

「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」ヒヤリング資料

(18.12.6 静岡県生活・文化部県民生活室)

① 消費生活相談情報の国民生活センターへの送信の状況と課題

- ・ 県民生活室内のメインサーバーに、13のサブセンター（県出先3、市10）から、毎月、前月分データが送信され、当該データは受信から3日程度で国民生活センターへ送信するよう努めている。

*18.4.1～9.21の全国データベースへの登録所要日数

静岡県平均：33.7日 全国平均：44.4日

- ・ 一部サブセンターでは、相談解決に長期間を要する場合には、結果入力できるまで受付データを含めて送信を保留している。これは送信後のデータ修正が煩雑となることが主な原因と考えられる。

⇒ 上書き修正が可能なシステムへの変更検討を要請する。

② 苦情相談情報の自治体における活用の現状

- ・ 消費生活相談員の相談処理の参考として活用
- ・ 地域データにより、県内の統計資料を作成
- ・ 地域データを分析して、消費者被害防止などの啓発に活用
- ・ 事業者指導における活用

③ P I O-N E Tの閲覧を国の行政機関へ拡大した場合

ア 相談業務への影響

- ・ 消費生活相談員への問合せがあった場合の相談業務への影響（多忙化）
- ・ 本システムは、相談処理のためであり、相談の秘密が守られるという基本を踏まえた運用が重要と考える。閲覧拡大の検討に当たっても、この基本原則を尊重されたい。

イ 本県の情報公開・個人情報保護条例上の問題点等

- ・ 個人情報を含んでいないことから、条例上問題はないと考える。
- ・ ただし、情報の公表の仕方によっては、関係者に個人を特定される虞があるので、慎重な取り扱いが求められる。
- ・ また、事業者に係る情報についても、公にすることによって、当該事業者の競争上の地位その他正当な利益を害する虞がある場合には開示することができない（人の生命、健康、生活、財産を保護するため公にすることが認められる場合を除く）ことから、慎重に検討されたい。