

PIO-NET情報の資料請求件数の推移

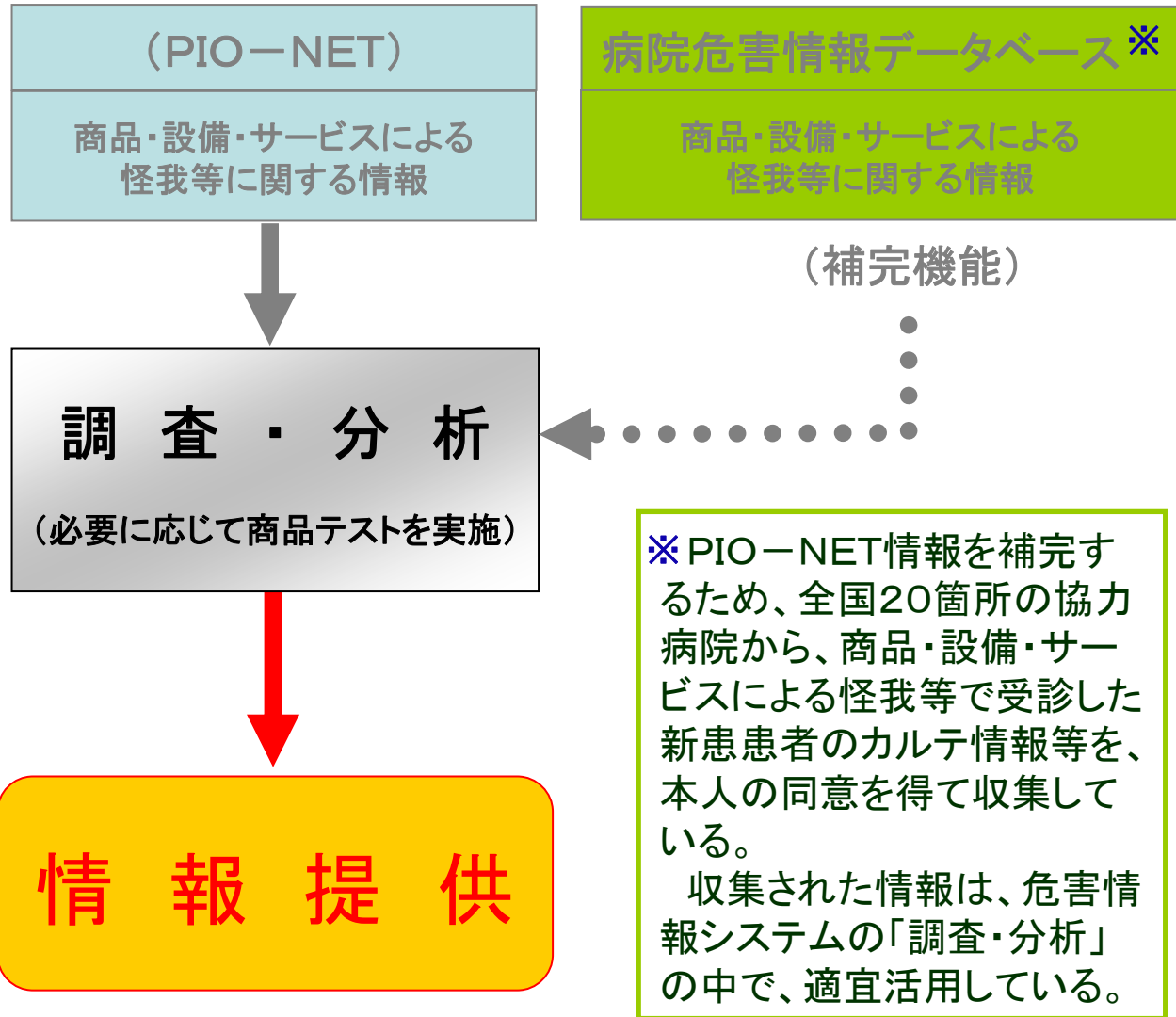
	検索依頼 総件数	中央 省庁							法令 照会				情報 公開	取材	そ 他
		うち 内閣府	うち 金融庁	うち公 正取引 委員会	うち 経産省	うち 農水省	うち 国会	うち 警察	うち弁 護士会	うち 裁判所					
13 年度	1,222	137	5	/	6	52	/	5	76	31	34	11	-	990	19
14 年度	1,777	184	59	/	12	103	/	4	101	33	60	8	208	1,256	28
15 年度	2,544	638	73	11	60	441	/	1	166	54	101	11	368	1,338	34
16 年度	2,475	625	126	27	13	303	2	93	203	72	118	13	502	1,075	70
17 年度	2,612	634	101	21	13	377	6	54	314	94	206	14	572	1,000	92
18 年度	5,644	3,094	203	16	56	1,942	717	83	372	142	209	21	791	1,275	112

- (注) 1. 情報公開法に基づく検索依頼は平成14年10月から対応。
 2. 「その他」とは国民生活センター情報提供規程8条6項に基づき、消費者利益の増進に特に寄与すると判断する団体（証券取引所、業界団体等）への情報提供。

3. 危害情報システム

危害情報システムとは・・・

PIO-NETで収集した苦情相談情報の中から、特に商品・設備・サービスによる怪我等に関する情報について、調査・分析を行い(必要に応じて商品テストを実施)、その結果を消費者や関係団体に情報提供するシステム。



危害・危険情報の収集件数の推移

年度	消費生活センター			病院	計
	危害	危険	計(A)	危害(B)	(A+B)
昭和55	929	1,318	2,247	3,198	5,445
昭和60	1,640	1,119	2,759	2,812	5,571
平成2	1,734	1,196	2,930	3,252	6,182
平成7	3,934	3,324	7,258	9,573	16,831
平成12	6,199	3,109	9,308	9,917	19,225
平成17	6,533	2,838	9,371	9,208	18,579
平成18	5,825	2,661	8,486	8,581	17,067

平成19年3月末現在

危害・危険発生件数の上位（平成18年度）

順位	収集先	消費生活センター				病院	
	危害・危険の別	危害		危険		危害	
		商品・役務	件数 下段：割合（%）	商品・役務	件数 下段：割合（%）	商品・役務	件数 下段：割合（%）
1	理美容(エステなど)	775 (13.3)	自動車	860 (32.3)	階段	747 (8.7)	
2	医療	666 (11.4)	空調・冷暖房機器	294 (11.0)	自転車	482 (5.6)	
3	化粧品	458 (7.8)	食生活機器	209 (7.9)	包丁	289 (3.4)	
4	健康食品	453 (7.8)	修理・補修	106 (4.0)	床	241 (2.8)	
5	医療用具	259 (4.4)	文具・事務用品	87 (3.3)	ドア	213 (2.5)	
	総計	5,825 (100.0)		2,661 (100.0)		8,584 (100.0)	

(参考) 危害関係の情報提供

記者公表事例	公表月	概要	要望先
シュレッダーの安全性	18年9月	地方センターからの「2歳の女兒が、シュレッダーに手の指を挟んで9本切断した」との事故情報を受け、家庭で使う可能性のあるシュレッダーについて安全性のテストを実施するとともに、過去の事故事例、海外の文献・事例等も調査し、紙用シュレッダーの安全性に関する総合的な情報を提供。	<ul style="list-style-type: none"> ・経済産業省 ・(社)ビジネス機械・情報システム産業協会 ・(社)全日本文具協会
自転車用空気入れの安全性	18年10月	「シリンダ本体と台座の接合部の強度不足のため折損し、その先端で足の親指を切断した。」等の情報をもとに、空気入れについて、強度を中心とした安全性のテストを実施し、購入時や使用上の注意について情報提供。	<ul style="list-style-type: none"> ・経済産業省 ・(社)自転車協会 ・日本チェーンストア協会 ・(社)日本DIY協会
スプレー缶製品の使用上の安全性	18年10月	過去に寄せられた「スプレー缶」に関する危害情報をもとに、事故事例の分析と事例ごとの再現テストを行い、スプレー缶の使用上の安全性や適切な廃棄方法について情報提供。	<ul style="list-style-type: none"> ・環境省 ・経済産業省 ・(社)日本エアゾール協会
高麗人参を主原料とした「健康食品」	19年1月	高麗人参を含んだ「健康食品」は、近年、比較的安価に購入できるようになったが、民間調査報告などでは農薬が検出されたとの報告もある。また、血糖値や血圧の急上昇や発疹、下痢、吐き気などの危害情報も多数件寄せられている。身体作用のある有効成分量や残留農薬を調べ、安全性について情報提供。	<ul style="list-style-type: none"> ・厚生労働省 ・(財)日本健康・栄養食品協会
ホームページ公表事例			公表月
洗濯機の脱水槽への巻き込まれに注意ー右手薬指切断の事故もー			18年10月
こんにやく入りゼリーの事故ー幼児、高齢者はとくにご注意！ー			18年11月
就寝中に電気あんかコードから出火			19年1月
キャンディー状のチーズを食べた1歳9ヵ月の男児が窒息事故			19年1月
乳幼児がベビーカーに手指を挟み、あわや切断！			19年4月

4. 業務効率化に向けた取り組み

(1) 中期目標、中期計画（いずれも平成15年10月～20年3月）に基づく経費効率化

- ①現行中期計画期間中、業務経費を毎年度1%削減。
- ②中期目標の最終年度(平成19年度)における一般管理費（退職手当は除く）を、平成14年度に対して13%削減。
- ③平成18年度以降5年間で5%以上の人件費削減。

(2) 組織・人事制度の見直し

- ①複数の部にまたがる類似の業務を整理統合するため、16年4月より組織を大幅に改編。
- ②製品事故等への迅速な対応を図るため、19年4月より「危害情報室」を設置。
- ③職員の勤務成績が考慮されるよう、17年4月から目標管理に基づく業績手当制度を導入。

(3) 財務省予算執行調査を踏まえた業務の効率化

①PIO-NET

- ・情報の登録日数短縮のため、死亡・重篤事故情報については原則3日以内の登録を要請。
- ・「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」報告書の結論を踏まえ、各省庁へのPIO-NET端末新設に必要なシステム整備等を準備中。
- ・システムのライフサイクルコストを大幅に圧縮できるよう18年度にシステム刷新可能性調査を実施。19年度に最適化計画を作成予定。

②消費生活情報提供業務

- ・定例のテレビ番組の経費を削減し、ホームページによる動画配信を開始。
- ・19年度中に月刊誌「たしかな目」と「国民生活」を統合。

③商品テスト

- ・「高度な専門性を有するテスト」、「外注した方が効率化に繋がるもの」、「第三者による確認テスト」などは積極的に外部委託を活用。

(4) 特殊法人等整理合理化計画（平成13年）を踏まえた業務の効率化

①直接相談を段階的に縮小し、経由相談に特化

→中期計画に基づき、18年度、経由相談の比率は50%超。

②単純な商品比較テストの廃止

→各地の消費生活センターが受け付けた苦情相談の中から、人の生命・身体等に重大な影響を及ぼす案件について問題提起型テスト実施。

(5) その他

- ①個人情報関連相談の実施、PIO-NET情報の収集事務の国センへの移管等による業務量の増加に対し、業務効率化により対応。

Ⅲ 課題

1. 情報の収集・分析・提供

(1) 情報収集ルートの特充

①平成14年4月より、消費者トラブル等の現状を把握する機能（センサー機能）を強化するため、当センターのホームページのなかに“消費者トラブルメール箱”と称する情報の受け入れ窓口を開設。

②受信件数の推移

年度	受信件数	一日平均件数
平成14	3,254	9
平成15	4,794	13
平成16	5,967	16
平成17	6,649	18
平成18	8,082	22

③今後、「消費者トラブルメール箱」の充実等を図る。

- ・ 共通性のある情報を整理し、広く消費者に対し考え方を示す等。

(2) PIO-NET情報の入力早期化

①登録所要日数の推移

平成14年度	…	66.7日
15年度	…	81.0日
16年度	…	76.6日
17年度	…	59.8日
18年度	…	48.6日 (平成19年3月末までの入力分)

②現行中期計画（平成15～19年度）

「相談カード体系及び入力方法等の改善を図ることにより、相談受付からPIO-NET登録までの1件当たり平均所要日数を15%以上短縮する。」

(参考)

$$\begin{array}{l} \text{計画最終年度（19年度）目標} \\ \text{（ 56.7日 } \qquad \qquad \qquad = \qquad \qquad \text{基準年度（14年度）} \\ \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \times \qquad \text{15\%以上の短縮} \\ \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \qquad \text{0.85 } \end{array}$$

③短縮化への取り組み

- ・スケジュール管理の徹底
- ・相談の受付時点でのデータ送信の促進
- ・システム上のデータチェック機能の強化

(3)PIO-NET情報の活用強化

○内閣府「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」報告書(平成19年3月)

① 国の行政機関への情報提供

- ・国の行政機関にPIO-NET端末を設置し、情報の閲覧を可能とする。
- ・端末設置にあたって、情報の安全管理、地方センターの業務負担増への対応、情報漏洩の防止等の観点から、一定のルールを設定する。

② 国民等への情報提供

- ・苦情相談情報を調査・分析し、悪質商法等に関する警戒情報等を発信。
- ・事故情報についても積極的かつ機動的に情報提供

2. 製品事故への対応

(1) 死亡・重篤事故情報の関係省庁への迅速な情報提供

国民生活センターがP I O-N E Tを通じて入手した苦情相談情報については、従来より各省庁からの要請に基づき提供してきたところであるが、昨年10月以降、国民生活センターが入手した死亡・重篤事故情報は、内閣府を通じて関係省庁に迅速かつ積極的に提供。

(参考) 関係省庁への提供件数(平成18年10月以降)

<死亡>19回 29件 (平均3.2件/月)

<重篤>7回 499件 (平均71.3件/月)

(注) <重篤>とは、危害程度が「治療1ヶ月以上」のもの。

(2) 危害情報室の設置

- ①昨年9月末に部内限りで設置。死亡・重篤事故情報の関係省庁との共有、緊急的な情報提供等の業務を実施。
- ②本年4月より相談調査部に正式の組織として設置(5名)。

(3) 危害・危険情報の収集・分析・提供機能の強化

- ・例えば、「安全安心のための書き込み自由の事故情報データベース(仮称)」の具体化。

3. 苦情処理・紛争解決の中核機能強化

(1) 経由相談の強化

- ①各地の消費生活センターにおいて解決が困難な相談等について、国民生活センターに相談が寄せられる。
- ②国民生活センターの中核機能の強化の視点から、経由相談への特化を進める。
- ③高度専門相談の強化が課題
 - ・ 法律相談（個人情報、多重債務相談を含む）
 - ・ 建築・住宅相談
 - ・ 自動車相談・製品関連トラブル相談
 - ・ 情報通信関連
 - ・ 金融・保険関連相談
 - ・ 特商法・割販法・消契法等 関連相談 等

(2) 裁判外紛争解決(ADR)の強化

—「消費者苦情処理専門委員会」の機能強化—

- ① 「消費者苦情処理専門委員会(委員長：北川 弘治 元最高裁判事)」は、国民生活センターや各地の消費生活センターに寄せられた苦情処理業務を適正かつ効果的に遂行するために設置されたもの。
- ② 各地消費生活センターの相談業務の参考とするため、相談処理の指針を示すもの。
個別のあっせん・調停等を行うものではない。
- ③ ADR機関としての機能強化が課題。
 - ・ 例えば、行政型ADR機関として、重要な個別案件について、あっせん、調停等を実施。

(参考)

消費者基本法(抜粋)

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条(略)

2(略)

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

(参考)消費者苦情処理専門委員会の実績

年度	件数	事案
平成15	1	①特定継続的役務提供契約中途解約時のクレジット契約の解約手数料請求について
平成16	2	①自動車販売業者の倒産にかかわる消費者トラブルについて ②携帯電話端末の交換等に伴う有料コンテンツ引継ぎのトラブルについて
平成17	3	①中古車の売却の際のキャンセル料のトラブルについて ②絵画のクレジット契約・出品展示契約にかかわるトラブルについて・美容医療サービスの中途解約にかかわるトラブルについて
平成18	4	①外国の航空会社の指示によって預けた手荷物の紛失に関するトラブル ②個人情報の利用と生命保険契約にかかわるトラブルについて ③製品の安全確保のために広く周知して実施される点検において、使用者たる消費者に出張費の実費が請求されたトラブル ④5年近く前に、訪問販売で勧誘された電話機のリース契約の締結に際し、クーリング・オフについて記載した書面が交付されなかったトラブル

4. 商品テストの中核機能強化

(1)原因究明機能の強化

- ①製品事故が相次ぐ中、製品事故等の原因究明が重要。
- ②他方、地方の消費生活センターにおいては、商品テスト業務の縮小が進んでいる。
- ③国民生活センターは、地方の消費生活センターからの依頼に基づき、原因究明テスト等を実施しているが、今後、商品テストに関する中核機能強化の観点から、製品事故等の原因究明の強化が課題。

(参考)原因究明テストの実施状況

○製品分野：食品、住居品、車両・乗り物 等

○実施件数：平成17年度 45件

平成18年度 51件

○実施事例（平成18年度、抜粋）

シュレッダーの安全性にかかわる情報－指切断などの事故を防ぐために－	スチーム式吸入器でやけど
牛肉の牛の種類を表示への疑義	ヘアードライヤーの発火によるやけど
ビルトイン型ガスオープンレンジが勝手に着火	介護用椅子型ポータブルトイレから尿漏れ
スライサーの刃体背部で受傷	酸素スプレー缶の酸素濃度の適正さ
塗箸による皮膚障害	胡蝶蘭の水苔から発生する刺激臭
フライパンの着脱式の取っ手が緩み落下	普通自動車の直進性の不具合
片手鍋の鍋底表面材が剥落	自動車用撥水型ウインドウォッシャー液による視界悪化で事故
使用期間表示に問題のある冷蔵庫用脱臭剤	自動車用油圧式ガレージジャッキ使用中に車体が横転
洗濯用合成洗剤使用後の残留物でアレルギー	自転車の前フォーク破損による転倒事故
オイルヒーターの発煙・異臭	自転車の前輪の動きが下り坂で鈍くなり、転倒・骨折
回転式ダイニングチェアの脚が破損	折りたたみ自転車のチェーンが外れて転倒
100円ショップの電球型蛍光灯ランプが破裂	折りたたみ自転車を下り坂を走行中、ブレーキが効かず転倒・骨折
蛍光灯スタンドから発煙	幼児用自転車の脱着可能なペダルが外れ、転倒・負傷
灯油缶の蓋が短期間で破損	電動自転車の充電用プラグから発火
婦人用ショートブーツのかかとが取れて転倒・打撲	電動自転車のペダルがロックし、グリップが外れ足首を負傷

(2) ネットワークの形成

① 他の原因究明機関等との連携

- ・ 各製品分野における商品テストを全体として効果的・効率的に実施するために、他の原因究明機関等とも連携しつつ、ネットワークの形成を図る。

② 商品テストの外部化

- ・ J I S、J A S、食品衛生法等による規格・基準に基づくテスト等については、積極的に外部化。
- ・ 高額機器の使用や高度な技術が必要なテストについては、大学や研究機関の専門家との共同研究を行うなどにより、新たな外部委託機関を開拓し、一層の外部化を推進。