

# 消費者安全確保地域協議会による 高齢消費者被害の防止(1)

草 地 未 紀

- I はじめに
- II 消費者安全確保地域協議会の概要（以上、本号）
- III 高齢消費者被害防止への期待
- IV おわりに

## I はじめに

草地（2018）において、高齢消費者被害救済における消費者委員会の役割について論じた。その中で、消費者委員会は、規模の割に業務が多岐にわたることから、高齢消費者被害救済のための公私協働型ネットワークの運営とりまとめという業務をも負わせることは現実的でない、と実感した。そこで、そのような現場の業務は各消費者安全確保地域協議会に委ね、消費者委員会には、地方消費者行政を推進するため、消費者安全確保地域協議会に関する理解を促し、設置数を伸ばすための行動を期待した方がよいとの結論に至った。当時は、池本（2017）78頁や川本（2017b）91頁などでたびたび指摘されていたが、消費者安全確保地域協議会の設置数は伸び悩んでおり<sup>1</sup>、2016年4月1日の改正消費者安全法施行から1年8か月経過した2017年末になお、23都道府県64自治体にしか設置されていなかったが、設置数が伸びれば、全国どこに住んでいても質の高い相談窓口に行くことができたり、被害救済を受けたりすることができると思われたからである。

その後約2年経った2019年11月末には、33都道府県237自治体（うち5万人以上の市区<sup>2</sup>は114自治体）に設置されている<sup>3</sup>。なお空白県があることは残念であるが、設置数は飛躍的に伸びているといえよう。しかし、施行からまもなく4年経過しようという今なおこの設置数に留まっているということは、「設

置が義務ではない」とはいえ、何らかの障壁があって設置が進まないのではないか。高齢者などの社会的弱者を狙う悪質商法などによる消費者被害は後を絶たず、それらを食い止めるためには、もはや消費者問題の専門家だけの力では足りない。医療や介護の専門家の協力は不可欠であり、それらを行政機関が橋渡ししてチームで対応することが、被害を減らすためには重要である。改正消費者安全法において消費者安全確保地域協議会の設置が法制度化されたことは、高齢消費者被害救済のための公私協働型ネットワークの実現にとって絶好の機会であり、今後、設置数が伸び、事例を蓄積することで被害の減少に大きな期待が持てるといえよう。

本稿は、消費者安全確保地域協議会の概要や、実際に設置されている例について精査し、評価されている点や問題となっている点をまとめることによって、より実効的に制度を運用していく方法を模索するものである。

- 
- 1 2017年4月24日に消費者庁長官は各都道府県知事宛に「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）」([https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_safety\\_act\\_amendment/pdf/region\\_index\\_11\\_170710\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/region_index_11_170710_0001.pdf))を出している。これによると、2017年1月1日の設置数は4道県、27自治体であった。この時、消費者庁はすでに設置されていた15自治体についての取組みを紹介する事例集を作成したうえで、「各都道府県におかれては、地域協議会の設置に至る経緯や構成員、取組内容等について本事例集を参考にしていただき、地方消費者行政強化作戦の達成に向け、より一層取組を進めていただくため、消費者行政担当部署と福祉関係、医療・保健関係、警察・司法関係及び学校・教育関係等の関係部署間の庁内連携及び庁外の関係機関との連携を推進していただくとともに、管内市町村に対し適切に御指導いただきますよう、よろしく願います」との依頼をしている。
  - 2 消費者庁HP「地方消費者行政強化作戦」（2015年3月）([https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/local\\_consumer\\_administration/pdf/tihou\\_kyoka\\_1.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/pdf/tihou_kyoka_1.pdf))において、人口5万人以上の全市町に協議会を設置することが目指されている。人口5万人以上の市町数は消費者庁HP「令和元年度地方消費者行政の現況調査」([https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/local\\_consumer\\_administration/status\\_investigation/2019/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/status_investigation/2019/))内「付注」によれば500を超えている。
  - 3 消費者庁HP「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」([https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/)) 参照。

## II 消費者安全確保地域協議会の概要

### (1) 消費者安全確保地域協議会の創設

消費者安全確保地域協議会（以下、「協議会」という。）は、消費者安全法に規定されている。消費者安全法の立法経緯については、すでに草地(2018)109-117頁で紹介した。

2009年に成立した消費者安全法は、その後二度にわたって重要な改正がおこなわれた<sup>4</sup>が、協議会は、2014年の改正で創設されたものである。この2014年改正は「消費者行政職員・消費生活相談員の確保と資質向上」を含む「消費生活相談体制の強化」と、協議会の設置という2点が主な内容である。前者も高齢消費者被害の予防と救済については非常に重要な施策であるが、本稿では、協議会の設置についてのみ論じるものとする。

高齢者は老後のための資金を有していること、判断能力の衰えにより悪質商法にだまされやすくなっていること、体力の衰えや孤独により相談機関につながりにくいことなどは、これまで多く指摘されてきた<sup>5</sup>。川本(2017b)91頁も「今後益々高齢化が進む我が国において、高齢者の地域における安全な生活を確保するためには、消費者被害への対策が喫緊の課題であり、「この点、従前から『消費者被害防止のための見守り』や、そのためのネットワークづくりの重要性が指摘されてきたが、法律上規定のない任意の取組みであり、自治体によって状況はまちまちであった」<sup>6</sup>とする。

このように、高齢者の消費者被害を防止したり、被害を迅速に救済したりするためには、すべての地域に見守りネットワークが必要であるのはもちろんのこと、それらを取りまとめる存在や、法律による裏付け、そして被害情報を収集して今後の消費者問題対策に役立てるための制度を整備することが早急に必要であった。

4 2012年の改正では、生命や身体を脅かす消費者事故などについて、事故原因を究明するための消費者安全調査委員会を消費者庁に設置するなどの改正がおこなわれた。消費者庁消費者政策課他編(2013)参照。

5 草地(2010a)で高齢者に特有の司法アクセス障害などについてまとめた。

6 草地(2010b)や草地(2017)でも各地の独自の取組みについて、事例を紹介している。

そのような要請を受けて、2013年10月、消費者庁に「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」が設置され、同年12月には「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会 報告書」<sup>8</sup>（以下、「報告書」という。）がまとめられた。

報告書では、まず、「高齢者からの消費生活相談件数は、高齢者人口の増加率を上回るペースで急増しており、悪質商法の手口の巧妙化や、相談1件当たりの契約金額・購入金額及び既支払額の平均金額の高額化も進んでいる」こと、「消費者被害の背景には、生活困窮や社会的孤立、認知力の低下などが潜んでいることも多く、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面があることから、地域社会で取り組むべき問題と考えられる」ことといった現状の問題が指摘されている。それを踏まえ、たうえて、「既に一部の自治体において、高齢者の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るために、高齢者にとって必要な支援を包括的に提供する体制を構築する取組が進められているが、消費者被害を防止するためには、行政機関と民間機関が協働し、地域ネットワークを構築し、見守り等の活動を行うことが重要となる」という課題が示された（2頁）。

次に、消費者基本法2条に示された「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援すること」を理念として地方消費者行政が担うべき役割について確認している（5頁）。それは、①消費生活相談の受付、②消費者トラブルの解決、③消費者被害の防止（未然防止、早期発見及び拡大防止）、④消費者教育の推進である。協議会の設置は、特に③に関連する役割であり、「高齢者を始めとする、消費者被害に遭いやすい特性を有する者が、実際に消費者トラブルに遭わないように、仮に消費者トラブルに遭っても早期に発見し、それを解決に結びつけることができるように、消費者が暮らす地域において、消費者安全の確保に関わる関係機

---

7 消費者庁HP ([https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/exchange\\_pf\\_opinions/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/exchange_pf_opinions/)) 参照。

8 消費者庁HP「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会 報告書」([https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/exchange\\_pf\\_opinions/pdf/131224\\_koukankai\\_houkoku\\_1.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/exchange_pf_opinions/pdf/131224_koukankai_houkoku_1.pdf)) 参照。

関等が有機的に連携し、それぞれが有する情報を共有しながら、きめ細やかで裾野の広い見守り等の活動を展開することも求められる」とされている（6頁）。

ただし、上述したように、自治体によってはすでに先行する各種ネットワークを有しており、その場合は「消費者行政は、これらと有機的に連携し、消費者問題に関するきめ細やかで裾野の広い見守り等の活動を展開する」ことが確認されている（8頁）。その際、ネットワークへの参加を期待する関係部局・関係機関として、「医療、保健、福祉、教育、防災、消防、警察」を挙げ、また、「消費者団体、介護サービス事業者などの福祉や医療関係の事業者団体、町内会などの地縁団体、商店街やコンビニ、宅配事業者、金融機関等の地域の事業者・団体、弁護士や司法書士等の専門家、民生委員、ボランティアなど」の地域の関係団体にも期待を寄せている。

報告書は、これらを踏まえたうえで、「『地域体制』づくりのための方策」を提示する。

地域ネットワークの設置については、「それぞれの地域の実情等を踏まえた柔軟な方法を可能にすることが前提」であるとし、「地域ネットワークの構築を地方公共団体に義務付けるのではなく、現状における制度的な隘路の解消を図るなどの環境整備を進め、積極的な地域の取組を後押しし、事例を積み重ね、それを全国的に共有し、水平展開を図ることで、地域ネットワークの構築を推進することが望ましい」とした（8頁）。

これにより、報告書は「消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止など、消費者の安全を確保するための取組等を効果的かつ円滑に行うための地域ネットワークを持続可能なものとしていく」ことを目指してはいるが、「消費者安全の確保のための地域協議会」を、都道府県及び市町村が「任意で設置できるように法律に規定する」という内容に留められている。運営に関しては「地方公共団体の判断による」こととし、また、「既存のネットワークの活用を図ることも可能とすべきである」とされた（9頁）。

地域ネットワークの担い手としては、「消費者行政担当部署の職員及び消費生活相談員と連携協力して」活動に取り組む幅広い担い手が必要であるとされた。具体的には、消費生活協力員や消費生活協力団体といわれる「消費生活サポーター」が担い手となるが、そのなり手としては「地域ネットワークに参加するような団体等のほか、例えば、団塊の世代の退職者や、各地方公共団体が

既に実施している様々な啓発講座等の受講者等をベースとして担い手を育成することも一案」とされた(9頁)。そして、消費生活サポーターに対しては、「消費者問題に関する情報、消費者被害に遭わないように気を付けるべき点、見守りのノウハウなど」を継続的に提供するための講習などを実施することも必要であり、国民生活センターや民間団体などによる講座を活用することが求められた(10頁)。

最後に、報告書は、情報の取扱いについてまとめている。見守り活動や消費者相談に関する情報は、一方で活動のために有効利用されなければならないが、他方では利用に制限を設けて保護されなければならないからである。

前者については、「見守り活動を効果的・効率的に実施するために、地方公共団体が保有する既存の名簿、協議会に参加する民間団体等が把握している情報、消費生活相談等の事務の実施等により得られた情報などに関して、それぞれの関係機関等が情報を共有することで、地方公共団体において見守り対象者を特定し、対象者それぞれの特性に応じた対応ができるようにすることも一案」であり、さらには「協議会に参加する構成機関等が、それぞれの本来の業務の中で、消費者トラブルを抱えている消費者を発見した場合において、その情報を速やかに消費生活センター等に連絡することができるような制度整備も必要である」という(10頁)。また、「消費生活相談の約3分の1を都道府県が受けており、市町村が管内の住民の消費者被害の状況の全体像を把握できていない現状があることから、その市町村の求めに応じて、国民生活センターや都道府県等から、それぞれが消費生活相談等を行った消費者(当該市町村の管内に居住する消費者に限る。)に関する情報を提供できるよう、個人情報保護法制上の特例を設けることが適当である」とする(11頁)。

後者については、「情報を入手した本来目的を超えることもあり得ることから、本人の同意の取り方を含めて、個人情報の取扱いに係る規定を法律で整備する必要があり」、また「見守りが監視にならないよう、見守られる側の意思や感情にも配慮する必要がある」とする(11頁)。さらに、「個人情報の目的外利用又は第三者への提供を可能とする場合、その取扱いを、個人情報保護法制の趣旨に照らして合理的な範囲に限って行う必要があり、この『合理的な範囲』であることを担保するために」、「提供する情報及び提供先の限定」、「守秘義務規定の整備」、「個人情報の管理」といった事項のルール化が必要であり、その

「方法としては、条例等によることが適当」と考えられた（11頁）。

この報告書をもとに、「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制」を全国的に整備するために、消費者安全法の改正がおこなわれた（消費者庁消費者教育・地方協力課2015：17頁）。

消費者安全法の改正を含む「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」は2014年6月6日に成立、同13日に公布され、協議会の設置に関する部分を含む改正後の消費者安全法は2016年4月1日から施行された。

## (2) 消費者安全確保地域協議会の概要

地域協議会に関する規定は、消費者安全法の「第三章 消費生活相談等」に「第四節 消費者安全の確保のための協議会等」として挿入された。協議会の設置と運用について、消費者安全法の規定と、2015年3月に消費者庁が出した「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」<sup>9</sup>（以下、「ガイドライン」という。）を中心にみておく。

国及び地方公共団体の機関において「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」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」協議会を組織することができる（11条の3第1項）。その際、「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」（11条の3第2項）。ガイドラインでは、構成員の例として、消費生活センターや消費者団体などの「消費者関係」、地域包括支援センターや民生委員・児童委員などの「福祉関係」、医師、歯科医師、看護師や保健所などの「医療・保健関係」、警察、法テラス、弁護士会、司法書士会などの「警察・司法関係」、学校、公民館、消費者教育を実施している民間団体などの「教育関係」、商店街、コ

---

9 消費者庁HP「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」  
([https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_safety\\_act\\_amendment/pdf/guideline1.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline1.pdf)) 参照。消費者庁HPには、図やイラストを活用し、協議会をより分かりやすく説明するものとして、「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」([https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_safety\\_act\\_amendment/pdf/consumer\\_safety\\_act\\_amendment\\_190425\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190425_0001.pdf)) もある。

ンビニエンスストア、生協、宅配事業者、配食サービス事業者、金融機関などの「事業者関係」など、多岐にわたって列挙する(38頁)。

そもそも、ガイドラインは協議会の設置について、高齢者などを消費者被害から守るといった目的の達成を目指すものであることから、「見守り等の取組を効率的・効果的に行い、実効性を高めるといった観点からは、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワーク<sup>10</sup>と、それぞれの目的や役割の相違を十分に理解した上で連携し、場合によっては一体的に運営することが望ましいと思われる」とする。なぜならば、「地域の現場では、消費者安全の確保以外の分野で、福祉、防災、孤立死対策等の様々な地域ネットワークが既に構築されており、それぞれ成果を挙げている」のであり、「様々なネットワークにおいて構成員が重複しているという地域の実情からすると、地域協議会は、他のネットワークと対立的・排他的な関係にあるのではなく、むしろ、これらのネットワークと連携」することが望ましいと考えられるからである(35頁)。

11条の3の目的を達成するための業務として、協議会は「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」をおこない(11条の4第1項)、その協議の結果に基づいて、「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」をおこなうものとされている(11条の4第2項)。

「見守ることその他の必要な取組」の具体的内容は、それぞれの協議会が地域の実情を踏まえて協議・決定するが、ガイドラインには具体例が示されている。見守り対象者を「見守ること」としては、「見守り対象者を戸別訪問し消費生活上の困りごとがないか声掛けをするほか、介護等のために家に立ち入ったときに察知した消費者被害の徴候を地域協議会で共有するなどの様々な取組が考えられ」、また、「その他の必要な取組」としては、「見守り活動に付随して、消費者安全確保のための啓発や広報等を行うことが考えられる」とする。さらに後者の例として、「近年、リコール情報が十分に届かないためにリコール製品による重大事故が発生している事例もあることから、インターネットにアクセスできずリコール情報に接する機会が少ない等の理由により、自らリ

---

10 介護保険法に基づく地域包括支援ネットワークが例示されている(ガイドライン:35頁、注6)。



コール製品の有無を確認することが困難な消費者に対して、見守り活動に付随して、リコール情報の周知や製品安全に関する啓発を行うといった取組も考えられる」という(37頁)。

その際、業務上必要があると認められる場合に、協議会は「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」とする(11条の4第3項)。ガイドラインによれば、「高齢者を始めとする消費者被害に遭いやすい特性を有する者を消費者被害から守るための見守りネットワークは、法令による根拠がなくても実施することが可能であり、実際に行われている地域もある」状況で、協議会を「組織する独自の意義は、構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供できるようにすることにある」(34頁)。これは、昨今、個人情報保護法や行政機関個人情報保護法、個人情報保護条例などによって「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」ず、また、「法律で規定された例外事由に該当し、法的には必ずしも本人の同意がなくても個人情報を提供できる場合であっても、プライバシー意識の高まりや個人情報を取り扱う上での戸惑い等の様々な要因から、運用上、必要な個人情報であっても第三者への提供を控えてしまうという事態が生じていた」ためである。11条の4第3項が規定されたことで、「必ずしも本人の同意がなくても個人情報を提供することにし」<sup>11</sup>、「必要な情報が円滑に提供されることによって、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図る」ものとされる。

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(11条の4第4項)。このことから、地方公共団体が主導して協議会を組織することが想定されていることがうかがえる。ガイドラインによれば、「協議会は、高齢者の見守り等の地域に密着した活動を行うことから、基本的には、住民に最も身近な地方公共団体である市町村が主導して組織すると考えられ」<sup>12</sup>、「地方公

11 「もっとも、実務的な観点から、書面又は口頭で本人の同意を得ることが望ましい」とされている(ガイドライン：35頁)。

12 「都道府県が主導して地域協議会を組織し、人的資源に乏しい小規模市町村において見守り等の活動を実施することも可能である」とする(ガイドライン：37頁)。

共同体は、一つの地域協議会を組織することも、例えば中学校区毎に複数の地域協議会を組織することも可能であり、地域の実情に応じて、見守り等の取組をきめ細やかに行えるような体制を地域全体において構築するという観点から検討することが望まれ<sup>13</sup>ている。また、「地域の実情に応じて複数の市町村が共同して組織することも考えられるが、この場合、一部事務組合や広域連合、連携協約等の地方自治法に基づく連携を用いるのみならず、事実上共同で組織することも可能である」とする(37頁)。

さらに、協議会の運営に関して、「協議会は多くの関係機関・関係者から構成されるので、見守り等の取組が効果的かつ円滑に行われるためには、地域協議会を組織する地方公共団体の担当部署(事務局)が運営の中核となって、各機関の連携や調整を進める必要がある<sup>14</sup>」ため、「事務局は、地域協議会のコーディネーターとして重要な役割を果たすことが期待されている」<sup>15</sup>(ガイドライン:42頁)。

事務局の担う事務の中で重要なものとして、「見守りリスト」の作成や配布がある。事務局は、個人情報保護法令に則って「当該地方公共団体内の他の部署が保有している既存の名簿(介護保険台帳、身体障害者手帳交付台帳、療養手帳交付台帳、精神保健福祉手帳交付台帳等)や消費生活相談により得た情報、地域協議会の構成員が見守り等の取組を行う中で取得した情報等を集約した上で、見守り等の取組の対象となる者のリスト」を作成する。改正消費者安全法では、11条の2において、内閣総理大臣(1項)、地方公共団体の長(2項)、独立行政法人国民生活センターの長(3項)から、「消費者安全の確保のために必要な限度において」、情報提供を求めた地方公共団体の長に対して消費者に関する情報が提供されることとなった<sup>14</sup>。「この規定により地方公共団体の長に提供された情報についても、地域協議会の事務局が管理し、より精度の高い見守りリストの作成にいかすことが想定されている」(ガイドライン:43頁)。

このように、情報提供がされやすくなった分、より個人情報を保護する必要性が生じることから<sup>15</sup>、「協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事し

13 草地(2017)では、高齢消費者被害のための地域ネットワークを形成した場合に、消費者や高齢者を担当する市町村の部署が、ネットワークを構成する各専門家間の調整役となる必要がある、との見解を示した。行政には各専門家が地域社会の中で活動しやすくするための強制的な権限などもあるからである。

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」として、秘密保持の義務が規定されている（11条の5）。この規定に違反して秘密を漏らした者には、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金が科せられる（53条）。

最後に、協議会の担い手として、「地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる」とする（11条の7第1項）。

消費生活協力団体及び消費生活協力員の活動内容は、「消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること」（11条の7第2項1号）、「消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をすること」（11条の7第2項2号）、「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国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をすること」（11条の7第2項3号）などである。これらの活動に資するよう、地方公共団体の長は、消費生活協力団体及び消費生活協力員に対し、「研修の実施その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない」（11条の7第3項）。

実際の担い手として、どのような人や団体に委嘱するかは、委嘱する地方公共団体の長が判断することになるが、ガイドラインでは、次のような案が示されている。「消費生活協力員」としては、「例えば、民生委員や福祉関係者、弁護士や司法書士等、消費者問題の専門家、市民ボランティアなど、消費者に

---

14 消費者庁HP「消費者安全法第11条の2の運用に関するガイドライン」（[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_safety\\_act\\_amendment/pdf/guideline2.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline2.pdf)）参照。このガイドラインには、11条の2の規定に基づく情報提供は「消費者安全の確保のために必要な限度において」おこなわれるものであり、提供された情報は、地方公共団体が組織する協議会がおこなう見守りその他の必要な取組（11条の4第1項）にのみ用いることができる（消費者安全法施行規則8条の10第1項1号（規則8条の14及び8条の15において準用する場合を含む。））のであって、協議会を組織していない地方公共団体に対しては、11条の2の規定に基づいて情報を提供することはできないことや、協議会が、11条の2の規定により提供された情報を見守り等の取組以外の活動をおこなう場合に用いることはできないということが示されている。

15 個人情報保護について、ガイドラインでは、見守りリストに関するさまざまな注意が与えられている。たとえば、リストの提供にあたっては「適切な情報管理ができるか、見守りリストが見守り以外の別目的で利用されることがないか」などの観点から提供先として相応しいか慎重に判断すること（39頁）、リストに記載する事項は見守りなどの取組に必要な最小限に留めること（43頁）などが記載されている。

とって身近な人」が委嘱されることが想定され、また、「団塊の世代の退職者や、各地方公共団体が既に実施している様々な啓発講座等の受講者等をベースとして担い手を育成すること」も推奨されている。「消費生活協力団体」としては「消費者団体や介護サービス事業者等の福祉や医療関係の事業者団体、町内会等の地縁団体、商店街やコンビニ、宅配事業者、金融機関等の地域の事業者・団体等の幅広い団体」が参画することが期待されている。なお、消費生活協力員及び消費生活協力団体に委嘱される要件には、現に「消費者の利益の擁護又は増進を図るため」の活動をおこなっているのみならず、今後おこなう予定である者・団体も含まれうると考えられている(50頁)。

留意すべき点として、消費生活協力員及び消費生活協力団体は、地域協議会の構成員となることを想定しているが、「協議会とは別個の制度」なので、協議会を設置していない地方公共団体が消費生活協力員及び消費生活協力団体を委嘱することも可能であるということがある。この場合の活動内容は、「消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること」、「消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をする事」、  
「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  
国又は地方公共団体の行う施策に必要な協力をする事」となり、具体的な活動内容は、委嘱をおこなう地方公共団体が決定する(ガイドライン:51頁)。

消費生活協力団体及び消費生活協力員についても、「活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない」との秘密保持義務が課されている(11条の8)。しかし、協議会の構成員の場合と異なり、この規定に違反した場合の罰則は設けられていない(53条参照)。

次章では、実際の協議会の設置や運営の例をみていく。

#### 《参考文献》

- 池本誠司(2014)「地方消費者行政強化の新たな段階へ(シリーズ1/消費者庁・消費者委員会・地方消費者行政)」消費者法ニュース101号46-49頁。  
 ———(2017)「高齢者見守りネットワークから消費者安全確保地域協議会へ(シリーズ1/セミ特集『クローズアップ!消費生活条例』)」消費者法ニュース111号78-80頁。  
 岩本論(2015)「消費者行政における意識と組織の課題—消費者安全法の改正にあたって—」消費者法ニュース102号231-233頁。

- 川本真聖 (2017a) 「消費者安全確保地域協議会の普及に向けて (シリーズ1 / セミ特集『クローズアップ! 消費生活条例』)」消費者法ニュース111号81-84頁.
- (2017b) 「消費者安全確保地域協議会の設置と活用に向けて (地方自治の現場から)」判例地方自治421号91-96頁.
- 草地未紀 (2010a) 「高齢消費者被害の発見とその救済 (1)」駿河台法学23巻2号(75)-(103)頁.
- (2010b) 「高齢消費者被害の発見とその救済 (2・完)」駿河台法学24巻1・2合併号(121)-(139)頁.
- (2017) 「高齢消費者被害救済の現状と展望」駿河台法学30巻2号67-89頁.
- (2018) 「高齢消費者被害救済における消費者委員会の役割」駿河台法学31巻2号107-129頁.
- 菅富美枝 (2018) 『新 消費者法研究——脆弱な消費者を包摂する法制度と執行体制』成文堂.
- 消費者庁消費者教育・地方協力課 (2015) 「消費者安全法改正の概要 (◆特集◆法と判例からみる消費者問題のいま)」法律のひろば16-21頁.
- 消費者庁消費者政策課・消費者制度課・地方協力課・消費者安全課編 (2013) 『逐条解説 消費者安全法 [第2版]』商事法務.