

地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則

事業メニュー	対象自治体		活用期間 (原則)※ ₁
	都道府県	市町村	
1. 消費生活相談機能整備・強化事業			
① 消費生活センター等の整備	△ (市町村支援の 場合のみ適用※ ₂)	○	3年
② 消費生活相談対応力強化のための専門家（弁護士等）の活用		○ (センター設置市町村に限る)	
③ 製品関連事故等の原因究明等のための機能強化		○ (苦情処理委員会設置の場合)	
④ 地方苦情処理委員会の開催、あっせん等の強化			
2. 消費生活相談員養成事業	○		7年
3. 消費生活相談員等レベルアップ事業	○		
4. 消費生活相談体制整備事業	△ (既存体制分・市町村支援※ ₂)		
6. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業	○	○ (窓口設置市町村に限る)	設定なし
7. 消費者安全法第46条第2項に基づく法定受託事務		○ (センター設置市町村に限る)	

₁ 起点は、当該事業を開始した年度

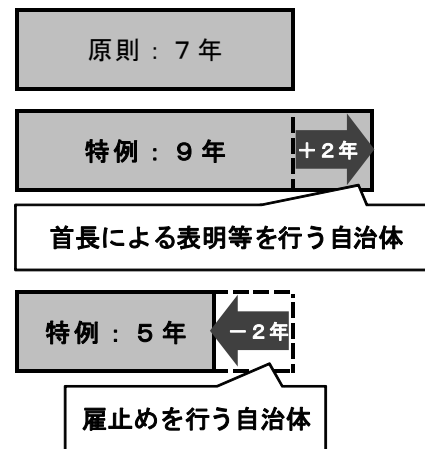
₂ 市町村支援は、事業メニュー「5. 市町村の基礎的な取組に対する支援事業」に該当

₃ 本準則は、東日本大震災復興特別会計には適用しない

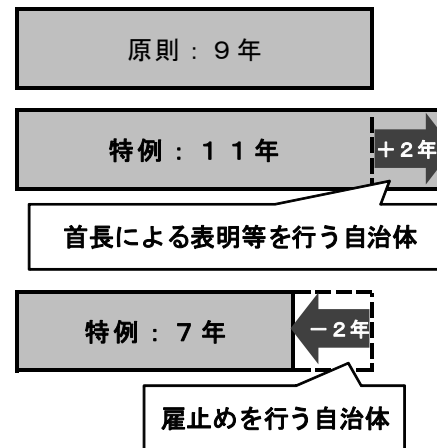
期間の特例等

首長による表明等や雇止めを行う自治体につき、期間を延長又は短縮。

<通常の自治体は原則7年>



<小規模市町村は原則9年>



各都道府県知事 殿
各市区町村長 殿

消費者庁長官 阿南 久
(公 印 省 略)

消費生活相談員に対するいわゆる「雇止め」の見直しについて（依頼）

平素より、消費者行政の推進に多大な御尽力をいただき、ありがとうございます。

さて、申しあげるまでもなく、消費者行政の現場において、事業者との間に情報や交渉力等の構造的格差がある消費者を支えているのは、日々消費生活相談に応じている消費生活相談員です。

こうした消費生活相談員には、関係する法令や制度を含めた、複雑化、高度化する一方の消費者問題に関する専門的な知識や、聴き取り、助言、説得、事業者との交渉などの技能が求められます。特に、聴き取りや事業者との交渉の技能は、実務経験を積み重ねることによって習得できるものです。また、消費生活相談員は、その知識や技能などを活かして、出前講座の実施や市民向けの消費生活情報の発信など、相談業務以外にも様々な役割を果たしています。

このような消費生活相談員の専門性やその果たしている重要な役割に鑑み、松原内閣府特命担当大臣から首長の皆様に向けた『地方消費者行政の充実・強化のための指針』策定に当たって」の中では、実態として非常勤職員の行う業務の中にも恒常的な業務があること、任期ごとに客観的な実証を行った結果として、同じ者を再度任用することは排除されないことについて、総務省と認識を共有していることを明らかにしています。

つきましては、各自治体におかれては、再度任用する回数に関して一律に制限を設けることなく、消費生活相談員の専門性に配慮した任用をしていただきますよう、ぜひともお願いいたします。

併せて、指定管理者制度等により自治体が消費生活相談員を直接任用していない場合についても、直接任用している場合と同様、消費生活相談員がその果たしている役割に見合う処遇を受けられるよう配慮をお願いいたします。

地方消費者行政の充実・強化は、消費者の安全・安心の確保と、公正な市場の実現による経済の活性化につながるものです。消費者庁としても、「集中育成・強化期間」で整備された地方消費者行政の推進体制を充実・強化していくために、平成25年度以降においても、地方消費者行政に積極的に取り組む地方自治体を引き続き支援し、地方自治体における基礎的な取組の下支えができるよう、財源の確保に向け、最大限の努力をまいります。

今後とも、地方自治体との連携・協力をさらに深めながら、地域の取組を支援してまいりたいと存じますので、御支援・御協力のほど、お願いいたします。

各都道府県知事 殿
各市区町村長 殿

消費者庁長官 阿南 久
(公 印 省 略)

消費生活相談員に対するいわゆる「雇止め」の見直しについて（依頼）

平素より、消費者行政の推進に多大な御尽力をいただき、ありがとうございます。

さて、消費生活の現場である地域において、消費者の安全・安心を守っているのは、消費生活相談や啓発等を担っている消費生活相談員であることは申し上げるまでもありません。

消費生活相談員には、関係する法令や制度を含めた、複雑化、高度化する消費者問題に関する専門的な知識だけでなく、聴き取り、助言、説得、事業者との交渉などの実務経験の積み重ねがあって初めて習得できる技能も求められます。

消費者庁においては、平成24年度補正予算において、「地方消費者行政活性化基金」（以下「基金」という。）の上積みのため60.2億円を措置するとともに、事業の実施期限を平成25年度末まで延長しました。これにより、地方公共団体における消費生活相談員の確保・処遇改善を始めとする消費生活相談体制の維持・充実を下支えしてまいります。

さらに、「地方消費者行政に対する国の財政措置の活用期間に関する一般準則」（平成25年2月27日付け消地協第25号。以下「一般準則」という。）を定めました。一般準則では、消費生活相談体制整備事業（消費生活相談員の配置・処遇改善）、消費生活相談員養成事業、消費生活相談員等レベルアップ事業（研修への派遣等）について、いわゆる「雇止め」を行っている地方公共団体の場合は、基金等の活用期間を原則である7年（又は9年）から、2年短縮することとしました。

昨年発出した「消費生活相談員に対するいわゆる「雇止め」の見直しについて（依頼）」（平成24年8月28日付け消地協第107号）では、①実態として非常勤職員の行う業務の中

にも恒常的な業務があること、②任期ごとに客観的な実証を行った結果として、同じ者を再度任用することは排除されないこと、について総務省と認識を共有していることを明らかにしています。

各地方公共団体におかれては、基金を活用いただきつつ、一般準則の趣旨も踏まえ、再度任用する回数に関して一律に制限を設けることなく、消費生活相談員の専門性に配慮した任用をしていただきますよう、重ねてお願いいたします。

あわせて、指定管理者制度等により地方公共団体が消費生活相談員を直接任用していない場合についても、直接任用している場合と同様、消費生活相談員がその果たしている役割に見合う処遇を受けられるよう引き続き、配慮をお願いいたします。

消費者庁においても、地方消費者行政の維持・強化を支援するため、平成26年度以降の安定した財源確保に向けて最大限の努力をしております。今後とも、地方公共団体との連携・協力をさらに深めながら、地域の取組を支援してまいりたいと存じますので、御支援・御協力のほど、お願いいたします。

趣旨

“集中育成・強化期間”後における地方消費者行政の充実・強化に向けて、事例を踏まえた「消費者庁の取組」と「自治体への期待(提言)」を示すもの
(必要に応じて随時見直し、改定)

背景

- 基金等の活用で、自治体の基盤強化。一方で、小規模な自治体を中心に、基金後においても、当面、継続的な下支えが必要な状況
- 地域主権の考え方に立ち、国と自治体が日常的に連携・協力し、相互の取組を補完しあうことにより、消費者行政全体を充実・強化していく必要

基本的方向性

- どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり
- 法の厳正な執行と連携強化
- 地域社会の消費者問題解決力の向上

消費者庁の取組

1. 基本的な考え ～地方消費者行政の充実・強化に向けた取組を支援～

- ・25年度以降も、地方消費者行政に積極的に取り組む自治体を引き続き支援
自治体での取組を下支えできるような財源確保に向け、最大限努力
- ・関係省庁と、情報共有を進め、的確な役割分担と連携を行いつつ、地方消費者行政推進本部において必要な施策を積極的に推進

2. 継続的に取り組む事項

(1) どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

- ・消費生活相談員や担当職員等への研修
- ・相談員の処遇改善の働きかけ
- ・相談解決に資する情報の提供・共有(PIO-NETの運営 等) など

(2) 法の厳正な執行と連携強化

- ・人材育成(自治体からの研修員の受け入れ、執行担当職員の研修)
- ・情報のネットワーク化(関係省庁との連携による政策や法執行などに関する情報共有) など

(3) 地域社会における消費者問題解決力の向上

- ・顔の見える関係の構築(情報共有、政策の企画・立案に「現場」の声を生かす 等)
- ・連携推進の場の提供(地方消費者行政グループ・フォーラムの開催 等)
- ・消費者への注意喚起・情報提供等の支援 など

3. 当面(平成25年度に)重点的に取り組む事項

- (1) 自治体の基礎的な取組とレベルアップを支援
- (2) 食品と放射性物質に関するリスクコミュニケーションの推進
- (3) 高齢者の消費者トラブルの防止
- (4) 消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化
- (5) PIO-NETの刷新
- (6) 貴金属等の訪問購入への法的措置の対象化(特定商取引法の改正に係る取組)
- (7) 財産被害に関するすき間事案への行政措置の導入(消費者安全法の改正に係る取組)
- (8) 消費者安全調査委員会の設置
- (9) 集団的消費者被害回復に係る訴訟制度の創設
- (10) 食品表示の一元化に向けた取組
- (11) 消費者教育の推進
- (12) 消費税率引き上げへの対応

自治体への期待

1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

- (1) 市町村における消費生活相談体制の充実
～地域特性に応じた窓口の設置と充実など
- (2) 都道府県の消費生活センターの機能
～広域的・高度な案件への対応、市町村への支援、補完
- (3) 相談体制の基盤整備
 - ①消費生活相談員の任用と処遇 ～ 処遇改善、消費生活相談員の専門性向上に配慮した任用 など
 - ②消費生活相談員の養成・確保 ～ 養成講座の実施等による養成、人材バンク等による確保
 - ③相談業務の質の向上 ～ 研修機会及び内容の充実、民間の能力を活用した質の向上など
 - ④商品テスト体制の維持 ～ 機能の維持・充実など
 - ⑤裁判外紛争処理機能 ～ 委員会等におけるあっせんや調停による被害の救済・再発防止
 - ⑥消費者行政担当課のサポート ～ 相談案件への共同での対処等によるサポートなど

2. 法の厳正な執行と連携強化

- (1) 法執行を担う体制整備 ～ 執行担当職員の配置と専任化など
- (2) 国と地方、地域内・地域間の連携強化 ～ 相談員と執行担当者の緊密な意思疎通など
- (3) 消費者安全調査委員会との連携

3. 地域社会における消費者問題解決力の向上

- (1) 自治体全体の認識深化 ～ 首長のリーダーシップによる体制整備・事業推進 など
- (2) 事業予算の確保 ～ 事業者(CSR事業)との連携など
- (3) 自治体間の連携強化、消費者庁との連携強化
～連絡協議会による都道府県間の情報共有、消費者庁に対する情報の一元的集約へのご協力 など
- (4) 消費者団体をはじめとする多様な主体との連携強化
～地域の多様な活動の確保・育成 など
- (5) 普及・啓発による予防と被害への気づき
～メディアの活用による情報発信、多様な主体の連携による情報収集 など
- (6) 消費者教育の充実による消費者の自立への支援
～教職員の研修における関係団体との連携強化 など

【事例集(抜粋)】

1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

(1)市町村における消費生活相談体制の充実

- 消費生活センターにおける災害総合相談への対応(食品と放射性物質に関する情報共有・正確な理解の促進など)〈伊達市(福島県)〉
- 高齢者を対象とした地域包括支援センターへの出張相談事業〈福岡市(福岡県)〉
- 「何でも相談できる窓口」の実現にむけた取組〈人吉市(熊本県)〉
- 相談員不在の支所でのテレビ会議システムの活用による相談対応〈薩摩川内市(鹿児島県)〉

(2)都道府県の消費生活センターの機能

- 消費者あんしんチームによる消費生活相談体制の充実〈京都府〉
- 中核センターとしての相談・情報提供機能の充実強化〈大阪府〉
- 相談員の業務支援のための「消費生活相談スーパーアドバイザー」の配置〈佐賀県〉

(3)相談体制の基盤整備

①相談員の任用と処遇

- 資格を要件とした「雇い止め」の適用除外〈岐阜市(岐阜県)〉
- 統括消費生活相談員制度の導入を通じた処遇改善〈鎌倉市(神奈川県)〉

②相談員の養成・確保

- 栃木県消費生活相談員人材バンク設置の取組〈栃木県〉
- 広域連合を活用した消費生活センターの設置と相談員登録制度による継続的な相談員の確保〈鈴鹿亀山地区広域連合(三重県)〉

③相談業務の質の向上

- 市町村相談員向けの共通マニュアルの作成〈岐阜県〉
- 全ての市町村相談員からいつでも可能な弁護士相談〈鹿児島県〉

④商品テスト

- 北関東3県連携による商品テスト事業〈茨城県、栃木県、群馬県〉
- 庁内関係機関との連携によるテスト実施〈静岡県〉

⑤裁判外紛争処理機能

- 消費者被害救済委員会による「あっせん」・「調停」〈東京都〉

⑥相談現場に対する消費者行政担当課のサポート

- 相談員が職員と二人三脚で相談対応〈行方市(茨城県)〉
- 職員が相談員資格取得〈七尾市(石川県)〉
- 消費者行政担当本課・センター統合による執行体制強化〈熊本県〉

2. 法の厳正な執行と連携強化

(1)法執行を担う体制整備

- 現役警察官、警察OBの配置による法執行の強化〈長崎県〉

(2)国と地方、地域内・地域間の連携強化

- 東海地域悪質事業者対策会議による連携〈愛知県、静岡県、岐阜県、三重県〉

3. 地域社会における消費者問題解決力の向上

(1)首長のリーダーシップと消費者行政に対する自治体全体の認識深化

- 消費生活条例を活用した消費者行政の推進〈草加市(埼玉県)〉
- 被害救済額の把握による消費生活相談の重要性の認識〈白山市(石川県)〉
- 首長のリーダーシップによる地域消費者行政の取組〈人吉市(熊本県)〉

(2)事業予算の確保

- 他部課主催のイベント・講座等への取組による消費者啓発の取組〈草加市(埼玉県)〉
- 事業費をかけない啓発活動(企業の地域貢献活動と連携した啓発等)〈品川区(東京都)〉
- 消費生活フェアへの企業の協賛金等の拠出〈名古屋市(愛知県)〉

(3)自治体間の連携強化、消費者庁との連携強化

- 近隣市の連携による多重債務問題への取組〈松戸市、野田市、柏市、流山市、我孫子市、鎌ヶ谷市(千葉県)〉
- 啓発事業等の共同実施による効率的な展開〈青梅市、福生市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、日の出町、奥多摩町、檜原村(東京都)〉
- 定住自立圏協定による近隣自治体との広域連携〈長岡市、小千谷市、見附市、出雲崎町(新潟県)〉
- 広域事務組合を活用した相談業務の広域連携〈木津川市、笠置町、和束町、精華町、南山城村(京都府)〉

(4)消費者団体をはじめとする多様な主体との連携強化

- 高齢者・子ども見守りネットワークの構築～地域見守り活動～〈世羅町(広島県)〉
- 担当課が所管する他の業務を活かした取組の展開〈行方市(茨城県)〉
- 消費者問題に携わる多様な団体が参加する「消費生活ネットワーク新潟」の設立〈新潟県〉
- 地域関連機関の連携による消費者被害防止ネットワーク〈菊池市(熊本県)〉

(5)普及・啓発による予防と被害への気づき

- 市民団体や民生委員、事業者等との協働による消費者問題解決力向上の取組〈八戸市(青森県)〉
- コンシューマー・スクールの開講〈神戸市(兵庫県)〉
- ソーシャルメディアを活用した消費者被害情報の発信と共有〈島根県〉
- 市民による地域に根ざした消費者啓発活動〈鹿児島市(鹿児島県)〉

(6)消費者教育の充実による消費者の自立への支援

- 消費者被害防止ネットワークから広がる市民・学校での消費者教育事業の取組〈士別市(北海道)〉
- 相談のプロである「千葉県相談員の会」と連携した若者世代への啓発〈千葉県〉
- 消費生活センターと教育委員会とが連携した消費者教育の推進〈柏市(千葉県)〉
- 「学校における消費者教育推進協議会」の取組〈神奈川県〉

相談員資格を法律に位置付ける必要性

- 行政や民間において行われている消費生活相談の質の向上と全国的な水準の確保
- 消費生活相談員に対する消費者からの信頼の一層の向上
消費生活相談員が専門職であることの明確化
- 相談員資格に対する社会的評価の向上

【背景】

- ・現行3資格()~コミュニケーションスキル等の担保が不十分
知識・技能を継続的に維持更新する仕組みとなっていない等
- ・資格の法律への位置付けの不明確さ あっせん等で支障
- ・地方を中心に3資格の保有者が不足 積極的な人材養成により人材確保を図る必要
消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント

法律に位置付ける相談員資格

- 消費生活相談員全体に取得することが求められるベースとなる資格
(消費生活相談員が有すべき知識・技能を担保するため)
- 消費生活相談を担う人材の確保や資質向上のための資格
(⇔名称独占・業務独占資格や任用資格のような強い効果を持つ資格)

※併せて、「消費生活相談員」職を法律上明文化

資格により担保する知識・技能

新資格

<>は各資格の実施機関

必要な知識・技能 / 更新制度	取得方法	消費生活 専門相談員 <(独)国民生活センター>	消費生活 アドバイザー <(財)日本産業協会>	消費生活 コンサルタント <(財)日本消費者協会>
消費者問題に関する法律知識	試験	50%~	20~30%	【40~50%】
商品・サービス、生活に関する知識	試験	10~20%	30~40%	【20~30%】
福祉等の関連分野や行政一般に関する知識	試験	~10%	~10%	【~10%】
コミュニケーションスキル・ヒアリング力等の実践的技能	講習等	面接等により確認	実務未経験者に4日間の実務研修を実施	1日程度のロール・プレイング等の実施
(経済等に関する知識)	試験	10~20%	30~40%	【~10%】
更新制度・更新時研修	有	有 (現職相談員は研修免除)	有	無

注1)各欄の数字は、各資格における分野別の比率を表す。
(消費者庁において問題等を分野別に分類し、問題数や受講時間を元に比率を算出)
注2)【】は講習による取得

相談員資格付与の主体

- 資格~国(内閣総理大臣)が付与
- 試験~指定制度等により民間団体等が実施
試験内容や水準の確保、公正性等は、国が法律に基づき担保

人材育成のための取組

- 研修等に対する支援
消費生活相談員に対する継続的研修
資格取得促進のための講習等
- 資格取得の促進
地方における受験・受講機会の確保等

3資格保有者等に係る措置

◎新資格創設後も、3資格は並存

- 3資格保有者(※)
新資格への移行にあたっては、資格による知識の担保を考慮し、試験を一部免除
※3資格のうちいずれか1つ以上を保有している者
- 資格を保有していない現職の消費生活相談員
新資格取得にあたっては、業務経験を考慮し、取得に伴う負担軽減等の配慮
- 資格保有の現職の消費生活相談員
資格による知識の担保と業務経験の双方を考慮し、新資格取得にあたって試験・講習等の一部を免除等

PIO-NET刷新に関する検討について

1. 本検討会のねらいについて

【現状と課題】

PIO-NETは、相談員の相談業務を支援するものとして消費者行政において大きな役割を果たしていることに加え、消費者被害が多様化、複雑化する中で、行政機関等からの需要も高まっている。

こうした中、現行のPIO-NETに関しては、以下のような課題が浮かび上がってきており、これらの課題解決を通じて、消費者行政をより一層向上させるため、PIO-NETを刷新する必要がある。

(1) 相談員の入力・登録負担が大きいこと等

- 現在、PIO-NET情報の入力・登録に当たっては、自治体の相談現場において、キーワード検索をあまり活用していないにもかかわらず、
 - ・多数のキーワードの中から、適切なものを選択して振らなければいけない
 - ・入力項目が多数存在することなどが、相談員にとって大きな負担となっている。
- また、各市町村毎に入力内容のチェック、決裁を行っているにもかかわらず、都道府県が管内市町村の入力内容を重ねてチェックすることが、負担となっているとの声もある。

(2) 情報検索などの機能が必ずしも十分とは言えないこと

- もともと相談員のための情報共有ツールであるにもかかわらず、その場でアドバイスをを行うために事業者名検索をすることが難しいなど、相談業務に使いにくいという声がある。
- 国等の行政機関において注意喚起や執行に用いようとした場合、現在のキーワード方式では、新たな手口の正確な検索には複数の検索式を組み合わせる必要があるなど、使いづらい。
- 現在は相談受付からPIO-NETへの登録まで平均36.5日かかっているが、消費者行政においては新たな手口の悪質商法などにも対応する必要があり、その端緒情報等の検索にも迅速性が求められている。
- データ量の増加により、システムの反応が遅くなっている。

(3) システムの管理・運営に多額の費用がかかっていること

- 現行のPIO-NETについては、自治体の相談窓口が増えた結果、国民生活センターが負担している通信費や専用端末のリース代などのランニングコストが増加している。
- 実際には自治体間で共有する必要がない個人情報をデータセンターに保存することにより、セキュリティのハードルが上がるとともに、コスト増の原因となっている。
- 消費生活センター等の増加が見込まれる中、今後、更なる効率化が必要である。

【求められる検討内容】

①相談員の入力・登録負担の軽減等

- 多すぎるキーワードや入力項目の整理・削減、入力支援機能の導入など

②情報検索時等における使い勝手の向上

- フリーワードによる検索精度の向上、相談時の検索を容易にすること、動作速度の向上 など

③費用の軽減

- 専用回線・専用端末の廃止等による持続的な費用削減、個人情報保存の見直し など

これらの事項を達成するため、相談情報の収集・分析・提供業務の見直しを含めた、システム刷新の検討が必要

2. 検討に当たって考慮すべき事項

①前回刷新検討時からの環境の変化

ICT技術の発展、LGWAN網の普及（消費者行政担当課におけるPIO-NET閲覧の実現）、地方消費者行政活性化基金の活用による端末の配備 等

②コスト的制約

前回の刷新時のライフサイクルコストを上回ることはできない ⇒ 今回の刷新に当たってはより厳しい予算的制約

③時間的制約

平成27年3月末に現行のPIO-NET端末のリース期間が終了 ⇒ それを見越したスケジュールの下での検討が必要

④体制的制約

- ・LGWANが利用できる環境にない消費生活センター等もあること
- ・インターネット回線ではセキュリティ面で不安があること
- ・相談員に業務用端末が整備されていない消費生活センター等もあること

⑤システム利活用の限界

機能を十分に使いこなせないため、研修の充実を求める声があること

PIO-NET刷新のイメージ

●相談員の入力・登録の負担を軽減する

- ・入力項目の削減により、相談員の入力負担を軽減する。
- ・入力内容のチェックによる負担を軽減する。

●現場での相談にもっと役立つものにする

- ・相談を受けているときの活用を容易にする。
- ・登録情報の早期の検索を可能にする。
- ・フリーワード検索による精度を向上させる。

●費用を軽減する

- ・持続可能な改善を行えるようにする。
- ・ライフサイクルコストを削減する。
※環境の変化により、対応可能に
- ・パッケージソフトウェアの利活用を促進する。

●計画的な実施等

- ・業務改善及びシステム改修を計画的に実施する。
- ・PIO-NETの現場でのシステム利活用の促進を図る。
- ・電話以外での相談にも対応する。

《業務改善》

1. あっせんや消費安全法等に基づく通知に結びつかない相談については、入力項目を削減
・入力が当然に求められている項目を削減
2. 相談概要及び処理結果の記載ルールや、事業者欄を見直し
3. 都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更
4. 統計整理や執行で活用しているユーザーからの要望を踏まえたキーワードの整理の上、逆引き辞書を作成

《システム改修》

1. 逆引き辞書をもとに、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能に
・人の力により補うべき点が残ることも踏まえた上で、テキストマイニング技術等の導入
2. 入力支援システムを充実
・事例等による相談概要、処理結果の定例文の活用
3. 事業者名の突合を容易に

《業務改善》

1. 登録情報の早期の検索を可能に
・事後チェックに重点を移すよう運用を改善
・都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更
・相談処理後の一括登録でなく、まずは受付後に登録するよう運用を改善
・決裁前のデータを仮登録として活用することについて了承が得られた自治体の情報は、仮登録の段階から活用

2. 相談支援ツールとしての利用を促進するため、FAQを作成・活用

《システム改修》

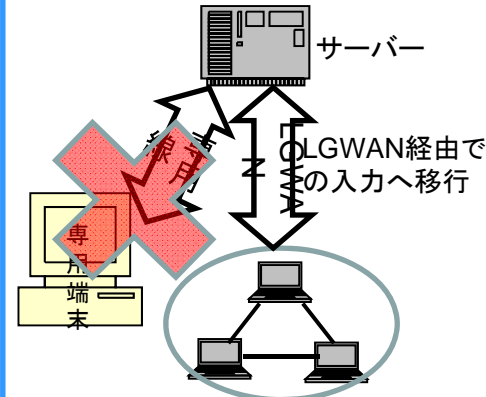
1. フリーワード検索による精度を向上
・逆引き辞書をもとに、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能に
・事業者名の突合を容易に
2. 相談支援ツールとしての利用を促進
・逆引き辞書やFAQの更新等を見込んだシステム設計
・動作速度の改善により、相談を受けながらの検索を容易に
・必要に応じて個人情報等のデータセンターでの集中管理を見直し
・インターネットを利用可能に
・印刷等の頻繁に行う動作について、操作を簡略化
・汎用性の向上

《業務改善》

1. 情報の閲覧期間を短縮
・閲覧期間を短縮し、閲覧期間を超えた情報については、デジタルアーカイブに保存

《システム改修》

1. 専用回線・専用端末を廃止
・ユーザー認証及び暗号化機能によりセキュリティを確保



※廃止できないところは、専用回線・専用端末の使用を暫定的に継続

2. 今後継続的なシステム改善を行えるようにするためのスキーム作り
3. 顧客管理システム等のパッケージソフトウェアの利活用を含めて検討
4. 閲覧範囲の限定を可能に
5. モニタリング機能の向上

○今回の刷新における対応

《業務改善》

- ・計画的な工程管理を可能に
- ・自治体等の理解と協力を得られるよう調整を行い、業務改善を実施
- ・PIO-NETに関する研修の充実

《システム改修》

- ・平成24年度中に最適化計画を策定し、平成27年3月末にシステム刷新
- ・段階的な改修も含めて検討

○引き続き検討すべき課題

- ・電子メール等での受付をシステマ的に対応