

第4回  
苦情相談情報の  
効果的活用のための検討会議  
議事録

内閣府国民生活局消費者調整課

## 第4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12月6日（水）9：57～11：46

場 所：内閣府本庁庁舎5階 特別会議室

#### 1．関係省庁からのヒアリング

- ・経済産業省

#### 2．地方公共団体からのヒアリング

- ・東京都消費生活総合センター
- ・静岡県生活・文化部県民生活総室県民生活室
- ・島根県消費者センター
- ・高知県立消費生活センター

#### 3．意見交換

#### 4．その他

## 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4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）  
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）
- 事務局 西国民生活局長、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
- 省庁 経済産業省  
安井 正也 商務情報政策局消費経済部消費経済政策課長  
諏訪園 貞明 商務情報政策局消費経済部消費経済対策課長
- 自治体 東京都消費生活総合センター  
松本 達也 相談課長  
静岡県生活・文化部県民生活総室県民生活室  
宮澤 武久 県民生活室長  
島根県消費者センター  
曾田 みどり 企画幹

高知県立消費生活センター

西本 靖男 所長

浦川座長 委員の皆様お揃いですので、ただいまから、第4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います。

机の上に本がありますが、これは高橋委員からの御提案によりまして『行政機関等個人情報保護法の解説』という本を今後の審議の参考にしたらどうかということでございまして、皆様に配布する次第であります。ぜひ御参考にさせていただきたいと思います。

それでは早速議事に入らせていただきます。本日は関係省庁及び地方公共団体からのヒアリングということで、前回に続けて行いたいと思います。前回同様、関係省庁からのヒアリングの内容については、第1にPI0-NET情報の活用の現状、第2にPI0-NETの閲覧を国の行政機関へ拡大することの必要性ということになっております。

それでは、経済産業省から御説明をお願いしたいと思います。よろしくお願ひいたします。

安井消費経済政策課長 経済産業省の消費経済政策課長をやっております安井と申します。よろしくお願ひいたします。

お話をできるだけ順序立てていたしますけれども、私どもの言いたいことがうまく伝わりますように、お手元にレジユメを配らせていただいておりますが、基本的にはそれに沿って御説明いたしたいと思います。

経済産業省の消費者政策は大きく分けて2つ分野がございまして、1つのグループは商取引の関係であります。特定商取引法の関係、あるいは割賦販売法、商品取引所や海外先物の関係といった分野と、それから、先般の臨時国会でも法案をやらせていただきましたけれども、製品安全という分野との2つでございまして、非常に多岐な分野が実はこのPI0-NETの情報の有用性にかんがみまして、これをさらにうまく利用させてもらえないかという希望を持っているところでありますが、きょうはお話を少し焦点を絞った方がよろしいかと思っておりますので、悪質商法を取り締まる関係での特定商取引法のグループの実例と、製品安全の関係の2つに少し論点を絞って御説明させていただきたいと思っております。

まずは、実際のPI0-NETを今はどのように利用させていただいて、それがそこにかかっている制約条件が、もう少し私どもとしたらこういうふうになるとうまく利用できるというところから御説明をいたしたいと思っております。

最初「悪質商法について」と書いてございまして、特定商取引法の関係で現在取り締まりを担当しております私どもに消費経済対策課という課があるのですが、そちらの諏訪園課長から少し御説明したいと思っております。

諏訪園消費経済対策課長 諏訪園でございます。いつも大変お世話になっております。座って御説明申し上げます。

私ども消費経済対策課は、御案内のように、平成13年にできまして、実はこの頃から、いわゆる悪質商法の苦情件数が最近5年間でほぼ倍増になっております。そういう意味では、この3～4年相当問題になり、また新聞で賑わせておりますものですから、私どもとしても、この当課を設けてから迅速調査、厳正対処ということをやっております。昨年度はおかげさまで行政処分件数35件ということで、それなりに強化していると思っております。

その間、国民生活センター及び内閣府におかれまして、大変お世話になっておりまして、今、ここにもちょっとございますけれども、2週間以内とか、1カ月以内に社名ベースで検索件数30社というような制限を設けておりますけれども、それなりに非常に緊急のときにはいろいろと多少面倒を見ていただいたりとか、そういう意味で非常にフレキシブルな対応もしていただいております。改めてこの場をかりてお礼を申し上げたいと思います。原則として、私どもからお願いしてから2週間、1カ月以内に30件(30社名) そうした制限があるものですから、どうしても今悪質商法は相当蔓延している中ではなかなか間に合わないところもございます。

例えばここにちょっと書いておきましたが、キーワード検索をあらかじめ指定しなければいけないということで、一方で最近新たな悪質商法はどんどん出ています。そうした中で、キーワードといってもなかなか十分な抽出ができない。私ども実際に対策課として執行している現場ですと、いろんなキーワードで試してみようということがありますが、30というふうな限定があるものですから、なかなかそれはできない。

もう一つは、情報を紙媒体で提供されるということがございますので、私ども再度それをパソコンに入力して、違反行為類型ごとの分析等を行うわけですが、そうこうしているうちに、請求するのに2週間、さらに分析するのに2週間等々、1カ月、2カ月とたっていくわけがございます。そうすると、その後、改めて私ども内閣府、国民生活センター、さらには県、消費生活センターと多段階に分けて消費者に調書をお願いしますと、消費者の方も被害に遭ったつらい記憶は何とか忘れたいと思うわけです。だんだん事件というのは風化していきます。1カ月、2カ月すると、その悪質商法がどういうふうに業者がやってきて、ないしは業者が働きかけたという細かいディテール、特にここを私どもとしては問題として取り締まりたいというところがだんだん抜け落ちてしまう。そのときの怒りの本当の部分だけは覚えてはいますが、そのときのせっかくの証拠なども怒りのあまり破り捨ててしまうということもあります。ですから、そういう意味では、私ども早くお聞きして、それを何とか私どもの執行につなげたいという思いでございます。

いろいろと申し上げましたが、今のPIO-NET情報は非常にいろいろと効果的に内閣府に

はお取り計らいいただいているわけですが、さらに悪質商法に対して厳正に執行できるようにということが私どもの願いでございまして、御承知のように、もう一つだけ申し上げますと、悪質商法というのは、本当に大きな企業がやるということもございまして、最近はやっているのはヒットエンドラン的に1つのブランドで悪質商法をガツと売り込むと。最近ではインターネットであつという間にそういうのがちらほら載り始めるんです。そうすると、そのブランド名を使い捨てて次のブランド名に乗り換えてまたやると、そういう形でヒットエンドラン方式でやっている業者も結構あります。そうすると、あつという間に20、30ぐらいのブランド名が被害が広がっていくと。地域に分けてブランド名を使い分けたりするケースもございまして。そうするといろんなブランド名で検索すると。それについて商品名もあらゆる角度から検索できるようにするということがどうしても必要になってくるわけございまして、私ども実際に消費者にお聞きすると新たなキーワードも出てくることございまして。そうするとまたリアルタイムに検索をかける必要もある。

そういったことから、機動的に消費者被害が拡大しないようにという観点からは、また、政策課長が申しますが、リアルタイムでの接続のような方向でぜひお考えいただければという次第でございます。

私から悪質商法は以上でございます。

安井消費経済政策課長 次のページになりますけど、続きまして同じ苦情情報の中でも製品の事故に関するものでございます。

先月に、消費生活用製品安全法の改正を臨時国会で成立させていただきました。製造事業者あるいは輸入事業者から重大事故があれば、国に報告をしなければならないという義務づけを行う等の改正をいたしまして、いわば国としての情報収集力の強化もやっておるところでございますが、現在のところはPIO-NETとの関係では、私どもの方に、例えばこの前と言えば、シュレッダーで子どもさんのおけががあると、こういうことになると、これこれこういう製品で、過去に事故例がありますか、と言って、過去の事故例というか、苦情情報を検索していただくというものが1つ。

それから、最近になってから、死亡などの重大事故については、私どもが問い合わせなくとも、国民生活センターさんから内閣府さん経由で、こういうことが起こっているという情報を提供していただけるようにはなっております。

どうしても、今現在の運用方法では、事故の発生日月日と苦情の内容と製品の型式を関連づけて私どもに供給すると、どうも個別事例が特定できる可能性があるということで、情報提供者というのですか、苦情を申し入れられた方に確認をした上で私どもに供給していただくというそんなやり方になっていまして、非常にお時間がかかる状態になっており

ます。

それから、9月以降、重大事故のお話をいただくようになってはいますが、製品は、それ自身が製品に原因がある場合もありますけれども、利用者側に問題がある場合も正直言ってございまして、これらは過去に反復性があったかとか、こうした面もあわせて私どもとしてはチェックをしないとよくわからない。あるいは、ある特定のブランドだけなのか、その製品に共通しているのか。この前、洗濯機の脱水槽のお話がございましたけれども、ああいったようなものになると、単にあるXという会社のものだけで物事をとどめていいものでもありません。そういう意味では、私どもこちらの分野でも機動的な検索をさせていただきたい、このように思っているわけであります。

先ほど御紹介をいたしました消費生活用製品安全法の改正に伴う重大事故の報告、火災も含めると、多分年間1,500件を超すであろうと思われておりまして、これについて、いろんな分析を私どもせねばならないわけでございますけれども、現在のように、1つ1つ個別にお願いをしてやらせていただくというやり方だと非常に事務量も多いと思ひまして、何とかこの辺で技術進歩の時代でございますので、方法論の革新が行えないものかなと、これが私どもの問題意識であります。

私どもからの提案という、やや口幅ったいことが書いてございますけれども、現在、先ほど対策課長が申しておりました件数、月に30件以内にしてもらいたいなどというお話には、国民生活センターの方々の事務的ワークロードの問題もあるやに伺っておりますので、できましたら、各省の担当部局が直接PI0-NET情報を検索できるような仕組みができることが望ましいなど。そのようになりますと、事務的負担も少なくなります上に、いわば私どもの実際の取り締まりとか、事故情報の分析などのために必要なものも機動的に行うことができるという大きなメリットがあると思っております。

他方、私どもも今までいろいろ内閣府さんなどともお話をしております、個人情報の保護とか、そうした問題に配慮せねばならないことについては、別に私どももそれを無視するような気は別にございません。私も正直言って、現在のPI0-NETの技術的なスペックに詳しいわけではないのですけれども、そういう予期せぬ個人情報が漏出したりするトラブルは、避けられるものは避けたいと私どもも思っております。例えば、この前、相模原に行かせていただいたとき、見せていただいた画面には、個人のお名前や住所はなかったと思うのですが、もし、そういう個人情報に関する部分があるのであれば、そこの表示をしないようにしていただいても、それは別に特段問題ございませんし、個々の個別案件をプリントアウトしたり、ファイルを転送すれば、確かにどこかに行っちゃう可能性もあろうかと思ひます。これを制限する方法もあろうかと思ひます。

それから、うちの省もウェブネットワークを持っているわけですが、ネットワーク同士が直接接続すると、私どものもっと広い範囲のセクションからのアクセスなどにつながるおそれがあるということで御懸念もあるやに聞いておりますので、その場合は、例えばPI0-NETの端末を置いていただければ、現在の内閣府のクローズド、あるいは国民生活センターのクローズドしたシステムの中のお話でございますので、セキュリティレベルはかなり高くなるのではないかと、このように思っております。先ほど申し上げた様々な現在起こっております消費者保護のための取り締まり、悪質商取引の取り締まり、あるいは国民の安全を守るための製品事故対策の効率的で迅速な対応を実現するために何とか今お願いをしているような、いわばリアルタイムの活用ができるようなことを考えていただければというのが私どもの願いでございます。

次のページの3ページ目にもう一つのことが書いてございまして、実は、私ども特定商取引法というのは、悪質商法というのはどんどん新しいことをやっていくものですから、様々な通達や省令の改正も新たにしております。例えば最近の例で言うと、電話機リースのときに、一種の仲介業者を一体的な取引のメンバーとしてみなしてしまうとか、それから昨今ではクレジット販売のときに、知らない間に生命保険に加入させられると。例えばそういうことを別途新しく赤字で書いた枠で「私は生命保険に入ることに同意します」とサインをして頂くことにするとか、そういった省令改正などもどんどん出てございまして、消費者への苦情相談などの場で御利用いただければと思うものですから、私どもの情報もまたそちらの方に提供できるようになるといいなと。

それから、これから重大製品事故などの情報も大量に私どもに流れ込んでまいりますので、それは国が持っている死蔵していたのでは何の意味もございませんで、こういう危険製品がある、あるいは企業が最近急速にリコール活動しておりますので、そうした情報などもあわせて、今度は逆にPI0-NETを使って、各地の消費生活センターですとか、あちらの方にも伝えさせていただければ非常にありがたいと思っておりますのでございます。

いずれにいたしましても、個人情報やそうした分野について配慮しつつ、せっかくこれだけの情報が既に蓄えられておりますので、しかも消費者保護という同じ行政目的の上に立っておるものでございますので、有効かつ迅速な利用ができるようなことに向けて、何とか技術的な壁を越えるべく、私どもも努力をいたしますので、その実現に向けてお話を進めさせていただければ非常にありがたいと、このように思っておりますというのが経済産業省の考えでございます。

とりあえず、私の説明は以上でございます。

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て、何か御質問が

ありますでしょうか。田口委員。

田口委員 国民生活センターの田口でございますが、どうも御説明ありがとうございます。

私ども PI0-NET のシステムを管理しておりますが、PI0-NET の情報は、私どもも社会の共有財産だというふうに考えております。したがって、消費者の利益のために、さらに一層有効に活用していかねばいけないということは全く私どもも同感でございます。ただ、この PI0-NET に蓄積されている情報は、個々の消費者の方々の相談情報であるという、情報の性格に由来する制約でありますとか、あるいはその管理に当たって個人情報保護やセキュリティの問題などへの配慮を図っていかねばいけない。社会・公共のために有効に活用するという面と、そういう個人情報保護とか情報の安全性・セキュリティの問題、そういった点との調和はどう図っていくか、そういった点から建設的に考えていければというふうに考えております。

そこで、まずはじめに、特商法関係、30 件の制約の話ですが、この 30 件というのは、特商法関係で月 30 件以内ということございまして、これは現在の情報提供の仕方が決まりました平成 15 年当時、一時、経産省さんからの資料請求が大変大幅に増えて、国民生活センター担当部署の他の業務に支障が及んでしまったというようなことから、月 30 件程度を目安としていただきたいということでやらせていただいているわけですが、最近、経産省さんからの検索要請が非常に急増しておりますのは、この 30 件の問題ではなくて、例えば商品先物関係でありますとか、取引信用関係、こういったものの検索要請が非常に件数として急増しております。今年度半年強でございますが、トータルで 1,300 件以上の御要請をいただいておりますが、そのうちの 1,000 件以上が商品先物関係や取引信用関係での御要請でございまして、そういったものも含めたトータルの問題として考えないといけないのかなと思います。

それから、お伺いをしたい点が 3 点ございまして、1 つは、PI0-NET 情報をどう使うかという問題なのですが、大まかに 2 つぐらいの使い方があるかなと。1 つは、このページの 1 ページにもございますように、執行に当たって、「端緒」と書いておられますが、いわば当たりをつける、どの辺の業者に問題があるのか、違法性が疑われるのかといういわば当たりをつけるために使う場合と、もう一つは、ある程度絞り込まれて、行政処分の根拠として使う場合。これは業務停止とか改善命令とか、そういう形で行政処分を行う場合には、かなりの程度具体的な事実関係を確定する必要があると思いますので、受付センターなり、相談者に個別に当たって相当具体的に事実関係を固めないといけない。そういうような違いがあると思うのですが、そうした当たりをつけるための利用と、行政処分とし

で使う場合とでは、必要とされる情報の範囲が相当違ってくるのではないかと思いますので、PIO-NET 情報の使い方として、その2つは区別して考える必要があるのではないかと。その辺はどのようにお考えかという点が第1点でございます。

それから、第2点は、現在は紙媒体での提供で不便だというお話ございましたが、紙媒体ではございますが、検索要請に応じて御提供したPIO-NET 情報、これを経産省さんの方では、具体的にどのような形でお使いになっておられるのかという点です。経産省さんの内部で行政処分を行うための参考材料として使う場合と、さらに踏み込んで、例えば当該事業者とやりとりをする際に、そういうPIO-NET 情報では大変数多く、こんな情報が寄せられていますと、ストレートにはおっしゃらないと思いますが、やや、一般化した形でもおっしゃるのかどうか。あるいは業界団体に是正を求めるといったような場合に、業界団体に対しどんな形でPIO-NET 情報が使われるのかという点、そういった利用の態様の点についてお聞きしたいと思います。

第3点は、経産省さんにも消費者相談室ということで、消費者の生の声が非常に数多く入ってきていると思います。その中には、特商法以外の問題も非常に幅広くあると思いますし、また問題によっては、経産省さんの所管物資以外に関するものも時々来るのではないかと思います。そういう他部局あるいは他省庁関連の相談が入ったときに、所管の部局、省庁へのつなぎ方というのはどんなふうになっているのか。特に御説明のございました個人情報保護とか、セキュリティ確保といった点について、どんな御配慮をされておられるのか、その3点をお伺いしたいと思います。

安井消費経済政策課長 それでは、まず、お話の中でトータルの件数のお話ございましたけれども、急増しているのは、これは明らかに悪質商法が本日非常にはびこっているからでありまして、そこに積極的に取り組もうとするとどうしても情報収集をせざるを得ません。そこは逆に言うと、消費者政策に前向きに取り組めばそうならざるを得ないわけでありまして。それで個別の部署では、例えば少し力が入って、100件ぐらいお願いしてしまうと、隔月にしてもらいたいなどのお話があるやには聞いています。そういう事務負担が1つの限界となって情報収集検索に壁ができない方法論があるのであれば、それを何とか実現できないかということで今お話をしておりますので、今のやり方を別にごちゃごちゃ言う気はあまりないのであります。

それから、情報のプライバシーといいますか、個人情報の保護の問題、確かに大事でございます。一方、例えば個人の住所まではどうかと思うのですけれども、一方、何地方とか何県ぐらいまでもわからないというのはなかなか苦しいところがありまして、つまりどこでこの悪質商法が行われているのか、というものの情報までオミットしてしまうのは

いかがかと思えますし、悪質商法には、お年寄りをねらうものというのがあるんですね。そうすると相談された方の年齢層ぐらいはわかるといいなと。こういうのも完全にスクリーンアウトしてしまっているような、今のようなものでは、私どもとしてもどうかという点はあるのでございます。

今現在、対策課長が申しましたように、取締まりにぐっと力が入った御説明をしておりますが、PIO-NET の現在の情報そのものの利用・用途としては、基本的には当たりをつけるのがまず主でございます。苦情が急増しているもの、あるいは手口、地域の広がり、彼らが活動を活性化しているのかどうか。あるいは大体行動パターンを見ていくと、ある程度AからBというところのれん分けをしたのだとか、こういうのがわかるんですね。そういう端緒をつけるというのに使っているのが今は多くございまして、実際に行政処分の根拠というようなことになると、これは正直申し上げて被害者の方としっかりお話をせねばなりませんので、それは内閣府経由で、国民生活センターから相談窓口を経由して、御本人にちゃんとお話をさせていただいて、こういうことを聞いていいでしょうか、協力していただけますかという、ある意味で同意をとってやるという考え方になっておるところであります。

諏訪園課長から補足はありますか。

諏訪園消費経済対策課長 今のお話で、まさに政策課長が申し上げたとおりでございます。御承知のように、私ども事件をやる立場の者としては、端緒という情報は絶対どこからもらったかというのを事業者ないしは一般に知られては絶対まずいんです。これは、いわゆる執行部署の性質でございまして、それがもし漏れたとしたら、金輪際だれにも協力してもらえないわけですね。ですからとにかく端緒情報は絶対しっかり管理すると。これは執行部署の言ってみれば死命を制するものでございまして、そういう意味では、今のような情報を事業者にこういうことがあったのではないかと行って畳みかけることは一切しないということでございます。

今、申し上げましたように、まさに当たりをつけると。理事からも御質問ございましたが、わりかし苦情の多い事業者の相談情報であれば1,000件ぐらいあつという間に来るわけです。1,000件の情報を相談行為の内容等をエクセルなんかに入れるわけです。それを入れないと、どの行為類型でどれぐらい起こっているのか、それすらわからないわけです。ですから全部入力すると、行為類型ごとのソートアウトが全部できます。年齢層はわかりませんけれども、一応、今、センターコードもいただいていますから、どの地方かというのはある程度はわかります。そうすると、この行為類型が一番多いから、この辺の消費者にどんどん聞いていって電話をさせてもらおうと、そのために当たりをつけるのが一番大

きなPI0-NETの使い方としてはございます。

そういう意味では、今、政策課長が申しあげましたあたりをつけて、それを有効に使うということでございます。さらに、先ほど政策課長がメインにというふうに申しあげたのは、一番最後、処分をするときです。内部的に私ども消費者聴取をやるといっても、せいぜい20、30、事件によりますけれども、そう多くはできません。そうすると、この事業者の行為がどれだけ広がりがあるのかということで、内部的にこの事業者については、例えば不実告知、これがPI0-NETで見ると、五十何件もあるとか、それから訪問目的不明示、これが八十何件あるとか、こういったいわゆる行為類型ごとの数字を内部的に使うと。だから、これを早く処分しなくてはいけないという意味決定にはもちろん使いますが、ただ、何回も言うように、理事がおっしゃられたように、この違反事業者をアウトにするというための資料、これはまさに今政策課長が申しあげましたように、消費者から詳しい聴取をすると。さらに聴取をした結果をもとに、これは事業者に一切見せませんが、事業者のところに入立検査をして必要な証拠を集めてくると。ですから私ども今ほとんどの事業者について立入検査を行い、そこから物的証拠を入手してきますが、消費者聴取と物的証拠をあわせて、先日も実は1個行政裁判が起りましたけれども、ここでも裁判所に対しては、匿名の消費者から聴取した情報がありますよと。それはいつも公表して消費者から了解を得ているもので、これは聴取した消費者情報です。それから、事業者からの物的証拠もここにありますよと。両方あわせて、裁判所としては、この2つがあるのであれば十分足りるでしょうと、こういった御判断をいただいています。

安井消費経済政策課長 消費者相談室の方は、私ども確かにございます。こちらに寄せられる情報が端緒となることももちろんあります。しかし、消費生活センターとは知名度が違いまして、年間2万件ぐらいしか集まらないのでありまして、私ども経済産業局も含めまして全国に8か所しかポイントがないものですから、どうしてもカバレッジにも差が出やすい、そういう問題があるものですから、私どもの情報量だけでなかなか足りないところがあることは事実でございます。

それから、他省庁分が私どもの方に来たらどうかということなんですけれども、経済産業省の場合、通常の御相談にはもちろん乗るのですけれども、どうしても建築基準法でとか、薬品でとかという話が来れば、その場合はむしろしかるべき窓口を御紹介をするということが多うございます。ただ、今般製品安全法では改正をいたしましたら、あまり消費者の方に、例えば製品の物理的危険なのか、これに例えば化学物質かなんかが入っていて中毒になったのか、わからないと。それを区別して経済産業省や厚生労働省の違うところの窓口ですよなんていうのは、これは不親切であろうと思ったものですから、そういう情

報が私どもの方に来てしまったら、私どもの方から担当の省に通知するというような制度も今回織り込んでワンストップサービス化を進めています。省庁間では、私どもに来た案件でも、こういう話があるから、ちょっとお宅の方で面倒見てくださいますかというようなのを私どもの方で仲介することもございます。それはケース・バイ・ケースです。問題の特定のレベルによってやり方が変わってまいることになってはいますが、うちではないよと言って対応しないのでは消費者対策上もよろしくないと思っているので、今申し上げたような対応をさせていただいているというのが現状でございます。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。

田口委員 最後の点で、他省庁に取り次ぐ際に、個人情報である相談者のお名前とか、電話番号とか、そういうものの扱いというのはどんなふうにされているのでしょうか。

安井消費経済対策課長 若干ケース・バイ・ケースですけれども、通常は御本人がそちらにおかけになることが多いんですね。それから、窓口を探して、こちらからお電話しましょうか、と言って、経済産業省内でもいろいろ広い窓口がありますから、そうやって先方の御同意が得られた場合はこちらからおかけする場合もございます。

浦川座長 よろしいでしょうか。ほかの委員、どうぞ、下谷内委員。

下谷内委員 すいません、ちょっとお伺いしたいのですが、今、お伺いまして、一生懸命やったださるのはとてもうれしいことだと思いますし、ただ、最初のページ、ちょっと細かいところでございますが、田口理事がかなり御質問なさいましたので、現状のところの4行目で「直近の行政処分事案については全てPI0-NET情報を活用している」というのがございますが、経産省さんの年間の相談件数は2万件ぐらいと、全国から来るということなんですが、当たりをつけるに当たりまして、経産省さんの窓口に来たもので問題があるという当たりのつけ方ではないように私はお聞きしていたのですが、あくまでもPI0-NETで当たりをつけていくという、こういう解釈ですか。

諏訪園消費経済対策課長 二通りございまして、一番私どもの身近に消費者相談室というのが我が省にございます。そこで上位の、私ども内部で「ヒットチャート」と称してはございますけれども、非常に最近数が増えている事業者、これを上位順に並べていくんです。ですからそれで当たってきた場合、それについてPI0-NETの情報をかけるということが1つのやり方です。

ただ、それだけですと、今、安井課長が申しあげましたように、どうしても偏りがあつたりとか、2万件というのは非常に少ないサンプルでございますので、時々国民生活センターさんに、例えば訪問販売だったら、どういう業者が一番多いのか、上位10位を挙げてくださいますよと、そういったことを定期的に1年に何回かお願いして、その情報を見比べ

て、その中で両方合わせてもこれは上位だなというのを使っています。その上で改めてその事業者ないしはその商品についての PIO-NET 情報を取り寄せて、これが例えば 1,000 件とか何件、ばあっと紙ベースで来ますから、それをエクセルに入力して、行為類型ごとに出てきた中で、この消費者にはぜひお聞きしたいというのを国民生活センターを通じて私ども電話していいですかということで了解を得た上で、詳しい消費者聴取に至るという筋でございます。

浦川座長 よろしいでしょうか。

下谷内委員 先ほどからずっと、例えば特商法以外のところで所管以外のような相談もいっぱい入ってくる、それから内部的に非常に管理をしている、また、事業者とか、そういうものについても管理は徹底しているとおっしゃられたのですが、それは今後のことではないかと思ったんです。実は、先日、私どもの全国の役員が集まりましたときに、皆さんに意見を伺いましたところ、経産省に、これはまだ事業者にはお話ししないでくださいということと、この法解釈いかなもののでしょうかということをお問い合わせしただけなのににもかかわらず、もう既に事業者の方に話が行ってしまっていて、あんたが電話したんだろうということで、経産省からみんな聞いているよということをはっきりおっしゃられる事例がいくつもあったんですね。

私自身も相談しておりましたときに、そういうことが何件もありましたし、事故のことに关しましては、問い合わせをしましたときも、泳がせているという言葉が使われたそうです。それで実際に事故がいくつもいくつも発生し、後から PIO-NET の情報が遅いとかというのも違うのではないかと思います。経産省にはある程度、消費生活センターも、お問い合わせをしたり、法の解釈だとかいろんなことで連絡が行っていると思うんですね。それは本課に入る場合がほとんどないかと思うんです。相談窓口ではなくてもかなり情報というものはお持ちなのではないかと思うんです。そこから流れていく情報が非常に怖いものがありまして、先ほど管理はしっかりするとおっしゃっていただきましたので、今後それに期待するしかないかと思いますが、現実には情報は非常に流れております。

以前、豊田商事のときもありましたし、その後にもありました今上場しております企業などありましたが、それについても、ちょっと待ってください、という言葉だけで、全然先に進まなかったという現状があります。そういうことに関してもう少ししっかりと受けとめていただければ、もっと早い段階で、こういう問題が起きなかったのではないかと思いますし、それぞれのところで情報がとれることは十分とれますので、ぜひ、そのところもしっかりしていただきたいということが 1 点。

それから、3 ページでございますが、「情報発信システム」のところ、1、2、3 番目

は、これはいわゆるマスコミ報道等にありまして、ある程度わかると思うんです。4番目に「経済産業省に寄せられた苦情情報内容」というのは、先ほどの2万件の件につきまして、それから、本課に入ってきたもの等につきまして、どのような形で情報が提供されるのかということをお伺いしたいんです。例えばPI0-NETの端末を置かせてほしいということですね。それを使うのか、また紙媒体での情報なのか、そういうことも教えていただければと思います。

安井消費経済政策課長 今、豊田商事とかいろいろお話がありましたけれど、経済産業省が昔に非常に消費者政策が立派だったかという点については、私どもも反省するところ大いにあるということは認めたいと思っております、その時々状況下で一生懸命やったのかもしれませんが、客観的に見てどうだったかというのはちょっと議論があるであろうと思います。

最近になって、というか、ここ数年間、問題になる案件を放置するということはほとんどないと思います。私どもとしては情報管理の面で、今もし、おっしゃっているような問題が本当に起こっているのであれば、これはうちの内部の問題としてきちんと対応しなければいかんと思いますから、個別に教えていただければ、これは中で対処いたします。パブリックドメインになっている場合、私どももどうしようもないのですけれども、当方からそうしたことが行われたというのが事実であれば、これは当然内部に対して、私どもとしてもきちんとした対応せねばなりませんから、個別事例を教えていただければ、私どもの方で対応いたします。

それから、もちろん、今、そういった場合ですから、今後もきっちりやるのですけれども、こちらの情報、私ども経済産業省に寄せられた苦情情報も、私どもはある意味で、国民生活センターさんの情報を皆で共有しようと言っている以上は、自分たちのところに来たものもそれは共有させていただくのが正しかろうと思っております。具体的にどういうやり方があるのかというのは、むしろシステム間の問題とか、フォーマットも正直言って違いますので、もし、私どもだけではなくて、ほかの省庁さんもというようなことになるのであれば、どうやったらいいのだというのは、これはよく御相談をさせていただいて、実現の方向に向かって議論をさせていただきたいと、こう思っております。例えば入力フォーマットを全部統一する方法もあるのかもしれないし、もう少し違う方法があるのかもしれないのですけれども、今、情報技術について別に専門家ではありませんから、正しいかどうかわかりませんが、各省の持っているものが、それなりにお互いが活用できるのであれば、相談者の方々の権利を侵害することなくできるのであれば、それは実現するにこしたことはないと思いますので、そこに向かっては、まさにここに書いてあるので

すけど、技術的な調整も含めてやらせていただきたいと、こう思っているということであり、今、ここで正確にこうしますということを提言するほどの技術的知識がないので、すけれども、その道の人に聞けば、技術論としてはそんなに難しい話ではないというふうに皆さん言うておられるので、これはそういう問題ではなくて、制度的とか、その種のそちらの方の問題かと思っております。

諏訪園消費経済対策課長 先ほど法解釈の話がございましたけれども、そういったことがあれば、私どもも嚴重にそれは処分しなければいけない話だと思います。それは内部管理の徹底が必要だということですので、ぜひ個別のお話をお願いしたいと思っておりますが、ここだけは確認なのですが、私ども実は消費経済課は平成12年までございました。それが同じ課で執行もやり、法解釈もやっていた。そういったときには、ひょっとして、そういった間違っただけが起こってしまった可能性は、私もそのときいけませんので何ともいえませんが、実は平成13年から、先ほど申しましたように、私ども消費経済対策課という執行部署、それから消費経済政策課、2つ分けております。政策課は、今ここにいらっしゃる安井課長でございますが、法解釈のことについてやると。私ども執行の方は対策課として、ここは言ってみれば、端緒情報というのは命ですから、そこを間違っただけ漏らしたら、もう対策なんかできないわけです、執行なんていうのは。ですからそこはレゾン・デートルだと思っております。

逆に言えば、法解釈を担当している政策課も、そこに逆に同じように情報管理があれば、お互い良いわけなんですね。そこは言ってみれば、平成13年以降、その徹底というのが、私どもとしてはレゾン・デートルだと思っておりますし、また、もう一つ、法解釈の場合には、私も政策課の方で、そういう法解釈のみの情報は吸収するようにしています。ただ、私どもそれを使えるわけではなくて、言ってみれば、消費生活センターの方もいろいろ困って、こういった法解釈をどうしようということで政策課に問い合わせることがございます。消費生活センターの方も、企業名ですとか、消費者の方の情報を言ってしまうと、それは問題なわけで、まさにそういうためにPIO-NETもつながっていないわけでございますので、多分非常にラフな形で、こういった契約書の文言があるけれども、これはどういうふうに考えればいいのか、多分そういうレベルで問い合わせているのではないだろうかと思っています。

いずれにしても、今おっしゃったようなことが、私の知らない、監督不行き届きであれば、それは嚴重に処分したいと思います。ぜひ、そこはまた連絡を密にさせていただきたいと思っております。よろしく申し上げます。

浦川座長 あと、ヒアリング先が4つくらいあるのですが、簡単に、すいませんが、お

願いいたします。

石川委員 はい。今、こちらの情報発信システムのところで、4種類の情報を御提供されると。いわゆる経済産業省に入るいろいろな切り口が違うにしても、いわゆる消費者分野の情報がたくさん集約されるということだと思っておりますが、現状の経済産業省の中では、これらの切り口とか出どころの違う情報はどこかに一元化されておられるのか。例えば消費者相談室では、すべての情報がここに集まっているというような仕組みになって、それがそのまま外部に御提供できるようになりますというお話につながっていくのかどうかということをお聞きしたいのと、それから、事業者の方からも様々なこれから報告情報などが入っていくわけですけれども、そういった迅速に対処しなければいけない重要な情報について、現状でも、消費者への注意喚起のための動きという仕組みがとおりになるのか。

それと同時に、企業間でも、いわゆる同じ製品分野をお持ちだったり、似たような商法をとっている、取り締まられる対象にはならないとは思いますが、いわゆる善良に動きたいと思っている企業に対しての特段の注意情報といいますか、同様の事故が起きないかといったような形でのそういったインプットの仕組みがとおりになるのか、その2点だけ、教えていただきたい。

安井消費経済政策課長 まず、1つ目の方のお話ですけれども、私どもも消費者相談室というのがありまして、そこにいろんな方がお話を持ち込まれるので、これはそういうものとして1つのデータベースに入れております。細かいデータベースの中の構造はよくわからないので、私が今答える能力はないのですけれども、システムとしては一元化していると、こういう状態であります。もちろん個人からのお話ですから、役所の中は公務員の中ですので、守秘義務が働く範囲内で、私ども一定の制限さえかければ共有が可能ではないかというふうに考えております。

それから、注意喚起の方のお話、今のは多分基本的には製品事故のお話だと思うのですが、これは特にここ1~2年ぐらい、1社で起こったことが、自分の会社で起こらないか、あるいはもう既に起こっているのに対策を怠って、後で起こしたら大変なものですから、業界団体の中を含めて、起こった事故情報を事業者間でもそれなりに協議したいという思いはあります。それはむしろ被害者の情報ではなくて、例えばシュレッダーで言えば、入口のところ、手が届いてしまうと大変だぞといって、技術基準も変えたり、いろんなことをやっています。

それから、最近社告がたくさん打たれるようになりました。今回の製品安全法の動きなども反映していると思っておりますけれども、それらを各社はまた見ていて、自分の会社の製品

に反映していくということは、今非常に密に行われている状態にあると理解をしています。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。

石川委員 はい。

浦川座長 それでは、どうもありがとうございました。

( 経済産業省退室 )

( 東京都消費生活総合センター、静岡県・文化庁県民生活総室県民生活室、島根県消費者センター、高知県立消費生活センター入室 )

浦川座長 続きまして、地方公共団体からのヒアリングをいたしたいと思います。地方公共団体からのヒアリングにつきましては、第1点といたしまして、消費生活相談情報の国民生活センターへの送信状況と課題、第2点におきましては、苦情相談情報(全国版と地域版それぞれ)の自治体における活用の現状、第3点は、PIO-NETの閲覧を国の行政機関に拡大した場合の相談業務への影響及び情報公開・個人情報保護条例上の問題点というふうになっております。

それでは、まず東京都から御説明をいただこうと思っております。よろしくお願ひします。

松本相談課長 では、3つの質問についてお答えをさせていただきます。

まず、東京都に寄せられています消費生活相談情報の国民生活センターへの送信状況でございます。送信状況につきまして、都の消費生活総合センターで受け付けている相談分と、それから区市町村の消費生活センターで受け付けている相談分に分けて御説明をいたします。

まず、都の消費生活総合センターで受け付けている相談情報につきましては、大体相談受付日から10日から20日で国民生活センターの方へ送付しているところでございます。10日から20日の理由でございますけれども、都セン(東京都消費生活センター)では月に3回、10日分のデータをまとめてデータベースに登載しております。そのデータベースに登載に当たりまして、相談受付日からカード内容のチェック、あるいはデータの修正等に大体10日ぐらいの日にちをかけております。ですから、例えばその月の1日に受けた相談、10日に受けた相談につきましては、20日後に国民生活センターに送付できるようになっております。ですから10日から20日ということでございます。

それから、区市町村の消費生活センターで受け付けております相談情報ですが、これは1つの目安として30日から45日としてございます。この理由につきましては、区市町村の分につきましては、月に2回、1日から15日までの分は25日までに、それから16日から月末までの分は翌月の10日までに都のセンターに送付してもらうようにしております。

ですからこの時点で既に 10 日から 25 日、相談受付日からですけれども、大体 10 日から 25 日経過しているというところでございます。

この送られてきたデータについて、都のセンターの方でデータを点検いたしまして誤入力、未入力の点検をしております。この作業の日にちを大体 20 日間を見ております。ですから、相談受付日から都センに送られてきた段階で 10 日から 25 日は経過してございますので、これに都センの点検等の作業日数 20 日を足しまして、大体 30 日から 45 日を 1 つの目安としております。ただ、これは 1 つの目安でございまして、都センにおいて修正等の必要のないしっかりした相談データを作成している区市町村もございます。これが全体のおおよそですが、3 割程度でございます。これにつきましては、都センに送られてきた段階で、2 日以内には国民生活センターの方に送付するようにしております。

逆に相談受付 1 日から 15 日までのものは 25 日までに送っていただくようにしておりますけれども、これが実際にはなかなか守られていない状況にございます。25 日までに送っていただいているところは大体全体の 2 割程度でございます。実際には平均すると 1 か月程度、本当に時間のかかっているところについては 2 か月程度かかる場所もございます。ですから若干の差はございますけれども、最終的にすべての都内全域の相談データを国民生活センターに送り終わるのには大体 2 か月程度かかっております。実際に上半期の分、今年の 4 月から 9 月までの分を国民生活センターの方にすべてデータの送信を終わりましたのが、今年度の場合は 12 月 4 日になっておりますので、最終的には 2 か月程度かかる場合もあるということでございます。

それから、送信の課題でございますけれども、これは今申し上げましたとおり、送り手側、相談受付機関の問題が非常に多くございます。当然適正な内容の相談カードを作成して、迅速に送っていただければ、それだけ早く国民生活センターに送付できるわけですが、実際にはいろいろ研修等は行っているところでございますけれども、なかなかきちんとしたものができていない。当然そのためには誤入力・未入力のチェックが必要ということになっておりますので、この辺を徹底して行って、この日数を少しでも短縮していくのが今後の課題でございます。

次に苦情相談情報の自治体における活用の現状でございます。これは全国版と地域版ということでございますので、基本的には東京都の場合、より多くは地域版を使っております。全国版の活用については、広域的な被害状況を確認したい場合、例えば、一都三県、その中の政令指定都市の分について、東京都に集めて統一処理を行うようなことも行っておりますし、あるいは一都三県、静岡県さんなどと一緒に合同で行政処分等を行う場合もございます。東京都におきましては、積極的に近隣の自治体と合同で処分等を行うという

方針をこのところ行っておりますので、そういった関係もございまして、全国版を見まして、近隣の自治体の状況もあわせて確認しているという状況でございます。ですから全国版を使う場合は、相談処理の参考、あるいは法執行に対して、地域版では情報数が少ない場合、あるいは法執行した後に、指導処分後の状況を確認したい場合、東京都において処分をした事業者が、他県においてまた同様な悪質な行為をしている場合もございまして、そういった指導、処分後の状況を確認するためにも全国版を活用しているという状況でございます。

それから、地域版でございます。これは順番に申し上げますと、1つは相談員が相談処理の参考にする場合でございます。

2つ目が事例等を普遍化いたしまして、消費者教育、例えば教材ですとか、講座等に活用する場合、あるいは都民への情報提供にする場合ですとか、新手の手口、被害が急拡大したような場合は、東京都は緊急消費者被害情報という形でプレス発表させていただいておりますけれども、そういったプレス発表等に丸めた形の事例を使わせていただいております。

3つ目としては、当然でございますけれども、行政施策の企画立案に使わせていただいております。

4つ目につきましては、法執行業務に活用させていただきます。ただ、この場合におきましても、生データとして、そのまま相談情報を使うことはなくて、あくまでも状況証拠を固めるための周辺情報としての活用をしております。当然行政処分等を行った場合は、事例等をあわせて公表してございますが、この公表する事例については、個別の消費者の方に聞き取りを行いまして、事実確認をした情報を消費者の方の了解をとって掲載をしているという状況でございます。

5つ目が、国や業界団体等への要望を出すときの参考に使わせていただいております。

6つ目が、法律に基づく照会への回答、刑事訴訟法、民事訴訟法、弁護士法等に基づく照会への回答に使わせていただいているところでございます。

3番目、PIO-NET の閲覧を国の行政機関に拡大した場合の相談業務への影響ですが、これに関しましては、行政内部の情報として、周辺情報等を参考として、内部のみで活用するのであれば特段の影響は出ないと思われまます。ただ、法執行業務のために、相談受付センターに、例えば詳細な情報の提供を求めたり、相談者の照会等を頻繁に求められたような場合は、相談業務に影響が出る場合も考えられると思われまます。

それから、情報公開・個人情報保護条例上の問題ですが、東京都の場合は情報公開上の問題はないのかなと思われまます。個人情報については、先ほど申し上げたとおり、行政内

部での周辺情報としての情報活用であれば特段の問題はないのかなと思われま。PI0-NETの登載データ、件名、概要等には個人を特定できる情報は書かないことになってございま。東京都の個人情報保護条例の対象としては、特定の個人を識別できるもの、あるいは他の情報と照合することができて、それによって特定の個人を識別できるものという形を個人情報としてございませので、これには当たらず対象となる個人情報が入っていないというふうに理解をございませ。

個人情報でないと言っても、当然これは表に出さない行政内部の相談受付機関のマル秘情報ということで変わりないというところございませ。ただ、これは都内区市町村においては、個人情報として問題が出るところもあるかと思われませ。例えば、今年の春から、区市町村で受け付けた相談情報を地域サーバーの方に、データ管理者である東京都に送ってもらうのですけれども、送付方法を従来の郵送、つまりフロッピーディスクに落として郵送する方法から、全面的に伝送方式に変えてございませ。この伝送方式に変えた段階で、区市町村においては、個人情報の保護審議会あるいは審査会に諮ったところがいくつかございませ。そういった関係もありますので、都内の区市町村においては、個人情報保護条例上の問題が出てくるところもあるかと思われませ。

簡単ですけれども、以上ございませ。

浦川座長 御質問は後でまとめてするというにいたしまして、続きまして、静岡県から、御説明をいただきます。

宮澤県民生活室長 お手元に1ペーパーをお配りしてございませ。

1点目の国民生活センターへの送信の状況と課題でございませ。

本県では、県の出先3センターと10の市で運用をしております。本室に本県のメインサーバーが置かれておりまして、本室は相談業務をやっておりませが、本室でデータチェックをするということで、前月分を毎月翌月にまとめて送信をしてもらうというルールでやっております。それで受信をしてから3日程度で私どもでデータチェックをして国民生活センターさんの方へ送信をするということで処理をしております。その結果、そこに書いてございませが、平均で33.7日くらいで処理がされているといった状況になっております。大体、市等から送信を受けるのが月の中頃が平均的だという感じになっております。

課題としては、2つ目の「・」に書いてございませが、一部のサブセンターでは、相談解決に長時間要する場合、ルール上は受付情報は受付情報で送信をする、結果情報は結果情報で送信をするということなのですが、あっせんとか、そういったところまで発展するようなものというのは、当初の相談者の話の内容が、回数を重ねるに従って変わってくるといったことで、結果が出たところで受付データもあわせて送信をするという形をとって

いるところがございます。この辺については、データ修正が煩雑になるということが原因なのかなということがございます。この辺につきましては、システム上、上書き修正みたいなことができれば、もう少しまた送信が早くできるのではないかと考えております。

2点目の苦情相談情報の活用の現状です。

1点目は、消費生活相談員の相談処理の参考として活用するという事で、相談員さんがPI0-NETを見ることによって、先進的というか、そういった参考となる相談事例として活用させていただいております。

それから、地域データを処理しまして、統計資料を作成する。それに基づきまして、消費者施策の企画立案の基礎資料に活用させていただくということが2点目です。

3点目としまして、これも地域データが主になりますが、それを分析して、本県における消費者被害防止の啓発情報誌等も出しておりますが、そういったものに相談の実態をできるだけ反映して啓発をしていこうということ活用をしております。

4点目に、事業者指導における活用ということで、これは、特定商取引法に基づく事業者指導ということになるわけですが、このところも、私どもでは県の県民生活センターという3センターに、不当取引指導員(非常勤)あるいは専任の職員を配置しております。それから、当室にも専任の職員、あるいは非常勤職員を配置しております。第一義的には、相談員さんと身近にそういう者がいるものですから、相談員さんのところに悪質商法的な相談が入ったという場合は、口コミというか、そういった形で事業者指導のきっかけというのを把握するという形。あるいは市・町については、PI0-NET に接続されていない点も含めて、相談員さんから日頃から悪質商法的な相談があったら言ってくださいというような形でやっております。その辺を出発点にして事業者指導に取り組んでいるところです。

PI0-NET の使い方なんです、そういったことで始めて、そういった場合に類似の相談事例があるかということを検索するといったこと。東京都さんの話もありましたが、そういったものが広域的にどういう相談状況になっているかという傾向を把握するというふうな使い方をさせていただいております。指導、行政処分を行った後の監視として、処分事業者の状況を監視をするといったような形で使わせていただいております。

それから、3点目のPI0-NETの閲覧の国の行政機関へ拡大した場合の相談業務への影響ということでございますが、1点目は、具体的にどういうふうな問い合わせがあるのかわかりませんが、消費生活相談員へ詳細な相談が国の行政機関等から相当数あった場合、今でもなかなか相談員が十分配置されておられませんので、相談業務への影響が心配されるということが1点ございます。

それから、2点目書いてございますが、このシステムが相談処理のための相談の秘密が守られるという基本でつくられているのではないかとということでございますので、拡大の場合にもそういった基本を踏まえて運用していただくことが必要ではないかということをお願いしたいと思っております。

それから、本県の情報公開・個人情報保護条例上の問題点ですが、先ほど東京都さんもありましたが、私どもも個人情報という意味では、PI0-NET の中では含まれていないのではないかとということで、条例上問題はないと考えております

2つ目で「ただし」と書いてございますが、何分過疎地的なところの相談などですと、公表の仕方によっては関係者、例えば悪質事業者などに個人を特定されるおそれがあります。そういったことで慎重な取扱いをお願いしたいと思っております。

それから、3つ目の「・」に書いてございますが、事業者情報なのですが、これも公にすることによって、当該事業者にとって不利益になるといったおそれがある場合には、これは情報公開の話として開示できないという規定がございます。当然それは公の目的がある場合は除外されるわけでございますが、そういったことから、情報公開という意味で慎重に検討いただきたいということで、拡大される場合は、公益上の必要性を明示していただきたい、あるいは使用目的の限定といたしまししょうか、そういったことをぜひお願いをしたいということでございます。

以上でございます。

浦川座長 どうもありがとうございました。続きまして、島根県からよろしく申し上げます。

曾田企画幹 それでは島根県の方から御報告させていただきます。

まず、最初の相談情報の送信状況ですが、当センターはスケジュールを決めまして、月曜日から日曜日まで開所していますので、日曜日までのものを、次の月曜日に全部提出するというふうにしています。1週間かけまして、カードチェックをしたり修正したり、決裁等をいたしまして、次の水曜日には伝送のための決裁処理をするというふうにしております。中には相談概要の部分だけとりあえず入れ、処理結果は時間がかかるものもありますので、もう一度処理結果が確定した時点で入れるというふうにしていますので、情報の入力としては、一番長くても16日、早ければ10日。結構島根県は全国的にもトップレベルで日数は圧縮していると思っています。何件かはなかなか概要がつかみきれないものもあって、月末には必ずということにしていますけれど、原則は1週間ずつの区切りです。

それから、情報の活用ですが、これは相談員が相談処理のためにPI0-NETは非常に有力なアイテムとして活用しております。結局島根県の場合は、1つ相談が入っても、その業

者についての相談情報が地域版だけでは少ない場合もありますけれど、全国版を見ることによって、この業者は同じようなやり方で消費者に対しているのではないかとか、そうすると、この消費者に言っていることは、間違いなく鳥根県でも行われているのだなど。そうするとあっせんなどするとき、業者に対して、ものすごいデータを持って対していくことができますので、相談員が相談のアイテムとして非常に活用しております。

ほかには啓発、あるいは業者指導、情報提供に使っておりますが、これは統計処理した数字としてとか、相談概要を丸めたものを事例としてとか、あるいは被害情報を定期的に市町村とかマスコミとかに出していくのですが、これも個人が特定されないように丸めた情報として、多い事例を出すとか、あるいは法律に基づいた照会について情報提供していくとか、すべて個人が特定されないということに非常に神経を使って取り扱っております。各県ともこの情報の利用の仕方というのは同じようなものだと思っております。

それから、3つ目のPI0-NETの閲覧を国の行政機関へ拡大した場合ということですが、当センターの場合は、このPI0-NETに入っている情報は、確かに住所とか名前とか電話番号とか、そういうものは一切入れておりませんが、小さな県ですと、何月何日に、どこそこの何十代の何歳の男性が、Aという会社で買った例えば車の相談で、238万円であったその車はこういうことが問題で相談したんだよという相談概要を見れば、簡単に個人が特定できます。すべての人ではありませんが、すべての人に個人が特定されるものだけを個人情報として扱うのかどうかということ条例を持っている課の方に照会をかけたところ、たとえ限られた人でも個人を特定することができるならば、鳥根県はそれは個人情報であるというふうに取り扱うという回答がまいりましたので、まず、この時点でいるんなところが共有するというのはネックになるのではないかとというふうに当センターの方は考えております。

それで、このたび、こうしたヒアリングがあるということで、実際に相談を受けている現場の相談員が、もしこの今つくっている相談カードがいろんなところで、今、目的は相談処理のため、被害の回復あるいは助言、苦情処理ということで集めた情報が目的外に使われるということについて、どういうことが起きるのか、心配な部分を実際に相談者の方と接していて、どういうことを心配するのかというようなことを話し合っていましたので、その中から出てきたことをお話しさせていただきたいと思っております。

先ほども申しましたように、まず、このPI0-NETに入れている情報は、個人の方が相談に来られて、それを聞き取ったものをそのまま入れております。結局相談処理のために使うものであるため、先ほど申しましたほかの県の情報とかを集めて、悪質な業者とあっせんしたりしていくときに、なぜ、この相談でこういう処理結果が得られたかというために

は、概要のところにもその方から聞き取ったことをできるだけわかるように書き込んでいます。例えば、なぜ次々販売にひっかかったのか。判断不十分になっていたとか、あるいは精神疾患があったから、あるいは個人的なトラブルで、自分はどこかに救いを求めているので、この靈感商法につい当たってしまったとか、そういう個人の非常に詳しいところまでカードには入っています。それを見て、処理結果をまた書いていくということになっていますので、相談カードというのは、かなりプライバシーに触れる内容にまで書いてある。そういうものが、相談者に対して、ほかには出ない相談処理のためだということ聞いて書いているものが、ほかでもどういう形で見られるかわからないということになると、相談者に対して、センターで使うものだからというふうには言えなくなるという非常に不安を持っています。

相談者は、自分が相談したことが外に出るということを非常に恐れる人もありまして、例えば、きょう相談に来て、帰った次の日に、その人は顔色を変えてやって来て、自分が相談したことは記録から消してほしい。どうしてそう心配なさるんですかと尋ねると、どこにも相談しちゃいけないと、相手の人から言われたと。もし、自分が相談したことがわかったら、自分は心配で心配でとおっしゃったので、そういうことは絶対ありません、これは限られた相談処理のところだけで使いますからということで安心して帰られるという状況があります。田舎の方ですと結構相談事例も少ないし、隣の人、またその隣の人、その人の状況を結構わかっている。そういうような状況の中で、相談カードが今はちゃんと消費者被害の回復のためという限られたところで使われているけれども、いろんなところで見られるということになると非常に不安があるということをおんな申しております。

それともう一つは、処理結果の方なんですけど、これも本当に相談員が忌憚のないところを書いています。それはお互いにそれを見ることによって、非常に貴重な情報になるということをおんなはわかっていますので、自分がよそのカードを見てわかったということは、自分もできるだけいろんなことを書いて残しておいてあげたいと。もし、それが何かの拍子にほかに出ると思えば、恐ろしくて書けないようなことも書いていると。相手はとても怖い業者であったりしますので、相談員は、自分たちがとても危険な仕事をしているということをおんな日々感じているというふうにおんな申しております。処理結果は個々の相談について出てきたものなので、この処理結果というものについては、絶対に外に出るということは困るとおんな申しております。

そういうことをいろいろ考えると、今、相談処理のために書いているこのPI0-NETが目録が違ってくるとすれば、今のような記述はできなくなって、PI0-NETの力がそがれるのではないかというふうな不安も持っていました。

あとは、田舎の方は、情報がみんな結構、個人のことも共有しているという部分が大きいということがあります。

それと、情報公開・個人情報保護条例上は、先ほど申しましたように、個人情報保護条例上、個人情報であるというふうに、条例を持っている課の方から回答をもらっていますので、もしこれを出すとなると、必要な処理があるかというふうに思っています。

情報公開の方は、静岡県さんと同じで、業者さんに特に不利益にならないようにという部分は押さえていかなければいけないと思っています。

以上です。

浦川座長 どうもありがとうございました。

それでは、最後に高知県の方から。

西本所長 まず、1点目でございますが、高知県の場合には、10日単位で処理をするようにしておりまして、大体2週間程度で送信ができています。もう1か所、サブセンターが1か所ございますが、こちらは送信状態までに仕上げるのに日数を要しておりまして数か月程度と、そういうのが目安でございます。

2点目でございますが、特に地域版の活用につきましては、今までのお三方とそう違いはございません。本県では全国版につきましては、苦情の状況でありますとか、初めての事業者などの場合には、どういう活動をしているのか、他県の処理状況などを参考にして、その相談事例に活用していると、こういうふうなのが実態でございます。

3点目でございますが、相談業務への影響という点で言えば、現実にある省庁から問い合わせがあるのは、開示された情報に基づいて相談者につないでくれという依頼が来ます。それは私どもにとっては他機関の下請化というふうに考えますので、そういう業務が伴うものであれば、この情報の開示については考慮していただきたい。なぜなら、規制行政と給付行政というのは目的が違うと思っています。そういった観点で、規制行政の目的で使うためには、下請化をしないでほしい。

あと、条例の公開上の問題としては、県条例上は問題はございません。

最後に私どもの希望を述べさせていただきたいと思います。国の行政機関にPI0-NETを置くという検討が趣旨だと思っておりますが、この情報を効果的に活用するという観点から考えれば、むしろ行政機関よりは消費者団体の方に開示をすべきで、そちらの方が優先されるのではないかというふうに考えております。と申しますのは、事前規制から事後チェックという、そういうふうな政策転換が行われたというふうに認識しておりますので、そういう観点からはやはり消費者が自らチェックができるよう、そういった意味でPI0-NETの情報が活用できるようなシステム、運用ができないかどうか、御検討をただければ大変う

れしく存じます。

また、個人情報の保護という観点から、相談者の情報保護という議論がございますが、この裏腹には悪質事業者も保護されてしまっている結果になっている。こういうふうなものをどう使っていくのか。私どもでは今のところ結論を持っておりませんが、何かこういったことが開けていくと、苦情相談件数は、年次経緯で見ると、過去からずっと増えっぱなしです。一向に減っていません。つまり規制が有効かどうかといったことから考えてみても、ある意味で有効ではないかという見方もできるのではないかと。そうすると今のシステムでは問題があると。だとすると、消費者の事後チェックのためにむしろ活用される方が、あの事業者はこんなことをやっているからということで、消費者団体の活動というものが、それぞれの地域で広がっていくのではないかとこのように考えております。

以上、簡単でございましたが、意見を述べさせていただきました。

浦川座長 どうもありがとうございました。

これまで東京都、静岡県、島根県、高知県と4つの地方公共団体から御説明を受けたわけですが、ここでどこのということで特定いたしませんので、皆様の方から何か御質問が受けたいと思います。遠藤委員。

遠藤委員 私、大阪府ということで、同じ都道府県という立場で共通理解できるのですが、特に東京都さんとか静岡県さんは、特商法に基づくいろいろな処分とありますが、知事処分でこの間、業務停止命令もやられたと思うんですけど、非常に積極的にやっておられて、東京都さんは、特に条例改正などでもこれからの方向として事業者指導に力を入れていかなければいけないということでいろいろ条例改正などもお考えになっておられる。

そういう中で、先ほど出てきました事業者指導で、松本さんが相談課長という立場でいろんな集まってきた相談の情報を地域版をベースとして取引指導課かなんかあると思いますが、そちらは多分情報を共有されているのだと思うんですけど、その辺の共有の仕方というか、先ほどの言葉で出たのですが、当たりをつけると思いますが、どういう事業者について指導していこうかということをするときに、多分相談業務の方と取引指導課の方がデータをもとに、この事業者は悪いなとかでやられてこられているその辺の状況についてお尋ねしたいのが1点。

それから、高知県さんからもお話があったのですが、行政機関に拡大していくとなると、確かに、特に経産省さんあたりからいろんな形での照会が来て、これは東京都さんも静岡県さんも高知県さんもおっしゃっておられる。それはかなわんと、こんなぎょうさん忙しいときにという、その思いは一緒なんですけれども、多分東京都さんも静岡県さんも、事業者指導をされるときは、自分のところで受け付けた情報は自分のところで判断

できますけど、市町村で判断した情報について、市町村の消費生活センターに聞いて、この人の話を聞きたいのだけど、ちょっと大丈夫かとか、一遍アポイントとってこないかとか、そういう形をやられると思うんですけど、それを国の省庁に言われるのはあまりおもしろくないというのは気持ちとしてはわかるんですけども、多分不可欠な作業だろうなというふうに思うので、その辺の状況がもしわかれば、東京都さんにお尋ねします。

松本相談課長 まず、1点目の御質問なんですけれども、東京都の場合は事業者指導部署にもPIO-NET 端末がございまして、情報は見られるようになってございます。ただ、個別の、先ほど事業者指導に力を入れるというふうにおっしゃっていましたが、東京都としては指導から処分、これから積極的に処分をやっていこうという方針を持って条例改正等を予定しているところでございます。

今、相談機関、東京都のセンター、あるいは区市町村のセンターから、事業者が不適正な行為があった場合、不適正取引通知というのを上げてもらっております。それは区市町村の分も都のセンターの相談課を通して、その事業者指導部署に上げるようにしてございます。それと、PIO-NET 端末等を見まして、相談件数が多い事業者について、ランキングみたいなものを事業者指導部署でつくってございます。その指導・処分に当たる端緒の部分でどのように活用しているのかというところでの話で言いますと、不適正取引通知に基づくものと、それからPIO-NET 端末等で検索したものの比率は大体5対5でございます。

それから、東京都の場合は、月に2回、23区あるいは市町村との情報連絡会というのを設けてございます。それには各区市町村の相談員、あるいは事業者指導部署の職員も参加して意見交換を行っております。そういう中で、こういう事業者について、情報をいただきたいというような依頼も事業者指導部署から行っておりまして、そういった日常的なコミュニケーションを通して情報を得られるという仕組みをとっているところでございます。

それから、照会についてでございますけれども、今現在も国民生活センターさんで経済産業省さんに出されている紙ベースのデータに基づきまして、大体東京都の取引指導部署に対して年間25社分ぐらいの照会が来てございます。25社分については分けて何回か来るところもございますので、それにつきましては、東京都の方から各区市町村に連絡をとりまして、相談者を紹介できるかどうかという確認を東京都がとって、その結果を経済産業省の方に伝えているところでございます。ちなみにそれ以外にも相談者紹介の要請が非常に多くございまして、昨年私どもの部署の相談課におきましては、大体47~48人の相談者を紹介してございます。それは国に限らずマスコミであったり、警察であったりという形の紹介を行っております。今年度11月現在で既に50名の紹介を超えてございまして、相談者紹介の要請が増えている状況にございます。

これが手間で言いますと、実は経済産業省からの照会については、この事例の相談者の紹介という形で終わりますので、その相談者の方に照会をして、それで了解が得られなければ、あるいは連絡がつかなければ、それで終わりという形をとれるので、あまり正直言うと手間はかからないのですけれども、警察等の照会ですと、この事業者に対する被害者を紹介してくれないかという依頼で来ますので、そうしますと、大体一人の相談者を紹介するのに少なくとも5～6件は当たって協力いただけるかどうかという確認をとらないといけませんので、どちらかというところ、そちらの方が手間がかかっているという状況でございます。

以上です。

浦川座長 どうもありがとうございました。よろしゅうございましょうか。

遠藤委員 はい。

浦川座長 ほかにどなたか、鈴木委員。

鈴木委員 仙台市です。都道府県と市ということでの違いというのはあるのですが、つまり中央省庁に置かれた場合、頻りに相談者と話をつないでくれというのが来るのではないかということは前々回も確か申し上げたのですけれども、私どももそういう危惧は持っておるところでございます。

島根県さんにお聞きしたいのですが、私もこの会議に参加するに当たって相談員さんたちといろいろとお話をしました。私どもと違うなと思ったのですが、今回、逆にこの中央省庁に置くということに対する肯定的な意見、つまり相談者の方から、先ほどのお話は大変切実なお話でよくわかったのですけれども、むしろ逆にこういうけしからん業者がいるから、こういうのを積極的に経済産業局とかでもとにかく情報を持ってもらって積極的に指導をやってもらいたいというような相談者の声相談員さんたちに入っているというような、そういった御意見等はなかったのでしょうか。

曾田企画幹 それはそんなになく、むしろ逆の方で、心配が先にあるということです。

鈴木委員 自分の相談情報がとにかく、だれに見られているかわからないというような状態になってしまう方がむしろ大きいということですか。

曾田企画幹 そちらの危機感の方が強いです。

鈴木委員 そうですか。当然この議論が起きたときにはそういうことも考えたのですけれども、私どもの相談員はあまりそういった相談者の声ということについては申しあげていなかったものですから参考までにお聞きいたしました。

曾田企画幹 地方の都市か田舎かというのもあるのではないかと思います。

鈴木委員 わかりました。

浦川座長 高橋委員。

高橋委員 東京都にちょっとお聞きしたいのです。市町村の審議会の議論を御紹介されたと思うんですが、どういう意味で、この議論を御紹介されたのがよくわからないのです。将来的に、例えば直接つなげるときに審議会で議論になってまずいという意見も出るのではないかと、こういう危惧なんでしょうか。

松本相談課長 そういう意味ではなくて、実はこの春から相談データの伝送という方式をとっておるのですけれども、4月から実施するに当たって、たしか5つの区市だったと思うんですけれども、審査会にかけなければいけないということで、後日審査会の了解を得られておりますので、大体3か月後程度、ですから今年の7月ぐらいからすべてのところで伝送方式が行われております。恐らく情報を共有する機関が増えるということになれば、それについて、審査会に諮る手続をとらないといけない区市町村が出てくるだろうという趣旨で申し上げたところでございます。

高橋委員 どうもありがとうございました。

浦川座長 ほかにどなたか。池山委員。

池山委員 高知県の方で、消費者団体がこの問題についてきちんと事後にチェックして、地域でこの被害を拡大させないためにも一定の役割を果たせるのではないかとというふうな御意見があって、私も消費者団体ですので、その点については、本来消費者団体がこういう役割をきちんと果たしていくべきだと、いかなければいけないなというふうに従来感じておりましたので、御指摘、本当にそのとおりでと思うんですけれども、今、一般的に消費者行政に限らず、一定のこの情報は啓発の意味もあるし、公開されて、私どもも東京都さんからはいろいろ具体的に悪質事業者とか、今月こういうものがあったとか、そういう形での情報提供はされているのですけれども、高知県さんがおっしゃるのは、それ以上、例えば団体訴権制度で適格消費者団体などの制度がございますので、その辺の部分も含めて、もう少し踏み込んだ消費者団体が役割を果たせるような情報提供をすべきではないかと、そういう御意見でいらっしゃいましょうか。

西本所長 私は公平・公正というのは同じ土俵で対応していくことだというふうに思っています。そのためには、事業者、行政、消費者団体、それには共通言語が必要ではないかと、それがPI0-NETの情報というものが共通言語になり得る可能性を持ち合わせているのではないかとというふうに考えたところなんです。情報がある程度クローズになっていますと、限られた情報で消費者がこう言う、事業者がこう言う、行政がこう言う。何か違うところの事実をとらまえて議論がされているような気がするのです。そのために共通言語化をするような土俵として、この情報がさらに発展させるように、行政だけというと、一方的

にクローズの世界になってしまって、取捨選択したようなものが場合によっては消費者団体に提供されている可能性があるし、同じ土俵としてのこの情報の価値、そういうふうなのが効果的に活用するという目標に通じるのではないかというふうに考えます。

池山委員 東京都でも、第18次の消費生活対策審議会のところで、消費者被害をこれ以上拡大させないためにも、行政と事業者と消費者団体に連携して新しい施策に取り組もうという答申なんかも出しましたけれども、お考えはよくわかりました。そういうお考え方、本当に歓迎いたします。

浦川座長 ほかにどなたか。

曾田企画幹 すいません。

浦川座長 どうぞ。

曾田企画幹 先ほどの仙台市からの質問に対して、当センターの場合、ちょっと言葉が足りなかったのですが、消費者センターと本庁の指導部門とかが組織が一本化されていますので、そういう問題のある業者というのは、所内というか、課内で共有している情報という部分があって、問題があるものは常に指導部門の方に連絡が行っているという前提もあります。

鈴木委員 手元にある資料を見ますと、島根県さんはたしか去年も特商法上の処分を行っておられるので、そういったことはきちんとされているのだと思ったのですが、ただ、相談員の方のマインドとしてどうなのかなというのをちょっとお聞きしたかったものです。

浦川座長 ほかにどなたか。

下谷内委員 皆さんに当たることなんですけど、それぞれ特商法上の権限委譲はされていますので、行政指導とか行政処分できると思うんですが、例えば、それぞれのところでやっていたらしゃるのと、国の方で経産省がやるのとどのような形で、連携というか、うちが先にやる、こっちが先にやるということになっているのでしょうか。例えば経産省が全部すれば、せつかくのそれぞれの都道府県に持っていたらしゃる権限の行使というのはなかなか難しくなるのではないかとということも考え、もっと身近に、どういう形で、今回、国への広がりについて、その辺のところをお考えなのかということをお伺いします。

松本相談課長 経済産業省さんが主に処分等をやられておりますのは、電話勧誘販売と通信販売、主に電話勧誘販売の業者を中心にやることになっております。それ以外の特商法上の取引については都道府県知事に委任をさせていただきますので、特商法については、都道府県としては電話勧誘販売、通信販売以外の取引についての指導処分を行っているところでございます。当然それ以外にも、それぞれ都道府県で条例を持っておりますので、当然条例に基づいて指導、あるいは自治体によっては処分等を行っているという状況でござ

ざいます。

井内消費者企画課長 島根県さんにちょっとお伺いしたいのですが、先ほど個人情報にこのPI0-NETが当たるという判断を所管している部局の方が判断されたということですが、今の時点で、それは相談者に対して、これは各県のセンターの方も見れるし、国民生活センターにも送っているという、その目的は明示された上で相談情報をとられているんですか。要するにそうでないと、今自体が条例違反の状況だと思うんですが。

曾田企画幹 目的が相談処理ということになっているので、そのところでもいいのかなと。

井内消費者企画課長 その範囲内であれば、それは国民生活センターとか、そういうところに送っていいということでしょうか。

曾田企画幹 目的が相談、苦情処理と救済ということになっているのであれば。

井内消費者企画課長 ということは、目的内でとられていて、その使用範囲であれば、どういう機関に渡っていてもいいということですね。

曾田企画幹 限られたところではあります。

井内消費者企画課長 それは国民生活センターとか、各県とかですね。

曾田企画幹 そういうふうに解釈しています。私自身も個人の名前も電話番号も住所も入っていないので個人情報そのものではないというふうに思っていて、このたび、そう言われて、目的外利用と情報提供の制限というところで、目的内の利用であるというふうに位置づけています。

浦川座長 ほかにどなたか。

下谷内委員 1点だけ。

浦川座長 どうぞ。

下谷内委員 すいません、今、島根県さんがおっしゃられたのは、全く相談員の立場でお話になられましたので、それは私どもの会から言いましても全く同感いたしております。案外小さな地域で非常に特定がしやすいというもの、先ほどもおっしゃられたように。そういたしますと、そこに生活しているのは非常に難しいということがありまして、会議の最初からその辺のところは強く申し上げているところであります。それほど個人の特定はできないのではないかというふうに思われるかもしれませんが、あの情報の中には、住所・氏名が見えなくても、読む人が読めば特定がしやすいというようなものが多くありますので、その辺のところは十分今後検討していかなければならないことではないかと思っております。

浦川座長 ただいまのは御意見だと思います。ほかにどなたか御質問ございますか。よろしゅうございますか。

それでは、どうもありがとうございました。

(東京都消費生活総合センター、静岡県・文化庁県民生活総室県民生活室、島根県消費者センター、高知県立消費生活センター退室)

浦川座長 以上で、本日予定していたヒアリングが終わったわけではありますが、この際、皆様の方から何か御意見、あるいは御質問とかありますでしょうか。よろしゅうございますか。

それでは、本日の議題は終了したということで、今後の予定等について、事務局から御説明いただきたいと思います。

西村消費者調整課長 既に御連絡は行っているかと思えますけれども、次回は12月27日(水曜日)に、10時からこの会議室で開催したいと思っております。年末のお忙しいところ恐縮ですけれども、また、ぜひ御出席いただきたいと思います。

以上です。

浦川座長 本日はどうもありがとうございました。