

# 特別顧問会議（第7回）議事要旨

## 1. 開催概要

(1) 開催日時：2007年3月26日（月）14：00－16：00

(2) 開催場所：独立行政法人国民生活センター東京事務所 特別会議室

(3) 出席者：＜特別顧問＞

有馬真喜子氏・神田敏子氏・鶴田俊正氏・兵頭美代子氏  
堀部政男氏・宮部義一氏・山岡義典氏

＜国民生活センター＞

糠谷理事長・田口理事・田中理事・藤村理事 ほか

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する7人以内で構成し、センター業務の重要事項について審議を行い、理事長に助言することを目的としている。

## 2. 質疑応答の記録

※ 表記凡例…Q：特別顧問からの質疑または意見  
→：国民生活センター側の回答

※議事要旨において、国民生活センターは略称「国セン」にて表記

## (P I O-N E Tへの情報登録日数短縮について)

- Q： P I O-N E Tへの入力日数がかかりすぎていると思う。もっと早く伝達されるようにならないか。各地消費生活センターの対応力格差はないか。現在の地方分権、地方行政の状況において各地消費生活センターの力が低下し、処理期間にネックがあるのではないか。
- ： 数ヶ月前、P I O-N E Tへの入力に100日を超えたケースが都道府県・政令指定都市で7箇所あった。うち1つは、システム入替によるもので、これは仕方ない。それ以外の6箇所は、意識の問題もある。100日を超える自治体については、国センから要請を行ったところ、短縮効果が出た。国センの対応とともに、各地の消費生活センターや内閣府の対応努力も必要である。
- Q： 情報送信に日数がかかっているのは問題。消費生活センターの立場からすれば、P I O-N E Tへの情報入力是一种の善意の提供であると思う。早期入力が速やかな情報提供や公表に結びついた、などの見返りがないとインセンティブにならない。具体的に役に立ったか見えなければならない。
- ： 目標日数を厳しくする必要があると思っている。第1回目の中期計画開始時は70日後。どれくらいを目標にするか議論され、15%以上短縮とされた。次の中期計画についても議論を始めているが、30日以下という議論もある。次期中期計画に関する議論は夏頃までに行う必要がある。P I O-N E Tのとりえである全国ネットワークに穴が開くことになってもいけない。事業者と交渉して解決の見通しが立ってから入れるということではなく、相談の受付時にひとまず情報を入れてもらうという方向にしていける必要がある。
- ： 入力遅れの要因には、相談件数激増がある。相談員数はそれほど増えていないのに、相談情報は年5万件から年100万件超と20倍以上になった。相談員は次々と相談を受けつつ、情報を整理し、P I O-N E Tへインプットすることになる。受付後30日以内に情報伝送するには、年約5000件の受付が限度、1万件を超えると50日程度かかるようだ。入力までに100日を要するセンターが1箇所あると、平均日数が途端に増える。少ない相談員で回しているセンターは、遅れがかさむ。直接作成システム導入を見ると、PC操作によって処理が早くなり、相談員の残業時間が減少した報告がある。その他、地方議会への資料対応がスピーディーに行えた、などもある。
- Q： 緊急性の高い安全に関わる情報についてはどうなっているのか？
- ： 危害情報については、特に早く伝送してもらうよう依頼している。各自治体から寄せられる危害事例や重篤事故について、チェックが入っている情報をまとめられるようになっている。しかし、事例によっては漏れが出ることもある。自治体と国センの間は、直接の指示関係にはないが、安全に関わる重要な情報は3日以内に入れて下さいとしている。相談の現場に負担のかかるお願いをしている状況だ。

## (P I O-N E T 端末の関係省庁設置と情報提供のあり方について)

Q： 中央省庁でP I O-N E T 端末はどこに置くのか？また、P I O-N E T は膨大な情報群だ、個別情報の管理がしっかりしていないといけない。関係省庁が企業を指導するための材料としてP I O-N E T 情報を基にすることがあるので、迅速に情報が反映される仕組みを作してほしい。

→： 関係省庁の消費者行政担当課に設置する。経産省・厚労省・金融庁・警察・公取などへ置かれるのではないと思われる。その他、印刷物発行や記者公表、TV番組の提供、消費生活センターにおける啓発など、ホームページ以外の情報提供も行っている。

安全や生命身体に関わる情報については、速やかに対応を図らねばならないと思う。必要に応じ会社名や製品名を含む情報についても積極的に出して行かなければならないのではないか。昨年末に国会で成立した消費生活用製品安全法では、2段階の仕組みになっている。重大な事故情報は速やかに公表するとともに、企業名などについてさらに掘り下げて伝えなければならない情報である場合、もう1段チェックを加えて出す、という仕組みになっている。

企業名の公表については、P I O-N E T 情報が消費者の申出情報であり、必ずしも真実相当性が確認されたものではないことから、確認やデュープロセスを踏んでいかないといけない問題がある。

Q： P I O-N E T への入力や分析、情報提供が遅れれば、事業者を指導する中央官庁への情報伝達も遅れる。施策タイミングがずれたら意味がない。客観的にどこを改善すれば情報がスムーズに流れるか意識して改善して欲しい。

→： 各地の消費生活センターにおいて個別の相談内容の秘密は守られる、だから安心して相談ができる前提の下、苦情相談への対応を行っている。相談情報の扱いは、十分慎重に行わなければいけない。同時に、収集情報は社会の共有財産として有効に活用して行かなければならない。このため、相談情報の集合体の中から消費者にとって役に立つ情報を抽出して活用しているところであり、今後さらに活用強化していこうと考えている。

Q： P I O-N E T が各省庁に繋がることは、大変な作業になると思う。国センの役割は何か、について位置づけていかなければならない。「国センの役割はこれだ」と言う旗印を中期計画で打ち出すべきではないか。P I O-N E T 検討会議の報告書では、どうもその辺が明確になっていないように思える。国民への情報提供が重要であるし、これまでの蓄積情報や情報をキャッチするセンスを含めて調査分析も大切であると思う。

→： 他省庁の情報と一元化していく件は、P I O-N E T 検討会議でも議論された。国センや地方の消費生活センター以外に、各省庁の消費者相談室等で持っている情報も一体化しなければならぬことが課題になっている。国生審の安全・安心委員会で討議され、今後の検討課題になっている。

経産省は特商法違反事件などに関し、法執行の端緒情報として個別の情報を見たいとして、請求件数が急増した。国センではこれまでも、各省庁からの情報提供依頼に応じてきたが、紙ベースでの提供であった。これは効率などの面で限界があり、法執行等により一

層活用するため、端末設置を望む声が大きくなってきた。

一方で、P I O-N E Tの相談情報が何でも見られるのは問題であり、情報漏れなどを起こしてはならない。各省庁が閲覧できる情報については、法執行に関係の薄い処理結果概要などを除外することとしている。相談情報の秘密を守ることは大前提であり、各省庁における端末利用者は、IDで管理したり、ログを取って流出事故が起らないような環境整備をしていく。

Q： 危害情報も、内閣府を通じ関係省庁が活用できるようになったのは良いこと。重篤事故の基準はどのような考え方によるものか。事案によっては1ヶ月にこだわらず、判断してもよいのではないか。

→： 重篤事故を「治療1ヶ月以上」としたのは、症状の重さを治療期間で分けているため。そこで、症状が最も重いものとして「治療1ヶ月以上」のものをとることとしたものである。危害事例については、機械的抽出ではなく、1件ずつ担当者が見るようにしている。特異な事例があれば気付くようにしている。

Q： 架空請求を除いた消費生活相談件数が減ったのは、本当に相談数が減ったのか。電話が繋がらない、相談できない環境にある人が大勢いるかなど、相談をめぐる状況はどうか。

→： 2003年度から2004年度にかけて、架空請求相談が受付件数全体を押し上げたと思われる。2005年度以降は次第に平準化してきた。それでも2005年度の相談件数は約130万件もある。2006年度は前年度より1割程度件数が減少しているが、それでも100万件を超えると見込まれる。

Q： 国センの情報提供は、欲しい情報がなかなか取り上げられていないようにも思える。本当に情報を求めている人は、ホームページを見られない人の中に多い。国センからの情報が、各地の消費生活センターに届き、地域の消費者団体や消費者に届くことが大事。事故などについて、その日だけ新聞記事やニュースに流れるだけで終わりになってはいけない。

→： P I O-N E Tに入る情報は、消費者個々の具体的な相談情報である。これをダイレクトに情報提供していくわけではなく、その中から例えば新手の手口や共通項的な情報を精査し、調査・分析を行って提供する。P I O-N E Tキーワード改定も課題である。例えば「パロマのガス瞬間湯沸し機」については「ガス瞬間湯沸かし機」で全件検索を行い、1件ずつチェックし「こんなケースがあった」というもの、さらにそこから「パロマ」と記録されていたものを抜き出すこととなる。インターネットでは検索技術も大幅に向上しており、キーワード改定と検索機能強化を行おうとしている。

Q： 国センの存在を広くアピールしないといけない。P I O-N E T情報を用いて各省庁が発表する場合、国セン情報が使われていることも出してもらおうべき。

→： 記者公表やホームページを通じた情報提供にあたって、P I O-N E T情報をベースに行政や業界への要望も行っている。最近の国セン発表について、各省庁にしっかり受け止めてもらっている。国センとしては、P I O-N E Tが活用されているという点も含め、PRしていかなければならないと思う。

## (P I O-N E Tに情報を登録する意義について)

Q： 情報を送信することに対し、インセンティブが働くようにする必要がある。P I O-N E Tへの情報送信について、国センと自治体の消費生活センターとの間で何か契約はあるのか？

→： お互いの入力情報を利用することが前提であり、見合うルールを作った。これがP I O-N E Tデータ取扱要領。これを守ることを条件に、情報をP I O-N E Tに入れてもらうようにした。

Q： 今やP I O-N E Tは公的資産という捉え方になった。各地の消費生活センターとの取り決めで入力に時間がかかるのは理解を得るのが難しい。P I O-N E Tに法的位置付けをして、情報提供を責務とできないのか。

→： 現状は各自治体の自主的協力によって行われている。

## (相談員の待遇について)

Q： 消費生活相談員の身分に安定感が無い。多くが非常勤や嘱託雇用である。熟練した知識と対応力が求められる現場で、熟練度を積まないことが要請される矛盾を抱えているのではないか。気になるのは最近の製品安全に関する情報である。シュレッダーやパロマ湯沸機について、問題に気付いた相談員等の努力に報いるような方針がないとつらい。内閣府の話になるのかもしれないが、相談員に対し、位置付けと然るべき待遇を行わないと、この議論は永遠に続くように思える。

→： 自治体財政は厳しく、相談員を増やせない状況にある。今のところ、相談員1人に係る業務が大幅増加することになる。

## (消費者団体訴訟制度への対応について)

- Q：平成19年度から団体訴権への対応が始まる。適格消費者団体への情報提供の中身は、P I O-N E T情報という理解でよいのか？
- ：適格消費者団体からの提供依頼に対し、基本的にP I O-N E T情報を提供することになる。各団体が掴んだ特定事業者の不当行為について、苦情が全国的な広がりなのか、何件くらいあるか、などを把握するため、国センや各地の消費生活センターが情報提供するものである。
- Q：判決などの情報は、司法クラブでの発表はないのか。
- ：それは適格消費者団体がどう対応するかだと思う。判決が出ると、適格団体から内閣府に伝えられる。内閣府もホームページに判決の概要を載せるが、同時に、国センに伝達し、国センのホームページでも見られるようにするものである。
- Q：最初の差止判決は影響が大きいので、大々的に報道すると思う。国センはこの時、どういう役割を果たすのか。情報提供で存在意義をアピールしないとイケない。
- ：判決が出された時点で、内容に応じて報道されると思う。同様のトラブルにあった消費者などに対し幅広く、解りやすく伝えるのは国センの役割だと思う。

(以上)