

地方の消費者行政の充実・強化のための  
情報の収集・分析及び情報提供のあり方  
(論点)

平成 22 年 8 月  
消費者委員会事務局

論点 1 地方消費者行政における情報ネットワークの位置づけ

- (1) 消費者からの相談、苦情を広く集め、集約、分析、共有することで、個別相談の処理、注意喚起・啓発、法制度の運用、政策・制度の企画立案など消費者行政の各分野に役立てることができる。このような情報ネットワークを強化することは、今後ますます重要となるのではないか。
- (2) 情報ネットワークには、地方レベルで運用されているもの、分野別に運用されているものなど、種々あるが、全国各地をつなぐ基幹的ネットワークとして、PIO-NET を位置づけ、その価値をさらに高めていくべきではないか。
- (3) 情報ネットワークの構築、運用における国と地方の役割分担はどうあるべきか。また、消費者庁と国民生活センターとの役割分担はどうあるべきか。

論点 2 情報の収集

- (1) 地方における情報収集拠点として、消費生活センターの設置を進めるべきではないか。
- (2) PIO-NET が置かれていない相談窓口で受け付けられた相談に関する情報をネットワークの中にどのように取り込んでいくべきか。
- (3) 地方の消費者行政担当部署に、その地方内の情報が集約される仕組みが重要ではないか。他の行政部門に入る消費者問題に関する情報が消費者行政担当に流れるような仕組みをどう作り上げるか。

論点 3 情報の分析

- (1) 国民生活センターは全国的な観点から、被害が急増している事例や悪質商法の新たな手口などの分析を行っているが、さらにきめ細かい調査分析を行う必要はないか。
- (2) 地方においてその地方の特徴に応じた分析を行うことが必要ではないか。
- (3) 地方において商品等の事故に関する情報を分析するための専門性を確

保する必要があるのではないか。

#### 論点4 情報の提供、共有、活用

- (1) 国、地方を通じた行政内部の情報共有を双方向で進め、的確な相談対応、法執行及び政策の企画立案につなげるべきではないか。
  - ① 国民生活センターは現場の相談員向けの情報提供を行っているが、国としてさらに積極的な情報提供はできないか。
  - ② 地方独自にメーリングリストなどを作って情報共有を行っているところもある。このような取り組みをさらに進めるべきではないか。
- (2) 消費者向けの情報提供をさらに効果的に行うには、地域の消費者団体等のネットワーク、福祉部門のネットワークを活用するなどさらなる工夫が必要ではないか。
- (3) 適格消費者団体の活動支援のための情報提供はいかにあるべきか。

#### 論点5 PIO-NET の利用価値の向上

- (1) PIO-NET の活用範囲（用途、利用者）が拡大しているが、これに応じた設置の基準についても見直していく必要があるか。
- (2) PIO-NET への迅速、的確な情報入力をどのように支援するか。
- (3) PIO-NET に入力される情報、閲覧できる情報の内容をさらに広げ、利用価値を高めていくためにはどのような環境整備が必要か。

## 【参考1】

### ■ 苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書（内閣府国民生活局 平成19年3月）（14ページ～）（抜粋）

むすび

－ 苦情相談情報の共有化に向けて－

（略）

消費生活センターから国への一方的な情報提供にとどまらず、国の行政機関に寄せられる専門分野の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ることが可能になるようにしていくべきである。このため、将来的には、苦情相談情報や、消費生活センターの相談に役立つ情報も入力し、共同で利用できるような仕組みを検討していくことが望まれる。

## 【参考2】

### ■ 消費者契約法（平成十二年五月十二日法律第六十一号）

（適格消費者団体への協力等）

第四十条 独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体は、内閣府令で定めるところにより、適格消費者団体の求めに応じ、当該適格消費者団体が差止請求権を適切に行使するために必要な限度において、当該適格消費者団体に対し、消費生活相談に関する情報で内閣府令で定めるものを提供することができる。

2 前項の規定により情報の提供を受けた適格消費者団体は、当該情報を当該差止請求権の適切な行使の用に供する目的以外の目的のために利用し、又は提供してはならない。

### ■ 消費者契約法施行規則（平成十九年二月十六日内閣府令第十七号）

（情報の提供の請求）

第三十条 法第四十条第一項の規定による情報の提供を受けようとする適格消費者団体は、次に掲げる事項を記載した申請書を独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体に提出しなければならない。

- 一 当該適格消費者団体の名称及び住所並びに代表者の氏名
- 二 差止請求に係る相手方の氏名又は名称及び住所
- 三 申請理由
- 四 提供される情報の利用目的並びに当該情報の管理の方法及び当該情報を取り扱う者の範囲
- 五 希望する情報提供の範囲
- 六 希望する情報提供の実施の方法

2 前項第三号の申請理由には、当該適格消費者団体が収集した情報の概要その他の申請

を理由づける事実等を具体的に記載しなければならない。

- 3 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、第一項の申請書の提出があった場合において、当該申請に相当の理由があると認めるときは、次条第一項各号に定める情報のうち必要と認められる範囲内の情報を提供するものとする。
- 4 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供をするに際しては、当該消費生活相談に関する情報が消費者の申出を要約したものであり、事実関係が必ずしも確認されたものではない旨を明らかにするものとする。
- 5 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供をするに際しては、利用目的を制限し、提供された情報の活用の結果を報告することその他の必要な条件を付することができる。
- 6 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、第一項の申請に係る情報が、法第四十条第二項の規定又は前項の規定により付そうとする制限又は条件に違反して使用されるおそれがあると認められるときは、当該情報を提供しないものとする。
- 7 独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体は、情報の提供に当たっては、消費生活相談に係る消費者に係る個人情報の保護に留意しなければならない。

(国民生活センター等が提供する情報)

第三十一条 法第四十条第一項の内閣府令で定める情報は、次の各号の区分に従い、それぞれ当該各号に定めるとおりとする。

- 一 独立行政法人国民生活センター 消費生活相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワーク・システム（消費者の被害に迅速に対処するため、独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体が、オンライン処理の方法により、消費生活に関する情報を蓄積し、及び活用するシステムであって、独立行政法人国民生活センターが管理運営するものをいう。本項において同じ。）に蓄積されたもののうち、全国又は複数の都道府県を含む区域を単位とした情報（都道府県別の情報その他これに類する情報を除く。）
  - 二 地方公共団体 消費生活相談に関する情報で全国消費生活情報ネットワーク・システムに蓄積されたもののうち、当該地方公共団体から独立行政法人国民生活センターに提供（都道府県を経由して行われる提供を含む。）された情報（以下本号において「当該地方公共団体に係る情報」といい、他の地方公共団体から独立行政法人国民生活センターに提供（都道府県を経由して行われる提供を含む。）された情報のうち、当該地方公共団体が当該地方公共団体に係る情報と併せて法第四十条第一項の規定による情報の提供を行うことを適当と認め、かつ、当該他の地方公共団体の同意を得ることができたものを含む。）
- 2 前条及び前項の規定は、独立行政法人国民生活センター又は地方公共団体が、法以外の法令（条例を含む。）の規定により同項各号に定める情報以外の情報を提供することを

妨げるものではない。

(書面の記載事項)

第三十二条 法第四十一条第一項（同条第三項 において準用する場合を含む。以下この条において同じ。）の内閣府令で定める事項は、次のとおりとする。

- 一 名称及び住所並びに代表者の氏名
  - 二 電話番号及びファクシミリの番号
  - 三 被告となるべき者の氏名又は名称及び住所
  - 四 請求の年月日
  - 五 法第四十一条第一項の請求である旨
  - 六 請求の要旨及び紛争の要点
- 2 法第四十一条第一項の請求においては、できる限り、訴えを提起し、又は仮処分命令を申し立てる場合における当該訴えを提起し、又は仮処分命令を申し立てる予定の裁判所を明らかにしなければならない。