

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）に関連する第171回国会における議論について

【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） 関連】

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年3月25日

○亀井（善）委員（略） こういう中で、今やらなければいけないのは、実は私は情報ネットワークなんだと思っております。こういう大変なことが起きているよ、あるいは危ないものがあるよ、こういった情報をきちんと国でもって共有することができる、これが極めて大事なわけでありまして。

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年4月8日

○野田国務大臣 P I O - N E T は、御指摘のとおり、集められた情報を、地方公共団体を含めた行政機関が消費者政策の企画立案や法執行等に活用するといった性格に加えて、消費生活相談員が全国的な相談情報の現況把握や類似事例の検索など、相談業務そのものへ活用しているという、二つの性格、むしろ後者の方がこれまで随分利用されてきたと思います。

そういう P I O - N E T の役割にかんがみて、現在、P I O - N E T の設置に係る経費は国が手当てをしております。そして、国民生活センターより地方公共団体に対して同端末を無償で貸与している一方で、苦情相談情報の同端末への入力については地方自治体で手当てをさせていただいているわけです。

その際、P I O - N E T システムへの苦情相談情報の入力については相談業務と一体として行われていることから、入力に係る相談員の報酬そのものについては支援の対象とはしておりませんが、国においては消費者行政に係る地方交付税措置を拡充することとしておりまして、これを踏まえて、地方公共団体では適切に予算措置をさせていただきたいと考えています。

■参議院・消費者問題に関する特別委員会公聴会 平成21年5月12日

○公述人（佐藤加奈江君）（長崎市消費者センター消費生活相談員）（略）相談業務は地方自治で地域住民の被害が救済され、その地域での被害拡大防止がなされればよいというのであれば、相談情報を自治体独自の手法で住民向けに発信すればよく、膨大な時間を割いて P I O - N E T に入力を行い、国民生活センターに集約する必要などありません。P I O - N E T に入力した情報が法改正や悪質業者の行政処分などに活用されている、フィードバック機能がきちんと機能しなければならない、そう思うからこそ、現場の相談員は相当な時間と労力を掛けて P I O - N E T への入力業務を行っているのです。（略）

【論点 2（情報の収集）関連】

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年4月8日

○橋本智子君（社団法人北海道消費者協会会長） きょうの中で、私、触れなかったんですけども、一元化に当たって、情報の共有化というところがあったと思うんですが、今、渡邊センター長からもお話がありました、北海道では赤レンガインターネット室というメーリングリストがありまして、P I O—NETでは今同時入力されていなくて情報が古いんですけども、このインターネットニュースはP I O—NETを導入していない地域の相談窓口でも見ることができます。

ですから、今言ったように、こういった業者が今このように移動しているよといったものがわかりまして、私も地域に帰りますとたまに相談窓口に出ることがあるんですけども、そのときは必ずこれをチェックいたしまして、今現在北海道内でこういった業者がどういったようなことをしているのか、それから、札幌市さん初め北海道で業者指導があったとか、その中には、これは業者にも言ってもいいですよとか、内部だけでとどめてほしいですよというような、そういったものまでありまして、これは非常に役に立っております。

ですから、こういったものが地方の中で共有化されると本当にこれはすごく便利だなというふうに思っております、そういう意味で連携はあると思っております。

【論点 3（情報の分析）関連】

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年3月26日

○細川参考人（略）今、一つ問題なのは、P I O—NETというのは非常に充実していて、年間百万件以上ある。だけれども、百万件以上入っていますと喜んでいても、何の意味もないわけですよ。かえって、入り過ぎるゆえに仕組みをつくらないと分析ができない、そういう問題も起きてくるわけですね。

だから、情報を収集するのも重要だし、それをいかに分析して、そこから問題をいち早くキャッチするかという仕組みづくりというもの、そこら辺の流れ、そこが今後重要になると思っております。

【論点4（情報の提供、共有、活用）関連】

■参議院・消費者問題に関する特別委員会公聴会 平成21年5月12日

○公述人（長野浩三君）（略）ただ、実はP I O—N E T情報というのは、先ほども出ていたように二百字の限定された情報になっておりますので、実は適格消費者団体が差止め請求を行っていくについてはもっと具体的な情報が必要になってくる。それについては、やはり消費者庁に集まってくる情報がせつかく一元化されてあるわけですから、もっと生の具体的な情報についても情報提供できるような形にしていいただければと思っております。

京都府の消費生活安全条例では、京都府についてはP I O—N E T情報以外の情報も実は情報提供できるような条例を作っていたいただいております、私ども要望しまして、そういった形でそれを法律のレベルにも上げていただければというふうに思っております。

【論点5（P I O—N E Tの利用価値の向上）関連】

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年3月25日

○亀井（善）委員（略）大臣も現場の消費生活センターをごらんになっていただいたので多分よく御存じなんだと思うんですけども、私も行ってびっくりしたんですが、P I O—N E Tの端末はどこにあるのと言うと、あっちにあると言うんですね。相談員の皆さんが働いている、消費者の皆さんからの電話を受ける机がある。目の前にあるのかなと思ったら、実は何か向こうの方にあって、全部業務が終わると、終わった後にまとめて入れる。ちょっとイメージが全然違います。

今民間では、電話がかかってきて、コールセンターというのがありますけれども、みんな、こう耳から口につけて、お話を聞いて、そこで答える。目の前には画面がある、情報がとれる。ああ、これはやはり悪徳なんだ、ほかにもたくさんあるわ、こういったことを確認しながら消費者の皆さんの声を聞く。ところが、向こうの方にあったらそれはできないわけでありまして。どうも聞いていると、端末の普及状況は、消費生活センターに一台とか、四人で一台とか、こういう状況では極めてこれもお粗末でありまして、ここはぜひ新しいシステム導入にあわせて普及を進めていただかなきゃいけないなというふうに思っております。（略）

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年3月25日

○野田国務大臣 御指摘のとおり、私もP I O—N E Tは非常にお寒い限りだということは認識しておりました。恐らく意識として、ネットという名のもとにありますけれども、昔でいうワープロみたいなもので、とりあえず蓄積しておいて、それで必要なときにいろいろなあっせんのやり方を確認するような、そんな手引書の電子化みたいな形であった。これから消費者庁をつくって、やはり情報の一元化、そして迅速な処理が必要とされる中では、同じ名前でも大きく中身は衣がえしていかなきゃならないということは認識しています。(略)

■参議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年5月22日

○政府参考人(田中孝文君) P I O—N E Tの設置に当たりましては、限られた予算の中で費用に見合った効率的な御利用を、御活用を図っていただくということから、現在、内閣府においての、その設置基準というのを作っております、そこでは、消費生活相談員を配置した相談窓口を週四日以上開催している消費生活センター、消費生活相談窓口等であることと規定しております。

ただし、これ増やしていこうということで考えておりますので、ここのところも弾力化していくことが必要であろうということで、一方で効率的な利用というのをにらみながら、今般、平成二十年度の補正予算に基づくP I O—N E T端末の追加配備におきましては、三年以内に消費生活センターとなることを目指す市町村、そういう計画をお出しただけということであればそのP I O—N E Tを設置するということで、先般、国民生活センターで第一回の募集をしたところでございますが、その中でも既にそのように私たちの考えに呼応していただきまして、今は四日開いてないけれども三年以内にそのようにするので是非配置してくださいということで申請されてきている自治体も少なくございません。

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年3月25日

○田中政府参考人 (略) P I O—N E Tは、昭和五十九年に導入されまして約四半世紀がたちますが、抜本的な改革ではなく、パッチワーク的な改善でやってきたためにこうした事態になりました。

御批判の最も多いところは、相談があったところからきちんと情報が登録されるまでに約四十日かかっている。これも、つい数年前までは八十日ほどかかっていたというのを、努力をしてきましたけれどもまだ四十日もかかっている。これは、相談のツールとして使うにはまだしも、その中から被害の未然防止のための情報を早くつかみ取っていくというためには非常に問題なところであるというふうに考えてございます。新しいシステムでは、仮登録というような形で即日登録が可能となるような仕組みに向けて設計を進めているところでございます。

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年4月8日

○田島（一）委員 このP I O—N E Tの入力業務はかなり高度な知識等々を要求されるんですけども、では、国が一括してこのP I O—N E Tの入力に関する研修だとかというのをやられたことはありますか。参考人で結構です。

○田中政府参考人 ただいままでは、国というか国民生活センターが、入力さまざまなマニュアルが改定されたりいたしますので、それについての説明会という形で行ってございます。

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年3月31日

○日森委員（略）多分、P I O—N E Tなんかも、二、三行しか情報がないとか、これを見てもよくわからぬみたいな話になっているわけで、そこなんかも少し改善をしていくとかいうことも含めて、ぜひお願いをしたいと思うんですが、そういう意味では、情報をどう公開していくかということが大変重要だと思うんです。

■衆議院・消費者問題に関する特別委員会 平成21年3月31日

○田中政府参考人（略）もう一つ、P I O—N E Tなどの情報に関しましては、相談者というのは情報が公開されることを前提としていなくて御相談をしているということがございますので、そうした被害者の個人情報の保護というような点についても十分に配慮していかなければならないと思っております。

※下線は事務局で付したものを。

以 上