

消費者情報ダイヤルの情報の公表について

平成21年12月 8 日

消費者庁

1 消費者情報ダイヤルの情報の公表に関する考え方の整理の必要性

消費者情報ダイヤルには、消費者等から多くの情報が寄せられている。

現状では、消費者情報ダイヤルに寄せられた情報について、毎週 1 回、数字・項目等の公表を実施している。

これについては、公表内容を充実すべきである等の意見がある。

2 消費者情報ダイヤルについて

消費者情報ダイヤルについては、今後、ホットラインの全国展開等の状況の変化を踏まえつつ、そのあり方等について検討・点検を行うことが必要である。

3 「消費者情報ダイヤルに寄せられる情報の公表に関する基本的考え方」の位置付けについて

前記 1 の要請を踏まえて、現に消費者情報ダイヤルに寄せられている情報の公表に関する考え方・選別基準等を整理する必要がある。

そこで、「消費者情報ダイヤルに寄せられる情報の公表についての基本的考え方」により、現行の消費者情報ダイヤルの運用を前提に、ここに寄せられる情報の公表に関して、現時点での考え方を整理することとしたい。

なお、これはあくまで現時点での考え方の暫定的な整理であり、今後、消費者情報ダイヤルのあり方等を含めた検討・点検を行う中で、必要に応じて見直しを図ることとしたい。

消費者情報ダイヤルに寄せられる情報の公表に関する基本的考え方（概要）

1 基本的考え方

消費者の利益の擁護等のため、消費者庁が保有する情報を積極的に公表することが要請される。

他方、不適切・不相当な情報の公表によって、事業者・消費者に不当な不利益を生じさせたり、不安をあおり無用の混乱を生じたり、法執行に不当な影響を及ぼすといった事態は回避する必要がある。

2 消費者情報ダイヤルに寄せられる情報の性質と留意点

消費者情報ダイヤル（以下「ダイヤル」という。）は、消費者等から電話による情報を受け付けているのみであり、寄せられた個々の情報の正確性・客観性は担保されていないので、ダイヤル情報の取扱いにあたっては、このような情報の性質に十分留意する必要がある。

※ 誤解・記憶違い、情報提供者が当事者でない、担当者の聴取・記録ミス等の危険

3 定期的公表

（１）１週間で寄せられた情報を集約し、以下の手順で選定した情報について、一般的な商品・役務名、概要を公表する

- ① P I O－N E Tに登録された直近１か月の件数と直近３か月の月平均件数が、過去１年の月平均件数を上回り、かつ
- ② 直近１か月の情報が複数の都道府県で登録されているもの。

（２）理由

ダイヤルに寄せられた個々の情報の正確性・客観性は担保されていないとしても、

ア 特定類型の消費者事故等に関する情報（同種の情報）が相互に無関係と思われる複数の消費者等から寄せられており（上記①、②）

イ その発生範囲が広範囲にわたると認められるような場合（上記②）

には、当該消費者事故等が発生していることはある程度確からしいと言え

ウ そのような情報が増加傾向にある場合（上記①）

には、被害の発生・拡大の防止等の観点からも、情報を公表することが有益と考えられる。

4 定期的な公表によらない迅速な公表

特に迅速な公表の必要性が高い場合には、定期的公表によらず、迅速に公表する。その際、公表の必要性、事業者等に及ぼす影響等を総合的に勘案し、特に必要と認められる場合には、事業者名等の公表を行う。

消費者情報ダイヤルに寄せられる情報の公表に関する基本的考え方 (案)

平成 21 年 12 月 8 日

消費者庁

1 情報の公表に関する基本的考え方

消費者庁は、消費者基本法第 2 条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことが出来る社会の実現に向けて、消費者の利益の擁護及び増進、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保等に関する事務を行うこと等を任務として設置された行政機関であり、かかる任務の達成のため、消費者庁が保有する情報を積極的に公表していくことが期待されている。

同時に、消費者庁が保有する情報の正確性・客観性は千差万別であり、不適切・不相当な情報の公表によって、関連する事業者や消費者に不当な不利益を及ぼしたり、消費者の不安をいたずらにあり、無用の混乱を生じさせたり、法執行に不当な影響を及ぼすといった事態は回避する必要がある。

そこで、消費者庁が保有する情報の公表については、上記の観点を踏まえ、公表の目的、公表の必要性、当該情報の性質、当該情報の正確性・客観性の程度、公表によって得られる利益の内容及び程度、公表によって侵害される権利利益の内容及び程度等を総合的に勘案し、合理的な目的の達成のため、必要かつ相当と認められる範囲内の情報を、公表の目的に照らして適切と認められる方法により公表することを基本とする。

2 消費者情報ダイヤルに寄せられる情報の性質と留意点

消費者庁への情報提供の受付窓口である消費者情報ダイヤル（以下「ダイヤル」という。）には、消費者からの一般的問い合わせや、消費者庁が所管する法令の解釈に関する質問、個別の紛争処理を期待した相談など様々な種類の情報が寄せられている。また、ダイヤルには、事案の当事者のみならず、間接的に事情を知った親族、知人等、様々な立場の方から広く多様な情報が寄せられており、寄せられる情報の正確性には自ずから差異がある。加えて、当事者本人から情報が寄せられた場合であっても、一方当事者からの申し立てが聴取されたに過ぎず、消費者庁として客観的な事実確認には至っていない

い内容となっている。

事実関係を十分に確認することなく消費者事故等に関する不確実な情報を不用意に公表した場合には、関連する事業者や消費者に不当な不利益を及ぼしたり、消費者の不安をいたずらにあり、無用の混乱を引き起こすといった深刻な問題を生じさせるおそれがある。

したがって、ダイヤルに寄せられた消費者事故等に係る情報の公表に際しては、当該情報の正確性・客観性が必ずしも担保されていないこと及びかかる情報の不用意な公表は、深刻な問題を生じさせるおそれがあることに特に留意する必要がある。

3 ダイヤルに寄せられる情報の公表の在り方

ダイヤルに寄せられる情報の取扱いに際しては、前記2のとおり、寄せられる情報の正確性・客観性が必ずしも担保されていないことに留意する必要があるが、多数の者から、同種・類似の消費者事故等に関する情報が寄せられている場合等、客観的な事実確認に至っていない段階であっても、そのような内容の消費者事故等が現に発生していることに相当程度の蓋然性があると判断できる場合もある。

このような場合は、客観的な事実確認に至っていない段階であっても、ある特定の種類の消費者事故等についての情報提供が増加しているとの情報を公表することが、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保に資するとともに、同種消費者事故等による被害の拡大又は再発の防止につながり得る。

したがって、このような場合には、一般的な商品・役務名や当該消費者事故等の被害の概要を公表することとする。

なお、ダイヤルに寄せられる情報は、前記2のとおり、正確性・客観性が担保されたものではないことから、事業者名等の不用意な公表によって、事業者に不当な不利益を及ぼすことを防止する必要がある。

そのため、事業者名等の公表について当該事業者の承諾を得た場合や、当該事業者や当該商品・役務に関して問題が存在する可能性が高い事実がすでに広く一般に知られている場合など、事業者名等の公表によって当該事業者に不当な不利益を及ぼすおそれがないと認められる場合を除いて、事業者名等の公表は原則として行わないことが相当である。

ただし、事業者名等の公表によって当該事業者に不利益を及ぼすおそれが

あっても、事業者名等の公表の必要性が高く、事業者名等の公表によって侵害される権利利益の内容及び程度に比して、公表によって得られる利益の内容及び程度が大きいと認められる場合には、事業者名等の公表を行うことが適切な場合があり得る。

具体的には、客観的な事実確認を了してはいないものの、当該情報が真実であると認める相当の理由があり、かつ、消費者の生命、健康、生活又は財産を保護するためには、特定の事業者名や商品・役務名等（以下「事業者名等」という。）を公表することが必要不可欠であると認められるなどの特段の事情がある場合等が考えられる。

また、ダイヤルに寄せられる情報は、第三者への情報の提供・公表を前提として、通知元（消費者等）から聴取したものではないことから、通知元に関する個人情報等についても、通知元等の承諾を得た場合等を除き、原則として公表しないことが相当である。さらに、公益通報、内部告発等による情報については、情報提供者の保護の観点から、より慎重な対応を要する。

以上を踏まえ、ダイヤルに寄せられる情報の公表については、次の取扱いを原則とする。

4 定期的公表

客観的な事実確認に至っていない段階であっても、ある一般的な商品・役務名や当該消費者事故等の被害の概要を示して特定の種類の消費者事故等に関する情報提供が増加しているとの情報を公表することにより、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保、同種消費者事故等による被害の拡大又は再発の防止を図る観点から、以下のとおり、ダイヤルに寄せられる情報の中から公表対象とする情報を選定し、定期的に公表する。

(1) 公表のタイミング

1週間で寄せられた情報を集約し、翌々週中を目途に公表する。

(2) 公表対象となる情報の選定手順

ダイヤルに寄せられた消費者事故等に関する情報のうち、寄せられる情報件数が増加傾向を示し、かつ、同種消費者事故等に関する情報が相互に無関係と思われる複数の消費者等から寄せられていて、当該消費者事故等の発生範囲が広範囲にわたると認められる場合には、当該消費者事故等が発生していることに相当程度の蓋然性があり、被害の拡大又は再発の防止等の観点から、当該消費者事故等に関する情報を公表する必要性も認めら

れる。

そこで、ダイヤルに寄せられる情報のうち、一般的 content（相談窓口の問い合わせ、政策提案、行政への苦情等）や、消費者庁所管法律の解釈に関する問い合わせを除いた消費者事故等に関する情報について、P I O－N E T に寄せられている同一事業者名・同種手口（又は同種商品・役務）の情報件数を確認し

① P I O－N E T に登録された直近 1 か月の件数と直近 3 か月の月平均件数が、過去 1 年の月平均件数を上回り、
かつ、

② 直近 1 か月の情報が複数の都道府県で登録されている
ものを選別し、原則として、これらの消費者事故等を定期的公表の対象案件とする。

ただし、前記 1 のとおり、不適切・不相当な情報の公表によって、関連する事業者や消費者に不当な不利益を及ぼしたり、消費者の不安をいたずらにあり無用の混乱を生じさせたり、法執行に不当な影響を及ぼすといった事態は回避する必要がある。そこで、前記①、②の条件を形式的に満たす場合であっても、情報の正確性・客観性に疑義がある場合や特異な事案であって被害の拡大や再発のおそれが乏しいと認められる場合、あるいは関係行政機関による法執行等に不当な影響を及ぼすおそれがあると認められる場合等には、公表の対象から除外する。

(3) 公表の内容

ダイヤル情報の定期的公表に際しては、客観的事実確認に至っていない段階での情報の公表であること等を考慮し、一般的な商品・役務名やダイヤルに寄せられた当該消費者事故等の概要に関する情報を公表する。同公表に際しては、事業者名等や情報の通知元に関する個人情報等は公表しないこととするが、公表内容が過度に抽象化し、公表の目的が達成されないといった事態を招くことがないよう留意する。

(4) 公表の方法

公表の方法については、報道資料のホームページへの掲載をはじめ、必要に応じて補足説明等を行うこととする。

なお、公表に際しては、関係する事業者等に不当な不利益を及ぼし、あるいは、国民の不安をいたずらにあり無用な混乱を引き起こすこと等を回避するため、当該情報がダイヤルに寄せられた情報であること、ダイヤ

ルに寄せられる情報の性質、当該情報が客観的事実確認を終えたものではない旨及び上記情報の選定手順等を公表物に明示する。

5 定期的な公表によらない迅速な公表

客観的な事実確認を了してはいないものの、当該情報が真実であると認める相当の理由があり、消費者の生命、健康、生活又は財産を保護するためには、当該情報を速やかに公表する必要があると認められる場合や当該被害に関する国民の関心が高く、被害の拡大・発生の防止、国民の不安の解消、同業他業者への風評被害防止等の観点を総合的に考慮すると当該情報を迅速に公表する必要性が高いと認められる場合等には、ダイヤルに寄せられた情報を、定期的な公表によらず、迅速に公表することとする。

事業者名等を公表するか否かの判断に際しては、消費者の生命、健康、生活又は財産を保護するために事業者名等を公表する必要性の程度、当該事業者や当該商品・役務等に関して問題が存在する可能性が高い事実が広く一般に知られているか否か、同業他業者への風評被害防止の必要性の程度、事業者名等の公表についての当該事業者の承諾の有無、法執行への影響の有無等を総合的に考慮するものとし、その結果、事業者名等の公表の必要性が高く、事業者名等の公表によって侵害される権利利益の内容及び程度に比して、公表によって得られる利益の内容及び程度が大きいと認められる場合に事業者名等を公表する。

なお、事業者名等を公表する場合には、当該事業者及び情報の通知元への照会等により、ダイヤルに寄せられた情報の内容の再確認等を行い、可能な限り公表する情報の正確性の担保に努めるものとする。

また、公表に際しては、当該情報がダイヤルに寄せられた情報であること、ダイヤルに寄せられる情報の性質、当該情報が客観的事実確認を終えたものではない旨等を明示して公表するものとする。

6 その他

以上の考え方については、今後、消費者庁における情報の集約・分析体制等に関する検討・点検を行う中で、必要に応じて見直しを図ることとする。