

第8回苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 議事要旨

1. 日時 平成19年3月7日(水) 10:00～11:00

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、
田口委員

(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

4. 議事概要

(1) 事務局から資料1「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 報告書案」に
ついて説明を行った。委員から出た意見は、以下のとおり。

(はじめに)

今回の修正案は、かなり丁寧に修正しており、基本的に同意する。国民生活セン
ターへの役割や注文にはできるだけ努力をさせていただく。

1ページの最終行に「PIO-NETの定義」とあるが、最終的に本文では「意
義」という言葉で統一されており、ここも「意義」とした方がよいだろう。

(. PIO-NETの意義・目的の明確化について)

PIO-NETの定義として「苦情相談情報」という言葉を使っているが、処理
結果が含まれていると誤解を受けるのではないかと。関係者が合意していればよい
が、国民に対しては「苦情相談受付情報」といった方がよいのではないかと。

国民生活センターや消費生活センターで受け付けたものは、一番広義で「消費
者相談」と呼び、それは苦情情報・問い合わせ・要望の3つに分かれる。PIO
-NETには、そのうち苦情情報のみ登録される。個別の事案が入っているのが
前提である。

「苦情相談受付情報」とすると、かえって別に定義する必要があると思う。

私は、処理結果についてもオープンにすべきだと考えているが、センター側の
実情を理解し、処理結果を抜くことに同意した。将来的には、処理結果も共有で
きるようになるかもしれないし、「苦情相談情報」で誤解を生むことはないと思
える。

処理結果は、センターの個性や相談員の経験が反映され、どこまでやるべきかが曖昧である。それを共有するのは問題である。どこまで処理するか、という問題を検討するべき。

当初から端緒情報としての使用を念頭に置いており、処理結果が出るまでかなり時間がかかる案件があることから、外すのが妥当である。

端緒情報として利用されることを考えれば処理結果は不要。個人識別性の問題もあるし、情報の利用者である国の行政機関に対しては、処理結果は抜かざるを得ない。

小さいセンターでは、受付当日の入力は無理。来所者が多く、カードを書く時間がない。入力に時間がかかる背景があり、体制整備として予算をつけてもらいたい。最近では、地方の相談員の予算が削減され、非常に困っている。

当センターでも、年末年始を除いて土日も相談を受け付けており、時間も午後6時までで、入力時間を別にとるのは不可能。努力はするが、難しい。

地方のセンターの体制整備に関しては、地方の自治事務であり、内閣府としては間接的に地方交付税の算定基礎として考慮してもらうよう総務省に働きかけるぐらいしかできない。報告書に体制整備を盛り込むには、政府内での調整が必要となる。現時点でも地方交付税の算定基礎には入っているが、ご意見を踏まえ内閣府としてできることはやりたい。

報告書の中に「体制整備」について盛り込まれていないので淋しい気がするが、難しいのは理解する。地方には一定の交付金 coming しているが、その金額に見合う体制の整備すらできていないのも現実である。現場の相談員にはかなりの負担が来ているので、内閣府としてできる範囲はお願いしたい。地方交付税の算定基礎として増額されれば、現場を説得する材料にはなる。

(. 苦情相談情報の効果的活用の方策について)

(1 . 国の行政機関への情報提供について)

業務運営上混乱しないよう、地方に対して、端末がどこの省庁のどこの課に置かれ、誰がキーマンとして運用しているのか、教えてほしい。

消費者政策担当課長会議では、すでにこの話はしており、今後できるだけオープンな形で進めていきたい。

(3 . 情報収集の迅速化について)

参考までに現場の声を伝える。

13 ページ のスケジュール管理はその通りだが、当センターでは、相談件数が月 1,000 件近く、今の体制ではデータを整理して送信するまでに平均 35,6 日という現状で手一杯。これ以上の短縮は厳しい。

の相談受付日の当日送信は、未入力項目が多くてエラーになるのではないか。

国民生活センターと地方の消費生活センターがお互い煩雑な事務処理となり、時間がかかる。データ修正についても、基準を周知徹底しないとダメだろうし、サーバーのシステム上の問題はないか。

のデータチェックの強化・効率化については、直接作成システムでのチェック機能の強化はぜひお願いしたい。

は、現状は修正データを手書きで国民生活センターに送付してもらいデータ修正依頼をしてもらっている。実は、現在でもシステム的には各センターで直接修正も可能なのだが、チェックの全国的な統一性の問題があり、検討を要する。

相談の一件処理が終わるまで入力しないセンターがあるということか。

現状では、そういった状況のセンターも多いようだ。受付が終わった時点で入力してくれるよう全国的に要請する必要があるだろう。

(むすび)

「国の行政機関に寄せられる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」という箇所は、書き方が弱い。誰がどこに情報を入力するのがはっきりしない。

現時点では、全く詰めていない。フォーマットも統一されて各省庁も入力し相互に見られるというのが理想的であるという前提で書いている。

「活用を図っていくべき」と消費生活センターに義務を課するような書きぶりであり、委員の趣旨を踏まえれば「活用を図ることが可能なようにしていくべき」ではないか。

消費者基本計画にある「消費生活センターと関係機関との連携」もそういった方向を見据えてのことではないか。

国民生活審議会の総合企画部会の下に、「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、議論をしている。基本的な視点は、官と民の役割分担、事後救済のあり方等である。当検討会議の最終報告についても、同委員会で浦川座長から発表していただき、それを受けて国として全体の紛争処理・情報収集のあり方を議論させていただく予定である。

システムネットワークの広がりに伴い不安点は出てくる。今回の報告書は方向性を示したものであり、今後具体的な施策が作られていくと思うが、P I O - N E T情報がどこに一元化されるのか、どこが判断するのか、国民や消費生活センターからの問い合わせの窓口はどこか等、責任と役割分担について、今回の報告書では着地点が見えない。責任体制が曖昧にならないよう、今後の議論を期待する。

同感である。機械的に接続すれば済む話ではなく、ルール整備が必要であり、かつ現実に機能するようにならなければならない。内閣府・国民生活センター・都道府県等の3者がそれぞれの役割を果たして対応していくということではないか。

その通りだが、国民生活センターの役割は今以上に大きくなる。情報一元化で

国民生活センターが主体的な役割を果たすことを期待する。

- (2) 各委員に対し浦川座長から、本検討会議の取りまとめとして、資料1「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議 報告書案」について大きな異論がないことを確認したところ、各委員の了承が得られた。

また本日の検討会議での意見を踏まえた必要な修正については、座長に一任することで各委員が同意した。

以 上

<p>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。</p>
--

(問い合わせ先)

国民生活局消費者調整課

TEL : 03 - 3581 - 1025