

苦情相談情報の効果的活用のための検討会議

第1回議事録

内閣府国民生活局消費者調整課

第1回 苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 議事次第

日 時：平成 18 年 9 月 29 日（金） 14:00～15:43

場 所：内閣府本府庁舎 5 階特別会議室

1. 開 会

2. 議 事

- (1) 委員紹介
- (2) 設置趣旨及び運営要領（案）について
- (3) 検討スケジュール（案）について
- (4) 苦情相談情報の収集と提供の現状及び利用ルールについて
- (5) 米国における消費者苦情の収集の仕組みについて
- (6) その他

3. 閉 会

西村消費者調整課長 それでは、定刻の2時になりましたので、ただいまから第1回「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」を開催させていただきます。

なお、今カメラや新聞の方も入っていらっしゃいますが、私がこれから委員の御紹介をして、その後、局長からあいさつがあります。局長のあいさつまでという約束でやっていますので、恐縮ですが、御協力願います。

委員の皆様の御紹介ですが、こちらから見て左から紹介させていただきます。

東京消費者団体連絡センター事務局長の池山委員です。

社団法人消費者関連専門家会議、ACAP事務局長の石川委員です。

早稲田大学大学院法務研究科教授の浦川委員です。

大阪府消費生活センター所長の遠藤委員です。

社団法人全国消費生活相談員協会理事長の下谷内委員です。

一橋大学大学院法学研究科教授の高橋委員です。

独立行政法人国民生活センター理事の田口委員です。

皆さんのお手元にある資料1に、仙台市消費生活センター所長の鈴木委員の名前があるかと思いますが、今日は所用で御欠席ですので御了承願います。

なお、事前に皆さんと相談させていただきましたように、本会議の座長は浦川委員にお願いしたいと思います。

それでは、これからは浦川座長、進行をよろしくお願いします。

浦川座長 座長を務めさせていただきます浦川でございます。今後ともよろしく願いいたします。

開催に際しまして、事務局を代表して西国民生活局長よりごあいさつがございます。西局長よろしく願いいたします。

西国民生活局長 国民生活局長の西でございます。ぎりぎりに参りまして、申し訳ございませんでした。

委員の皆様方には、お忙しい中、当検討会議の委員をお引き受けいただきまして、誠にありがとうございました。

今般、安倍新内閣が誕生いたしましたけれども、前内閣から引き継いだ重要な課題として、国民の安全・安心の確保という課題がございます。私どもも消費者行政を担当しておりますけれども、安全・安心の確保の重要な一翼を担っていると自負しているものでございます。

ただ、最近の消費者を取り巻く状況を見ますと、新聞報道等でも御承知のとおり、例えばエレベーターの事故でありますとか、ガス湯沸かし器の事故、シュレッダーでの幼児の指切断事故など、非常に痛ましい製品事故等が多発している状況でございます。

また、契約とかサービスにつきましても、この前、社会問題化しました悪質な住宅リフォームの問題、あるいは架空請求や不当請求など、最近は特に携帯電話やインターネットといった最新の機器を利用した悪質な消費者被害が起きているということで、深刻な被害

が後を絶たない状況にあります。

こうした状況の中で、最近特に消費者から寄せられている苦情相談や被害の報告といったものを事故防止、あるいは問題解決のためのツールとして、もっと前向きに活用できないのかといった声が非常に強くなってきている状況にあります。

現在、国民生活センターがP I O - N E Tと称しまして、各地の消費生活センターとオンラインネットワークで結んで、多くの消費者被害情報あるいは相談情報を収集、提供するシステムを運用してきており、これについては、これまでも消費者政策上大きな貢献をしてきたところでございます。

しかしながら、P I O - N E Tも運用を開始して20年以上経っている状況にございまして、しかもP I O - N E Tを取り巻く状況は最近急速に変化してきております。

私事になりますけれども、私は10年ほど前に、消費者行政の担当課長をしておりました。そのときの状況と比べてみましても、当時はP I O - N E Tに寄せられる苦情相談情報は、たしか30万件前後であったと思います。それが今や100万件を突破しまして、一昨年ですと、180万件以上ということで、200万件に近い苦情相談情報が寄せられている状況にございまして、当時はこんなに早く100万件を突破するとは、予想できなかったところでございます。

内容につきましても、当時はまだサービスや契約に比べましても商品製品事故が半分近くあり、若干サービスを上回っていたと記憶しておりますけれども、それが今や契約サービスの方が8割を越すような状況になっているということで、P I O - N E Tを取り巻く状況も非常に変わっております。

要するに、P I O - N E Tについては新しい時代、新しい問題の発生、新しいニーズの発生という状況を踏まえて、見直す時期にきているのではないかという判断をいたしまして、この検討会議を立ち上げさせていただいた次第でございます。

実はこの検討会議は、これから半年で報告書をおまとめいただくという極めてタイトなスケジュールをお願いをすることになります。委員の皆様方には、本当に恐縮ではございますけれども、国民の安全・安心という幅広い観点から御議論をいただいて、よりよい改善方策や改革の方向を具体的な姿としてお示しいただくようお願いし、また期待致しておりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

どうもありがとうございました。

浦川座長 どうもありがとうございました。

(報道関係者退室)

浦川座長 それでは、早速議事に入らせていただきますが、検討会議の設置の趣旨、運営要領、検討スケジュールについて、事務局より御説明をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

西村消費者調整課長 では、右上に資料番号が振ってありますが、まず資料2をごらんいただきたいと思います。タイトルが「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議につ

いて」となっております。

先ほど西局長がいさつの中で言いましたけれども、P I O - N E Tは20年以上前からあるんですが、いろんなところで利用されてきたんですけれども、最近は更にいろんな要請がつけ加わって、期待が非常に高まっている状況であります。

上から2つ目のパラグラフで、そうした中で、情報をもっと迅速化、もっと早く提供してほしいという声や行政機関のP I O - N E Tの端末を是非うちにもつなげてくれという要請とか、更には今度消費者契約法が改正になって、消費者団体訴権制度の導入が決められましたが、そこで活躍されるであろう適格消費者団体への情報提供等、今、いろんなニーズが求められている状況にあります。

3つ目のパラグラフを見ますと、そのような話は、先般、国民生活審議会の消費者政策部会でもかなり議論が行われまして、更には消費者政策会議、これは総理大臣がヘッドで全閣僚がメンバーになっている消費者政策を決める一番の会議ですけれども、そこにおいてもP I O - N E Tに寄せられた苦情相談情報をより効果的に活用していくということで、そのために情報収集の迅速化、更には情報の提供方法について、もっと幅広い観点から検討を行っていくことになりました。時期も明示してありますけれども、来年19年の半ばまでに一定の結論を得るように言われております。

なお、消費者政策会議での文言は、ペーパーの一番下に参考として掲げてあります。下から5行目からを読み上げますと「全国消費生活情報ネットワーク・システム(P I O - N E T)を通じ各地の消費生活センター及び国民生活センターに寄せられた苦情相談情報をより効果的に活用していくため、情報収集の迅速化と情報の提供方法等につき、幅広い観点から検討する。〔平成19年度中に一定の結論を得る。〕<内閣府、国民生活センター>」。こういう宿題をもらっております。

そういうことを背景に、この検討会議を設置することとする。これが本会議を設置するに至った経緯であります。

真ん中に「1. 検討事項」とありますけれども、ここでは大きく4つの項目に挙げております。

「(1) 苦情相談情報の収集と提供の現状及び利用ルールについて」。

「(2) 各界における苦情相談情報のニーズ」。

「(3) 活用にあたっての問題点(個人情報・企業名の取扱い等)」。

「(4) 苦情相談情報の収集・提供のあり方」。

大きなところからのあり方を、ここで検討していただきたいと存じます。

「2. 検討期間」です。これも先ほど局長が言いましたように、来年3月までという短期間でありますけれども、よろしくお願ひしたいと思います。

続きまして、資料3にいきたいと思ひます。これは、本会議の運営要領であります。

まず「1 会議」の「(1) 座長は、会議を招集し、会議の事務を掌理する」。

「(2) 座長に事故があるときは、あらかじめその指名する委員が、その職務を代理す

る」。

「(3) 座長は、必要と認めるときは、委員を追加できる」。

「(4) 座長は、必要と認めるときは、関係者の出席を求めることができる」。

「2 議事」ですが「(1) 会議は、座長及び委員の過半数が出席しなければ、会議を開き、議決することができない」。

「(2) 会議の議事は、会議に出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、座長の決するところによる」としてあります。

「3 会議の公開」は「会議は、非公開とするが、発言者名を記載しない議事要旨を、会議において公開した資料とともに、会議終了後おおむね2日以内に公表する」。すなわち、今みたいに会議の議論のところには、マスコミの方は入れないけれども、後で議事の要旨とか資料は配りますという格好にしてあります。

「また、発言者名を記載した議事録を、会議終了後おおむね1か月以内に公表する。ただし、特段の理由があると座長が認めた場合は、議事録及び会議資料の全部又は一部を公開しないことができる」。

こういうふうな運営要領(案)にさせてもらっております。

続きまして、資料4です。ここではこの検討会議のスケジュールを大まかに示してあります。

第1回目から2回目は、まさに5つの項目を挙げてあります。

「・検討スケジュールの確認」「・苦情相談情報の収集と提供の現状について」「・苦情相談情報の利用ルールについて」までを、今日の第1回目で御議論いただきたいと思っております。

「・PIO-NE T検索について」「・苦情相談情報の性質について」は、第2回目にやります。後で皆さんの御都合を聞いて、第2回目の開催日を決めたいと思いますけれども、第2回目で残る項目を議論いただきたいと思っております。

なお、第2回目は、国民生活センターにあるPIO-NE Tのホストコンピュータも見ていただこうと考えておりますので、会議の場所を品川にある国民生活センターにさせてもらいたいと思っております。

第3回、第4回は、省庁からのヒアリング、また消費生活センターからのヒアリング、更にはアンケート調査、どういう項目にアンケート調査をやったらいいかということをやりたいと思っております。

なお、ヒアリングする省庁は、今のところPIO-NE T情報を数多く利用している経産省、農水省、公取委、金融庁の辺りを考えております。詳しくは、また御相談させてもらいたいと思っております。

第5回、第6回で、論点の議論と、ある程度問題を絞っていくことを考えております。

「・苦情相談情報の収集と提供のあり方について(苦情相談情報登録の期間短縮方法、現行手法の改善とネットワークの拡大)」。今、相談受付から入力までの期間が長期間にわ

たっているわけですが、これをより短縮するには、どうしたらいいかという話。更には、今行っているやり方で何かいい改善点はないかとか、ほかの省庁に広げるネットワークの拡大について、どう思うかを御議論願いたいと思っております。

次に、情報公開、個人情報保護の話も当然出てきますので、これについての御議論もいただけたらと思っております。

最後の第7回、第8回は来年2月、3月になろうかと思えますけれども、ここで議論のとりまとめをしたいと思っております。この際、情報システムの専門家からのヒアリングも考えております。そして、3月いっぱいぐらいまでに意見をとりまとめて、できれば20年度の予算要求にも反映させたいと思っております。

以上が資料2～4までの説明です。お願いします。

浦川座長 どうもありがとうございました。

ただいまの御説明に関しまして、何か御質問等がございましたらお願い申し上げます。ございませんか。

それでは、特段ないようでしたら、この運営要領及び検討スケジュールに基づいて本委員会を運営してまいりたいと思っておりますが、これによろしゅうございましょうか。

(「異議なし」と声あり)

浦川座長 どうもありがとうございました。では、このように進めさせていただきます。

先ほどのお話では、運営要領では座長があらかじめ代理を指名することができることとされております。私といたしましては、高橋委員に是非座長代理をお願いしたいと考えておりますが、高橋委員、よろしゅうございましょうか。

高橋委員 承知いたしました。よろしく願います。

浦川座長 よろしくお願い申し上げます。

それでは、次に「苦情相談情報の収集と提供の現状及び利用ルールについて」ということで、国民生活センターの田口理事から御説明をお願いしたいと思います。よろしく願います。

田口委員 国民生活センターの田口でございます。

当検討会議で検討テーマとされております苦情相談情報の活用の在り方を考えるに当たりまして、まず、出発点としてP I O - N E Tの仕組みについて御説明をさせていただきますと思います。

また、P I O - N E Tを運営していく上では、本質的に重要な点といたしまして、各地の消費生活センターで消費者が安心して相談できるということ、そのためには、相談者なり相談内容の秘密が守られるということが必要でございます、このことが苦情相談システムの信頼性に直結しているわけでございます。この点について併せて御説明させていただきたいと思っております。

それでは、資料の内容につきまして、担当の山形情報分析部長から御説明をさせていただきます。

山形情報分析部長 国民生活センター情報分析部の山形と申します。よろしくお願いたします。

それでは、苦情相談情報の収集と提供の現状、それから利用ルールについて資料5から資料7に基づいて説明をさせていただきます。

まず、資料5をご覧ください。

苦情相談情報の収集と提供のために構築されているのが、全国消費生活情報ネットワークシステム、先ほどからお話が出ておりますP I O - N E Tでございます。まず、P I O - N E Tの概要について御説明いたします。

P I O - N E Tとは、国民生活センターと地方消費生活センターをネットワークで結んで、消費生活に関する苦情相談情報の収集を行っているシステムでございます。

P I O - N E Tは、1984年度、昭和59年度から運用を開始しましたがけれども、これまでは専ら国の消費者政策の企画・立案ですとか、消費生活センター、それから私ども国民生活センターが消費者被害の未然防止ですとか、拡大防止のためにやっている消費者への情報提供。それから、各地の消費生活センターの日々の消費生活相談業務への支援といったものに大きな役割を果たしてきたのではないかと考えております。

しかし、運用を始めて20年以上ということもございまして、P I O - N E Tはしっかり認知されてきたということで、その存在・効用が明らかになってきております。昨今では、そういうこともございまして、情報提供の一層の迅速化が求められるとともに、国の行政機関の方でも、これまでの企画・立案だけではなくて、さまざまな消費者関連の法の執行にP I O - N E Tの情報を活用するといったようなことも行われてきておりますし、あるいは民事訴訟法の第186条に基づく裁判所からの資料の照会ですとか、刑事訴訟法の第197条に基づく警察署からの照会、弁護士法の第23条の2に基づく各地の弁護士会からの照会等法令に基づく照会というのも増えてきております。

更に、先ほどもお話がございましたけれども、消費者契約法の改正に伴う適格消費者団体への情報提供ということが、今後開始されます。そういうふうにP I O - N E Tの新たな役割が求められるようになってきているということでございます。

では、P I O - N E Tとはどのようなシステムかということを中心に御紹介いたしますと、P I O - N E Tは先ほども申しましたように、全国の消費生活センターとネットワークで結ばれているんですけれども、まず、私ども国民生活センターと政令指定都市も含む都道府県の中核となる地方消費生活センター、これを私どもメインセンターと呼んでいますが、こことまずオンラインで結んでおります。

また、地方消費生活センター側でも都道府県のメインセンターを中心に各都道府県の地域内の消費生活センターとの間で地域ネットワークというのを構築しており、その地域内の消費生活センターも地域ネットワークを通じて国民生活センターとオンラインで結ばれております。

そして、私ども国民生活センターには、このシステムの中核を担うホストコンピュータ

が設置されております。

消費生活センターは、御承知のように、各地方公共団体が設立しておりますが、現在、私どもで把握している全国すべての都道府県、政令指定都市と市区町に 533 か所設立されており、そのうちの 401 か所にオンラインネットワークで結ばれた P I O - N E T 端末が設置されております。10 月に 1 つ増える予定でございます。

国民生活センターのホストコンピュータには幾つかのデータベースを構築しておりますが、その中で P I O - N E T 最大のデータベースが「消費生活相談情報データベース」です。

消費生活相談情報というのは、地方の消費生活センターの相談窓口寄せられた苦情相談情報のことですが、ここには私ども国民生活センターの相談窓口寄せられる苦情相談情報も当然含まれております。

このデータベースに蓄積されている相談情報の件数は、P I O - N E T の運用が始まった 1984 年度当初は約 5 万件弱。それが先ほどもお話がございました一昨年度には 192 万件、昨年度も 130 万件と非常に増えておりまして、1984 年度の運用開始以来の総累計件数は 1,000 万件を超えているという非常に大規模なデータベースとなっております。増えている状況につきましては、資料 5 の後ろから 2 枚目「消費生活相談の年度別総件数の推移」で、非常に急激に増えているところをご覧いただけるのではないかと思います。

ここに蓄積されております相談情報は、消費生活センターに寄せられる苦情相談が蓄積されているわけですが、これがどのようにデータベースに登録されるかについては、次の 2 ページ目をご覧ください。

消費者から寄せられます相談の記録、これが相談カードとして作成されるわけですが、これを P I O - N E T に登録するためにデータ化するのは、現在では消費生活センターの相談窓口で消費者からの相談に対応している消費生活相談員が直接行っております。

相談窓口には、相談員に 1 台ずつの「消費生活相談カード直接作成システム」、これを私どもは「直接作成システム」と呼んでおります。これが設置されておまして、相談員は消費者からの相談を受け付けると、この直接作成システムを利用して、まず自分たちの相談カードを作成します。そのことが同時に苦情相談情報のデータ化を行うことを意味します。

当然相談窓口では相談に来られる相談者や、それから実際に問題になっている相談当事者の、住所、お名前、電話番号などを、相談処理に必要ということで、そういった個人情報も聞き取っておりますけれども、これは相談処理のために必要な情報ということで、P I O - N E T 端末を通じて苦情相談情報として、私ども国民生活センターへ情報を送る際には、そのような個人情報は伝送しないということになっております。

したがって、私どもでは P I O - N E T の「消費生活相談情報データベース」に登録されるデータには相談者とか相談当事者の個人情報は登録されていないという認識でございます。

PIO-NETのデータの流れについては、簡単ですが、そこに図示しておりますので、御参考になさってください。

次に3ページに移ります。では、このように収集してPIO-NETに登録されている消費生活相談情報というのが、一体どのような性格を持っているかということが、そしてそのような性格の情報を、現在、私どもはどのように取り扱っているかということについてですけれども、これはよく御存知だと思いますが、消費生活センターの相談員が苦情相談を受けるときに、最初に行うのは相談を申し出た消費者からの聞き取りです。

消費者は自分が困っているトラブルの解決のため、消費生活センターへ相談に来るわけです。その際、相談員はその相談処理を行うための聞き取りの前提としまして、相談者である消費者に対しては相談内容は絶対に外部に漏らさないということを説明した上で詳細にトラブル内容を聞き取っていきます。それが相談処理のために必要ということで聞き取っているところです。つまり、相談内容の守秘性というのは、相談処理の大前提であるということです。

もう一つ、いろんな消費生活センターの方にお伺いいたしますと、消費者の多くの方が、相談をしなければならなくなったトラブルを抱えてしまったことを「恥ずかしい」ですとか「他人には知られたくない、特に家族に知られたくない」といった心理が働くことも多いということで、このような観点からも相談内容の守秘性は相談員が最も配慮しなければならない事項になっているということです。

相談カードには、このような秘密を守るということを前提として、トラブルを解決するために聞き取った消費者の生の声が記載されているわけで、その記載された生の声が全国の消費生活センターに苦情相談の記録として蓄積されているわけです。

そこで、その相談の記録を有効に活用することを目的として、ホストコンピュータ上にデータベースを構築して、そのために相談カードを標準化いたしまして、全国をオンラインで結ぶことによって、苦情相談情報を収集・蓄積して、国の消費者政策等に活用しようということになっております。

PIO-NETによる情報収集は、消費生活センターを設立しています地方公共団体の自主的な協力の下に相談現場で日々行われている相談業務の記録作成の結果を収集するというものですから、相談者である消費者には、相談内容の記録がほかの行政機関等で利用される場合があるということは、特段相談の際には告げていないという現状がございます。

一方、相談員さんたちは日常の業務にとって、同種の相談事例の把握ですとか、新たな消費者被害の把握ということは相談処理のために必要不可欠でありますから、PIO-NETによって収集された情報を相互に相談処理のために利用しているというのも現実としてあります。

そこで、私どもではPIO-NET情報は消費者の生の声である相談カードの記録そのものであるということですから、その情報提供活用に当たっては、相談者個人ですとか、受付センターが特定されないことについて、国民生活センターの電子計算機システムデー

タ取扱規則、それから国民生活センターの情報提供規程でそのことを明らかにして、これを遵守しているということでございます。

ここで規則と規程について若干御紹介をさせていただきたいと思います。

資料6と7をごらんください。

資料6の「電子計算機システムデータ取扱規則」ですけれども、第1条の目的に書いてございますように、国民生活センターとP I O - N E Tで結ばれております消費生活センターとの間におけるデータの管理と、その取扱いについて定めた規則でございます。これはホストコンピュータが国民生活センターにあって、そのデータを国民生活センターが管理しているということで、私どもの内部規程という位置づけになっておりますけれども、この規程の制定に当たって、それから何回か改正をしておりますけれども、この改正に当たりましては、その都度P I O - N E Tに接続されております全消費生活センターにその内容を御照会して、それで御意見をいただいて、すべてのセンターの同意を得て改定をしてきたという経緯がございます。

今回御議論いただくことに関連することが、この中でどこに該当しますかといいますと、2ページ目の第11条～第14条辺りがそれに該当するかと思います。まず、第11条で「データの利用」ということで、寄せられたデータについては、国民生活センターと消費生活センター及びそれらに關係する国又は地方公共団体の消費者行政担当課内部の利用に限るということで、まず、データの利用は情報を収集して蓄積されたネットワークの構成員で利用するというのをここで定めているわけです。

後段の「それらに關係する国又は地方公共団体の消費者行政担当課内部」ということは、これは私どもでは各地の消費生活センターとの共通の認識になってはおりますけれども、国というのは、今で言えば、国民生活局消費者調整課。それから地方公共団体の消費者行政担当課というのは、消費生活センターを所管するところに限定するということになってはおります。

第12条は情報公開法の定めに従って不開示情報を除き、開示することを定めています。

第13条ですけれども「情報提供に当たっての配慮」、「第11条の規定にかかわらず」ということで、先ほど第11条はあくまで内部利用だということを定めているんですけれども、そうであっても国民生活センターとP I O - N E Tが接続された消費生活センターは消費者被害の防止に資するため、必要と認めるときには、そこに蓄積されている情報を用いて、情報提供することができるということを定めているわけです。

ただし、その提供に当たっては次の各号に配慮しなければならないということで3つございまして、特定の個人・相談者が識別されないようにするということと、P I O - N E Tにはさまざま消費生活センターからの情報が蓄積されていますから、他の地方公共団体の情報公開条例とか、その他公表規程に反しないように配慮しなさいということ。それから、相談者からの申出が相談の記録として記述されるわけですから、必ずしも事実関係が確認されているものではないということも留意してくださいということを、ここで配慮す

るようになっています。

その結果、そういう配慮をすることによって消費生活相談情報の提供について、第14条で定めておりました、ここは3段階ございまして、まず、自分のところで収集した情報については自分たちの内部規程に従って提供してください。

2番目で消費生活相談情報に関する個別の検索結果、個別という意味は、相談カードの記録ですから、それぞれが1枚の個別の情報になりまして、それを検索結果とっていませんけれども、検索結果を編集または加工したもの及びこれを集計表または統計表として提供する場合には、他の消費生活センター等が入力した情報が含まれている場合は、該当するセンターの了解を得て情報提供することができるかと定めています。

とにかくセンターの了解ができれば情報提供できます。ただし、非常に膨大な量ですから、一つひとつやるのは大変だということもございまして、例外規程として次の各号のいずれかに該当するのは、この限りでないということで2つ定めてあります。

集計表等から、事業者名またはブランド名、事業者を特定する情報を除いたものであれば情報提供してもいいです。

それから、生命・身体または財産の被害に関する場合、財産もしくは生活に重大な影響を与える場合及び全国的に多発し又は多発するおそれのある場合においては、事業者名またはブランド名に関する集計表の形であれば、全国ベース、あるいは都道府県別はだめですけれども、地域ブロックベースであれば情報提供をしてもいいということになっております。ただし、個別の事例そのものはいいとどこにも書いていません。

3番目が「前2項の規定にかかわらず」ということで、国民生活センターがこの情報を取り扱うことについて、一応同意いただいている内容がそこに書いてありまして、国民生活センターはその内部規程に基づいて、消費者被害の未然防止・拡大防止及び消費者被害の救済に資するため、消費生活相談情報に関する国の行政機関及びセンターが認めた団体からの情報提供要請並びに法令に基づく関係機関からの照会に応ずることができる、と書いてございまして、国民生活センターは特別にこういう対応をしてもいいということについて同意をいただいているということです。

冒頭にあります「センターはその内部規程に基づき」の「内部規程」というのがもう一つ資料としてお付けしております「独立行政法人国民生活センター情報提供規程」でございます。

これは、P I O - N E Tに限らず、国民生活センターが情報提供を行う場合のさまざまな規定について定めておりますけれども、今回の御議論に関係するところで申しますと、3ページ目の「第4章 要請に応じて情報提供する場合」という項目に該当すると私どもは考えております。

P I O - N E Tは、当然私ども国民生活センターが情報提供機関として記者発表等を通じて情報提供、調査分析あるいは商品テストを踏まえて、その中でP I O - N E Tの情報も提供する場合もございまして、もう一ついろいろな機関からP I O - N E T情報

のデータを提供してほしいと要請を受ける場合がございます。

その要請を受けるケースについて、第8条の第1項から第6項まで、いろんなケースについて、こういう場合にはこういう形で情報提供の要請があればいいということで定めております。

その中で、3ページの下第3項に「次の各号のいずれかに該当する照会を受けた場合は、未確認情報についても、事業者を特定する情報を含めて回答することができる」。

つまり、先ほどありましたように、相談者の申出情報ですから、確認が取れていない情報もあります。それから、事業者を特定する情報は提供してはいけないと原則的に定めていますけれども、ここで国民生活センターの内部規程に基づいてということで、内部規程の中でそのことが定めてありまして、まず「(1)法令の規定に基づく照会」。先ほど御紹介しました裁判所、警察、弁護士会はこれに該当いたします。

「(2)国の行政機関等からの依頼を受けた内閣府からの照会。ただし、職務上必要な照会に限る」ということで、いわゆる中央省庁から経済産業省を含めてさまざまな省庁からの照会に應ずることになっています。

ただし、この場合も私ども国民生活センターが直接省庁から照会を受けるという形は取っておりませんで、内閣府、つまり国民生活局消費者調整課の方に資料請求依頼を出していただいて、そこから私どもの方に照会をしていただいて、私どもは内閣府にその結果をお返しするという関係になっています。

当然のことながら、職務上に必要ということですから、きちんとその利用目的を明らかにして御照会いただくということをお願いしております。ですから「ただどんな状況か全体を見てみたい」とか、勿論「個人的に知りたい」とかは、当然そういうことはあり得ないということです。

それから、国の行政機関等の「等」ですけれども、私どもの方では「等」は、いわゆる国会あるいは国会議員の方からの照会というのも内閣府を通じてということで、この中で一応同様に考えさせていただいております。

あとは、地方公共団体からの照会というのもございますけれども、これは基本的にはPIO-NETを設置している端末があるところは、御自分たちでおやりになりますし、PIO-NET端末がないところも基本的には県のメインセンターに御照会がいきますので、ここで提供されることはないですけれども、そういう照会があれば私どもでも応じるということです。

あと、4、5、6項とございますけれども、これは御参考までにちょっと見ていただければと思います。

資料5の方に戻っていただきまして、このように非常に慎重に取り扱わなければならないというところにつきまして、私どもは規則、それから規程を定めまして、それを遵守することにしておりますけれども、こうした中で、消費者が自分の相談内容はしっかりと秘匿されて、それが他の目的に使われることは想定していないという相談の現場、消費者と

消費生活センターの相談員との信頼関係、ひいては消費生活センター全体で情報を収集させていただいています私ども国民生活センターと消費生活センターとの間で20年以上にわたって培われてきた一つの信頼関係を今後ともそれを維持していくことがP I O - N E Tの安定的な運用については不可欠ではないかと私どもは認識しておりまして、日々最大限の配慮をしながらP I O - N E Tの運用をさせていただいているということでございます。

要請に基づく情報提供はどのぐらいあるかということは、資料5の一番最後のページに数年度分を御紹介しております。

情報公開は、この規程ではなくて、情報公開法に基づく開示請求です。それから情報提供規程の第8条第6項というのは、先ほどの規定の中で国民生活センターが認めた団体からの資料請求についてということでございます。要請に応じた情報提供としては、基本的には中央省庁、それから法令照会、それからマスコミ参加の取材であり、これらを一応右側に書いてございます。

なお、「中央省庁」のところを見ていただくと、よくわかりだと思えますけれども、大体600件強で推移してきたのが、18年度はまだ9月ですけれども、既に1,600件を超えておりまして、今年は特にその中で今までも多かった経済産業省からの資料要請が非常に急激に増えているということで1,136件、前年度166件だったのが、ほぼ10倍とまではいっていませんけれども、非常に急激に増えているという実態がございます。

それから、農林水産省も昨年6件だったのが、現在、既に314件ということで、非常に大幅に増えているという状況でございます。

説明は以上です。

浦川座長 どうもありがとうございました。ただいまの御説明につきまして、何か皆様の方から御質問がございますでしょうか。

どうぞ。

池山委員 最後のページにございますけれども、各省庁からの資料請求等が非常に増えているということもございますけれども、内容にもよると思うんですけれども、請求があって、大体どのぐらいで要求に対してはセンターの方から提供できるんでしょうか。

山形情報分析部長 これは請求の内容とか、それからどれぐらい急ぐかということにも関係するんですけれども、例えば経済産業省との間には、特定商取引法に基づく法執行のために、ある事業者を特定した情報がほしいということで、これはいろんな事業者について、これは別に平成15年度に内閣府を入れて御相談しまして、1つの様式を定めまして御照会いただくことになっています。その際に、非常に照会が増えたということもございまして、特商法に関しましては、一応、2週間以内にお答えしますよということで御了解をいただいておりますけれども、実態は1週間以内に対応させていただいております。

ほかのものにつきましては、特にそういう定めをしているところはございませんで、これはおおむねお受けするときには1週間以内に対応させていただきますということで、実質的

には3日以内ぐらいに対応させていただいています。

勿論、国会からの質問への対応とか、そういう緊急性を要する場合には即時対応ということをしていただいております。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。ほかにどなたかございましょうか。

どうぞ。

石川委員 現場を存じませんもので細かいことで恐縮なんですけれども、2点教えていただければと思います。

1つは、御相談対応されて、相談カードをデータとして蓄積されているということですが、具体的に各消費者センターの方にいただいた消費者からの情報に対して相談した件については逐一上がっているのか、要するに選択されてデータとして蓄積されているのか、それともすべての消費者からのアプローチが記録に残っておられるのかというところを一つ教えていただきたい。

もう一つは、相談カードを作成される相談員の方なんですけど、よく私どもで伺いますのは、相談員の皆さん、例えば週何日という形で勤務を交代されていると伺っておりますが、それぞれの御相談に対して責任を持ってカードをお作りになる方というのは決められておられるのか、それとも相談員のすべての方がこのカード作成に携わられて、なおかつそれぞれの情報についての検索の権利もお持ちになっているのか伺わせていただいてもよろしいでしょうか。

山形情報分析部長 消費生活センターによってそれぞれ方針がいろいろございますけれども、私どもは、これまでの運営で、いただいた相談については、すべてカード化して、P I O - N E T に登録してくださいということをお願いしております。

ただ、実際のところ、それが100%かどうかということは、先ほど自主的な協力に基づいて登録をしていただくということですから、それが必ず担保されているかどうかという確認までは取れません。

というのは、一昨年度、190万件を超えたということはございますけれども、これは例の架空請求に関する相談が非常に増えたということで、相談内容そのものは非常にシンプルなんですけれども、そういうことについては、やはり各地の消費生活センターの相談員の数ですとか、それから相談時間とか、いろんなことがあって、なかなか対応が難しいということで困っているという状況を消費生活センターの方からお伺いしたことはございます。

それから、相談カードをどういう形で共有され、あるいは作られているかということなんですけれども、これも消費生活センターによってさまざまですけれども、原則は当然相談を受け付けられた相談員が相談処理の過程できちんと記録を取られるということなんです。ただ、相談員が出勤になっていないときに、その相談者の方からまた連絡があったときに、新たな情報をいただいて、そこはちゃんとそれを受けた相談員が、その記録を補充していきます。

それから、相談処理をしていく過程で最終的にカードとして完成するときには、当然 P I O - N E T に送るということで、消費生活センターの中で決裁という手続をお取りになっているところは非常に多いようです。

最終的には、また別途御紹介をする機会があるかと思えますけれども、所長の決裁であるとか、相談課長の決裁であるとか、それもさまざまのようです。

それから、決裁に至るまでの相談カードの内容のチェックについては、相談員同士が相互にチェックをやっていらっしゃるところもあれば、職員の方がチェックをしてということで、その辺もいろいろとお話はお伺いしましたし、昨年末に登録期間の短縮についてどのぐらいの登録日数がかかるかということは内閣府と一緒にアンケート調査をさせていただいたときに、その辺の情報を少しいただきました。

ですから、特に全国的に統一されたパターンがあるというわけではないということでございます。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。

石川委員 ありがとうございます。

浦川座長 ほかにどなたか御質問はありますか。

どうぞ。

池山委員 法令照会のところで、警察、弁護士会、裁判所等ございまして、もう一つマスコミ等も一応一定の情報提供をなさると思うんですけれども、それぞれの情報提供はどの範囲まで、例えば事業者名というのは当然だと思うんですけれども、でも具体的に相談者の方にいろいろとヒアリングをしなければならぬということもあるのではないかなと思うんですけれども、その辺のところは、一切こういうところには御提供なさらないのかどうかということと、それから、弁護士会などでは、件数が 50 件程度と聞いているんですけれども、それはどういうことで数が決まっているのか、ちょっとお聞きしたいです。

山形情報分析部長 先ほど申しましたように、私も国民生活センターの情報提供規程に基づいて情報を提供しておるんですけれども、その前提として先ほどの電子計算機システムデータ取扱規則で、この範囲については各地のセンターの了解を取らなくて情報を提供してよいとなっております。まず、マスコミに対しては、いわゆる統計的な数字について事業者名を特定しない数字は照会に応じております。

それから、当然マスコミの方ですから、具体的にどういった相談なんですかということをもう少し具体的に聞かれます。これについては、相談事例をそのまま読み上げるようなことはしておりません。

ただ、これはおわかりいただけと思うんですけれども、同種の相談情報が多数あるときは、そういうときにはこういった相談というか、非常に丸めた話で、それもあくまでも都道府県レベルの地域も言いません。ただ、もう少しイメージを作っていただくために、そういう多数の事例の中から典型的なところを非常に丸めた形で御紹介することはございます。

それから、法令に基づく照会なんですけれども、これは少し性質が違いまして、警察署からの照会、これは義務的な照会ということで、最終的にいざとなれば、強制的に情報を取る権限がございますから、私どもは一応照会があれば事業者名を含めて、相談者の申出情報であるとか、内容を正確に確認していないとか、そういった留意事項は付けますけれども、一応照会の要請があれば、それには応えなければならないということで応えております。

ただ、事例については、これは正直申し上げて特段何件までという定めはないんですが、どうしても限られた職員で対応しているということで、これがものによっては何千件になるケースもあるし、極端に少ないケースもあるんですけれども、おおむね 50 件程度でよろしいでしょうかということで、相手の了解を得て 50 件ということで、今、対応させていただいております。

それから、弁護士法による照会も、これも弁護士の方にいろいろお伺いしますと、一応弁護士会が各弁護士の請求をチェックしているということですから、基本的にはそれに対応するんですけれども、ただ、これは訴訟や何かでオープンな場で使われることもございますから、一応事業者名を含めた照会には応じることはできるということで消費生活センターの御了解をいただいておりますけれども、その事例については、やはり同種多数の事例ということでやっていますし、例えば製品被害とか非常に特定されるようなものについては、一応消費生活センターの御了解をいただいで提供することを原則としております。裁判所からのケースもほぼ似たような形でございます。

この 50 件という数字も先ほど言いましたように、一応 50 件程度ということで御理解をいただいで提供しております。一応、新しい方から 50 件ということで対応させていただいております。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。ほかにどなたか御質問はございますか。

それでは、一応「苦情相談情報の収集と提供の現状及び利用ルールについて」という御説明はこのぐらいにいたしまして、次に「米国における消費者苦情の収集の仕組みについて」ということで、これについて事務局の方からよろしくお願いいたします。

藤崎国際室長 資料 8 に即しまして、御説明させていただきます。

「米国における消費者苦情の収集の仕組みについて」でございますが、こちらは米国や外国の 150 以上の組織が受け付けた詐欺関係の消費者苦情の情報が登録されるオンラインのデータベースでございまして、名前が Consumer Sentinel と言われております。アメリカの連邦取引委員会 (FTC) の方で運営をしております、運営開始は 1997 年、約 10 年という状況でございます。

Consumer Sentinel の意味ですけれども、Sentinel というのは、見張りですとか番人という意味でございますので、消費者のための番人ですとか、消費者のための見張り役という趣旨でございます。

このデータベースには、まず、アメリカは勿論ですけれども、アメリカ以外の国を含め

まして、1,000以上の民事及び刑事の法執行機関がアクセスできます。そして法執行の個別の措置のために活用することが可能になっています。

そういった個別の活用以外に統計的に消費者苦情の傾向分析を行うということにも当然活用されております。

運営主体は先ほど申し上げましたけれども、アメリカの連邦取引委員会でございますが、日本の行政制度に当てはめると、連邦取引委員会というのは、独立行政委員会のようなものだと思います。

消費者苦情情報の収集方法でございますが、これは言わばデータベースの入口に当たる方でございますけれども、(1)のところに掲げております組織の各データベースの方から Consumer Sentinel の方に情報が転送されるという仕組みになっておりまして、各データベースの1つとしては、まず、アメリカの公的機関、これは先ほどの連邦取引委員会そのもの、それからほかにインターネット犯罪苦情センター、司法省、それから F B I、また郵便監察サービス、それから各州の法務局などがございます。

もう一つアメリカの民間機関で Better Business Bureaus、全米消費者連盟などがございます。Better Business Bureaus といいますのは、言わば裁判外紛争処理サービス、ADR サービスも提供している民間の機関でございます。

3つ目でございますけれども、カナダの公的機関ですが、具体的には Phone Busters というのがございまして、これはカナダの警察が官民の協力を得て運営する詐欺対応の相談センターでございます。もう一つは、カナダの連邦警察ということでございます。

今、申し上げたようなところでも苦情情報を収集しておりますが、各機関の収集した苦情情報が Consumer Sentinel の方に転送されて、Consumer Sentinel のデータベースに集約されることになっています。

集約され、登録される情報の中身でございますけれども、(2)にございますように、概要としましては、消費者個人の連絡先、それから相手方事業者の連絡先、当然のことながら苦情の内容といったこともございます。

次の別紙を見ていただきたいと思いますが、少し詳細になっておりますが、例えば消費者の連絡先としましては、名前のほかに併せて年齢層というところも選択式で登録できるようになっています。また、住所などがございます。

それから、苦情の内容としましては、苦情の件名、これも種類が選択できるようになっておりますが、苦情の相手方事業者の住所ですとか連絡先、あるいは苦情の対象となっている製品とございますが、この製品というのは、いわゆる物としての製品だけではなくてサービスも入っております。

それから、事業者から最初に連絡があったときの連絡方法ですとか、事業者側から請求された金額あるいは実際に支払った金額、それから支払方法、例えばクレジットカードで支払ったかとか、現金で払ったとか、そういったこととございます。

それから、事業者側の代表者または販売者の氏名、それから事業者が消費者に連絡をし

た日時ですとか、あと自由記入方式になってはいますが、消費者が実際に直面した問題について個別に記入できるようになっております。

先ほどの1枚目に戻りますけれども、これらの情報につきまして、消費者がFTCのホームページで掲載されております苦情登録のフォーマットというのがございまして、これに記入することによって入力することも可能でございます。

実は、先ほど別紙で御説明した項目は、まさにホームページに載っております苦情登録フォーマットそのものから私の方で少しまとめてピックアップしたものでございます。

実態の方でございますが、2005年の登録情報は、約69万件、それから内訳は、なりすまし詐欺、インターネットオークション関係、外貨関係、通信販売・カタログ販売というものが割合としては多くなっている状況でございます。

今申し上げたのは、苦情情報のデータベースの入口の方の話でございますが、次はデータベースに蓄積された情報の出口、つまりどういうふうにご利用されているか、あるいはそれが活用できるかということでございます。

3.の方ですが、(1)にありますように、運営主体である連邦取引委員会と秘密保持協定を個別に締結して会員となったさまざまな機関がありまして、アメリカ国内ですと、90以上の連邦の法執行機関、それから各州の法務局を含む1,000以上の州、あるいはもう少し狭いエリアの法執行機関がございます。

それから、カナダとオーストラリアの法執行機関も秘密保持協定を締結して会員となっております。これらの協定を締結して会員となったメンバーは、アクセスが制限された安全なウェブサイトからオンラインでデータベースにアクセスしまして、そこに登録されている情報を自らの機関による法執行のために活用していくことが可能になっております。

この連邦取引委員会によりまして、ここ2年間だけでConsumer Sentinelを活用する法執行機関は数百の法執行措置を取っております。それによって約数百万ドルが消費者に還元されたと見積られている状況でございます。

簡単でございますけれども、基本的には今回御紹介させていただいたのは、連邦取引委員会がホームページでConsumer Sentinelについての情報を一般も見られるように提供しておりますので、そこからピックアップした情報を中心に今回、まとめて御紹介させていただきました。

非常に簡単ですが、以上です。

浦川座長 どうもありがとうございます。ただいまの御説明に何か御質問はありますでしょうか。

藤崎国際室長 補足をさせていただきますと、PIO-NEETの現行運用との違いという点で1つ申し上げますと、例えば消費者が先ほどの苦情を登録するためのフォーマットに記入するに際しまして、記入してこの情報が登録された暁には、法執行機関が登録された情報を活用することが可能になっておりますということが、そもそも注書きで明らかにされております。

ですから、法執行機関が活用しうるということが最初から前提となっていて、消費者の方もそれを知った上で自分の苦情情報を登録しているという状況でございます。

浦川座長 どうぞ。

田口委員 アメリカのシステムは、情報の収集の仕組みということのようなんですが、苦情の処理といいますか、相談対応というのは、これとは別途に仕組みがあるということでしょうか。

例えばカナダの Phone Busters ですと、詐欺対応相談センターということですので、あなたの相談についてはこれこれこうですねという助言とか、場合によっては事業者等との間であっせんをするとか、そういった業務はこの仕組みとは別にあると理解してよろしいんでしょうか。

藤崎国際室長 まず、中心的に運営をしておりますアメリカの連邦取引委員会の方では、勿論電話などでも苦情を受け付けますけれども、そもそも連邦取引委員会は、受け付けた苦情を個別に解決する権限を持っていないと言っております、例えばどのような法律が関係するかといったアドバイスはすると思っておりますけれども、その個別の苦情について、あっせんですとか、調停をするということはやっているか確認していません。

ただ、先ほどのカナダの詐欺対応相談センターですとか、ほかにも幾つか苦情センターというのがありますが、そういったところでは、受け付けた苦情を何らかあっせんしているとか、そういうことがあり得ると思えます。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。

田口委員 はい。

浦川座長 ほかに何かございますか。

どうぞ。

高橋委員 そうしますと、アメリカでは、いわゆる消費者問題についての A D R みたいな機関というのは特別にないんですか。

藤崎国際室長 このペーパーにさきほど出てまいりましたが、米国の民間機関で Better Business Bureaus というのがありますが、これは民間の機関ですけれども、A D R サービスをやっているところがございます。

浦川座長 2 . のところにある各機関が集めた情報も F T C の運営する Consumer Sentinel にも入るし、F T C 自身もこのためにデータを集めている、こういう形になるんですね。

藤崎国際室長 さようでございます。

浦川座長 そうすると、下の方の機関は A D R とか相談業務をやって、その中で情報を集めることもあるし、F T C の方は、必ずしも相談業務はやらないで、消費者からの苦情を集めるという形になりますか。

藤崎国際室長 そうですね。それで各機関、例えば郵便監察サービスというところがありますが、そういうところでも自ら当然ホームページを持っておりまして、苦情情報を登

録するためのフォーマットをそこに掲載しておりますので、最終的に Consumer Sentinel に入ってくる情報を登録する窓口はいっぱいあるという状況だと思います。

浦川座長 よろしゅうございますか。ほかに何か御質問はありますか。

それでは、今日御説明を受けるところは終わったわけではありますが、ただいまの御説明に限らず、本日の会議を通じまして、何か今後こうあったらいいのではないか、あるいはこういう点を要望したいというような感想あるいは御意見がございましたならば、この際御発言をいただきたいと思いますが、どなたでも何かございますでしょうか。

下谷内委員どうぞ。

下谷内委員 私どもは、各地の消費生活センターの相談員が会員になっている全国組織でございます。国民生活センターさんが出されました資料5につきまして、こういう細かい規定がされているということを知りました。その中の3ページの最後のところに「3. P I O - N E Tの情報は『消費者の生の声』である」ということです。やはり現役の相談員さんの声や、私どもも窓口もございますのでわかります。寄せられました相談に関しまして、御相談者自身が、自分の情報がどのようになっていくのかというのを、ここに国民生活センターさんも書いていらっしゃるように、家族にも知られたくない、会社にも知られたくないという方々が非常に多くございます。特に4番目の中でも、消費者が自分の相談内容をしっかりと秘匿され、それが他の目的に使われることは想定していないところ、そういうことを含めて、各地のセンターと国民生活センターの信頼関係が構築されているということが書かれておりましたので、こういう基本的なこととして、今後、この会議を進めていただければと思っております。

浦川座長 ほかにどなたかございますか。

遠藤委員どうぞ。

遠藤委員 大阪府で、現場で消費者センターとしていろいろ国センさんと同じような立場で相談を受けています。

それと情報の取扱いについても、内規によく似たものを我々も持っておまして、基本的には同じことかなと思います。それで、悩んでいるところも多分同じだろうと思います。要するにマスコミからの提供要請をどうするのかとか、我々現場で言えば、もっと業界団体からいろんな問い合わせがあります。

例えば信販の関係で、どここの加盟店は大丈夫かとか、我々地方自治体として消費者の方の相談を受けます。受ける前提で、今、おっしゃられましたように、やはりプライバシーを守るといいますか、安心して相談をいただくという環境を作るというのが絶対条件だと思うんですけども、もう一方、我々とすれば、私どもは条例を持っておりますし、一方で特商法に基づく処分の一定の権限というのも知事が与えられておりますので、一方でそれをやらなければいけない。

特に今どきの状況からいきますと、事業者に対して厳しくこれを対応していくということが非常に要請されておまして、私ども議会とか、ぶっちゃけていうと監査とか、なぜ

もっと厳しい対応ができないんだと、要するに事業者名の公表とか、そういうことができないんだということが言われていました。

そういうときには、必ず消費者から寄せられた情報を正直言うと最大限活用したい。勿論プライバシーを守った上で、ただ消費者からの情報ということなので、精査されていないという制約があるにしろ、どの業者に関しどういう苦情があると、次の段階に踏み込んでいきたいと、具体的に言えば、調べていくということなんですけれども、そういう意味では、そういうのを最大限に利用したいということ。

これはできない相談なのかもしれませんが、いろんな団体とも情報の提供なんかで、かなり具体的な相互のやりとり、例えば団体訴権の場合の受け皿となるような団体に対してどうなのかとか、いろんな信販の業界等についてどうなのか、プライバシーがどこまで守られるかというのがあるんですけれども、その辺との情報交換というのが何とかできないものかなという思いであります。今は全然やっていませんけれども、処分をするという立場からいくと、そういう情報を最大限活用して、被害の拡大の防止に役立てたいというのが率直な思いです。

ですから、そういうことも含めて今後対応できるような方策がないものかどうかということもやっていただければというのが希望です。

浦川座長 ほかにございますか。

どうぞ、池山委員。

池山委員 資料2の検討会議のところで、省庁からのいろいろな要請というのは確かに大切ですし、昨今の本当にひどい製品の被害なんかを見ておりますと、省庁同士とにかく日常的にネットワークを作っていただいて、本当に消費者の安全のために有効にとは考えております。

ここで消費者契約法に伴う適格消費者団体への情報提供など、新たな役割が求められると、ここにも書いてありまして、これはすごく大事な問題だと思うんです。やはり国民生活センターがどのようにこれに対応するかということが、各自治体のセンターの情報提供というところにも大きくつながってくると思います。

確かに個人情報というのは大事にしたいと思えますし、私個人も自分が被害を相談したものが、何か知らないところで自分が確認していないうちに活用されるというのは、ちょっといい気持ちはいたしませんので、そこは確かに大事なところでございますけれども、やはりこのひどい消費者被害の拡大も、私なんかだと考えられないような事態に対しては、少し踏み込んで本人の確認、さっきアメリカの例を見ましたら、本人の確認をきちんと取るとか、いい意味での自己責任というんですか、そこら辺のところをどうきちんとつなげていくかということが大事なことだと思いますので、この辺のところもここで是非論議させていただければと考えております。

浦川座長 どうもありがとうございます。

田口委員どうぞ。

田口委員 P I O - N E T の情報をいろいろな面で活用していくというのは、時代の要請としてあると思いますが、今日、資料5で御説明させていただきたいと思ったのは、P I O - N E T の情報というのが、そもそも相談処理のための情報であるということです。

相談処理のための情報であるがゆえに、相談者あるいは相談内容の秘密が決して外に漏れることがあってはならない。それが相談処理のシステムを消費者にとって信頼性のあるものとして運用していく上での大前提になっているということでもあります。それを法の執行等にどう活用していくかということを考えるに当たっては、相談処理の仕組みとしての信頼性を決して損うことがあってはならない。そこを大前提として考えていく必要があるんだらうということで資料5の3ページ目を御説明させていただいたわけでございます。

また、そういう考え方に沿って、法令に基づく照会への対応もルール化をしているわけですが、今日、内閣府から御説明をいただいたアメリカの例というのは、これは要するに情報を集めるシステムということで、苦情相談の処理のシステムは別になっていて、情報を集めるためのシステムとしてこういうものがある。その範囲では、それをいろいろなところに活用するというのは比較的自由度が高いと思うんですが、今、我が国で問題になっているP I O - N E T をどう活用していくかという点については、そもそも相談処理のシステムであることから、この信頼性、消費者が安心して相談できるということとの調和をどう図っていくか、そこを常に念頭に置いて考えていかなければいけない。それがこの検討会議での大きなテーマではないかと思います。

堀田官房審議官 事務局が余りよけいなことを言うのもあれなんですけど、結局相談者の方が自分の問題をともかく処理してほしいのか、あるいは悪質業者がいるとか、危険な商品があるといったことを相談処理といった場合、個別のその人の問題の処理なのか、まさに問題の根源である悪質業者なり、そういったものをなくすところまで処理することを考えているのか、そこは個々の消費者は全くいろんな方がいらっしゃって、今、P I O - N E T というのは、いろんなものが全部入ってきているということで、そこはある程度P I O - N E T の情報の性質を区分けできるのかどうか、その辺のところの議論も必要なのかと思います。アメリカのシステムというのは非常に明解で、これは執行のためにやるということで、日本のシステムはそもそもそういう目的で作られたわけではないわけですから、そちらにどの程度転用できるのか、そのところのある程度クリアーなラインというのはどの辺なのか、その辺のところを是非御議論いただきたいと思っております。

田口委員 全く同じ趣旨で同感なんですけど、我々のシステムというのは、要するに消費者のためにこういうシステムを運営している。では、消費者のためというのはどういうことかということ、消費者にもいろいろな側面がありまして、自らトラブルに遭った人は、そのトラブルを適切な形で安心して解決をしてほしい。相談者としての消費者と、他方そういうトラブルにまだ遭ったわけではないけれども、遭うことが可能性としてできるだけ少なくなる、そういう社会にしていかなければいけない。消費者がトラブルに遭うことがないような環境整備、法執行をきっちりしていくための仕組みというのも考えなければいけ

ない。そのいわば調和を、今回の問題について考えていかなければいけないということだと思います。

浦川座長 これは元に戻ってしまう話なんです、P I O - N E T に関してですが、消費者センター等で受け付けた相談事例の中で、相談当事者の個人情報とは抜いた形で国民生活センターの方の P I O - N E T に登録されるという理解ですね。

そうすると、P I O - N E T のデータの方から遡及してもう一遍元のデータに戻ることはできるんですか。

山形情報分析部長 できます。消費生活センターは当然個人情報も入った情報を持っています。先ほど言いました直接作成システムには住所も名前も全部電子化されたものが入っています。その情報と合わせると特定できるということになっています。

浦川座長 そういような要求には応じてはいるんですか。

山形情報分析部長 国民生活センターが相談を受け付けたものについて自分の情報を知りたいという場合は、そちらの方で対応することになっています。P I O - N E T で対応するということはしておりません。

浦川座長 ありがとうございます。

どうぞ。

遠藤委員 今の座長の御質問で、当然私どもの段階では、地方自治体として受ける段階は、当然どこのだれだというのは全部わかっています。それを P I O - N E T で送るときは、それを消します。

したがって、ある業者について、例えば特商法のいろんな問題があったときに、どうしても消費者までさかのぼって聞かないと立証できない、あるいは契約書がどうというときは、多分国センを通じてだと思えるんですけども、経産省から、具体的には私どもでしたら近畿の経済産業局から、このセンターのこの相談について消費者の人と話をさせてほしいとか、そういう問い合わせが我々にまいります。

我々は、一応大阪府として市町村の消費者生活センターに対して、こういう要請があるけれども受けられますかということを実際にセンターに聞いて、消費者の方は自分のことが解決したからもういいと、勘弁してくれという人もいるし、やはり頑張って協力を何ぼでもするよという人もいらっしゃるんですけども、一応、そういう形で本人の了解をいただいて、もし本人が O K ということになれば、近畿経産局の方がいろいろ事情を聞かれて証拠となるような物件を集められると、そういう流れかなと思います。地元では最近その数が非常に多いんです。そういう状況でございます。

浦川座長 ほかに何か御意見はございますか。

どうぞ。

山形情報分析部長 今のお話なんですけれども、消費者までさかのぼりたいと省庁からの依頼がある場合は、原則として私どもから消費生活センターの方にこういう要請が来ているんですけども、どうですかと、法令照会の場合にも警察署なんかの場合は、そうい

う要請もございます。そういう対応をしています。

ただし、経済産業省の特商法に関してだけは、平成15年に経済産業省から直接消費生活センターの方に問い合わせをしたいというお申出がございまして、それで随分内閣府ともいろいろ議論させていただいて、それを受け入れる方向でということで、そのときも全国の消費者生活センターにこういう要請が来ているけれどもどうでしょうということで、全部御了解をいただいて、その後、対応するようにしました。ですから、特商法に関しては、今は経産局から直接消費生活センターの方に問い合わせが行くことを例外的に認めているという形になっております。

あとは、今のところすべて内閣府を通じた照会については、国民生活センターから消費生活センターの方にお問い合わせをするということをやっております。

浦川座長 ほかに何か御意見はございますか。

石川委員どうぞ。

石川委員 私は、事業者側という形になりますが、企業におきましては、やはり消費者対応をしっかり体制をもってやっていきたいところでございます。それとってみれば拡大被害を発生させているような悪徳企業の線引きは是非そういう形でははっきり、また拡大被害を発生させるようなことは、できるだけ抑えていきたいと考えております。

そういう意味では、やはりこういった情報が公になり、事業者側からもアクセスをさせていただいて、その情報を逸早くいただくという体制が非常に大切になってくるのではないかと考えております。

それと同時に、企業自身も同様に消費者対応、御相談対応をさせていただいているわけでございますので、センターさんを通じていただく情報というのは、企業にとりましては、特にそういった執行体制を持っている企業にとりましては、一つの情報の中の一部分という形で情報をいただくわけですが、そういう意味では進んだと申してはいけないと思うんですけれども、ある程度の仕組みを持っている企業にとりましては、おそらくは自らが対応している情報というのも今後はきちんと同じ土俵に乗せて、逸早く拡大被害等が起きないようにということでお互いに進めていくべきではないかと考えています。

どうしても企業自体は、いろいろな形で、できるだけ消費者に迷惑をかけないということを考えていくわけですが、それでもお客様、消費者に見つけていただく不備というのは、どうしても0%にはなりません。そこで発見できる情報というのは多々ございますので、そういったことが逸早くお互いに情報共有することで、迅速な対応ができるように、そういう形でこのお話し合いの中にも参加させていただきたいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

浦川座長 ほかに何か御意見はございますか。

高橋委員の方から何か御意見はございますか。

高橋委員 特に個人情報保護等についてどういうふうに適切に守られるのかどうかということについて、いろいろと考えていきたいと思っています。

実際にどのぐらいの情報が出てくるのかどうか、まだよくわかっていないところがありますので、特に個人情報だけ抜いて、実際、他の情報と突合することで特定できるような情報がないのかどうかとか、その辺のことについてもいろいろと実際に見ながら少し考えさせていただきたいと思っています。

浦川座長 どうもありがとうございました。先ほど国民生活センターの方からお話がありましたように、このシステムは、本来的な相談業務の中で開発されてきて、発展してきました。ただ、皆様のお話の中にもありますように、この情報を活用するというのは、確かに必要になってきています。その辺のところはどういう形でこれを利用できるのか、またその際にどういう問題が起きるのか、この辺のところをこれから詰めていかなければいけないかと思っていますが、この際、何か御意見はございませんでしょうか。

どうぞ。

下谷内委員 今、国民生活センターから情報の提供ということがありました。先ほどの資料の中にもございましたように、各省庁が経産省を始め、農水省などの問い合わせが来てございますが、それに対する提供はされているのですが、しかし、中央省庁とか、いろんなところが持っている情報というのは、どのように国民生活センターに提供されているのでしょうか。

例えば私どもとしては、一人ひとりの御相談者はまさかそういうことに使われると思って御相談していらっしやらないと思います。ときどき私は相談をしていてすごく切なくなるのは、御相談者の人生とか家族を背負うこともあります。ですから、情報は見た人が見ればすごく特定されるんです。

私は、先日あるところから、こういう調査をしたいが、事例が少ないので何かありませんかと聞かれて、ぱっと見たときに、私が8年前に受けた相談そのものでした。商品事故で一般的なことしか書かれておりませんが、非常に特定されるようなものだったんです。

そういうものを提供するのであれば、やはり経産省なんかもいっぱい持っていらっしやると思います。これから製品事故報告が義務化されます。その情報というのはいただけるかどうか、そこところが問題ではないかと思っています。

相談員といたしましては、それらを基にして始めて1件1件の相談を普遍化させていきたいという思いがあるわけですが、是非そこところもよろしくお願ひしたいと思っています。

浦川座長 どうぞ。

田口委員 現在、各省庁が持っているトラブル情報等に関し、国民生活センターなり地方の消費生活センターが直接入手するというルートは特にございません。

それから、高橋委員のおっしゃった、個人が識別し得る情報といいますか、他の情報と突合することによって個人が識別し得る情報、これが非常に重要な問題でございます。P I O - N E Tにはダイレクトに個人識別情報は入っていないわけですが、今、下谷内委員がおっしゃったように、苦情の概要を見ただけで、見る人が見れば、これはあの案件だ

というのが十分わかり得る、そういうものがかなり考えられるわけです。

事業者の方へこういう苦情が出ていますよというのを、やや一般的な形で示しても、それが当該問題に関わっている事業者あるいはその関係者がご覧になれば、あの地区のあの案件が、今、こういう形でP I O - N E Tに上がってきているのかというのが分かることは十分あります。

それは実際に相談された方からすると、そのリアクションが何らかの形で返ってくる、あるいはどこか知らない場で自分の案件が取り上げられているということになると、それは大変意外感を持つということで、そういうことがあると、自分は単に最寄りのセンターに相談しただけなのに、自分の案件が別の場で俎上にのぼっているということだと、おちおち相談にも行けないということにもなりかねません。

そこが非常に難しいところでして、石川委員からも御指摘がございましたけれども、事業者への提供については、なかなかそういうリアクションなり、波及ということを見ると、慎重にならざるを得ないということです。

高橋委員 実は、私は内閣府の審査会の委員をしております、一番広い、だれでも請求できる制度で、今の特定可能性の問題は、かなり厳格に考えなければいけないということで、今、議論しているわけですが、ですから提供する範囲がどの方なのか、どの範囲の方までこの情報が伝わっていくのかということ想定した上で、そういう特定可能性がないような形でどこまで情報を出せるのかというのは、やはりいろいろと仕切っていただかなければいけない問題ではないかと思って、先ほどのお話をさせていただいたということでございます。

浦川座長 どうぞ。

堀田官房審議官 先ほどの下谷内さんの御質問とも関係するんですが、経済産業省とか農林水産省とか、それぞれ相談員の方がいらっしゃっていて情報を集めておられます。

先般の国民生活審議会のときに、経済産業省の主張としては、今のP I O - N E Tの仕組みの中に自分たちも入って、そこで情報を共有したいという意見がございました。

したがって、彼らが持っている情報もP I O - N E Tという仕組みの中に一応入ってきますから、メンバーになれば共有するんだということだと思います。農水省からはそういうことは聞いておりませんが、たしか国民生活審議会ではそういうことを言っていたと思います。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。

それでは、池山委員。

池山委員 それで、今、お答えをいただいたようすけれども、各省庁への相談が国民生活センターへの相談と同じような性格のものなのかどうか、そういうものでしたら、一緒になるということも十分だと思うんですけども、その辺が私はよくわかりませんので、そういうものかどうなのかということと、それと、勿論本当に直接相談現場で相談を受けていらっしゃる下谷内さんのような方は本当に身につまされていらっしゃると思うんです

けれども、ただ法執行その他具体的な事業者を規制ということになりますと、やはりかなり個別ですし、いろいろと被害に遭った方に状況などもお聞きしたりということも当然それがありませんと、そんなに簡単に業者を規制したり、消費者団体訴権制度を利用することはできないと思うんです。

そこら辺のところを、さっきから皆さんがおっしゃっているように、今の国民生活センターの大変利用できる情報のところで、今の決まりの中で、どう活用し、生かしていくのか、たくさんおっしゃっていたみたいに、そもそもそうなんだから別なものにして分けるとか、そういうこともあるかと思えますけれども、やはりその辺をここできちんと議論していきたいと考えております。

浦川座長 確かに苦情を通報するような情報と、それから自分の抱えているトラブルを相談するような情報という2種類があって、多分P I O - N E Tの中にもそれが混ざっているんでしょうけれども、本質的には相談する情報が多いということなんでしょう。その辺のところを含めて、今後どう考えていくかというものもありそうだと思います。

ほかに何か御意見はございますでしょうか。

どうぞ。

西国民生活局長 資料6のデータ取扱規則について、原則として全国の消費生活センターに照会して同意を得るというお話だったと思うのですが、資料7については関係あるんでしょうか。

山形情報分析部長 資料6は、全消費生活センターと本当に同意しなければいけないんですけれども、資料6にある「内部規程でこうします」と書いてありますので、内部規定が指している資料7は、私どもはこういう考え方で運用していますということになります。

資料7の情報提供規程はP I O - N E Tだけのものではなくて、国民生活センターが出すすべての情報に関する情報提供の規程です。

西国民生活局長 そうすると資料7は基本的に国民生活センター独自で作っているということですか。

山形情報分析部長 資料7に関してはそうです。それで、国民生活センターがP I O - N E T情報を使った場合は、こういう情報提供をします。そういうことで、P I O - N E Tの利用に関しまして、資料6の方で国民生活センターにそれだけの特別な立場を認めていただけますかと、そういうことでお尋ねをしているという関係になっています。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。ありがとうございました。

それでは、本日予定しておりました議題は、一応これで終わりましたので、今後の予定等につきまして、事務局から御説明をお願いしたいと思います。

西村消費者調整課長 第2回目を10月の半ばか下旬ということで、皆さんの御都合をお聞きしてございますが、まだ全部判別しておりませんので、恐縮ですが、皆さん全員の御都合がわかった時点で、来週初めにでも個別に日にちをお知らせするというところでやらせていただきたいと思います。

場所は、先ほど言いましたように、国民生活センターの品川事務所でと思っています。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。今後大変短期間に8回にわたって議論をして、何とか3月中にはとりまとめをするということでもありますので、個別的な議題についてもおおよそどうということが予定されているか、もう出ておりますので、皆様の方から何かこうあるべきだという御意見があれば、事前に事務局等にお知らせをいただければと思っております。

事務局の方からほかによろしいでしょうか。

西村消費者調整課長 特にございません。

浦川座長 それでは、本日の検討会を以上で閉会させていただきます。長時間にわたり御協力いただきましてありがとうございます。