

## 情報収集の迅速化について

## (イメージ案)

情報提供の重要性とともに、情報の収集・入力迅速化も同時に重要である。国民生活センターでは、これまで、相談カードの手書き入力方式から、直接専用端末に入力する方式（直接作成システム）に変更するとともに、各地の消費生活センターに対して、「データの送信時期を、相談を受け付けた時点と相談を完了した時点の2回に分けて行うこと」、「データ送信回数の頻度を上げること」、「相談員相互あるいは職員と連携しデータチェックを効率化すること」、「決裁手続き期間の短縮」、「相談カード入力時間の確保」、「死亡・重篤事故情報は、原則、相談を受け付けた日から3日以内にPIO-NETへデータ送信するよう努めること」等の要請を行ってきたところである。

現在、各地の消費生活センターが相談者から苦情を受け付けてから、国民生活センターのPIO-NETに登録するまでの日数は、なお平均60日程度要しており、悪質事業者や製品事故への適切な対応のためには、データ登録日数の短縮化による情報収集の迅速化は喫緊の課題である。その現状をみると、相談受付からデータ送信まで30日以内は8県、30～40日11県、40日～50日5県、50日～60日4県、60日以上19県となっている。

また、平成17年12月に内閣府と国民生活センターが共同で実施した「PIO-NET登録日数実態調査」結果によると、相談受付からデータ送信まで段階別に要している日数は、PIO-NET 端末を設置している全国385センターのうち326センターの平均ではあるが、相談受付から起案までの日数約17日（うちデータチェック約7日）、起案から決裁終了までの日数約8日、決裁終了からデータ送信までの日数約7日、となっている。

一方、地方公共団体に対するアンケート調査では、消費生活センターから

国民生活センターへのデータ登録日数の短縮化を図るために具体的に効果があると思われる事項としては、「送信頻度の増加」、「データチェックの強化・効率化」、「相談員が入力するための時間を別途確保」等が上位にあげられている。

これまでの取り組みをさらに実効性のあるものとするため、進展の著しいIT技術も最大限活用を図り、以下のように運用の仕組み等を更に改善する必要がある。具体的には、

送信頻度の増加を図るため、消費生活センターにおける、相談受付から送信までのスケジュール管理を行う。

データの送信時期を、相談を受け付けた時点と相談を完了した時点の2回に分けて行う仕組みを促進するため、現行の「国民生活センターの責任でデータ修正を行う」という仕組みを見直し、消費生活センター側でデータ修正を行い、国民生活センターに変更点を報告する仕組みとする。

データチェックの強化・効率化を図るため、システム上（直接作成システム）のチェック機能の強化や、相談カードの入力フォーマットを簡略化し、最終的に、市町村センターは、都道府県を經由せず、都道府県と国民生活センターに同時にデータ送信する仕組みとしていく。

などの取り組みを有機的に行うとともに、送信頻度の増加を図るため、内閣府や国民生活センターは、引き続き登録日数についての目標を示し、地方公共団体に対して協力を求めていく必要がある。