

第5回地方消費者行政専門調査会

「情報の収集、分析、情報提供のあり方について」

2010. 8. 30 国府泰道

1 情報の収集体制について

国の行政機関による PIO-NET の活用は、現状は端末を設置して閲覧するだけであるが、相当数（例えば、年間300件以上）の相談を受けている行政機関は、自らも入力すべきである。この場合の行政機関は、国（例えば、金融庁、農水省など）だけでなく、都道府県も含む（JAS 法、食品衛生法、貸金業法、宅建業法の担当課に相談が多い）。

これにより、国としてトータルな情報集約システムが実現することになる。

ただし、警察の場合には相談情報と捜査情報の2種類の情報が入ってくるが、捜査情報以外は入力するものとする。

この場合、相談がダブルカウントされる可能性があり（同一相談者が、警察と消費生活センターで相談するような場合）、統計的な把握をする上では問題。事例の紐付により統計上除外することが考えられる。

2 情報の分析システムについて（取引被害情報に限定して）

重大消費者事故などの商品事故については、現状の分析態勢を基本に、これを充実すればよいと思われるので、ここでは、取引被害情報について、検討する。

- ・第1次フィルターとして、相談担当者によるアラーム付をする。
- ・国（国民生活センター）は、アラームの付けられた情報のみを分析することとする。
- ・アラーム付をする情報とは、①法令違反の被疑事案、②被害拡大の虞のあるもの、③事業者行方不明などあっせん困難事案、等

[理由]

- ・取引被害情報は、年間100万件と膨大であり、これを国が集約して分析するのは事実上不可能である。
- ・PIO-NET のモニター上の情報だけでは、問題の把握は困難である。むしろ相談、あっせんを担当した相談員が事例の問題性をもっともよく把握しうる。
- ・現状でも、各地の消費生活センターで相談員が被疑事案申告している例がある。

3 相談情報の消費者への提供について

情報提供を迅速に行うときに、PIO-NET 情報は消費者の一方的な申出であり、正確性に懸念があるが、これに拘泥して情報提供が消極的になってはならない。

問題は、情報の正確性（法的には真実性※1）をどうやって担保するかということである（ほとんどの場合、公共性の要件は具備する）。

メルクマールとしては、

①同種苦情件数

同種苦情が複数あるということは、消費者の申出が真実である蓋然性がある。

②あっせん等での事業者の対応

事業者が合理的な答弁をしているかどうか。

③事業者の所在が不明

事業者が匿名的であったり、私書箱を利用して所在が不明であったり、連絡取れなくなっているなどの場合、その事実自体を迅速に公表することも必要。

上記のアラーム付の時に、事業者の対応状況を記入してもらえば、情報提供するかどうかの判断において参考となる。

※1 判例上は、真実性が証明される場合だけでなく、真実と信じるについて相当な理由があれば足りるとされている。したがって、あっせんなどでの事業者の対応や弁解が合理的でないことなども、真実相当性の証拠となる。