

「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」検討結果

PIO-NET (パイオ・ネット) 情報の国の行政機関での共有化

PIO-NETとは

- ・PIO-NET (パイオ・ネット) とは、わが国最大の苦情相談情報のデータベースである全国消費生活情報ネットワーク・システムの略称。
- ・国民生活センターが各地の消費生活センターの協力を得ながらオンラインで消費生活相談情報を収集・提供するために作られたシステムで、相談業務への支援等に活用。
- ・運用が始まったのは1984年。当初はPIO-NETに登録された消費生活相談情報の件数は年間で5万件弱であったが、2004年度には192万件に達し、2005年度も130万件の大きさ。
- ・現在PIO-NETの入力をしている消費生活センターは都道府県120か所、政令指定都市22か所、市区町243か所であり、消費生活相談員の数是全国で約3,700人。

PIO-NETの意義の明確化・目的の拡充

定義

「消費生活センター等が受け付けた、氏名等の個人を特定できる情報を除いた苦情相談情報で、国民生活センターに伝送され蓄積されているデータベース」

目的

各地の消費生活センターにおける消費生活相談業務の支援。

法執行への活用など行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止。

国・地方公共団体の消費者政策の企画・立案や国民・住民への情報提供への活用。

苦情相談情報の効果的活用

