

# 第1回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 議事要旨

1. 日時 平成18年9月29日(金) 14:00~15:45

2. 場所 内閣府本府庁舎 5階特別会議室

3. 出席者

(委員) 浦川座長、池山委員、石川委員、遠藤委員、下谷内委員、高橋委員、  
田口委員

(事務局) 西国民生活局長、堀田大臣官房審議官、川口総務課長、井内消費者企画課  
長、西村消費者調整課長、藤崎国際室長

4. 議事概要

(1) 内閣府から、設置趣旨及び運営要領(案)、検討スケジュール(案)について説明した後、検討の結果、各委員から原案のまま了承された。

(2) 国民生活センターから、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説明が行われた。委員から出た意見は、以下のとおり。

各省庁からの資料要求に対する回答には、だいたいどのくらいの期間を要するのか。

内容によるが、経済産業省からの特定商取引法に関する照会については、経済産業省との合意により2週間以内に回答するとしているが、実態は1週間以内に回答している。

その他については、1週間以内に回答としており、実態は3日以内に回答している。国会対応など緊急性を要するものについては、即時対応としている。

PIO-NETに登録される消費者からの苦情相談情報は、すべてのデータか、それとも選択されたデータなのか。

消費生活センターにより方針は異なるが、国民生活センターとしては受けた相談についてはすべてPIO-NETに登録するようにお願いしている。

相談員は、交替制の勤務が多いと聞いているが、相談受理者が入力作業を行うのか、別に入力担当者がいるのか。

原則は、相談を受理した者が入力する。ただ、受理者が不在時にその相談について別の者が対応した場合、補充の入力をすることはある。

PIO-NETに登録する前に、地方公共団体内部で決裁をしているところが多い。内容については、相談員が相互にチェックするところや職員がチェックするところとまちまちである。

警察・弁護士・裁判所等の法令照会、マスコミ等に対してはどの範囲まで情報提供するのかが、事業者名だけではなく、相談者へのヒアリングが必要な場合もあると思うが、弁護士会等へは、事例の回答が50件程度までとのことだが、その基準はどういうものか。

マスコミに対しては、統計的な数字で事業者名を特定しないものについて、照会に応じている。事例については原則として出さないが、個別の相談事例を一般的典型的な事例に要約して情報提供することもある。

法令照会は法令の趣旨によって異なる対応をしている。

件数については、限られた人員で対応しているので、相手の了解を得て新しいものから50件程度で対応させてもらっている。

(3) 内閣府から、米国における消費者苦情の収集の仕組みについて説明が行われた。委員から出た意見は以下のとおり。

アメリカのシステムは情報収集の仕組みのようだが、苦情の処理は別の仕組みで行われているのか。

本システムの運営主体である連邦取引委員会(FTC)は、個別の事案を解決する法的な権限を持っていないが、関係法令についてのアドバイスはやっている模様。カナダの詐欺対応相談センター等では、相談の処理もしていると思われる。

アメリカでは、消費者法制におけるADR機関はないのか。

資料にある米国の民間機関であるBetterBusinessBureausは、ADRサービスを行っている。

FTCへ苦情情報を寄せている各機関だけでなく、FTC自身も苦情情報を登録しているのか。

FTC自身で集めた苦情情報と他の機関で集めた苦情情報の両方が一つのデータベースに登録されている。例えば、郵便監察サービスでは自らのホームページにおいても苦情情報を集めており、登録するための苦情情報を集める窓口が沢山あるということである。

(4) その他意見交換

国民生活センターが情報提供にあたって、細かい規定に基づいて提供しているという事実を初めて知った。相談者によっては、相談内容等を知られたくない人もいる。「消費者が自分の相談内容が秘匿され、他の目的に使用されることを想定していない」という消費者と消費生活センター、国民生活センターの信頼関係を守るということを基本に会議を進めていただきたい。

相談を受ける前提としてプライバシーを守る、安心して相談できる環境を作ることが絶対条件である一方で、地方公共団体では条例もあり、特定商取引法

の執行など事業者への厳しい対応が求められている。苦情相談情報が精査されていないという面はあるが、消費者のプライバシーには配慮した上で最大限活用して消費者被害の防止に努めたい。また適格消費者団体等各種団体との情報交換も今後できたらよいと考えている。

省庁同士の日常的なネットワークを作ってもらい、消費者の安全を守ってもらいたい。適格消費者団体への情報提供にあっても、国民生活センターの対応が地方の消費生活センターへ与える影響は大きい。個人情報保護は大事だが、現在の消費者被害のひどい状況をなんとかしてもらいたい。アメリカの例のように、消費者本人の確認をとった上での、よい意味での自己責任の原則も大事だと思う。

PIO-NE T情報を活用することは時代の要請である。しかし、そもそも相談処理のためのシステムであり、相談の秘密が守られるというシステムに対する信頼を損なってはならない。それが法の執行への活用を検討する上での大前提だと思う。アメリカの例では、情報を集めるためのシステムであり、PIO-NE Tに比べると情報活用の自由度が高い。PIO-NE T情報の活用と消費者が安心して相談できる環境との調和をどう図っていくかが大きなテーマである。

PIO-NE Tには、苦情相談情報のうち個人情報を抜いた形で登録されるということだが、元データへはさかのぼれるのか。元データに対する照会について、国民生活センターは対応しているのか。

元データにさかのぼる方法はあるが、国民生活センターではその照会には応じていない。

地方公共団体では、どこの誰からの相談かわかっている。法執行に相談者から事情聴取の必要があるという理由で個人情報に関する照会が来た場合、受け付けた市町村の消費生活センターへ確認するが、消費者には自分の相談は解決したからもういいと言う人もいるし、いくらでも協力すると言う人もいる。最近、そういった照会の数が増えている状況である。

事業者としても、消費者対応をしっかりとやっていきたいところであり、悪質事業者との線引きはしっかりしたい。苦情相談情報が公になり、事業者側にも情報が届くというのは大事である。それと同時に、消費者対応の仕組みを持っている企業にとっては、企業が持っている情報も同じ土俵にのせれば、拡大損害防止に役立てることができると考えている。

個人情報保護については、個人情報だけ抜いても他の情報で個人が特定されることがないのか等、今後よく考えていきたい。

国民生活センターから各省庁に情報を提供しているのはわかったが、逆に各省庁から国民生活センターへの情報提供はあるのか。相談内容によっては、内容を読

んだだけで個人は特定できるものもある。苦情相談情報はそういった性質のものであり、各省庁に対して一方的にP I O - N E Tの情報を提供するだけでなく、逆に各省庁からも情報を提供していただきたい。

国民生活センターに対する各省庁からの情報提供については、現在そういうルートはない。

個人が識別できる情報はどこまでかというのは、非常に重要な問題。P I O - N E Tには直接の個人情報が入っていないが、内容によっては個人が特定されるものは多数ある。事例を一般的な形にして事業者へ情報提供しても、関係者が見ればどの案件かわかる。相談者にとっては、自分が知らない間に別の場所で自分が相談した内容が取り上げられているというのは「意外感」を与え、安心して相談できなくなる。

提供の相手方がどういったところなのかをしっかりと見極めた上で、提供できる情報がどのくらいまでか、区分を仕切っていかなければならない。

各省庁へ寄せられている相談は、国民生活センター等に寄せられている相談と同様のものなのか。同様であれば一緒にしても問題ないと思う。法執行には、相談者への事情聴取などが不可欠であり、個別の情報がないとできない。今の決まりの中で、情報をどう活用していくのか、または別の枠組みを立ち上げるのか、今後考えていく必要がある。

以 上

<p>本議事要旨は、議事の内容を事務局の責任で取りまとめたものです。 本議事要旨は、暫定版のため、今後修正があり得ます。</p>
--

( 問い合わせ先 )

国民生活局消費者調整課

T E L : 0 3 - 3 5 8 1 - 1 0 2 5