

苦情相談情報の効果的な活用に関するアンケート調査結果について  
(消費生活センター分)

19年2月1日  
内閣府国民生活局

苦情相談情報の効果的な活用の検討に資するため、PIO-NET 端末を設置している各地の消費生活センター(385箇所)にアンケート調査を実施したところ結果の概要は以下のとおりである(回収率100%)。

・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(複数回答可)

消費生活相談員の相談処理の参考に活用(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(76.4%)

本課等の法執行業務に活用(25.7%)

その他(9.1%)

- 統計資料作成として使用(相談業務概要の作成、議会資料等)
- マスコミへの情報提供
- 事業者指導に活用
- 啓発資料、出前講座に活用
- 警察・弁護士会、市町村からの照会
- 関係各課、経済産業省への情報提供
- 苦情相談情報の内容や傾向の分析をして、消費者政策の企画

・PIO-NET に寄せられるニーズへの対応について

1. PIO-NET に寄せられる苦情相談情報について、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すべきか。

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(8.6%)

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(61.6%)

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（29.9%）

どちらともいえない（1.8%）

## 2. 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（3.6%）

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（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（31.2%）

その他（4.7%）

（閲覧範囲等に関する意見）

- 閲覧できる情報を制限する。（製品事故情報のみ、当該省庁に関する情報のみ、個人が特定できない情報のみ、統計情報のみ）
- 閲覧できる項目を必要最小限に制限する。
- 閲覧できる担当者を限定する。（情報流出防止。）
- 製品事故情報については、リアルタイムに情報共有すべき。
- 国の行政機関は、内閣府に限定すべき。

（利用ルールに関する意見）

- 行政機関の利用目的の明確化。
- 国の PIO-NET 利用は、現行の地方の各センターと同等とする。  
（データの利用は、各センターの了解をとる。）
- 国民生活センターの保有情報の責任提供として、独立行政法人個人情報保護法や国センと県・市町が結んでいる協定及びネットワーク管理運用規定の範囲内で検討すべき。

（その他）

- 国の行政機関で受け付けた情報も PIO-NET に登録すべき。
- 消費者行政を総合的に行う省庁を設置し、窓口の一本化をはかる。

## ・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

### 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 ( 3 3 . 0 % )

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 ( 3 2 . 5 % )

特段の影響は出てこないと思う ( 1 1 . 9 % )

わからない ( 2 3 . 1 % )

### 2 .「影響が出てくると思う」と回答したセンターに対して、具体的にどのような影響が出てくるかと質問したところ、主に次のような回答があった。

(消費生活センター業務への影響に関するもの)

- 国の行政機関からの照会が増え、業務量が増大し、本来の相談業務に支障が生じる。
- 相談情報が外部に出ることを警戒し、相談者が減少する。
- 相談者とセンターの信頼関係が崩れる。(相談者には、外部に情報は出ないと話している。)
- 相談員が相談カードを入力する際、具体的に書かなくなり、相談処理に役立つ情報でなくなる。
- 事例によっては、個人が特定されるおそれがある。相談概要の入力に配慮が必要となってくる。
- 今後、国の行政機関から、送信日数の短縮化や聴取内容等に対して要望が増える。
- 情報共有により、行政処分や取締りの迅速化につながる。

(情報管理に関するもの)

- 個人情報、特定の企業の情報が漏れる心配がある。また漏れた場合の責任の所在が明らかでない。
- 同業他社からの架空の相談により、相談情報が悪用される危険がある。
- 事業者が風評被害に遭う可能性がある。
- 現場を知らない国の行政機関の職員が P I O - N E T 情報を閲覧した場合に、誤解が生じるのではないかと。情報の一人歩きが心配。

(その他)

- 県の機関や国の地方機関へも、P I O - N E T 設置を拡大するよう、要望が

出かねない。

- 関係省庁の相談窓口の縮小・廃止につながる。

3. 「拡大する際の工夫や配慮次第だと思う」と回答されたセンターに対して、具体的にどのような工夫や配慮が必要と考えるかと質問したところ、主に次のような回答があった。

(利用範囲に関するもの)

- 拡大する各省庁による明確な合意文書により、範囲、利用要領を明確にする。
- 緊急事項と考えられる製品事故情報の共有活用と限定する。

(利用ルールに関するもの)

- 相談は法執行を目的に行っていないため、法執行の際、相談情報を利用する場合には、相談者の了承をとることが必要。
- 法執行等のため詳細情報を必要とする場合に、受付センターに直接問合せをしない(別途ルールを定める)。
- 関係省庁が事例を公表する(会議資料を含む)場合は、事前に受付センターの同意を得る。
- 詳しい内容の問い合わせについては、今までどおり国センを通じて各センターの了解のもと行う様にする。
- 国民生活センターの「電子計算機システムデータ取扱い規則」と同様なデータの管理及び取扱いとする。

(その他)

- 利用に際しては、消費者側からだけの申し出に基づく情報であることを徹底すること。
- 個人を特定されることのない工夫が必要。とりわけ、過疎地などでは、特定される可能性が高いと考えられる。
- 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ような配慮が必要。
- 国やN I T Eなどが情報を見て、各行政機関に措置するよう指示、命令したりすることのないよう配慮すべき。

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、要望等については、主に次のような回答があった。

(国の行政機関に関する要望)

- 一方的情報提供ではなく、他の行政機関も情報提供する、相互アクセスを可能とするべき。
- 消費生活センターと行政機関との PIO-NET に関する認識を統一しないと情報の管理があやふまれる。
- 単に国の行政機関の情報源とするのではなく、その情報に対してそれぞれの行政機関で対応して欲しい。
- 消費生活センターが苦勞して集めた情報をどう活用したのかフィードバックして欲しい。
- 業者が優位になるような使用が決してないよう慎重な対応をして欲しい。
- 国の行政機関も PIO-NET 情報に頼りすぎることなく、国の行政機関が設けている相談窓口等、今まで保持していた情報収集手段も重視するべき。
- 特定のセンター（相談室）や個人（相談員）、消費者が追及されたりすることがないようにして欲しい。
- 相談事例の多い項目が持っている社会的な問題点（多重債務、金銭教育等）について検討して欲しい。

（消費生活センター業務に関する問題点）

- 登録内容等についての照会が増加することが予想されるが、現状では対応が困難。
- ネットワーク拡大による相談員等の業務量の増加は避けたい。
- センターと市民（相談者）が事業者と対応中に国の機関が介入することで、相談の処理に支障がでることも考えられる。
- 被害救済を求めている相談者に対し、直接に問題解決にはつながらないのに、事前に情報提供の同意を求めることは相談の現場としては難しい（危害、危険情報に限るならば理解は得られると考えている）。

（その他）

- 国の行政機関への拡大のみならず、センターを設置していないが、消費生活相談窓口を持つ市町村への拡大についても検討して欲しい。

## 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（21.3%）

問題はないと考える（39.7%）

わからない(38.2%)

**(「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質問したところ、主に次のような回答があった。**

(個人の特定可能性や個人情報の扱いに関するもの)

- 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可能性も否定できない。
- 現行どおり個別の事例について検討するか、そうでなければ地域、年齢、性別等個人を特定し得る要素などを全て除いて提供すべきである。
- 本市の相談件数、内容から相談者が特定されてしまうケースもあると思われるので、現行活用範囲とされたい。
- 相談者が特定される恐れのある情報が加工されて、分からないようになれば問題ないと思う。
- 個人が特定されることのないよう、しっかりとしたシステム、ルールでの運用が望まれる。
- 相談者はここだけの話として相談にくるのだから、情報の取扱いには十分に注意をして欲しい。
- 行政機関に情報提供した情報の活用状況によっては個人が特定される可能性があると思われる。
- 地域及び相談内容によっては、相談者が特定されるおそれがあるため、行政機関においてどのように活用されるのか明確にする必要がある。
- PIO-NET にのせるにあたり、相談者には消費者行政担当内のみで使用されると伝えており、他の行政機関に拡大すると条例上抵触すると考えられる。
- 個人情報を漏えいする機会が増大する。
- 個人情報漏えいした場合、責任の所在が不明確となるおそれがある。
- 相談者に、相談内容が国の行政機関に伝わることを事前に相談者に伝えなければならぬ。
- 相談を受けるとき、パイオネットへの登録を確認する必要があるのではないか。
- 相談者は、相談内容が他の行政機関に情報提供されるとは思ってないので、条例への抵触以前の問題として、相談者とセンターとの信頼関係が築けなくなるとおそれがある。
- 相談者の意向を伺うとか、相談内容によっては、公表又は受け渡す情報を制限するなどの対策が必要かと思う。
- 個人情報保護の趣旨に添った運用がなされるのであれば問題はないと考える。

- 個人が特定されるような情報提供であれば問題がある。この場合、全ての国の行政機関が事務に必要な個人情報まで閲覧可能になるので、提供の制限規定に触れる可能性がある。
- 消費者保護施策に活用され、個人が特定されなければ、特に問題ないと考えている。
- 過去の入力データで個人情報を含む内容であれば削除が必要と思われる。
- 国の行政機関から、相談内容や相談者情報の開示請求が増加する。当センターとしては、相談を受けてもらう際に、個人情報の取扱いについて、外部には出さないことを宣言しており、開示請求や相談者仲介は非常に困る。
- 国の行政機関に拡大した場合、どのように管理していると説明して、それで消費者を説得できるのか。

(個人情報保護条例上の「利用及び提供の制限」、「オンライン結合による提供の制限に関するもの」)

- 拡大する目的・必要性等について、個人情報保護の観点から明確な法的根拠が必要と考える。
- 「利用及び提供の制限」及び「オンライン結合による提供の制限」に抵触するおそれがある。
- 収集目的以外の利用について審議会の意見を聴く、提供する個人情報の科目、範囲、必要とする理由の関連性の検討が必要。
- 「オンライン結合による提供の制限」の規定により、個人情報保護審査会の意見を聴く必要がある。
- 条例上、国に提供する場合の例外規定があるが、本人の権利利益を不当に害するおそれがないと認められるなど相当の理由が必要であり、慎重な判断が求められる。
- 関係省庁が相談者へ直接聴取する場合、センターが中継ぎをすることになるため、個人情報保護条例上の提供制限の見直しや、センターとしてのPI0-NET開示指針等を作成する必要があると考える。
- 情報あんしん条例施行規則により、電子情報を市外に提供する場合は、契約を締結しなければならない。

(情報公開条例上の問題に関するもの)

- 事業者情報について、競争上の地位等を害するおそれがある場合は、不開示情報となり、国の機関において端末機操作でこの情報が閲覧可能になることは問題である。
- 個人を特定できるような内容の情報は提供していない。

- 公益上、特に必要があると認められるときは、開示ができるので、国の行政機関の利用目的を明確にさせていただく必要があるものと考えます。
- 情報公開条例による公開は、請求書の提出、公開できない情報の対応が必要。
- PIO-NET 情報を所有する自治体が知らないところで情報公開されることになってしまう。
- PIO-NET 情報は、相談者の個人情報ではなく、事業者情報が問題となると思うが、その公開の結果責任を元情報を収集したセンターに求めるとするならば、公開は考えられないと思う。
- 法令等に定めがある場合は、国に提供可能なので、法令等で定めてもらうのがベストだが、協定等の何らかの対応が必要ではないか。
- 情報請求の条文を整えることにより可能と思われる。

### 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

#### 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（複数回答可）

決裁手続きの簡略化（20.3%）

送信頻度の増加（39.7%）

決裁前の仮登録（11.9%）

相談員が入力するための時間を別途確保（34.3%）

データチェックの強化・効率化（37.4%）

送信までの作業スケジュールを策定し実行（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）（32.2%）

相談員のデータ入力技術のさらなる習熟（22.6%）

相談員またはデータ入力要員の増員（28.3%）

その他（17.1%）

- 相談の受付段階でデータ送信した場合、容易に上書き修正できるようなシステムにして欲しい。
- 送信は各地の消費生活センターから都道府県等のメインセンターを經由せず、直接国民生活センターへ送信を行うようにしたらどうか。
- 送信は各地の消費生活センターから都道府県等のメインセンターを經由せ

ず、直接国民生活センターへ送信を行うようにしたらどうか。

- 直接入力システムに関する研修の継続的な実施。
- 国民生活センターの電送受付時間の拡大を図って欲しい。