または契約者に認知症等の傾向があり、今後も悪質商法の被害に遭う可能性があると思われるなど、継続的な見守り（福祉サービスへのつなぎや、次なる被害の防止）が必要と思われる相談案件がある。しかし、このような場合であっても、消費生活センター間で個人情報の共有が制限されるために、各市町村や市町村の消費生活センター等へ見守りに必要な個人情報を含む相談案件の十分な共有ができないという課題があった。そこで、この課題を解決するため、地域協議会の「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」仕組みを活用し、徳島県の消費生活センターへ寄せられる相談のうち、継続的な見守りが必要と思われる住民の相談情報を、徳島県から県下市町村へ共有できる体制の構築を検討した。

2. 実施内容

2-1. 情報共有のための枠組みの構築

徳島県の消費生活センターへ寄せられる相談のうち、継続的な見守りが必要と思われる住民の相談情報を、徳島県内の市町村へ共有するための手法を検討した。徳島県では、県内の全市町村で地域協議会が設置済みであること、そして、地域協議会の仕組みとして、構成員間においては、個人情報も含めて見守り活動のために必要な情報が共有できることから、これらの仕組み等に着目し、徳島県の消費生活センターを含む消費者行政担当部局が、県内各市町村の地域協議会へ構成員として参画することにより、徳島県から県下市町村への情報の共有を可能とする枠組みを構築した（図1）。

この枠組みの構築に当たっては、2020年度から、消費者庁新未来創造戦略本部及び徳島県が各市町村に対して、本プロジェクトの趣旨説明等の働きかけを行い、2021年度末までに、徳島県内のすべての地域協議会に徳島県の消費者行政担当部局が参画し、情報共有のための枠組みの構築を達成した。

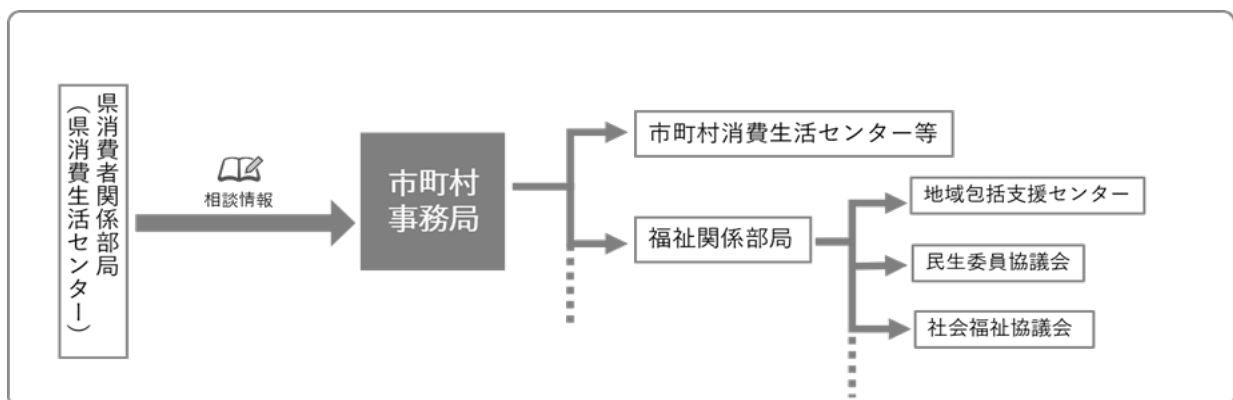


図1 徳島県から市町村地域協議会への情報共有のイメージ

2-2. 情報伝達のための体制整備と運用試験の実施

実際の運用を見据えて、徳島県の消費生活センターから県内市町村の地域協議会へ情報を共有する際に、情報を発出する側と受領する側において、それぞれが適切に情報を伝達するための体制を整備し、当該体制を検証するためにデモデータを使用して運用試験を実施した。

この取組については、2021 年度に、徳島県の消費生活センターから市町村の地域協議会へ共有すべき相談の判断基準を策定するとともに、共有する事項・内容について検討した。また、個人情報を取り扱うに当たって、情報セキュリティの確認や、情報を共有する際の手順などの事務処理等について整理し、継続的な見守りにつなげる情報を市町村へ適切に伝達するための体制について以下のとおり整備した。

(1) 判断基準の策定（抽出基準の客観化）

徳島県の消費生活センターに寄せられる相談のうち、どのような相談が継続的な見守りが必要と思われるのかについて、これまでは消費生活相談員の経験から判断していた部分を客観化する必要があった。そこで、徳島県において、実際に相談対応を行っている消費生活相談員の協力を得て、相談員の知見や、これまでに寄せられた相談案件の傾向などを踏まえて、継続した見守りが必要と思われる相談案件を抽出するための判断基準を策定した。当該判断基準は 4 つに分類することとし、基準に 1 つ以上該当した相談の情報を、継続的な見守りが必要と思われる相談として市町村の地域協議会へ共有することとした（図 2）。

消費生活相談員判断基準		
1	複数回トラブルを経験	・今後もトラブルに遭う可能性が高く、より密に見守りを行う必要がある
2	認知症・精神疾患の疑い	・今後もトラブルに遭う可能性が高い ・市町村の福祉現場でも見守りを行い、消費者トラブルの未然防止を図る
3	世帯状況（独居など）	・身近な相談相手がいないため、自宅を訪問する等地域での見守りが必要
4	その他	・1～3に該当しないが相談員の経験から継続した見守りが必要と思うもの等

図 2 相談員判断基準

(2) 情報共有フォーマットの作成（共有する情報の範囲の確定）

消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）に基づき地域協議会を設置することで、「消費者安全の確保のために必要な限度において」個人情報を共有することができるとされているが、当該法では、共有できる個人情報の範囲や情報共有の方法等について詳細には規定されていない。

そこで、図 2 の判断基準によって抽出された相談の情報のうち、市町村の地域協議会へ共有すべき事項及び内容について検討した。具体的には、実際に相談対応を行っている消費生活相談員が、相談対応の中で相談者から聴取できる事項について検討する一方で、情報を受け取る市町村において、見守り活動につなげるためにどのような情報が必要かを加味した上で、情報共有のためのフォーマット（図 3）を作成した。

(様式1)

見守りネットワークへの個人情報提供について

相談受付年月日		令和 2年 11月 5日
見守りが必要と思われる方の情報	氏 名	消費 防子
	住 所	徳島市万代町1-1
	年 齢	83
	性 別	女
	職 業	無職
相談概要		娘からの相談 屋根の塗装工事30万円の契約書を見つけた。 母に尋ねると、よく覚えていなかったが、来訪した業者と話したようだった。 以前にも数回、同じようなことがあった。
個人情報の共有についての同意		☒ 有 ・ ☐ 無
相談員判断基準※		1 ・ ☒ 2 ・ ☒ 3 ・ 4
備考		・ひとり暮らしで、娘は県内に住んでいるが、時々しか見にこれない。 ・認知症気味 ・今後もだまされるおそれがあるため、見守りが必要である。

※相談員判断基準

- 1 複数回トラブルを経験
- 2 認知症・精神疾患の疑い
- 3 世帯状況
- 4 その他

図3 情報共有フォーマット記載例

（３）情報伝達のための体制整備（情報共有方法の確立）

当該運用試験の実施に先立って、小松島市では、徳島県から情報共有を受けた際に、情報を関係部局へ適切に伝達し、継続的な見守り活動に生かすための体制を整備した（図４）。また、個人情報を取り扱う際に、確実に情報セキュリティ等を遵守するため、情報の処理内容（情報を誰に伝達し、どのように保管したか）を記録するフォーマットを作成した（図５（１）（２））。これには、県から相談情報を受領した後、小松島市の地域協議会において当該情報を誰が受領し、どのような処理がなされたかを記録した上で、情報の発信元である徳島県の消費生活センターを含む消費者行政担当部局へフィードバックすることとした。また、この体制については、他市町村でも適用することとした。

※図４、図５（１）（２）内の、「小松島市市民生活課」は、2023年４月１日より「小松島市市民環境課」へ課名変更している。

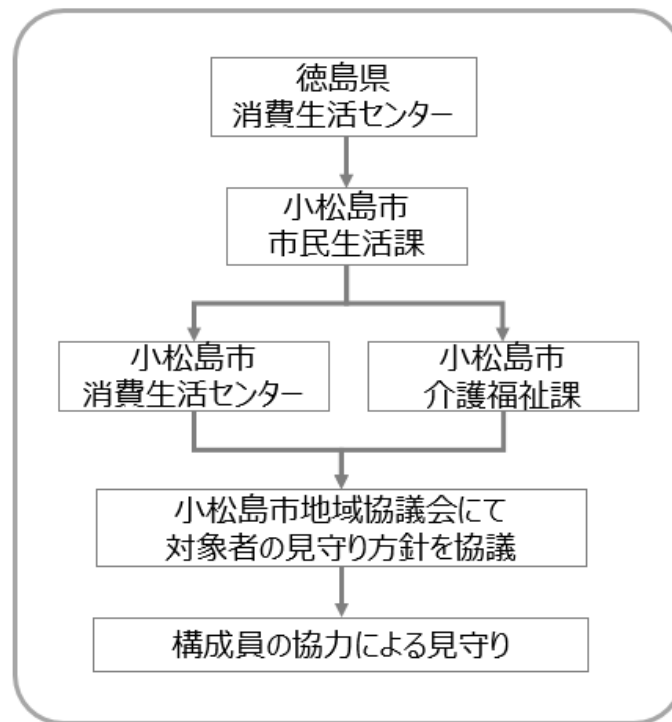


図４ 小松島市情報共有フロー図

**消費者安全確保地域協議会における
県消費者情報センターからの情報提供処理簿**

1. 整理番号 1

2. 提供のあった情報の詳細 別紙のとおり

3. 処理内容

(1) 小松島市市民生活課（消費者行政担当課）内での処理

① 令和3年12月17日、徳島県消費者情報センター・消費企画担当 ●●氏より情報
提供のメールを受信

② 小松島市市民生活課 消費者行政担当

●● 課長補佐が受付し、受付印を押印、受付番号を記入の上、

市民環境部長（小松島市消費者安全確保地域協議会副会長）まで決裁。

③ 小松島市市民生活課において徳島県消費者情報センターより提供のあったメールの印刷物
を専用ファイルに綴じ、鍵付きのキャビネットに保管。（令和3年12月17日保管済）

図5（1） 小松島市で使用した情報の処理内容を記録するフォーマット

(2) 小松島市消費生活センターとの情報共有

①令和3年12月17日、市民生活課 ●● 課長補佐より、消費生活センターの●●

相談員・●●相談員に県消費者情報センターからの情報提供のメール印刷物を渡した上

で、概要を説明。

②小松島市消費生活センターにおいて、市民生活課より提供のあったメールの印刷物を専

用ファイルに綴じ、キャビネットに保管。

(令和3年12月17日保管済)

(3) 見守りネットワーク事務局内（小松島市介護福祉課）での情報共有

①令和3年12月17日、市民生活課 ●● 課長補佐より介護福祉課 ●● 係長

に情報提供のメール印刷物を渡した上で、概要を説明。

②介護福祉課において、市民生活課より提供のあったメールの印刷物に受付印を押印、受

付番号を記入の上、介護福祉課長まで決裁。決裁後専用ファイルに綴じ、キャビネットに保

管。

(令和3年12月17日保管済)

図5 (2) 小松島市で使用した情報の処理内容を記録するフォーマット

4つの判断基準（図2）から抽出された、継続的な見守りが必要と思われる相談の情報を市町村の地域協議会へ共有する方法について、個人情報を取り扱う際の情報セキュリティの確認や、情報を共有する際の手順等を整理した。具体的には、徳島県から県内市町村へ情報を共有する手段は「メール」とし、フォーマット（図3）と依頼文書をメールに添付して発信することとした。なお、個人情報を含むデータには保護パスワードを設定した上で当該パスワードは電話で担当者に伝達した。また、徳島県の消費生活センターで継続した見守りが必要と判断される相談があった場合の情報伝達の手順については図6のとおりとした。手順のイメージは図7のとおり。

1	見守りに必要な個人情報と相談内容をフォーマット（図3）に記入
2	徳島県の消費者行政担当部局において情報を発信するための手続を行う
3	相談案件の当事者が居住する市町村の地域協議会事務局へメールで情報共有を行う
4	市町村の地域協議会事務局は、前述の体制（図4）に基づき、地域協議会構成員へ当該情報を共有する
5	構成員は、自身の組織の中で実際に見守り活動を担っている職員等へ情報を伝達する

図6 情報伝達の手順（継続した見守りが必要と判断される相談があった場合）

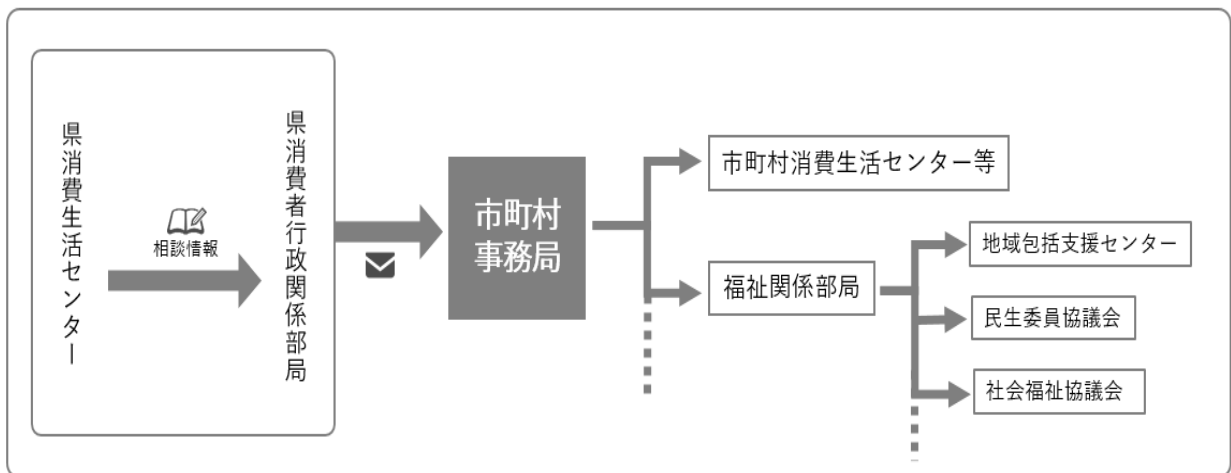


図7 徳島県から市町村地域協議会への情報伝達イメージ

（4）運用試験の実施（構築した体制の検証）

個人情報を含む相談情報を取り扱うため、個人情報保護の観点から整備した体制等に不備がないか、デモデータを使用して運用試験を2021年度に実施し検証した。

実施地域として、以前から個人情報を構成員間で共有する運用を行っていた小松島市及び小松島市の消費生活センターとの広域連携を行っている勝浦町を選定した。

両市町では、あらかじめ地域の実情等に応じた情報伝達の連携体制を構築して、徳島県との間でデモデータの伝達を行った。その結果、おおむね定められた手順のとおり情報の共有ができたとの報告があった。

3. 実運用の開始と検証

徳島県が県内各市町村に対して働き掛けを行い、2022 年度から県内の複数の地域協議会で実運用を開始した。本プロジェクトでは、徳島県内 8 市町における 2022 年 6 月から 10 月末までの実運用の検証を行った。

3-1. 実運用の実施状況

徳島県の消費生活センターが、これまでの相談傾向を基に、全市町村で実運用を開始した場合に試算していた実案件数は、年間 27 件であったが、2022 年 6 月から実運用を開始した 8 市町では、同年 8 月末時点で、徳島県の消費生活センターにおいて判断基準（図 2）に該当すると思われる相談案件がなく、実例は 0 件であった。試算における実案件数の多くが実運用を行った自治体でないことも影響していると思慮されるが、図 2 の判断基準を用いて継続した見守りが必要であると断定することへの抵抗感が一因である可能性もある。

そこで、同年 9 月に判断基準の「4 その他」の解釈の範囲を広げ、弾力的に運用していく対応方針とした。

また、実際に相談対応を行っている消費生活相談員へ本プロジェクトの趣旨を説明し、取組への意識付けを強化したところ、同年 10 月に実例 1 件の報告があった。

3-2. 判断基準についての考察

図 2 の判断基準については、人の主観や気付きに左右されやすいものや、相談者から聞き取ることが難しい要素が基準として設定されていたと考えられる。そして、そのことが継続的な見守りが必要と思われる相談の適切な抽出を阻害する要因だったのではないかと仮定し、これを解決するために判断基準の再考を消費者庁新未来創造戦略本部において以下のとおり行った（図 7）。

判断基準（消費者庁新未来創造戦略本部案）
同じことを繰り返す（同じ話を繰り返す、何度も電話をかけてくるなど）
契約者が相談者と異なる （家族からの相談であるなど、契約者本人が相談できない事情がある）
世帯状況（独居、身寄りが近くにいないなど）
金銭面の事情（年金受給である、自身で金銭管理を行っているなど）
その他

図 7 判断基準（消費者庁新未来創造戦略本部案より）

消費者庁新未来創造戦略本部案では、図 2 の判断基準の「1 複数回トラブルを経験」を「同じことを繰り返す」に変更した。これは、相談者が過去に複数回トラブルにあったかどうかを相談対応の中で聞き取ることが難しく、また、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）からその事実を抽出できるとも限らないことから、

判断基準をより緩やかにし、対応する消費生活相談員や周囲の者が気付きやすい事実に変更して設定した。

「2 認知症・精神疾患の疑い」については、「契約者が相談者と異なる」に変更した。限られた相談時間の中で相談者等に認知症や精神疾患の疑いがあるかを判断することは難しいと思われる。他方で、図8、9のとおり、認知症等の高齢者または障がい者等の消費生活相談においては、契約者が相談者と異なる場合が多い傾向にあることから、当該データを基に客観的に判断しやすい事実を判断基準に設定した。

また、図2の判断基準にはない「金銭面の事情」という基準を新しく追加した。これは、配慮を要する高齢者・障がい者等は、年金を受給している傾向にあること、また、高齢者等が自身で金銭管理を行っている場合、定期購入や自動引落等に気が付かないまま被害額が拡大するなど、消費者トラブル自体に気が付きにくい状況が生じやすくなるからである。

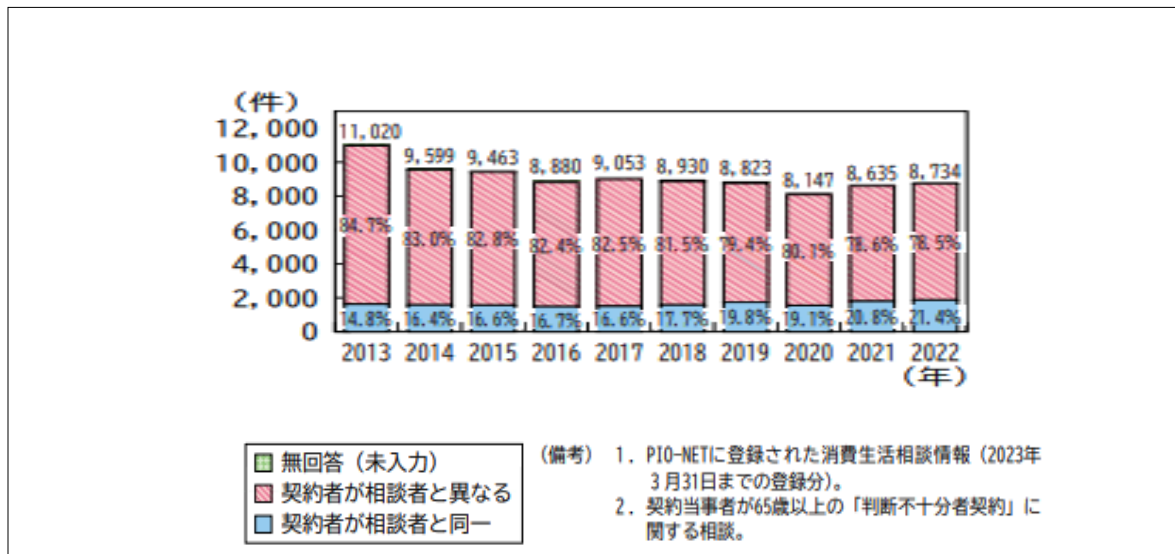


図8 認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移(出典:令和5年版 消費者白書)

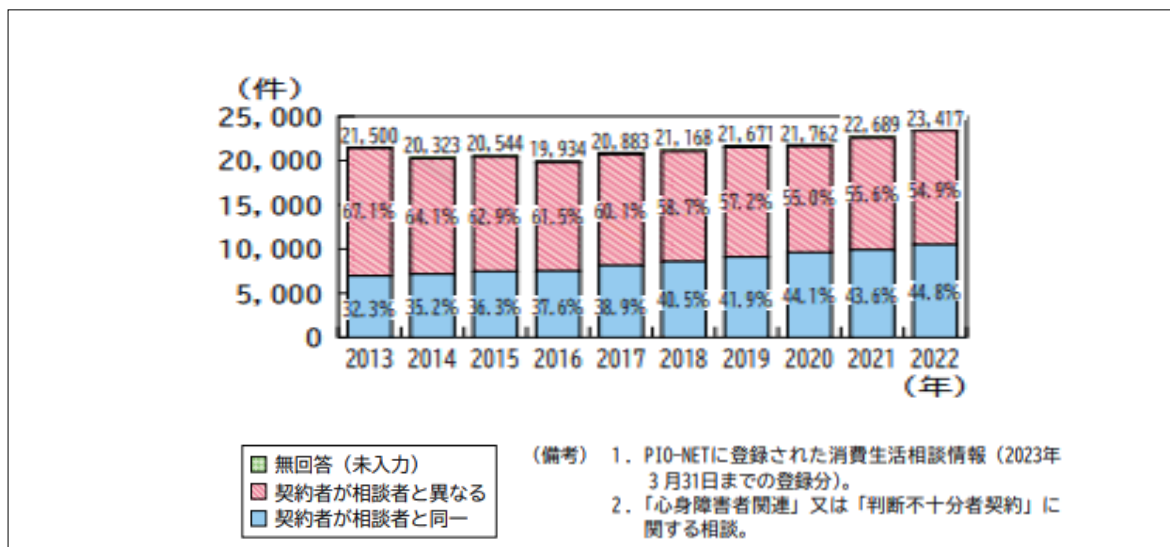


図9 障害者等の消費生活相談件数の推移(出典:令和5年版 消費者白書)

3-3. 判断基準の運用についての考察

情報共有の運用状況について検証した際、徳島県の消費生活センターから「消費生活相談員は相談対応に必死で、見守りの必要があるかどうかをその場で判断することが難しい。」との意見があった。これに対しては、相談対応の中で各判断基準に該当するかを確認できるようにするためのチェックシートを作成して活用したり、相談内容を複数人で確認するといった段階的な確認体制を整備したりする等の工夫が必要と考えられる。

3-4. 情報共有体制の改善

実運用において、徳島県からの情報共有の過程で生じた不具合等はなかった。

徳島県から情報を受け取った8市町の地域協議会においては、当初、消費生活センターや福祉関係部局といった見守り活動を行う地域協議会構成員への一方通行の情報伝達を想定し、情報伝達を行った。しかし、実際に相談情報を共有して見守り活動にいかしていく中で、地域協議会の事務局が見守り活動の現場からフィードバックを受けること、また、事務局が見守り活動の現場をフォローすることの必要性についても示唆された。これを踏まえ、8市町では体制の改善を進めている。

4. まとめ

本プロジェクトでは、消費生活センターへ寄せられる相談の中で、県と市町村との情報共有の方法を工夫することにより、継続的な見守りが必要と思われる住民に対し実効性の高い見守りを目指した。徳島県では、本プロジェクトの成果を踏まえ、運用の改善に取り組んでいる。今後、より多くの実例を取り扱うことで体制の更なる充実・強化が期待される。

各地域協議会においては、本プロジェクトを参考としつつ、その実情に合わせて情報共有の体制の構築を検討し、地域協議会の実効性の向上につなげていただきたい。