

# PIO-NETについて

平成22年6月25日  
消費者庁

## 1 PIO-NETの使い勝手の改善について

### (1) 経緯

PIO-NETを刷新し、平成22年4月から新システムの運用を開始したところ、現場の相談員等から、新システムの使い勝手について、改善の要望を受けているところである。

### (2) 対応

国民生活センターでは、これまで、複数の要望が寄せられ、かつ比較的簡易な作業で実現できるものを中心にプログラムの見直し・改善を随時行ってきた。これら作業を継続するとともに、PIO-NETを配備している消費生活センター等に対する改善要望調査や、消費生活センター等に赴き、現場の職員・相談員等からヒアリングを実施しているところである。

収集した改善要望等の内容を整理した上で、「早急に対応できるもの」「対応に時間・コストがかかるもの」「現行システム・運用では難しいもの」に仕分け、可能なものから順次対応していく予定である。

## 2 PIO-NETの活用に関する懇談会

### (1) 目的

消費者の安心・安全を確保する観点から、消費者安全法の施行に伴い、PIO-NETは従来果たしてきた役割に加え、消費者事故等の情報を一元的に集約するための役割も求められている。

このため、PIO-NET情報の性格・位置付けを整理するとともに、その活用の在り方について検討する。

同時に、地方自治体の消費者行政担当課、国の地方支分部局等にPIO-NETを配備するよう関係各所から要望を受けていることから、閲覧できる情報の範囲と併せ、配備の拡大について検討を行う。

### (2) 検討課題

- ① PIO-NET情報の位置付け
- ② PIO-NETの具体的な利活用
  - ・利活用の範囲
  - ・閲覧できる情報の範囲等

### (3) 構成員

消費者庁、国民生活センター、地方自治体、相談員、消費者団体等

### (4) スケジュール

近日中に懇談会を開催し、秋口を目途に取りまとめ。

## 新P I O－N E Tに関して寄せられた意見の例

### <使い勝手>

- 検索・入力に時間がかかるようになった。
- 入力後、しばらく放置しておくとも自動的に接続がきれてしまう。
  - ・ セッションタイムアウトが早すぎる。相談対応で保存している暇がない。
- 件名入力の制限文字数(60 文字)を超えた場合は、超えた文字数が分かるようにしてほしい。
- 半角で入力するとエラーになる。
  - ・ 旧P I O－N E Tでは自動的に修正されていた。
- 商品キーワードの入力方式を見直してほしい。
- 集計結果が見にくい。

### <情報提供・研修等>

- 操作方法の地方研修を実施して欲しい。
- F A Qなどの配布をしてほしい。