



消費生活相談のPIO-NETへの 入力と活用について

独立行政法人国民生活センター

情報管理部

相談情報部



PIO-NET（パイオネット）データとは

- PIO-NETデータは、全国統一ルールに従って、消費者の主張を客観的に要約したものを
入力し、管理者の決裁・承認を
経て、登録される。

相談処理の流れ（国民生活センターの例）

1. 相談受付【相談者の属性確認（氏名・年齢・連絡先・性別・職業）】
2. 相談者からの聞き取り、契約書・資料・パンフレット等の確認

- ①いつ誰からどんな電話があったか、いつ、誰が訪問してきたか
- ②どんな話があったか、何を勧められたか（事業者名と自分の氏名を明確に名乗ったか、電話、訪問の目的を告げたか）
- ③事業者名、契約者名、料金等契約内容の確認
- ④支払手段は何か（現金払いか、クレジット払いか等）
- ⑤契約書面等、担当者の名刺、カタログ等はあるか
- ⑥契約の動機は何か
- ⑦相談者の主訴
- ⑧現在の状況（解約を伝えたか、事業者の対応等）
- ⑨当センターに求めることは何か

3. 相談者の自主交渉が可能であれば、自主交渉の際の助言を行う
4. 自主交渉が困難な場合、相談者から自主交渉の結果が不調として、当センターから事業者への問い合わせを希望した場合は、当センターが事業者への取次ぎを検討する。取次ぎをすると判断した場合は相談者に経緯文の作成と契約関連資料の送付を求める。
5. 相談者が経緯文に自らの希望を書き加えて、関係事業者に送付する。
6. 当センターから関係事業者に問い合わせ、相談者の希望を伝える。
7. 相談者、事業者双方の主張を取り次ぎながら解決を目指す（あっせん）。
8. 事業者からの提案を相談者に伝える。
9. 相談者の判断（受け入れる or 受け入れない）



苦情・問合せ・要望

(1) 苦情：消費者苦情が発生している相談

●相談者の当初の申し出が問合せをしてきたような相談であっても、背景に問題性があれば、「問合せ」ではなく「苦情」に区分する。

例1)母が昨日訪問してきた業者に浄水器の購入契約書面に署名・捺印して渡したようだ。書面はもらっていないと思う。どうすればよいか

例2)家庭教師の勧誘電話があり自宅に来てもらって詳しい説明を聞いた。夜遅くまで帰ってくれず申し込んだがこの事業者の相談はあるか

●本人に明確な不平・不満がなく、実害が発生していなくても、既に消費者問題が発生している、あるいは発生するであろうと消費生活センターが判断した場合は「苦情」に区分する。

例3)自宅に国の消費生活関連機関を名乗り、漏えいした私の個人情報の抹消をするという電話があった。信用できるか。



苦情・問合せ・要望

(2) 問合せ：消費者苦情が発生していない相談

- 例1) 中古販売のチケットショップで電車の乗車券を購入しようと思っているが、もし使用しなければ、返品は可能か。
- 例2) 友人に金を貸したが返してもらえない。どうしたらよいか。

(3) 要望：「苦情」、「問合せ」以外の要望のみの相談

- 例1) 国の消費生活相談窓口は通話料無料ダイヤルにすべきだ。
- 例2) 振り込め詐欺被害の減少のために電話の受信拒否などの方法が様々ある。周知することを提案したい。罰則など法改正をしてほしい。



PIO-NETとは

- 国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと
- 正式名称は「全国消費生活情報ネットワーク・システム」
- PIO-NETは愛称で、Practical Living Information Online Network System の頭文字から
- 1984年から運用開始
- 現在、接続している消費生活センター数 約1,000箇所

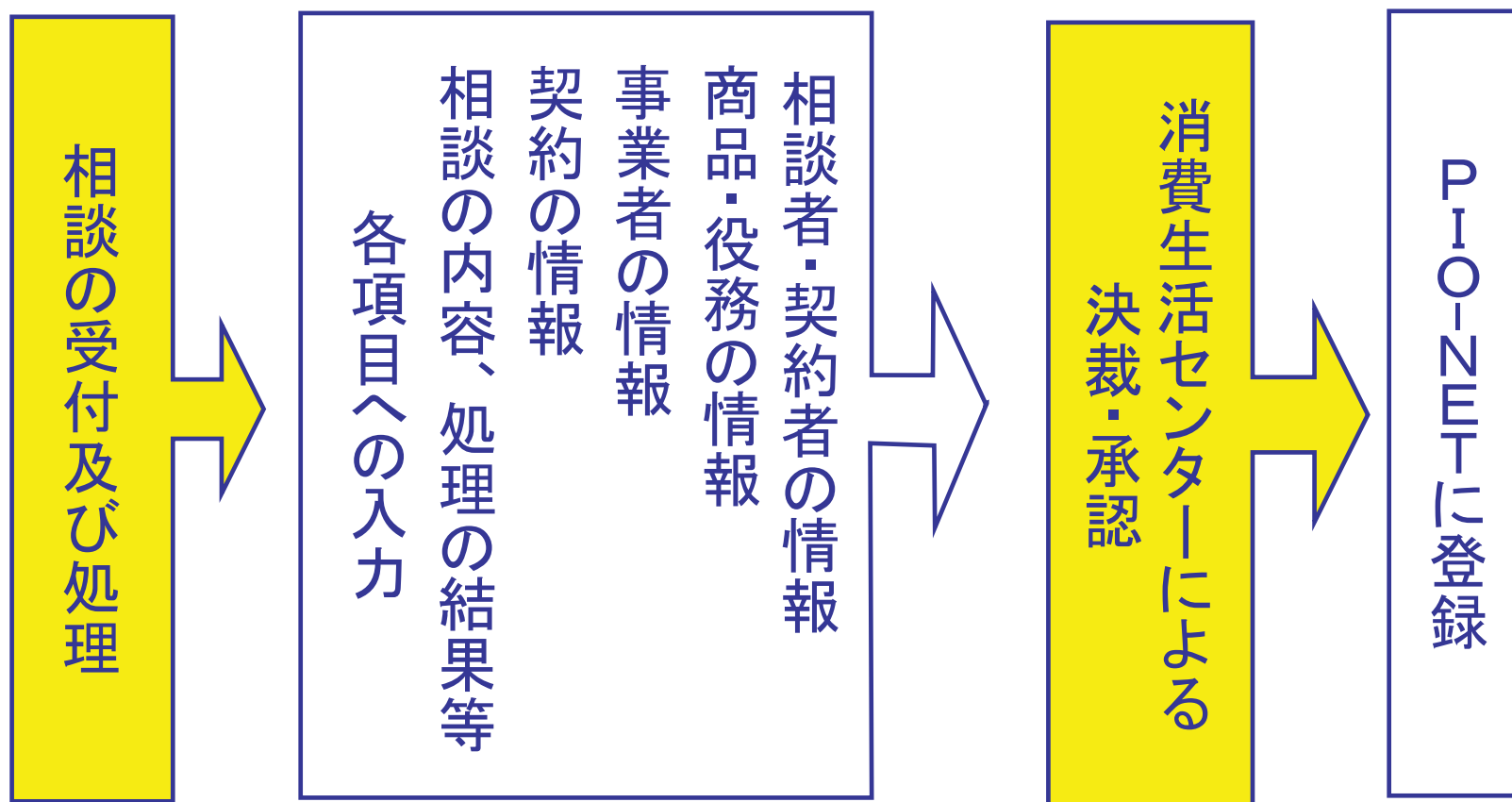
登録相談員数 約4,000人




PIO-NETの入力項目

- **相談者・契約者の情報**: 年齢、性別、職業等。
- **商品・役務の情報**: 商品・役務の名称、ブランド・型式、商品・役務の分類等。
- **事業者の情報**: 購入契約先の業者、製造者、信用供与者等。
- **契約の情報**: 契約年月日、契約金額、販売購入形態、信用供与の有無等。
- **相談の内容**: 相談者の申し出を60文字以内(件名)と500文字以内(相談概要)で入力する項目等。
- **処理の結果**: 処理の結果を1000文字以内で入力する項目等。

PIO-NET登録までの流れ

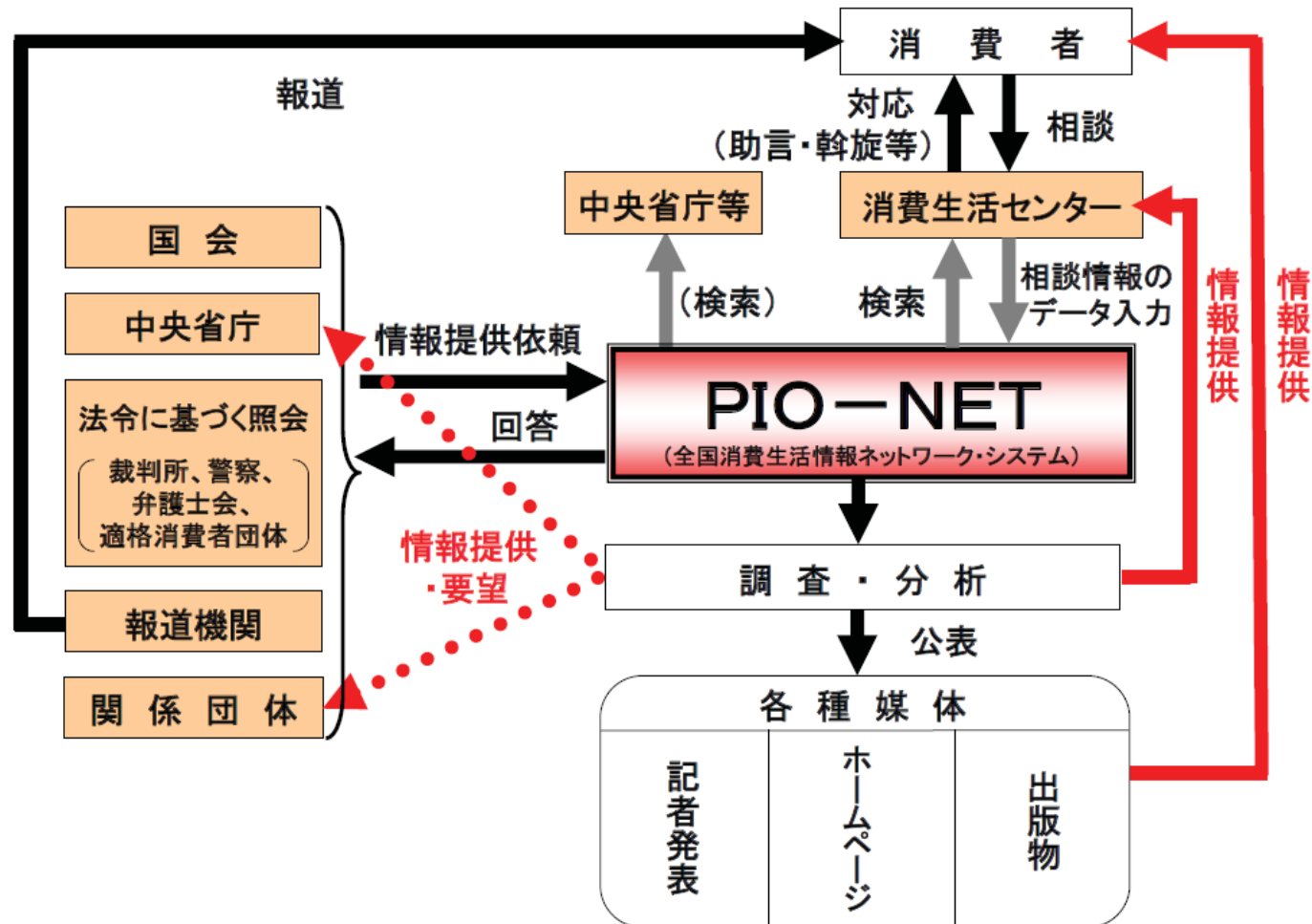




PIO-NET入カールの周知・徹底

- 全国統一の入カールを周知
 - 「消費生活相談カード記載要領」(1983年初版。現在第6版を使用)
 - 「PIO-NET分類・キーワードマニュアル」(1983年初版。現在第9版を使用)
 - ※ PIO-NETを利用する相談員全員が所持
- 毎年、研修(消費生活相談カード作成セミナー)を実施
- 毎月、入カール等の周知を目的とした情報
(PIO-NETつうしん)を連絡
- 入カールに関する問合せ窓口を常設、全国の消費生活センターからの問合せに対応

PIO-NETの活用



(参考) 情報提供依頼等への対応状況

	国会・中央省庁からの情報提供依頼								法令照会への対応					情報公開請求	報道機関の取材	その他	
	消費者庁	金融庁	警察庁	経産省	農水省	国会	その他	警察	弁護士会	裁判所	適格消費者団体	その他					
2009年度	715	506	23	5	31	0	75	75	694	251	350	41	52	0	1,089	1,958	36
2010年度	1,215	689	56	144	44	0	167	115	689	275	330	22	61	1	1,146	2,185	40
2011年度	706	318	4	116	32	0	140	96	719	284	365	8	61	1	1,476	1,961	46
2012年度	976	542	0	47	60	0	122	205	803	268	439	26	69	1	1,579	1,728	49
2013年度	1,568	829	9	64	34	1	219	412	839	391	383	12	52	1	1,686	1,910	84
2014年度	2,506	2,016	2	92	11	4	263	118	710	305	347	9	47	2	1,838	1,730	117