

第3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11月28日(火) 10:00~12:10

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、鈴木委員、
高橋委員、田口委員

(事務局) 西国民生活局長、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) 関係省庁からのヒアリングとして、まず金融庁監督局保険課及び総務企画局政策課より説明があった。説明の概要及び委員から出た質疑は、以下のとおり。

金融庁においては、P I O - N E T 情報を金融に関する政策の企画立案及び関係業界の監督に活用している。

保険課においては、保険の募集にかかる監督行政に P I O - N E T 情報を活用させていただいた。同情報では、事業者名や取引内容はわかるが、金融庁内部での使用に限られている。よって個別の事象について活用できない現状にあり、計数上の推移や漠然とした事例の把握に使っている。

国の行政機関への利用拡大については、企画立案部署としては、照会せずに自由に閲覧できることは非常に有意義である。拡大にあたっては、必要な検索区分をもう少し細かく設定し検索可能にしてほしい。監督行政部署にとっても、閲覧は有意義だが、個人情報の問題等から金融機関に情報提供することが困難であるので、現状としては金融サービス利用者相談室に寄せられた相談情報を活用している。

質疑等

- ・ P I O - N E T 情報は、どのあたりが活用しにくいのか。
金融機関に情報開示ができない為、個別の事象について苦情内容の事実確認、発生原因の究明ができない点が使いにくい。
- ・ 金融サービス利用者相談室では、相談の一件処理をしているのか。相談者の個人情報が必要なのか、それとも一般的な情報でよいのか。

一件処理をしている。ある事象について、同様の苦情が沢山起きていたといったような計数的な分析に、P I O - N E T 情報を使っている。

- ・監督には、具体的な事例が必要であり、今後、一定のルールの下で、そういう P I O - N E T 情報が提供されれば、大きな役割を果たすと思うがいかが。
おっしゃる通り、監督の端緒とはなる。我々が行政処分をするには、具体的な事象を掴まなくてはならない。内容を精査する必要がある。

(2) 公正取引委員会取引部消費者取引課より説明があった。説明の概要及び委員から出た質疑は、以下のとおり。

公正取引委員会では、景品表示法を運用施行している。いろいろな方法で情報収集しており、消費者等からの情報提供 公正取引委員会が発見 消費者モニタ制度の活用などがある。その一環として、P I O - N E T 情報も活用したい。

P I O - N E T 情報は、何かのキーワード等で特定をしないと膨大なデータベースから情報が抽出できない。現在は、具体的な事件に基づき、事業者名等を指定して照会しているが、こちらが思うようには、情報が得にくいのが現状である。

相談者は必ずしも広告・表示に問題があるとは申告しないが、相談内容の中には、広告・表示に原因があるものも潜在的に含まれるのではないかと。可能であれば、我々が関心を持った時に、データベースにアクセスさせてもらい、いろいろな観点で検索して問題点を洗い出せればと考えている。

消費者被害の拡大防止の観点から、広告・表示という始めの段階で問題を食い止めたい。できれば、公取にも P I O - N E T 端末を設置するなど、より使いやすい方法で、的確な事件処理や今後顕在化する事案の端緒の発見に活用したい。ぜひ積極的な方向で検討をお願いしたい。

質疑等

- ・直接アクセスしたいとのことだが、個人情報が必要ないということか。P I O - N E T に入力されている情報を全部閲覧する必要はあるか。
それは場合による。相談者の個人情報は必要ないかもしれないが、事業者名など誰が広告・表示をしているか、地域はどこかといった情報は必要である。
- ・キーワード検索では、これまでヒットする情報は得にくかったとの話だが、特定できない情報に対しても常に網を張ってほしいということか。
全数を見るというのは物理的に不可能。他の方法で入手した情報に関連して、全体の傾向を確認したい。それがなるべく手間のかからない方法だと助かる。

- ・ P I O - N E T情報の利用の仕方については、広告・表示に関し、どのような問題があるかを探すための端緒とする場合と、他の情報の補強材料とするという面がある。公正取引委員会では、P I O - N E T情報はどちらの面で使うことが多いのか。

現状では、補強材料としての使い方をしている。ただし、今後は相談情報から端緒を得て、焦点を絞っていくというやり方も必要だと考えている。

- ・ 今後どういう活用になるかは別として、政策・企画立案の目的を明確にした上で、P I O - N E Tも有効に活用してもらえればよいと思う。

(3) 農林水産省総合食料局商品取引監理官付より説明があった。説明の概要及び委員から出た質疑は、以下のとおり。

商品取引監理官においては、先物取引に関する苦情対応として、P I O - N E Tに蓄積された相談情報を商品取引員の指導監督の参考としている。

P I O - N E Tの閲覧の行政機関への拡大については、現在の内閣府を經由しての照会に比べ、作業の手続きからもありがたい。ただし、現時点では、どこまで閲覧できるのか、どこまでの情報管理が必要か不明であり、問題点として考えている。

現在は、国民生活センターからの依頼で、P I O - N E T情報は農水省内部での利用に限定されているが、外部からも有用なP I O - N E T情報を提供してほしいという意見もあり、この利用の制限について検討願いたい。

質疑等

- ・ P I O - N E Tの利用の仕方として、取引形態に着目しての利用 特定の事業者に着目しての利用に分かれると思うが、仮にP I O - N E Tでそういった情報が閲覧できた場合に、実際にはどう使われるのか。

苦情がある特定の事業者については、事業者を呼び発生原因についてヒアリングをし、解決に向けて対応している。P I O - N E Tや農水省へ寄せられる苦情の状況を取り入れた形で、事業者に対して必要な指導を行っていききたい。

- ・ 農水省の相談窓口で得られる情報だけで、事業者指導は可能なのか。それとも件数が少なくP I O - N E T情報がないと厳しいのか。

国民生活センターの情報は幅広く収集されており、そちらを活用しないと全体の苦情概要をとらえることができない。今後、苦情を発生させる商品取引員について、参考情報としてP I O - N E Tを活用させていただきたい。

- ・ 外部から情報提供を求められているとの話だったが、外部とはどこか。

日本商品先物取引協会から、国センに寄せられる苦情相談の概要を情報提供してもらえないかという相談が来ている。

- ・先物取引の相談に関して、農水省は消費生活センターと連携しているのか。
苦情の内容により、消センの相談員では対応困難である場合に、農水省に問い合わせが来る。その際は、必要な苦情の対応について情報を提供している。
- ・P I O - N E Tの情報は、申し出情報であり、データの分析には経験が必要で、農水省で受理した相談情報と同様には扱えないのではないか。
P I O - N E Tの情報は、身近な相談として受理している情報であり、苦情の内容を主務省として有効に活用したい。苦情の内容をよく分析させてもらいながら、必要な施策を検討したい。

(4) 関係団体からのヒアリングとして、まず全国消費者団体連絡会より説明があった。説明の概要及び委員から出た質疑は、以下のとおり。

消費者機構日本では、特定の事業者への申し入れの参考として国民生活センターへ情報公開請求をしている。現状では、事業者名を指定すると受付年月のみの公開で、回答には概ね3週間かかり、使い勝手は悪い。一方、国民生活センターのホームページの「消費生活相談データベース」は検索もでき使い勝手はよいが、案件内容に関する情報は国民生活センターで受け付けた分だけで範囲は狭い。

今後の活用については、「消費生活相談データベース」は会員団体や消費者への情報提供に活用したい。しかし、今後国センでの直接相談は縮小の方針であり、地方の消費生活センターで受理した案件内容も情報提供してもらえるとよい。

適格消費者団体への情報提供については、案件内容や処理結果、事業者名がリンクした情報が提供されることを期待している。P I O - N E Tに入力されていない情報について地方公共団体へ照会できるよう、照会先についても情報提供願いたい。

国の行政機関への拡大については、消費者被害の拡大防止や事業者への行政指導のためには、個人情報には配慮しつつP I O - N E T情報を活用すべき。

重大事故が起きている時こそ早期に防止対策を打つべきであり、その点では情報の共有化・有効活用が必要。個人情報の問題については、一定のルールを定めればクリアできると思う。重大事故の被害者家族の「同じ被害にあってもらいたくない。」という気持ちを尊重すれば、情報活用は支持されるのではないか。

質疑等

- ・適格消費者団体は、地方に何を照会したいのか。P I O - N E T情報に登録して

いない部分となると、個人情報の問題がある。必ずしもすべての相談者が公表に積極的ではない。個人情報の問題をどのように考えているのか。

氏名・住所など個人が特定できる情報は必要ではない。地域について、現状の弁護士会照会ではブロック単位での回答だが、一次相談を受付けたセンターに具体的な情報を必要に応じて聞けるようにした方がよい。相談処理が終わった時点で本人に、情報共有について確認をとることも検討されてよいと思う。

- (5) 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会より説明があった。説明の概要及び委員から出た質疑は、以下のとおり。

製品事故に関する訴訟において、欠陥や因果関係についての立証が困難である。PL法制定時の国会答弁や附帯決議においても、製品事故情報の積極的提供について述べているが、10数年経っても情報共有がなされていない現状である。

消費生活用製品安全法の活用も不十分で、PIO-NET等の事故情報の活用が十分に図られれば緊急命令の発令ももう少し順調にできたのではないかと。

国土交通省の自動車不具合情報のページでは、ユーザーが体験した不具合情報を実名、メーカー名、型式等そのままの情報を公開している。今後の情報公開のあり方として参考になる。

基本的に、製品事故情報は国民の共有財産という視点で、極力公開すべきである。PIO-NET情報に、相談に関する部分と事故に関する部分があるなら、事故情報は国民の共有財産として公開してもらいたい。

国民生活センターは、私達は情報提供しているというが、国センが集めた情報を料理したものを提供しているのであり、情報公開とは異なる。製品事故情報は、国民全員が共有できる状態にして、判断は受け手に委ねればよいと考える。

弁護士は、PIO-NET情報を裁判の証拠資料として使っている。弁護士法第23条に基づく照会をしているが、弁護士会への費用支払いが必要である。

問題点としては、情報の精度(事実関係は確認されていない等) 情報の抽出(相談概要は一度に50件のみ回答、キーワードの絞り方がわからない等) 情報の集中(すべてのセンターから情報が吸い上げられていないのではないかと)がある。

PIO-NETから各省庁の相談情報も見られるように、相談情報の一元化をしてほしい。情報の一元化をするにしても、各業界の主務官庁ではなく、国民生活センター等の消費者サイドから情報を出してもらう方が信用できる。

質疑等

- ・ P I O - N E T 情報を広く公益のために使いたいという要望と、相談者が安心して相談できる環境とのバランスをどう考えるか。また事故情報と相談情報は一体的なものであり、現実問題として切り分けは難しいのではないか。

消費生活センター等の公的機関に相談に来ている人は、情報は当然公的に使われると思うのではないか。個人情報を守る等の工夫は必要だが。

- ・ 弁護士が持っている 1 1 0 番の相談情報も P I O - N E T に提供することは可能か。

法律相談等の情報は、現在のところ、まだドッキングはしていないが、相談者が希望すれば情報公開は可能。国センからもらった情報で解決した報告をフィードバックするシステムをこれから作っていく必要があると思う

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

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