

PIO-NET画面の閲覧範囲

(相談情報基本エリア)

相談者非表示		消費 受付	結果	個人 受付	結果
相談受付者	99990_相談員_01				
情報番号	受付年月日	20101225	13時	消費・個人種別	<input checked="" type="checkbox"/> 消費 <input type="checkbox"/> 個人
相談者氏名	フリガナ 相談花子 (フリガナ) 相談花子 (漢字)	相談者住所	〒東京都港区高輪		
相談者連絡先	0399999999 (自宅)	(携帯)			
相談方法	<input type="checkbox"/> 1.来訪 <input checked="" type="checkbox"/> 2.電話 <input type="checkbox"/> 3.文書	急	<input type="checkbox"/> 1.新手	<input type="checkbox"/> 2.極めて悪質	<input checked="" type="checkbox"/> 3.×
相談種別	<input checked="" type="checkbox"/> 1.苦情 <input type="checkbox"/> 2.問合せ <input type="checkbox"/> 3.要望	理由	<input type="checkbox"/> 1.相談窓口 <input type="checkbox"/> 2.消費者団体等		
危害・危険	<input checked="" type="checkbox"/> 1.危害 <input type="checkbox"/> 2.危険				
拡大損害の有無	<input type="checkbox"/> 1.無し <input type="checkbox"/> 2.有り		独自項目入力	<input type="checkbox"/> 1.受付独自 <input type="checkbox"/> 2.結果独自	
メモ欄					

暗号化対象項目…受付センター以外は閲覧不可

中央省庁閲覧不可項目

(相談者、契約者タブ)

相談者 契約者		商品・設備情報	事業者情報	契約情報	相談内容	孤児・危害情報	相談処理結果	
相談者 属性	県コード	13.東京都	地域コード	103.港区	地域詳細			
	年齢	35 歳	性別等	1.男 <input checked="" type="checkbox"/> 2.女 3.団体等 4.不明	職業等	1.給与生活者 4.学生 6.相談窓口 0.不明	2.自営・自由 7.行政 (職業フリー記載欄)	3.家事従事者 5.無職 9.消費者団体 9.企業・団体
	相談者と 同じ人		別の入					
	氏名	フリガナ 相談花子 (フリガナ) 相談花子 (漢字)						
契約者 属性	県コード	13.東京都	地域コード	103.港区	地域詳細			
	住所	〒東京都港区高輪						
	連絡先	0399999999 (自宅) (携帯)						
	年齢	35 歳	性別等	1.男 <input checked="" type="checkbox"/> 2.女 3.団体等 4.不明	職業等	1.給与生活者 4.学生 6.相談窓口 0.不明	2.自営・自由 7.行政 (職業フリー記載欄)	3.家事従事者 5.無職 8.消費者団体 9.企業・団体

第3回国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース (平成23年2月16日)
資料2 消費者庁補足資料より抜粋

(契約情報タブ)

相談者・契約者	商品・役務情報	事業者情報	契約情報	相談内容	指摘・危害情報	相談処理結果
契約の有無	<input checked="" type="radio"/> 1.既に契約・申込した <input type="radio"/> 2.まだ契約・申込していない <input type="radio"/> 3.不明・無関係					
契約年月日	2010年12月01日					
販売購入形態	<input checked="" type="radio"/> 0.店舗購入 <input type="radio"/> 3.マルチ・マルチまがい <input type="radio"/> 1.訪問販売 <input type="radio"/> 4.電話勧誘販売 <input type="radio"/> 8.その他無店舗 <input type="radio"/> 2.通信販売 <input type="radio"/> 5.ネガティブ・オプション <input type="radio"/> 9.不明・無関係					
販売方法						
信用供与の有無	<input type="radio"/> 1.無 <input type="radio"/> 101.即時払 <input type="radio"/> 102.前払式割賦 <input type="radio"/> 103.前払式特定 <input type="radio"/> 104.他の前払式 <input checked="" type="radio"/> 2.販売信用 <input type="radio"/> 201.自社割賦 <input type="radio"/> 202.包括信用 <input type="radio"/> 203.個別信用 <input type="radio"/> 204.ローン提携販売 <input checked="" type="radio"/> 205.2か月以内払い <input type="radio"/> 206.他の販売信用 <input type="radio"/> 3.借金契約 <input type="radio"/> 4.不明・無関係					
支払手段	<input checked="" type="checkbox"/> 1.クレジットカード <input type="checkbox"/> 2.手形・小切手 <input type="checkbox"/> 3.プリペイドカード・商品券・回数券等 <input type="checkbox"/> 4.電子マネー					
契約購入金額	2,680円					
既支払額	2,680円					
第3金額	円 第3金額の内容					

(相談内容タブ)

相談者・契約者	商品・役務情報	事業者情報	契約情報	相談内容	指摘・危害情報	相談処理結果
件名	クリスマスツリーのかざりの雷だるまの頭の部分がはずれ、娘がのどに詰まらせ8日間入院した。危険な商品ではないか。					
相談概要	クリスマスツリーセットについていたかざりのプラスチック製雷だるまの頭の部分(球状)がはずれ、2歳1カ月の娘がのどに詰まらせてしまった。苦しんでいるので、背中を強くたたいたら、はきたしたが、顔が青ざめて意識がもうろうとしていたので、救急車で病院に行き、8日間入院した。また、購入後2週間しかたっていない。はずれやすいのは危険ではないか。					
内容別分類	<input checked="" type="checkbox"/> 01.安全・衛生 <input checked="" type="checkbox"/> 02.品質・機能、役務品質 <input type="checkbox"/> 03.法規・基準 <input type="checkbox"/> 04.価格・料金 <input type="checkbox"/> 05.計量・量目 <input type="checkbox"/> 06.表示・広告 <input type="checkbox"/> 07.販売方法 <input type="checkbox"/> 08.契約・解約 <input type="checkbox"/> 09.接客対応 <input type="checkbox"/> 10.包装・容器 <input type="checkbox"/> 11.施設・設備 <input type="checkbox"/> 12.買物相談 <input type="checkbox"/> 13.生活知識 <input type="checkbox"/> 14.その他					
内容等キーワード	17'ヒンタ'フク	選択	2イ'ラウ'ニク	選択	3フ'ク	選択
	4'ク'ク'ク	選択	5カ'ク'イ'ク'イ	選択	6'ク'ク'ク'ク'ク	選択
	7'ク'ク'ク'ク	選択	8	選択	9	選択
	10	選択	11	選択		
指定ワード1						
指定ワード2						

(商品・役務情報タブ)

購入者・契約者		商品・役務情報	事業者情報	契約情報	梱包内容	拡張・危害情報	梱包処理結果
商品・役務名		クリスマスツリー用品					
商品別分類		優先コード	▼				
商品別分類		G02					
第1商品キーワード		クリスマスツリー	選択				
第2商品キーワード			選択				
第3商品キーワード			選択				
ブランド・型式		ミニツリーDX					
製造年月日		2010 年 月 日					
商品属性		<input type="checkbox"/> 1.輸入 <input type="checkbox"/> 2.中古 <input type="checkbox"/> 3.景品 <input type="checkbox"/> 4.おまけ・付録 <input type="checkbox"/> 5.贈答品 <input type="checkbox"/> 6.売却					
商品使用期間コード		02.1ヶ月未満	商品使用期間	2週間			
組成素材		プラスチック					
不具合箇所		かざりの音だるま					

(事業者情報タブ)

購入者・契約者		商品・役務情報	事業者情報	契約情報	梱包内容	拡張・危害情報	梱包処理結果
購入・契約先	購入・契約先名	スーパー高輪	(4-7-1)	選択	1.デパート	2.スーパー	
	担当者		(漢字)		支店名	高輪店	
	電話番号	030000000					
	住所	〒1028602 東京都港区高輪3-13-22	県コード	13,東京都			
信用供与者	信用供与者名	ココミンクレジット	(4-7-1)	選択			
	担当者		(漢字)		支店名		
	電話番号						
	住所	〒 県コード					
製造者	製造者名	株式会社 ケヤマ製作所	(4-7-1)	選択			
	担当者		(漢字)		支店名		
	電話番号						
	住所	〒 県コード					
販売者1	業者名		(4-7-1)	選択			
	担当者		(漢字)		支店名		
	電話番号						
	住所	〒 県コード					
販売者2	業者名		(4-7-1)	選択			
	担当者		(漢字)		支店名		
	電話番号						
	住所	〒 県コード					

(拡損・危害情報タブ)

相談者		商品・役務情報		事業者情報		契約情報		相談内容		拡損・危害情報		受付独自項目		相談処理結果			
相談者名		相談人		知人													
氏名		相談員		相談員		相談員		相談員		相談員		相談員		相談員			
住所		〒		東京都		中央区		千代田		千代田		千代田		千代田			
電話番号		03-XXXX-XXXX		(自宅)		(携帯)											
年齢		性別		職業		学歴		収入		家族構成		事故発生状況		事故発生場所			
1.男		1.無		1.専業主婦		1.小学生		1.専業主婦		1.専業主婦		1.専業主婦		1.専業主婦			
2.女		2.有		2.会社員		2.中学生		2.専業主婦		2.専業主婦		2.専業主婦		2.専業主婦			
3.不明		3.不明		3.不明		3.不明		3.不明		3.不明		3.不明		3.不明			
危害部位・経緯		09.気味		10.変態		18.その他の特異及び経緯詳細		危害程度		2.1~2.5の間		危険内容		20.異物の侵入			
事故(拡大損害)発生年月日		2018年12月15日		事故(拡大損害)発生時刻		19時											
事故発生場所		〒		東京都		中央区		千代田		千代田		千代田		千代田			
拡大損害の経緯		21.身仕のみ		22.物品のみ		23.身仕と物品両方		24.不明									
事故発生場所1		01.写真		09.その他詳細		事故発生場所2		05.客室		09.その他詳細							
色(被害・危険)		01.主に乳幼児向けの商品・サービス		02.主に高齢・障害者向けの商品・サービス		03.目撃しい商品・サービス		04.乗車事故、または後遺症の可能性がある		05.知っている人が少ないと思われる事故例		06.ちょっとしたミスで発生してしまう事故例		07.洋服・洋服などによる大きな事故例		08.商品の不良品、誤用の事故と思われる	
危害第1商品キーワード																	
危害第2商品キーワード																	
危害第3商品キーワード																	

(受付独自項目タブ)

相談者		商品・役務情報		事業者情報		契約情報		相談内容		拡損・危害情報		受付独自項目		相談処理結果	
独自項目 AB															
独自項目 1		独自項目 2		独自項目 3		独自項目 4		独自項目 5							
独自項目 6		独自項目 7		独自項目 8		独自項目 9		独自項目 10							
独自項目 11															
独自金額		円													
フリーワード 1															
フリーワード 2															

(結果独自項目タブ)

相談者		商品・役務情報		事業者情報		契約情報		相談内容		拡損・危害情報		受付独自項目		相談処理結果	
独自項目 1															
独自項目 2		独自項目 3		独自項目 4		独自項目 5									
独自金額 1		円		独自金額 1の内容											
独自金額 2		円		独自金額 2の内容											
フリーワード 1															

(相談処理結果タブ)

相談種別 | 相談内容 | 相談内容 | 相談内容 | 相談内容 | 相談内容 | 相談内容 | 相談内容 | 相談内容 | 相談内容

相談処理結果

相談結果概要	センターでテストしたところ、取り付け部が不安定で、すぐにはずれてしまうことがわかった。メーカーはそれを認め、問題の在庫の製品を回収、取り付け部を改良すると同時に、形状を耳から、のどにつまらないうように平たくすることを約束した。相談者は、入院費用の結算と関係、製品改良の約束があったことから納得した。
--------	---

実施年月日	20110110	当日処理	処理担当者	00010,相談員_01 00010,相談員_01
処理結果	1. 他機関紹介 6. 修理手続	2. 対応(自主対応) 7. 修理手続	3. その他情報提供 4. 相談解決 5. 相談手続	
解決内容	1. 契約通り修理 6. 損害賠償(修理費)	2. 交換部品の取付 7. 対応(見舞金)	3. 発生 8. 一部解約取消 9. その他	4. 交換(代替品) 5. 修理・補修
再発防止対策	1. 行政へ要望 6. 修理手続	7. 事業者へ要望 7. 表示(改善改善)	7. 行政措置 8. 販売方法改善	4. 製品改良 5. 回収措置 6. その他
要望・情報提供優先	消費者契約法適用 4. 高関連 5. 急〜1の急関連 その他	1. 有 1. 消費者知 1. 問題契約書 1. 修理手続提供	2. 軽微的利害の提供 3. 利害事案の予告知 4. 手続急 5. 警告	
手続	1. 有 緊急力一F	1. 有	苦情処理委員会への 結算・対応	1. 有 1. 有