

平成18年12月  
経済産業省

## PIO - NET 情報の活用について

経済産業省では、様々な商取引の取締りに関連して、PIO-NET 情報を利用している。本資料では、特定商取引法及び消費生活用製品安全法に関連する事項を中心に、同情報のシステムの更なる活用に向けての論点を整理している。

### 1. 悪質商法について

#### 1) 現状

当省は、特定商取引法違反行為に対する行政処分の強化（平成17年度行政処分件数は35件）に努めており、かかる処分を行うに当たり、悪質と思われる事業者の情報分析を行っている。この分析を行う端緒として、消費者からの相談情報は極めて貴重であり、直近の行政処分事案については全て PIO-NET 情報を活用している。

現在のところ、

苦情情報の多い事業者の名称と苦情件数を提供していただいているほか、事業者名等を特定して検索を依頼し、「事業者名、項目番号、センターコード、相談受付年月日、件名、簡単な相談概要、契約購入年月日」の情報（紙媒体）を、通常は2週間程度でいただいているところ。

#### 2) 問題点

悪質商法の効果的な取締りという観点から、現在障害となっている点は以下のとおり。

・ 検索依頼は1ヶ月に30件以内とされていること：

同一事業者が様々な名称で入力されている可能性や、関連会社について検索する必要性があり、30件では足りない。

・ キーワード（物品名、会社名等）をあらかじめ指定しなければならないこと：

新たな悪質商法の場合、試行錯誤しながら検索を行う必要があり、キーワード指定を行い、間接的に検索することは極めて困難である。また、我々が問題意識を持った企業や物品以外の情報に触れる可能性が低くなるため、問題事例の抽出が遅れる可能性もある。

・ 被害者の年齢層、相談処理結果、被害金額、支払い形態の情報が得られないこと：

事業者の悪質性等の判断に不可欠であるこれらの情報がないため、優先的に対応すべき悪質な事案を絞り込むことが難しくなっている。

・ 情報が紙媒体で提供されること：

処理のために再度入力を行う時間がかかり、分析の結果、消費者聴取に至った時には、既に消費者の記憶が曖昧になっていることも少なくない。

## 2 . 製品事故について

### 1 ) 製品事故の拡大防止に関する活用

当省では、製品事故への迅速な対応を行うため、本年 1 1 月に消費生活用製品安全法を改正し、製造事業者への事故報告の義務づけ、及び消費者への事故情報の公表を規定したところ。事故情報を迅速に収集し、また取得した事故情報に基づいて同種の製品による過去の事故の有無を確認するためには、PIO-NET に登録されている事故情報の活用が重要であると考えている。

現在のところ、

個別製品を指定して検索を依頼し、当該製品に関する事故情報等を頂くとともに、本年 9 月以降、死亡などの重大事故については、内閣府を経由して事故情報を提供していただいているところ。

### 2 ) 問題点

製品事故への迅速な対応という観点から、問題となる点は以下のとおり。

- ・事故発生年月日、苦情内容、製品の型式（ブランド）の情報入手に時間がかかること：  
事案が特定される可能性があるということで、「事故発生年月日」「苦情内容」「製品の型式」をまとめて入手するには、個々の事案について情報提供者に個別に確認を取った上で回答が行われるという運用になっており、非常に時間がかかる。
- ・ある時に発生した個別の重大事故情報だけでは情報として不十分であること：  
現在重大事故の情報を提供していただいているが、情報を得た場合、過去に遡って類似の事故の有無を同時に調べる必要があり、結局何度も問い合わせを行う必要が生じてしまう。
- ・消費生活用製品安全法の改正後は、さらに多数の検索を行う必要性が生じること：  
消費生活用製品安全法施行後は、年間 1 5 0 0 件以上の重大事故が報告されることになると予想しており、個別に内閣府経由で検索・確認を依頼することとなると、内閣府及び国民生活センターに膨大な事務的コストが発生してしまう。

## 3 . PIO-NET 利用のあり方への提案

### 1 ) 各省から直接検索可能なシステムへ

現在の仕組みでは前述のような問題点があることから、当省としては、消費者の安全・安心へ向け、迅速かつ効果的な対応を行うため、各省の担当部局が直接 PIO-NET 情報を検索できるような仕組みを整えていただけることが望ましいと考える。

他方で、苦情情報提供者の方々の個人情報保護、コンピュータシステムのセキュリティ防護の必要性については十分理解している。当省としても、悪質商法に関する苦情情報検索を中心に、個別の情報よりも、苦情数やその動向に多くの必要性を感じているところであり、予期せぬ個人情報に係るトラブルを防ぐため、以下のような対応を検討することが可能ではないかと考えている。

- ・名前、住所等個人情報に関係する部分を表示しないような画面上の工夫を行うこと。
- ・個々の相談カードのプリントアウトを制限すること。
- ・各省のコンピュータシステムと直接接続せず、PIO-NET 端末を設置すること。

## 2) 情報発信システムへ

PIO-NET は、全国各地の消費生活センターに行き渡っている貴重なインフラであり、当省から消費者や苦情相談に対応される方々に以下の情報を提供する際にも、この PIO-NET のネットワークを使わせていただけないかと考えている。

- ・ 特定商取引法の省令や通達改正の最新情報
- ・ 重大製品事故情報や製品事故情報
- ・ 各企業のリコール情報
- ・ 経済産業省に寄せられた苦情情報内容

PIO-NET との技術的な調整を行い、現場の方々により使いやすい仕組みとなるよう、是非連携させていただきたい。