

## 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）

本アンケート調査は、平成18年11月から12月にかけて、都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当本課並びにPIO-NET端末を設置している各地の消費生活センターに対し実施したものである。

（注） 消費者行政担当課と消費生活センター機能を兼ねているところもあるため、本課分の集計には消費生活センター集計分と重複して集計されているものもある。

平成18年12月27日

		本課	%	センター	%
集計時点での回収数及び回収率		62	100%	380	(98.7%)
・ 地方公共団体における苦情相談情報の活用状況について					
問1. 現在、PIO-NETまたは地方公共団体が独自に集計した相談情報はどのように活用されているでしょうか（複数回答可）。					
	消費生活相談員の相談処理の参考に活用されている。	48	77.4%	377	99.2%
	消費生活センター等が実施する消費者への情報提供業務に活用されている。	55	88.7%	292	76.8%
	本課等の法執行業務に活用されている。	53	85.5%	99	26.1%
	その他	5	8.1%	35	9.2%
・ PIO-NETに寄せられる新たなニーズへの対応について					
問2. PIO-NETに寄せられる苦情相談情報について、国の行政機関において法執行のためにより効果的に活用したい、製品事故情報の共有を図るべき等の新たなニーズが生じていることについて、どのように対応していくべきと考えますか。					
	従来のシステムの考え方にとらわれることなく、新たなニーズに積極的に対応していくべきと考える。	0	0.0%	33	8.7%
	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と考える。	52	83.9%	235	61.8%
	消費者からの相談内容を集積したシステムであることから、新たなニーズには慎重に対応すべきと考える。	11	17.7%	112	29.5%
	どちらともいえない。	1	1.6%	7	1.8%
問3. PIO-NETに寄せられる新たなニーズに対応していくとした場合、具体的にどのような方法が望ましいと思いますか。					
	国の行政機関にPIO-NET端末機の設置を認め、検索範囲及び情報の利用について、消費生活センターと同等の利用を認めてもよい。	1	1.6%	14	3.7%
	国の行政機関にPIO-NET端末機の設置を認めてもよいが、検索範囲及び情報の利用については、消費者と消費生活センターとの信頼関係に問題が生じないことなどに配慮することが必要である。	43	69.4%	234	61.6%
	現行の国民生活センターからの情報提供を前提に、紙媒体から電子媒体での提供に移行する等、提供方法の改善を図る。	14	22.6%	116	30.5%
	その他	5	8.1%	18	4.7%

本課	%	センター	%
62	100%	380	(98.7%)

PI0-NETのネットワークを国の行政機関へ拡大した場合の消費生活センター業務への影響について

問4-1 PI0-NETのネットワークを国の行政機関へ拡大した場合の相談業務への影響の有無。

影響が出てくると思う。	26	41.9%	124	32.6%
拡大する際の工夫や配慮次第では、特段の影響は出てこないと思う。	29	46.8%	123	32.4%
特段の影響は出てこないと思う。	1	1.6%	46	12.1%
わからない。	6	9.7%	88	23.2%

問4-2 (問4-1で「影響が出てくると思う」とご回答されたセンターについて) 具体的にどのような影響が出てくると思われますか。

問4-3 (問4-1で「拡大する際の工夫や配慮次第だと思う」とご回答されたセンターについて) 具体的にどのような工夫や配慮が必要と考えますか。

問4-4 その他、PI0-NETのネットワークを国の行政機関へ拡大することについて問題点、ご要望等がございましたらご記入下さい。

問5 PI0-NETのネットワークを国の行政機関へ拡大した場合の貴自治体の情報公開・個人情報保護条例上の問題点の有無。

問題があると考える。	20	32.3%	80	21.1%
問題はないと考える。	33	53.2%	150	39.5%
わからない。	9	14.5%	147	38.7%
(「問題があると考える」)とご回答されたセンターについて、具体的なケースや、どのような点を解消する必要があるのか等について、具体的にご記入ください(可能であれば、 <input type="text"/> 県個人情報保護条例の第 <input type="text"/> 条に抵触するおそれがある等)				

情報収集の迅速化(消費生活センターから国民生活センターへの苦情相談情報の送信日数の短縮)について

問6 情報収集の迅速化(消費生活センターから国民生活センターへの苦情相談情報の送信日数の短縮)を図るため、具体的に効果があると思われる事項についてご回答下さい(複数回答可)。

決裁手続きの簡略化。	12	19.4%	78	20.5%
送信頻度の増加。	17	27.4%	151	39.7%
決裁前の仮登録。	7	11.3%	45	11.8%
相談員が入力するための時間を別途確保。	21	33.9%	131	34.5%
データチェックの強化、効率化。	27	43.5%	142	37.4%
送信までの作業スケジュールを策定し実行。	9	14.5%	63	16.6%
相談受付及び入力時の工夫(ハンドフリーのヘッドセットを用いて対応、定型句等の登録、複写機能の活用等)	21	33.9%	122	32.1%
相談員のデータ入力技術のさらなる習熟。	17	27.4%	86	22.6%
相談員またはデータ入力要員の増員	21	33.9%	107	28.2%
その他	19	30.6%	63	16.6%

(参考)

都道府県・政令指定都市名 \_\_\_\_\_

担当課・センター名 \_\_\_\_\_

## 調 査 票

### ・地方公共団体における苦情相談情報の活用状況について

問1．現在、PIO-NET または地方公共団体が独自に集計した相談情報はどのように活用されているでしょうか（複数回答可）。

- 消費生活相談員の相談処理の参考に活用されている。
- 消費生活センター等が実施する消費者への情報提供業務に活用されている。
- 本課等の法執行業務に活用されている。
- その他

### ・PIO-NET に寄せられる新たなニーズへの対応について

問2 PIO-NET に寄せられる苦情相談情報について、国の行政機関において法執行のためにより効果的に活用したい、製品事故情報の共有を図るべき等の新たなニーズが生じていることについて、どのように対応していくべきと考えますか。

- 従来システムの考え方にとらわれることなく、新たなニーズに積極的に対応していくべきと考える。
- 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と考える。
- 消費者からの相談内容を集積したシステムであることから、新たなニーズには慎重に対応すべきと考える。
- どちらともいえない。

問 3 . PIO-NET に寄せられる新たなニーズに対応していくとした場合、具体的にどのような方法が望ましいと思いますか。

- 国の行政機関に PIO-NET 端末機の設置を認め、検索範囲及び情報の利用について、消費生活センターと同等の利用を認めてもよい。
- 国の行政機関に PIO-NET 端末機の設置を認めてもよいが、検索範囲及び情報の利用については、消費者と消費生活センターとの信頼関係に問題が生じないことなどに配慮することが必要である。
- 現行の国民生活センターからの情報提供を前提に、紙媒体から電子媒体での提供に移行する等、提供方法の改善を図る。
- その他

### **. PIO-NET のネットワークを国の行政機関へ拡大した場合の消費生活センター業務への影響について**

問 4 - 1 PIO-NET のネットワークを国の行政機関へ拡大した場合の相談業務への影響の有無。

- 影響が出てくると思う。
- 拡大する際の工夫や配慮次第では、特段の影響は出てこないと思う。
- 特段の影響は出てこないと思う。
- わからない。

問 4 - 2 (問 4 - 1 で「影響が出てくると思う」とご回答されたセンターについて)  
具体的にどのような影響が出てくると思われますか。

問 4 - 3 （問 4 - 1 で「拡大する際の工夫や配慮次第だと思う」とご回答されたセンターについて）  
具体的にどのような工夫や配慮が必要と考えますか。

問 4 - 4 その他、PIO-NET のネットワークを国の行政機関へ拡大することについて問題点、ご要望等がございましたらご記入下さい。

問 5 . PIO-NET のネットワークを国の行政機関へ拡大した場合の貴自治体の情報公開・個人情報保護条例上の問題点の有無。

- 問題があると考える。
- 問題はないと考える。
- わからない。

（「問題があると考える」）とご回答されたセンターについて、具体的なケースや、どのような点を解消する必要があるのか等について、具体的にご記入ください（可能であれば、 県個人情報保護条例の第条に抵触するおそれがある等）

**.情報収集の迅速化（消費生活センターから国民生活センターへの苦情相談情報の送信日数の短縮）について**

問6 . 情報収集の迅速化（消費生活センターから国民生活センターへの苦情相談情報の送信日数の短縮）を図るため、具体的に効果があると思われる事項についてご回答下さい（複数回答可）。

- 決裁手続きの簡略化。
- 送信頻度の増加。
- 決裁前の仮登録。
- 相談員が入力するための時間を別途確保。
- データチェックの強化、効率化。
- 送信までの作業スケジュールを策定し実行。
- 相談受付及び入力時の工夫( ハンドフリーのヘッドセットを用いて対応、定型句等の登録、複写機能の活用等 )
- 相談員のデータ入力技術のさらなる習熟。
- 相談員またはデータ入力要員の増員
- その他