

第6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19年2月1日(木) 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、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、地方公共団体からのアンケート結果及び論点整理修正案への追加事項について説明を行った。

(2) 続いて、事務局から資料3「国の行政機関に利用を拡大する場合に必要と考えるルールについて(イメージ案)」について説明を行った。委員から出た質疑・意見は、以下のとおり。

(P I O - N E Tシステムの目的について)

法執行という、経済産業省の特定商取引法の執行が考えられる。先日、同省が特定商取引法にかかるネットワークを構築するとの記者公表があったが、P I O - N E Tと重なるのではないかと。

経済産業省の説明を聞く限り、P I O - N E Tとは重ならないと考えている。特商法の執行にかかる取締り情報についての、経産省本省・地方経産局・地方公共団体の特商法執行課を結ぶネットワークであり、相談情報とは異なる。

地方公共団体の特定商取引法の法執行の情報源は、まさに相談情報であり、そこがP I O - N E Tとぶつかるのではないかと。

各省庁がそれぞれに所管の法律を持っており、それぞれに地方とのチャンネルを持っている。P I O - N E Tは、あらゆる苦情相談情報を集めており、特商法の執行にも利用できるが、重なるから問題だというわけではなく、情報共有について地方がどう協力するかは地方自治の問題である。

現実問題として、地方公共団体が今回の経産省のネットワークに登録するデータは、P I O - N E T情報になる。経産省とP I O - N E Tが違うネットワークであっても、根っこの部分では同じではないかと。屋上屋を重ねる必要はない。同じ

情報を経産省のネットワークに登録するのは仕事が増えるだけと感じる。

書面で受け取る個人情報については、利用目的の明示が必要。相談情報のように口頭で聞いたものを書面にする場合には、直接適用はないと思うが、今後聞かれた場合は、利用目的として資料3の3点を答えるということか。

PIO-NE Tシステムには、氏名等の個人情報は含まれておらず、その点である程度クリアできるのではないか。

目的について、(1)は従来からの目的であるが、(2)(3)がきちっと目的に明示されることは大変よいことで賛同する。特に(3)の消費者政策の企画・立案にPIO-NE T情報を活用することは大事である。

「法執行の活用」は、一言で書けばそういう表現しかないと思うが、法と言っても特定商取引法・消費者契約法・金融商品取引法等いろいろあるので、消費者に説明する際には具体的な法令を例示して説明した方がよい。

利用目的を3点にまとめたのはよいことだが、これらは行政側から見た目的であり、消費者側から見た目的を別に準備するべきではないか。

消費者に対しては、第一義的には自分の寄せた相談が円滑に解決されていく為に、蓄積された相談情報が活用されるということを伝えるべきであり、その情報がそれぞれの消費者問題に対し有効かつ発展的に活用されていくことに理解が得られるような文言を用意しないと、消費者には伝わらないのではないか。

目的は大きく分ければこの3点になると思うが、製品事故情報の共有化についてはこの3つのうちどこに位置づけられるのか。

目的の(1)は相談員相互の掲示板的なもの、(2)は個別事例を見ながらの行政として対応、(3)は集合体として情報を活用して政策立案や情報提供するという意味合いである。製品事故情報がどこに当てはまるかは判然と線は引けず、法執行の活用「など」としている。

従来も、PL法の制定や取締り等、これらの目的に沿った使い方はされていた。これまで明示されていなかった目的を明示することに意義がある。

(PIO-NE Tシステムの定義について)

氏名等の個人を特定できる情報の「等」には、何が含まれるのか。

「等」には、住所、連絡先(電話番号)を想定している。

PIO-NE Tの情報は、直接的には当該個人を特定できない情報になっている。あるデータから遡及していろんな情報を集めれば、ある個人が特定できるという問題点があるが、この定義を前提に今後の議論を進めたい。

(P I O - N E T 端末を利用する行政機関の位置づけ)

国の行政機関は、P I O - N E T の利用者という説明があったが、関係省庁が受け付けた苦情相談情報との一元化も論点となっており、行政機関が入力する側としても考えられてくるのではないか。当面は考えないという趣旨か。

基本的には、各省庁・地方の本課は利用するだけの立場で、国民生活センターや地方の消費生活センターは入力して利用もする立場と考えている。運営主体としては、入力して利用する立場を考えており、利用するだけの立場とは区別すべきだと思うがそれでよいか伺いたい。

将来的には、情報は一元化されて有効に利用されることが大事。それを実現するには時間もお金も必要である。将来的には、そういった方向性を見据えながら、まずは利用だけといった形でやむを得ない。

報告書のベースとしては、当面は、利用者として立場として国の行政機関を考え、将来的には、関係省庁のデータも反映できることを考えていくこととしたい。

(利用者の範囲について)

「消費者政策担当課長会議の窓口課など」の「など」には、国の地方機関は含まれていないか。

まずは本省と結んで、その後また検討するという二段階で考えている。

食品安全委員会は入るのか。

同委員会は、消費者政策担当課長会議のメンバーであり、食品安全基本法に基づいて施策をやっているので、入り得る。設置を要望するかという問題はある。

当面は、できるだけ狭い範囲で設置をして、問題があれば考え直し、問題がなければ広げていくという方向性でよい。

P I O - N E T システムの目的に沿って利用する省庁ということで、まず目的の部分で絞り、当面要望のある国の行政機関の消費者政策担当課長会議の窓口課ということで抑えればよい。

「P I O - N E T システムの目的を考慮し」といった文言を入れて、当面の広がりを抑えておくことも1つのアイデアである。(2) の利用範囲を特定の職員に限定するという点には異論はないだろう。

(行政機関で閲覧できる情報の範囲について)

「番号」の部分を見れば、執行機関は直接地方の消費生活センターに問い合わせ

可能になる。県だけを特定するのではダメか。相談員や消費者の立場からすると、ストレートすぎる。

法執行には、具体的なデータにたどり着く必要があり、問い合わせ先は必要ではないか。直接相談者へは行かないルールを作ることによってクリアできるのでは。また閲覧するのは公務員であるから守秘義務も課せられている。

最近の悪質事業者に対抗するには、スピードが大事。悪質事業者は、犯罪者である。センターコードを伏せたら、国民生活センターを通じて問い合わせることになり、時間がかかる。センターコードも提供すべき。

この情報1つ1つを活用するには、処理結果が必要ではないかと感じている。処理結果概要が詳細で外部に出せないのであれば、解決内容のコードを、消費者がどう納得し、事業者に指導が行き渡っているのか、がわかるように発展させる必要がある。

県コード等がないと問い合わせができないので、行政内部においては利用できるようにすべき。情報公開等の別の場面では、個人が特定できないように、どこを削るか、かなり神経質になっている。

処理結果については、個人が特定される問題に加え、処理はケースバイケースで難しく、一つ一つの善し悪しを問われると相談員はつらい。現場の相談員の立場に立てば、処理結果は勘弁してほしいと言わざるを得ない。

処理結果をはずす根拠が基本的に個人の特定可能性にあることを踏まえると、相談概要にも同じ問題点がある。

相談概要は書き方による。識別可能性を1枚1枚見るのは難しい。識別可能性があるということを前提に内部管理を厳格にしていかなければと思う。

相談概要を抜いたら、事案がわからなくなってしまう、利用目的を達成できなくなる。総合的な判断が必要であり、処理結果についてはもう少し検討したい。

(必要と考えられる利用ルールについて)

個別事例の公表について、国民生活センターではどう対応していたのか。本人は私の事例であるとわかる可能性がある。本人に承諾を得ているのか。

公表する場合は、原則として生データをそのまま書くことはしていない。ただし、必要な場合は各地の消費生活センターに掲載してよいか了解をとっている。取引事例については、同様の事例が沢山あるので、まるめた形で代表事例として出す場合には、各センターの了解はとっていない。

相談者まで遡及して照会する際のルールについては、委員にだいたいの共通認識があり、目的の周知、行政機関からの照会の手順（いきなり相談者にアクセスしないという従来どおりのやり方を遵守する）という点に異議はないだろう。当検討会議ではポイントを指摘して方向性を示し、具体的な運用のルールは国民生活センターや各省庁間で議論していただく。

相談者には、個別に目的を告げる必要はないのではなかったか。

目的の周知とは、こういう形の使われ方をしますという一般的な情報の話である。従来、必ずしも明確にされていなかった P I O - N E T の目的を今後 P R するという。個別の同意を得るということではない。

相談を受けるごとに目的を周知して、個別に理解を求めるというのは無理。利用目的をはっきりさせて、幅広く理解していただく必要がある。

遡及して照会するルールはぜひ作ってもらいたい。現場の資源は限りある。現在、経産省から年間 30 件程度照会があるが、相談者から了解を得ることは相談員の心理的負担になっている。処分するには、相談者まで遡及しないと処分できないのはわかっているので、異議はないが。

個別事例の公表について、受付センターの了解を得るのは必要。現在、マスコミから事例紹介を頼まれた場合は、相談者に遡及せず、自治体の判断でやっている。

今後は、相談情報は「外部には出しません」という言い方ではなく、「個人情報」は外部に出しません」と言わなければならない。

(3) ~ (6) については、技術的な問題であり、この項目を盛り込むことについて要望することにし、当検討会議では細かくは検討しないこととする。

- (3) 事務局から、資料 2 「論点整理修正案一覧」のうち、地方公共団体の情報公開・個人情報保護法上の問題点について説明を行った。

今後、当検討会議で提示する内容が各地方公共団体の条例とどう抵触するかは予測がつかない。具体化した時点で、内閣府と各地方公共団体とすり合わせしてもらおう方向で取りまとめたい。

- (4) 前回検討会議に続く各論点について、委員から出た質疑・意見は、以下のとおり。

(国民等への情報提供について)

適格消費者団体等への情報提供については、省庁並みとは言わないまでも、これらの団体が動きやすい情報提供が求められる。ヒアリングでも、弁護士団体から

センター・事業者名、提供件数の増加等の要望、適格消費者団体からはセンター名の提供の要望があったので、それらを入れた形で情報提供していただきたい。

行政機関による P I O - N E T 情報の閲覧と、弁護士団体等への情報提供とは、やや性格が異なる。国の行政機関については、法執行を通じて消費者被害の未然防止・拡大防止を図り、消費者政策の企画立案など消費者全体の利益につながるという点に留意する必要がある。

適格消費者団体の場合は、法律もできて国民生活センターからの情報提供も盛り込まれている。そういう意味において、ここできちんと適格消費者団体が P I O - N E T 情報を利用して本来の役割が果たせるよう提言等をしてもらいたい。

(1) は、何が国民の利便になるかという観点で、国の行政機関が活用できるようになったのだから、取引に関する苦情相談情報や事故情報は積極的に開示して安全な社会になるように活用してもらいたい。

(2) は、弁護士団体等の法令照会の迅速化、適格消費者団体が P I O - N E T 情報を利用できることについては、今後の検討を要するとするか、一定の方向性を示すことぐらいだろう。

適格消費者団体への情報提供については、消費者契約法の改正に基づいて具体的な対応が現在検討されており、制度の趣旨に沿ってどこまで提供するかという問題である。

今後、適格消費者団体への P I O - N E T 情報の提供について考える必要があると触れることにする。

(情報収集の迅速化について)

迅速化について、登録日数のある種の目安を作ることは必要ではないか。

短縮目標については、国民生活センターの中期計画で、平成 19 年度までの目標として、当初より 15% 短縮となっており、現在努力中である。平成 20 年度からの次期中期計画では、短縮目標をどうするのか今後の検討課題である。

現場としては、意識的に頑張ればもっと早くできる。数ヶ月相談カードを放置しているところもある。都道府県も、市町村に対してお願いベースだが、スケジュール管理をやってもらうしかない。ハード・ソフト両面の整備、条件整備とセットでやっていけば理解してもらえるのではないか。

数値目標については、国民生活センターの方針に合わせるが、P I O - N E T システムの目的 (法執行、消費者政策の企画立案等) に照らし、できるだけ早く情報が P I O - N E T に反映されるよう提言したい。

(苦情相談情報の共有化について)

共有化については、各省庁が受け付けた苦情相談情報も P I O - N E T に登録してもらい、大きなシステムができると理解していたが、ただの利用だけか。

国民生活審議会の総合企画部会で、安全・安心に関する委員会を立ち上げ、安全に関する情報の一元化について検討される予定。例えば、P I O - N E T 情報のうち安全に関する情報だけでも共有化するといった可能性もある。この検討会議でのご意見もいただきたい。

将来的には、相談情報の一元化は必要だと思う。危害情報だけでも、できることから一元化していくことが大事ではないか。

個人情報の問題と複雑にからむが、安全情報は共有化しなければならない。当検討会議としては抽象的に書かざるを得ないかもしれないが、これまでの議論を踏まえてまとめてみたい。

(その他)

P I O - N E T の情報を単に利用するだけでなく、経産省等も情報を統合する形で汗をかくべきではないか。相談員 1 名を配置して P I O - N E T 情報を分析して事業者指導をしている。都道府県とタグを組むのであれば、仕事としての位置づけを明確にしてもらいたい。

情報を利用した結果のフィードバックを求めることについても、報告書に書くべきだろう。

目的を明確にしたのだから、それぞれの事業が動き出す。当然、人も増やして消費者センターの充実をはかられていくべき。消費者行政に関する調査をすると、予算も人も減る中で、担当者は工夫をしており、実態をみると頭が下がる。「その他」ではなく、実行のための環境整備について項目として明確に記載すべき。

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

T E L : 0 3 - 3 5 8 1 - 1 0 2 5