

「消費者基本計画」における「工程の明確化」(10月22日ヒアリング分)
(施策番号：1、2、4、7)

「消費者基本計画」における「工程の明確化」について(平成22年9月3日公表)・・・P1～P4

施策番号1の参考資料

PIO-NETの刷新について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P5～P13

「PIO-NETの円滑な運用」への対応状況について・・・・・・・・P14

PIO-NETの活用に関する懇談会・・・・・・・・・・・・・・・・P15～P17

関係各省庁等におけるPIO-NET情報の活用状況について・・・・P18～P21

「消費者基本計画」における「工程の明確化」について(平成22年9月3日公表)

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	消費者委員会からいただいた意見
1	<p>全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の刷新を円滑に実施します。</p> <p>また、受け付けた相談情報をオンライン登録することにより、必要な情報が作成され次第、速やかに集約され、関係機関や相談員にとって、入力作業を含め使い勝手の良い仕組みを構築します。</p> <p>さらに、国におけるPIO-NET端末の設置基準に関する検討を踏まえ、関係機関にこれを追加配備します。</p>	消費者庁 国民生活センター	<p>前段について、平成22年度当初から実施します。</p> <p>中後段について、順次実施します。</p>	<p>初期稼働時における全国の消費生活センター等の意見を踏まえて実施</p> <p>関係機関からの要望を踏まえ、年度中に追加配備に着手する。</p>	<p>継続的に実施</p> <p>また、全国の消費生活センターや関係機関の意見を踏まえ、適時に改善を実施</p> <p>配備の拡大について継続的に検討・実施</p>				<p>現場の相談員に意見を聴いて、相談員が活用しやすいシステムにしてほしい。</p> <p>PIO-NETの活用状況について検証していただきたい。</p>
2	<p>関係行政機関、関係機関、地方公共団体等から消費者事故情報等を一元的に集約するための事故情報データベースを構築し、個人情報保護に配慮しつつ十分な開示を行い、広く国民からの利用が可能な運用を行います。</p>	消費者庁 国民生活センター	<p>直ちに着手し、継続的に実施します。</p>	<p>初期稼働時における消費者の意見、消費者委員会等の建議、意見等を踏まえて改善</p>	<p>継続的に実施</p> <p>また、消費者、消費者団体、消費者委員会等の幅広い意見を踏まえ、連携機関の拡大など適時に改善を実施</p>				<p>何らかの数値目標を定めるべき。参画機関が少ない。消費者、高齢者にとって使い勝手が悪い。</p> <p>実態を反映した情報がデータベースに届くような制度を整備すべき。情報を集めにくい姿勢が必要。</p>
4	<p>消費者安全法及び消費生活用製品安全法における事故情報の報告・公表制度の拡充については、消費者安全法等に基づく情報収集を着実に実施し、重大事故以外の情報の収集状況、消費生活用製品以外の事故情報の収集状況等の検証を行います。</p> <p>これらに基づき、消費者委員会での検討を踏まえながら、必要な措置を講じます。</p>	消費者庁 関係省庁等	<p>前段について、継続的に実施します。</p> <p>後段について、平成23年度中に結論を得ます。</p>	<p>【情報収集・公表】継続的に改善を実施</p> <p>消費者安全法、消費生活用製品安全法、隣接制度等による事故情報収集状況の検証：国内外の制度調査等を実施</p>	<p>消費者委員会での検討を踏まえながら必要な措置を検討</p> <p>検討を踏まえた措置</p>				<p>基づく法律によって情報の公表の仕方が違うのはおかしい。</p> <p>食品事故や遊具事故等についても報告を義務付けるべき。</p>
7	<p>リコール情報を一元的に収集し、消費者へ分かりやすく情報提供します。</p> <p>また、各種リコール情報を消費者の特性を考慮して分かりやすく周知する方策について検討します。</p>	消費者庁 関係省庁等	<p>直ちに着手します。</p>	<p>リコール情報の周知方策等の検討</p>	<p>リコール情報の収集・消費者への情報提供を実施</p> <p>検討を踏まえた措置</p>				<p>任意のリコール情報をどのように収集すべきか、また、収集した情報をいかに届けるべきかが問題。</p>

PIO-NETの円滑な運用

対応方針

(1) 概要

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の刷新を円滑に実施するため、新システムの稼動に伴い発生する初期トラブルに適切に対処するとともに、各方面から意見を聴取し、関係機関や相談員にとって、入力作業を含め使い勝手の良い仕組みを構築する。さらに、PIO-NET情報の性格・位置づけや、配備の拡大等について、懇談会を設け、検討する。

(2) 主な視点・論点

各方面からの改善要望への対応

PIO-NET情報の性格・位置づけ、配備拡大の範囲等

(3) 工程詳細

	新システム の安定稼動	使い勝手の向上	PIO-NETの配備等
H22 春	初期トラブルへの対処		
H22 夏		意見聴取	懇談会設置
H22 秋		「早急に対応できるもの」 「対応に時間・コストがかかるもの」「現行システム・運用では難しいもの」に仕分け、できるものから対応	結果を踏まえて、配備が必要なものについて、順次配備
H22.12月			
H23.1月			
H23.3月			
H23 春			
H23 夏			
H23 秋			
H24.1月			
H24.3月			
H24 春			
H24 夏			

事故情報の報告・公表制度の拡充

対応方針

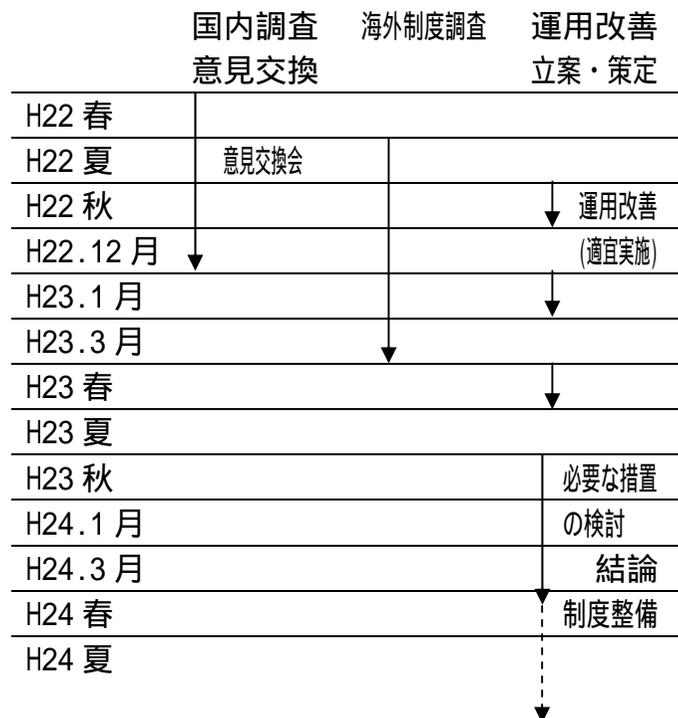
(1) 概要

消費者安全法等に基づく情報収集を継続的に実施するとともに、消費者委員会における検討や、地方公共団体・消費者団体等との意見交換の結果を踏まえながら、現行制度の運用実態を検証し、その改善に努めるとともに、消費者の生命・身体被害に関する情報について、国内における分野別（消費生活用製品、食品、施設・建物、自動車、医薬品、医療、役務等）事故情報の報告・公表状況等を検証し、また、海外における類似制度の調査結果を踏まえて、事故情報の報告・公表制度の拡充の方向性について検討する。

(2) 主な視点・論点

- 消費者安全法に基づく通知制度を徹底するための問題点の抽出
- 事業者等から所管省庁・地方公共団体等への事故情報等報告制度と消費者安全法に基づく通知との連携関係
- 事業者等の報告義務
- 危険情報の公表の在り方
- 収集・公表対象となる情報の分類・指標

(3) 工程詳細



リコール情報の収集・提供の在り方

対応方針

(1) 概要

リコール情報を広く収集し消費者への情報提供に努めるとともに、国内外におけるリコール制度とリコール情報の公表の在り方等を検証・調査し、リコール情報を消費者に確実に届けるための方策を検討して、必要な措置を講ずる。

(2) 主な視点・論点

- 製品等分野ごと、事業規模ごとのリコール制度・実態の特徴
- リコール情報の収集対象範囲・収集元・網羅性
- 事業者と行政機関との関係
- 国際的な情報交換
- リコール情報の発信方法
- リコール情報を必要な消費者に届けるための工夫

(3) 工程詳細

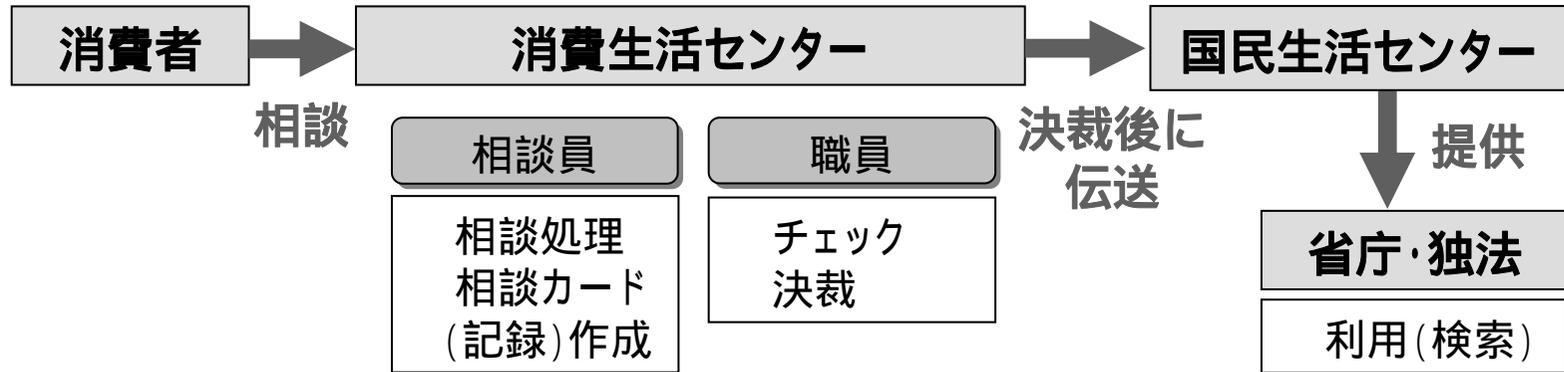
	国内外制 度等調査	
H22 春		
H22 夏		
H22 秋		
H22.12月		
H23.1月		
H23.3月	↓	
H23 春		必要な 措置
H23 夏		
H23 秋		
H24.1月		
H24.3月		↓
~		

PIO-NET刷新について

- PIO-NET2010の構築 -

「PIO-NETを刷新する」とは・・・

現状



問題点

情報収集する上での

登録遅延の理由

記録の整理より
相談処理、他の相談受付に追われている
 相談体制の現状(限界)
記録を整理・作成するのは相談時間終了後
 外部機関(国民生活センター)への情報提供のため、**データチェック・決裁手続きが必要**

改善策

相談員が整理・作成している記録を、オンライン登録により、**必要な情報を作成次第、即日集約し、関係機関や相談員がいつでも閲覧できるような仕組みとする。**

旧PIO-NETの問題点

1. 相談情報の登録に時間を要する(平均35日強)
2. 相談員が相談を受けながらPIO - NET情報にアクセスできない
(端末が原則として1センターに1台しかない)
3. 古いシステムなので、使い勝手が悪い
(検索に時間がかかる場合がある等)

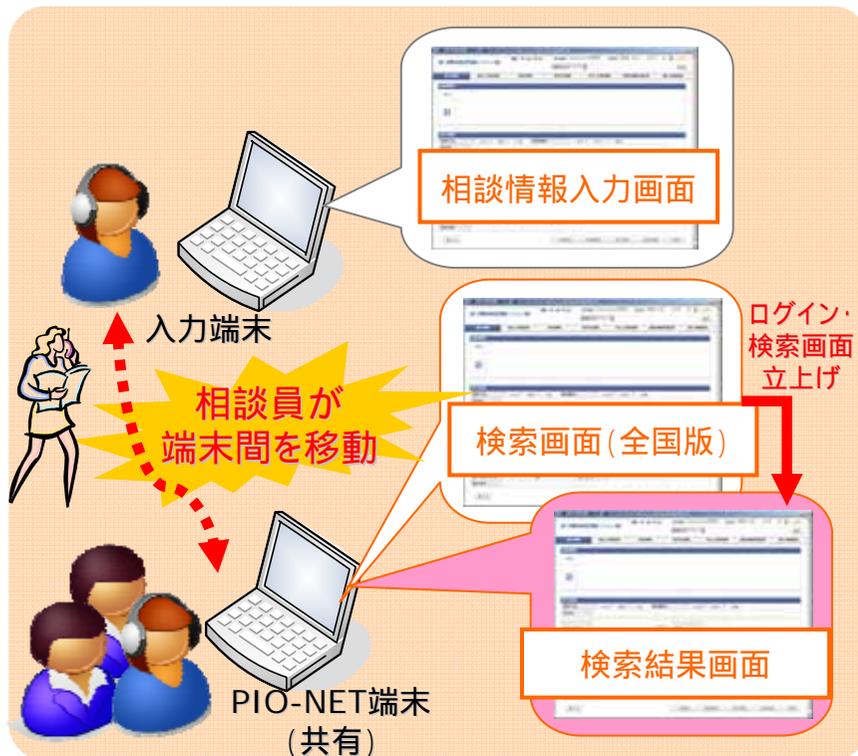
改善策

1. 即日仮登録を実現
リアルタイムで登録処理する仕組みを構築
2. 新端末を全相談員に配備(約3500台程度)
全相談員が常時PIO - NETの検索が可能
3. 使い勝手の相当程度の向上
高速検索を可能とする仕組みの導入等

PIO-NET2010による相談業務の改善

平成21年度以前

相談員に配備されているのは入力端末だけであり、相談情報を検索できるPIO-NET端末は1台しかないので、利用の都度、席を移動する必要があり、相談を受けながら事例検索を行うことはできませんでした。

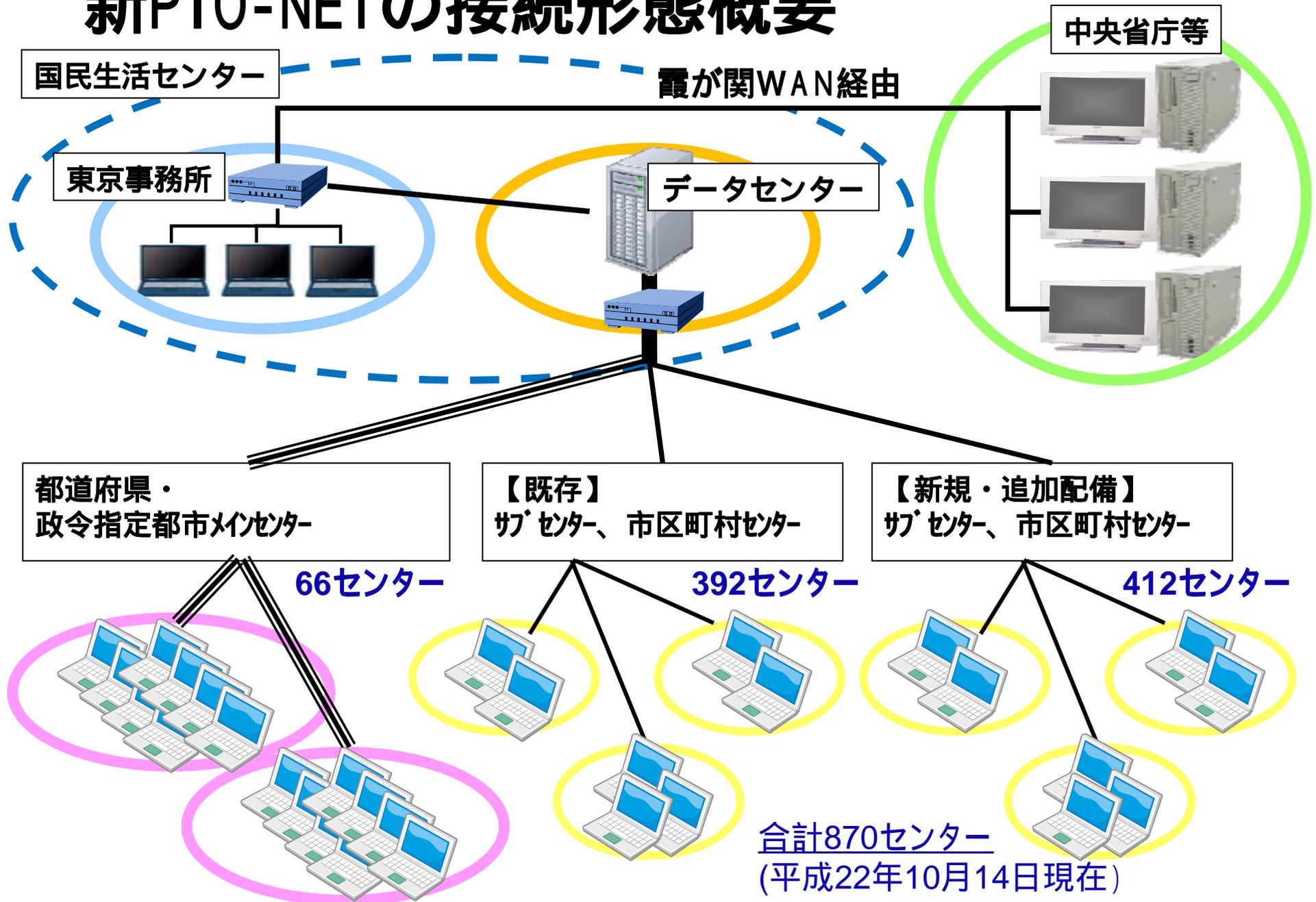


平成22年度以降

PIO-NET2010端末では、相談員は自席で、相談情報入力画面を操作しながら、別画面上で地域や全国の事例の検索・閲覧が可能になりました。



新PIO-NETの接続形態概要



PIO - NET2010における端末配備数

<合計> 配備箇所数 870箇所 配備台数 3,339台

<内訳>

既存配備:

メインセンター 66箇所 861台

市区町村センター等 392箇所 1,572台

新規配備:

市区町村センター等 412箇所 906台

PIO-NET2010二次開発スケジュール

(使い勝手の向上)

1. システム改善要望調査実施(平成22年6月)

2. システム改善項目決定

改善項目の仕分け

すぐできるもの(保守対応)

工数がかかるもの(調達により実施)

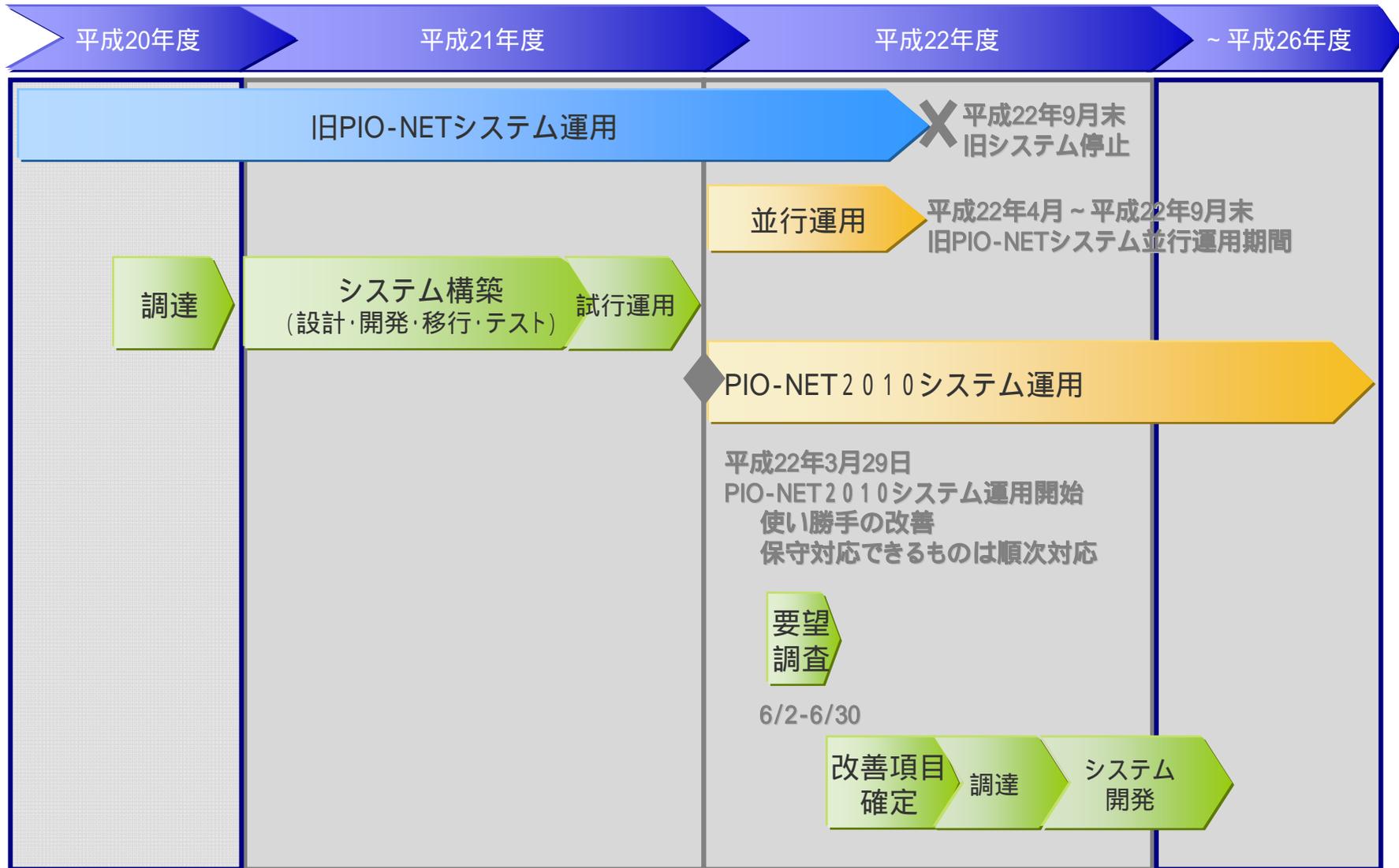
現在のシステムでは対応できないもの

(次期システムでの実現を検討)

3. システム改善の実施

は順次実施。 は次頁参照(詳細スケジュール)

(参考) 詳細スケジュール



「PIO-NETの円滑な運用」への対応状況について（消費者基本計画 施策番号1）

平成22年10月14日
国民生活センター情報部

1. 対応方針

全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の刷新後の運用を円滑に実施するため、新システム稼動に伴い発生した初期トラブルに適切に対処するとともに、各方面からの意見を聴取し、消費生活センターや相談員にとって、入力作業を含め使い勝手のよい仕組みを構築する。

2. 具体的な対応

新システム稼動に伴い発生した初期トラブルへの対応

ネットワーク回線の改善・強化、検索システムの増強、サポートデスクの土日祝日対応の開始等を行い、システムの安定的稼動を実現させた。

各方面から意見を聴取

- ・ 6月に全国のPIO-NET2010 端末設置消費生活センターに対して要望調査を実施し、約半数の消費生活センター(約400ヶ所)から回答が寄せられた。
- ・ 6月～7月に要望項目を直接、消費生活センター職員・相談員からヒアリングを実施した。8月～9月には、改善項目案について消費生活センター職員・相談員からヒアリングを実施した(合計 全国約50ヶ所)。

改善項目の決定とスケジュール

- ・ 要望を踏まえて改修は約200項目を実施することとし、消費生活センターへ説明を行い、着手する。
- ・ 時期は平成22年12月、平成23年3月、平成23年9月の3回に分けて行う予定。
- ・ 早急に対応できる改修については随時実施しており、今後も継続する。

PIO-NE Tの活用に関する懇談会

1 目的

消費者の安心・安全を確保する観点から、消費者安全法の施行に伴い、PIO-NE Tは従来果たしてきた役割に加え、消費者事故等の情報を一元的に集約するための役割も求められている。

このため、PIO-NE T情報の性格・位置付けを整理するとともに、その活用の在り方について検討する。

同時に、地方自治体の消費者行政担当課、国の地方支分部局等にPIO-NE Tを配備するよう関係各所から要望を受けていることから、閲覧できる情報の範囲と併せ、配備の拡大について検討を行う。

2 検討課題

(1) PIO-NE T情報の位置付け

消費者安全法の下でPIO-NE Tが求められる役割

PIO-NE T情報の性格・位置付けの整理

PIO-NE T情報の利活用の在り方

その他

(2) PIO-NE Tの具体的な利活用

想定される利活用の範囲

- ・開設日が週3日以下の相談窓口
- ・都道府県・政令市の消費者行政本課
- ・国の地方支分部局
- ・NITE及びFAMIC以外の独立行政法人
- ・適格消費者団体

各機関において閲覧できる情報の範囲

費用負担、ハード面の制約

PIO-NE Tの活用結果のフィードバック

3 懇談会の在り方

懇談会は、原則として公開で行う。ただし、公開することにより、議論に著しい支障を及ぼすおそれがある場合には公開しないことができる。

資料及び議事録は、懇談会の終了後、その都度ホームページで公表し、懇談会における議論の結果は、最終的に、報告書として取りまとめることとする。

懇談会の事務局は、消費者庁及び国民生活センターが担う。

4 構成員（別紙参照）

消費者庁、国民生活センター、地方自治体、相談員、消費者団体

議題により、P I O - N E Tの利用者及び利用予定者（消費者団体、相談員等）等から意見を聴取する。

5 スケジュール

8月24日 第1回開催

9月10日 第2回開催

11月中 第3回開催予定

以上

PIO - NETの活用に関する懇談会

会員名簿

(敬称略・順不同)

羽藤 秀雄 (消費者庁審議官)

池本 誠司 (消費者庁参与)

品川 尚志 (消費者庁参与)

古畑 欣也 (独立行政法人国民生活センター理事)

玉浦 洋子 (千葉県消費者センター所長)

西山 嘉和 (大阪市消費者センター所長)

柳原 英男 (川崎市消費者行政センター室長)

菅 美千世 (社団法人全国消費生活相談員協会理事長)

阿南 久 (全国消費者団体連絡会事務局長)

唯根 妙子 (社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会)

事務局は、消費者庁及び国民生活センターが担う。

関係各省庁等における P I O - N E T 情報の活用状況について

平成 2 2 年 9 月 1 5 日
消 費 者 庁

本報告は、「国の行政機関への P I O - N E T 端末設置に伴う利用指針等」において、「各省庁は P I O - N E T 情報の法執行への活用状況などについて、定期的に消費者庁に対し報告を行う。また、当該活用状況などは、可能な限り国民生活センター及び地方公共団体に対しても開示することとする。」とされていることに基づき、消費者庁において、関係各省庁等における P I O - N E T 情報の活用状況を四半期ごとに取りまとめ、国民生活センター及び地方公共団体に対して開示するものである。

平成 2 2 年 4 月 ~ 6 月については以下のとおり。

(消費者庁)

消費者庁及び経済産業局において、特定商取引法の執行に係る情報収集として活用（法執行：8 件）

所管 4 業法（宅建業法、旅行業法、割販法、貸金業法）に違反している疑いのある事業者等にかかる相談情報の検索

特定の業界のいくつかの企業の倒産に関する相談の類型ごとの件数の動向を庁内及び関係省庁会議の資料で活用。

特定の業者に関する相談の内容の状況を確認するため。

特定の業界に関する相談の業者ごと・年ごとの件数の動向を庁内の資料に活用。

特定の一般的な商品に関する事故情報（危害・危険）の有無の検索結果を庁内幹部への説明資料に活用。

景品表示法違反被疑事案に係る苦情相談情報の有無の検索に利用

消費者安全法第 12 条第 2 項に基づく消費者庁への消費者事故情報等の通知を確認

消費者庁に寄せられた消費者事故等に関する情報の関連情報の検索

(内閣府)

消費者委員会における情報収集に活用。

(警察庁)

悪質業者等に関する苦情・相談情報の有無等を検索

生活経済事犯(食の安全事犯、健康侵害事犯、ヤミ金融事犯、特定商取引等事犯、資産形成事犯)取締りのための検討資料として活用

(金融庁)

個別業者に関する貸金業法違反(疑い)の苦情相談情報の有無の検索。

いわゆる集団投資スキームを利用した法令違反(疑い)の苦情相談情報の有無の検索。

金融商品取引法違反(疑い)の苦情相談情報の有無の検索。

未公開株に関する事故情報(危害・危険)の有無の検索。

(総務省)

利用なし。

(財務省)

酒に関する事故情報(危害・危険)の有無の検索

執務参考として、酒に関する死亡・重篤及び危害情報について継続して監視を行っている。

(厚生労働省)

毎週、死亡・重篤情報及び一定の検索条件によるP I O - N E T情報の検索を行っている。

死亡・重篤情報及び一定の検索条件によるP I O - N E T情報以外にも、必要に応じて、適宜P I O - N E T情報の検索を行い、業務の参考としている。

(農林水産省)

食品、農機具、農薬に関する事故情報(危害・危険)の検索(毎日)

(死亡・重篤事故の場合は、省内関係部署へ情報提供)

商品取引に関する相談情報の検索(週1回)

口蹄疫関連の消費者相談の把握のための検索

(経済産業省)

特定商取引法、海外商品市場における先物取引の受託等に関する法律、商品取引所法違反(疑い)の苦情相談情報の有無を検索した。

国民生活センターにP I O - N E T情報の提供を依頼した(1回)。

割賦販売法の運用方針に係る参考資料として活用した。

本省及び地方局において、割賦販売法の執行に係る情報収集として活用した。

(国土交通省)

各種苦情相談情報の有無の検索等

(独立行政法人製品評価技術基盤機構)

に関する事故情報(危害・危険)の有無の検索

[品目]	[メーカー名]
1. 自転車	メーカー不問
2. プリンター	キヤノン
3. 防虫スプレー	ライオン
4. 枕	メーカー不問
5. 下着	メーカー不問

6 . 折り畳み式自転車	メーカー不問
7 . テレビ	三洋電機
8 . 空気清浄機	ダイキン
9 . 携帯電話	NTTドコモ
10 . ヘアアイロン	テスコム電機
11 . 温水便座	アイシン、I N A X
12 . フライパン	メーカー不問
13 . イヤホンマイク	丸七
14 . オイルヒーター	メーカー不問
以上	

(独立行政法人農林水産消費安全技術センター)

食品の品質及び表示等に関する相談情報、並びに食品等による事故情報(危険・危害)の検索。