

第8回  
苦情相談情報の  
効果的活用のための検討会議  
議 事 録

内閣府国民生活局消費者調整課

## 第8回 苦情相談情報の効果的活用のための検討会議議事録

### 議事次第

日 時：平成19年3月7日(水)9:57~11:02

場 所：内閣府本府庁舎5階特別会議室

1. 報告書案について

2. その他

## 苦情相談情報の効果的活用のための検討会議

### 委員名簿

- 座 長 浦川 道太郎（早稲田大学大学院法務研究科教授）
- 委 員 池山 恭子（東京消費者団体連絡センター事務局長）
- 石川 純子（社団法人消費者関連専門家会議事務局長）
- 遠藤 裕司（大阪府消費生活センター所長）
- 下谷内 富士子（社団法人全国消費生活相談員協会理事長）
- 鈴木 一光（仙台市消費生活センター所長）
- 高橋 滋（一橋大学大学院法学研究科教授）
- 田口 義明（独立行政法人国民生活センター理事）

## 第8回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議

### 出席者

- 座長 浦川 道太郎（早稲田大学大学院法務研究科教授）
- 委員 池山 恭子（東京消費者団体連絡センター事務局長）  
石川 純子（社団法人消費者関連専門家会議事務局長）  
遠藤 裕司（大阪府消費生活センター所長）  
下谷内 富士子（社団法人全国消費生活相談員協会理事長）  
鈴木 一光（仙台市消費生活センター所長）  
田口 義明（独立行政法人国民生活センター理事）
- 事務局 西国民生活局長、堀田大臣官房審議官、川口総務課長、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

浦川座長 それでは定刻ちょっと前ではありますが、委員の皆様全員おそろいになりましたので、第8回の苦情相談情報の効果的活用のための検討会議を開催させていただきたいと思っております。委員の方全員と申しましたけど、本日、高橋委員におかれましては所用により御欠席という御連絡を受けております。

本日の第1議題が「報告書案について」ということですが、前回の検討会議以降、委員の方々から御意見をいただいております、その意見を踏まえて事務局で報告書（案）を作成しておりますので、まずは事務局からその件について御説明をいただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

西村消費者調整課長 資料1「報告書（案）」というのがお手元にあります。この資料1で御説明したいと思います。

1ページめくっていただきますと目次がありますけれども、前回、「はじめに」とか「むすび」という部分を、私、読み上げを省略しましたので、今回、これを読み上げさせてもらいます。さらには . の「2. 国民等への情報提供について」、「3. 情報収集の迅速化について」、これも前はイメージ案ということで前回の報告書素案の中では空欄になっていましたので、これも併せて読み上げさせてもらいたいと思っております。あと残りの部分につきましては、大きく変わった部分だけ途中で御説明するという流れでいきたいと思っております。

それでは、1ページ目の「はじめに」ですけど、これを読み上げさせてもらいます。

「はじめに

近年、消費者被害の早期発見、拡大の防止を図る上で、苦情相談情報の役割が注目されるようになり、わが国最大の苦情相談情報のデータベースである全国消費生活情報ネットワーク・システム（通称 PIO-NET（パイオネット）以下、「PIO-NET」という。）に対する関心も高まっている。また、平成16年に大幅改正された消費者基本法においては、独立行政法人国民生活センターは消費生活における情報の収集及び提供において中核的機関として積極的な役割を果たすとされたところである。

もともとのPIO-NETは、各地の消費生活センターの消費生活相談業務への支援を行うため、国民生活センターが地方公共団体の消費生活センターの協力を得ながらオンラインで結び、消費生活相談情報を収集・提供するために作られ、消費者への情報提供、消費者政策の企画・立案等のためにも活用され、一部の情報は慎重な手続きを経て関係行政機関にも提供されてきた。

しかし、PIO-NETの存在や効用が明らかになるにつれ、悪質事業者の取締りのための端緒となる情報としての法執行への活用や製品事故情報の共有化の観点から、国の行政機関においてより効果的に活用をしていきたいといった要請が強まるとともに、情報提供の一層の迅速化も求められるようになってきている。

こうした観点から、平成18年春の国民生活審議会消費者政策部会においては、苦情相談情報の活用について議論が行われはじめ、同7月の消費者政策会議において、「PIO-NETに寄せられた苦情相談情報をより効果的に活用していくため、情報収集の迅速化と情報の

提供方法等につき、幅広い観点から検討を行い、19年央までに一定の結論を得ること」とされた。

このため内閣府は国民生活局内に平成18年9月に「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」を開催し、これを受けて本検討会議は8回にわたり苦情相談情報の効果的な活用のあり方等について検討を行った。

具体的にはPI0-NETに寄せられた苦情相談情報をより効果的に活用していくため、PI0-NETの利用目的や定義、情報の提供方法等につき、幅広い観点から検討を行った。特に、国の行政機関への情報提供について、PI0-NET端末の設置にあたっての個別の問題点と対応策を、関係機関からのヒアリングや地方公共団体に対するアンケート調査の結果等も踏まえ検討を行った。さらに、より広く国民等への情報提供のあり方や、情報の活用にあたって重要な要素である情報収集の迅速化についても現段階での方向を示した。」

次に「PI0-NETの現状と問題点」ですけれども、前回に比べ大きく変わったところは3ページ目です。3ページ目の下の2行、「消費者政策の企画・立案を担当する課・室において情報提供や法執行業務などに活用されている。」この部分を追加してあります。

続いて5ページ目、「PI0-NETの意義の明確化・目的の拡充」このタイトルも前は「意義・目的の明確化」だったのですが、ちょっと丁寧に「意義の明確化・目的の拡充」とこういうふうに直しております。

あと、5ページ目の下から4行目、最後の段落ですけれども、「こうした目的の拡充が、消費者にとっても単に自分の問題の解決にとどまらず、社会全体の課題の解決につながるということについて理解を深めることが重要であり」と、この部分をつけ加えてあります。

6ページ目は飛ばしまして7ページ目、一番最後に「(4)利用ルールの情報開示と運用状況のチェックについて」これは(4)全体を追加してあります。中身は、

「データの利用ルールや閲覧できる情報の範囲、細則(別紙)等について関係省庁と申し合わせ書等で確認するとともに、透明性を確保するため地方自治体も含めた関係機関にその内容を明らかにすべきである。

また、情報の利用・公表などの状況や、地方公共団体への照会等の依頼状況等、システムの運用についてフォローアップを行い、随時、改善を図る必要がある。その際、地方公共団体の意見も反映すべきである。」

続きまして大きなところでは12ページです。上から2行目、「国の行政機関の利用が、主として問題の端緒をみつけたり、広がり把握するためのものであることに留意する必要がある。また、法執行の手続きの一環として行う消費者聴取のための照会については、細則を参考にするとともに、相談員の負担が増加する中で、その必要性等について地方に十分な理解を求めるよう努めるべきである。」

前回から若干手直しやなおかつ追加した部分もあります。

その次の「2.国民等への情報提供について」これは丸ごと、前回のイメージ案からこの報告書(案)の中に盛り込まれましたので読み上げさせていただきます。

「近年、金融商品等に見られる商品の多様化や高齢者に関するトラブルの増加などを背景に、消費者からの苦情相談は増加傾向にある。このため、消費者被害の実情を分かりやすく、迅速に国民に提供することは、拡大防止を図る上で、最も重要な施策であり、そのような情報提供の前提としては、国民からの相談窓口等への積極的な情報提供を促していくことが必要である。

国民生活センターでは、PIO-NET 情報を活用し、様々な媒体を通じ国民に情報提供を行っているとはいえ、「悪質事業者については事業者名を公表すべき」、「事故情報については国民の共有財産との視点に立ち極力公開すべきである」といった意見も出されている。

こうした観点から、苦情相談情報の調査・分析を行い、悪質商法等に関する警戒情報等を発信することが必要である。また、事故情報についても、積極的かつ機動的な情報提供を行うことが重要である。

なお、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、適格消費者団体の求めに応じて、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、消費生活相談に関する情報を提供することができることとなった。すでに、内閣府令、ガイドラインが公表されており、その制度の趣旨に沿って効果的な活用がなされることが期待される。」

### 13 ページへ行きまして「3 . 情報収集の迅速化について」

「情報提供の重要性とともに、情報の収集・入力 of 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、「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。

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、運用の仕組み等を更に改善する必要がある。具体的には、

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徹底する。  
相談処理が終了するのを待つことなく、相談を受け付けた時点でデータ送信を行うことを原則とする。

（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を図る。

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。

むすび

- 苦情相談情報の共有化に向けて -

消費者は市場の最も重要な位置を占め、健全な市場を作っていくための監視者である。消費者が日々の生活の中で直面した問題は、社会全体の貴重な情報となりうるものである。消費者から寄せられた苦情相談情報を関係機関が共有し、国民の消費生活の安定や向上に向け、どう活かしていくかは、重要な課題である。

現在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。

今回検討を行ったPI0-NETの国の行政機関への拡大は情報の共有化の第一歩である。まず、これを円滑に進めることが重要であり、内閣府、国民生活センター、都道府県等の三者は連携をとって、適切に対応していく必要がある。その際、内閣府は新たな枠組みの実効性確保のため、地方公共団体に説明し理解を求めるとともに、関係省庁において利用ルール等に関しコンセンサスを得られるよう調整することが求められる。これらを踏まえ、国民生活センターでは、これまで築き上げてきたネットワークを活用し、消費生活センターとの調整の役割を担うこととなる。

消費生活センターから国への一方的な情報提供にとどまらず、国の行政機関に寄せられる専門分野の苦情相談情報についても、消費生活センター等において活用を図っていくべきである。このため、将来的には、苦情相談情報や、消費生活センターの相談に役立つ情報も入力し、共同で利用できるような仕組みを検討していくことが望まれる。」

以上です。

浦川座長 どうもありがとうございました。前回示しました報告書素案に対しまして、皆様から寄せられた意見を反映して、このような形で、今事務局から御報告いただいた報告書（案）を作成いたしました。全体を通じまして委員の方々から何か御意見ございませんでしょうか。

堀田大臣官房審議官 西村課長が読んでいて、1か所気づいたのですが、12ページの国民等への情報提供の冒頭のところで、「近年、金融商品等に見られる商品の多様化」となっているのですが、金融商品なんかはサービスが入りますので、「金融商品・サービス」とい

うふうに直したいと思います。

浦川座長 若干時間がありますので、まず、ごゆっくりお読みください。

遠藤委員 事務的なことで、この場で議論するのがいいのかわかりませんが、私は全体とすれば、こういう報告書をまとめていただいて非常にいいのかなと思っているんですけども、13ページの情報収集の迅速化のところ、主に国民生活センターさんと我々との間のデータのやりとりについていろいろ書かれてあるので、ここだけちょっと現場の意見を聞いてきましたので、それだけ披露させていただいてよろしいですか。

浦川座長 はい。

遠藤委員 ここでは、情報収集の迅速化ということで、具体的な取り組みで ~ まで書いていただいていますけど、大阪府の事情ということでお聞きいただければと思っています。 のスケジュール管理についてはそのとおりですね。ただ、というのがつきまして、府では月に1,000件近く打っているの、今の体制ではこれでめいっばいです。1か月30日間でデータを整理して、その後、すぐ送るということで平均35~36日かかっているらしいんですけど、もっと楽なところに言ってねということでした。

考え方はそのとおりですが、大阪府の事情だけ言うと、これ以上やられると非常にしんどいなと。

の点が少しわからずに、ここに書いてあるように、相談を受け付けた時点でデータ送信を行うと。文字どおり、その日に出たやつをその日にばっと送るということになると、多分いろんな項目で未入力のところがあって、エラーがたくさん出て、使用に耐えられないのではないかとということで、私もここは詳しくわかってないのですけれども、現状でも1つの相談で受付データと結果データというか、処理データと2つに分けてワンセットで処理をしていると。そのうちの受付データだけはすぐ、すぐというか、さっき言ったパターンで送信をしているということなので、そういう意味であれば、受付データを送信するというのはうちでもやっているのだから問題ないですよ。ただ、文字どおりその日に来たものをすぐ送ってねということであれば、いろんな項目に未入力があって、エラーがたくさん出てきて、かえってお互い煩雑な事務処理になるので時間がかかるのではないですかといったことがありました。

それと の括弧内で「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うということ。このデータ修正は、通常うちの場合は、うちで地域版のデータベース持っていますので、そこについては市町村から修正依頼があったものに基づいて、うちで修正している。PIO-NETのデータ修正については、それを府がまとめて修正依頼表を国民生活センターさんに送っているのですが、そういう形でやっているの、もしそれをPIO-NETのデータも含めて地方でやれということになれば、チェックの基準をかなり徹底して統一をしないとだめだろうし、今のサーバーが国民生活センターさんにあるので、その仕組みをどうするのというシステム上の問題も少し出てくるのではないですかということがあったということです。

すみません、私も言いながら、少し現場の状況わかってない部分がありますけど、以上の説明で理解していただければありがたいのですが、の「データチェックの強化・効率化」、ここについては、今でも即時入力でエラーなしでやったものが、PIO-NETで伝送処理するとそこでエラーでひっかかるというようなこともあって、おっしゃるとおり時間がかかるので、即時入力システムでのデータチェックを強化するというのはぜひやっていただきたい。その方がスムーズに進みますというふうな意見でございました。

参考になればと思ってしゃべらせていただきました。すみません、細かい話で。

浦川座長 何か御意見、特にの方は、具体的な今の状況で、むしろ国民生活センターの方がよく御存じかもしれませんが。

山形情報分析部長 についてですが、今の仕組みは、御指摘のように、データ修正を行う場合は、データ修正表を手書きで書いたものをFAXしていただいて、我々の方でそれを確認した上で修正をするというやり方をしております。この辺の、直接作成システムを入れたのにデータ修正をまだ手書きして送っているというところが効率的ではない、という御意見もございます。

ただ、一方で、国民生活センターがデータの修正内容をチェックすることによって、修正の全国的な統一性を図ることができるという面もあります。今でもシステム的には直接直すことができますが、今後それを消費生活センター側の運用に委ねたときにデータのチェックの統一性が図れるかなどの観点については若干検討をさせていただきたい。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。私もよくわからないのですが、「相談処理が終了するのを待つことなく」というのは、あるいは1件相談が終了してから入力する場合もあるということなんでしょうか。

山形情報分析部長 実は大阪府さんのように、相談を受け付けた時点で、書かれた内容を内部的に確認をして送っていただいているセンターもあるのですけれども、かなりのセンターさんは、相談処理が全部終わってから、それからデータを送ってくださっています。その辺を受付が終わった時点でとにかく送ってくださいということを全国的に徹底しようと、そういうことを考えております。

浦川座長 相談の1件処理が全部終わった段階ではなくて、相談の全貌がわかった段階で送ってほしいと、そういう要望の趣旨のようであります。ただいまのことは、今後の具体的な事務的な運用の中で、一方的に自治体に押しつけるということではないのだろうと思いますので。

遠藤委員 参考にしていただければ。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。何かほかに。

石川委員 関連で1点教えていただければありがたいのですが、今、そのように今後は相談を受け付けられた時点で、これは迅速にデータ化するということが活かされていく道だと思しますので、重要なことだと思うんですが、それと同時に、今回のPIO-NETの情報からは処理内容も全部削除して掲載するということでしたので、そういう意味では受け付

けられた相談内容がどういうやりとりで結果がどうなったかということはこのPI0-NETからは見られないということだと思んですが、そうしますと、逆に国民生活センターさんや消費生活センターさんでそれがオーソライズされておられるのあれば全然問題ではないのですが、一番基本的なところになってしまうのですが、5ページ目のPI0-NETを明確に定義した中に「消費生活センター等が受け付けた」云々とございまして、「特定できる情報を除いた苦情相談情報」というふうに位置づけておりますが、一般的に聞いてしまうと相談情報というふうに表現すると、いわゆるやりとりがきちんと成立して、その結果処理まで含めて、これは問題だ、課題だというふうに定義づけられた情報というようなイメージがあるのですけれども、中には大半が受け付けられただけで出てくる情報がデータとして入ってくるということであれば、「苦情相談受付情報」とか、そういう何か名称にならなくても誤解を招かないのでしょうか。

浦川座長 皆様どうでしょうか。

石川委員 関係者がそういう合意のもとに動くということであればよろしいのですが、今回、特に国民へもリーフレット等でお知らせするということになりまして、それから、各関係の省庁からまたいろいろ情報が入ってくるというようなことがありますと、そこら辺の細かい用語のことなんですが、お互いにきちんと一致してその用語を使われるようになるでしょうか。

田口委員 確立した言い方というのは必ずしもないんですけれども、国民生活センターなり、全国の消費生活センターで受け付けたものを一番広く何と言うかということ、大体消費者の相談、「消費者相談」ということですが、その中が大きく3つぐらいに分かれていて、1つは自分がトラブルに遭って困ったのだけれどという苦情情報ですね。それから2つ目に、問い合わせですね。クーリングオフというのは一般的にどういう場合にできるのですかというような問い合わせ、3つ目は要望ですね。

PI0-NETに入れておりますのは、その中で1番目の苦情情報を入れるということで扱っております、したがって狭い意味でいえば苦情情報ということですが、相談で受け付けているものの中で個別のトラブルに関する情報ということで、ここでは苦情相談情報というふうに言っているのかなと思います。そこには一般的な問い合わせとか政策的な要望は含まれていなくて、個別の事案が前提になっているということではないかと思います。

浦川座長 用語からイメージするものが誤解を生まないかどうかという部分なのですが、大丈夫だと私は思うんですが、いかがでしょうか。これはとらえ方の問題なので、苦情相談受付情報というと、またちょっと何かというふうに、かえってそこに微妙な意味があるのかというふうにむしろ思われますね。「苦情情報」か、あるいは「苦情相談情報」か。今言ったような意味では普通それほど誤解を生みやすいとは思わないのですが、これは皆さんのニュアンスの問題ですが、ほかに何か。

池山委員 私は本来は、基本的には効果的に活用するためには処理結果についても、本当はオープンにすべきだというふうには考えてはいるのですけれども、ただ、センターの

実態・実情を見ますと、本当に所長さんなんかがおっしゃっているお気持ちは、本当に相談員さんによってもいろいろとありますし、そういう中で精いっぱいいろいろ皆さん頑張っているから、お気持ちがわかるので、今回は処理結果というところは抜いてというところに同意いたしましたけれども、本当に効果的に活用するためには処理結果というのは大変いろんな意味でも役に立つとは思うんですね。だから将来どういうふうな形になるかは、できたら本当はその辺もお互いに共有というふうには考えておりますが、今回のところでは、今おっしゃられたようなところで誤解は生まないのではないかと私は理解いたしました。

浦川座長 いかがでございましょうか。

下谷内委員 今回の関連になるのですが、処理結果につきましては、それぞれのセンターの個性もありますし、あるいは相談員それぞれの経験だとか、あまり経験がなくても感性のいい人はそれなりにやっております。センター自身の中でも、行政の中でも、担当者の考えもあり、そこまでやらなくてもいいというところもあるというふうに、非常にやりやすいと言っているところもあります。そういったしますと、その情報をどこまで共有化するとなると非常に問題があるかと思しますので、今の処理をどこまでするかということはもう少しそれぞれのセンターや国民生活センター、内閣府が検討していかないと非常に難しい問題だというふうに思っております。

それからもう一点なんですが、受け付けた時点ということなんですが、大阪府さんのように大きいところはよろしいのですが、私どもの会員は小さいセンターにもおります。毎日相談を受けておりますが、その日には絶対入力できない、うちへ持って帰らなくていけない状態ですが、それは持ち出しはできないということで、60日かかるというのは当然そういうことにもかかわってくると思います。そういったしますと、遠藤委員が以前からおっしゃっていますような体制の整備について、もう少し協力というか何かしていただけるといいなど。そこはさらっと抜けられましたので、ちょっとがっかりしましたが。きのうも3か所行っているとおっしゃられる相談員がいたんです、首都圏の中で。どうやって3か所も行っているんですかとうかがったら、毎週1日だというんですね。そういうところは特に来所の方が多いんですね。だからカードを書くのも大変なんだということです。あまり経験のない人とか資格を取ったばかりの人が座りますので、どう受け付けていいか、どうお話ししていいか、どう処理していいかというのはなかなか難しい。

今のところは端末が直接置かれてはいないのですが、今後そういうことも考えるとなると非常に問題があるかと思えます。率直に言いますとお金なんですけど、予算や何かをもう少しつけていただけると、地方の相談員さんにとっては非常に喜ばしいことなのですが、これはすぐにとかというのはとてもできる状態ではないということはおかっています。最近では予算の削減となると相談員さんなんです。非常に困っております。そういうことも含めて御検討いただければ、今後の課題にはなるかと思えます。

鈴木委員 今回の関連です。別の観点で申し上げますと、私ども仙台市の場合には、とに

かく年末年始を除いて土曜、日曜も相談を午後の6時まで受け付けている。そうしますと、どこかにありましたけれども、入力時間を別にとるという状況には全くないわけで、これは住民サービスの拡充ということで、必要なことと考えてやっておるわけで、ちょっとこの部分は、私の方でも努力はしますけれども、難しいのかなというふうに考えてございます。

そして、先ほどの処理結果が入る、入らないという議論でございますけれども、これらの「はじめに」のところにもありましたように、今回の議論は、いわゆる端緒情報ですね。端緒となる情報をとにかく早期につかむのだということからスタートをしているということから考えますと、処理結果というのは案件によっては非常に時間がかかるというのは我々も経験しているところでございまして、これは処理結果は抜いていただいた方がいいのかというふうに考えてございます。

浦川座長 処理結果については当面は抜くということでありまして、将来的にどうするかはこの利用の進展によって出てくる問題かと思えます。先ほどの言葉の問題で、「苦情相談情報」なのか「苦情情報」なのかどうかということなのですが、消費者側からの一方的な相談ですけれども、こういう問題があるという相談的な形で書かれている部分もあるので、「苦情相談情報」といっても概して誤りではない。相談した内容の結果が出てないことは確かですね。あるいは特に「相談情報」と言っても誤りではないのかなという気は私はいたしました。これは皆様の御意見でもし絶対というのであれば、何かほかに御意見あります。

今、現実にこれを、特に情報収集の迅速化について、どう今後進めていくかについては、これは当然課題があるということで、特に真ん中あたりにはアンケート調査の結果で、相談員が入力するための時間を別途確保するということが今の状態でも必要なのだと。短縮化するための措置としても必要なんだというようなことが書かれていて、こういう課題があることはこの報告書も認識しているということを出ているかと思うんですが、今後それは当然直ちに実行に移すには相当いろんな問題があるということは確かだと思います。何かほかに。

堀田大臣官房審議官 ちょっと予算の関係で、私の知っている限りのことしか答えられないのですが、基本的に今内閣府の方ではPIO-NET設置に関していろいろ交付金といった形で少しお金が入っているかと思うんですが、その他、体制整備に関しては、基本的にこれは自治事務ということで内閣府が体制整備をするということはおそらくできないんだと思うんですね。ただ、間接的に地方交付税でしたか、基本財政需要の際にそういうのを考慮してもらうというか、そういうのはあるかと思うんですが、現実問題として、それは既に基本財政需要の算定の中には入っているかと思うんですね。それをさらにこういうこともあるので、総務省に対しては若干増やすような基準財政需要というようなことで配慮してほしいということは間接的にはできるかと思うんですが、なかなか直接的には難しいのではないかと。基準財政需要には既に入っていますので、それを地方が本

当に使い切っているかという問題があって、実際には使い切っていないようなことも結構あったりしますので、そこはなかなかこの報告書の中で「体制整備」という言葉を使うとなると、若干政府内の調整が必要になってくるのかなという気がしております。ただ、皆さんの御意見は十分我々も理解できる場所ですので、内閣府としてできることはできるだけやっていきたいと思っております。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。遠藤委員。

遠藤委員 私は今回、報告書の中で「体制整備」という言葉がないので、少し私は個人的には寂しい思いがしています。私も同じ役人なので、大体そういうお考えだろうなということでも難しいところがあるのだろうと思っています。ただ、おっしゃるように、地方交付税の中で算定を少しされてきているので、確かに大阪府だけの事情で言いますと、一定の交付金が算定上は来ているわけですね、市町村に。それで十分できる体制すらも整えてないということもあるんじゃないのというのは事実です。それは我々府として市町村に対して全部言っているんですよ。これで建前上は交付金来ているはずで、建前上と言ったら怒られますけれども、それに対する対応がとれてないんじゃないですかということはいは我々は申し上げているし、また、それしかてこがないんですね。相談業務をやらないからといって、何か罰金とかということができないので、ただ、ちゃんと来ているもの、一応来ているということになっているお金については、ちゃんとそれを使ってくださいということをおっしゃっているのですが、目に見えるものがないものですから、なかなかそれに応じていただけないというのは1つあります。それは御指摘のとおりかなと今思っています。

ただ、だからといってという世界なんですけれども、先ほど下谷内さんもおっしゃったような、私も再三申し上げているように、かなり相談員さんにはいろんなところでの要求が、結局現場としてはそこに集約されていってしまっているという、そこに時間もとれない人も増えないと。この現実がある限り、私はよくわかりませんが、内閣府さんの方で努力していただける部分は、例えば交付税のことについても努力をお願いをしたいと。でないと、それが結果として全省庁に広がって行って、いろんな業務がまた現場に戻ってくるということにもなりかねないわけですから、今まで言ったように、各省庁、例えば経産省さんが補助金をつけてくれて、消費生活センターにこれだけやってくださいと言ってやってくれるならそれはそれでいいと思うんですけど、多分現状はそうはならないだろうということになると、今、おっしゃった、内閣府さんが自分のところの所管的な話とすれば、交付税について、これだけPIO-NETが幅広く使われる現実の中で地方に負担が寄せられるということについて何らかの措置をするというのは変な話ですけど、説得する材料としては、それをつけていただくと非常に説明しやすいなど。ただ、おっしゃるとおり、本当に使っているのという世界があると。大阪府だけの話ですよ、今言っているのは。というところも確かにあるのは事実ですけど、材料とすれば、我々地方の人間からすると、そういうのも1つのでこにはなり得るのかなと思っています。

浦川座長 ほかにどなたか、田口委員。

田口委員 今回、御提示いただいたこの修正案でございますが、前回の検討会議でいろいろな意見が出て、やや方向の違う意見もあったわけですが、それを非常に丁寧に修正していただいておりますので、基本的にはこれで結構ではないかと思っております。国民生活センターへのご注文なり役割の部分についてはできるだけの努力をさせていただきたいと思っております。

それから御議論がありました処理結果のところは、鈴木委員のおっしゃるように、端緒情報としての重要性ということから今回の接続という話も出ていますので、そこまでの必要性はないだろうと、私もそう思いますし、また、極めて個別性の強い情報であり、また、この検討会議でも議論ありましたように、個人識別性の可能性が非常に強いと、そういうようなことを全体を考えると、国の機関は収集側ではない利用者としてのお立場のところへの提供としては処理結果は抜かないといけないうふうなというふうに思います。

もう一つは、全く細かい点で恐縮なんですけど、1ページ目の「はじめに」の一番下で、「PIO-NET の利用目的や定義、情報の提供方法等につき」というふうに、ここに「定義」という言葉が出ていますが、この1つ前のページの目次を見ますと、「定義」という言葉はどこにも出てなくて、のところで「意義の明確化・目的の拡充」、「意義」、「目的」という言葉に整理されています。この検討会議での議論の過程では「定義」という言葉でいろいろ、一番最後の参考3の図をめぐって定義の問題として議論されたのですが、本文の方では定義という言葉は使わずに、意義とか目的という言葉で統一されていますから、「はじめに」のところだけ残ってしまうのもどうかと。用語を整理した方がいいのかなという感じがいたします。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。先ほどの話だと思んですが、一つは、体制整備のためどうするかという問題があるかと思んですが、一つは、この検討会議を契機として、これが単に相談員の方々が共通で利用しているというのではなくて、国民にPIO-NET というシステムが認知されることにこれからなっていくと思えますね。安全情報という形で還元されていくということになれば、必然的にPIO-NET に対する国民の一般的な認識が深まる。それはさらに国民的なサポート体制をシステムが受けるということになるかと思うので、むしろ今後はそういう方向に望ましく発展してもらいたいと思っておりますし、一般的なそっちの方向へ向かうだろうと思っておりますが、直ちにという効果ではないかもしれませんが、何かほかに御意見ございますでしょうか。

下谷内委員 しつこいようですけれども、「むすび」14 ページの下から3行目の段落のところなんですけど、おっしゃっている意味はよくわかるのですが、ちょっと弱いので、これは一方的な情報ではなくて、いろいろな行政機関からの苦情についても、いただけるということを前提にだろうと思んですが、これを読むと、最初のところ「消費生活センター等において活用を図っていくべきである」というのは「このために」と次に書いてあるのですが、この書きぶりから見ますと、だれが情報を入力するのかというのが非常に難しく思われるんです。

今、特商法ネットというすごいのを経産省がつくっております、ああいうものが直接見られる方法、つまり関係省庁が持っている情報を、直接こちらに提供していただけるといふものはもう少しここに書いてあるといいなと。これをだれが入力するのかなと思ったときに、もらった情報を紙媒体の情報だとか、自分たちが積極的にどこかで情報を探してきて入れるというのか、あるいはこれは、上に書いてあります国の行政機関の方々が積極的に入力というのを、どこに入力してくださるのか、ちょっとわからないのですが、この辺のところを教えていただければと思うんです。

堀田大臣官房審議官 まだ、現段階では全くそういうところを詰めていませんし、関係省庁もどういう反応を示すかわからないところなんです、理想的にはフォーマットも統一されて、それぞれの省庁が、PIO-NET のフォーマットがいいかどうか、それは別ですけれども、また違うフォーマットがあるかもしれませんけれども、相互に入力して、相互に見れるというのが望ましいのではないかと、これは書いているだけで、具体的にすぐにこういうことができるとは今の段階では考えてないのですが。

下谷内委員 私、しつこく書いたと思うんですが。

池山委員 今の件も含めてですけれども、私らも全国消団連では、今、消費者基本計画の18年度施策の検証・評価・監視というのをやっております、その中に「消費者からの苦情相談の活用」というので何項目かあるのですけれども、その中にはこの検討会議につきましても、PIO-NET 情報の効果的活用のための情報収集、迅速、提供方法の検討というのが18年度に一定の結論というのがあるのですけれども、その中に消費者生活センターとの関係機関との連携のあり方の検討、「国、自治体、ADR機関等のネットワークのあり方の検討」というのがありまして、内閣府、法務省、関係省庁、国民生活センター、司法支援センター、18年度に一定の結論というのを書いてありまして、それがどういう方向性に、今いろいろと論議されて、ある程度の結論が出ているのかというのがまだ見えないのですけれども、その辺のところは当然、今、下谷内さんがお話になったようなところも当然は見据えてのことだというふうに私どもは理解しているのですけれども、その辺はどうなのでしょう。将来的に何かそういうふうな形でここでいろいろと出された問題については期待もして、あまりここですっきり書かれないということでしょうか。

浦川座長 それは全体的な安全・安心情報にかかわる国民生活審議会の話なので、どうぞ、局長の方から。

西国民生活局長 現在、国民生活審議会では消費者部会の下に「国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会」を立ち上げて、これと並行して議論させていただいています。その中で基本的な視点は、近年の規制緩和という流れの中で、最近の製品事故などの安全・安心問題をどう考えていくべきかというものであり、特に官と民の役割分担のあり方を含めて今議論いただいております。その中では、民間のADR機関も含めまして、そういう紛争処理制度や事後救済のあり方もテーマとして取り上げておりまして、この検討会議での結果は、実はこの後、浦川座長さんに御足労を願って、その検討委員会で

も御報告いただくことになっています。今後は、それを受ける形で、国民生活審議会の場で国として全体の紛争処理のあり方や情報収集のあり方も含めて議論をしていただくことになると思います。

浦川座長 下谷内委員がおっしゃられた件、この下の行で、国の行政機関から寄せられた専門分野の苦情相談情報の今後の活用というのは、多分そこではいづらか議論されることになっているのだろうとっております。よろしゅうございましょうか。

川口総務課長 お答えは堀田の方からお答えしたとおりなんですが、ただ、ちょっと読んでみますと、14 ページ、「消費生活センター等において活用を図っていくべきである」と書いてありまして、消費生活センターに義務を課しているような書きぶりになっていて、そこは必ずしも委員の御議論の御趣旨を反映してないのかなという感じを私は持ったのですが、恐らく御趣旨は、「消費生活センターにおいて活用を図ることが可能なようにしていくべきである」といいますか、だからシステムのあり方を議論しているのだろうと。乏しい情報をせさせと消費生活センターで活用してくださいということを行うのは、多分御議論の流れではないのではないかと、というふうに感じました。もしそうだとすると、そういうふうに変えられてはどうかと思います。

堀田大臣官房審議官 そういう方向がよろしいでしょうか、趣旨がちょっと。

浦川座長 そういうところも含めて、この報告書、これはこれで確定というわけではなくて、今、この場でお話しいただいているようなことを取り入れてまいりたいと思うんですが、何かほかにこの際、御意見ございますでしょうか。

遠藤委員 7 ページなんですけど、「利用ルールの情報開示と運用状況のチェックについて」ここは私もこうあるべきだと思って提案させていただいた部分も少しあるのですが、単純に言いたかったことは、この端末が結局どこに置かれるのという話がこれから多分議論されて、関係省庁の消費者担当課長会議メンバーとか、後ろの方では具体的にどここのどういう相談室がありますよというようなことが書かれてあるので、多分そういうことになると、警察だけでなくいろんなところからの照会とか情報がいろいろ入ってきたりとか出て行ったりしますので、一体どこの省庁のどこの課の、正直言うと、だれがそれをきちんとキーマンとなって運用しているのというのは我々としても知っておきたい。どこから情報が入ってくるかわからない。そのときに何なの？とならないように、そういう非常に単純な話でいくと、そんなことも思って、少しそういうルールなり透明性を確保してほしいということを申し上げたので、これから多分そういうルールづくりとかやられると思うので、その辺、どこのだれに端末があつてというふうなところをきちんと我々にも教えておいてほしいなど。業務上混乱しないようにという趣旨です。それだけです。

堀田大臣官房審議官 消費者政策会議の下に消費者行政担当課長会議というのがございまして、毎月開くような形になっていまして、前は口頭で既にこの内容について若干説明をしております。関心のある省庁もあるということですが、具体的にどの省庁が端末を置きたいというのはまだはっきりしておらず、置くと、また、彼らも逆の問題も

いろいろ抱えることになるのかもしれないのですけれども、具体的な関係省庁には設置の進め方はできるだけオープンな形でやっていきたいと思っております。

浦川座長 よろしゅうございましょうか。ほかに。

石川委員 今、遠藤委員の方からも出ましたように、これだけシステムネットワークが広がるとその分だけいろいろ不安点というのが大きくなってくるのだと思うんですね。今回の報告書は方向性ですので、この後、順次、そういった具体的な施策ということで落とし込まれていくのだと思うのですけれども、特にこれだけの大きなネットワークを抱える場合に、今のお話もそうですけれども、具体的なこのシステムを運用するための情報というのはどこに一元化されるのか。また、それをどちらで判断していただけるのかというのは、逆に言えば、例えばさっき座長もおっしゃいましたように、国民にもこれが広く情報として入れば、今度は逆に国民からもいろんな意見や問い合わせがあるでしょうし、または各消費生活センターでもこのシステム運用に関していろいろな疑問点や相談点というのが出てきたときにどちらに相談をされるのか。また、各関連の行政の方でも、どういった方がどういう形で運用するというのを、基本的にはどこがきちんと責任を持って監視されていくのかといったような、責任と役割分担というのが割と今回の報告書の中では、私が拝見する限りでは、内閣府と国民生活センターが調整してというような表現になっておられるのですけれども、実際に着地点というところがいまいち見えない気がいたしますので。

これまではPI0-NETは恐らく国民生活センターと各地域の消費生活センターの双方向の役割分担で非常に明確にわかってきたものが、今回これだけシステムが拡大されることで、もしも責任体制があいまいになるようであると、かえって、それは不安点が拡大いたしますので、ぜひ、今後はそこら辺をきちんと議論していただきたいというふうに思います。それを期待いたします。

田口委員 今、石川委員からお話のあった点は全く同感で、この中央省庁への端末の接続は、単に機械的に接続すれば済む話ではなくて、環境条件というか、周辺環境をルーレ的なものも含めて整備しなければいけないわけです。また、それが現実にはワークするようにしていかなければいけないということで、14ページのむすびの下から2段目のところでは、「内閣府、国民生活センター、都道府県等の三者は連携をとって、適切に対応していく必要がある」ということで書いていただいているのだと思います。まさに三者の役割にかかわってくる話ですから、この三者がそれぞれの役割を適切に果たして対応していかなければいけないと思います。

池山委員 全く田口委員のおっしゃるとおりだと思うのですけれども、「国民生活センターでは、これまで築き上げてきたネットワークを活用し、消費生活センターとの調整の役割を担うこととなる」ということで、国民生活センターの役割は非常に今以上に大事な役割を果たす、それだけの経験もお持ちですので、私どもは非常にここで論議されたこの検討会議の方向の中では中心になる、情報一元化で主体的な役割をきちんと果たしていただ

くのは国民生活センターに非常に期待するものが多いということでございます。

ただ、なかなか独立行政法人というのは厳しゅうございますので、頑張っていたいてとしか言いようがないのですが、私どもとしてみればとてもいい機会ですので、ぜひ内閣府の中ではそれなりの配分などをしていただいて、今まで以上に国民生活センターが役割を果たすということを期待しております。

浦川座長 全体を通じまして、そろそろまとめという形にしたいと思うのですが、きょう御提示いただいた報告書(案)は、皆様の今までの意見を踏まえてつくられているわけですが、全体的に大きな異論というのはないと私感じたのですが、そのようなことでよろしゅうございましょうか。

もし、それでよろしければ、本日いただいた御意見というものも受けまして、最終的には、私の方に御一任いただいて、事務局との間で最終的な修文をしたいと思いますが、これでもよろしゅうございましょうか。

(「異議なし」と声あり)

浦川座長 それでは必要な修正を行った上で、委員の皆様には最終の報告書という形のものをお送りさせていただきます。

それではそろそろ終了時間ということで、きょうは少し早めに終えたいということもありますので、最後に西局長からご挨拶をいただきたいと思います。

西国民生活局長 委員の皆様方には本当にお忙しい中を昨年の9月末から合計で8回にわたりまして、この苦情相談情報の有効活用に向けて幅広い観点から熱心な御議論いただきまして本当にありがとうございました。

半年弱という非常に短期間に集中的な審議をお願いした結果、いろいろ日程調整等、浦川座長はじめ遠路から来ていただいている委員の皆様方に、本当にご無理な調整をお願いしたということについてお詫びともども厚く御礼申し上げます。

おかげさまで、PIO-NETにつきまして、国の行政機関への端末の設置ということをはじめとして、これからの大きな方向性を出していただきました。これはこれから国民の安全・安心あるいは消費者行政にとって大きな意義のあることだと考えております。今後はこのお示しいただいた方向性に基づきまして、私どもとしてもこれから各省庁、地方公共団体、国民生活センターともども実務的な調整をさせていただいて、絵にかいた餅にならないように、具体化のためにできるだけ努力をしていきたいと考えてございます。

この報告書でございますけれども、実はこの検討会議に対しては、私どもの担当の高市大臣も非常に期待を込めて関心を持たれておりまして、明後日になりますけれども、9日の金曜日、定例の閣議後の記者会見がございまして、その際に高市大臣から発表していただいて、併せて事務方から公表するという予定で進めさせていただきたいというふうに思っております。

先ほどもちょっと申し上げましたけれども、現在、国民生活審議会の方でも安全・安心問題について並行して検討委員会を進めておりますが、これが5月ぐらいに取りまとめを

する予定でありまして、この報告書についてもその検討の場に付することにしております。さらにこの後を受けて、我々としても全体的な観点から取り組んでいきたいと考えておりますので、どうぞこれからも消費者行政によるしく御協力をお願いいたしまして、締めくくりのご挨拶とさせていただきます。

どうも本当にありがとうございました。

浦川座長 今、局長からお話ありましたように、この間、本当に短期間、皆様には精力的にこの会議に協力していただきまして、私からも本当にお礼を申し上げます。特に遠藤委員、鈴木委員には遠路毎回出席していただきしてありがとうございました。何とか無事に終わることができて私も安心しております。

また、事務局の方々にはサポートしていただいて、何とか無事に報告書をまとめることができました。お礼を申し上げたいと思います。

それでは、どうもこれまでありがとうございました。

西国民生活局長 どうもありがとうございました。