

第5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5回 苦情相談情報の効果的活用のための検討会議議事録

議事次第

日 時：平成 18 年 12 月 27 日（水）10：00～11：51

場 所：内閣府本府庁舎 5 階特別会議室

- 1．地方公共団体へのアンケート調査結果(暫定版)について
- 2．今後の議題に向けての論点整理
- 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5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

浦川座長 それでは定刻となりましたので、ただいまから、第5回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議を開催させていただきます。年末のお忙しいところ、お集まりいただきましてありがとうございました。

本日は、高橋委員におかれましては、他の会議に出席のため、1時間程度遅れてご到着になると御連絡をいただいています。したがって皆様お集まりということでございます。また、皆様のお手元に、今までの第1回から第4回までの配付資料、議事要旨、議事録を用意してございます。このファイルでございますが、今後の議論の際に見返していただければと思います。本ファイルは事務局で保管いたしまして、会議の都度、事務局の方で御用意をいたすということにいたします。

それでは本日の議題は、議事次第に従いまして、「地方公共団体へのアンケート調査結果」の報告と、「今後の議論に向けての論点整理」ということでございますので、順次行っていききたいと思います。

まずは、地方公共団体のアンケート結果の報告について、事務局から御説明をお願いいたします。よろしく願いいたします。

西村消費者調整課長 資料1に沿って御説明いたします。資料1は、タイトルが「苦情相談情報の効果的な活用に関するアンケート調査集計表(暫定版)」としております。この暫定版という意味は、本課の方は全部集まったのですが、センターの方で、まだいくつか未回収のところがありますので(暫定版)ということですが。さらには「その他」の欄や、2枚目にあります問4-2、-3、-4はいくつかコメントを書いてもらうことになっておりますけれども、かなりのコメントが集まっておりまして、この整理がまだなされていないものですから、それで(暫定版)というふうにさせていただきました。

このアンケート調査は、以前お知らせしましたように、11月から12月にかけて47都道府県、15政令指定都市、ここにあります消費者行政の担当課、名称は県によっては県民生活課、生活文化課、こういう名称になっておりますが、県庁もしくは政令指定都市にある本課、さらにPIO-NET端末を設置している各地の消費生活センター、これはもちろん都道府県もあり、政令市もあり、あと市町村もあります。全部で385のセンターにこのアンケートをお願いしてありまして、現時点では380のセンターから答えをいただいております。回収率にしまして98.7%であると右上の括弧書きに書いてあります。

まず、問1ですけれども、現在、PIO-NETをどういうふうな活用をしているのかという問いに対しまして、一番上の「 」が相談処理の参考、2番目が消費者への情報提供業務に活用、3番目が法執行業務に活用、それぞれ複数回答で答えてもらっておりますが、ここにありますように、7割、8割、いずれもかなりの数字が出ております。

問2ですが、PIO-NET情報を国の行政機関が、法執行なり、製品事故情報の共有といった最近の新たなニーズが生じていることについてどう対応していくべきかというふうな問いで、これも選択肢が一番上の欄が、新たなニーズに積極的に対応していくべきだ、2番目がそもそもPIO-NETが消費者からの相談内容を集積したシステムであることを前提とし

て、新たなニーズに対応していくべき、言ってみれば、前提つき、条件つきの対応派ということができるかと思えます。この2つで、左側にありますのが本課の欄で、本課で約8割、右側のセンターで両方足しますと約7割、7～8割のところは新たなニーズに対応していてもいいのではないかといった答えを寄せております。3つ目の「 」が、そうではなくて、新たなニーズにはもう少し慎重に対応するべきだという答えですが、これが約2～3割という数字になっております。

問3ですけれども、新たなニーズに対応するといっても、具体的にどういう方法がいいのかという問いに対して、一番上の「 」が、消費生活センターと同じように、国の機関にも同等の利用を認めていいという答え、これが非常に少なく、1%もしくは3～4%という数字になっております。2番目の「 」が、消費者と生活センターとの信頼関係に問題が生じないように配慮をすればつないでもいいのではないかというような答えです。この答えを上との答えと足し合わせますと、大体7割ぐらいがつないでもいいのではないかという回答を得ております。3番目の「 」が、そうではなくて、現在、国民生活センターから、国の行政機関に情報提供しているのだから、今の紙媒体の提供主体をこれからは電子媒体にかえるとか、そういうふうな改善を図るだけでいいのではないかという回答が2～3割となっております。

次のページに行ってもらいまして、問4-1ですけれども、これはPIO-NETのネットワークを国の行政機関に拡大した場合の相談業務へどう影響が出るか、という問いで、一番上が、影響が出てくると思うという回答が3～4割あります。その次の欄が、工夫次第では特に影響はない、もしくは3番目が、特段の影響がない、こういうふうに答えた人が4～5割あります。

問4-2から4-4までは先ほど申し上げましたように、今整理中という段階であります。

問5は、PIO-NETのネットワークを国の行政機関に拡大した場合には、自治体が持っている情報公開条例なり、個人情報保護条例上の問題があるかどうか。問題ありというのが2～3割、問題ないが4～5割、問題ないと答えている自治体が約20ポイントぐらい上回っているという結果が出ております。

問6は情報収集の迅速化について。今、PIO-NETに入力するまで受け付けてから約60日ぐらい有しております。それに対して迅速化するにはどういう手段が一番効果的か、という問いに対しては、ここにいくつか答えがなされていて、この中でも、特に複数回答で多くの答えが寄せられたのが、上から2つ目、送信頻度を増加したらいいのではないかというのが3～4割という回答を得ております。

さらに1つおいてその下、相談員が入力するための時間を別途確保したらいいのではないかという回答、さらには、その下のデータチェックを強化、効率化したらいいのではないか、1つ飛び、相談受付及び入力時に工夫したらもっと素早く入力できるのではないかという回答もあります。

下から2つ目、相談員またはデータ入力要員を増員するべきだと、これもかなりの回答数にのぼっております。

以上がこのアンケート調査の結果であります。

その後、(参考)として、各自治体に発送しましたアンケートの原票をつけてあります。以上です。

浦川座長 どうもありがとうございました。ただいまの御報告に関しまして、皆様の方から御質問がありましたらお願いいたしたいと思いますが、どなたか。池山委員。

池山委員 問5の質問ですけれども、これは具体的なことは、下に書いてあるように、細かく書いてほしいというのがありますから、それはそれで、そのお答えも後でいただくとするんですけれども、ここのところは、「問題があると考え」というところは、どういう理由を挙げてきているのでしょうか。後ろをちょっと見たら、岐阜の例などがこの資料にあるんですけれども、その辺含めてちょっとよろしいでしょうか。

西村消費者調整課長 資料2の一番最後のページをご覧くださいと思います。ここで両面刷りですけれども、(参考2)としまして「地方公共団体の情報公開・個人情報保護条例の例」として、一番上に掲げてありますのが、これは岐阜県の条例ですが、「個人情報の定義」を載せております。

そして2番目の「 」ですが、これも岐阜県の条例から抜粋しております。ここでは、岐阜の条例の第七条ですけれども、こういう場合には、提供してもいい、だめというのが、こういうのははっきりとうたわれているというのが条例の実態であります。

さらにこの次の裏面ですけれども、今度は宮城県の例で、情報提供というか、オンラインを結んだりする場合にはかなりしぼりがきつくなって、そういうときはあらかじめ審査会の意見を聞いてオーケイをもらわなければだめというような県もあります。

一番下が兵庫県の例ですけれども、これは非公開の情報はこういう問題があるという例示がしてあります。

以上です。

浦川座長 よろしいでしょうか。どなたかほかに。石川委員。

石川委員 1つお尋ねしたいのですけれども、先ほどコメントをたくさんお寄せいただいているという説明でしたが、それはまた別途集計されたものをいただけるのだと思うのですけれども、コメント自体はどういう集計方法、例えばキーワードで整理されておられるとか、同じ意見がどれくらいあるかというような形で集約されておられるのか、その他のコメントをどう扱うのかについて教えていただきたいのですけれども。

西村消費者調整課長 それはまさにこれからまとめようという段階ですけれども、委員の先生の御希望を聞いて、例えば、こういう意見が多いとか、そういうふうにしたいと思います。

浦川座長 そうですね。何かありますか、皆様の方で。

堀田大臣官房審議官 基本的には同じような意見はまとめるとは思いますけれども、何か

いい分類の仕方、これもある程度答えを見てみないとわかりにくいと思います。

石川委員 前回のヒアリングでもありましたけれども、地域によって随分特性がおりのようなので、そこら辺が見えるといいますか、理解できるようにしていただくと、大変ありがたいと思います。

堀田大臣官房審議官 今、数の分だけでも、必ずしも市町村か都道府県か、センターと行った場合、市町村のセンターもありますので、そこももうちょっと分類した方がいいのか、多少数字の方につきましてもカテゴリーが分かれるものは工夫してみたいと思っています。

浦川座長 それではよろしく、適当にグルーピングして、わかりやすく御提供ください。いつ頃になりそうですか。

西村消費者調整課長 ちょっと時間がかかりそうです。

浦川座長 ほかにどなたか御意見、よろしゅうございますか。それでは、後で少し議論するところもありますので、先に進ませていただきたいと思います。

続きまして、第2の議題ということになりますでしょうか、「今後の議論に向けての論点整理」ということで、論点整理の進め方はいろいろあるかと思いますが、事務局が作成した案をまずお作りいただいておりますので、これに従って、順番に論点となるかどうか、皆様方に確認しながら進めていきたいと思っています。事務局にお作りいただいた案は、今後の議論としていく上で考えられる論点を、あくまでもたたき台としてまとめたものでございますので、これにとられる必要はございません。したがって、委員の皆様より御自由に御発言いただければと思います。

まずは、論点のたたき台を御報告いただいて、その後、皆様から御意見を伺うという順番で進めていきたいと思っています。それではよろしく願いいたします。

西村消費者調整課長 それでは、資料2に沿って御説明させていただきます。

資料2の1枚目には、(論点整理案一覧)というタイトルにしてありますけれども、1枚めくっていただくとわかりますように、論点整理案が1~10ページまでありまして、最後に(参考)もつけてあり、1~10ページまでであると一覧でなかなか見づらいものですから、それで一番初めに一覧表をつけております。

まず、一覧表を大きく分けまして5つの柱を設けております。

「1.PI0-NETシステムの目的について」、次に「2.国の行政機関への情報提供について」、「3.国民等への情報提供について」、情報提供を2つに分けております。提供の前にある「4.情報収集の迅速化について」、先ほど申し上げましたPI0-NET情報の収集に時間がかかっているのではないかと、迅速化をいかにすべきかという柱です。最後「5.苦情相談情報の共有化について」、今後、各省庁が受け付けている苦情相談情報がいくつあるのですが、それをどういうふうに政府全体で共有していくのか、それも柱立っております。

早速ですが、1ページめくっていただきまして、「1.PI0-NETシステムの目的について」、四角に囲ってありますけれども、「PI0-NET情報をより効果的に活用していくため、PI0-NET

システムの目的を見直し、それを明確にしていくべきではないか」、要はこのPI0-NETは何のために構築しているのかというのを振り返ってみるべきではないかという問題です。

ここに背景としてありますのは、事実関係といいますが、PI0-NET をめぐる周辺状況を簡単にまとめてあります。

はPI0-NETは84年度から運用を開始し、今まで約20年以上たっているわけですが、過去相談業務への支援、消費者への情報提供、国の消費者政策の企画・立案等に大きな役割を果たしてきたというPI0-NETの歴史があります。

がPI0-NETに入っている情報の件数、発足当初は約5万件であったのが、最近では2004年度で約192万件、2005年で約130万件と膨大な件数になっているという事実があります。

に行きまして、情報の性格といいますが、消費者から聞き取った苦情内容の記録であるということに触れております。

に行きますと、PI0-NETの有用性がだんだん認識されてくると法執行へ効果的な活用ができないか、製品事故情報を共有化したい、適格消費者団体へ情報提供をするといった新たなニーズが発生してきているということをご触れております。ちなみに、中央省庁からPI0-NET情報を出してくれという請求が、最新で2006年度に入り、11月末現在で2,102件という数にのぼっております。これは1年前(2005年度)に比べると、年度途中ですが、既に約3倍以上といううなぎのぼりの要求があるという実態があります。

最後に、パロマの湯沸器なりシュレッダー、こういう製品事故が多発しており、各省間における情報共有が盛んに言われていることをここで触れてあります。

一番下はアンケート調査の結果ですが、先ほど申し上げましたので、ここは割愛させていただきます。

次に、「2. 国の情報機関への情報提供について」、ここを四角で囲ってありまして、「PI0-NET情報の国の行政機関への情報提供について ・現行の情報提供の仕組みを前提に改善を図ることで、新たなニーズに対応していくことができるのか。・関係省庁から要望のあるPI0-NET端末設置の必要性等についてどのように考えるか」ということをここでは問題提起しております。

背景としましては、情報提供は、紙媒体で各省について行われているという実態があります。

2つ目の「 」ですが、今まで委員からいただいた意見ではこういうのがあります。

PI0-NET情報の活用と消費者が安心して相談できる環境との調和をどう図っていくかが大きなテーマである。

消費者のプライバシーに配慮した上で最大限活用して消費者被害の防止に努めたい。

提供の相手方がどういったところなのかをしっかりと見極めた上で、提供できる情報がどのくらいまでか、区分を仕切っていく必要がある。

次の「 」は前回、前々回行ったヒアリングでの意見で、ここでは、ア.情報の検索範囲や検索件数に制約がある、イ.キーワードを指定しなければならない、ウ.情報提供の

方法は、紙媒体で行われており、情報処理のためには再度入力が必要になるなど非効率である、エ．国民生活センターに膨大な事務コストが発生している、オ．悪質商法や製品事故対策への効率的で迅速な対応のためには、過去の反復事例も含めてリアルタイムでの検索が必要、というような意見がヒアリングで出ております。

アンケートのところは割愛させていただきまして4ページ目ですけれども、「(個別の論点)」として、四角で囲ってあるところですが、「(1)自分の相談内容はあまり知られたくないという相談者への配慮はいかに行うのか。例えば『利用目的を対外的に周知しておく』ことや、『相談者から苦情相談情報を入手する際に、情報の利用範囲について同意を得る』ことなどが考えられるが、その必要性や実効性についてはいかに考えるか」、こういう論点です。

この背景には、相談カードには、守秘性を前提として、トラブルを解決するために聞き取った消費者の生の声が記載されている。

消費者には、相談内容の記録が、他の行政機関等で利用される場合があること等は告げられていない。

委員からの意見ですけれども、自分が知らない間に、別の場所で自分が相談した内容が取り上げられているというのは、消費者にとっては「意外感」を与え、安心して相談できなくなる。

法執行等への協力について、相談者と確認を取ることについての相談現場での負担についてですけれども、相談者の中には、どんどん取り締まってくれという人もいる。しかし、一方、役立ててくれという人がいるほかに、家族に内緒にしているから、そういうのが外へ出ると困るとい人もいる。両方あるという意見がありました。

次に「(2)消費者生活センターや相談員の業務負担等に対してどのように配慮するのか」という論点です。

ヒアリングでの意見では、国の行政機関から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。

事例の相談者の紹介という形なので、相談者の了解が得られなかったり、連絡がつかなければ、それで終わりという形がとれるので、あまり手間はかからない、という意見もありました。

次の5ページ目ですけれども、「(3)国の行政機関における利用範囲や利用ルールはどのように担保されるのか。・閲覧できる情報の範囲についての考え方。・利用者の範囲についての考え方。・情報の管理や利用及び公表に当たって、行政機関にはどのようなルールが求められるか」という論点です。

背景としましては、国民生活センターが各地の消費生活センター等から収集する事故関連情報は、PIO-NET に危害・危険情報として登録されておりますけれども、年間約1万件弱という件数になっております。

PIO-NET に登録されている情報には相談者や当事者の氏名等は登録されておられません。

登録されているのは、県コード、受付年月日、年齢、性別等々こういう情報になっております。

PIO-NET 情報の現在の利用者の範囲は、国民生活センターの「電子計算機システムデータ取扱規則」に基づいております。そこには「センターの電子計算機又は端末装置から出力されたデータの利用は、原則としてセンター、消費生活センター及びそれらに関する国又は地方公共団体の消費者行政担当課内部の利用に限る」と規定されております。

委員からの意見ですが、行政内部での利用においても、プライバシーや個人情報を保護するための担保措置を明確にルール化しておく必要がある、こういう意見がありました。

「(4)地方公共団体における情報公開・個人情報保護条例上の問題はないのか」という論点には、次の6ページに行きまして、委員からは、情報公開請求への対応といった部分と、行政の利用といった部分は分けて考えるべきだ、という御意見がありました。

またヒアリングの際には、PIO-NET 情報は個人情報に当たらないと解釈している、個人情報保護条例上の問題はないと考える。ただし、区市町村レベルでは、データの送信を伝送方式に変えた段階で、個人情報保護審査会に諮る手続きをとらなければならないところが出てくると考えるという意見がありました。

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こともあり得るという意見もありました。

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は、情報公開条例では開示できないという規定がある、という意見もありました。

7ページ目に行きまして、「3.国民等への情報提供について」ですけれども、「(1)PIO-NET 情報を如何に効果的に国民への情報提供に活用していくのか。・取引関係に関する苦情相談情報。・事故情報に関する苦情相談情報について、こういうのを分けて考えるべきだ」という論点です。

背景としましては、国民生活センターでは、情報の加工・分析を行い国民に情報提供しており、媒体としては、ホームページ、テレビ、雑誌、マスコミへの記者公表、こういう手段を用いております。

各地の消費生活センター等から収集する危害・危険情報、これは「子どもの誤飲事故」、「自動車のドアに挟む事故」、こういうタイトルをつけて分析・公表しているところです。

事故情報については、最近この10月末からですが、内閣府を通じて関係省庁に対し、PIO-NET 情報の死亡・重篤事故に限り積極的に情報を提供して各省で情報の共有化を図っているところです。

ヒアリングでの意見ですが、製品事故情報は国民の共有財産であるという視点で、極力公開すべきである。

「国土交通省の自動車不具合情報一覧」では、ユーザーが体験した情報をメーカー名、型式等を実名で公開しており、今後の情報公開のあり方として参考になる。

次は「(2)弁護士団体や適格消費者団体へのPIO-NET 情報の提供方法等についてはどの

ように考えていくべきか」という論点です。

背景としては、国民生活センターでは、弁護士会、警察等からの法令に基づくPI0-NET照会があり、それについて対応をしているといった実態があります。

消費者契約法の一部改正により「独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる」という条項になっております。

8ページ目へ行きますと、ヒアリングの際にはこういう意見が出ました。情報の精度を高めてほしい。提供される事案件数の制限を緩和してほしい。

PI0-NET情報の案件内容や処理結果と事業者名がリンクした情報をいただきたい、こういう要望がありました。

9ページ目へ行きますと「4. 情報収集の迅速化について」

「(1)「送信頻度の増加」、「データチェックの強化・効率化」、「相談受付時点(速報段階)でのデータ送信の促進」等の情報収集の迅速化を図るためにはどのような取り組みや改善が必要か」

背景としましては、今現在、受け付けてから登録するまでの日数が約60日を要しているという実態があります。

ヒアリングでの意見ですが、研修はしているものの、誤入力・未入力が多く、チェックに時間を要している。

送信後のデータ修正が煩雑なので、修正の仕方をもう少し変更してほしい、簡略化してほしい、こういう意見もありました。

1週間単位でデータの提出を求めてチェックするといった伝送スケジュールを決めて対応している。そういうふうにしたらもっと日数を短縮できるのではないかと。こういう前向き、積極的な意見もありました。これはいわば成功例と言えかと思えます。

「(2)相談員に情報登録の必要性を如何に認識してもらうのか」という論点です。

背景としては、ここでは国民生活センターの情報提供業務、国の消費者政策の企画・立案、国会審議、各省庁の法執行等、こういうのにPI0-NET情報を役立ててもらい、より迅速に入力してもらおうとさらに役立つというのを相談員さんにも認識してもらおうことが大事ではないかというものです。

最後になりますが、次の10ページ目、「5. 苦情相談情報の共有化について」

「関係省庁等が受け付けた苦情相談情報の一元化を図っていく必要性、可能性について」という論点です。

これは今PI0-NET情報だけではなく、政府、各省庁では、例えば金融庁、公取、総務省、農水省、経産省は独自の窓口を持ってある程度の件数の相談情報を持っている。これを今度政府全体として共有したらいいのではないかと、こういう意見です。

ヒアリングでは、当面 P10-NET 情報の共有化を図るにしても、最終的には、消費者相談・消費者関連情報を一箇所に集約するべきではないか、こういうかなり進んだ前向きの意見もありました。

以上が、資料 2 の論点整理の概略であります。

浦川座長 どうもありがとうございました。

ただいまお聞きのように、これまでの検討会議でのヒアリングの内容、今回のアンケート結果、この場での委員の御意見をまとめて、事務局の論点整理案をつくっていただいたわけですが、これはあくまでもたたき台でございますので、まず全体、5つの大きな区分をしておりますけれども、こういったような区分、全体的な論点として抽出した大きな区分、これに関して特に総括的な御意見があればお聞かせいただきたいと思います、いかがでございましょう。

全体的にはこのような5つのポイントを論点として、今後、個別的に深めて議論していくということによろしゅうございましょうか。どうぞ、下谷内委員。

下谷内委員 全体としてはこの5つに分けられているのは結構です。各論になりますが4番目の「情報収集の迅速化について」というところにつきましては、相談員さんに向けては、2番目の必要性をいかに認識してもらうかということになってはいますが、このところはもう少し、アンケートにも相談員さんの増加だとか、いろいろありましたので、少しその辺もこの中で検討されるようにしていただければと思います。

浦川座長 各論的な問題はまた個別的に御意見伺いますが、今お伺いしておきますのは、全体の論点としてほかに何か議論する必要があるのか。大括りのところで何か御意見があるかということをお聞きしておきたいと思っております。どうぞ遠藤委員。

遠藤委員 基本的には5つの論点でいいと思います。新たに項目を起こすほどではないかなと。むしろこの全体の議論の中でどういう方向が出てくるかなということだと私は思っているのですが、1つ体制の整備みたいなところが、方向性が決まるに従って。我々の立場からいくと、この間からヒアリングがあったように、経産省さんなんか聞くと、我々の負担が増えてくるという部分もちろんありますし、国民生活センターさんの負担も増えてくるという部分もあるでしょうということで、人の問題、財政的な問題が今後どういうふうに整備されていくのかといったところが、個々の議論の中でも議論されていくと思うので、そういう意味では意識しながらやっていく必要があるのではないかと考えております。

論点としては、これでいいかと私は思っていますけれども、問題の意識の中では、体制の整備をするためにはどうしていったらいいかというのは個々に議論になっていくべきだろうなと思っています。

浦川座長 全体を通して、今後何らかの改善というか、シフトをしていく場合にどういう課題が残るか、今後の課題みたいなものを総括的にどこかでというか、下にでもくっつけてやっておくと、個別的にやるか、あるいはそれを抽出したものを今後の課題としてま

とめるかですね。

遠藤委員 それをやるための資源みたいなことをどう配分していくのかということが視点としては要るかなと思っています。

浦川座長 事務局の方でもその点を考えて、場合によったら、そこのところは後で、今後どういう課題が残るのかというのは最後にまとめる必要があるかもしれません。そういう形で。

堀田大臣官房審議官 補足説明になりますが、10 ページ目の最後の「苦情相談情報の共有化について」ということなんですけれども、これにつきましては、国民生活審議会、もともとこの委員会をつくって検討しようということになるきっかけになった国民生活審議会の消費者政策部会の議論で、情報の共有化という問題について、委員の皆様から御指摘がありまして、この問題は非常に難しい問題でもありますので、この3月までの委員会でどこまでこれを取り上げるべきかというのは若干悩んだところなんですけれども、国会の審議でも安全関係についてはまず早くやるべきではないかと指摘されているところです。取引まで含めると非常に膨大な数になるのですけれども、ここでは別に分けておりませんが、中身によって早くそういう共有化を図っていくべきではないかという議論がさきの臨時国会でも出されておりましたので、こういった点も入れさせていただいたということでございます。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。どうぞ、石川委員。

石川委員 今、御説明をいただきまして、5つの柱というのはよくわかりますし、非常にわかりやすい整理のされ方をいただいていると思います。ただ、これを結局進めるかどうか、まず1番目のシステムの目的をどのように考えるかということで全部後が影響されてくるのだと思うのですが、今、遠藤委員からもお話がありましたように、このシステムの目的、今までのお話を何う限りはかなり変更していくという前提でこれを取りかかっていったいいいのかどうか。そのためには、資源、ヒト・モノ・カネ、全部かかわってきますが、そういったいわゆる対応が可能なのかどうかという前提条件、そこら辺もある程度明らかにしないと議論が進まないと思うのですけれども、私としましては、今までのお話を伺っていましたらば、今の国民生活センターさんが持っているこのネットワークシステムは、消費者行政全体の1つの大きなデータベースとして位置づけていくべきというふうに思いますが、そのためにはかなり目的も拡大しなければいけないし、それこそ取りかかっていただくいろいろな案件が出てくるかと思うのですが、それを全部ひっくるめて今回御提案ということになるのか。そのためには、前提条件についてある程度公開いただかないといけないのではないかと思いますのですけれども。

浦川座長 何か御意見ありますか。全面的なシステムの性格づけの見直しまで踏み込めるのか。あるいはこの委員会は当面のという形で始めたと思うのですけれども。

堀田大臣官房審議官 基本的には、目的がある程度コンセンサスが得られないとなかなか前に進みづらいのではないかと思いますので、きょうはその辺のところも含めて、先生

方のコンセンサスがあるのかどうか、その辺のところを御議論いただきまして、それである程度短期的に対応できる事柄、例えば端末を置くこと。もちろんこれはルールが必要になりますから、ルールを決めた上で、それに端末を各省にも置くということで、短期的に対応できる部分と、あるいは長期的に、共有化というともう少し時間たっぶりかけて御議論いただかないといけないことだと思いますので、ある程度、対応のしやすさ、そういったところでプライオリティーづけをしていただくとか、仮に3月までに一定の方向性を出すとなると、議論を効率的に進めていくためにもそういったことが必要なのかなというふうに思っています。

さらに体制の充実につきましては、これも方向性としてはそういったことでお出しただいて、より国民生活審議会レベルで議論が必要になってくるかもしれませんので、そういったところは今後さらに検討が必要であるといったような形の報告書、これはきょうの議論を踏まえてということになるかと思いますが、そういったことでお考えいただければいいのではないのでしょうか。

浦川座長 今、既に第1の「PIO-NET システムの目的について」ということで、この目的を、これは当面のことを考えて目的について議論するのか、あるいはもっと大上段に振りかぶって、今後のさらに長期的な視野を持って考えるのかという議論はありますけど、まずは皆さんの御意見をいろいろ伺ってみたいと思っています。ただ、この検討委員会に当初付託された課題としては、当面、他の行政機関へのPIO-NET 端末の設置という問題だということは前提にありますので、まず議論をした上でまた考えていくということでしょうか。

西国民生活局長 先ほど遠藤委員が言われた、要するに資源をどういう有効にしていくか、あるいは拡大していくのかとか、そういった問題とも関係してくるのだと思うんですけども、基本的にこの検討会は、私どもの理解も当面やれることをまとめていただくというのが基本的なスタンスでございますけれども、一方将来こうあるべきだということ、将来をにらんだ上での御議論も、せっかくやっていたらいいのであればお願いできないかなと思います。だから、少し長期的な課題としてねらうもの、当面やっていくもの、そこら辺を少し書き分ける形で御議論いただきたいと思いますという次第です。

浦川座長 それでは各論的に、第1の論点から入っていったいこうかと思うのですが、その際、今言ったように目的といっても短期的なことをにらんでどう考え、あるいは長期的に今後こうあるべきなのではないかという話にもなるのかもしれませんが、そこで、まずは事務局の論点整理案に従いまして各論を見ていきたいと思っています。

まず最初は、今、皆様のお手元の資料2の1枚あけたところの1ページの「1. PIO-NET システムの目的について」ということで、「PIO-NET 情報をより効果的に活用していくため、PIO-NET システムの目的を見直し、それを明確にしていくべきではないか」、この点について、何か皆様から御意見ございますでしょうか。

田口委員 よろしいですか。

浦川座長 どうぞ、田口委員。

田口委員 現在の目的と今後新たに加えるべき目的ということで整理がされていると思うのですが、新たなニーズというところで、「法執行」というのが挙がっているのですが、法執行というのは具体的にどういう意味なのかというのを、少し明確にしておく必要があるのかなというふうに思います。と申しますのは、アンケート調査でも、例えば問1で、本課ベースでは既に法執行業務に活用されているというのが8割以上の都道府県がおっしゃっています。センターでも4分の1が答えている。ここで言っている「法執行」というのは具体的に何なのか。

それと新たなニーズにどう対応していくのかということになると、問2では、そういうニーズにも積極的に対応していくべきだというのが、例えば本課ベースではゼロになってしまう。どうも整合性がとれてないような感じもするのですね。

法執行ということを考えると、通常我々の頭の中にあるのは、悪質事業者に対して、例えば特商法でその業務停止命令をかけるなどのことを想定するのかなと思いますが、他方、消費者関係の法律にもいろいろあって、違法な事業者が多数いるような場合に、より効果的な法執行ができるように法の改正というようなことも考えなければいけないと。そうした法執行をより効果的にするためにどういう手当が必要かということをお考えすると、背景として記載されている消費者政策の企画・立案というところにもつながってきます。そうした連続性があるかと思しますので、法執行というと、全く新たな課題ということでもないような気がしますし、法執行の具体的な内容については、報告書をまとめる過程でも少し意識しておく必要があるのかなと思います。

浦川座長 ほかにどなたか。1つは、PIO-NET というのは、つくられたときにあまり目的を明確にしていなかったというか、ある意味では、相談業務に使うという形でやっていて、その目的が事実上つくられてきた。それをここで整理してみるという役割があるかと思うんですね、こここのところでは、そういうことを明らかにする中で、むしろ国民あるいは消費者の方々に明確にPIO-NET システムの存在をPRするということが誤解がないようにすることも重要なのかなと私は個人的には思います。

何か御意見ございますでしょうか。

石川委員 今までの議論を伺っておりますと、この目的には、PIO-NET 情報の迅速性と正確性というのをすごく皆さん期待されておられたと思いますので、PIO-NET 情報をより効果的の中に、例えばもう少し強調して、効率的・効果的とか、何かそういったスピードアップみたいなところも目的の中にきちんと反映されるように意図しておいた方がよろしいように思います。

浦川座長 ほかに何か皆様の、鈴木委員。

鈴木委員 実は昨日たまたま国の出先機関の方と話すのが続いてしまったのですけれども、1件目は、東北管区の行政評価局の方で健康食品に係る問題を取り上げようということで、私どもに対して、健康食品の表示等についてどんな相談が入っているのかというの

をまさに今議論しているような形での情報提供を求めてこられました。昨日の午後になって、今度は東北財務局の担当官の方が見えられて、新しい貸金業法についてのいろんな施策の参考にしたいということで、何か1月に全国の財務局長会議が行われると。その情報収集のような形でいらっしゃったのですが、その議論の中でも、例えば多重債務についての相談、これがいろんなところに行くであろうというところで、そういったものをどこかで1箇所で見られるようなシステムはないのでしょうかみたいな話というのはやっぱり出てきている。

つまり、ここの議論の一番最初に出てきた「法執行」というのは非常に狭い意味、具体にはやはり特商法とか、各地方公共団体で持たれているような条例の執行であることが想定されていると思うのですが、だから、先ほど「法執行」というのをどういうふうにとめるのかということになってくると、非常に視野の問題にもなってくるわけだと思うのですけれども、そういった国の施策の、いろんな使われ方ができるのだらうと思うんです。

私どもの議論の中では、何が一体国民・住民のためになるのだらうかということで、ちょっと話がまとまらないのですけれども、そういった視野も目的ということの中で考えていかなければいけないのかなと、このように思います。

遠藤委員 PIO-NET の目的の見直しという点で、背景の のア、イ、ウに書かれてあるようなものが従前のものです。見直しというときに、プラス で書かれている、先ほど法執行の中身についての議論もあったと思うのですが、法執行への効果的な活用とか、以下の点を少し加えてみるということで、私どもの立場でいきますと、田口委員もおっしゃったように特商法に基づく処分であるとか、そういったことをプラス幅広く製品事故情報の共有化とか、適格消費者団体の情報提供についても、あるいは事業者に向けた指導強化みたいなところが精神としてはあるのかなと思います。それを目的として明確にすることの方がわかりやすいのではないのでしょうか。これは多分大多数の方に賛成していただける内容だと私は思っているんですね。

そのことが、これの4ページに、相談者への配慮のところの個別の論点のところ、「利用目的を対外的に周知しておく」ということにつながっていくのかなという気がしています。正直言うと、一義的に相談があったときに、「利用範囲について同意を得る」というのは、先に結論を出してはいけないのですが、非常に難しい話だろうなということであれば、事前にPIO-NETの利用目的の中にそういうことを明確に入れておくことが対外的に周知するということにつながるのかなという気がしております。

池山委員 私もこの目的にこれを入れることは賛同いたします。消費者から見ますと、ヒアリングでそれぞれの省庁が省庁なりにいろいろ情報もおとりになっていて、それ以外にもPIO-NETから情報もとってというふうなお話も聞いて、消費者にとってみますと、この情報はここで、これはこっちでというふうに、そんな都合よく分けられないわけですから、やはりいろいろありますけれども、PIO-NET情報の、これは今後のところにもつながりますけれども、目的のところきちんとこれを入れておいていただくというのは、我々

消費者が消費者被害をどう考えるかというときに大事なことだと思いますし、今後のPI0-NET 情報をどういうふうにみんなの財産として使っていくかということに対しても大変役立つことではないかと思います。

浦川座長 ほかに御意見、下谷内委員。

下谷内委員 2点ですけれども、背景の のところで追加をお願いします。「苦情相談内容の記録を収集したものである」となっておりますが、ここの中には、基本的には各地の消費生活センターの相談員さんがこの情報をもとに被害救済のためにこの情報を参考に行っているということを、たしか第1回目の国民生活センターの資料にもありましたので、ぜひこれをつけ加えていただきたいと思います。

もう一点、4番目の、先ほど田口委員からもおっしゃられましたのですが、「法執行への効果的な活用」につきまして、確かにアンケートで見ますと、これは都道府県と政令指定都市のセンターでの回答では、自分たちのところでは特商法については委譲されているものについては積極的に活用しているということで、アンケートにも表れています。そうするとこの の文体からいきますと、最初の「・」のところに「中央省庁から」という言葉がありますが、「法執行への効果的な活用」につきましては、このところは国だとか地方行政機関というようなものをもう少しはっきりとした形のものにかえていただけないかと思います。確かに最初に端末を中央省庁がアクセスしたいという御意見からこれが発生したと思いますが、せっかくつくられたアンケートもありますので、きちんと関連性をつけた何か背景を書いていただければいいかなと思います。

浦川座長 ほかに何か御意見。そうすると、ここでまとめていくというわけではないのですけれども、一応今後少し今いただいたような御意見を整理して、報告書案をつくっていく、今度はまたそっち側のたたき台をつくらなければいけませんので、今の御意見だと、従来、相談業務の支援としてこのPI0-NETシステムが利用されていたけれども、現在の状況、これをどういうふうにかかるとかという問題もありますけれども、それとの関係で、今後というか、あるいは「法執行への効果的な活用」、この法執行という内容をより具体的に少し書かなければいけない。既にやっていた部分というのはあるわけで、そういったようなものへPI0-NET情報が、ある意味では使われていたのかもしれない。さらにそういったような側面を十分認識し活用することも考えねばならないだろうとか、あるいは今ここにある、特に のところの言葉を土台に、こういったような必要性が増えてきているという認識が委員の中で共通化されていると。ただ、そのことは無条件ですべてこれをやれというのではなくて、この後の方で条件づけが出てくると思うのですけれども、基本的な方針としては、こういう認識は我々も持っているということによろしいでしょうか。

これも多分皆様の今の意見を伺って、事務局案みたいな形で、まとめのPI0-NETシステムの目的の明確化というところについて、我々はこういう認識を持っているもののワーディングをしてもらって、言葉をつくってもらって、それをもとにまた議論していくということによろしいでしょうか。当面はまずはそれをやっておいた上で、また、最終的なとこ

ろではもう一遍完成版をつくるに当たっては皆さんの意見を伺わなければいけないと思うのですけれども、今のところはこういうような考えでよろしいでしょうか。

ですから基本的には目的を明確化するということについては御異論はないと。そして目的の明確化では、今言ったような諸点を取り入れて、従来の少なくとも相談業務への支援、これだけに限ってというわけではないけれども、もう少し幅の広い利用は現実にも行われていたし、今後はもう少しさらに積極的にその側面を強化する必要があるというような認識ということによろしいですか。

堀田大臣官房審議官 すいません、1つ。

浦川座長 どうぞ。

堀田大臣官房審議官 PIO-NET システムといった場合に、(参考1)の図をご覧いただきたいのですが、私、頭整理されてなくて申し訳ないのですが、一番上にパソコンが2台ありまして、真ん中にフロッピーで結ばれていると。この直接作成システムの方には、個人情報が入っています。

私の理解が間違っていなければ、個人情報が入っていて、個人情報を抜いた上で PIO-NET 端末というのが出てくると。ここには個人情報は入っていないという理解で、様式はそうなるのだと思いますが、PIO-NET システムといった場合に、右側の、フロッピーで渡された後から言うのか、その前の左側のシステムからと考えるのか、これはちょっと違って来るような印象を持ってまして、右側の端末以降からですと、法執行といっても非常にこれは限定された法執行しか恐らくできないのではないかと思います。端緒をつかむとか、そういうところになるのだと思うんです。

ところが左側まで行きますと、法執行というのが個別の案件に当たるということで、意味が少し変わってくるのではないかという気がしておりまして、PIO-NET システムといった場合、どちらで定義するのがいいのか、ちょっと私も悩んでいるところございまして、そこはもしコメントをいただければ非常にありがたいのですけれども。

田口委員 PIO-NET のネットワークで送ってくるというのは、最終的には国民生活センターに送られてきます。この太い矢印、「伝送」と書いてあるのは個人情報は載らないということです。カード自身には、相談者、事業者名、基本的にカード記載事項は全部入っています。それが細い矢印を通じて端末に入ってきた上で、それを国民生活センターのホストに向けて伝送していくと、そこは個人情報は抜いてあります。それを PIO-NET と称しておりますが、それを運営していくには、この細い矢印のところも実施しなければいけないということではないかと思います。

堀田大臣官房審議官 PIO-NET システムという場合、両方含んでいるのか、そこが違っていると議論がかみ合っていないようなところもあるのではないかと思います。

池山委員 そこが大事で、アンケートのところでも、端末で省庁が直接アクセスしてもいいけれども、それには条件をつけてというふうな御意見なども確かにありましたから、それが実態だと思うんですね。しかし、細い部分をすべて抜いて、太いところだけだと法

執行にもいろいろとできないし、適格消費者団体のところもちょっと今意見も出しているのですけれども、この細いところすべてというふうにはとても無理とは思っているのですけれども、細いところの部分は含めてというふうにならないと、直接法執行にはなかなか役立たないのではないかと考えております。今までどおりの情報公開や弁護士会などに提供されている情報という、そのままではなかなかストレートにはすぐにはつながらないとは私は考えていますけれども、そこは大事なところだというふうに考えます。

浦川座長 ほかにどなたか。

石川委員 私も質問させていただこうと思ったのですが、この間にあるフロッピーは何を示していらっしゃるのかなと思ひまして、直接作成システムで入力された情報の中で、個人情報をとったものをわざわざフロッピーの中におさめて、そうしないとPI0-NETの端末にはそれがまたデータ入力できないと、そういう仕組みになっているのですか。すみません、私はセンターさんに見学するとき欠席したものですから申し訳ありません。

浦川座長 センター側の方。

山形情報分析部長 ちょっと説明させていただきます。実は今の時代にどうしてネットワークでつないでないのかということなんですが、これは個人情報の漏洩に非常に神経を使っているということで、今、パソコンで相談カードを入力するときに、そこに住所とか名前が入ります。それがネットワークにつながっていると、現在の我々の考え方では、万一、ネットワークを通じて漏洩することを防ぐために確実に個人情報を除いたデータだけをフロッピーに落として、それをPI0-NET 端末で送ってもらうと、そういう考え方で今やっているわけです。ですからあえて、フロッピーをまだ使っているということです。

遠藤委員 認識として、多分今山形部長がおっしゃったように、我々がPI0-NETシステムというときは、個人の名前や電話番号を含んだ状態のものをPI0-NETシステムと混同しています。そこに入れる段階で、もちろん我々実際に名前聞いたり電話番号聞いたりするわけですが、それが直接PI0-NETにつながるといことになると、先ほどアンケートでありましたけど、個人情報の保護の問題をどうするのかというのは、我々は多分アンケートのときは、問題ないですよ、と返しているんですけど、そうなってくると問題ありますよということと答えざるを得ない。そういう意味では、私は最低限だと思うのですけれども、名前、電話番号というのが抜けているというのを出しているから、それを活用するのがPI0-NETシステムであって、国の関係機関がそれを利用する場合、基本的には名前が載っていないから、固有名詞、個人情報に当たらないので自由に活用できるのかなと思っているのですけれども、そういう意味では、私は、PI0-NETシステムというときは、個人の名前とか載っていないデータを指すものというふうな認識をしています。

浦川座長 いかがでございましょうか。

池山委員 私も細い部分というふうなことを申し上げましたけれども、私も個人名とか住所、それは当然個人情報ですから、それまでも含んでいるというふうには考えておりませんけれども、ヒアリングのときに、経産省の方もおっしゃっていましたけれども、セン

ター名がないから、照会先を紹介していただいたりなんかしたり、広い地域しか見えないので、もっと狭い地域をポイントで見たいというときに非常にそのところにアクセスしにくい情報を再度提供を求めたり、またもらったり、照会先をまた紹介していただいたりすることですごく時間がかかって、今スピードの時代ですから、早く法執行につなげたいようなこともおっしゃっていましたので、私もそこら辺のところは少し今後の情報提供その他のところでは論議した方がいいのではないかと考えます。

下谷内委員 今回の検討会議における目的のところは、全体の左から右すべて含めるのか、あるいは太い線のところだけをきちんとするのかということをもっと明確にすることと、それから、今、経産省のケースについて池山委員からありましたのですが、もしこの中に、どこのセンターとか入りますと非常に特定しやすくなりますし、たしか今回の消費者契約法のガイドラインなどにありましたように、それは利用するところが決められたところですから、それほどはないと思いますけれども、事件あさりのようなことができないとも限りませんので、そのところは、今、登録されているような段階でしたらば、相談員も多少はいいのかなと思うんですが、それでも私は、間口でこれだったら多分特定できるのではないかなと非常に危惧を抱いてはおります。

浦川座長 ほかにどなたか御意見。この中では、受け付けたセンター名は特定できないんですか。

山形情報分析部長 情報番号というのを記述することになっているのですが、その中にセンターを特定できる情報も含まれています。

浦川座長 おおよそ場所はわかるということになるわけですね。

山形情報分析部長 都道府県レベルはわかります。

浦川座長 それはそういうことで、要するに基本的にPIO-NETの情報は、この情報ということを見ると、まずはPIO-NETとは何かという定義をしなければいけないのですが、定義としては、基本的には太線の部分というか、フロッピーに格納されたデータが入ってから、つまり右側からという認識でよろしいのですか。それを前提に議論しないと、個人情報の問題が入ってきてしまって、アンケートの内容の結論も相当変わるだろうと。多分共通の認識はこのデータがPIO-NETに入っているという認識で、このデータを応用しているシステムという点から考えると、基本的にはフロッピーの右側から、太線のシステムという認識でよろしいでしょうか。それを前提としてPIO-NETというのはこういうシステムであると。

その目的としては、先ほど言ったように、従来は各センターの相談の支援に主として使われていたけれども、最近の情勢の中で、副次的には各地の法執行で使っていると。しかし、今後さらに全国的にこれを行政機関が活用する方法を少し考えていくべきではなからうかというようなスタンスになるのか。

堀田大臣官房審議官 はい、一応整理していただきましてありがとうございます。基本的には、今、お考えを示していただきましたようなPIO-NETシステムをどう利用するかと

いう問題。個別の左側について、全然利用してはいけないとか、そういうふうになっても、留意事項やルールを決めていって、それについてはどうするかといったようなことで議論する際にはやっていっていただければと思います。

浦川座長 今のお答えはPI0-NETの定義の問題で、もう一つは、後で出てくる遡及の問題です。この問題のときには、いずれにせよ、現在も遡及する場合、各地の了解を得てやっているわけで、この問題はまた別の問題としてあります。しかし、PI0-NETのシステムの定義というのは基本的には今言ったようなところであると、この押さえ方でよろしいでしょうか。

堀田大臣官房審議官 極めて細かいことですが、フローだけではなくて、ストックの過去に蓄積された情報についてもそういう考え方で、仮に端末を置くとすると、過去の情報も全部見れますので、その辺のところの留意も多分必要になってくるのではないかなという気がしております。

下谷内委員 過去というほどの程度、本当に入っているものすべてということですか。

田口委員 基本的に10年ということで行っております。

下谷内委員 今度外に出すときには、それも含めて出すということなんでしょうか。

堀田大臣官房審議官 システムによると思うんですけども……

下谷内委員 わかりました。

堀田大臣官房審議官 端末を見ると、過去のやつも当然わかるわけですね。

下谷内委員 今は見れるのですけれども、これからの議論の中に入るとは思いますが、例えば10年でなくてももっと短くするとか、そういうことは考えられるのでしょうか。

堀田大臣官房審議官 パロマの事故のように、ああいう昔のことが起こってききましたときの……。

下谷内委員 後の各論のところでも多分議論になるのかもしれませんが。

浦川座長 それでは、「PI0-NETシステムの目的について」という1つの論点、これは今皆様方からお話いただいたような内容をもとに、さらに報告書の形のものに持っていくことを考えて、一応皆様自身頭の中に入れておいていただいて、次に、ここが一番のポイントになるわけですが、もう少し時間がありますので、入っていきたいと思うんですが、「国の行政機関への情報提供について」ということで、「PI0-NET情報の国の行政機関への情報提供について、現行の情報提供の仕組みを前提に改善を図ることで、新たなニーズに対応していくことができるのか、関係省庁から要望のあるPI0-NET端末設置の必要性等についてどのように考えるか」ということで、御説明いただいたような背景、ヒアリングでの意見、アンケート結果、さらに個別論点というような点がここに整理されてあるわけですが、皆様の方で何か御意見ございますでしょうか。

高橋委員 遅れて来て申し訳ないのですが、PI0-NETについては、ここに出していただいたように、基本的には個人情報が入っていないということなんだと思いますが、前から議論になっていますように、個人情報保護法の定義というのは、他の情報と照合すること

によって個人が識別される情報ということなので、場合によっては、中に含まれているものも個人情報になる可能性があるという話だと思います。

ただ、一方で、行政機関等個人情報保護法の第8条で「情報の提供」という話があって、そこでは第8条第2項第3号だと思いますけれども、要するに法令の定める事務又は業務の遂行に必要な限度で提供する場合はこの限りではないと、こういう話があって、そこは法令上は必ずしも接続可能を提供してはいかんという話にはならないと思います。

ただ、今度は、先ほどの目的の話は参加できなかったのですが、4ページにもありますように、突然特定されて照会があった場合にどうなるかという話もありますので、各省庁に積極的に提供する場合は、法執行等は離して運用してもらおうというのが必要なのかなという気は今のところしておりますが、ある種の利用条件というのはあるのではないかという気はします。

浦川座長 この利用条件の問題は、また後で議論することになるかと思うんですね。今のお話の問題というのは非常に微妙な問題だと思うんですね。つまり私の意見を言ってしまうのはよろしくないのかもしれませんが、各自治体の持っている個人情報保護条例の定義との関係と、国全体の行政機関の問題とで、狭い、広い両方の意味があって、場合によると狭いところでは既に引かかる部分もあるし、それから広いところでも今言ったように、情報の内容から個人を識別できるという点で、具体的な名前がなくても引かかってくる部分もあるだろう。ただ、従来どういう意識であったのか、どういうふうに使っていたのか、これは個人情報保護法の下でのデータとして扱ったのか、そのところはどうもはっきりしてないみたいですね。

今になって、この問題が出てきたときどうするかという問題がクローズアップされてきたのだろうというふうに思うんですね。その辺のところの問題を含めて、少し具体的に今回整理しなくてはいけないのかもしれませんが。

何かほかに御意見ございませんか。

鈴木委員 よろしいですか。

浦川座長 鈴木委員。

鈴木委員 高橋先生が法執行とは離して利用ということは、さかのぼってくる場合には、それぞれの法律の手續に想定した手續をとらなくちゃいかんということですか。

高橋委員 その場合は基本的に同意というのがあってしかるべきなんじゃないかという気がします。

鈴木委員 ということですね。

高橋委員 事前の。

鈴木委員 わかりました。

浦川座長 田口委員がおっしゃったように、法執行というのは、従来いろいろな言葉があるので、その中でどういうレベルの問題かということがあって、あるレベルになった場合にはおっしゃるとおりの問題を考える。これは後で条件づけのところを考えなくてはい

けない。ほかにどなたか。

高橋委員 もう一つ。

浦川座長 高橋委員。

高橋委員 気になったのは、国民生活センターの方でPI0-NET 端末ではどういう情報を引き出したかというのは確認できるんですか。

山形情報分析部長 一応ログはとっていますが、ログが簡単に解析できるようにはなっていないので、そういう意味では、正直言って、どこの消費生活センターがアクセスしたかはわかりますけれども、何を出したかというのは現実には把握できていないというのが現状です。

浦川座長 その辺のところの改善の必要もあるとお考えでしょうか。どうぞ、下谷内委員。

下谷内委員 そういたしますと、現在は何を出したかわからないということで、それは消費生活センターでの普通の業務の中で必要性はあまりないと思うんですね。その消費生活センターだとか、相談業務の中でやっているものについては、いろんな情報をとりますから。ただ、今回のように、国の行政機関への提供についてであれば、少なくとも7省庁ぐらいの方たちが何を引き出したかということがわかるようにシステムができるのでしょうか、今後は。大変みたいなんですけれども。

浦川座長 いかがですか。

山形情報分析部長 先ほどちょっとお話出ました、費用とか時間とかのことがありますけれども、それはやれと言われればできるようにはなります。

下谷内委員 そうすると、何を引き出されたか、それに基づいて法執行がされて、それについて問い合わせがあったかということはある程度国民生活センターの中にも情報としてきちんと入ってくると思うんですね。それがまた消費者に情報の提供ができるというような形になるのではないかと思いますので、そのようになった場合はぜひ、そのようなシステムをお願いしたい。

田口委員 2で「国の行政機関への情報提供について」を項として立てておられて、先ほどアンケートの問1で、自治体の方で法執行に活用していますというお答えが非常に多かった。多かったにもかかわらず、ここで国の行政機関への情報提供について別途取り上げるといふことの基本的違いは何なんだろうと考えますと、要するに情報収集主体がその収集した情報をどう利用するかの問題と、収集主体ではない行政機関、第三者に当たる機関がそれを利用するというところで、収集主体と利用主体が異なってくるというところに本質的な違いがあるのかなと考えられます。したがって、収集主体と利用主体が異なった場合には、その情報に個人情報となり得る内容が入ってくる以上、何らかのきちんとした了解とか合意、ルールが必要ではないか。したがって、2のところでは別途項を立てて御議論いただくということになるのかなというふうに思います。

そういう観点で、4ページ以降の個別の論点として(1)以下の問題が出てくるのかな

というふうに思います。

堀田大臣官房審議官 この前、東京都のヒアリングだったかと思うんですけども、東京都が比較的積極的に法執行にも使っているということで、私もよくわからなかったのですが、東京都の情報を使っているのか、あるいは周辺の県も含めて、神奈川県とかそういうところも含めて、悪質業者というのは別に県を越えて活動しますから、どうも使っているようなことでおっしゃったのですが、確かに情報主体の問題と利用範囲、そこは非常に大事なポイントだと思いますし、仮に経済産業省は情報収集主体では今はありませんけれども、仮に情報収集主体になることもこれはあり得るわけですので、今、田口委員がおっしゃったような問題も含めてちょっと考えなければいけないのかなと思います。

浦川座長 ここは非常に悩ましい問題というか、従来あまり意識しなくて、地方自治体自体が既にセクションが違うところで使っていたことは確かで、さらに自治体を超えてというか、都道府県の単位を超えて共同利用していたというのは一体どういう根拠でやっていたのかと、もしここで議論するものと同じものが実は潜在的にはあったのだろうと思うんですね。今回それを都道府県の単位を超えて国が使うというところで、実はここで顕在化したわけですけども、既に潜在的には同じような問題があったということは、田口委員の、そういう御指摘ですよ。

田口委員 若干補足をさせていただきます。

山形情報分析部長 今の電子計算機システムデータ取扱規則は、先ほど言いましたように、情報収集主体が自分のところが収集したものを使うのはいいのですが、他者のところが収集したものはそのこの了解をとればいいということになっていますから、そういう考え方でいくと、東京都さんは、いわゆる近域な関東圏ネットワークを組んでいらっしゃいますから、私が確認したわけではないですけども、恐らく包括的に相互利用の了解をとっていらっしゃるかどうか。その辺が関係してくるかなと思います。

浦川座長 その辺の問題が1つで、つまり利用者の方の了解があればいいのかという問題と、実は情報の出し手との関係の問題というのがもう一つ、実は潜在的にはあるのだろうと思うんですね。

田口委員 現在の取扱規則上は、自ら収集した情報については、その主体が使うことができる一方、他者が収集した情報については、その了解をとらなければならないということになっています。

浦川座長 基本的な問題として、まず全体の構造の問題も1つ今議論があるのでですけども、一番大きな政策的な問題というのは、ここにある関係省庁から要望あるPI0-NET 端末設置の必要性についてどう考えるかというところで、これを積極的に考えるとなったときに、今言ったような問題を論理的にどう整理していくかという課題が出てくるだろうというふうには思うんですね。まずは大きな政策的な1つの判断といいますか、つまり、特に経産省が要望が強かったわけですけども、そういった関係省庁が今後このPI0-NET 情報を活用するというか、使用するという点についてより積極的にというか、便宜的に使え

るように端末を置かせてほしいと、これに対してどう対応するか。この辺について御意見はいかがでしょうか。

池山委員 私は基本的にはそれはやるべきだと思います。ただ、それには今お話になったように様々な問題がありますので、きちんとルールをつくるということがとても大事なことだと思います。適格消費者団体への情報提供もありますし、これからますます国民生活センターの事務作業が大変なものになると思うんですね。最初の段階のところをとりあえず言ってみれば軽くするというふうなことも今後大事だと思うんですね。独立行政法人の運営というの、ほかのところもかんがみますと、とても今結果を出すということに対して職員の方が大変な努力をしていらっしゃるから、そうは言っても、行政が端末を置いたらかえって大変になったということも考えられないことはないのですけれども、私はそういう点ではルールはきちんとつくって、端末を持つということには賛同いたしません。

田口委員 3ページで基本的に問題設定をしていただいているのですが、今、池山委員もおっしゃったように、4ページ以降の個別の論点、(1)～(4)まで、ここの見合いということになるのかなと。ここのところをきちんと詰めていただくことによって、3ページの問題設定に対する答えが出てくるのだらうというふうに思います。

遠藤委員 時には、私もそうだと思います。特におっしゃった中では(3)のところのルールを、利用範囲とかルールを、ここでどう担保するのかというのは、先ほどつないだときの、だれがつないで、どんな目的で利用したかというのを電子的にきちんと仕組みさえあれば、そういうのをコントロールするとか、その問題で担保できれば、私は基本的には、一応個人の名前は抜けている情報になっていますので、端末でつないで、国の行政機関が全面的に使えるようにすべきだと思います。ただ、その利用範囲については、内部の利用という点に限られるというふうに思っています。

外に出すときのルール、これも少しはっきりさせておかないと、私は、個人の名前が絶対に出たらいけない、そういう点ともう一点は、事業者名をどう取り扱うか、ここはシビアな、センシティブな話だなと思います。単純に個人の問題ではないという部分があるだろうなと。場合によってはという意見が出てくるのかなという気がしているんですけど、いずれにしても、それは私の意見ですけど、そこら辺のルールをきちんとしておけば、それに基づいてつないで支障がないと私は思います。

浦川座長 ほかにどなたか御意見、田口委員。

田口委員 今、閲覧できる情報の範囲などについて御意見いただきましたので、関連してちょっと申し上げさせていただきたいと思いますが、5ページ(3)の最初にまさに「閲覧できる情報の範囲についての考え方」と挙げられているわけですが、ここの問題については、行政機関での利用目的との関係で考える必要があるのではないかと思います。法執行ということでひと括りということではなくて、少し子細に見る必要があるのかなと。前2回のヒアリングでもお話がございましたように、PIO-NETの情報といいますか、消費者

からの苦情相談情報を国の行政機関が利用する際の利用目的といたしますか、利用形態が2つあるというお話があったかと思えます。1つは法執行の端緒として、いわば当たりをつけるための利用と、もう一つは、まさに行政処分の根拠として、直接的な根拠として利用する場合。この2通りがあるわけで、その利用目的に応じて必要とされる情報の範囲が異なってくるのではないかというふうに思います。

PIO-NET 情報について言えば、前回、経産省の方の御説明にもございましたように、法執行のための端緒として、いわば当たりをつけるために使いたいというのが基本ですというお話もございました。したがって、端緒として使うために必要な情報の範囲ということを検討する必要があるのではないかなというふうに思いますし、行政処分の根拠として利用というと、これはまた情報の範囲が全く異なってしまうので、PIO-NET に掲載されている情報ということで考えれば、まさに端緒として使うのに必要な情報の範囲はどの程度のものなのかということを決める必要があるのかと思えます。

浦川座長 ほかに御意見、石川委員。

石川委員 今のお話にも関連するのですが、利用される範囲の情報、特にそういった目的意識を共有するという前提条件があれば、例えば非常に乱暴な言い方なんですけれども、このカードをおつくりになる相談員の皆様が最も最前線でその重要性というのを実感されておられると思えますので、例えばそういった重要度の高い情報、緊急度の高い情報というものに、例えばフラグを立てるとか、情報自体を選別そこである程度あらあらしていただくということは難しいのでしょうか。例えばフラグが立った情報から先に閲覧ができるというような、そういった段階を経ての情報開示という方法もできるかと思えますし、あと、それからアクセスの中で、先ほどログの記録というお話ありましたけれども、現状も、例えばこちらのホストコンピュータにアクセスするという形での検索端末なのだと思いますが、この端末では認証は求めているのでしょうか。例えば、その認証を求めることで各省庁に配置した端末のパスワードなどの管理でそこら辺は確実にわかってくるのではないかと思うのですけれども、そういったシステムを採用するということは不可能なのではないでしょうか。

浦川座長 2つあったと思いますが。まずフラグの問題は別として。

田口委員 各省が見る際に、個人情報に当たり得るものについてはマスキングをかけるとかというのが論理的には考えられるかと思えますが、何分にもPIO-NET 情報というのは、年間100万件を超えるものですから、個別に情報内容を見て、個人情報に当たる可能性のあるものはどの部分なのだと、これをチェックするというのはほとんど不可能かと思えます。

その上で、各省にとって、いわば当たりをつけるために必要な情報というのはそもそもどういふもので、それは個人情報に当たる可能性の生じ得るものは外していくというようなことをある程度ルール化して考えるということはある程度あり得るかもしれませんが、先ほど申し上げましたように、個別にとというのは困難かと思えます。

鈴木委員 先ほどの石川委員のフラグの件で、標準的な消費生活センターの立場として申し上げますと、かなりフラグをそうやって立てるとするのは難しいと思います。もっとシビアなおっしゃっているのだと思って聞いたんです。というのは、例に挙げたいのは、内閣府さんで始めた例の「見守り新鮮情報」というやつ、あれが始まって何カ月ですか、もうしばらくたちますけれども、最新のもので10号です。あれはかなり全国の消費生活センターの方では、こういうのがあったら出してくださいねと、おそらく所長さんたちもおっしゃっていると思うんだけど、にしてもその程度の数しか出てこない。ここでも何回も議論になりましたけれども、日常の中ではそういった法執行云々ということよりも、相談員さんたちは目の前にいる相談者の方の問題をどう解決するかということに意識が先行してしまうのではないかなと、こう考えております。

浦川座長 ほかにどなたか。

下谷内委員 フラグということなんですが、私の記憶の範囲では新しいものとか緊急性、拡大性等とかありまして、番号が振ってあるんですね。だから、法執行につながるかどうかかわからないのですが、新しいものとかとんでもないものが出てきたということであれば、ある程度この番号に識別できるのではないかと思うんです。

法執行のために役立つとかといって相談員がやれというのは非常に難しいと思いますし、一番最初これをばあっと見ていくと、これを端末で国の行政機関が見るとというのは非常に問題があると思います。どこの県か、どこのセンターか、わかります。だから、この図を読んでいくと、ある程度で推定できます。これをそのまま、各地のセンターは見させていただいているのですが、これをすべてそのまま国の行政機関が見るということは難しいだろうなというふうには思いました。

山形情報分析部長 率直に申し上げて、新手というのは、我々の方では今は特に使っていません。というのは、新手にマルがついても、実際のものとの関係がどうしても中を読まないとわかりませんから、それだけで出してきたても、膨大な量の中では、それが1つのフラグとしてなかなか活用できないという実態があったということです。

ただ、一番今実効性があるのは危害の情報で死亡事故とか治療期間1カ月以上とか、あれはちゃんとフラグとして機能しますから、そこに確実につけていただければ、それを抽出することは可能という状況になっています。

浦川座長 私の方でよく考えておきたかったのは、下谷内委員の今のお話だと、消費生活センター側でこの内容を見るのはいいけれども、省庁の側でこの全体について見るのについては、現在この内容だと差し障りがあるという、この理由というのはどこにあるんですか。

下谷内委員 これを見ますと、何々県のどこの消費生活センターが受け付けたというのがわかります。番号も全部わかりますので、多分省庁さんはこれがほしいのだろうと思うんですね。でも、ここに書かれている件名、概要、今、処理結果はたしか出してないとおっしゃられたと思うんですが、この件名、概要につきましても、受け付けた段階のものだ

けなので、それがどこまで真実相当性に合致するかとなると非常に難しいのではないかと
いうふうに思っております。

あと、相談者の件名とか、何々県というのが入っておりますので、この番号も、この
場合はそのまま言葉でも入っていますから、非常に特定されやすい状況だと思います。こ
れだったら、ある程度の人が見れば分かると思います。

浦川座長 個人までわかりますか。

下谷内委員 多分わかると思うんですけども、これに関連する人だったらわかるので
はないかなというふうに思います。ただ、神奈川県はどこそこ何とかというのが書いてな
いから、一般的にはわからないのかなというふうに思いますが、読んで、多分この会社名
からいくと、だれかというのがある程度のところがあるのではないかと思います。特に
マルチの問題だとか、こういう問題に関しては非常にわかりやすいですね。

浦川座長 現地に近い方はわかるかもしれませんが、省庁だと、なかなかわかり
にくいのかなと思っているんですが。わかりました。別にそういうことであれというわけ
ではございません。そうすると、今の御意見の傾向を見ますと、基本的にそもそも P10-NET
の端末設置を関係省庁に置くことは絶対だめだということではないというまとめで当面は
よろしいでしょうか。

ただ、問題はおっしゃるとおり、その条件として出てくる、4 ページ以下の個別の論点
の(1)から(4)まで、これにさらに付加する問題があるかどうかというのはまた議論
していただきますが、この辺の条件をどう整備できるか、あるいは条件をどう設定でき
るかということに、これはかかってきそうだという認識でよろしゅうございましょうか。何
か御意見ございますか。ここは一番ある意味では難しくなるかもしれませんが、基本的
には方向性としては設置するという事は肯定的に考えた上で、条件がどういう条件が設定
できるのか。最終的に条件があまりにも難しくなればできないという結論にまたなるか
もしれませんが、当面は設置するという方向で条件をどう考えるかという、こういう方向
の議論をしていくというまとめでよろしゅうございましょうか。

それでは、一応そういうことで、ここから条件をやっていくとちょっと時間的に難しい
ですね。きょうは相当進んだということで、次回は、ここは皆さん本日論点整理を突然配
られて議論していただいて本当に御協力ありがとうございました。一応1のところの問
題点等は、目的を少し広げるという形で整理してみます。2のところは、基本的には設置
する方向で考えるけれども、条件をどうさらに詰めていくか。これを次回以降議論する
というまとめでよろしゅうございましょうか。

(「異議なし」と声あり)

浦川座長 それでは基本的にそういう話で次回以降進めさせていただきたいと思
います。

それでは、今後の予定につきまして、事務局から御説明をいただきたいと思
います。

西川消費者調整課長 先日も日程調整のアンケート表を記入いただいてあり
がとうございました。ただ、皆さん非常にお忙しくて、前回お出ししたアンケート表
には1月19日ま

で欄があったのですが、1月19日までは皆さん日程が合いませんので、先日1月22日から2月いっぱいまでのアンケート表を記入してもらったのですけれども、それでもなかなか難しいものですから、恐縮ですが、また後で御連絡差し上げます。今、この場で次回は何日と言えない状況なものですから、決まり次第、すぐ御連絡するようにいたします。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。できるだけ早く日程を決めて、あるいは再度御調整いただくということになるかもしれませんが、御迷惑かからない形で日程を入れたいと思いますので、よろしくお願いします。

それでは、本日の検討会、これで閉会にさせていただきたいと思います。長時間にわたり御協力いただきましてありがとうございます。良いお年をお迎えください。