

情報の収集・分析及び情報提供のあり方について

2010年8月30日

オブザーバー 池 本 誠 司

<論点1>相談情報・事故情報の収集体制をどのように充実させるか

(1) PIO-NETの配置箇所をどこまで拡大するか

(基本的視点)

①PIO-NETの役割が、当初の消費生活相談処理の支援（相談員の情報交換）の目的から、被害拡大防止のための事業者規制等の法執行への活用、消費者行政の企画立案・消費者への情報提供への活用と拡大している（国民生活局；平成19年3月付「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書」5頁）。

⇒こうした用途を承認し、さらに促進してよいのではないか。

②他方で、消費生活センターに相談する消費者にとって、秘密が堅く守られているという高度の信頼関係を確保できるよう、情報提供先の範囲や情報管理の条件を慎重に検討すべきではないか（同報告書7頁以下）。

⇒PIO-NETには、相談者の氏名・住所等の個人情報登録されていないが、報道情報等との照合により特定できる可能性や、当該事業者にとっては特定できる可能性があり、情報を利用する際、相談者の保護に配慮が必要。

(2) 相談情報のさらなる集約・共有化に向けて

①消費生活センターから国や関係機関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（注；例えば、金融庁、総務省、経産省、農水省等）についても、消費者庁における問題分析や消費生活センターにおける相談処理の参考情報として活用できるよう、相談情報の共有化を進めることが必要ではないか（同報告書14頁に提言あり）。

⇒消費者庁の下でこの点も具体的に推進して欲しい。

<論点2>消費者庁と国民生活センターにおける情報の適切な分析のシステムはどうあるべきか

(1) 消費者事故情報の集約・分析・提供の実情

①「重大事故情報」は、地方公共団体や関係省庁から消費者庁に通知すべきものとされ（消費者安全法12条1項）、消費者庁が分析を行い、被害防止のため公表でき（同法13条、15条）、必要に応じて関係省庁に指示できる。

②その他の「消費者事故情報」（契約被害情報・軽微事故情報等）は、被害拡大のおそれがあるとき通知すべきものとされ（12条2項）、日常的には相談情報をPIO-NETに入力することで足りるものとされている。

③国民生活センターは、PIO-NET情報について相談員向け分析・情報提供と消費者向け分析・情報提供を実施している。

⇒消費者庁と国民生活センターの情報分析に重複がないかとの問題指摘あり。

（2）効率的な情報分析システムの確立を

①「重大事故情報」は、PIO-NET情報以上に最新の情報が集約されるしくみになっており、消費者庁において、専門家を含む情報分析会議の開催、商品テスト機関の優先的活用等による情報分析の水準を一層向上すべきではないか。

⇒NITE、FAMIC等の商品検査機関を消費者のために必要と認めた商品事故原因究明に優先的にテストできる依頼関係を構築すること。

⇒分野別事故原因究明機関のほかに、隙間事案を含む総合的な事故原因究明体制を独自に組織し運営すること。

②その他の消費者事故情報は、法制度的には、地方自治体から消費者庁に通知すべきものとされ、PIO-NET入力をもって通知したものとみなすものであるから、消費者庁が取引被害情報についても常時把握・分析し、重大事故情報を取り上げ分析・公表・措置要請を行うべきところである。

しかし、現実には、PIO-NET情報は消費者からの一方的な申出情報だけのものが多く、特に契約被害分野は適法な契約（合意）か違法・無効な取引被害かの線引きが困難な場合が多い。そこで、苦情相談の件数の評価とともに、相談員があっせん交渉を通じて消費者と事業者の意見を聴取しつつ正確な実態を把握することが重要である。

そこで、その他の消費者事故情報（PIO-NET情報）については、国民生活センターが専門家を含む情報分析会議を開催するなどして、(A)相談員向け分析・情報提供と消費者向け分析・情報提供を併せて恒常的に行うこと、(B)その中から「重大事故」を発見したときは直ちに消費者庁に通報し対応を求めること、とするのが効率的ではないか。

③両者の連携を強化するため、消費者庁の情報分析会議に国民生活センター担当者がオブザーバーとして参加し、国民生活センターの情報分析会議に消費者庁の担当者がオブザーバーとして参加することが必要ではないか。

＜論点3＞収集・分析された情報を消費者に迅速・適切に提供するためにどうすべきか。

- ①商品事故の分野では、客観的に発生した結果の重大性や件数から「重大事故」に当たるかどうかを判定し、公表対象事案を判別することができる。必要に応じて、原因究明機関で対象商品を調査・テストすることに結びつけることが望ましい。
- ②これに対し、取引被害の分野は、適法な合意か違法な被害かの線引きが勧誘行為の内容に左右されるため、事後的な検証が困難であるという問題がある。また、苦情相談情報は消費者からの一方的な申出内容であるため、正確性が確認されていないという問題もある。
- ③しかし他方で、国土交通省の「自動車不具合・リコール情報」のサイトには、ユーザーからの申出情報がメーカー名、車種を含めて公開されている。その際、下記のような記載が付されている。

・車両の不具合状況については、ユーザーからの申告内容を要約したものですので、申告内容の事実関係については国土交通省では責任を負いかねます。
・車両不具合情報には、設計・製造に起因するものに限られておらず、整備不良やユーザーの使用ミスなど他の要因に起因する可能性があるものも含まれます。

つまり、情報の信用性に関する客観的な評価のコメントを付して掲載する方法を採用している実例である。

- ④そこで、取引被害分野については、消費者からの一方的な申出にとどまる案件と、相談員が事業者とのあっせん交渉を通じて事業者の主張も聴取した案件とを区別して、事業者の主張も聴取したあっせん事案を対象として、苦情内容の重大性（罰則対象違反行為等）、苦情相談件数の多発性、事業者の対応状況の問題性、被害拡大のおそれ等から、公表対象とすべき「重大事故」の要件を設定することが可能ではないか。公開に際し事業者の反論も含めて公開すること
でよい。

衆議院付帯決議第11項、参議院第15項

消費生活に係わる事故に関する情報は、国民共有財産であるとの認識に基づき、消費者庁を含む関係省庁は、消費者事故等に関する情報について、個人情報保護に配慮しつつ、十分な開示を行うこと。