

## 第2回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 議事要旨

1. 日時 平成18年10月18日(水) 10:00~12:00

2. 場所 独立行政法人国民生活センター(東京事務所)5階特別会議室

3. 出席者

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

(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

4. 議事概要

- (1) 国民生活センターから、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についての説明と、P I O - N E T端末における検索のデモンストレーションが行われた。委員から出た意見は、以下のとおり。

相談員は、相談現場において、相談者との信頼関係に基づいて相談を受けている。プライバシー保護の観点から、相談者個人が特定されることのないようにすることは重要である。情報提供に関して、今の状況では、各省庁のP I O - N E Tへの直接アクセスには賛成しかねる。

P I O - N E Tに登録される苦情相談情報は、地域ベースでは悪質業者は明らかにわかる。正確な数字では出なくとも事業者指導の材料にはなる。

個人が特定される可能性についての問題だが、相談カードに対する情報公開請求も出されている。情報公開の担当部局からは、出せる箇所、出せない箇所をチェックしてはどうかと言われるが、1件1件の相談概要等をチェックするのは困難である。一方で、国民からの請求であり、できる限り対応する必要もあり、今苦慮しているところ。情報公開請求への対応といった部分と、行政の利用(行政処分の為など)といった部分は分けて考えるべき。

相談カードの入力等は大変な作業であるとの認識を持ち、事例を出す難しさもわかった。これだけ様々な情報が集まっているのだから、それを公的にどう活用するのかがまず第一だと思った。行政の事業者指導であるとか適格消費者団体への情報提供とか、提供先によって決まりを作って情報を出していくことが大事なので、今後その点についてこの会議で検討していきたい。

情報公開への対応と行政内部での利用の問題を分けて考える必要があるという指摘はその通りだが、さらに突きつめれば共通の問題にたどりつく。情報公開に関しては、個人が特定され得る部分等を消すというマスキングの問題がある一方、行政内部での利用においても指導なり処分を検討するに当たり、受付センターや相談者へ問いあわせをする可能性は考えられる。そこには、情報公開と同様に、個人情報の取扱いの問題が出てくる。また最終的に行政処分した際に報道発表資料が作られると思うが、そこにP I O - N E T情報にルーツがある内容が書かれる可能性もある。行政内部での利用においても、プライバシーや個人情報を保護するための担保措置を明確にルール化しておく必要がある。

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という問題では、情報作成者と情報利用者のどちらがリスクを負担するのか、という根本的な問題がある。その点もしっかり整理していかなければならないだろう。

仮に、P I O - N E T情報を関係省庁が常時閲覧できるということになった場合、法執行の為に相談者を紹介してくれという依頼が増えて常態化すると、地方の消費生活センターの業務はどうなるのかという漠然とした不安はある。

相談者が自分の相談解決が一番というのは理解できるが、相談の終了時点などにおいて、今後行政の法執行等に協力していただけるか否かを確認してチェックするということが実際の相談現場で大きな負担になるのかどうか、教えてもらいたい。

相談者の中には、どんどん取り締まってくれという人もいる。相談員の協力を得なければならないが、決して不可能ではないと思う。

相談現場では、役立ててくれという人もいれば、家族や会社に内緒にしているから困るという人もいる。これまで必要に迫られて確認したことはあるが、毎日聞けと言われると厳しい。いずれにせよ、受け付けた相談員の段階での判断ではなくセンター職員の判断が必要だと思う。

( 2 ) 内閣府から、ヒアリング対象(案)及びアンケート調査(案)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。

アンケート調査項目の問3・問4で「P I O - N E Tの閲覧」という言葉を使っているが、これは、端末を置くという方法に限られるものではない。情報提供の方法は色々あり得ると思うので、問3・問4ではP I O - N E Tの情報を何らかの形で国の行政機関が見られるようになった場合に相談業務や情報公開等の点でどうかという意味でとらえるべきではないか。

以 上

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。

(問い合わせ先)

国民生活局消費者調整課

TEL : 03 - 3581 - 1025