

1. P I O - N E Tの経緯

〔分権的・分散処理システムの時代〕

1984(昭和59)年ごろ 都道府県・政令市センターに設置（機器リース料は国1/2 自治体1/2）

目的は、各地の消費生活センターの相談業務への支援（受付状況・処理結果の情報交換）

相談担当者が相談カードを書き、それをキーパンチャーが入力（入力経費は国が交付）

各地センターの端末機に情報登録後、国民生活センターのホストコンピュータにデータを伝送。

①相談受付、相談カードに記入→③記入内容チェック・修正→④センター管理職決裁→⑤キーパンチ→⑥国センへデータ伝送→⑦検索可能

自治体は、端末機の内容（オフライン検索）と、国センの登録内容（オンライン検索）を利用可能

1998(平成10)年ごろ 第一次設置拡大と県域ネット化

おおむね人口10万人以上の市センターに端末機を設置。県に県域サーバを設置。

市は端末機に情報登録後、県にデータ伝送。県は件数チェックをして県域サーバに情報登録後、国センにデータ伝送。

①相談受付、相談カードに記入→③記入内容チェック・修正→④センター管理職決裁→⑤キーパンチ→⑥県にデータ伝送→⑦県から国センにデータ伝送→⑦検索可能

自治体は、県域サーバの登録内容（地域版）と国センの登録内容（全国版）を利用可能

当時の情報メニュー（自治体への支援）と、2000年代に生じた削減状況

①相談情報	→	△ ※斡旋率の低下等により参考にならない
②危害情報	→	
③判例情報	→	中断
④商品テスト情報	→	消滅
⑤商品テスト機関情報	→	消滅
⑥生活問題専門家情報	→	消滅

国の情報収集の拡充が最優先され、自治体への支援機能は年々低下

2005(平成17)年 直接作成システム（即時入力システムと直接入力システムの総称）導入

（機器リース料は国10/10、入力経費は自治体10/10）

キーパンチャーを廃止。相談担当者が端末機に向かって相談内容を入力

①相談受付、画面に入力→③入力内容チェック・修正→④センター管理職決裁→⑤県にデータ伝送→⑥県から国センにデータ伝送→⑦検索可能

当時の相談情報の保有状況

市の端末機（伝送）→ 県の県域サーバ（伝送）→ 国センのホストコンピュータ

その市の相談情報を蓄積

その県の相談情報を蓄積

全国の相談情報を蓄積

〔集権的・情報吸い上げシステムの時代〕 P I O - N E Tの目的は国の情報収集装置に変質

2007(平成19)年 中央省庁（10府省）に、P I O - N E T端末機を設置し、検索可能に

（自治体の本課には設置されない）

2010(平成22)年 P I O - N E T刷新（最適化計画の実施）と第二次設置拡大

国が早期に相談受付情報を把握するため、3月末、P I O - N E Tの刷新が行われた

①相談受付、端末機から国センのデータセンタの画面に向かって書き込み→②入力内容チェック・修正→③センター管理職決裁→④県センターの内容チェック・修正・本登録→⑤検索可能原則、市や県はデータを持たず、相談者の住所氏名年齢電話番号も含め、データセンタに蓄積週4日以上相談窓口でP I O - N E Tを設置。874箇所3346台（2010年7月）

現在の相談情報の保有状況

市	県	国セン委託業者のデータセンタ
入力するだけ	入力するだけ	→
相談情報保有せず	相談情報保有せず	→
		全国の相談情報を蓄積

2. P I O - N E Tにおける国－自治体関係の改善の必要

自治体の消費者行政の疲弊の原因の一つは、P I O - N E T業務にある

(1) 業務内訳	相談の聴取・解決	入力項目を追加聴取	データ入力	データ訂正	管理者決裁
----------	----------	-----------	-------	-------	-------

本来の相談業務 P I O - N E Tに起因する膨大な追加的業務。国から支払はない

(2) 広報・議会対応のための統計手段としては、エクセルがあればP I O - N E Tなくても充分

(3) P I O - N E Tは、国－自治体関係において、きわめて片務的

自治体受付相談情報→国	現在、約94万5000件（2008年度実績）	片務的
国（国セン）受付相談情報→自治体	現在、約5000件（2008年度実績）	
国から自治体への支援情報	現在、ほぼ消滅（前頁参照）	

(4) 国は片務的状况を解消するため、自治体からの情報提供に対する反対給付を行う必要がある

①経費面 P I O - N E Tに起因する追加的な情報取得、入力、訂正等に関する時間を試算

作業時間	入力項目の追加聴取	5～10分	苦情1件あたり 45分～75分を費やしている
	画面入力	15～25分	
	データチェック	15～20分	
	データ訂正	5～10分	
	管理者決裁	5～10分	

苦情1件あたり平均60分とみて、年間94万5000件で94万5000時間を費やしている
年2000時間勤務の職員に換算すると、945000時間÷2000時間＝472.5人分の業務量を自治体に行わせ、国はタダで情報を取得しているが、この対価を自治体に支払う（過去への遡及をどうするか？ 対価は入力字数に応じて計算するか？）

②情報面 自治体に対する、相談業務を支援する情報提供を復活させる

自治体の要望を調査後、消費者庁が収集した情報をP I O - N E Tに入力する
たとえば、P I O - N E Tの検索画面の「事業者名」欄に会社名を入れれば、国が提供した次のような情報が提示され、自治体の相談の参考になるようにする

- ・消費者事件摘発時の各地の警察署の記者クラブ向けの発表文を警察庁から収集
- ・信用調査会社（帝国データバンク等）と一括契約した企業情報・倒産情報
- ・規制行政分野における行政処分を発表文を各省庁から収集

〔 景品表示法、J A S法、家庭用品品質表示法、食品衛生法、消費生活用製品安全法、有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律、特定商取引法等 〕

3. 消費者安全法の「重大事故等」の通知制度における国－自治体関係の改善の必要

具体的には、消費者庁が定めた「消費者安全法の解釈に関する考え方」により、「消費者事故等情報通知様式」が使われることが多い

しかし、消費者庁は自治体に立証責任を課している

例：「治療期間30日以上を示す診断書を添付してほしい」

消費者が医師の診断書代を払えなかったため、診断書が取れない

「事故状況を確認してほしい」

A市の市民がB市で重大事故に遭遇しA市のセンターに相談したので消費者庁に通知。消費者庁はA市に対して遠隔のB市の現場を確認に行くように指示

診断書費用、出張旅費、人繰りなどから、立証ができずに、通知を取下げ事例が続出

国の調査員が出張して重大事故の該当性を調査・確認する仕組みを作るべき

4. 消費者安全法の「都道府県知事の措置要請」制度における国－自治体関係の改善の必要

消費者庁が定めた「消費者安全法の解釈に関する考え方」には記載が欠落

具体的な手順を明示する必要がある。また、市町村長にも要請権限を付与すべき