

苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書(抄)(平成19年3月内閣府国民生活局)

・ 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

(3) 国の行政機関における利用の具体的あり方

(国の行政機関が閲覧できる苦情相談情報の範囲)

PIO-NET 情報の中には事案の発生年月日、相談概要、事業者名、型式、処理結果概要などの有用な情報が含まれている。地方公共団体に実施したアンケート調査の結果では、約7割が国の行政機関にPIO-NET 端末の設置を認めてもよいとしながらも、ほとんどのセンターで、閲覧できる情報の範囲等に配慮が必要としている。

これらを踏まえると、PIO-NET 登録項目のうち、処理結果に関する情報については、相談員の相談処理業務の参考に資するために、各地の消費生活センターが入力を行っているという位置づけが強いことなどから、処理結果に関する情報を除くこととし、その他の情報については原則全ての情報を閲覧可能にすることが適当である。

(注) 下線は消費者委員会が付した。