

第5回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 議事要旨

1. 日時 平成18年12月27日(水) 10:00~12:00

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) 事務局から、地方公共団体へのアンケート調査の結果について資料に基づき説明を行った。委員から出た質疑は、以下のとおり。

質疑等

・問5「PIO-NE T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、問題あると回答した理由はどのようなものか。

自治体によっては条例において一定の制限を設けている。

・今までの議論を踏まえると、地域ごとに特性があるようなので集計はそれを反映したものにしてほしい。

集計方法を工夫したい。

(2) 事務局から、論点整理の事務局案について説明を行った。委員から出た質疑は、以下のとおり。

質疑等

・事務局案の項目はこれでよいと思うが、新しいシステムを実施するための体制の整備について検討が必要ではないか。人的資源の問題とか財政的な問題などが発生すると思うので、よく検討したほうがよい。

この件については「今後の課題」として、個別の論点の中に盛り込むのか、1つの項目として整理するのか検討してまいりたい。

- ・ P I O - N E Tシステムを見直すにあたり、現場の対応が可能なのかなどの前提条件を明らかにしてほしい。そこが明らかでないと、議論が進まないのではないか。

本会議の目的は、短期的にすぐ対応できる事案の検討と、長期的な方向性を検討することだと思う。体制の整備なども長期的なものに含まれ、本会議において一定の方向性を出し、その後、国生審レベルでの議論が必要になってくるかもしれない。

- ・ 「法執行」の定義付けをはっきりさせておくべきである。具体的にまとめる際には、その点に留意したほうがよい。

- ・ P I O - N E Tは、相談業務に使うという形で開始され、その目的が事実上つくられてきた。これを機会に目的を整理してP I O - N E Tを世間にPRすることで誤解がないようにすることも重要である。

- ・ P I O - N E Tシステムの目的の中に、「より効果的」だけでなく「より効率的」という文言を加えたほうがよい。

- ・ 法執行というのは、特商法とか条例の執行が想定されていると思うが、国の施策の、いろんな使われ方ができると思うので、何が一体国民のためになるだろうかということ、そういった視野も目的ということで考えていかなければいけない。

- ・ 特商法に基づく処分、製品事故情報の共有化、適格消費者団体への情報提供、あるいは事業者に向けた指導強化みたいなところ。それらを目的として明確にしておいたほうがよい。

- ・ 意見を踏まえて、利用目的の事務局案を作ってもらった上で、また議論していきたい。その目的としては、従来は各センターの相談の支援に主として使われてきたが、最近の情勢の中で各地の法執行で使っていた。しかし今後さらに行政機関が活用する方法を考えていくべきというスタンスになるのでは。

- ・ P I O - N E Tシステムの範囲について、国センに伝送されるデータのみを指すのか、直接作成システムにおいて作成するデータも含めてP I O - N E Tシステムというのかによって議論の方向性など変わってくるので、整理しておいたほうがよい。

法執行などを考えた場合、直接作成システムのデータを含めておかないと、支障があるのではないか。

地方の消費生活センターから見ると、国センに伝送しているデータがP I O - N E Tシステムと理解していると思う。直接作成システムのデータも含めるとなるとアンケートの結果も変わっていたのではないか。

氏名や電話番号はP I O - N E T情報に含めるべきではないが、地域などの情報は含めないと確認に手間が掛かり、迅速な対応に支障が出る可能性があるため、含めたほうがよい。

地域名・センター名がわかると、個人を特定できる可能性があるため、よく検討する必要がある。

各委員からの意見を勘案して、P I O - N E Tシステムの定義としては、国センに伝送されるデータを指すこととする。

- ・国の行政機関への情報提供にあたり、突然個人を特定されて照会があった場合の話もあるので、個人情報保護法の観点から法執行とは分けて運用したほうがよいのでは。

この件は、都道府県等の個人情報保護条例と国の個人情報保護法の関係を考えなくてはならない。例えば、国の法律では問題なくても県の条例では問題になるケースがある。

- ・P I O - N E Tシステムでは、各端末ごとに何の情報を引き出したかわかるのか。

ログはとっており、どこのセンターがアクセスしたかということはわかるが、何の情報を引き出したかまではわからない。

各省庁が直接アクセスできるにあたり、何の情報を引き出したかまでわかるようにすべきではないか。

費用と時間を要するが、対応は可能である。

- ・都道府県等が情報の収集主体で国の行政機関が利用主体であり、収集主体と利用主体が異なっていることから、様々な問題が考えられるとして今回の会議が開かれたのだと思う。そのことを前提として検討することが重要ではないか。

国側も収集主体になることが考えられ、この件はよく検討する必要がある。

やはりルール作成が重要になってくる。

論点整理案の2.の個別の論点を具体的に詰めれば必然的にルールもできるのではないか。

法執行といっても2つのタイプがある。1つは法執行の当たりをつけるために利用すること、もう1つは事業者への処分の根拠資料として利用することである。P I O - N E Tの性格を考えた場合、法執行の当たりをつけるための利用に係るルール作成が重要になる。

- ・消費生活センターで相談を受け付ける際に、相談内容の重要度によってフラッグを付けて、重要度の高いものから情報提供することはできないのか。

消費生活センターの立場から考えると、フラッグを付けるのは難しい。現状では相談員は相談の対応に追われていて、そこまでできる状況ではないと思う。

- ・P I O - N E Tシステムの検索結果の内容を見ると、個人情報が入っていない

でも見る人によっては個人が特定できるのではないか。省庁が利用する際には
マスクングが必要ではないか。

どういう理由で特定できるということか。

件名、概要などによって特定されることがある。

個人まで特定されるか。

見る人によっては特定できると思う。

省庁側では特定できないのではないか。

(3) 座長から、今後の議論の方向性について発言があり、各委員の了承を得た。発言の内容は以下のとおり。

- ・本日の議論の内容から、現時点では各省庁に端末を設置する方向で個々の条件を検討する。その結果で置くことが難しいとなった場合は設置を見送ることとするが、当面は設置する方向で議論を進める。

以 上

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。
--

(問い合わせ先)

国民生活局消費者調整課

TEL : 03 - 3581 - 1025