

PIO-NET(パイオネット)の概要

・・・ 相談情報のデータベース ・・・

2015年12月4日(金)

独立行政法人国民生活センター 情報管理部

(目次)

1. PIO-NET(パイオネット)とは

- ①相談情報のデータベース
- ②PIO-NETの正式名称、由来、目的

2. PIO-NETへの接続と入力項目

3. PIO-NETシステムの所有者は国民生活センター PIO-NETデータの所有者は各自治体

4. PIO-NET利用上の規則と利用指針の例

- ①「PIO-NETデータ取扱規則」
- ②「国の行政機関等におけるPIO-NET情報の利用指針」(抜粋)

1. PIO-NET(パイオネット)とは

①各地の消費生活センター及び国民生活センター
が受付けた相談情報を蓄積したデータベース

②PIO-NETの正式名称、由来、目的

- 正式名称は、

「全国消費生活情報ネットワーク・システム」

- 由来は、

Practical Living Information Online Network System
の頭文字

- 目的は、

1)消費者被害の救済、2)消費者被害の防止

2. PIO-NETへの接続と入力項目

①PIO-NETへの接続

消費生活センター(1,039箇所)、自治体(都道府県・市町村)、
12府省庁の消費者行政部局、2独立行政法人

②PIO-NETへの入力項目(89項目)

※データ入力は、相談を受けた各消費生活センター・自治体と国民生活センターが行う

○相談者の情報: 氏名、住所、電話番号、年齢、性別、職業、他

○情報番号:「センターコード」-「受付年度」-「受付番号」 12345-2015-67890

○受付年月日

○事業者の情報: 商品・サービスの製造者、販売者、信用供与者等

○件名と相談概要: 相談者が申し出た相談の概要を60文字以内(件名)と
500文字以内(相談概要)で入力する項目

○処理結果: 処理の結果を1,000文字以内で入力する項目

○商品・サービスの情報: 商品・サービスの名称、分類、ブランド等

○契約の情報: 契約年月日、契約金額、販売購入形態、信用供与の有無等

(注) (個人情報)は、入力したセンターのみ閲覧可能 ... 適格消費者団体が閲覧できる項目案

3. PIO-NETシステムの所有者は国民生活センター PIO-NETデータの所有者は各自治体

- ①PIO-NETシステムは、国民生活センターが構築し、その所有者として国民生活センターが運営責任を有する
- ②PIO-NETデータは、相談を受付けた消費生活センター・自治体が入力・決裁した行政文書であり、その所有者は各自治体である

○相談者を特定することができる個人情報、入力した消費生活センターしか閲覧できない

○個人情報以外の情報は、すべてのPIO-NET利用者(接続者)が閲覧できるが、当該情報を「他の情報と容易に照合することにより個人(相談者)を特定」(個人情報保護法第2条第1項)できる状況にはない

弁護士法に基づく照会など、法令に基づく照会への書面回答では「件名」や「相談概要」に含まれる年齢や契約金額、契約年月日などは一部マスキングを実施している。

4. PIO-NET利用上の規則と利用指針の例

①「PIO-NETデータ取扱規則」・・・全利用者が遵守を要する

②「国の行政機関等におけるPIO-NET情報の利用指針」(抜粋)

- ・ (国の行政機関等による)PIO-NET情報の利用は、法令の執行又は消費者政策の企画・立案・実施のために必要な限度で利用することとする。
- ・ PIO-NET情報の詳細について消費生活センター等や相談者に(国の行政機関等が)照会する場合には、地方公共団体の消費者行政担当課に対して文書(電子データを含む。)で依頼を行うこととする。このとき、併せて国民生活センターに対して当該依頼文書の写しを送付する
- ・ 照会する情報の対象は消費生活センター等の文書保存期間(通常5年)内に登録された情報に限る
- ・ 苦情相談件数や事例(編集又は加工したもの)を対外的に公表する場合には、公表するデータは、国民生活センターが提供する。国の行政機関等は、消費者教育・地方協力課を通じて国民生活センターに資料請求(検索依頼)を行う
- ・ 苦情相談事例の公表に当たっては、相談者等の特定の個人が識別されることがないように配慮する
- ・ PIO-NET情報の法執行等への活用状況などについて、原則として四半期ごとに消費者教育・地方協力課に対し、報告を行う