

国民生活センターの業務について (補足説明資料)

平成19年5月28日
国民生活センター

1. PIO-NETシステムの更新	2
2. PIO-NET情報の活用とその手段・ルート	3
3. 商品テスト	7
4. 研修事業	9

1. PIO-NETシステムの更新

(1) 刷新可能性調査の実施

- ①PIO-NETは、1984年度に運用を開始して以来、消費生活相談業務の支援や消費者への情報提供等に活用されてきたが、近年、国の行政機関における法執行や、警察・弁護士会・裁判所からの法令に基づく照会など、PIO-NET情報の利用範囲は大きく拡大してきている。
- ②他方、平成15年7月に政府全体の「電子政府構築計画」が決定され、国民生活センターにおいても、現行中期計画（平成15年10月決定）で「PIO-NETの運営の効率化と情報提供の迅速化を図るため、ホストコンピュータシステムの見直しに着手する」こととされた。
- ③これを受け、平成18年度に、PIO-NETの業務内容、システム、コストの各面に関する刷新可能性調査を実施した。

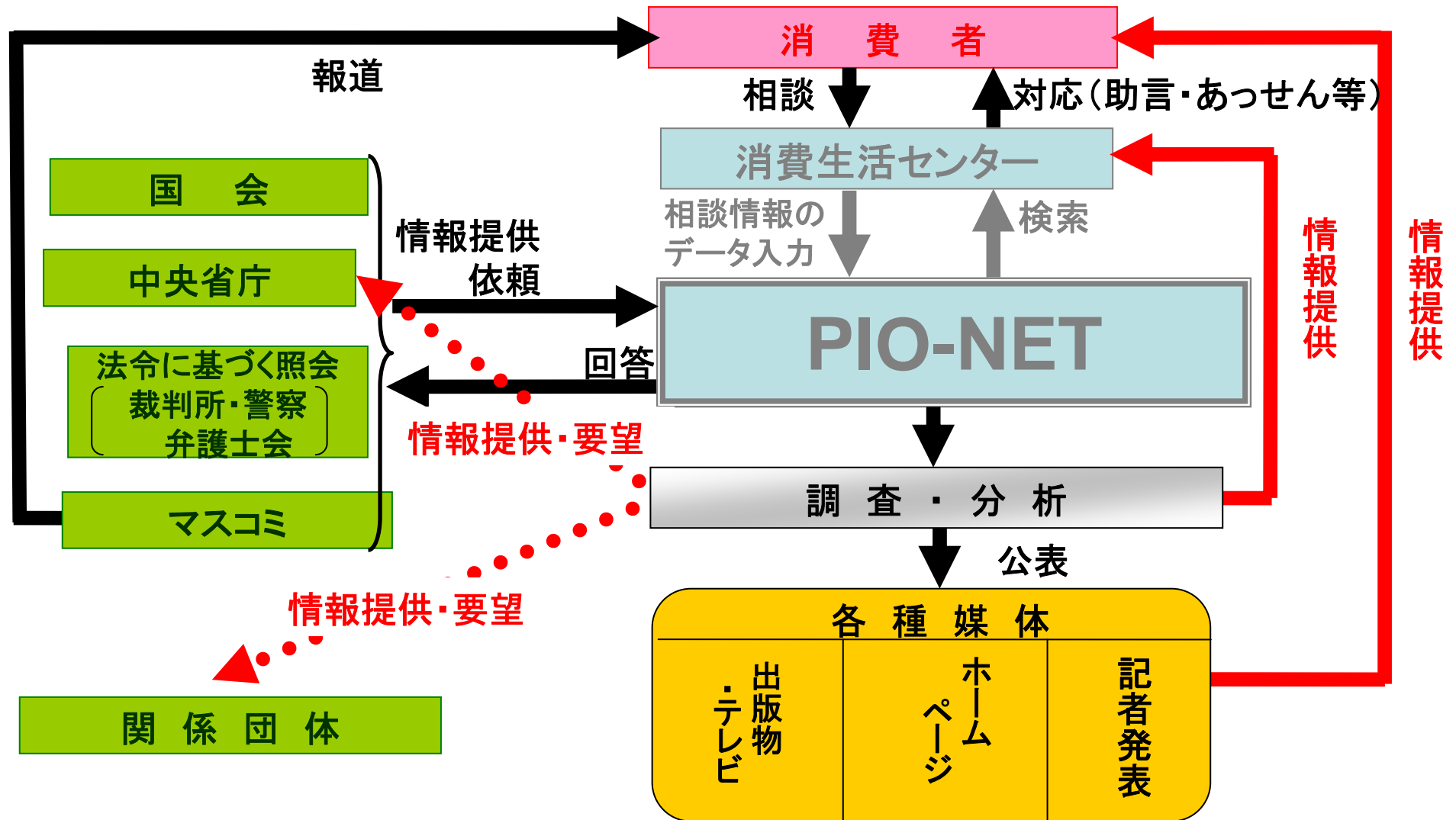
(2) 新システムの構築に向けて

- ①刷新可能性調査の結果を踏まえ、平成19年度にPIO-NET最適化計画を策定することとしている。
- ②最適化計画においては、システム全般の問題点や課題を抽出し、見直し方針を具体化する。相談内容をデータ化する際の文字数制限（「相談概要」は200字以内など）や検索に要する時間の短縮等についても検討課題になると考えられる。
- ③平成22年度中に新システムの運用を開始する。

2. PIO-NET情報の活用とその手段・ルート

	活用形態	手段・ルート
消費生活センター	①苦情の相談処理に活用。 ②消費者向け啓発資料作成のための参考情報として活用。	①PIO-NET端末を利用して情報を閲覧。 (全国の類似案件の処理結果も閲覧可) ②国民生活センターが分析・整理した情報(「消費生活相談緊急情報」、「製品関連事故情報」、いずれも事業者名等を含む)を活用。
中央省庁	①所管の消費者政策の企画・立案の参考とする。 ②所管法令に基づき、特定の事業者に対し行政処分等を行うための端緒情報又は根拠とする。	①国民生活センターに対し必要な情報を資料請求。 ②今後は、一定のルールの下で、PIO-NET端末を設置し、情報閲覧が可能となる。
警察署 弁護士会 裁判所	違法事業者の摘発に活用。 訴訟資料とする。 係争事案に関連する調査。	法令に基づく照会 (近年、大幅に増加)
消費者	消費者被害に遭わないための参考情報とする。	①マスコミ報道や国民生活センターの出版物、ホームページを通じて、注意情報等を把握。 ②国民生活センターホームページ上の「消費生活相談データベース(*)」を閲覧。 (*)・平成14年8月より運用 ・PIO-NET情報を商品別、販売方法別に整理したもので、誰でもアクセス可 ・平成18年度 約1.5万件/月のアクセス有り ③情報公開請求
事業者	消費者志向の経営体制強化に活用。	①「消費生活相談データベース」を閲覧し、商品や販売方法に関する問題を把握。 ②情報公開法に基づく開示請求

(参考1) PIO-NET情報の活用について



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。

(参考2)

『消費生活相談データベース』における検索の例

検索項目は以下の17項目です。選択画面・選択リストから検索したいキーワードを選択し、検索実行ボタンをクリックしてください。検索結果(件数)を表示します。

複数の項目が選択された場合は、その組み合わせで検索を行います。

はじめてご利用される方は、[操作ガイド](#)をご覧ください。

青字で表示された項目をクリックすると解説が表示されます。 ▼ 選択はここから

商品・サービス	食料品	選択画面へ...
主な相談内容 (安全・品質・契約など)		選択画面へ...
主な販売手口・商法		選択画面へ...
販売購入形態	訪問販売	選択画面へ...
受付年度		
契約当事者	性別	
	年齢	60歳代
	職業	
	地域	
危害・危険		選択画面へ...
危害内容		選択画面へ...
危険内容		選択画面へ...
危害部位・組織		選択画面へ...
危害程度		
被害者	性別	
	年齢	
	地域	

選択した項目がすべてよければ**検索実行**をクリックしてください。検索します。
※データベースへのアクセス制限のため、つながりにくい場合があります。ご了承ください。

検索結果 【 ■ 該当件数：(検索時の条件)】

■ 4775 件：(食料品,訪問販売,60歳代(契))

3. 商品テスト

(1)商品テストの必要性和実施状況

- ①各地の消費生活センターに寄せられる危害・危険に関わる苦情相談件数は、毎年約9,000件に及び、製品事故の未然防止・再発防止のための商品テストは以前にも増して必要な状況となっている。

- ② 一方、各地消費生活センターにおける商品テストは、廃止・縮小により年々減少しており、47都道府県中20センター(平成17年「消費生活年報」)で実施されているに過ぎない。
また、それらのセンターで実施する商品テスト件数も年々減少しており、特に、商品の危害・危険に関するテストは100件に満たない(平成17年度 96件)。

- ③ このため、国民生活センターへの原因究明テスト依頼は、近年、増加している。
なお、基幹センターである東京都消費生活総合センターにおいてもテスト機能が縮小されたため、同センターよりテストの委託及び共同テストの依頼を打診されている。

- ④ また、人の生命・身体に関わる商品による事故や苦情等の内容が消費生活に重大な影響を及ぼすと認められる場合等に、事故等の未然防止・再発防止等のためのテスト(問題提起型テスト)を実施している。

⑤実施件数の推移

	原因究明テスト	問題提起型テスト	合計
平成16年度	45件 (88)	12件	57件
平成17年度	45件 (93)	12件	57件
平成18年度	51件 (104)	12件	63件

(注) 原因究明テストの () 内は、各地消費生活センターからの依頼件数

(2)他の原因究明機関による商品テスト

- ①「独立行政法人 製品評価技術基盤機構(NITE)」では、年間約3,000件の事故情報を収集しているが、自らが実施するテストは少ない(平成17年度 7件)。
- ②国民生活センターの「商品テスト機関リスト」には207機関が登録されているが、実際に原因究明テストを実施できる機関は、その半数以下である(平成18年度 96機関)。
- ③NITEの「原因究明機関ネットワーク」には117機関が登録されているが、その実施条件を見ると「試験条件が明確であること」、「裁判に利用できない」等の制約が付されているものが多い。

(3)NITEとの連携

- ①家電製品、燃焼器具等の消費生活用製品を対象とする製品事故の原因究明については、国民生活センター及びNITEのテスト機関の特性を生かしつつ、連携を強化して迅速なテスト実施を図ることとしている。
- ② このため、平成17年度より定期的な情報交換会を開催するとともに、事故情報の共有等を図っており、現在、一層の連携強化に向け検討を進めている。
なお、基幹センターである東京都消費生活総合センターにおいてもテスト機能が縮小されたため、同センターよりテストの委託及び共同テストの依頼を打診されている。

4. 研修事業

(1) 事業の重点化

- ①消費者行政職員、消費生活相談員、企業、教員・学生等を対象に55講座（平成18年度）を実施しているが、特に、行政職員と相談員を対象とする講座はニーズが高く、国センとしては、これらに重点を置いている（講座数、受講者数ともに80%強）。
- ② 講座の受講者数は、いずれも募集定員を上回っているが、特に、相談員、行政職員を対象とする講座においては、定員を30%以上超過している。
このため、個々の講座において、研修効果への悪影響を避けつつ、できる限り多くの受講生を受け入れるよう努めている。

(2) 研修・宿泊施設の利用状況

- ①現行中期目標において、「研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施する」とされたことを受けて、中期計画においては、「1/3以上を地方都市において実施する」としている。
- ②このため、行政職員及び相談員を対象とする講座を中心として地方都市での開催を増やしていること等から、相模原の研修・宿泊施設の利用率が低下している。