

第4回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 議事要旨

1. 日時 平成18年12月6日(水) 10:00~11:45

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、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) 関係省庁からのヒアリングとして、まず経済産業省消費経済部消費経済政策課及び消費経済対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。

まず商取引分野から説明すると、当省ではこの5年で苦情件数がほぼ倍増している特定商取引法違反等の悪質商法の取り締まりに力を入れており、平成17年度は行政処分を35件行った。P I O - N E T情報は行政処分の際に有効に活用させてもらっている。

ただし、照会件数が1か月に社名ベースで30社以内とされていること、キーワードを指定しなければならないこと、情報が紙媒体で提供されること等の制限が設けられている。最近では、ヒット・エンド・ラン方式といい、ブランド名を次々に乗り換えたり、地域によってブランド名を使い分けたりと事業者は日々悪質化している。我々としてはより機動的にリアルタイムでP I O - N E T情報を利用させてもらいたい。

製品安全分野でのP I O - N E T情報利用の問題点は、製品事故の発生日や苦情内容、型式等の情報から個別事例が特定される可能性があるため、情報提供元に確認の上提供してもらっており、非常に時間がかかることなどが挙げられる。

製品事故に関しては、消費者の誤使用によるものであっても過去に反復して発生している場合や、洗濯機に指が巻き込まれるなど特定のメーカーや型式によらない事故などにも機動的に対応していく必要がある。

悪質商法にしても製品事故にしても、こういった情報を国が死蔵していたら意味がない。同じ消費者保護の目的に立って、各省庁の担当部局が直接P I O - N E

T 端末を利用できるようお願いしたい。

質疑等

- ・ P I O - N E T 情報が社会の共有財産であることは理解している。経産省では P I O - N E T 情報を、法執行の端緒とするためなのか、それともある程度絞り込んで行政処分の根拠とするために活用しているのか。それによって必要とする情報が異なると思うがどうか。

基本は端緒として活用し、手口や企業グループなどの情報をつかんであたりをつけている。実際の行政処分は事業者に対する立入検査や被害者からの事情聴取などを経た上でやっている。

- ・ 提供された P I O - N E T 情報は経産省では具体的にどのように使っているのか。内部情報として法執行の材料とするのか、それとも事業者や業界団体に対し普遍化した苦情事例として指導する際に使っているのか。

経産省内部で行為類型の分析にのみ使用している。今話したように P I O - N E T 情報は法執行の端緒としており、端緒情報を相手の事業者に明かすことは絶対がない。なぜなら情報源を明かすと誰も情報提供しなくなってしまうからである。

- ・ 経産省では、消費者相談室に寄せられた、他省庁の所管に属する相談を取り次ぐ際、相談者の個人情報保護等にどのように配慮した対応をしているか。

相談者は担当部署に直接言いたいことがあるので、しかるべき窓口を紹介することが多い。しかし、消費者はどこに相談したらいいかわからないこともあるため、ワンストップサービスとして、担当省庁に通知・仲介したり、こちらで窓口を探して折り返したりする。通常個人情報が飛び交うことはあまりない。

- ・ あくまでも P I O - N E T 情報だけを頼りにあたりをつけているのか。

二通りある。消費者相談室に寄せられた情報のうち相談件数が多い事業者をヒットチャートにしてあたりをつける場合と、苦情相談の多い上位 10 社を国センから定期的に出してもらってあたりをつける場合とある。

- ・ 経産省が配布した資料の 3 ページに記載している情報発信システムでは、経産省に寄せられた苦情情報内容はどのような形で情報が提供されているのか。

P I O - N E T 情報を共有したいと言っているからには自分たちの情報も共有するのが筋だろうと思っている。具体的な方法についてはシステム的な問題もあるが他省庁も加えて実現に向けて議論していきたいと考えている。

- ・ 経産省では、異なる部署に集められた情報は消費者相談室等が一元化して管理しているのか。

システムとしては一元化して管理している。

・事業者から寄せられる不具合や事故の情報は、消費者への注意喚起とか、企業間の注意情報といった形でのインプットはなされているのか。

1社で起きていることは自分の会社でも起きるのではないかと推測し、企業間で事故情報を共有したいという要望がある。他社の社告を見て自分たちの製品に反映させていると聞いている。

(2) 地方公共団体からのヒアリングとして、まず東京都消費生活総合センターより説明があった。説明の概要は、以下のとおり。

東京都でのP I O - N E T情報の活用は地域版がメインであり、全国版は1都3県と静岡県の情報を得るのに活用している。具体的な活用方法としては、相談員が相談処理の参考に使用、事例を普遍化して教材や都民への情報提供、行政施策の企画・立案、法執行業務、国や業界団体への要望、法律に基づく照会に対する回答、などである。

P I O - N E T情報を国の行政機関が閲覧しても周辺状況として行政内部の参考情報とするのであれば問題ないと思う。ただし、法執行に活用する場合、頻繁に問い合わせを受けると相談業務への影響が考えられる。東京都では、P I O - N E T情報は個人情報に当たらないと解釈しているので条例上の問題はない。ただし、区市町村では問題となるところがあるかもしれない。

(3) 静岡県生活・文化部県民生活総室県民生活室より説明があった。説明の概要は、以下のとおり。

静岡県でのP I O - N E T情報の活用は、消費生活相談員の相談処理の参考、消費者政策の基礎資料としての県内の統計資料作成、消費者被害防止などの啓発、特定商取引法等に基づく事業者指導などがある。

P I O - N E Tの閲覧を国の行政機関へ拡大する場合、国の行政機関からの詳細な問い合わせが今以上に増えると相談業務への影響が心配される。相談の秘密が守られるよう基本を踏まえた運用をお願いしたい。

P I O - N E T情報には個人情報を含んでいないことから、条例上は問題ないと考えている。ただし、過疎地では公表の仕方によっては悪徳事業者個人を特定されるおそれがあるので慎重な取扱いをお願いしたい。事業者情報の開示に際しては、公益上の必要性を明示したり使用目的を限定したりするなど慎重な検討をお願いしたい。

(4) 鳥根県消費者センターより説明があった。説明の概要は、以下のとおり。

島根県では、P I O - N E T情報は、相談員が相談処理のため有効なアイテムとして活用している。島根県では相談事例が少ないため全国版は重宝している。また、相談件数を統計処理したり、相談概要を丸めたものを事例として消費者啓発や事業者指導に活用している。個人が特定されないように非常に神経を使っている。法律に基づく法令照会にも対応している。

国の行政機関にP I O - N E T情報の閲覧を拡大することは、島根県のような小さな県では相談概要から個人の特定が簡単であり、個人情報保護条例を扱っている部署に照会したところ、たとえ限られた人の間でも個人を特定することができる場合は個人情報として取り扱うと回答を受けており、島根県としてはネックになると考えている。情報公開の点では、業者に不利益にならないように押さえていかなければならない。

そもそもP I O - N E Tは相談処理のためのものであり、相談者から詳しい話を聞こうとしても国の行政機関が閲覧するのであれば当センター限りと言いくくなる。田舎では相談事例も少なく隣の人は何をやっているか分かるため、相談者は相談したことが外に出ることを不安に思っている。処理結果は他の相談員しか見ないということであれば詳しく書くが、何かの拍子に外に出ることがあると考えると書きたいことが書けなくなる。使用目的が違ってくるとP I O - N E Tの力が削がれるのではないか。

(5) 高知県立消費生活センターより説明があった。説明の概要は、以下のとおり。

P I O - N E T情報の地域版の活用については、今までの他の方の話とそう変わらない。全国版の情報については、苦情の状況や初めての業者であれば他県の処理状況を参考として相談処理に活用している。

P I O - N E Tの閲覧を国の行政機関に拡大した結果、相談者を紹介してほしいという依頼が増大し他機関の下請けと化してしまうのであれば閲覧拡大は考慮してほしい。規制行政と給付行政は異なるものであり、規制行政の目的に使用するのであれば下請け化しないでほしい。条例上は情報公開に関する問題はない。

高知県の希望としては、P I O - N E T情報を効果的に活用するというのであれば、P I O - N E T端末は国の行政機関より、消費者団体に置くべきと考える。なぜなら国の事前規制が事後チェックにシフトしていく中で消費者が自らチェックできるようにすることがP I O - N E T情報の有効な活用につながるのではないかと考えるからである。個人情報の保護には、悪質事業者までも保護してしまっているという側面もある。

(6) 地方公共団体に対する委員から出た質疑は、以下のとおり。

- ・東京都では、事業者指導に当たって法執行部門との情報共有はどうしているか、国の行政機関から相談者の照会の依頼があったときどのように対応しているか、の状況について教えてほしい。

まず について、東京都では、法執行の担当課にも P I O - N E T 端末が置いてあり自由に閲覧できるようになっている。また、月に 2 回、2 3 区や市町村との情報連絡会を設け意見交換を行い情報共有を図っている。 について、経済産業省からの照会であれば番号で事例が指定されるので、当該事例について相談者に連絡が取れなかったり了解が取れなかったりしてもそれで終わるが、警察などの場合、一つの事件について 5 ~ 6 名の被害者を紹介してほしいと言われると、1 つがダメならその次にも確認しなければならないためより手間がかかる。

- ・島根県では、相談員から積極的に事業者指導してほしいという意見は出なかったのか。

事業者指導よりも心配が先に来ているようである。都市部と地方の違いではないだろうか。

- ・高知県の意見は、消費者団体訴訟制度の施行も踏まえてより踏み込んで消費者団体が役割を果たすべきということか。

先ほど申したのは、事業者、行政、消費者団体は公平・公正であるべきで、共通言語として P I O - N E T がその可能性を秘めているのではないかと考えているからである。情報がクローズになっていると、行政に取捨選択された情報しか消費者に提供されないおそれがある。

- ・特定商取引法の執行に当たっての権限委譲に関して、経済産業省と自治体の棲み分けはどうなっているのか。

経済産業省は、電話勧誘販売と通信販売の 2 つの類型を取り締まっており、それ以外の行為について都道府県知事に委任されている。都道府県はこの 2 つの類型以外について指導・処分を行っている。

以 上

<p>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。</p>
--

(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