

苦情相談情報の効果的な活用のための検討会議(論点整理案一覧)

18年12月27日
内閣府国民生活局**1. PIO-NET システムの目的について**

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。

2. 国の行政機関への情報提供について

PIO-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 PIO-NET 端末設置の必要性等についてどのように考えるか。

(個別の論点)

- (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如何に行うのか。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如何に考えるか。
- (2) 消費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。
- (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等にあたって、行政機関にはどのようなルールが求められるか。
- (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。

3. 国民等への情報提供について

- (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(悪質商法、悪質事業者に関する情報)について
 - ・ 事故情報に関する苦情相談情報について
- (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。

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。
- (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。

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。

18年12月27日
内閣府国民生活局

1. PIO-NET システムの目的について

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。

背景

PIO-NET は 1984 年度から運用を開始し、ア.各地の消費生活センターの相談業務への支援、イ.消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者への情報提供、ウ.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。

PIO-NET 情報の件数は、運用を開始した 1984 年度は約 5 万件であったが、2004 年度には約 192 万件、2005 年度は約 130 万件に増加した。

PIO-NET に登録される情報は、各地の消費生活センター等の相談員が消費者から聞き取った苦情相談内容の記録を収集したものである。

PIO-NET 情報の有用性が認識されるにつれ「法執行への効果的な活用」、「製品事故情報の共有化」、「適格消費者団体への情報提供」など、新たなニーズが発生してきた。

- ・中央省庁から国民生活センターに対する PIO-NET 情報の請求件数は、2005 年度の 634 件、2006 年度は 11 月末現在で既に 2,102 件に達している。
- ・特に、パロマ社製ガス湯沸器による死亡・重篤事故やシュレッダーによる指切断事故等の製品事故が多発し、関係省庁間における PIO-NET 情報の共有化について各方面から指摘されている。

(内閣府のアンケート調査結果)

(1)PIO-NET 情報の活用状況としては、消費生活センターからの回答では、「消費生活相談員の相談処理の参考」が約 99%、「消費者への情報提供業務に活用」が約 77%、「本課等の法執行業務に活用」が約 26%であった。

また、都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課からの回答では、「消費生活相談員の相談処理の参考」が約 77%、「消費者への情報提供業務に活用」が約 89%、「本課等の法執行業務に活用」が約 86%であった。(複数回答含む)

(2)法執行への活用や製品事故情報の共有を図るべきといった新たなニーズにどのように対応していくべきかとの質問に対しては、消費生活センターからの回答では、「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」が約 9%、「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」が約 62%、「消費者からの相談内容を蓄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」が、約 30%、「どちらともいえない」が約 2%であった。

また、消費者行政担当課からの回答では、「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」が 0%、「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」が約 84%、「消費者からの相談内容を蓄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」が、約 18%、「どちらともいえない」が約 2%であった。

2. 国の行政機関への情報提供について

PIO-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 PIO-NET 端末設置の必要性等についてどのように考えるか。

背景

現行の国の行政機関への情報提供の仕組みとしては、原則、行政機関からの依頼に基づいて、紙媒体で提供が行われている。

委員からの主たる意見

PIO-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は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。

ヒアリングでの意見

関係省庁からは、PIO-NET 端末設置の要望が寄せられた。主な理由としては、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と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、といったものであった。

(内閣府のアンケート調査結果)

法執行への活用や製品事故情報の共有を図るべきといった新たなニーズにどのように対応していくべきかとの質問に対しては、消費生活センターからの回答では、「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」が約 4% 「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」が約 62%、「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」が約 31%、「その他」が約 5%であった。

また、消費者行政担当課からの回答では、「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」が約 2%、「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」が約 69%、「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」が約 23%、その他が約 8%であった。

(個別の論点)

(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如何に行うのか。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如何に考えるか。

背景

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。

委員からの主たる意見

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「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、相談者に確認を取ることに伴う相談現場での負担について)

・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。相談員の協力を得なければならないが、決して不可能ではないと思う。

・相談現場では、役立ててくれという人もいれば、家族に内緒にしているから困るという人もいる。毎日聞けと言われると厳しい。

(2) 消費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。

ヒアリングでの意見

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。

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をとれるので、あまり手間はかからない。

(内閣府のアンケート調査結果)

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について、消費生活センターからの回答では、「影響が出てくると思う」が約 33%、「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」が約 32%、「特段の影響は出てこないと思う」が約 12%、「わからない」が約 23%であった。

また、消費者行政担当課からの回答では、「影響が出てくると思う」が約 42%、「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」が約 47%、「特段の影響は出てこないと思う」が約 2%、「わからない」が約 10%であった。

(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等にあたって、行政機関にはどのようなルールが求められるか。

背景

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、PI0-NET に危害・危険情報(17年度の危害情報 6,511件、危険情報 2,819件)として登録されている。

PI0-NET に登録される情報には、相談者や当事者の氏名等は未登録である。現在の登録項目は、県コード、受付年月日、年齢、性別、職業、商品・役務名、ブランド名、購入・契約先、製造者、契約日、事故発生日、件名、相談概要、処理結果等となっている。

PI0-NET 情報の現在の利用者の範囲は、国民生活センター「電子計算機システムデータ取扱規則」により、データの利用については、「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係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」と規定されている。

国の行政機関が情報を取扱うにあたってのルールとしては、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」があり、個人情報の保護が義務付けられている。また、国家公務員には、国家公務員法上の守秘義務がある。

委員からの主たる意見

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。

(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。

委員からの主たる意見

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。

ヒアリングでの意見

PIO-NET 情報は個人情報に当たらないと解釈しているので、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。

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になり、必要な処理があるかと考える。

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。当然それは公の目的がある場合は除外されるので、拡大する場合は、公益上の必要性を明示する、あるいは使用目的の限定などをお願いしたい。

(内閣府のアンケート調査結果)

PIO-NET のネットワークを国の行政機関へ拡大した場合の自治体の情報公開・個人情報保護条例上の問題点の有無について質問したところ、消費生活センターからの回答では、「問題があると考える」が約 21%、「問題はないと考える」が約 40%、「わからない」が約 39%であった。

また、消費者行政担当課からの回答では、「問題があると考える」が約 32%、「問題はないと考える」が約 53%、「わからない」が約 15%であった。

3. 国民等への情報提供について

- (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(悪質商法、悪質事業者に関する情報)について
 - ・事故情報に関する苦情相談情報について

背景

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を行っている(提供媒体としては、ホームページ、テレビ、雑誌、マスコミへの記者公表など)。また、真実相当性を有することなどを条件に事業者名公表できるが、近年は商品テスト結果に基づくメーカー名等の公表が中心となっている。

各地の消費生活センター等から収集する危害・危険情報(17年度の危害情報 6,511件、危険情報 2,819件)を活用し、「子どもの誤飲事故」、「自動車のドアに挟む事故」などについて分析・公表している。

事故情報については、内閣府を通じて関係省庁に対し、死亡・重篤事事故事例の主体的な提供を開始したところ。

ヒアリングでの意見

製品事故情報は国民の共有財産という視点で、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不具合情報をメーカー名、型式等は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。(注:国民からの情報提供を前提とした申し出情報であり、苦情相談情報ではない。公表項目は、情報受付日、性別、都道府県、申告方法、車名、通称名、登録年月、総走行距離、型式、原動機型式、不具合装置、発生時期、申告内容の要約)。

- (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。

背景

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 PIO-NET 照会に対応している(17年度は弁護士会から 206 件の請求があった)。

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」とこととなっている(消費者契約法第40条)。

ヒアリングでの意見

情報の精度を上げて欲しい、提供される事例件数の制限を緩和してほしい、利用目的については合理的な範囲での活用を認めて欲しい。

適格消費者団体への情報提供については、PIO-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が提供されるように期待する。

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

国民生活センターのPIO-NETに登録するまでの日数は、約60日を要している（平成17年度受付分：平成18年11月末現在）。

ヒアリングでの意見

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する。送信後のデータ修正が煩雑なので、データの上書き修正が可能なシステムへの変更検討を要請する。

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おり、送信までの日数を圧縮している。

（内閣府のアンケート調査結果）

消費生活センターからの回答では、送信日数の短縮化に効果があると思われる上位項目として、「送信頻度の増加」（39.7%）、「データチェックの強化、効率化」（37.4%）、「相談員が入力するための時間を別途確保」（34.5%）が挙げられている。

(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。

背景

PIO-NETで収集した情報は、国民生活センターの情報提供業務や、国の消費者政策の企画・立案、国会審議、各省庁の法執行等に幅広く活用されている。

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。

背景

国の行政機関における消費者向けの苦情相談窓口としては、例えば、金融庁（金融サービス利用者相談室）、公正取引委員会（独占禁止法・下請法・景品表示法に係る質問・相談・申告）、総務省（電気通信消費者相談センター）、農林水産省（消費者の部屋）、経済産業省（消費者相談室）などがある。

委員からの主たる意見

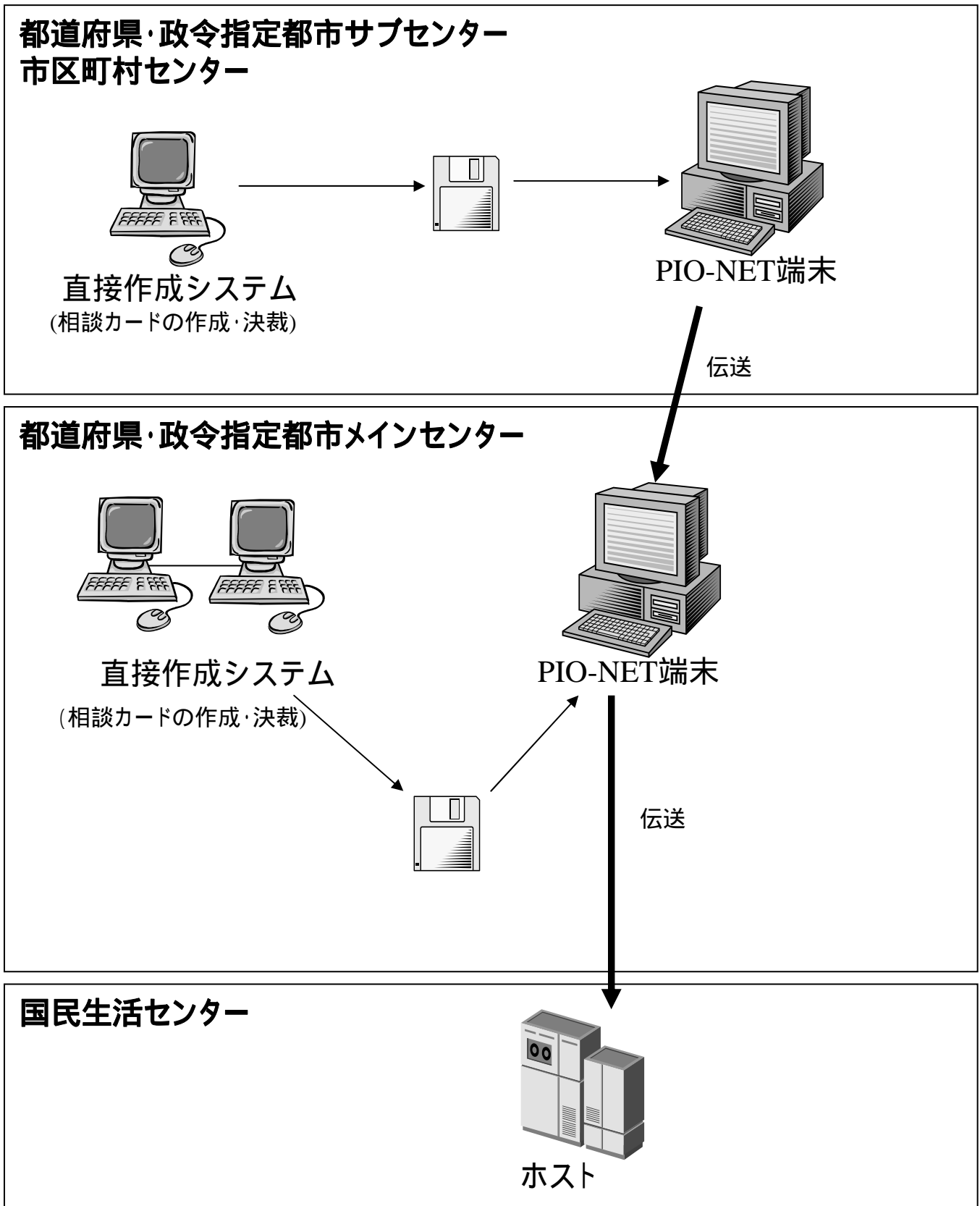
各省庁に対して一方的に PIO-NET の情報を提供するだけでなく、逆に各省庁からも情報を提供してもらうべき。

ヒアリングでの意見

当面、PIO-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していくべきである。

(参考1)

PIO - NETシステムのイメージ(データの収集)



(参考 2)

地方公共団体の情報公開・個人情報保護条例の例

個人情報保護条例の「個人情報の定義」の例

第二条 この条例において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

一 個人情報 個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの(他の情報と照合することにより、特定の個人を識別することができることとなるものを含む。)をいう。(岐阜県個人情報保護条例より)

個人情報保護条例の「利用及び提供の制限」の例

第七条 実施機関は、個人情報取扱事務の目的以外の目的のために、個人情報を当該実施機関の内部において利用し、又は当該実施機関以外のものに提供してはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- 一 本人の同意があるとき、又は本人に提供するとき。
- 二 法令等に定めがあるとき。
- 三 個人の生命、身体又は財産の保護のため緊急かつやむを得ないと認められるとき。
- 四 出版、報道等により公にされているとき。
- 五 実施機関の内部で利用する場合又は他の実施機関、国、独立行政法人等、他の地方公共団体若しくは地方独立行政法人(以下この項において「他の実施機関等」という。)に提供する場合であつて、事務又は事業の遂行に必要な限度で利用し、かつ、利用することに相当な理由があると認められるとき。
- 六 他の実施機関等以外のものに提供する場合であつて、提供することに特別な理由があると認められるとき。

2 実施機関は、前項第五号及び第六号の規定により個人情報を利用し、又は提供する場合は、犯罪の予防、鎮圧又は捜査、被疑者の逮捕、交通の取締りその他公共の安全と秩序の維持を目的とするときを除き、あらかじめ岐阜県個人情報保護審査会の意見を聴かなければならない。

3 実施機関は、第一項ただし書の規定により個人情報を利用し、又は提供するときは、個人の権利利益を不当に侵害してはならない。(岐阜県個人情報保護条例より)。

個人情報保護条例の「オンライン結合による提供の制限」の例

第9条実施機関は、個人情報取扱事務を電子計算機を使用して処理する場合にあっては、公益上の必要があり、かつ、個人の権利利益の侵害を防止するための措置が講じられている場合を除き、通信回線を用いた電子計算機その他の情報機器の結合（以下「オンライン結合」という。）により個人情報を実施機関以外のものに提供してはならない。

2 実施機関は、オンライン結合による個人情報の実施機関以外のものへの提供を開始しようとするときは、あらかじめ審査会の意見を聴かなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りではない。

- (1) 本人の同意があるとき。
- (2) 法令の定めのあるとき。
- (3) 人の生命、身体又は財産の安全を確保するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。
- (4) 出版、報道等により公にされているとき。
- (5) 犯罪の予防、鎮圧又は捜査、公訴の維持、刑の執行その他の公共の安全と秩序の維持を目的をして警察庁に提供するとき。（宮城県個人情報保護条例より）

情報公開条例の「非公開情報」の例

第6条 実施機関は、公開請求があったときは、当該公開請求に係る公文書に次の各号のいずれかに該当する情報（以下「非公開情報」という。）が記録されている場合を除き、請求者に対し、当該公文書を公開しなければならない。

- (1) 略
- (2) 法人その他の団体（国、独立行政法人等（独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律（平成13年法律第140号）第2条第1項に規定する独立行政法人等をいう。以下同じ。）地方公共団体及び地方独立行政法人（地方独立行政法人法（平成15年法律第118号）第2条第1項に規定する地方独立行政法人をいう。以下同じ。）を除く。以下「法人等」という。）に関する情報又は事業を営む個人の当該事業に関する情報であって、公にすることにより、当該法人等又は当該個人の権利、競争上の地位その他正当な利益を害するおそれがあるもの。ただし、人の生命、身体若しくは健康に危害を及ぼすおそれのある事業活動又は人の財産若しくは生活に重大な影響を及ぼす違法若しくは著しく不当な事業活動に関する情報を除く。（兵庫県情報公開条例より）