

平成 22 年 12 月 16 日
国民生活センター情報部

PIO-NET の入力に係る相談員の負担について

1. 新 PIO-NET (PIO-NET2010)

(1) 平成 22 年 4 月より稼動

平成 22 年 4 月より稼動を開始し、平成 22 年 12 月 1 日現在、全国 871 箇所の消費生活相談窓口等で PIO-NET2010 を利用している。

(2) 相談員 1 人 1 台配備

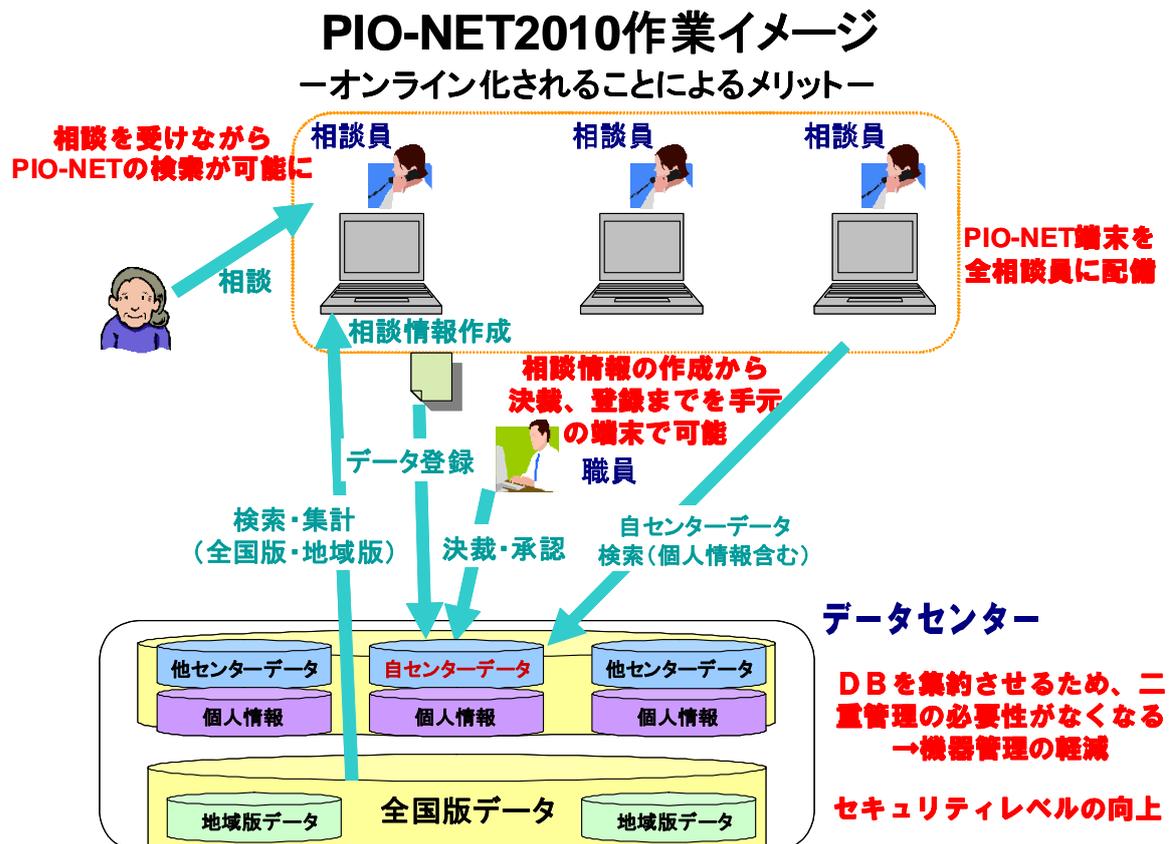
消費生活相談窓口等において、相談員 1 人 1 台の PIO-NET2010 端末機を配備した。

(3) 作業のオンライン化

旧システム下では、入力システムと PIO-NET が別の端末で動作していたため、入力した相談情報の FD によるデータ連携やデータ修正のための訂正依頼票（紙ベース）の作成が必要であったが、システムの完全オンライン化に伴い、入力・修正に伴う事務作業が手元の端末のみで実施可能となった。

(4) 消費者庁をはじめ関係省庁からの照会が飛躍的に増大

迅速な法執行等が求められる中、消費者庁や警察庁等における行政側の PIO-NET 情報に対するニーズが増大している。（別紙「PIO-NET 情報の提供要請への対応」参照）



2. 相談員の負荷

(1) 相談内容の複雑化・処理の高度化により、勤務時間内の入力時間が捻出しにくくなっている。

全相談に占める架空請求に関する相談割合が年々減少し、2009年度は約6.8%（国民生活センター年報より）。

例) 決済代行業者等の介在、クレジットカードの現金化 等

相談1件にかかる入力時間は、国民生活センター相談部にヒアリングしたところ、相談内容によって大幅に異なり、概ね10分～50分程度必要とのこと。なお、相談情報を入力している途中で次の相談対応が発生するため、正確な入力時間は把握できないが、相談内容の複雑化により、相談員の負荷は高まっている。

(2) 相談概要等の入力文字数拡張による内容の詳細化により、入力時間が増加。

相談内容の複雑化・処理の高度化に伴う入力内容の詳細化、文字数制限による文章推敲の煩雑さを考慮し、「相談概要」欄を240文字から500文字に拡張、「処理結果概要」欄を200文字から1000文字に拡張した。

当該入力欄は他センターにおける相談処理の参考となるだけでなく、国民生活センター・中央省庁等における情報分析に役立っているが、入力可能文字数の拡張により、入力に要する時間が伸びている傾向がある。

(3) 消費者安全法の施行や「新たな詐欺的商法対策チーム」等の要請により、聞き取り内容及び入力項目が増加。

消費者安全法の施行に伴い、「受付時刻」「事故発生地域（県コード）」「事故発生地域（地域コード）」「事故発生地域（地域）」を新設した。消費者事故等にかかる相談においては、通知事項の聞き取り及び入力が必要となる。

また、消費者庁等がメンバーである「新たな詐欺的商法対策チーム」等の要請により、平成22年4月より未公開株・公社債等業者の口座番号等を収集対象とした。

(4) システムの更新による習熟不足及び操作性の相性により、操作時間が増加。

旧システム下では、消費生活センター毎に異なる入力システムを利用していたが、PIO-NET2010では、入力システムを統一した。そのため、新旧システムで操作性が異なり、習熟が必要となった。また、WEBシステムの制約により、印刷等にかかる操作が増加した。

(5) 早期情報登録の要請

PIO-NET2010の運用開始に伴い、消費者行政フォーラム（掲示板）を活用し、消費者庁が必要な情報の早期登録の要請を求めることが多くなっており、これも相談員の負荷を高めている。

以上

別紙

PIO-NET情報の提供要請への対応

	合計	国会・中央省庁	法令照会（*）					情報公開	取材	その他
				警察	弁護士会	裁判所	適格消費者団体			
2009年度	3,804	715	694	251	350	41	52	1,083	1,276	36
2010年度	3,329	988	444	187	207	15	34	736	1,131	30

2010年度は、11月30日現在の件数である。
*は、消費者委員会からの照会も含む。