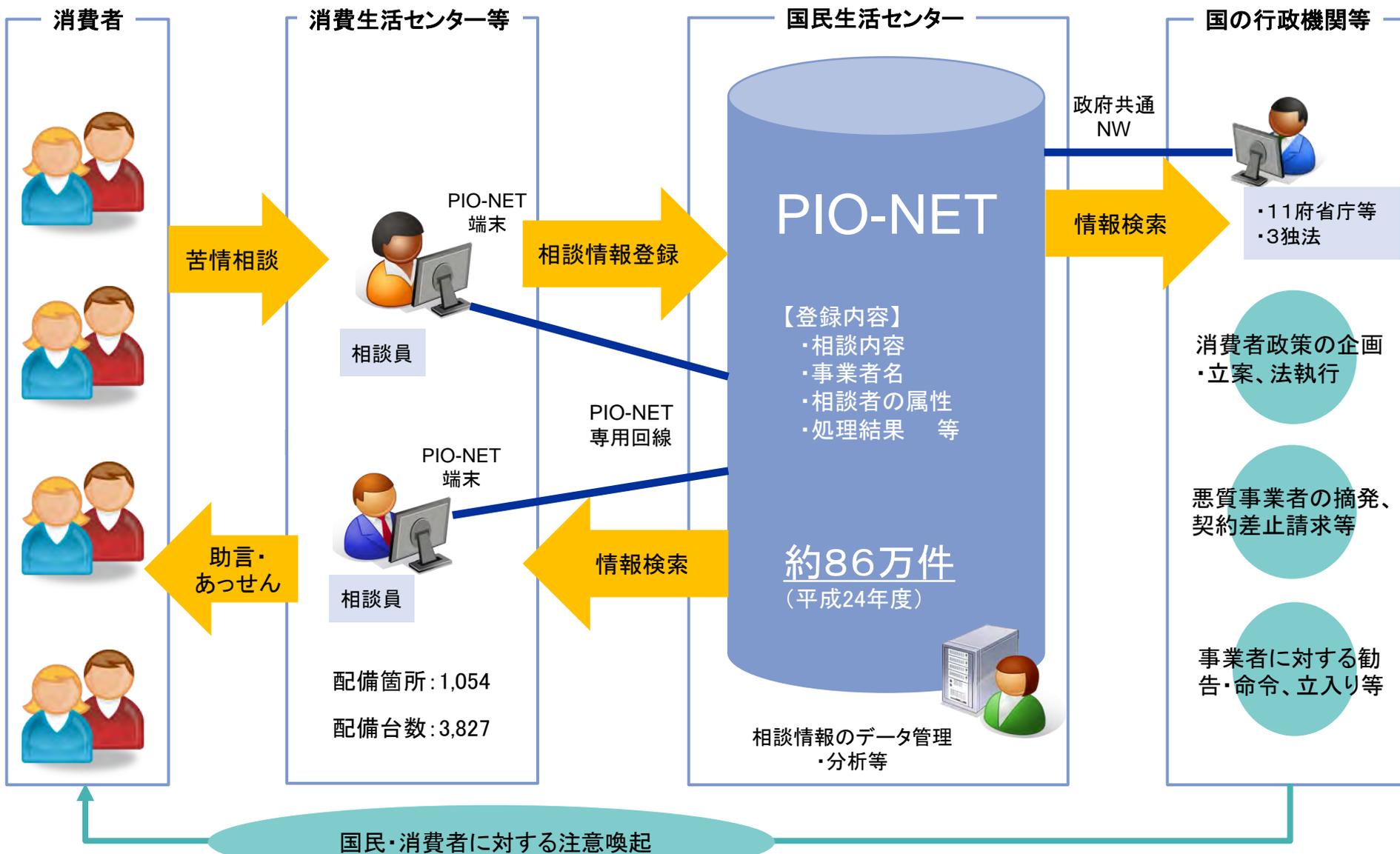
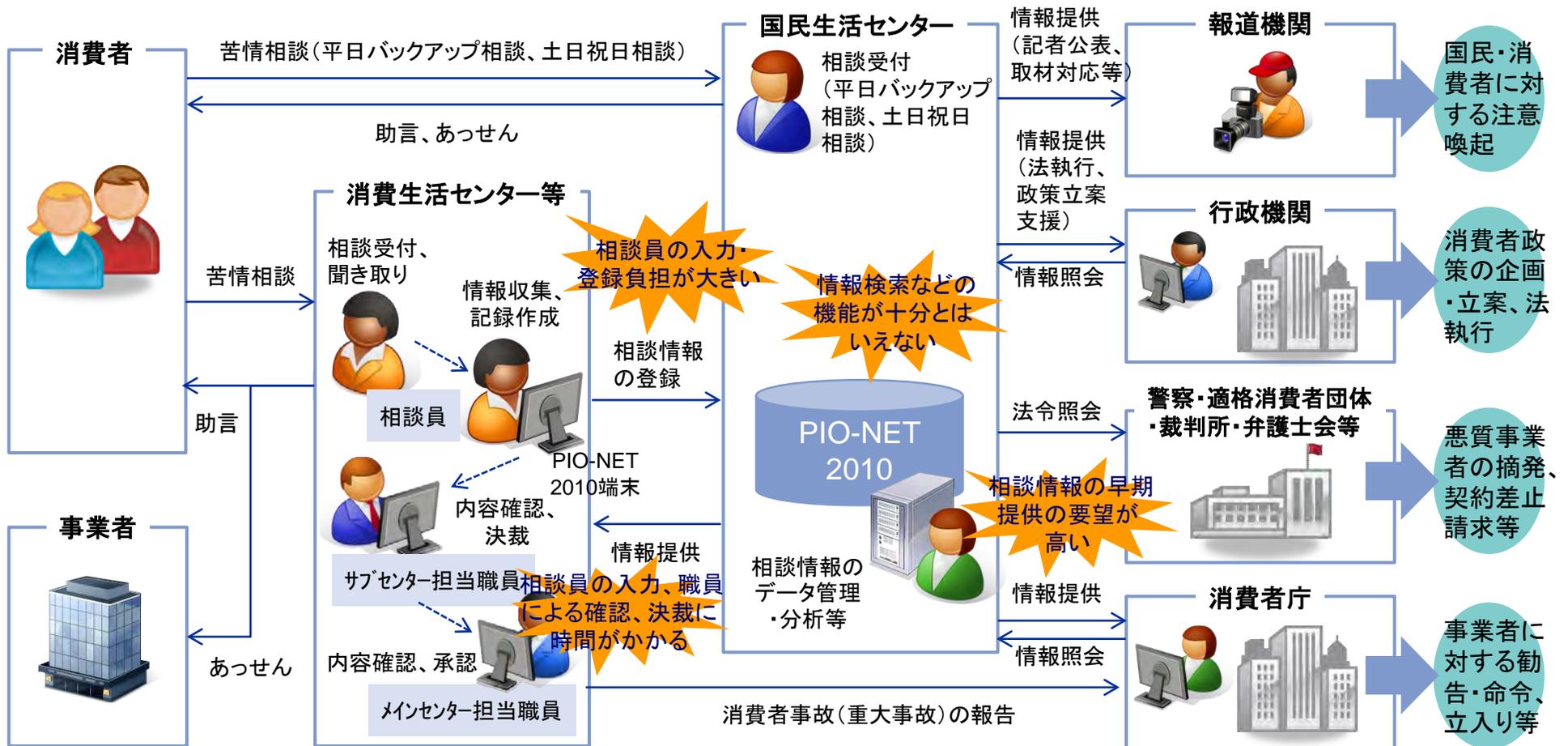


PIO-NETの概要



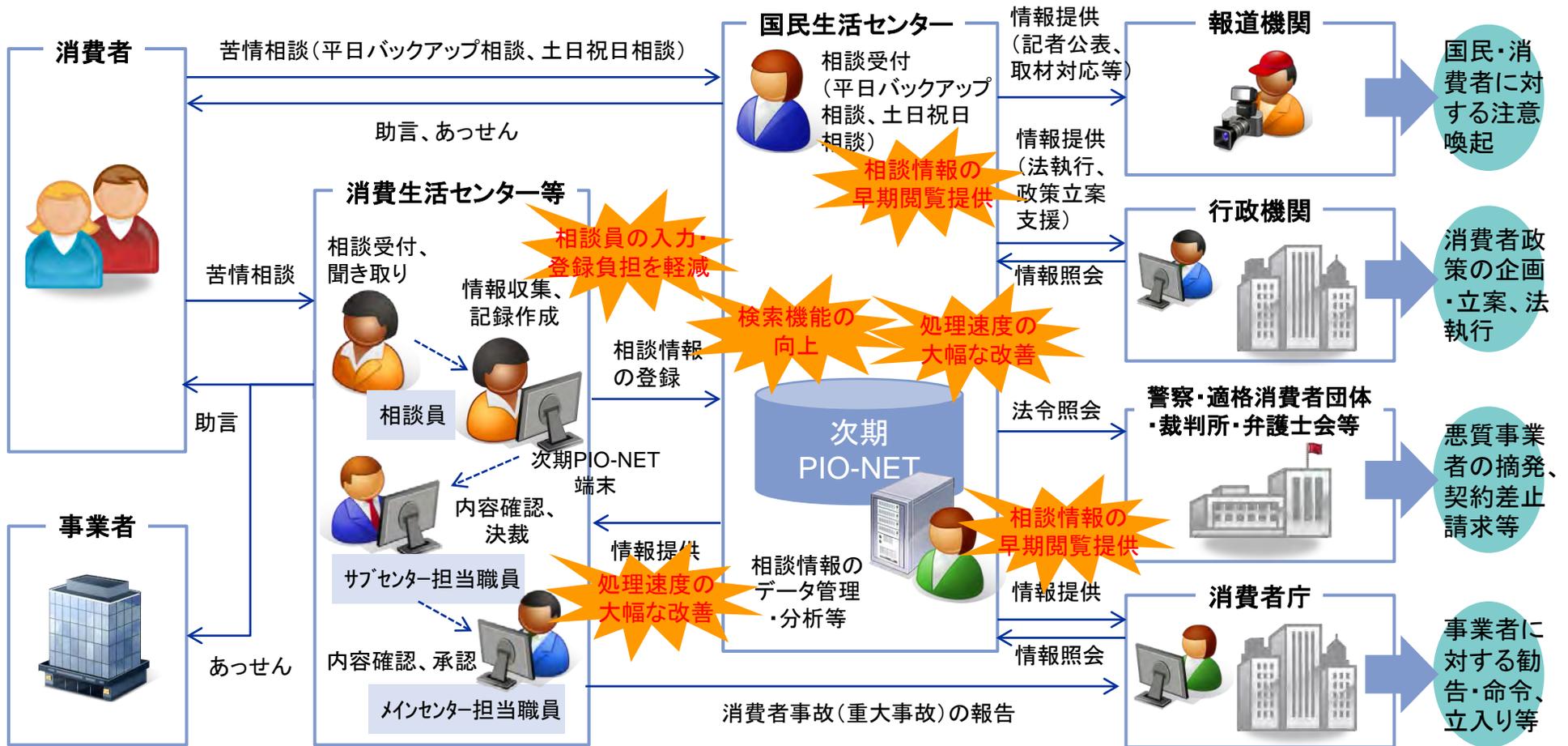
現行システム(PIO-NET2010)による消費生活相談業務の課題



消費者被害の拡大防止のために、相談受付から情報提供までのより一層の迅速化が求められる

→相談業務及びPIO-NETの改善により、相談情報の早期登録・提供を図る

システムの刷新による消費生活相談業務の改善



(独)国民生活センター全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET)の 業務・システム最適化計画(案)の概要

基本理念

- ①相談の受け付けからPIO-NETに登録されるまでの日数を短縮 → 複雑化・多様化・広域化する消費者被害への対応の迅速化を図る
- ②相談現場において相談員によるPIO-NET端末に係る負担を軽減 → 「記録する道具」から「相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換させて、消費生活相談サービス品質向上を図る
- ③PIO-NETシステムの管理・運用を効率化 → システム機能を向上させ、これに係る運用経費の増加を抑制する

最適化の実施内容

(1) 相談情報の登録・提供の迅速化

- ア. 登録目標日数の設定と仮登録データの閲覧
相談を受け付けてから、PIO-NETに登録されるまでの目標日数を10日以内とする。
そのため、相談受付から一定日数を経過したものは、仮登録データとして他機関の閲覧に供する。
- イ. 都道府県メインセンターにおける承認業務の任意化
都道府県メインセンターが管轄する市町村単位で実施の可否を選択可能とする。

(2) 相談情報の入力・登録負担の軽減

- ア. 相談情報の入力内容及びキーワードの見直し
PIO-NETに入力する相談情報について、「入力が望ましい項目」の絞り込みを行う。
使用頻度が低いキーワードについて、上位キーワード等へ統合することを検討する。
- イ. キーワードの逆引き辞書の提供
対象の商品やサービスを想起する任意の単語から該当する商品キーワードを検索できるなどの逆引き辞書ツールを整備する。

(3) 相談支援・分析ツールとしての有効活用

- ア. 利用者特性を考慮した検索機能の提供
フリーワード検索など、操作が簡易な検索機能を提供するとともに、複雑な検索・集計については、専用の検索・集計機能を提供する。

(4) システム運用・管理負担の軽減

- ア. PIO-NET専用端末・専用回線の一部廃止
相談件数が少ない地方公共団体については、PIO-NET端末及び専用回線を提供せず、LGWANを通じてPIO-NETの閲覧機能のみを提供する。

(5) 適正レベルの安全性・信頼性の確保

- ア. 事業継続性を考慮したバックアップデータの遠隔地保管
データセンターが地震や火災等により被災した場合に備えて、バックアップデータの遠隔地保管や復旧方法について検討する。

最適化による経費削減効果

年間約2千2百万円(約3.9%、試算値)が見込まれるところ。