

4. 相談情報の収集・分析・提供

○ 国民生活センターでは、1984年からPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)を通じて、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集し、その内容を分析したうえで国民・消費者への注意喚起などに活用している

○ また、相談情報の収集にあたっては、全国共通の入カールの制定・改定や登録された情報の確認・修正などのデータ管理と、システムの運用・保守を担当。情報の精度やシステムの使い勝手の向上を図り、全国の消費生活センターの相談業務を支援している

(注)PIO-NET接続先(2020年3月31日現在)：消費生活センター 約1,250カ所(専用端末約3,300台)
中央省庁等 15カ所

○ PIO-NETで収集した相談情報の具体的な活用目的は以下のとおり

① 全国の消費生活センター等の相談業務に対する支援

② 消費者に対する注意喚起

③ 行政機関における消費者政策の企画・立案、法執行 等

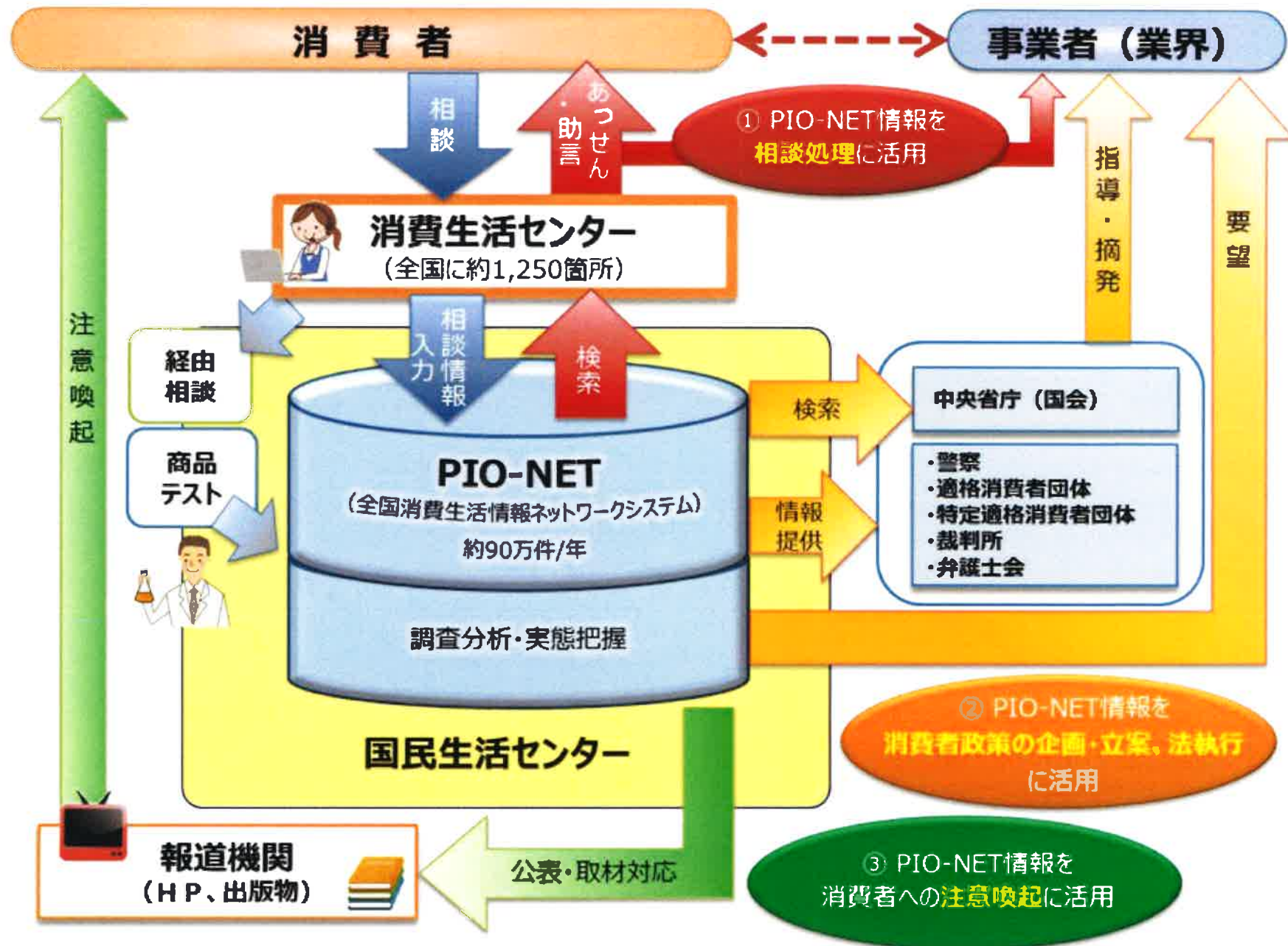
○ PIO-NETで収集した相談情報は、年間 約90万件

○ PIO-NETの特長

・わが国最大の消費生活相談情報を収集・蓄積したシステム(信頼性の高い相談情報データベース)

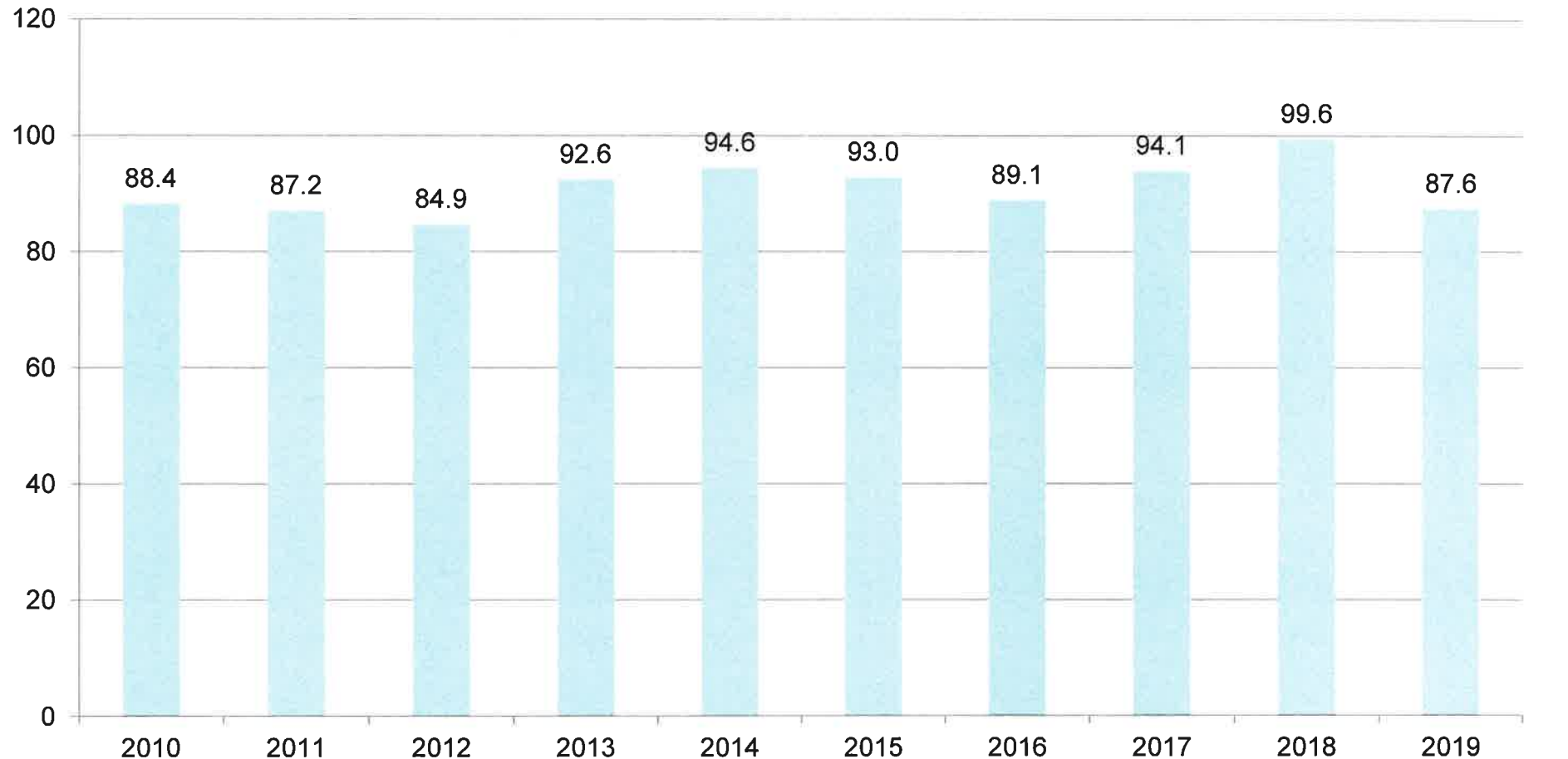
・国や地方公共団体の消費者行政の基礎情報

PIO-NET情報の収集と活用



PIO-NETにみる消費生活相談の件数推移

件数(万件)



(注1) PIO-NET：全国消費生活情報ネットワークシステム(Practical Living Information Online Network System)

(注2) データは2020年3月31日までの登録分

(注3) 消費生活センター等からの経由相談を含まず

年度

情報提供依頼等への対応状況

	国会・中央省庁からの情報提供依頼								法令照会への対応					情報公開請求	個人情報保護関連	報道機関の取材	その他	合計	
	消費者庁	金融庁	警察庁	経産省	総務省	国会	その他	警察	適格消費者団体	裁判所	弁護士会	その他							
2015年度	2,457	2,003	0	68	8	77	178	123	656	334	51	11	257	3	1,995	1	1,680	97	6,886
2016年度	1,894	1,368	3	31	40	87	214	151	644	277	59	12	286	10	2,124	11	1,465	110	6,248
2017年度	1,539	618	1	57	55	18	742	48	535	163	98 (*20)	3	268	3	2,407	34	1,542	164	6,221
2018年度	1,051	741	0	34	20	23	163	70	528	130	93 (*19)	10	290	5	2,564	20	1,063	151	5,377
2019年度	1,040	718	0	0	9	18	224	71	507	150	85 (*31)	5	266	1	2,958	21	1,160	169	5,855

* 特定適格消費者団体（消費者裁判手続特例法第91条第1項に基づく申請）