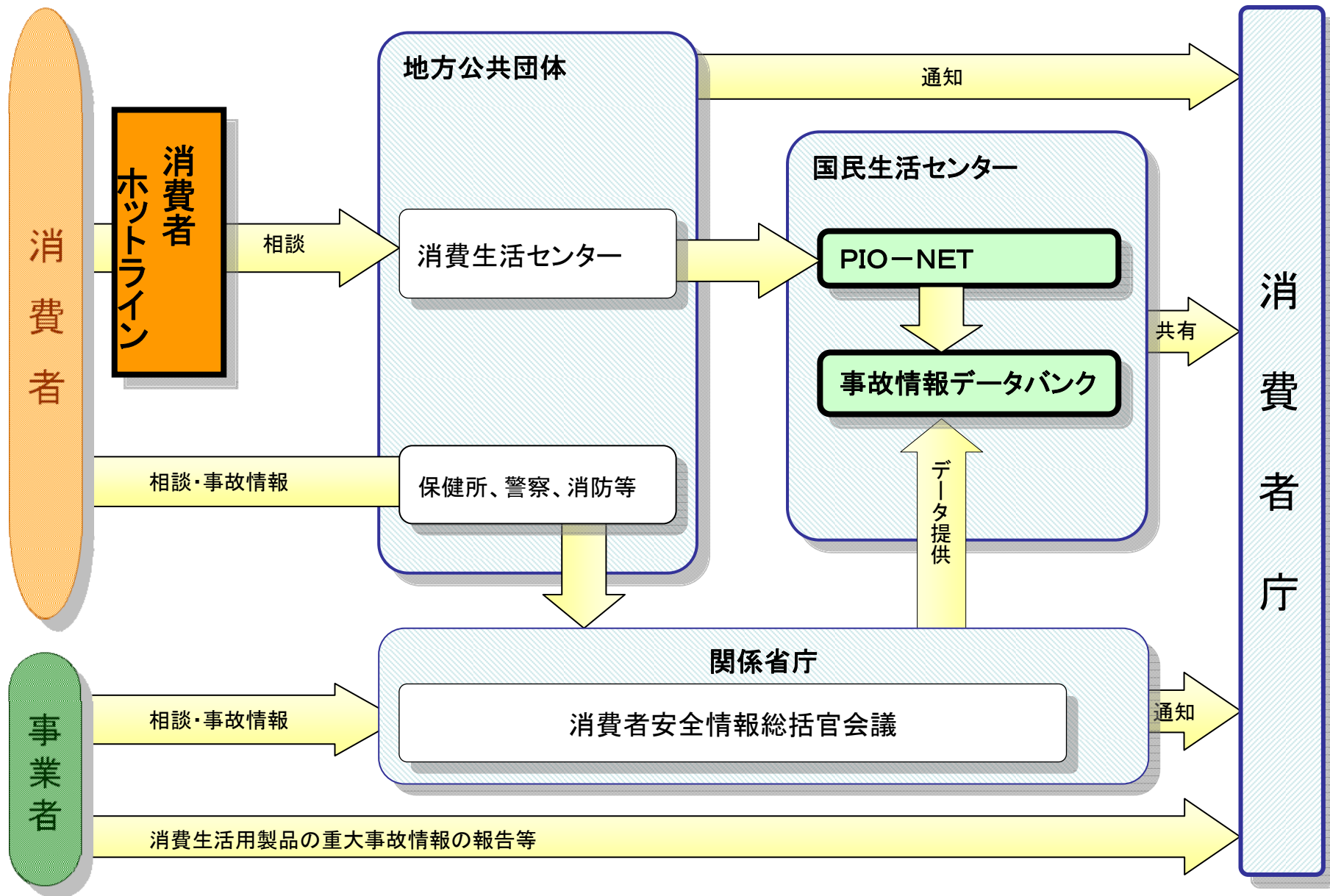


第5回地方消費者行政専門調査会 説明資料

平成22年8月30日

消費者庁

消費者行政における情報の主な流れ



PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)について

1. PIO-NET(「パイオ・ネット」、全国消費生活情報ネットワーク・システム)導入に係る経緯

- 第一次オイルショック時の混乱を回避するため、情報を消費生活センターに流し、消費生活センターから地域の消費者に情報伝達を行うための情報伝達網として、ファクシミリによる全国ネットワークを構築したのがPIO-NETの始まりである。
- 昭和59年、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を収集・蓄積し、消費者への情報提供などに活用する現在のPIO-NETの基礎となる運用を開始した。
- 平成22年4月、苦情相談情報の収集期間の短縮と分析能力の向上を図るため、PIO-NETを刷新、円滑な実施を図っている。

2. PIO-NETの概要

- 各自治体で設置されている消費生活センター毎において、受け付けた消費生活相談員からの苦情相談情報に関する記録が整理され、保存されている。
- この記録を「相談情報」として、収集・蓄積するために構築したオンラインシステムが、「全国消費生活相談情報ネットワーク・システム(PIO-NET)」。年間約100万件の情報を蓄積

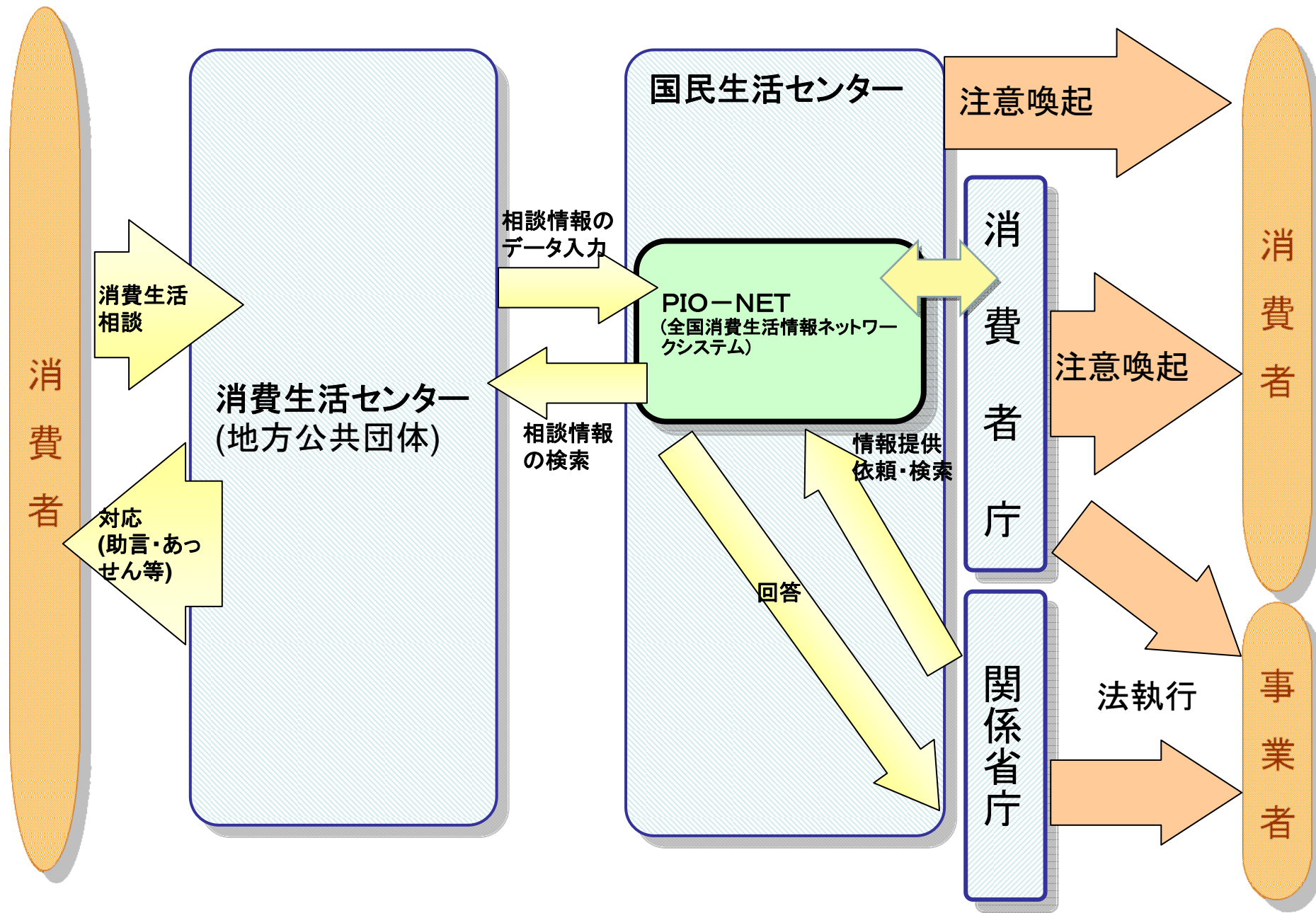
3. 目的

- 自治体(消費生活センター)の消費生活相談業務に対する支援
- 法執行への活用など行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止を図る
- 国・地方公共団体の消費者政策の企画・立案及び国民・住民への情報提供

4. その他

- 平成20年度第二次補正予算にて措置した交付金をもとに、端末機の購入経費などの必要経費について、国民生活センターが全額を負担し、地方自治体でのPIO-NET設置を支援している。
- 現在、871箇所の消費生活センター等(平成22年8月16日現在)のほか、12の国の機関等に配備されている(平成22年4月1日現在)

消費生活相談情報の活用(PIO-NETを中心として)



PIO—NET配備状況

1. 地方公共団体におけるPIO—NET端末設置状況(平成22年8月16日現在)

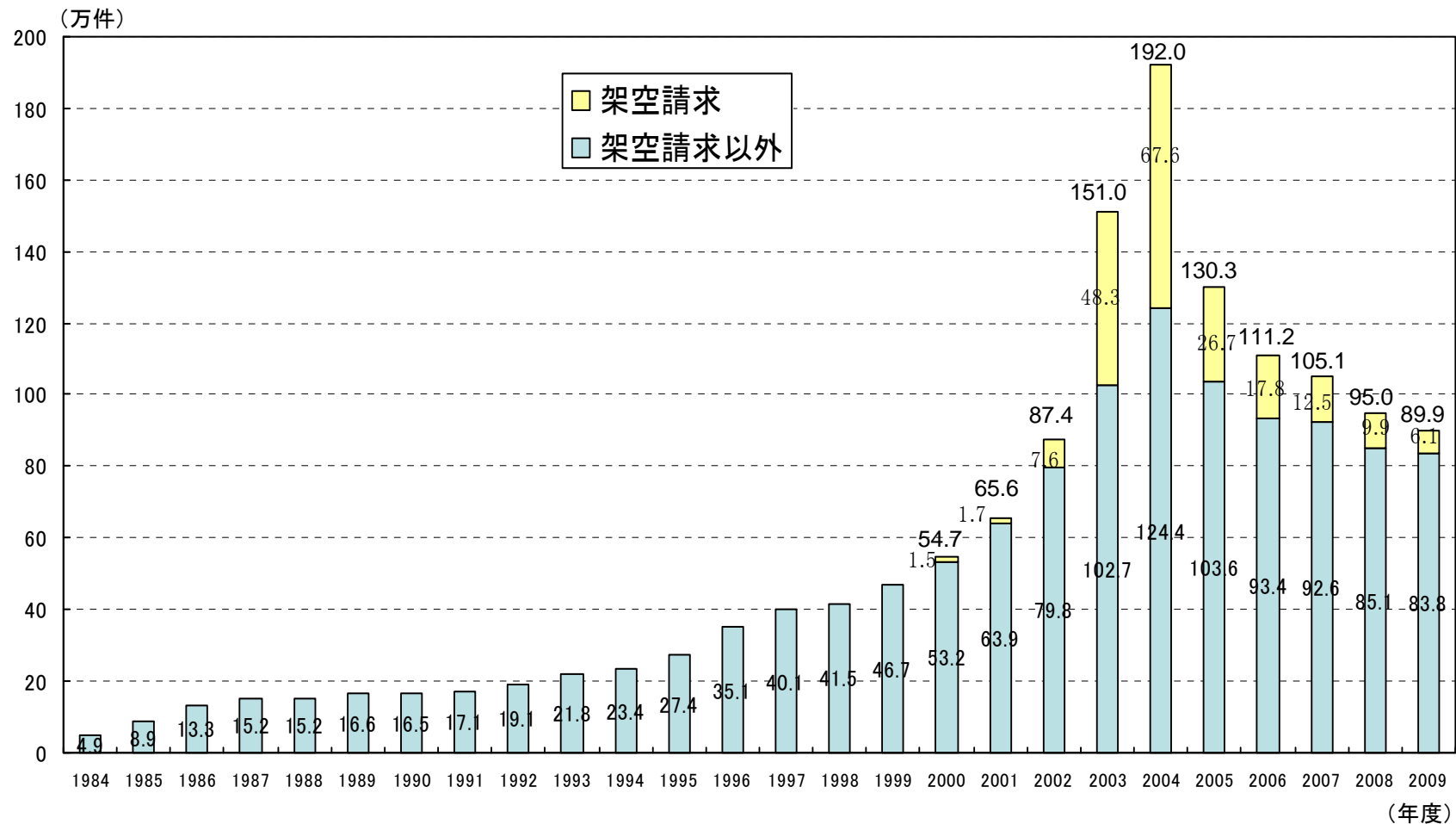
	都道府県	政令市	その他の市区	町村	合計
箇所数 (合計)	125	29	582	135	871

2. 国の機関等におけるPIO—NET端末設置状況(平成22年4月1日現在)

省庁名等	
内閣府	厚生労働省
警察庁	農林水産省
金融庁	経済産業省
消費者庁	国土交通省
総務省	(独)製品評価技術基盤機構
財務省	(独)農林水産消費安全技術センター

消費生活相談の件数推移

- ① 消費生活相談情報の総件数は、約90万件で減少傾向。
- ② 「架空請求」の相談は激減するも、「架空請求」以外の相談の減少率は鈍化している。



各機関から国民生活センターへのPIO-Net資料請求状況

平成22年3月末現在

	検索依頼	情報公開	(その他)	中央省庁等(事業者検索依頼時は事業者数でカウント)									法令照会					取材			
	計	受付総数	情報提供規程0条6項	依頼総数	消費者庁	金融庁	公正取引委員会	経済産業省	地方産業局	農林水産省	その他省庁	国会	照会総数	適格消費者団体	警察	裁判所	弁護士会	取材総数	新聞	TV・ラジオ	その他
H21年度	3,804	1,083	36	715	506	23	0	31	0	0	80	75	694	52	251	41	350	1,276	789	316	171
H20年度	3,402	942	65	929	351	75	0	59	0	2	44	398	466	35	184	9	238	1,000	641	264	95
H19年度	5,321	783	87	2,789	124	28	59	1,416	153	817	146	199	373	16	136	19	202	1,289	778	358	153

※1 中央省庁等の「消費者庁」は09年8月までは「内閣府」の件数を記載。

※2 中央省庁には、平成19年12月より順次PIO-Net端末機を設置済。