

市町消費者安全確保地域協議会
構成員研修（松山市）

見守り活動に関する法令研修

特定非営利活動法人えひめ消費者ネット
検討委員 弁護士 安藤 陽介

第1 個人情報とは

- 情報化の急速な進展により個人の権利利益が侵害される危険性が高まる。
→個人情報の有用性に配慮しつつ
個人情報を保護する法制
- まず、法律や条例における個人情報の定義に該当するかどうか、個人情報の取り扱いの際の出発点になる。



第1 個人情報とは

主体	根拠となる法律・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
地方公共団体	各自治体で制定される個人情報保護条例
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
上記以外	個人情報の保護に関する法律(個人情報保護法)

- ✓ 個人情報保護法には共通する基本指針や国・自治体の責務も規定
- ✓ 上記のほか特定の分野において別途ガイドライン等がある
→金融関連, 医療関連, 情報通信関連等



第1 個人情報とは

<個人情報保護法2条1項柱書>

- この法律において「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、次の各号のいずれかに該当するものをいう。
- ✓ 生存しない個人の情報は含まれない。
- ✓ ただし、死者の情報が同時に生存する個人に関する情報であればこの法律の対象となる。



第1 個人情報とは

<個人情報保護法2条1項1号>

- 当該情報に含まれる氏名，生年月日その他の記述等・・・により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ，それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）
- ✓ 特定の個人を識別できない情報は個人情報に含まれない。



第1 個人情報とは

＜個人情報保護法2条1項2号＞

- 個人識別符号が含まれるもの
- ✓ 個人識別符号(法2条2項, 施行令1条)
 - ① 身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した符号

例：DNAを構成する塩基の配列, 指掌紋



第1 個人情報とは

＜個人情報保護法2条1項2号＞

- 個人識別符号が含まれるもの
 - ✓ 個人識別符号(法2条2項, 施行令1条)
- ②個人に提供される役務の利用などに関し割り当てられる符号

例：旅券番号, 基礎年金番号, 免許証番号,
マイナンバー, 健康保険の被保険者証



第1 個人情報とは

<行政機関の場合>

- 国の行政機関の場合，行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律2条2項及び3項
 - 愛媛県の場合，愛媛県個人情報保護条例2条(2)及び(2)の2
- ✓いずれも個人情報保護法の定義と同様



第2 個人情報取り扱いと提供

＜個人情報保護法＞

個人情報取扱事業者

あらかじめ本人の同意を得ないで

- ①特定の利用目的達成に必要な範囲を超えて個人情報を取り扱ってはならない
- ②個人情報（条文上は「個人データ」）を第三者に提供してはならない



第2 個人情報取り扱いと提供

例外（同意がなくてもよい場合）

- 法令に基づく場合
- 人の生命，身体又は財産の保護のため必要がある場合であって，本人の同意を得ることが困難な場合



第2 個人情報取り扱いと提供

- 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特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
- 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行する場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき



第2 個人情報取り扱いと提供

- 個人情報の目的外利用や第三者提供は、原則として**本人の同意**が必要



- 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）では、なぜ構成員はあらかじめ本人の同意を得ることなく個人情報の提供が許されるのか？



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の3第1項>

- 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。



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の3第2項>

- 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項の消費者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。



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の4第1項>

- 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、消費者の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。



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の4第2項>

- 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。



第2 個人情報取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の4第3項>

- **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とき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**。



第2 個人情報取り扱いと提供

- 消費者安全法第11条の4第3項において、見守り等の取組み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旨を規定することにより、本人の同意を得ることなく、構成員間で個人情報を提供できることとなった
- 個人情報保護法で定める例外の“**法令に基づく場合**”として、同意なくして情報の提供が可能となる



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第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。（秘密保持義務）



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

< 具体的事例 >

- 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」26頁以下の【事例：海産物の送りつけ】
- 宅配業者の佐藤さんは、木村さんに毎月のように食べきれないほどの海産物を届けていた。



第2 個人情報取り扱いと提供

<具体的事例>

- 木村さん「本当に私宛ですか？」
- 木村さんは財布をどこにしまったのか忘れてしまっていて、支払いに時間がかかった
- 佐藤さんは、木村さんが判断能力の低下により消費者被害に遭っているのでは？と疑っている…



第2 個人情報取り扱いと提供

<具体的事例>

- 佐藤さんが木村さんを説得「消費生活相談センターへ相談に行っては？」
- 木村さんが説得を受け入れ、相談に同意してもらえれば問題はない。
- 木村さんが騙されていることに気付かず、相談することに同意してくれない場合、地域協議会が設置されている場合とそうでない場合に違いが生じる。



第2 個人情報取り扱いと提供

＜具体的事例＞協議会未設置の場合

- 個人情報保護法の例外規定（法23条1項2号～5号）を使って、佐藤さんは消費生活センターに木村さんの個人情報を提供すべきかの判断を迫られる。
- 消費生活センターへの個人情報提供が違法行為に該当するかもしれない、情報提供に消極的にならざるを得ない。



第2 個人情報取り扱いと提供

＜具体的事例＞協議会が設置されている場合

- 宅配業者が地域協議会の構成員に委嘱されていれば、本人の同意が得られなくても、木村さんの個人情報を明らかにして消費生活センターへ相談する行為は、**個人情報保護法23条第1項1号により適法な行為**となる。
- 消費生活センターから木村さんに連絡をとり、事情を聴取
- あっせん・被害の回復へ



第2 個人情報取り扱いと提供

「見守りリスト」の作成・活用

- 「見守りリスト」とは・・・

様々な活動主体が見守り活動の中で取得した情報をもとに、消費者被害に遭いやすい可能性のある住民をリスト化したもの

→協議会の構成員から提供される情報に加えて、国や他の自治体等から情報提供を受けることでより有用な「見守りリスト」の作成が可能となる



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の2第1項>

- 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。



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の2第1項>

- ✓ 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）。



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の2第2項>

- 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。



第2 個人情報取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の2第2項>

- ✓ 具体的には、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、県⇒市町へ）。



第2 個人情報情報の取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の2第3項>

- 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、当該他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。



第2 個人情報取り扱いと提供

<消費者安全法第11条の2第3項>

- ✓ 具体的には、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）。



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<民法による契約の原則>

- 民法は、対等な当事者同士を念頭に置き、双方が合意した内容（契約）は守るべき旨を規定している。
- しかし、契約を結ぶのは「対等な当事者同士」とは限らず、判断能力が劣後する一方当事者を保護するための様々な制度がある。



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<成年後見制度>

- 契約をする前提としての判断能力の不十分さを補完する制度。認知症・知的障がい・精神障がい等の理由で判断能力の不十分な者を法的に保護し、支援する仕組み
- 法定後見（後見，保佐，補助）と任意後見がある。



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

＜法定後見制度＞ 家庭裁判所に対する申立て・審判

	判断能力	後見人・保佐人・補助人の権限
後見	欠けているのが通常	財産上の行為について代理権と取消権（日常生活に関する行為を除く）
保佐	著しく不十分	特定の重要な財産上の行為について同意権・取消権（一定の行為について代理権付与も可）
補助	不十分	家庭裁判所の定める特定の行為について同意権・取消権（一定の行為について代理権付与も可）



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

＜任意後見制度＞

判断能力が十分なうちに、将来判断能力が低下した場合に備えて、自ら選んだ者に自分の生活・療養看護・財産管理について代理権を付与する契約を公正証書で締結しておく制度

＜民事信託を利用した保護＞

信頼できる者に財産を信託



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<未成年取消権>

- 未成年者の法律行為は，法定代理人の同意がない場合には，取り消すことができる。
- 2022年4月1日から，成年年齢が満18歳に引き下げられる。



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<消費者契約法>

- 消費者が事業者と契約をするとき、両者の間には、持っている情報の質・量や交渉力に格差がある。このような状況を踏まえて消費者の利益を守るために制定された法律



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<消費者契約法>

- ✓ 嘘をつかれて契約をした（不実告知）
- ✓ 必ず値上がりすると言われた（断定的判断の提供）
- ✓ 不利になることを言われなかった（不利益事実の不告知）

などの事情がある場合，一定の要件のもと契約を取り消すことができる。



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<特定商取引法>

- 事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<特定商取引法>

- ✓ 訪問販売や通信販売等の消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守るルール等を定めている。
- ✓ 契約トラブルが起きやすい特定の取引を対象に、購入者等に有利な修正をしていると評価できる。



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<消費者団体訴訟制度>

- 内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者に代わって事業者に対して訴訟等を行うことができる制度



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<消費者団体訴訟制度>

- ✓ 消費者と事業者との間には情報の質・量・交渉力の格差があること
- ✓ 訴訟には時間・費用・労力がかかり少額被害の回復には見合わないこと
- ✓ 個別のトラブルが回復されても、同種のトラブルが無くなるわけではないことなどから、内閣総理大臣が認定した消費者団体に特別な権限を付与



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<消費者団体訴訟制度>

【差止請求】

- ✓ 事業者の不当な行為に対して，適格消費者団体が，不特定多数の消費者の利益を擁護するために，差止めを求めることができる



第3 民法の原則と 消費者保護のための例外

<消費者団体訴訟制度>

【被害回復】

- ✓ 不当な事業者に対して，“特定”適格消費者団体が，消費者に代わって被害の集団的な回復を求めることができる



第4 えひめ消費者ネットについて

- 愛媛県内で消費者契約に関する問題に取り組むNPO法人
- 消費者団体，消費生活専門相談員，学者，弁護士，司法書士らで構成
- 2018年に内閣総理大臣より差止請求ができる「適格消費者団体」に認定
- 事業者の違法・不当な行為の情報を収集しています（電話089-987-3110）

