

適格消費者団体への PIO-NET 端末の設置について

1 PIO-NET システムについて

(資料 3 参照)

2 現状

- (1) 適格消費者団体（以下「適格団体」という。）については、消費者契約法第 40 条第 1 項の規定に基づき、差止請求権を行使する上で必要となる PIO-NET 情報に関し、国民生活センターから書面で提供することを求めることが可能となっている。
適格団体は、同情報を差止請求に活用しており、平成 19 年度から平成 26 年度末まで 393 件の利用実績がある。
- (2) 国民生活センターは、現在、適格団体から情報提供の求めがあつてから、通常 2～3 週間程度で回答しており、緊急の要請があつた場合には、2～3 日程度での回答は可能である。なお、提供の際には必要に応じてマスキングを行った上で提供している。
- (3) 現行消費者契約法第 40 条第 1 項の規定は、あくまでも適格団体が事業者を特定して情報提供を求めるという建付けであり、適格団体が当該事業者の行為について既に何らかの情報を得ていることが前提となる。しかし、適格団体に対して情報提供をする被害者たる消費者が事業者名を正確に把握していないこともあるほか、同種の行為をしている事業者が他に存在していることや、ある事業者が名称を変更して引き続き同種の行為をしていることがうかがわれることもある。このように、適格団体が事業者を特定するに至っていない場合においても、早期に端緒を得させて差止請求権の行使を可能とし、消費者被害の未然防止・拡大防止を図る必要があり、実際、こうした観点から、PIO-NET 情報を端末を通じて閲覧することで、消費者問題の端緒情報をより早く把握し、早期の差止請求権の可能とすることができるとして、適格団体から端末の設置を求める要望もある。
- (4) 消費者庁においても、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、適格団体への PIO-NET の端末設置を検討してきているところである。

3 課題等

- (1) PIO-NET 端末を既に設置している消費生活センター等にアンケート調査を平成 22 年に実施したところ、適格団体に対する設置について、「設置

してもよい」という意見が19.7%、「設置すべきでない」という意見が37.4%、「どちらともいえない」という意見が41.9%である。このうち、「設置すべきでない」という意見のする理由として、民間団体が閲覧することにより相談者の信頼を損なう可能性を懸念する声がある（参考資料1及び2）。

(2) 設置に当たっては地方公共団体との調整が必要となる。

4 対応方針等

(1) 対応方針

情報管理も含め、以下(2)の方針に基づく利用指針を策定し、その遵守を求めることによって適切な運営を図りつつ、適格団体に PIO-NET 端末を設置することが適当と考えられる。

(2) 対応について

利用方針の策定に当たっては、課題等を踏まえ、以下の様な対応を検討している。

(対応表)

主な懸念点	必要となる具体的な対応案
民間団体である適格消費者団体（主に NPO 法人）に PIO-NET 端末を設置するのは難しいと思う。相談者は、自らの相談事例が公開される事を知らないのがほとんどなので、市民からの反感を買う恐れがある。PIO-NET 端末を設置するのではなく、申請等により必要な情報を提供するシステムを構築した方が良いと考える。	<p>① PIO-NET 情報については、モニター画面上のみで閲覧することとし、データの複製・印刷は認めない。</p> <p>② ユーザーの事前登録（複数名でもよい。）を必須とし、それ以外の者の操作は認めない。</p> <p>③ セキュリティー対策として、静脈認証等付きの端末機器の設置及び閲覧用専用ブース等（団体以外の者が容易に閲覧できないような環境）を義務づける。</p> <p>④ 情報の漏えいがあった場合には設置を取り消すほか、消費者契約法に基づく監督措置を講ずる。</p>
活動上は必要かもしれないが、適格団体の活動状況など具体的に把握することができないことから、PIO-NET がどのように活用されるのか分からないため。	
適格団体であっても、現時点で民間団体に PIO-NET 端末を設置することは時期尚早であると思われるため。	

<p>業者等の情報を必要以上に外部に公開するのではなく、必要がある部分のみの照会による開示が望ましい。</p>	
<p>行政の相談窓口相談している相談者の意識からすれば、民間の適格団体が相談情報を閲覧できることは、相談体制に対する相談者の信頼を損なうおそれがあると思う。</p>	

(了)