

PIO-NET刷新に関する検討について

1. 本検討会のねらいについて

【現状と課題】

PIO-NETは、相談員の相談業務を支援するものとして消費者行政において大きな役割を果たしていることに加え、消費者被害が多様化、複雑化する中で、行政機関等からの需要も高まっている。

こうした中、現行のPIO-NETに関しては、以下のような課題が浮かび上がってきており、これらの課題解決を通じて、消費者行政をより一層向上させるため、PIO-NETを刷新する必要がある。

(1) 相談員の入力・登録負担が大きいこと等

●現在、PIO-NET情報の入力・登録に当たっては、自治体の相談現場において、キーワード検索をあまり活用していないにもかかわらず、

・多数のキーワードの中から、適切なものを選択して振らなければいけない

・入力項目が多数存在することなどが、相談員にとって大きな負担となっている。

●また、各市町村毎に入力内容のチェック、決裁を行っているにもかかわらず、都道府県が管内市町村の入力内容を重ねてチェックすることが、負担となっているとの声もある。

(2) 情報検索などの機能が必ずしも十分とは言えないこと

●もともと相談員のための情報共有ツールであるにもかかわらず、その場でアドバイスをを行うために事業者名検索をすることが難しいなど、相談業務に使いにくいという声がある。

●国等の行政機関において注意喚起や執行に用いようとした場合、現在のキーワード方式では、新たな手口の正確な検索には複数の検索式を組み合わせる必要があるなど、使いづらい。

●現在は相談受付からPIO-NETへの登録まで平均36.5日かかっているが、消費者行政においては新たな手口の悪質商法などにも対応する必要があり、その端緒情報等の検索にも迅速性が求められている。

●データ量の増加により、システムの反応が遅くなっている。

(3) システムの管理・運営に多額の費用がかかっていること

●現行のPIO-NETについては、自治体の相談窓口が増えた結果、国民生活センターが負担している通信費や専用端末のリース代などのランニングコストが増加している。

●実際には自治体間で共有する必要がない個人情報をデータセンターに保存することにより、セキュリティのハードルが上がるとともに、コスト増の原因となっている。

●消費生活センター等の増加が見込まれる中、今後、更なる効率化が必要である。

【求められる検討内容】

①相談員の入力・登録負担の軽減等

- 多すぎるキーワードや入力項目の整理・削減、入力支援機能の導入 など

②情報検索時等における使い勝手の向上

- フリーワードによる検索精度の向上、相談時の検索を容易にすること、動作速度の向上 など

③費用の軽減

- 専用回線・専用端末の廃止等による持続的な費用削減、個人情報保存の見直し など

これらの事項を達成するため、相談情報の収集・分析・提供業務の見直しを含めた、システム刷新の検討が必要

2. 検討に当たって考慮すべき事項

①前回刷新検討時からの環境の変化

ICT技術の発展、LGWAN網の普及（消費者行政担当課におけるPIO-NET閲覧の実現）、地方消費者行政活性化基金の活用による端末の配備 等

②コスト的制約

前回の刷新時のライフサイクルコストを上回ることはできない ⇒ 今回の刷新に当たってはより厳しい予算的制約

③時間的制約

平成27年3月末に現行のPIO-NET端末のリース期間が終了 ⇒ それを見越したスケジュールの下での検討が必要

④体制的制約

- ・LGWANが利用できる環境にない消費生活センター等もあること
- ・インターネット回線ではセキュリティ面で不安があること
- ・相談員に業務用端末が整備されていない消費生活センター等もあること

⑤システム利活用の限界

機能を十分に使いこなせないため、研修の充実を求める声があること

PIO-NET刷新のイメージ

- **相談員の入力・登録の負担を軽減する**
 - ・入力項目の削減により、相談員の入力負担を軽減する。
 - ・入力内容のチェックによる負担を軽減する。

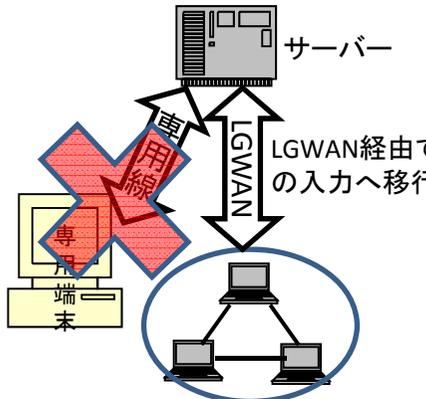
- **現場での相談にもっと役立つものにする**
 - ・相談を受けているときの活用を容易にする。
 - ・登録情報の早期の検索を可能にする。
 - ・フリーワード検索による精度を向上させる。

- **費用を軽減する**
 - ・持続可能な改善を行えるようにする。
 - ・ライフサイクルコストを削減する。
 - ※環境の変化により、対応可能に
 - ・パッケージソフトウェアの利活用を促進する。

- **計画的な実施等**
 - ・業務改善及びシステム改修を計画的に実施する。
 - ・PIO-NETの現場でのシステム利活用の促進を図る。
 - ・電話以外での相談にも対応する。

- 《業務改善》
1. あっせんや消費者安全法等に基づく通知に結びつかない相談については、入力項目を削減
 - ・入力が当然に求められている項目を削減
 2. 相談概要及び処理結果の記載ルールや、事業者欄を見直し
 3. 都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更
 4. 統計整理や執行で活用しているユーザーからの要望を踏まえたキーワードの整理の上、逆引き辞書を作成
- 《システム改修》
1. 逆引き辞書をもとに、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能に
 - ・人の力により補うべき点が残ることも踏まえた上で、テキストマイニング技術等の導入
 2. 入力支援システムを充実
 - ・事例等による相談概要、処理結果の定例文の活用
 3. 事業者名の突合を容易に

- 《業務改善》
1. 登録情報の早期の検索を可能に
 - ・事後チェックに重点を移すよう運用を改善
 - ・都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更
 - ・相談処理後の一括登録でなく、まずは受付後に登録するよう運用を改善
 - ・決裁前のデータを仮登録として活用することについて了承が得られた自治体の情報は、仮登録の段階から活用
 2. 相談支援ツールとしての利用を促進するため、FAQを作成・活用
- 《システム改修》
1. フリーワード検索による精度を向上
 - ・逆引き辞書をもとに、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能に
 - ・事業者名の突合を容易に
 2. 相談支援ツールとしての利用を促進
 - ・逆引き辞書やFAQの更新等を見込んだシステム設計
 - ・動作速度の改善により、相談を受けながらの検索を容易に
 - ・必要に応じて個人情報等のデータセンターでの集中管理を見直し
 - ・インターネットを利用可能に
 - ・印刷等の頻繁に行う動作について、操作を簡略化
 - ・汎用性の向上

- 《業務改善》
1. 情報の閲覧期間を短縮
 - ・閲覧期間を短縮し、閲覧期間を超えた情報については、デジタルアーカイブに保存
- 《システム改修》
1. 専用回線・専用端末を廃止
 - ・ユーザー認証及び暗号化機能によりセキュリティを確保
- 
- ※廃止できないところは、専用回線・専用端末の使用を暫定的に継続
2. 今後継続的なシステム改善を行えるようにするためのスキーム作り
 3. 顧客管理システム等のパッケージソフトウェアの利活用を含めて検討
 4. 閲覧範囲の限定を可能に
 5. モニタリング機能の向上

- **今回の刷新における対応**
- 《業務改善》
- ・計画的な工程管理を可能に
 - ・自治体等の理解と協力を得られるよう調整を行い、業務改善を実施
 - ・PIO-NETIに関する研修の充実
- 《システム改修》
- ・平成24年度中に最適化計画を策定し、平成27年3月末にシステム刷新
 - ・段階的な改修も含めて検討
- **引き続き検討すべき課題**
- ・電子メール等での受付をシステマ的に対応