

一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会  
法人会員ワーキング・グループ報告書

～社会福祉関係機関と金融機関の  
連携の可能性について～  
(中間報告)

一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会  
2023年10月13日

## 目次

1. はじめに
  
2. 福祉と金融の連携における現状と課題
  - (1) 本意見交換で認識した課題
  - (2) 最大の共通課題
  - (3) 個人情報保護法上の論点
  
3. 先行的な取り組み
  - (1) 大分県宇佐市の取り組み事例
  - (2) 滋賀県野洲市の取り組み事例
  - (3) 2つの事例における金融機関参加の共通点
  
4. 全国への拡大の可能性と留意事項

### (参考資料)

- ①福祉と金融の市町村連携モデル【比較表】
- ②宇佐市における「地域における見守り支援に関する協定」
- ③「宇佐市「地域における見守り支援に関する協定」情報提供シート」
- ④「野洲市見守りネットワーク協定書」
- ⑤野洲市における消費生活協力団体の「委嘱状」

◇本ワーキング・グループのメンバー

【座長】

駒村康平 慶應義塾大学経済学部教授  
一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会 学術顧問  
慶應義塾大学経済研究所ファイナンシャル・ジェロントロジー研究センター長  
全国社会福祉協議会理事

【参加金融機関等】

一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会法人会員  
※以下、P5～6の「実施経緯」に示した6回の会合に参加した法人会員(ただし  
報告書公表時点で日本金融ジェロントロジー協会に加入しているもの)を、法  
人特別会員、法人正会員毎に原則として業態別、金融機関コード順に記載

●法人特別会員

(銀行)

株式会社みずほ銀行  
株式会社三菱UFJ銀行  
株式会社三井住友銀行  
株式会社静岡銀行  
株式会社福岡銀行  
三菱UFJ信託銀行株式会社  
みずほ信託銀行株式会社

(証券)

野村証券株式会社  
SMBC日興証券株式会社  
大和証券株式会社  
三菱UFJモルガン・スタンレー証券株式会社  
みずほ証券株式会社

(生命保険)

日本生命保険相互会社  
太陽生命保険株式会社  
第一生命ホールディングス株式会社  
明治安田生命保険相互会社  
住友生命保険相互会社  
メットライフ生命保険株式会社

●法人正会員

(銀行)

株式会社秋田銀行  
株式会社広島銀行  
株式会社七十七銀行  
株式会社池田泉州銀行  
株式会社紀陽銀行  
株式会社山陰合同銀行  
株式会社山口銀行  
株式会社阿波銀行  
株式会社伊予銀行  
株式会社佐賀銀行  
株式会社肥後銀行  
オリックス銀行株式会社  
株式会社ゆうちょ銀行

(証券)

東洋証券株式会社

(生命保険)

株式会社かんぽ生命保険  
三井住友海上プライマリー生命保険株式会社

(資産運用会社)

野村アセットマネジメント株式会社

(団体)

独立行政法人住宅金融支援機構

【事務局】

社会福祉法人 全国社会福祉協議会  
一般社団法人 日本金融ジェロントロジー協会  
※本ワーキング・グループは、全国社会福祉協議会および日本金融ジェロントロジー協会の共催となります。

◇社会福祉関係機関と金融機関の連携強化に関する意見交換会の実施経緯

※出席者は実施当時の所属等を記載

●第1回 2021年5月27日

(1)社会福祉協議会の組織・事業・活動の概要

- ・全国社会福祉協議会

(2)市町村社会福祉協議会より、活動状況及び課題認識に関する報告

～高齢者の見守りに関する連携、終活支援に関する連携を中心に～

- ・箕面市社会福祉協議会

地区担当職員 赤木義則様、島中真由美様

- ・福岡市社会福祉協議会

地域福祉部長 藤田博久様、事業開発課長 栗田将行様

●第2回 2021年7月6日

(1)全国地域包括・在宅介護支援センター協議会について

- ・全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 副会長 川北雄一郎様

(2)市区町村・地域包括支援センターより、活動状況及び課題認識に関する報告

- ・中宇治地域包括支援センター

所長 川北雄一郎様((1)に引き続き)

- ・府中市地域包括支援センターあさひ苑地域支援統括責任者 清野哲男様

●第3回 2021年8月31日

(1)市区町村社会福祉協議会からの報告

テーマ:日常生活自立支援事業における判断能力が不十分な人への支援

①「東京都における日常生活自立支援事業の現状」

- ・東京都社会福祉協議会 地域福祉部長 森純一様

②「日常生活自立支援事業における支援の実際」

- ・伊賀市社会福祉協議会 事務局長 田邊寿様

③「日常生活自立支援事業における金融機関との連携」

- ・奈良県社会福祉協議会 地域福祉課住民福祉活動振興係長 足利健二様

(2)参加金融機関の社会福祉関係機関との連携への取り組みについて

- ・日本金融ジェロントロジー協会法人会員金融機関

●第4回 2022年2月10日

(1)「社会福祉関係機関と金融機関の連携マニュアル(仮称)」のイメージ(案)について

(2)法人会員金融機関アンケート回答一覧表に基づく意見交換

●第5回 2022年5月19日

- (1)「社会福祉関係機関と金融機関の連携マニュアル(仮称)」の現場対応フローチャート(案)および今後のスケジュールについて
- (2)法人会員金融機関アンケート回答一覧表に基づく意見交換(継続)
- (3)個人情報の取扱いについて

●第6回 2022年8月26日

- (1)「社会福祉関係機関と金融機関の連携マニュアル(仮称)」の作成方針について
- (2)個人情報の共有問題についての弁護士相談結果の報告
- (3)大分県宇佐市、滋賀県野洲市の取り組み事例比較紹介
- (4)大分県宇佐市の好事例説明
  - ・ 太閤法律事務所 代表弁護士 宇佐市成年後見支援センター長 靱倉了胤様

## 1. はじめに

日本金融ジェロントロジー協会(以下、「本協会」)は、本協会の学術顧問である駒村康平 慶應義塾大学教授を座長とし、本協会の法人会員金融機関と、全国社会福祉協議会をはじめとする複数の社会福祉関係機関が参加する「社会福祉関係機関と金融機関の連携強化に関する意見交換会」(以下、「本意見交換」)を2021年5月27日以降、継続的に実施している。ここで得られた知見や情報等を踏まえ、今回、「社会福祉関係機関と金融機関の連携の可能性について(中間報告)」(以下、「本報告書」)を公表する。

超高齢社会は、経済力があってもその経済力を行使できない、すなわち自立的な経済活動ができない「脆弱な経済主体」となる高齢者が増加する社会であるとの懸念が主張されている<sup>1</sup>。

金融庁は、認知判断能力の低下した高齢者が増加することによる資産形成・管理面からの問題とその対応を取り扱った「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書」(以下、「市場WG報告書」)を2019年、2020年の2回にわたって公開した<sup>2,3</sup>。特に2020年の市場WG報告書では、金融機関は自治体や地域の福祉関係機関等と連携し、「認知判断能力の低下した顧客の権利擁護や適切な資産形成・管理に努めていくことが重要である」と指摘している。(本報告書では、こうした人を「加齢による認知機能の低下により判断意思決定に課題がある人」あるいは「認知判断能力の低下した高齢者」と表記する)。また、全国銀行協会も、2021年2月に公表した「金融取引の代理等に関する考え方および銀行と地方公共団体・社会福祉関係機関等との連携強化に関する考え方」において連携強化のポイントを示している。

この問題は、資産形成・管理等の金融面だけではなく、消費面でも発生している。2021年9月には消費者庁から「消費者契約に関する検討会報告書」が公表された。東京都も「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」を設置し、2021年12月に最終報告書を公開している<sup>4</sup>。また、厚生労働省の成年後見制度利用促進基本計画では、2022年3月25日に閣議決定された第二期成年後見制度利用促進基本計画において、「本人に適切な支援を行えるようにするため(中略)金融機関には、地域連携ネットワークの関係者との連携を図り、本人の意思を尊重しながら、見守り等の権利擁護支援で役割を発揮することが期待される」としている<sup>5</sup>。

<sup>1</sup> 駒村康平(2021)、「超高齢社会・長寿時代にふさわしい市場のデザインを考える」、月刊 経団連 2021.12

<sup>2</sup> 金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書(2019)「高齢社会における資産形成・管理」

<sup>3</sup> 金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書(2020)「顧客本位の業務運営の進展に向けて」

<sup>4</sup> 東京都福祉保健局、「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」

<sup>5</sup> 厚生労働省、「第二期成年後見制度利用促進基本計画 ～尊厳のある本人らしい生活の継続と 地域社会への参加を図る権利擁護支援の推進～」2022年3月25日閣議決定

市場WG報告書が提示した高齢者の資産管理への支援は、いわば包括的な「お金（資産）の介護」とも言うべき性格を持ち<sup>6</sup>、その範囲、多様性、ボリュームともに現在の社会福祉協議会が行っている日常生活自立支援などの範囲を超えるものであろう。他方、金融機関も「資産の高齢化」のなかで認知判断能力の低下した高齢者の対応に多くの悩みを抱えている。そこで社会福祉関係機関と金融機関の連携が重要になる。これにより、消費面などからの提起にも向き合える可能性がある。しかし、これまでは社会福祉関係機関と金融機関との交流はかなり限定的であった。多額の資産を保有する団塊世代が 80 代に到達し、認知判断能力の低下に直面することで起こる「資産の 2030 年問題」<sup>6</sup>も目前にあり、両者が問題意識を共有し、高齢者等への対応において何に困っていて、何ができるのかを互いに共有していくことは緊急かつ重要な課題である。

そこで本協会は、現場の課題を踏まえた、地域に求められる社会福祉関係機関と金融機関の連携（以下、「福祉と金融の連携」）や、その中でのそれぞれの役割を検討していくことを目的として、全国社会福祉協議会とともにワーキング・グループを立ち上げ、本意見交換を実施している。そこでは、社会福祉関係機関と金融機関それぞれの現場で実際に起きている事例や問題意識、課題を調査・共有し、解決に向けた方策を検討している。

## 2. 福祉と金融の連携における現状と課題

### (1) 本意見交換で認識した課題

- ワーキング・グループのメンバーからは本意見交換の場において、福祉と金融の連携における問題意識や課題が以下のように指摘された。（詳細は本報告書とは別にまとめて公表する予定であり、ここではポイントのみ紹介する。）

#### A. 社会福祉関係機関の問題意識と課題

- ①福祉と金融の連携において個人情報取り扱いと共有は非常に難しい
- ②高齢者が日常生活で関与せざるを得ない場所は金融機関であり、地域社会において支援が必要な高齢者等を発見し易い場所であるため、福祉と金融の連携は重要

---

<sup>6</sup> 駒村康平(2022)、「加齢に伴う意思決定の変化が日本社会・経済に与える影響～文理融合研究で超高齢社会の問題を克服する～」、エイジングアンドヘルス（公益財団法人長寿科学振興財団）



- ③加齢による認知機能の低下により判断や意思決定に課題がある人のために生活支援をするという目的に向け、福祉と金融の連携は有効な手段である
- ④高齢者が金融機関との取引で何らかのトラブルが生じている場合は、生活全般で何か問題が起きている可能性が高く、福祉と金融の連携により支援できることがある
- ⑤高齢者への支援にあたっては、本人と家族の関係性にも注意が必要である。
- ⑥認知判断能力の低下した高齢者の情報の提供等に法的な裏付けが整い、情報を提供した金融機関が後々苦情等を受ける懸念が少なくなれば、社会福祉関係機関との連携は行い易くなる
- ⑦社会福祉関係機関は各地域の特性や状況に応じた業務内容および体制となっており、福祉と金融の連携において全ての社会福祉関係機関が同じ対応ができるわけではない
- ⑧福祉と金融の連携は、日頃から関係づくりが重要

#### B. 金融機関の問題意識と課題

- ①福祉と金融の連携において個人情報の取扱いと共有は非常に難しい
- ②認知判断能力の低下した高齢者への対応方法が解らない
- ③認知判断能力の低下した高齢者から個人情報の授受にかかる本人同意が取得できない
- ④認知判断能力の低下した高齢者から本人同意を得るには会話方法等のノウハウが必要
- ⑤本人の家族との連携や家族への対応に苦慮する場合がある
- ⑥福祉と金融の連携は、日頃から双方の接点が必要
- ⑦福祉と金融の連携は、継続的に接点をもちフォローアップすることが重要
- ⑧地域社会において支援を必要とする高齢者の存在を共有する枠組みが必要
- ⑨地域協定を締結したものの、具体的な取り組みには至っていない
- ⑩営業所の管轄外の地域に住む認知判断能力の低下した高齢者への対応は電話中心となり更に困難

#### (2) 最大の共通課題

- 前記(1)の指摘を踏まえると、社会福祉関係機関と金融機関が感じている各々の課題には共通している事項が多いことが分かる。そして、双方が日頃から接点をもち継続的に交流の場をもつことが大切だと認識していることが窺える。実際に、本意見交換においては以下のような取り組み事例が紹介された。

- ①地域包括支援センターと金融機関が定期的に打ち合わせを実施している
  - ②地域包括支援センターの職員が業務案内のチラシを持参して金融機関を訪問し、または金融機関の職員が地域包括支援センターを訪問する等、日頃から交流を実施している
  - ③地域包括支援センターの職員が金融機関の店舗で「福祉相談会」を開催し、高齢顧客の日常の心配事等について相談を受けている
  - ④社会福祉協議会が開催する終活支援セミナーに金融機関が講師を派遣している
  - ⑤社会福祉関係機関から金融機関に対し、見守りネットワーク会議や地域ケア会議、成年後見支援センター情報交換会（社会福祉協議会開催）等に参加するよう提案し、参加につながった事例もある
  - ⑥自治体による見守りネットワーク事業に金融機関が参加している
- 福祉と金融の連携を進めるにあたっては、上記のような取り組みを通じ社会福祉関係機関と金融機関が「顔見知りの関係」になっていることがベースになると考えられる。しかし、認知判断能力の低下した高齢者をその人個人として捉え、その人に合わせて現場レベルで福祉と金融の連携を実践していくためには、支援を必要とする高齢者の個人情報の取扱いと共有が大きな課題となってくる。かかる高齢者に対しては、金融機関と社会福祉関係機関の双方が可能な限り適切な対応を行いたいという想いがあるものの、個人情報を第三者に提供する際に必要な本人の同意（以下、「本人同意」）を取得できるか否かによって連携の実効性は大きく左右される。一般に金融機関は福祉や医学の専門知識を持っているわけではなく、認知判断能力の低下した高齢者への対応を得意としておらず、その中で本人同意を取得することに苦慮するケースは少なくない。
- 支援を必要とする高齢者が特定され、その個人情報や現状について支援に関わる行政や社会福祉関係機関、金融機関等の間で共有されることの意義は大きい。例えば、家族の状況や支援の有無、そして地域における支援者は誰で、どのような支援を受けており、今後はどのような支援が必要か、また誰に連絡しどの福祉関係機関がサポートを行うべきかなど、地域社会において効果的な支援を行うためには欠かせない情報である。こうした支援に必要な情報を互いに共有することができれば関係者はより適切に行動できる可能性が高まるものと考えられる。
- また、社会福祉関係機関からの指摘にあるように、金融機関は地域社会における支援が必要な高齢者を発見することが期待されている。金融機関の店頭等で困っている高齢者の存在に気が付いた際に本人同意が得られない場合には社会福祉関係機関にその事実のみ伝えてすぐに駆け付けてもらうことも一つの方法ではあるが、実際には社会福祉関係機関のリソースや通常業務との兼ね合い

から現実的な対応とは言えない。やはり必要な情報を提供し、社会福祉関係機関が時間的な余裕と支援の選択肢を確保することができて、はじめて福祉と金融の連携が機能するようになると考えられる。

### (3) 個人情報保護法上の論点

- 個人情報の保護に関する法律(以下「個人情報保護法」)は、第 20 条 2 項および第 27 条 1 項により、要配慮個人情報を取得する場合および個人データを第三者に提供する場合には原則として本人の同意を取得することを求めている。一方、例外規定として、例えば同法第 20 条 2 項第 2 号および第 27 条 1 項第 2 号に掲げられる「人の生命、身体又は財産の保護のため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」は本人の同意は不要としている。しかし、福祉や金融の現場(特に金融の現場)においてこのケースに該当するかどうか必ずしも明らかとまでは言えず、該当するかどうかを現場レベルで判断することは困難を生じることが多い。このため、金融機関が確信を持って例外規定を適用しているケースは少なく、対応に苦慮しているというのが実態である。したがって、福祉と金融の連携を促進するにあたってはこの問題を解決していくことが最大の共通課題であり、重要なポイントになってくる。

(注) 法令諸規則について、本報告書を読み進めるうえで必要と思われるところを随時掲載する。  
なお、あくまで部分的な抜粋のため、正確な理解においては原典を当たっていただきたい。

#### 【個人情報の保護に関する法律】

##### (適正な取得)

第二十条 個人情報取扱事業者は、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならない。

2 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、要配慮個人情報を取得してはならない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のため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。

##### (第三者提供の制限)

第二十七条 個人情報取扱事業者は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のため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。

### 3. 先行的な取り組み

これまで見たとおり、福祉と金融の連携にあたっては個人情報の取扱いが大きな課題となってくるが、これを解決するための取り組みとして、大分県宇佐市と滋賀県野洲市の2つの事例を採り上げたい。両市に共通する個人情報の取扱いに関する対応のポイントは以下の3点である。

- 1) 消費者安全法に基づくアプローチを取っている
- 2) 市区町村の行政が主体となり、地域の企業等も参加した見守りを行う仕組みやネットワークを構築し運営している
- 3) 金融機関の役割を、支援を必要とする高齢者等に気づく端緒と位置づけるとともに、個人情報の授受に関する金融機関の懸念が極力排除されるよう工夫している

宇佐市は、消費者安全法に基づく見守りネットワーク(同法第 11 条の 3 に規定される消費者安全確保地域協議会)を設置しており、この構成員に金融機関も加えた支援の仕組みを構築している。個人情報保護法では第 20 条 2 項 1 号および第 27 条 1 項第 1 号で法令に基づく場合には同意を得る必要がないとしており、消費者安全法と組み合わせることで、本人の同意を求めることなく行政への個人情報の伝達を可能とした。くわえて、取り扱う個人情報をパターン化しかつ限定することで、金融機関側の負担も低減している。

野洲市でも、見守りネットワークを設置しているが、これは消費者安全法に基づくものではなく(後述の「野洲市くらし支えあい条例」に基づく組織)、かつ金融機関は同法に基づく野洲市消費者安全確保地域協議会の構成員ではない。しかし、消費者安全法に規定される消費生活協力団体として委嘱することによって、行政に対する個人情報の伝達を可能としている。

いずれの事例も、金融機関は基本的に高齢者等の支援の端緒となる情報を行政に提供する役割を期待されている中で、金融機関がそうした地域支援の輪に参加し、また行政が協定の締結や広報活動などを通じて支援する取り組みである。

以下に、それぞれの事例を詳しく紹介する。(参考資料として事例のポイントの比較表を巻末掲載)

## (1)大分県宇佐市の取り組み事例

### ①取り組み経緯

- ✓ 宇佐市は「誰もが安心して暮らせるまちづくり」を目指している。その中で、市民一人ひとりが健全かつ安全に暮らし、特に高齢者や障がい者、認知症等で判断能力が不十分な人等が権利や法的利益を損うことなく自己実現を果たすことができる社会を実現するためには、市民一人ひとりの状況に応じた適切な支援を的確に提供できる仕組みが必要としている。
- ✓ そこで、2020年4月に医療・法律・福祉の専門職団体と地域の関係者等が連携し、成年後見人等を取り巻く課題等について協議していくことを目的に、成年後見制度の利用の促進に関する法律に基づく「宇佐市成年後見制度利用促進協議会」を設置した。その後、成年後見制度の利用促進だけでなく、制度の狭間にいる支援が必要な人を早期に発見し、迅速かつ総合的な支援を行えるように同年12月にこれを「宇佐市見守り支援ネットワーク協議会」に改編し、権利擁護支援ならびに見守り支援のネットワークを構築した。そして、この中に福祉の現場における問題を議論する部会や金融機関が参加する金融部会を設置し、それぞれの現場が抱える課題や問題点を協議する運営を行っている。

### ②課題認識

#### (ア)社会福祉関係機関における課題

- ✓ 福祉の現場において個人情報保護に重点を置き過ぎると福祉関係機関の間で必要な情報を共有することが困難となり、十分な支援や見守りができないケースが多くなるという状況があった。

#### (イ)金融機関における課題

- ✓ 金融の現場においては、高齢顧客への対応の際に会話内容や行動に違和感を感じたり認知判断能力に疑いがある場合に、どのように対応すればよいのか、何処の機関に相談すればよいのかが分からないという悩みがあった。また、こうした場面が年々多くなるという深刻な状況があった。

#### (ウ)多くの認知症の人に対応するための課題

- ✓ 宇佐市見守り支援ネットワーク協議会は、当初、情報提供を行う対象者について主に中等度から重度の認知症の方々を念頭に置いていたが、金融の現場でその線引きを行うのは難しく、かつ限られた対象に止まってしまうため、軽度認知障害(MCI)の人も含めて対象を広げられないかという要望を金融機関側から受けた。一方、宇佐市から業務委託を受けた宇佐市社会福祉協議会では、認知症の専門医と連携した「認知症初期集中支援チーム」を組成し初期の認



知症の市民に対する支援活動を行っており、こことも連携した軽度から重度までに亘る広範囲の認知症市民への支援体制を構築する必要があった。

(エ) 成年後見制度の利用促進上の課題

- ✓ 成年後見制度は財産の管理や法的有効性の担保には有効であるが、特に介護をはじめとする福祉の現場においては、それだけでは解決できない多くの課題が存在する現実問題があった。

③ 個人情報保護法上の課題に対する解決策

- ✓ 上記の課題を解決するためには、前出の個人情報保護法による、個人情報を取得または第三者に提供する場合は本人の同意が必要という壁を越える必要がある。重度に近い認知症であれば、同法第 20 条第 2 項 2 号および第 27 条 1 項 2 号(生命、身体、財産の保護)の適用により本人同意を必要としない場合も多いと考えられるが、軽度認知障害(MCI)の場合には当該条項を用いて適用除外とすることは困難なケースも想定される。
- ✓ そこで、個人情報保護法第 20 条第 2 項 1 号および第 27 条 1 項 1 号(法令に基づく場合)の適用を受けることによって、本人同意の適用除外とできるようにした。すなわち、消費者安全法では、消費者の安全確保のための取り組みを円滑かつ効果的に行うことを目的に自治体が協議会を設置し(同法 11 条の 3)、協議会がその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を求め、必要な情報を交換することを定めている(同法第 11 条の 4 第 3 項および第 11 条の 7 第 2 項)。そこで、宇佐市では金融機関を当該協議会の構成員として位置付け、金融機関から宇佐市に対する情報提供を消費者安全法に基づく情報提供と整理することで、判断能力が十分でない方の支援に向けた福祉と金融の連携が広範囲に行えると考えている。

**【消費者安全法】**

(消費者安全確保地域協議会)

第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であつて、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、第十一条の七第一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)

第十一条の四 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 (略)

3 協議会は、第一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 (略)

(消費生活協力団体及び消費生活協力員)

第十一条の七 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。

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

一 (略)

二 (略)

三 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。

四 (略)

3 (略)

- ✓ 補足すると、宇佐市は個人情報保護法による本人同意の適用除外となる「法令に基づく」情報提供の場合として、当初の検討段階では【消費者安全法に基づく枠組み】と【社会福祉法に基づく枠組み】の2つのアプローチで検討していた。この点、後者については、改正社会福祉法に所謂「重層的支援」という概念が盛り込まれ(第106条の4)、市町村は重層的支援体制整備事業、すなわち地域生活課題を抱える地域住民及びその世帯に対する支援体制並びに地域住民等による地域福祉の推進のために必要な環境整備を行うことを通じて、同法第106条の6第3項および第4項により支援関係機関との間で情報の授受ができる形になっていることから、これを根拠とすることも検討した。
- ✓ しかし、宇佐市において新たに重層的支援体制整備事業実施計画を策定し支援会議を組成するためには相当の準備期間を要することが想定される一方、既に宇佐市では「宇佐市見守り支援ネットワーク会議」が消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会に位置付けられていたこともあり、前者の消費者安全法に基づく枠組みの中で本人同意の適用除外となる情報の取り扱いを整理することとしたものである。なお、消費者安全確保地域協議会に関しては、平成30年度の全国厚生労働関係部局長会議等<sup>7</sup>において、高齢者の権利擁護に資するものとして地域福祉(支援)計画に盛り込むことが推奨されているところである。

7 <https://www.mhlw.go.jp/topics/2019/01/tp0107-1.html>

### 【社会福祉法】

#### (重層的支援体制整備事業)

第百六条の四 市町村は、地域生活課題の解決に資する包括的な支援体制を整備するため、前条第一項各号に掲げる施策として、厚生労働省令で定めるところにより、重層的支援体制整備事業を行うことができる。

2 前項の「重層的支援体制整備事業」とは、次に掲げるこの法律に基づく事業及び他の法律に基づく事業を一体のものとして実施することにより、地域生活課題を抱える地域住民及びその世帯に対する支援体制並びに地域住民等による地域福祉の推進のために必要な環境を一体的かつ重層的に整備する事業をいう。

#### (支援会議)

第百六条の六 市町村は、支援関係機関、第百六条の四第四項の規定による委託を受けた者、地域生活課題を抱える地域住民に対する支援に従事する者その他の関係者(第三項及び第四項において「支援関係機関等」という。)により構成される会議(以下この条において「支援会議」という。)を組織することができる。

2 支援会議は、重層的支援体制整備事業の円滑な実施を図るために必要な情報の交換を行うとともに、地域住民が地域において日常生活及び社会生活を営むのに必要な支援体制に関する検討を行うものとする。

3 支援会議は、前項に規定する情報の交換及び検討を行うために必要があると認めるときは、支援関係機関等に対し、地域生活課題を抱える地域住民及びその世帯に関する資料又は情報の提供、意見の開陳その他必要な協力を求めることができる。

4 支援関係機関等は、前項の規定による求めがあつた場合には、これに協力するよう努めるものとする。

5 支援会議の事務に従事する者又は従事していた者は、正当な理由がないのに、支援会議の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

6 (略)

#### ④行政・社会福祉協議会・金融機関の連携と役割分担

- ✓ 宇佐市見守り支援ネットワーク協議会は宇佐市が主催し、宇佐市から業務委託を受けている宇佐市社会福祉協議会が事務局となり構成員から情報提供を受ける形をとっている。支援の端緒となる情報提供が金融機関からあつた場合はこれを受けた社会福祉協議会が、例えば介護保険に関する情報など行政が保有する情報を構成員と共有しながら支援や見守りが円滑に進むようにしていく仕組みである。金融機関に対しては、それまで現場が抱えてきた課題に対して法的な裏付けと実践的対応を行う枠組みを示すことで安心して参加してもらうことを主眼としている。また、金融機関との協定の締結や当該連携に係る広報活動も強化しており、金融機関が必要に応じて行政と情報連携していることを市民に幅広く理解してもらうことで、金融機関が苦情等を受ける懸念を出来る限り低減させる取り組みも並行して進めている。

#### ⑤福祉と金融の連携において特に注目したい特徴(金融部会の設置)

- ✓ 加齢や認知症の発症等により認知判断能力が低下した時でも、金融機関に行つて預貯金を引き出す、馴染みの店で買い物をするといった行動は記憶しているケースが多い。しかし、短期的な記憶の衰えから、窓口での各種手続き内容、



いつ出金したのか、買物であれば内容や回数等が分からなくなる人もいる。金融機関でそうした異変に気づくことができれば早期支援に繋げていくことができるため、宇佐市見守り支援ネットワーク協議会では金融部会を設置し、市内の全金融機関に協力を要請した。そして支援が必要な人を早期に発見する仕組み作りの一環として、「要支援者を判断する目安」や「個人情報を提供できる仕組み」について勉強会等を行い、福祉と金融の現場レベルの連携が円滑に行えるような運営に取り組んでいる。

#### ⑥要支援者を判断する目安(情報提供シート)

- ✓ 金融機関の現場からは「金融機関の職員は認知症や福祉、医療のプロではなく、どのようなケースで連携や通報すれば良いのか分からない」との問題提起を受けたことに伴い、認知症サポート医の監修の下、軽度認知障害（MCI）の段階を通報の目安としてチェック式の「情報提供シート」を作成し活用している。なお、認知症かどうかの判断やその程度の認定はあくまで医療関係者が行うものであるため、このシートは用意された項目について分かる範囲で埋めていくもので、あくまで情報提供の端緒に過ぎないものという前提である。
- ✓ 合わせて、金融機関の窓口担当者に向けては、認知症初期集中支援チームがロールプレイング方式による情報提供シートの活用方法講座と認知症支援対応講座をセットで研修実施し、対応レベルを上げて安心して情報提供できる体制を作っている。

#### ⑦個人情報を提供できる仕組み(協定の締結)

- ✓ 宇佐市見守り支援ネットワーク協議会は、大分県内初となる消費者安全法上の消費者安全確保地域協議会であり、情報提供シートの運用や対応方法の研修と一体となった金融機関との個別協定締結は、消費者の安全確保の点でも全国初の試みとして重要な意義を持っている。具体的には、宇佐市と宇佐市内に支店を設ける全金融機関が個別に協定を締結し、個人情報の共有が円滑に行えるようにしている。郵便局も宇佐市見守りネットワーク協議会の構成員として消費生活協力団体に含まれており、宇佐市と郵便事業における見守り協定も締結している。
- ✓ 金融機関から支援の端緒となる情報提供を受けると、宇佐市成年後見支援センターで情報の交通整理を行い、情報提供を受けた人がどのような支援を受けているのか等の情報を調査し、調査の結果を宇佐市と宇佐市成年後見支援センターで共有する流れとなっている。情報提供を受けた人について、行政や社会福祉関係機関等の支援者が付いている場合は、支援者と連携し支援者からの情報も併せて、来店時の対応や今後の支援方針等を共有していく。なお、支援者には、最初の情報提供者である金融機関は明かさない。支援者が付いていない場合は状態に応じて支援の適任者を選定する。

## (2) 滋賀県野洲市の取り組み事例

### ① 取り組み経緯

- ✓ 全国的に高齢化が急速に進展する中で野洲市でも高齢化が進み、認知判断能力が低下した高齢者についても今後増加が見込まれている。加えて、障がいがある、生活が困窮している、消費に関わる被害を受けた等、何らかのサポートを必要とする市民が増えおり、市の各窓口には様々な種類の相談(生活困窮、家庭問題、孤立、その他生活上の諸課題)が多く寄せられている。こうした事案は早期に発見し支援することが非常に重要であるが、家族との関係の希薄化や地域からの孤立等によって発見が遅れ深刻な状況になる危険性も高まってきている。そこで、日常生活において地域の身近な人々からの声掛けや訪問等による「ゆるやかな見守り」や「気づき」を通じて早期に発見し支援に繋げていく体制を、市役所・市民・地域の支え合いにより構築していく必要があった。
- ✓ そこで、野洲市では「売り手よし(事業者)、買い手よし(消費者)、世間よし(地域)」という近江商人の精神である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発展を目指すことを基本方針とした「野洲市くらし支えあい条例」を2016年10月1日に施行し、市内の事業者や団体等と連携協定を結び、見守りネットワーク事業を実施している。野洲市の「見守りネットワーク」は「野洲市くらし支えあい条例」に基づくものであり、消費者安全法で規定される消費者安全確保地域協議会ではない(消費者安全法による見守りネットワークと区別が付くよう、以下「野洲市見守りネットワーク」と表記する)。条例の基本理念に込められた「市民一人ひとりがともに支えあい伸びやかに安心してらせるまちの実現」<sup>8</sup>を目指す取り組みの一環として、日常の中で「普段と様子が違う」、「困っていそうだ」、「少し心配だ」等の異変をキャッチし、状況確認を行う中で関係機関と連携し支援を実施している。

#### 【野洲市くらし支えあい条例】

(消費者安全確保地域協議会)

第8条 市長は、法第11条の3第1項の規定に基づき、野洲市消費者安全確保地域協議会を組織する。

(見守りネットワーク)

第27条 市、事業者及び自治組織は、要配慮市民等が安心して暮らすことができるよう見守るため、相互に連携を図りながら協力する組織(以下この条において「見守りネットワーク」という。)を構築するよう努めなければならない。

2 市は、見守りネットワークを構築するときは、協力する事業者及び自治組織(当該

---

8 野洲市くらし支えあい条例 付則

見守りネットワークに協力する特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第2条第2項に規定する特定非営利活動法人その他の団体があるときは、当該団体を含む。）と協定を締結するものとする。

## ②課題認識

### (ア)消費者苦情と被害の未然拡大防止

- ✓ 悪質業者による消費者トラブルの増加、特に高齢者に対する被害が深刻な状況にあった。

### (イ)野洲市見守りネットワークにおける個人情報の共有と活用

- ✓ 野洲市見守りネットワークを制度化した上で地域全体で必要な個人情報を共有・活用し、消費者保護を強化していく必要性があった。

## ③解決策

### (ア)見守りリストの作成と活用

- ✓ 野洲市では、消費者庁や警察から提供された情報をもとに「見守りリスト」を作成している。当該情報は行政処分等が課された際に悪質業者等から押収された顧客名簿が基になっており、消費者庁に対しては消費者安全法第11条の2および消費者安全法施行規則第8条の10に基づき、また守山警察署（守山市、野洲市を管轄）に対しては同法第11条の4第3項に基づき情報の提供を要請している。
- ✓ 「見守りリスト」の情報は状況に応じ必要な範囲で「野洲市消費者安全確保地域協議会」の構成員に提供し、地域で困っている人（以下、要配慮市民等）を見守る体制を構築している。構成員は、野洲市社会福祉協議会、守山警察署、民生委員児童委員協議会、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、医療機関、弁護士、その他野洲市消費者安全確保地域協議会の会長が必要と認める者とされている。
- ✓ 活動にあたっては「全体会議」および「担当者会議」の2つの会議を設置し運営にあたっている。このうち、「全体会議」は野洲市消費者安全確保地域協議会の会長および担当者会議の構成員の代表者が参加する会議で、協議会の構成員のうち会長が指名する機関又は団体が推薦する者を構成員として以下を所轄事項としている。
  - ・ 見守りリストの提供の要請に関すること
  - ・ 市の区域内で発生している消費者被害の状況及び傾向に関する調査並びに分析に関すること
  - ・ 見守り等の事例の集積及び分析並びに見守り等の課題の検討に関すること
  - ・ その他見守り等を効果的かつ円滑に行うために必要なこと

- ✓ 一方、「担当者会議」は、見守り等の対象となる者に関わる構成員のみが参加する会議であり、消費生活センターが事務局となって当該構成員を選任し、以下の事項に対応している。
  - ・ 見守りリストの提供の要請に関すること
  - ・ 見守り等の実施方法の検討及び方針の決定に関すること
  - ・ 見守り等により把握した情報の共有及び事務局への報告に関すること
  - ・ その他見守り等の対象となる者の消費者安全の確保を効果的かつ円滑に図るために必要なこと

#### 【消費者安全法】

第十一条の二 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。

(消費者安全確保地域協議会)

第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であつて、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。

(協議会の事務等)

第十一条の四 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 (略)

3 協議会は、第一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つ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 (略)

#### 【消費者安全法施行規則】

第八条の十 消費者庁長官は、前条第一項の求めがあつたときは、消費者安全の確保のために必要であると認められる場合であつて、次に掲げる要件のいずれにも該当すると認められるときには、地方公共団体の長に対し法第十一条の二第一項に規定する情報を提供することができる。

一 当該情報を、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法第十一条の三第一項に規定する消費者安全確保地域協議会における必要な取組のためにのみ用いること。

二 当該情報を適正に管理するために必要な措置が講じられていること。



(イ) 委嘱の活用

- ✓ 前記のとおり、「野洲市見守りネットワーク」は野洲市くらし支えあい条例に基づくものであり、消費者安全法で規定された消費者安全確保地域協議会ではない。そのため、野洲市見守りネットワークに加入するだけでは個人情報保護法の規制により、本人同意なく個人情報の提供を行うことはできない。
- ✓ そこで、野洲市消費者安全確保地域協議会以外の機関による個人情報の提供を可能とする方法として、野洲市と野洲市見守りネットワークに加入している事業者（消費生活協力団体）との間で消費者安全法に基づく「委嘱」を行い（2022年6月24日時点で5者）、これにより要配慮市民等を発見した場合の野洲市への通報を「法令に基づく」情報提供と位置付けることとした。
- ✓ かかる通報によって地域社会がいまだ気づいていない要配慮市民等を早期に発見・共有し、できるかぎり適切な対応を目指す体制を構築している。委嘱された事業者（消費生活協力団体）は状況と必要に応じて個人情報を提供できる法的な担保を持つことができ、個人情報保護法における生命・身体・財産の危険の要件以外でも本人同意を得ることなく、必要な範囲で野洲市へ情報提供を行うことが可能となっている。

【消費者安全法】

（消費生活協力団体及び消費生活協力員）

第十一条の七 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。

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

- 一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。
- 二 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。
- 三 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。

（秘密保持義務）

第十一条の八 消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、前条第二項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしはならない。

(ウ) 金融機関への委嘱（福祉と金融の連携において特に注目したい特徴）

- ✓ 野洲市では上記の委嘱を金融機関に対しても行っており、委嘱を受けた金融機関の現場はこの仕組みを活用して顧客に異変を感じた際には状況に応じ安心して野洲市に通報することができるようにしている。また、通報後も金融機関への苦情等に繋がらないように野洲市が野洲市見守りネットワークを通じて適切な対応をしていく体制を敷いている。なお、通報と対応結果の一例としては次のような実例がある。

**【通報内容】**

高齢顧客が通帳を紛失したと頻繁に来店。その度に再発行の手続きをするが繰り返し紛失してしまう。駐車場にもうまく車を入れられない状況。預金があるので非常に心配だ。

**【対応結果】**

野洲市が金融機関からの通知を受け、地域包括支援センターに情報提供し、自宅訪問のうえ同じ敷地に住む息子に事情を説明。最初は拒否されたが何度か訪問した結果、医療受診につながった。高齢女性は認知症の診断結果となり、通帳は息子が管理し、運転免許は返納となった。

- ✓ 高齢者は認知判断能力が低下している、あるいは既に認知症を発症しながら自覚の無いケースや、周囲も気づいていないケースが少なくない。またインターネット等での情報収集が難しい、視力低下により新聞を読めないなど、生活に関する情報を取得し難いため他者との交流機会も少なくなり、地域社会として異変や問題を発見できないケースが少なからず見受けられる。
- ✓ そのような状況にあっても、高齢者が生活のために出向くのは金融機関であり、高齢者の異変や様子に気づける機会のある金融機関は地域社会においても重要な存在であると言える。一方、支援の現場や相談窓口では現実の問題が発生した後での対応が多い。重要なのはできるだけ早い段階で異変を発見できるかどうかであり、社会福祉関係機関や金融機関の現場としても大きな課題である。そのような意味で、金融機関が安心して地域社会のために行政と連携できる仕組みは非常に有効であり、地域社会全体で課題を解決するための見守りネットワークが有効に機能することが期待される。

(3) 2つの事例における金融機関参加の共通点

- 地域社会の支援の輪への金融機関の参加を実現した2つの事例の共通点としては、行政や社会福祉関係機関に必要な範囲で情報提供を行う際に個人情報保護法に基づく本人同意を得ることなく行える仕組みを法的に担保する形で構築した点が挙げられる。また、実際の連携において現場で活用するツールに様々な工夫を施している点も大事なポイントであると考えられる。さらに、金融機関が地域社会の支援の輪に参加していることについて自治体が広報活動などを通じて周知し浸透を図り、住民の理解を得やすい環境作りに努めていることも共通した取り組みである。これは、社会福祉関係機関や金融機関が後になって本人や家族から苦情を受けることが極力起きないように配慮した対応と言える。いずれにしても、市区町村等の自治体が主体となって、支援を必要とする高齢者等を支える仕組みが構築され、自治体主導で運営される枠組の一構成員として金融機関が参加する形になっている。

#### 4. 全国への拡大の可能性と留意事項

今回紹介した2つの事例は地方都市における福祉と金融の連携の取り組みである。同様の取り組みが各地域で産声をあげ、全国へ広がっていくことへの期待は大きい。特に、人口の多い大都市圏ではそれに比例して認知判断能力の低下した高齢者も多い状況を踏まえると、課題解決の優先順位は高いものと思われる。本意見交換における社会福祉関係機関からの指摘によると、福祉と金融の連携のあり方は地域毎の特性によって多種多様である。よって、大都市圏が地方での先行的な取り組みを適用できる部分もあると考えられる一方、例えば独居の高齢者が多い等の特性に鑑みると、地方とは異なる個別の課題が存在することも容易に想像されるところである。したがって、全国に福祉と金融の連携を拡大していくためには、地域をまたいだ共通の課題と地域の特性に応じた個別の課題の両方を考慮しながら、それぞれの地域に相応しい解決策を検討していく必要がある。

これには、第2章でも取り上げたように、各地域において社会福祉関係機関と金融機関が、日々の対話や率直な意見交換を“顔の見える関係”のもとで行いつつ、個別の事案等への対応を通じて問題意識を共有し、好事例を積み上げていくことも重要と考えられる。こうした活動を通じて、地域ごとに異なる、福祉と金融の現場で直面するそれぞれの課題や実態、特に認知判断能力の低下した高齢者への対応のあり方等について相互に理解を深め、また連携を行っていく上で欠かせない信頼関係を築くことが、将来的には地域の支援の輪をより良くしていくことに繋がっていく。そして、最終的には、金融の現場で支援を必要とする高齢者等を発見した場合には社会福祉関係機関へ繋ぎ、福祉の現場において金融関連の相談があった場合には金融機関へ繋ぐ、という関係性や取り組みに発展するのではないか。こうなれば、社会福祉関係機関にとっても、金融機関にとっても高齢者が保有する資産を本人の生活やニーズに合わせて管理・活用する支援ができるようになる。これが言わば、第1章で参照した「お金（資産）の介護」とも言うべき取り組みになろう。かかる点を含めて福祉と金融の連携が全国の地域社会に定着することの意義は大きく、住民がより安心して暮らしていける地域社会の実現に向けて、互いの機能や強みを活かして社会に貢献していくことが目指すべき姿となろう。

現在、福祉と金融の連携はそれぞれの自治体を中心となって工夫を凝らして進められているところであり、大都市圏においても様々な取り組みが進行している状況にあると認識している。本協会が把握している取り組みでは、墨田区において「地域の高齢者への見守り支援に関する協定」を金融機関と締結した旨のニュースリリースが出されており、これがどのように実践され、どのように発展してく

のか注目していく必要がある。本協会としても、多くの地域の示唆になるよう、この取り組みに間近に接するとともに、ここから得られた知見を広く伝えていくことを目指している。

今後こうした取り組みが全国に広がっていくためには、それぞれの取り組みや好事例を関係者が共有することはもちろんであるが、核となる自治体が動きやすいよう、厚生労働省、金融庁、消費者庁といった国による支援や後押しも重要である。本年6月14日には「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」が成立したところであり、高齢社会を広くとらえる関連政策の拡充にも期待したい。本協会としては、引き続き様々な取り組みをフォローし発信しつつ、福祉と金融の連携の可能性について継続的に議論を行っていく予定である。

本報告書の公表にあたっては、大分県宇佐市と滋賀県野洲市、並びに多数の社会福祉関係機関、金融機関の皆様のご協力により取り纏めることが出来ました。ご協力いただいた皆様には心より御礼を申し上げます。また、金融ジェロントロジーの知見を活かして福祉と金融の意見交換を進めつつ、参考となる好事例を積み上げながら全国に広めていくことが、高齢化が進む日本においてよりよい社会を作っていくために不可欠であると考えております。日本金融ジェロントロジー協会は引き続きこの課題に取り組んでまいります。皆様の引き続いてのご協力もお願いいたします。

以上



<参考資料>

① 福祉と金融の市町村連携モデル【比較表】

	宇佐市のモデル	野洲市のモデル
<p>&lt;市の概要&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人口</li> <li>・高齢者比率</li> <li>・金融機関数</li> </ul>	<p>53,000 人</p> <p>36.6%</p> <p>7(業態別内訳:銀行 3、信金 1、信組 1、 労金 1、農協 1) ※2023/4/1 現在</p>	<p>50,705 人</p> <p>26.7%</p> <p>4(業態別内訳:銀行 2、信金 1、農協 1) ※2023/4/1 現在</p>
<p>&lt;中核組織又はネットワーク&gt;</p>	<p>宇佐市見守り支援ネットワーク協議会 (旧宇佐市成年後見制度利用促進協議会)</p>	<p>野洲市消費者安全確保地域協議会 野洲市見守りネットワーク</p>
<p>主要関係法令・条例</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度の利用の促進に関する法律</li> <li>・消費者安全法</li> <li>・個人情報保護法</li> <li>・宇佐市個人情報保護条例</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全法</li> <li>・個人情報保護法</li> <li>・野洲市暮らし支えあい条例</li> <li>・野洲市個人情報の保護に関する法律施行条例</li> </ul>
<p>①連携モデルの目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民一人ひとりがそれぞれの健全な暮らしを過ごすことができる社会づくりを目指す</li> <li>・特に高齢者や障がい者、判断能力が不十分な方などがその権利を侵害されず、また法的利益が損なわれることなく、自己実現を果たすことのできる社会に向け、適切な支援を的確に提供できる仕組みを構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・近江商人の精神である三方よしの伝統を承継し、事業者と消費者がともに満足し成長することで地域社会の発展を目指す</li> <li>・市民の暮らしに関わる生活上の諸課題を踏まえ、消費者被害の解決のみならず、生活困窮者等を支援することにより、安全かつ安心で市民が支えあうくらしの実現に寄与する仕組みを構築</li> </ul>
<p>②行政の関与方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宇佐市福祉課、介護保険課が実施主体</li> <li>・同市から委託された宇佐市社会福祉協議会が開設する宇佐市成年後見支援センターが事務局</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・野洲市市民生活相談課(消費生活センター)が野洲市消費者安全確保地域協議会の事務局</li> <li>・同センターは野洲市見守りネットワーク協定事業者からの連携窓口</li> </ul>
<p>③協議会等の構成員(上記②を除く)、運営等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宇佐市社会福祉協議会、宇佐警察署、宇佐市民生委員児童委員協議会、宇佐市消費生活センター、宇佐市自立支援協議会、相談支援事業所(障がい)、地域包括支援センター、宇佐市医師会、大分県弁護士会、大分県精神保健福祉協会、大分県医療ソーシャルワーカー協会、金融機関等</li> <li>・「医療部会」「施設部会」「金融部会」(市内の全金融機関が参加)を設置し、支援が必要な方を早期に発見し支援のネットワークに繋ぐ仕組みづくりを協議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協議会:野洲市社会福祉協議会、守山警察署、民生委員児童委員、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、医療機関、弁護士、その他会長が必要と認める者</li> <li>・野洲市見守りネットワーク:野洲市見守りネットワーク協定事業者(45 事業者)、野洲市の消費生活協力団体の委嘱(5 団体) ※2023/4/1 現在</li> <li>・「全体会議」「担当者会議」を設置し、見守りリストの提供の要請に関する事項など各々の所管事項を協議</li> </ul>

	宇佐市のモデル	野洲市のモデル
④協定の名称と主な内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域における見守り支援に関する協定</li> <li>・宇佐市内における業務中において、高齢者や障がいがあると思われる方の手続きの異変や状態の急な異変等、財産や生命に危機が生じる恐れがあって、地域社会において見守りや福祉サービス等が必要と思われる場合に、業務に支障のない範囲で必要な情報を市に提供する</li> <li>・なお、情報を提供した場合及びしなかった場合のいずれにおいても、協定者は何ら責任を負わないものとする旨の規定あり</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・野洲市見守りネットワーク協定</li> <li>・消費生活上特に配慮が必要であると認められる市民、生活困窮者等及びこれらの者と同様の状況に至るおそれのある市民（「要配慮市民等」）を発見したときは、見守りネットワーク協定事業者は市及び関係機関に連絡を行う</li> <li>・なお、上記等の活動の実施の判断及び結果に関して、協定者は責任を負わないものとする旨の規定あり。</li> </ul>
⑤個人情報の共有に係る課題の克服	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度の利用の促進に関する法律に基づき設置された「宇佐市成年後見制度利用促進協議会」を、消費者安全法上の消費者安全確保地域協議会の立場を兼ねる「宇佐市見守り支援ネットワーク協議会」に改編した</li> <li>・これにより、金融機関を含む当該協議会の構成員は消費者安全法の適用を受けて必要な情報を交換できるようになるとともに、個人情報保護法における本人同意原則の例外規定（法律に基づく場合）の適用を可能とした</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・野洲市見守りネットワークは、野洲市くらし支えあい条例に基づき設置された組織であり、消費者安全法上の消費者安全確保地域協議会ではないため、これに加入するだけでは個人情報保護法上の例外規定の適用は受けられない。</li> <li>・そこで、当該ネットワークに加入する一部の消費生活協力団体（金融機関を含む）に対し、野洲市が消費者安全法上の委嘱を行うことにより、個人情報保護法における本人同意原則の例外適用を受けられるようにした</li> </ul>
⑥個人情報共有の運営方法および独自の工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報提供にあたり、『宇佐市「地域における見守り支援に関する協定」情報提供シート』を制定。提供する情報の内容をパターン化し提供する側の負担を軽減するとともに、情報の範囲を限定化した</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第一報を目的に「野洲市見守りネットワーク」気づき「FAX 連絡票」を制定。なお、FAX 連絡票はあくまで参考様式であり、連絡がとれれば何れの方法でも可としている</li> </ul>
⑦社会福祉関係機関における参加インセンティブ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りや支援の端緒となる情報を適宜適切なタイミングで受け取ることが可能となる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市や関係機関と密な連携体制を確立することができ、安心して日常業務の運営を行うことができる</li> </ul>
⑧金融機関における参加インセンティブ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前身となる「宇佐市成年後見制度利用促進協議会」に、金融機関はすでに構成員として参加していた</li> <li>・なお、「地域における見守り支援に関する協定」の締結により、情報提供の位置付けが消費者安全法に基づくものであることが明確になり、また情報提供シートの制定により提供する個人情報の範囲も限定化。個人情報の取扱いに関する懸念は大幅に低減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・野洲市（消費生活センター）への個人情報提供が可能となることで、取引顧客の被害を未然に防止し、安心安全な金融取引の継続に繋がる</li> <li>・なお、野洲市より、消費者安全法に規定される消費生活協力団体を委嘱されることにより、市への情報提供を個人情報保護法上の本人同意なく行うことにつき法的に担保。個人情報の取扱いに関する懸念が大きく低減</li> </ul>

	宇佐市のモデル	野洲市のモデル
⑨モデルへの参加を促す取り組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宇佐市から委託された宇佐市社会福祉協議会は協定の締結や福祉と金融の連携に係る広報活動を実施。当該連携につき市民に幅広く理解してもらうよう取り組んでいる</li> <li>・金融機関の窓口担当へはロールプレイング方式での情報提供シート活用講座や認知症支援対応講座の研修を行うなど支援を実施している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・野洲市は金融機関から通報を受けた後、当該金融機関への苦情等に繋がらないように協定書において規定している。</li> <li>・見守りリストを活用して、民生委員・児童委員の訪問活動によるコアな見守りを展開したり、見守り活動の取組事例の共有を行っている</li> </ul>
⑩運営開始後の課題と展望	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定の内容を市民に周知し、社会的なコンセンサスとしていくことが制度の円滑な運用のうえで必要</li> <li>・認知症や精神疾患についての理解度を高め、社会全体で見守り支援のネットワークを支えていく意識を醸成し、市民が見守り支援の輪から外れることのないよう努めていく</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・見守りリストの作成・活用がモデルの中核となっており、個人情報の取扱い（提供の可否、提供する相手方の範囲、提供する情報の範囲など）は慎重かつ厳密なものとする必要あり</li> <li>・市民一人ひとりがともに支えあい伸びやかに安心してらせるまちの実現を目指す</li> </ul>

- ② 宇佐市における「地域における見守り支援に関する協定」 資料A
- ③ 「宇佐市「地域における見守り支援に関する協定」情報提供シート」 資料B
- ④ 「野洲市見守りネットワーク協定書」 資料C
- ⑤ 野洲市における消費生活協力団体の「委嘱状」 資料D

## 地域における見守り支援に関する協定

大分県宇佐市（以下「甲」という。）は、（以下「乙」という。）と、地域住民の見守り支援について、次のとおり協定を締結する。

### （目的）

第1条 この協定は、住民が地域生活を営むうえで、認知症であっても障がいがあっても、地域の構成員として、いつまでも安心して暮らし続ける社会づくりに資するために消費者安全法第11条の4第3項等に基づき情報の提供、意見の表明その他の必要な協力に関し、必要な事項を定めることを目的とする。

### （協力の内容）

第2条 乙は、宇佐市内における業務中において、高齢者や障がいがあると思われる方の手続きの異変や状態の急な異変等、財産や生命に危機が生じる恐れがあつて、地域社会において見守りや福祉サービス等が必要と思われる場合に、業務に支障のない範囲で甲に必要な情報を提供する。

2 前項の規定により、乙が情報提供した場合において、甲は、その個別の事実を宇佐市個人情報保護条例に基づいて管理し、宇佐市成年後見制度利用促進事業の委託を受けたもの以外に提供しないものとする。

### （免責）

第3条 乙は、前条第1項の規定により情報を提供した場合及び提供しなかった場合のいずれにおいても、何らの責任を負わないものとする。

### （有効期間）

第4条 本協定の有効期間は、締結日から令和4年3月31日までとする。ただし、有効期間満了の1か月前までに、甲乙のいずれからも解約の申出がない場合は、当該期間満了の日の翌日から起算して1年間、この協定を更新するものとし、以後もまた同様とする。

### （その他）

第5条 この協定に定めのない事項又はこの協定の解釈に疑義が生じた場合には、甲乙が協議の上、これを決定するものとする。

この協定を証するため、本書2通を作成し、甲乙記名押印の上、各1通を保有するものとする。

令和 年 月 日

甲 大分県宇佐市大字上田1030番地の1  
宇佐市長 是永修治

乙

## 宇佐市「地域における見守り支援に関する協定」情報提供シート

「地域における見守り支援に関する協定」に基づき、金融機関での業務中において高齢者や障がいがあると思われる方の手続きの異変がある場合、心身の状態の急な異変がある場合、財産や生命に危険がある場合で、地域生活において見守りや福祉サービス等が必要と思われるときに、業務に支障のない範囲で宇佐市又は宇佐市成年後見支援センターへ情報提供いただく際に活用していただくためのシートです。情報提供の方法は電話、FAX又は直接窓口をお願いいたします。

作成日	令和 年 月 日	金融機関名	作成者
ふりがな 氏名	生年月日		昭和・平成 年 月 日 ( 歳)
	電話番号		
住所	宇佐市	来所状況	(頻度が多い方に○を) 本人のみ・同伴者あり(続柄 )
家族状況	<input type="checkbox"/> 同居 ・ <input type="checkbox"/> 別居 ( <input type="checkbox"/> 宇佐市内 <input type="checkbox"/> 大分県内 <input type="checkbox"/> 県外 ( 県 ) ) ・ <input type="checkbox"/> いない ・ <input type="checkbox"/> 不明		
	続柄： 家族への来所のお願いの有無 <input type="checkbox"/> 有 ( <input type="checkbox"/> 協力的 ・ <input type="checkbox"/> 関与なし ・ <input type="checkbox"/> 何かあれば ) <input type="checkbox"/> 無		

**財産管理において心配な部分にチェックを入れてください** いつ頃から ( 年 月頃)

- 適切に金銭管理が来ているか心配  虐待や搾取されていないか心配  
 出金の頻度・金額が心配 (月 回出金、金額 円程度)  出金の用途が心配 (用途： )  
 現在、生活ができているか心配  今後、生活ができるか心配

**もの忘れ等に関して心配な部分にチェックを入れてください** いつ頃から ( 年 月頃)

- 何度も同じ内容の電話がある (頻度： 回 / 1日、 回 / 週、 回 / 月 内容： )  
 何度も同じ用件で窓口に来る (頻度： 回 / 1日、 回 / 週、 回 / 月 内容：  出金  通帳の再発行  印鑑の変更  その他 )  
 話の内容が同じである・繰り返す(内容： )  話がかみ合わない

**以前と比べてご本人の状態の変化が心配な部分にチェックを入れてください** いつ頃から ( 年 月頃)

- 通帳や印鑑を忘れて来る  前回手続きをしたことを忘れている  「通帳がない」「通帳を盗られた」と言う  
 最近身だしなみが気になる  最近怒りっぽくなった  その他気になる事( )

**窓口で困っている状況または気になることをお書きください**

[ ]

本人へ当センター説明の有無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	他機関への情報提供の有無 <input type="checkbox"/> 有 ( ) <input type="checkbox"/> 無
---	--

### 野洲市見守りネットワーク協定書

野洲市（以下「甲」という。）と\_\_\_\_\_（以下「乙」という。）は、野洲市くらし支えあい条例（平成 28 年野洲市条例第 20 号。以下「条例」という。）第 27 条第 1 項に規定する見守りネットワークの運用及び推進に関し、条例第 27 条第 2 項の規定により次のとおり協定を締結する。

#### （目的）

第 1 条 この協定は、甲及び乙の相互の協力により、地域社会における虐待、徘徊、<sup>はいかい</sup>困窮その他の市民の日常生活における異変の早期発見及び早期対応に向けた連絡体制を確保することにより、市民が安心して暮らすことができる地域社会を実現することを目的とする。

#### （活動の内容）

第 2 条 甲及び乙は、野洲市見守りネットワークの運用及び推進に関する要綱（平成 28 年野洲市告示第 224 号。以下「要綱」という。）第 3 条の規定により次の各号に定める活動を行う。

- (1) 乙は、条例第 26 条第 1 項に規定する消費生活上特に配慮が必要であると認められる市民、生活困窮者等及びこれらの者と同様の状況に至るおそれのある市民（以下「要配慮市民等」という。）を発見したときは、市及び関係機関に連絡を行うものとする。
- (2) 甲は、乙から前号の連絡を受けたときは、当該要配慮市民等に対し、必要な支援及び対応（次号において「支援等」という。）を行うものとする。
- (3) 甲は、前号の規定により支援等をしたときは、当該要配慮市民等の個人情報の保護に留意しつつ、乙に対し当該支援等の結果について報告を行うことができる。
- (4) 甲は、乙に対し、見守りネットワークの運用並びに推進に関し必要な情報及び助言を行うものとする。
- (5) 乙は、見守りネットワークに関する活動を円滑に実施するため、乙の役員、従業員その他乙に所属する者に対し、この協定の趣旨及び内容を周知するものとする。
- (6) 前各号に掲げるもののほか、甲及び乙は、第 7 条の規定により協議した事項に関する活動を行うものとする。

#### （留意事項）

第 3 条 甲及び乙は、見守りネットワークの運用及び推進に関し、次の各号に定める事項に留意するものとする。

- (1) この協定は、乙に対し、特別な権限を与えるものではないこと。
- (2) 第 2 条に定める活動は、乙に危険が及ばない範囲において行うものであること。
- (3) 甲は、乙から第 2 条第 1 号の連絡を受けたときは、当該連絡の対象となる要配慮市民等に対し、乙からの連絡であることを漏らしてはならないこと。
- (4) 乙は、第 2 条に定める活動の実施の判断及び結果に関して責任を負わないものであること。

(5) 乙は、この協定を社会貢献活動等で利用する際には、市及び市民の信用を失墜しないようにすること。

(6) 乙は、この協定を利用しての政治的又は宗教的な活動を行わないこと。

(個人情報の取扱い)

第4条 甲は、見守りネットワークの運用及び推進に関する個人情報の保有、収集、利用及び提供にあっては、野洲市個人情報保護条例（平成16年野洲市条例第10号）の規定により行うものとする。

2 乙は、見守りネットワークの活動により知り得た個人情報については、この活動の目的以外に利用し、又はこれを他人に漏らしてはならない。この協定の効力がなくなった後も、同様とする。

(有効期間等)

第5条 この協定の有効期間は、この協定の締結の日から起算して2年間とする。ただし、有効期間満了の日の1月前までに、甲及び乙のいずれからも終了の意思表示がないときは、この協定は同一条件により更新されるものとし、その後の更新についても同様とする。

(協定の解除)

第6条 乙は、甲に対する申し入れによって、この協定を解除することができる。

2 甲は、乙が条例、要綱若しくは協定に違反したとき、又は乙が見守りネットワークに協力するに当たり不適當な事由があると認めるときは、この協定を解除することができる。

(協議)

第7条 この協定に定めるもののほか、見守りネットワークの運用及び推進に関し必要な事項については、甲及び乙が協議して定めるものとする。

協定の締結を証するため、協定書2通を作成し、甲乙記名押印のうえ、各自その1通を保有する。

年 月 日


甲 所在地 野洲市小篠原 2100 番地 1  
名称 野洲市  
代表者氏名 野洲市長

印

乙 所在地  
名称  
代表者氏名

印

# 委 嘱 状

<p>(団体名又は氏名)</p> <p style="text-align: right;">様</p>
<p>消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 11 条の 7 第 1 項の消費生活協力団体を委嘱する</p> <p>活動内容は消費者安全法第 11 条の 7 第 2 項各号に掲げる活動とし、野洲市と協議の上これを行う</p> <p>委嘱期間は野洲市見守りネットワーク協定の締結期間とします</p>
<p>年 月 日</p> <p style="text-align: right;">野洲市長 </p>

野 洲 市