

苦情相談情報の
効果的活用のための検討会議
第2回議事録

内閣府国民生活局消費者調整課

第2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10月18日（水） 10:00～12:00

場 所：国民生活センター5階特別会議室

1．開 会

2．議 題

（1）PIO-NETの利用について

（2）ヒアリング対象（案）及びアンケート調査（案）について

（3）その他

3．閉 会

苦情相談情報の効果的活用のための検討会議

委員名簿

- 座長 浦川 道太郎（早稲田大学大学院法務研究科教授）
- 委員 池山 恭子（東京消費者団体連絡センター事務局長）
- 石川 純子（社団法人消費者関連専門家会議事務局長）
- 遠藤 裕司（大阪府消費生活センター所長）
- 下谷内 富士子（社団法人全国消費生活相談員協会理事長）
- 鈴木 一光（仙台市消費生活センター所長）
- 高橋 滋（一橋大学大学院法学研究科教授）
- 田口 義明（独立行政法人国民生活センター理事）

第2回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議

出席者

- 座長 浦川 道太郎（早稲田大学大学院法務研究科教授）
- 委員 池山 恭子（東京消費者団体連絡センター事務局長）
- 遠藤 裕司（大阪府消費生活センター所長）
- 下谷内 富士子（社団法人全国消費生活相談員協会理事長）
- 鈴木 一光（仙台市消費生活センター所長）
- 高橋 滋（一橋大学大学院法学研究科教授）
- 田口 義明（独立行政法人国民生活センター理事）
- 事務局 堀田大臣官房審議官、井内消費者企画課長、
西村消費者調整課長、田村消費者調整課長補佐

浦川座長 それでは、定刻になりましたので、ただいまから「第2回 苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」を開催いたしたいと思えます。

本日は、場所が違っておりましたが、皆さん間違わずに無事に到着して御同慶の至りです。

今回は、鈴木委員にも御出席いただいておりますので、改めまして御紹介申し上げます。

仙台市の消費生活センター所長の鈴木委員でございます。

鈴木委員 仙台市消費生活センターの鈴木と申します。今回は年度当初から予定されていた事業がございまして、大変失礼いたしました。どうかよろしくお願いいたします。

浦川座長 よろしくをお願いいたします。

それでは、早速議事に入らせていただきます。なお本日は、お手元の資料のほかに国民生活センターからの説明に際しまして別途資料が配付されますが、その資料につきましては、議題の終了後回収させていただきますので、御了解いただきたいと思います。

また、回収する資料に関する説明及びそれらに関する質疑応答に関する部分は、議事要旨、議事録の公開に際しまして、その記載を場合によっては省略することといたしますので、あらかじめ御了承いただきたいと思います。よろしゅうございましょうか。

それでは、議題の1「P I O - N E Tの利用について」、国民生活センターより御説明をお願いいたします。

それでは、事務局の方から資料を配布していただきたいと思います。

(資料配布)

浦川座長 皆さん資料は渡りましたか。それでは、よろしくお願いいたします。

山形情報分析部長 それでは、お手元の、さきに内閣府の方から配布させていただいた資料1「P I O - N E Tに登録される消費生活相談情報の記載方法と検索の仕組み」をベースに説明させていただきます。

それから、今お配りしました資料の中、一番上にあると思うんですが、消費生活相談カード、これを説明の中で適宜御紹介しますので併せてごらんください。

P I O - N E Tに登録されている情報が、消費生活センターの相談員が消費者からの苦情相談を聞き取った、いわば相談者の生の声の記録であるということについては、前回御紹介したとおりです。

前回、相談員が消費者からの苦情相談を受けるときに最初に行うのは、消費者からの聞き取りであるということを申しましたけれども、お手元にお配りしました消費生活相談カードを、ごらんになっておわかりのように、非常に多くの項目があります。表と裏両方あるんですが、実は、この項目のほとんどが、実際の相談処理の過程で、その解決を目指すために相談員が把握しなければならない事項ということになっております。ですから、相談員の聞き取り作業はこの全項目を対象に、聞き漏らしのないように行う必要があります。

この聞き漏らしがないように聞き取りを行うということが、その相談の解決のために最も必要なことになっているわけです。そしてまた、これがP I O - N E Tに登録された後

に、この情報が有効に活用されるために、その相談の全容が漏れなく適確に記録されるということのためにも必要だということです。

そういう意味で、この相談カードは、記録のためのシートであると同時に聞き取りのための聞き漏らしがないようにするためのチェックシートの役割も果たしているということになっているわけです。

そして、この記録がP I O - N E Tに登録された後で、消費者行政施策の活用ですとか、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するための情報提供、相談員の日々の相談処理のための支援など、さまざまな場面でP I O - N E T情報として利用されることになるわけです。したがって、これを有効に活用するためには、相談カードを記録する相談員も、またこれを利用する側も、この記録はどのような考え方、方針に基づいて作成されるのかということを理解していなくてはいけないと思っているわけです。

そのために、この方針を体系化しルール化した「消費生活相談カード記載要領」というものが用意されています。(冊子をしめしながら)こういうものが用意されております。それから、それと併せて、後ほど御説明しますキーワードについて体系化、ルール化した「P I O - N E T分類キーワード・マニュアル」が用意されております。これはお配りした資料の中の青い冊子です。これが、分類キーワード・マニュアルです。相談カードの作成は、この記載要領と分類キーワード・マニュアルに定められたルールに基づいて行われています。

この2つのルールですが、その内容は非常に多岐にわたっております。そこで、今回はその原則を御説明いたします。そして、P I O - N E T情報の利用に際して必ず行われる検索のためのキーのキーワードについて御説明をいたします。

それでは、資料1の方をごらんください。

まず「消費生活相談情報を記録するカードの記載ルール」ですが、「(1)相談カード作成の原則」というのがございます。これは先ほどの「消費生活相談カード記載要領」の中で、「カード作成に当たっての基本的事項」ということでまとめられております。

まず最初に、消費生活センターが相談として受けた場合は、すべて相談カードを作成するように、ということをごどもの方でお願いしております。相談として受けたものは全部書いてP I O - N E Tに登録してくださいということです。

ただ、相談業務の範囲をどこまでにするかということについては、それぞれの消費生活センターの方で少し違いがあるようで、例えば、事業者間とかそういう辺りをどう取り扱うというのは消費生活センターごとに少し違うということ聞いております。

それから「1契約1枚のカード」が原則ということですが、それぞれの相談ごと、1契約ごとに同じ相談者であってもそれぞれカードを起こしてくださいということです。

受付情報は、相談を受け付けたときの情報をもとに作成します。カードをごらんいただきたいんですが、「消費生活相談カード」の一番左の上に「1.受付情報」と書いてございまして、これを横に見てください。「2.処理結果情報」の上のところですが、この1

がずうっと受付情報で、その裏側の危害・危険情報についても、受付情報の続きとしてここまで書くようになっていきます。

ちなみに、この裏側の危害・危険情報というのは、表面の方の「危害または危険」というところにマークされたときに、初めてこの裏側を書いてくださいということになります。それで、この受付情報なんですけれども、相談処理の過程で、当初、受付けた相談の原因が相談者の勘違いなどであることがわかって、この受付情報は修正しないで、相談処理をしたときに「処理結果概要」欄に 本当の原因を記載してください、というルールで書くようにすることをお願いしています。

ただ、メーカーですとかブランド名、金額など単純な申し出ミスみたいなところは、当然わかった時点で修正をしてください、ということになっています。

それから、処理結果情報は、相談処理が終了した時点で作成をしてくださいということになっております。

「(2)相談カードを作成にあたっての具体的留意点」ですが、これは後々P I O - N E T情報として活用するということがございますので、第三者が読んで、相談内容が十分理解できるように書きます。特に、件名、相談概要など文章を書く項目は「具体的に」、「普遍的に」、「小さな概念で」、「詳細に」、「ポイントをつかんで」、ある意味では非常に厳しい要求を相談員の方々にお願いしているわけです。

それから「件名」、「相談概要」などの文章で書く項目については、もう一つルールがございますして、事業者名、ブランド名、セールスマンの氏名などの事業者や個人を特定する情報はここには書かないでいただいております。

それから、受付センター名とか、業者が特定できるような地名も書かないでいただいております。つまり、この辺は、ほかのところにそういうことを記載する項目があるから書かないでくださいということです。

それから、原則として、文章は、相談者の一人称で書いてくださいということで、相談者の一人称で書くことによって、相談者の申し出、しかも勘違いみたいなことがあってもそれをとにかく申し出られた情報をそのまま書いてくださいということが原則になっています。

では、相談情報として登録される項目というのはどういうものがあるか、これは今日は割愛させていただきますけれども、相談カードをごらんいただくとわかるように、非常に多岐にわたっております。

なお、相談以外に消費者からの問い合わせとか、要望とか、そういったものも寄せられることがございますけれども、これはP I O - N E Tには登録をしないというルールになっております。

このように記載要領には、これらの原則を踏まえた上で、相談カードの各項目について、その目的や記載時のルールとか、留意事項述べられています。非常に事細かに述べられております。

次に2番目の「検索のために活用されるキーワード」についてです。

これがP I O - N E Tの活用の要と言われるものです。

まず、「キーワードの役割」ですが、P I O - N E Tでは、相談カードを記載する際に、あらかじめ定められた標準キーワードなどを記入することによって、原則としてそのキーワードを使って検索するという方法を採用しております。この方法によって同種の苦情相談を一括して探し出し抽出できるようになるということです。

例えば、キャッチセールスの相談について、相談の具体的な内容というのは件名とか概要欄に記録されるんですけども、ここには、例えば、「キャッチセールスで云々…」とか、あるいは「まちでアンケートに回答してほしいと声をかけられ回答したところ云々」というように、文章で記入されることになるわけです。

このような場合、何か別に仕掛けをつくっておきませんと、後で同種の相談の分析などができません。

しかし、「キャッチセールス」という統一されたキーワードを用意することによって、キーワードの「キャッチセールス」を検索すれば、当該の相談情報を抽出することができるという仕組みになっているわけです。

また、相談カードの中には、いろいろと数値を記入する項目ですとか年齢とか、それから、あらかじめ番号を付してマークする項目というのもしろいろと用意されています。このような項目も、同様の意味で検索によって該当事項を抽出することができるという仕組みになっております。

そこに1つ例を示しておりますが、「電話で『あなたは選ばれた』云々」ということが書いてありますけれども、それに対して、どういうキーワードが付けられるかといいますと、1つは、商品キーワードとして「英会話教材セット」というのがありまして、これで商品・役務を表すことになっております。

それから、「アポイントメントセールス」から「当選商法」云々という部分が、その相談内容において該当する内容をキーワードから相談員の方々が適宜選んで付与していくということになっている「内容等キーワード」が多数用意されていて、これで相談内容を外見的に表すことができるということになっています。

では、キーワードにはどんな種類があるかということですが、先ほどちょっと標準キーワードという言葉が出てきましたけれども、標準キーワードというのは、あらかじめ定められているキーワードのことで、商品・役務の種類を表す標準キーワード、これを私ども「商品キーワード」と言っています。それと相談内容を表す標準キーワードの「内容等キーワード」というのがあります。

例えば、そこに書いてあります新聞とか地方紙、業界紙、スポーツ新聞とかいうのは「新聞」というキーワードで整理すればいいわけです。内容等キーワードにつきましては、この青い冊子に内容等キーワードについての内容別分類と標準キーワード表というのがございまして、まず、内容別分類、それから、成分キーワード、外国名キーワード、というよ

うに非常に詳細なキーワードが用意されているということがおわかりいただけるかと思えます。これが標準キーワードです。

それから、もう一つフリーキーワードというのがございまして、ここは記入者が任意に記載した文字がそのままキーワードになるものことなのですが、P I O - N E Tでは、このフリーキーワードを「事業者名」を記入するのに用いております。

次に、これまで御説明してきたように、P I O - N E Tに登録された相談の記録というのは、記載方法とキーワードに関するルールを踏まえて作成することになってはいますが、先ほど申しましたように、そのルールは相当多岐にわたっています。用意されているキーワードも、お手元のマニュアルをごらんいただくとわかるように膨大なキーワードです。相談員は、この多岐にわたるルールを理解して、膨大なキーワードの中から適切なものを選んで、相談カードを作成しているということです。

それでは、せっかくの機会ですからこれからこのルールに基づいて作成されたP I O - N E T情報を、実際に検索を行いながら、御紹介をしたいと思います。

お手元にお配りしております資料に、これから御紹介する検索の結果代表的なものをそれぞれのケースで御紹介しておりますので、併せてごらんください。

では、お願いします。

(デモンストレーション)

一応、事例の御紹介はこれで終わらせていただきますけれども、P I O - N E Tにはそれこそさまざまな相談情報が蓄積されています。利用者は、今、御紹介した方法をいろいろ組み合わせて、さらにキーワードがない場合も相談員が書き込む可能性のあるいろんな文字列を想定しながら、求める情報にアプローチするわけです。

そしてその結果が、客観的に合理性のある検索結果であることを検証して初めて、第三者に対してその結果を再現性のあるデータとして利用してもらうことを原則としております。

中央省庁を始めとしまして、P I O - N E T情報を求める場合に、よく「こういう相談は何件あるのか」、マスコミさんもそうですが、それが必須のように求められますが、私どもは、キーワードによる検索、それから、非常に絞り込んだ特定の文字列による検索、この2つのケースでは再現性のあるデータとして何件ですと回答することにしております。しかし、再現性の確保が困難なケースの場合には、件数は回答することはできません、という対応をせざるを得ないという状況があります。

というのは、一度件数を回答しますと、その後、件数の時系列的な変化、増減、前年同期のデータを要求されます。再現性のあるデータが要求されるということです。

さきの2つのケースは、このような要求に対応できるんですけども、困難なケースでは、その情報が必要だったときに、試行錯誤を繰り返しながら必要とする情報にたどり付いていますから、そのアプローチの方法は利用した利用者によってさまざまです。ですから、検索の結果も人それぞれということになりかねません。勿論、検索結果の中の事例に

は非常に多くの求める情報が含まれておりますけれども、一方そうではない情報も相応に含まれている場合が多いのです。

そういう事情から、相談の内容を示す実例としては利用できても、統計的な情報としては利用できないということになるのではないかと考えております。

特に中央省庁からは、同じ内容の紹介に対して再現性を非常に強く要求されます。当然これは国会等での資料に使われるケースもあるようですので、非常に強く要求されますから、さきの2つのケースでは私どもはきちんと回答しますけれども、3番目の事例の場合は件数が特定できないということで、実例を紹介するという対応をさせていただいているというのが現実です。

つまり協力という前提で消費生活センターから情報提供していただいているわけなんですから、このような統計情報としての再現性が困難な実例も含めまして、特に先ほど言いました個人を特定するような可能性のある情報について、何のチェックもしないで、また消費者生活センターの了解も得ないで利用されるということについては、私どもは非常に慎重になっております。

特に昨今のシュレッダー事故等々で、こういう死亡重篤事故がマスコミに話題になるたびに資料請求等がございます。マスコミからも件数は何件か、実例を教えてくださいということがございますので、消費者生活センターの方も非常にこの問題に神経を使っているようでして、私どもとしては、これまでの信頼関係をきちんと維持していくという意味でも、そういう実例を御紹介する場合には消費者生活センターの御了解を取って、その御了解の範囲内で対応するようにしているということでございます。

以上で説明を終わらせていただきます。

浦川座長 どうもありがとうございました。それでは、先ほどの資料に関することも含めまして、御質問がございましたら、どなたからでも結構でございますので、よろしくお願いいたします。

どうぞ。

下谷内委員 今お聞きしましたところ、私も現場ではこれを使っておりました。辞めた後キーワードが変わっているのかと思ったら、余り変わってないということがわかったんですが、先ほどの未公開株とか、ああいうものがたくさん出まして、現場におりましたときも、このキーワードはどこに当てはめようかといういろいろ考えて使っておりました。ですから、今度はなるべく概要の中に言葉を入れようと思っても、自分で勝手につくことはなかなかできないということもありましたので、できるだけ速やかにそういうキーワードをつくっていただきましたらと思っていました。流れてくるときがちょっと遅いもので、その間各センターで勝手に考えていると思うんです。今まで何で遅いんだろうと思っていたんですけれども、今ここで御説明を伺いましたら、これだけの検索をしていかないといけないということがよくわかりましたので、これをもっと早くできる方法がないんだろうかと思いました。そうすれば、もっと情報提供が速やかにできて、各相談員も楽なのかと。

今、申し上げているのは単にキーワードの書き方の問題なんです、そのように思いました。

確かに時間がかかるんだということはわかったんですが、こんなに社会状況が変わってまいりますので、できるだけ速やかにそういうものを設定できるようにしていただければということが1点です。

もう1点は、相談員は相談者との信頼関係で御相談を受けしておりますので、前回もお話しましたように、その人の人生にかかわるような問題でもありますから、やはり特定されるということ、プライバシーの問題ということに関しては、今おっしゃられたことには共感を得ます。できるだけそういう形をお願いできればいいと思います。

それでも報道されたときに、何となく、我々ですからわかる範囲もあるかと思えますけれども、情報提供される場合、簡単に言うと直接アクセスのことなんですけれども、今の状況でしたら直接アクセスは余り賛成できないと思います。

浦川座長 後の方は御意見だと思えますが、最初の方の御質問について、どうぞ。

山形情報分析部長 キーワードの用意ということで、これは私どもも大変苦慮しているところです。そして相談員の方々には大変申し訳なく思っております。青い冊子にはいつごろこれが改定されたかがずっと書かれております。昔、P I O - N E Tが始まったころは、結構頻繁に改定をされており、分類とキーワードが合本された後、1994年と2000年に改定されております。

実はこのキーワード改定は1回作業に入ると大体3年ぐらいかかるんです。

大きくいいますと、1年目に、それまでの事例をいろいろ集めて検討します。

2年目に、大体どういうキーワードがいいかということを検討して決定します。それを消費生活センターにお知らせします。

3年目に、周知をして、場合によっては継続性を保つために1年前のデータを修正作業したりということで、そういう作業をやって、改定には大体3年ぐらいの計画を立ててやらなければいけない。

そうって一生懸命やっても、今のこれだけ社会的変化の激しい時代にはなかなか追いついていけないというのも現実にあります。大変申し訳ありません。

浦川座長 ほかにどなたかございますか。どうぞ。

遠藤委員 2、3点あるんですけれども、1点目は、今の中で、例えば事業者名のキーワードの限界ということで、入れようによって事業者名がばらばらになって、それは我々も現場でよく経験していることなんですけれども、前回も申し上げたんですが、我々が事業者指導ということを行政的にやろうとするときに、どういう事業者からの相談や苦情が多いかということ判断するときに、ある程度事業者名で引っ張ると一目瞭然なんです。だから、全国ベースでは非常に難しいかもしれませんが、例えば大阪で悪いことをしている業者が、大阪という地域の中で、こういう業者が、こういう悪いことをしているというのは、もう明らかに出てくるんです。

それと1つの事業者名だけではなくて、キーワードを2つか3つぐらい足していけば、やはりこの事業者は1つ文字が違っても、ここだというのははっきりわかるわけです。そういう意味では、確かに本当に正確な数字ではないかもしれませんが、我々として事業者指導する際のデータには十分成り得ます。その統計は得られますということが、まず一点。ここで限界と書かれているのはそのとおりだと思うんですけども、おおむねの傾向なりデータははっきり出てきますというのが一点です。

2点目は、最後のところでもあったんですが、個人が特定される可能性のある例ということで幾つか出していただきまして、これはこのとおりなので、我々も実は情報公開の請求をされていまして、相談カード見せると、何が目的かよくわからないんですけども、そのときにここで言う相談の概要というものを、一言で言うところの出せないということなんですけれども、ただ担当部局の者から言うと、出せる出せないということ判断できないのか、ここで書いてある、まさに先ほどおっしゃったように年月日が書いてあったらいけないとか、阪神高速とか場所が書いてあるとわかる、そういうものを一つひとつ消していったらどうか、勘弁してよと。

大阪府の消費生活センターだけで大体年間1万2,000件、月1,000件のデータがあるのに、それを全部チェックして最低限必要だというのは、ましてや国センになると百何十万件の数字を、我々行政の人間からいくともう勘弁してと、概要は一律に出せない、件名はどうだと、先ほど言ったように300万円という数字があったら個人がわかるんじゃないとか、だから非常に難しい対応で、しかし一方では府民からの請求にできるだけお答えしなければいけないという、我々はそうじゃないですけども、情報公開の担当部局はそういう立場でありますので、そのせめぎ合いを今ちょうどやっております、なかなか難しいと。だから、とてもじゃないですけども、相談の概要までをいちいち中身を見ながらどう判断するのはやめてほしいと、それは出せない議論だと思います。

したがって、プライバシーの問題で見ればそういうことかなというふうに、私は思っております。ただ、そういう部分と、それを行政としてどう利用するかという部分とは分けた方がいいと思います。ただ、マスコミからの情報請求、あるいは府民からの情報請求に対してもプライバシーを守るという視点できっちりやらなければいけないということではあるんですけども、前回も言わせていただいたんですが、行政指導という立場で、明らかにこういう形で、こういう法律に基づいて処分するときのデータの扱いというのは、少し違う扱いをしていただかないと。現に私が同じ立場でやっているの、内部的にはデータを結構自由に使わせていただいておりますが、そこを分けた議論が要るのかと思います。どうしろということとは言えませんが、感想としてはそういう思いです。

浦川座長 何かございますか。

山形情報分析部長 確かに、行政の中と外というのは、当然そこは御議論の中で是非やっていただきたいんです。それから、最終的に利用していただいた結果を、いろいろな実例として出していくときを含め御議論をしていただければと思います。

最初の件数のところなんですけれども、実はこれは別の機会にお話させていただこうかと思ったんですが、P I O - N E Tに蓄積されている情報は相談情報として、一つひとつは独立している。P I O - N E Tにはそういうものが大量に蓄積されているから、いわゆる量的にある一定の大数として見たときには1つの傾向を示します。是非そういうものだというふうに理解していただけると、もっと私どもの方は大きな流れとして情報を御提供できるんじゃないかと思っております。細かい何件が何件に変わった、この間一週間前に出したのは358件だったのが、同じ件数で出したのに今度は356件で、2件の違いは何だとか、そういったレベルの追及を、この2件の違いを、数字が違っているとなぜかと聞かれたときに、それを説明しなければいけないということで、資料請求をされた中央省庁の御担当の方は、上に対する説明などの時、その辺で非常に苦慮されるようで、私どもの方になぜ件数が違うのか、一つひとつのケースについて説明してくれということもございません。その辺は極端なことを言えば、データそのものを削除されるというケースもございませんで、その場合は件数が明らかに違うということもあるのですが、なかなか御理解いただけないところもあります。

実情は、そういうことでございます。

浦川座長 ほかにどなたか、池山委員、どうぞ。

池山委員 今日、本当に詳しい御報告がありまして、相談員さんからはとても大変だということを聞いておりましたけれども、こんなに詳しく大変な作業をやってらっしゃるんだというのはよくわかりましたし、事例なども数を出したり、具体的なことを出すというのは大変難しいことだということがよくわかりました。

やはり情報提供の仕方ですけれども、これだけ具体的にさまざまな、言ってみれば情報が詰まっていて、それを公的にどう活用するかということが、それが私などが見てまず第一だと思いました。

提供の仕方も、確か今、事業者指導のために使う情報の出し方とか、いろいろ適格消費者団体訴訟制度も来年の6月8日に施行されますので、そこに対してどうかということにもなるので、やはり国民生活センターからの情報の提供の仕方が、いろんな提供先に対して、さまざまな決まり、このところはここまでだという形できちっと双方が納得できる形で出していただけるということが一番大事なことで、できましたらこの検討会議のところでもその辺のところ具体的に、ヒアリングなどもあるようなので、検討されるといいと思いました。

浦川座長 どうもありがとうございます。ほかにどなたか。

これは私から聞きたい技術的な話ですが、このデータ自体は今はサーバーに入っているんですか。

山形情報分析部長 ホストコンピュータがございまして、そこに蓄積されております。

浦川座長 キーワード検索というのは、難しいもので、私も図書館長をやったことがあって、本のマーク(M A R C)を作成する際にキーワードの設定で苦労があることを知っ

ています。

キーワード検索の問題を解決方法としては、あいまい検索などの方法もあると聞いていますが、そういうものをご検討されていますでしょうか。

山形情報分析部長 実は今後のことを考えて、今の検索についてもいろいろなメーカーの研究所の人たちからお話をいろいろお伺いして、いろいろな手法が検討されているという話は聞いていますけれども、まだ、なかなか実用化まではいかない。

何よりも、このP I O - N E Tデータは、特に中央省庁は必ず確定した数字を求めてくるんです。それが時系列的にどう変化していったかということをお求められますから、それを今やるためには、どうしてもキーワードで、ターゲットを特定して、この情報はこれだというふうに決めていってあげないと数字が出てこないんです。

よく最近のインターネットなどで文字が入っているあいまいなところではあっと出てくるといふ、それで日常的な何かを探すというときにはそれで済むんですけれども、やはり数字をお求めるときにはそれではやはりできないということで、そのためにたくさんのキーワードを用意するんですけれども、やはりこれだけたくさんになりますと、例えば統計を専門につける人たちはきちんと調べながらやりますけれども、もともとはこのP I O - N E Tは、何度も説明して申し訳ないんですけれども、相談の記録を使いますから、相談員の方々にとっては後で利用する側になればそうになっていけばいいと思うんですが、日常のカードをつくっているとそんな統計的なことは知ったことではないというところがあるんです。

具体的に申しますと、どこが一番大変なんだということですが、この消費生活相談カードをごらんいただきたいんですけれども、先ほど言いました内容キーワード、相談傾向を示す内容キーワードというのが全部で8項目入れられるんですけれども、ここは相談の内容を、用意されたキーワードを使ってたくさん入れてくれれば相談の傾向を示すから統計的に出せるんですが、実は、この内容キーワードは相談処理に際しては殆ど必要ないんです。

実は、相談員さんたちにとってカード記載項目の中で、文章記載項目を、手書きで250文字に圧縮して書かなければならないということが一番負担だったようですけれども、キーワード項目で一番負担だと言われたのは内容キーワードです。できるだけ入れてくれというのが非常に負担だと。だけど、一方で、内閣府に聞いていただいたんですけれども、省庁側はやはり一番欲しいのはこの内容キーワードのところなんです。そういうふうに全く相反する実情がある。

それでも、この相談の記録を利用しようということで、内容キーワードをとにかく丁寧に入れてくださいということをお願いしております。なお、これはやはり相談員さんのベテランの方は知れば知るほど内容キーワードはどんどん入ってきます。ところが、新しい相談員の方は、このキーワードがあることを御存じないとなかなか入れられないということで、情報の質が薄くなるということは傾向としてあるようです。

ですから、これを発展させていくと、地方自治体で相談員さんを何年ごとに更新させていくとか、そういう話とか全部絡んでくることではないかというふうに現場としては思うこともあります。

浦川座長 高橋委員、どうぞ。

高橋委員 これは何年からデータに入っていますか。

山形情報分析部長 今、1984年からP I O - N E Tを動かしまして、P I O - N E Tで検索できる対象は絶えず過去10年プラス当該年度ということを原則にしています。それで今、国の方にもそういうふうをお願いしています。

私どもの文書管理規程の法人文書の保存期間、P I O - N E Tのデータは一応10年というふうに決めてあります。

高橋委員 あと1点ですが、今かなり件数のことを強調されたんですが、これは、例えば、中央省庁についてはこれからヒアリングしますが、もうちょっと中身についてはいろいろ省庁によっては要求することがあり得る形なんですか。

山形情報分析部長 大体件数と事例、実例を出してくれということで、基本的に中央省庁から要請があったときには、受付情報の件名と概要を一応提供するというのを原則としております。

処理結果情報は、今、私どもの方で、すべて消費生活センターの了解を取って、処理の仕方というのは、消費生活センターによってさまざまなケースもございますので、これは原則出さない、どうしても出すときはすべての情報を消費生活センターの御了解を得て出すということにしています。

一応、件名受付情報については、先に前回の御紹介をしましてのは電子計算機システムデータ取扱規則と、情報提供規程で、消費生活センターさんの御了解を得て出すということでやらせていただいております。

高橋委員 どうもありがとうございました。

浦川座長 よろしゅうございますか。どうぞ。

田口委員 先ほど遠藤委員がおっしゃられた情報公開への対応の問題と、行政内部での利用の問題、分けて考える必要があるという御指摘をいただきまして、おっしゃるとおりなんですが、更に突き詰めると、この2つの問題というのは共通する問題にたどり着いていくようにも感じています。

というのは、情報公開に対して、例えばマスキングをするといった場合に、プライバシーに関わる部分を消すという考え方です。仮にマンパワーがあるとして、消すということで対応する、それは相談者のプライバシーを保護するための対応という問題で、行政内部で使うときには、その問題は第一次的にはないというのはそのとおりなんですが、更にもその先を考えますと、行政がP I O情報を1つの参考にして、何らかの行政処分につなげていこうというときには、当然、P I O情報で得られたものの裏づけをいろいろなルートでやる。その裏づけのための問合せを、例えば相談受付センターなり、相談者に問い合わせ

をするということは考えられるわけで、一般に公開するわけではないけれども、行政部内の作業というか業務の過程で情報公開と同じような問題が出てくる。

もう一つ、そういうプロセスを経て、最終的な行政処分、改善命令とか業務停止、あるいは罰則のための摘発とか、そういう措置を取るときに、当然発表文があるわけで、そこにP I O - N E T 数値が引用されていたり、あるいは発表資料の一部に、P I O 情報がルーツになっている内容が含まれていたりということも考えられる。そういうことを考えると、プライバシー保護あるいは個人情報の保護の問題というのは、行政内部の利用についても何らかの形で保護のための担保措置が用意されていないといけない。その担保措置というのは、明確にルール化されないと情報公開で起こる問題と共通の問題が起こり得る。問題としては違いますが、ルーツとしては、同じ問題が顕在化してくるという点はあると思います。

浦川座長 今回の田口委員の御意見は、今後を考える1つの起点だと思います。

それから、データの正確性、あるいはデータ検索によって得られた結果の利用で出てくる問題については、データ作成者と利用者でどちらがリスクを取るかという根本的な問題があると思います。その辺がきちっと整理されていかなければいけないだろうと思います。

堀田官房審査官 一つ、相談カードなんですけれども、これは取扱注意という形になっているんですが、こういう形で相談者の情報が記録、保存されているといったことというのは、この全部を公開する必要があるかどうかは別にして、ある程度こういう形で情報は蓄積されていますといったことは、相談者自体どう認識しているのか。そこを教えてくださいたいと思います。

山形情報分析部長 具体的にそういうことを改めて質問したことはないんですが、この間もちょっと申しましたけれども、一応相談の現場では、あなたの話はここだけの話ですということとされるわけです。当然いろいろと記録をされます。

例えば消費生活センターの所長さんなんかに聞くと、P I O - N E T に書くために、年齢とか、職業とかいろいろ聞くと非常に怒る相談者も多いそうです。何でそこまで言わなければいけないんだと。これも正直な話ですけども、性別は何となくわかるんですけども、年齢とか職業などについても、例えば会社に来たと言えば、そういう言葉の中から給与生活者だと判断するというので、具体的に聞かないでP I O - N E T の情報を埋めるために非常に苦労している現実があるということです。

当然来訪で来られた場合に、実際にその事例、ほかにこの業者はということとでいろいろ話をするので、暗黙のうちにほかの相談者の情報を相談員が持っていて使われている。内容的には、住所とかを聞かれた人たちは、ある程度相談者たちは認識されています。けれども、それがどういう形で使われるんだろうということまでを明確に認識している相談者というのはいっしょらない。

ただ、相談者の中には、こういう事故があっても自分でちゃんとやるけれども、こういうことがあったということを経験してほしい、明確に対策を取ってほしい、自分の相

談処理とともにちゃんと対策を取ってほしいということ、相談の中でおっしゃる方もいらっしゃるから、そういう方は当然この情報を何らか使ってくれということは御承知の上だということだと思っんです。

一方で、例えば田口委員がおっしゃいましたけれども、その処理の過程で検証していくときに、特に経産省は特商法については全国の消費生活センターに直接問い合わせをしますけれども、これもある所長さんがおっしゃっていましたけれども、この相談者に実情を聞きたいからというときに、あなたがこの間来た相談なんだけれどもということは言えないと、実は国がこういう人がいないかと聞いてきているんだけれども、うちの事情を見ると、どうもあなたのケースがこれに該当しそうなので協力をしてくれないかと。つまり自分たちの情報が経産省に行ったというとは一切伏せた形で相談者にアプローチをするという配慮をしている消費生活センターもいらっしゃるということは聞いたことがございます。

浦川座長 どうぞ。

鈴木委員 今の話の続きですけれども、確かにそのとおりです。今後の議論になっていくわけですけれども、こういった形で仮にP I O - N E Tの情報を経産省が常時見られるような状態になったとすると、実際、今、山形部長がおっしゃったことの、私どもも年に10件程度、これも別に東北に限ったことではなくて、近畿辺りの経産局からもそういった照会があります。いわゆるケース、個人を紹介してくれないかというのはあります。

そうしますと、今、御紹介のあったように、非常な負担があるわけです。これは今後の議論になるんですが、ちょっと先走るわけにはいかならないと思うんだけれども、もしこういったのが常態化してしまう、つまり、何かで経産局の情報をつかんでいろんな処分のための作業を始められるんだらうけれども、それがもうずっと常態化してしまうことになった場合、私ども地方の消費生活センターの業務は一体どうなってしまっんだらうというような、漠然とした不安があるということだけ申し上げておきます。

浦川座長 どうもありがとうございました。それは、問い合わせの業務負担が大きいということなんですか。あるいはそれに伴う相談者とのトラブルが大きいということなんですか。

鈴木委員 具体化はしていませんけれども、そうやって聞いてくるからには、何件かあるわけです。すべてこちらから接触をして、今、部長がおっしゃったような物の言い方を御協力いただくわけですが、勿論、御協力をいただける場合もあるし、話したくないという方もいらっしゃるでしょう。ただ、そういったことが今とはけた外れの物すごい数値になってくるとしたら、一体どうなるんだらうというような不安は漠然とはあります。勿論それがいい結果に結び付くわけですから、ちょっと考えが筋違いなのかもしれませんけれども、ただ、不安としてということでございます。

浦川座長 どうぞ。

井内消費者企画課長 1つ質問なんですけれども、今のような相談者が自分の解決が第一というのはわかるんですけれども、解決した時点でもいいんですけれども、今後、例え

ば法執行でほかの人が助かるために、あなたの情報をそういうときには利用させていただくことが可能かどうかというのを、最後の時点で確認して、それをチェックするということが、実際の現場ですごい負担になるかどうか。そこを教えていただければと思います。

鈴木委員 今、申し上げたことと今度は矛盾するかもしれませんが、相談者の中には、こういうけしからぬ業者がいるんだから、私らは市町村で特商法の権限も何もないような役所ですので、これは是非上に言って、しっかりやってくれというような相談者の方も実際にいらっしゃいます。ですので、今おっしゃられたことというのは、やってみなければわかりません。相談員さんたちの御協力も得なくてはいけないわけですがけれども、決して不可能なことではないのかなという気はしています。

浦川座長 下谷内委員、どうぞ。

下谷内委員 大分前ですが、現場におりましたときに、警察とか経産省とかのお問い合わせは確かにございました。そのときに、こういうものがありまして、うちのセンターではこれだとある程度わかりますので、その場合は、御本人にまず確認してから、御連絡いたしますということを申し上げて、御本人に御連絡いたします。そうすると、それは役立てていただくなりいいですという方もいらっしゃれば、これは家族にも内緒にして、こういうふうにしてきた問題だから、絶対に話はしてもらいたくない、私には質問しないでいただきたい、自分のことは困りますということがあります。

よく被害者弁護団などがつくられるときがありますので、大体そういう問題が多いときは、いろんな情報が入ってきますので、もしできましたらば御連絡しますけれどもよろしいですかということも申し上げます。そういうときでも、いや、参加したくないという方がいらっしゃいます。それはよくお聞きすると、家族に内緒にしているし、会社の者にも知られたくないから、そこにも加わりたくない。せつかく救済されるかもしれないんですけども、そうではない。ほかの方への1つの拡大防止にもつながりますと言っても、絶対嫌だという方もいらっしゃる場合があります。

ただ、そういう形で相談員として現場では聞くことはあったんですが、それは必要に迫られてのことなんです。毎日それを聞けと言われると、非常に難しいのかなと思います。

ただ、相談の概要の中から、それが確実にここにつながるということも、そこで判断するのは、やはりセンターの職員さんの判断だと思います。相談員が受け付けた段階で、勝手にそういうことを言うことは難しいのではないかなと思っています。本当にセンターの職員さんの協力を得られないとできないのかなとは思いますが、業務も大変だろうなとは思っています。

浦川座長 どうもありがとうございます。

いろいろとあるかと思いますが、また改めて、次の段階で少し議論しなければいけないことでもありますので、今日はこの問題はこの程度にいたします。

第2議題がございますので、それに入りたいと思いますが、その前に資料の回収があります。お手元の資料の中で、国民生活センターから渡された資料については、回収をさせ

ていただきます。

(資料回収)

浦川座長 よろしゅうございますでしょうか。

それでは、回収をしていただきながら、時間も押していますので、第2議題の「2. ヒアリング対象(案)及びアンケート調査(案)について」事務局から御説明いただきたいと思えます。

西村消費者調整課長 先ほども出ておりましたが、ヒアリングとアンケートについて説明申し上げます。

まず、資料2ですが「ヒアリング先及びヒアリング項目(案)」という1枚紙です。ここでは、ヒアリング先が大きく分けて3つございます。「1. 関係省庁」「2. 地方公共団体」「3. その他」となっております。

「1. 関係省庁」では「主なヒアリング項目」としまして、P I O情報の活用の現状がどうなっているか。特に、法執行にどういうふうな活用をしているかというのを中心に各省から聞きたいと思っております。

2つ目は、P I O - N E Tの閲覧を国の行政機関へ拡大することについては、どう考えるかというのを関係省庁に聞いてみたいという案であります。

「ヒアリングの対象例」は、各省の名前がここに書いてありますけれども、金融庁、公取、農林水産省、経済産業省の4省庁は、実は国民生活センターへのP I O - N E Tの検索依頼の大口4省庁ということで列挙してあります。

「2. 地方公共団体」の「主なヒアリング項目」としましては、P I O - N E Tの情報の国民生活センターへの送信の状況と課題。送信の状況というのは、どれぐらいの頻度で、どれぐらいの日数をかけて行われているかというのもお聞きできたらと思っております。

2つ目ですが、P I O - N E Tの閲覧を国の行政機関へ拡大した場合、今やっている相談業務へどういう影響が出るか。また、情報公開・個人情報保護条例との関係で、どういう問題が出てくるかというのも併せて聞けたらと思っております。

「ヒアリングの対象例」としましては、地域バランスを考えまして、東京都、静岡県、島根県、高知県を想定しております。

「3. その他」ですが、ここではちょっと見方を変えまして、P I O情報の将来的な活用について。更には、相談者である消費者にとって、P I O - N E Tの閲覧を、例えば経産省とかほかの行政機関へ拡大することについての影響をどう思うかというのを、日弁連なり消団連なりに聞いてみたいという案であります。

続いてもう一つございますが、よろしいですか。

浦川座長 どうぞ。

西村消費者調整課長 資料3のアンケート調査ですけれども、この調査の目的は1に書いてありますが、上から3行目ぐらいですけれども、最近ではP I O - N E Tに対する要望が多様化しておりまして、特定商取引法の執行強化のため効果的に活用したいという声や、

更には、製品事故情報、そういうものの情報の共有化を図るべきだという新しいニーズが発生しております。更には、情報収集をもう少し迅速になされるべきだという意見もあります。

そういうことを背景に、2ポツですけれども、全国に約四百のセンターに、これはP I O - N E Tがつながっているセンターですけれども、そこにこのアンケート調査をやってみたいと思っております。時期的には、この場で御了承いただければ、すぐ準備に取りかかって、11月中にはまとめたいと思っております。

一番最後の「4.調査項目」は項立てですけれども、大きくいって、これも3つに分けてありまして、最初が「P I O - N E Tに寄せられる新たなニーズについて」です。これは先ほど申し上げました。

問1は、こういう新たなニーズが生じているんだけれども、今後、当該センターとしては、どのように対応していくべきと考えていますかというのが、問1です。

問2としましては、そういう新たなニーズにもし対応するとしたら、具体的に何をすべきかということも聞こうかと思っております。

問3、問4は、国の行政機関に端末を広げて、P I O - N E Tの閲覧ができるようにするということについての問いですけれども、そうした場合に、相談業務にどのような影響が出るか、出ないか。

問4については、情報公開、個人情報保護との関係をどうとらえるか。

最後に「情報収集の迅速化について」。具体的にどんな効果のある手段があり得るかという意見をお聞きしたいと思っております。

以上がヒアリング及びアンケートの概要です。

浦川座長 どうもありがとうございます。

ただいまヒアリング先、ヒアリング項目、そして地方の消費生活センターへのアンケート調査の概要をどうするかということをお報告いただいたわけですが、この内容について、ヒアリング先及びヒアリング項目、あるいはアンケート調査の項目については、皆さんもいろいろ御意見があるかと思いますが、時間も押してしまして、この場で議論するというのは、なかなか難しいと思います。そこで何か御意見があれば、後ほど事務局の方に御連絡をいただくということで進めさせていただいて、いかがでしょうか。

田口委員、どうぞ。

田口委員 それで結構なんですけど、今のP I O - N E Tの調査項目の問3、4で、P I O - N E Tの閲覧という言葉を使っています。今、課長の方からは、端末を置くと御説明をいただいたんですが、そういうやり方もあり得ると思いますが、別にそれに限る話ではないと思います。現在でも要請に基づいてこの情報は提供しておりますし、そこでも同様の問題は出てくるわけで、それを今後どういう形にするのか。そのやり方というのは、いろいろなやり方があると思いますが、問3、4では、そういうP I O - N E Tを何らかの形で国の行政機関が見られるようになるといった場合に、どういう相談業務への影響な

り、情報公開、個人情報等との関係がどうかという御質問ではないのかなと思いますが、できれば、そういう形で閲覧ということを考えていただければと思います。

浦川座長 よろしいでしょうか。

今、閲覧の方法は、幾つか方法があるかと思うんですが、その辺を含めて、少し聞けるかどうかということをお検討いただきたいと思いますが、ほかに何かこの際御意見ございますか。

いずれにしても、今ごらんいただいて、更にこういう項目を追加しろというのは、なかなか難しいかと思しますので、特にヒアリング先、ヒアリング項目、あるいはアンケート項目に関して、こういう点についてこうしたらどうか、あるいはこういう点は留意できないかという御意見があれば、事務局にお知らせいただいて、最終的に事務局と私で調整して、時間も限られていますので、アンケートを発送し、そして、ヒアリング先もお願いする形で進めさせていただくということでいかがでございましょうか。よろしゅうございましょうか。

(「はい」と声あり)

浦川座長 では、そういう形で、取り計らうことにいたします。

これで本日予定しておりました議題は終わりましたので、今後の予定等について、事務局から御説明をいただきたいと思えます。

西村消費者調整課長 皆さんの御都合を聞いたんですが、若干名まだ判明していない方がいらっしゃるものですから、前回みたいに、一両日中にそれぞれの委員の方に日にちをお知らせするというにしたいと思えますが、よろしいですか。

浦川座長 そういうことで、申し訳ありませんけれども、一両日中に御連絡をするということを進めさせていただきます。

それでは、ちょうど時間になりましたので、本日の検討会はこれにて閉会させていただきます。長時間にわたりまして、御協力ありがとうございました。