

消費者団体訴訟制度の実効的な運用に
資する支援の在り方に関する検討会
第3回議事録

消費者庁消費者制度課

第3回消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の
在り方に関する検討会
議事次第

日 時：平成27年12月4日（金）14:00～15:35

場 所：消費者庁内会議室

1. 開会
2. 地方公共団体からの情報提供
3. 国民生活センターからの情報提供
4. PIO-NET 端末の配備
5. その他
6. 閉会

○升田座長 それでは、定刻となりましたので、これより第3回「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」を開催いたします。

本日の検討会におきましては、まず国民センター・地方公共団体からの情報提供について御議論いただきまして、続きまして国民生活センターにPIO-NETについて御説明をいただいた上、PIO-NET端末の配備について御議論をいただきたいと思っております。

それでは、本日の配布資料につきまして、消費者庁から御説明をお願いいたします。

○加納制度課長 それでは、本日もどうぞよろしくお願い申し上げます。

配布資料でございますけれども、議事次第の方に書かせていただいているとおりでございます。

まず資料1としまして「国民生活センター及び地方公共団体からの情報提供」ということで、これは事務局の方で準備させていただいたものでございます。

資料2といたしまして、同じく事務局の方で準備させていただいたものですが「適格消費者団体へのPIO-NET端末の設置について」というペーパーがございます。

資料3としまして「PIO-NET（パイオネット）の概要」ということで、これは国民生活センターの方から御提出をいただいているものでございます。

委員提出資料といたしまして、本日、磯辺委員から御提出をいただいております。委員資料1-1～1-3というところまで御提出、どうもありがとうございました。

参考資料1としまして「PIO-NETの活用に関するアンケート結果」というものをお付けしております。これは従前行いました地方公共団体に対するアンケートを集約したものでございます。

参考資料2としまして「PIO-NETの活用に関するアンケート結果（主な回答理由）」というものをお付けしております。

参考資料3でございますけれども、これは前回の適格消費者団体からのヒアリングの際に用いた資料としまして、PIO-NET端末についての御意見ということで、各団体の御意見を抜粋して作成したものでございます。前回お示ししました資料の一部抜粋ということになります。

そのほかはいつものとおりでございますけれども、基本資料集をお手元に置かせていただいております。この基本資料につきましては、恐縮ですがお持ち帰りにならないようお願い申し上げます。

資料は以上でございます。不足分等ございましたら、適宜お申し付けいただければ幸いです。

○升田座長 それでは、最初の議題であります地方公共団体からの情報提供及び国民生活センターからの情報提供に移りたいと思っております。

最初に、資料1について御説明をお願いいたします。

○小田専門官 では、資料1について御説明させていただきます。資料1は国民生活センターと地方公共団体からの情報提供に関する事項を記載しております。

まず「第1 国民生活センターからの情報提供」といたしまして、現在、適格消費者団体は、消費者契約法第40条に基づいて、国民生活センターに対して情報提供申請ができるということになっております。

その方法については、消費者契約法の施行規則に具体的に定められているところなのですが、消費者契約法の施行規則の中では書面を提出するというふうになっております。ただ、書面を提出する方法よりも電磁的方法の方が、団体の事務負担については軽減されるのではないかと。また、費用についても不要になりますし、申請書が国民生活センターに到達するまでの時間が不要になりますので、申請から情報提供されるまでに要する期間が短縮されるということがあります。

そういうことを踏まえまして、消費者契約法施行規則等を改正して、電磁的方法による申請を可能としてはどうかというところが一点あります。

次のページに行きまして「2 事後の状況確認」の部分になります。適格消費者団体が国民生活センターに対して情報提供申請をすることができる場合については、消費者契約法でいいますと「差止請求権を適切に行使するために必要な限度において」となっております。もっとも、例えば、ある団体が事業者に対して差止請求をした後に、当該事業者の方はその後どういう活動をしているかを確認したいという要望がありまして、これは法律の解釈からすれば許されるかと思うところなのですけれども、そういうことができるということをガイドラインに具体的に明記した方がいいのではないかと。ところで、ガイドラインにおいてできる場合を具体的に書いてはどうかということをご提案させていただいております。

「第2 地方公共団体からの情報提供」に関してでございます。団体は国民生活センターだけではなくて、地方公共団体からも情報提供を受けられる関係になっております。

地方公共団体からの情報提供を受けられるものは、施行規則に書いてある中では、PIO-NETに搭載された情報を限度とする形になっておりますが、それ以外のものを提供することも許されるということになっております。

実際、前回のヒアリングで団体の方々から御紹介があったとおり、多くの適格消費者団体は地方公共団体と覚書を交わすことによって、より広範な情報を入手しているということになっております。具体的にいえば、契約書等を覚書によって提供を受けているという形になっております。

恐らく地方公共団体の方では、当該地方公共団体の条例に即して、許される範囲で提供していると推察されますが、そういう取組があるところでして、そういう現状を踏まえまして、そういう取組を更にほかの地方公共団体にも周知して、より一層推進してはどうかということをご提案させていただいております。

このような形になったときに、今の覚書はおおむね、団体の所在地の地方公共団体と団体との間で交わされている形になっておりますが、近隣の都道府県との間でも情報提供の覚書を交わすことは、団体にとってみれば情報提供を受けられる可能性が増えるわけですし、

地方公共団体にしてみれば、自分の区域内に適格消費者団体がなくても、近隣の適格消費者団体に自分の区域内の消費者被害の未然防止・拡大防止をしていただけるということなので、双方にメリットがあるのではないかと考えているところであります。

簡単ですが、以上になります。

○升田座長 ありがとうございます。

それでは、意見の交換に移りたいと思いますけれども、その前に、消費者機構日本で地方公共団体と取り組んでおられる事項があるとお聞きしておりますので、磯辺委員から御紹介をお願いいたします。

○磯辺委員 ありがとうございます。

私の方で今日準備させていただきました委員資料1-1～1-3を御覧ください。「東京都消費生活総合センターから適格消費者団体に対する情報支援について」というペーパーです。

1. は現状ですけれども、適格消費者団体から情報提供申請を行いまして、情報支援をしていただいているということで、消費者契約法第40条に基づくPIO-NET情報の提供というものが、国民生活センターや他の地方公共団体と同様に行われているということがございます。

そのPIO-NET情報のうち、PIO-NET情報の提供を受ける際に、適格消費者団体に対してはどのセンターで受けた情報なのかということがわかるセンターコードが振られて提供されます。

そのうち、東京都の消費生活総合センターで受け付けたものというふうに特定される事案については、相談過程で入手をされています事業者作成資料（契約書・パンフレット等）について、契約者個人は当然特定できないようにした上で提供いただくということのお願いをしております。

都内所在の適格消費者団体は2団体ございますけれども、私どもと、あとは全国消費生活相談員協会ですが、東京都消費生活総合センターとの間では、この件についての覚書を結んで、取り扱いを確認しているということになります。

例えば、どういう場合にこういったことが必要になるかといいますと、端緒情報で2～3年前に契約したような事案の契約書を入手して、それが、消費者契約法等に抵触するであろうということでPIO-NET情報を申請したところ、東京都の消費生活総合センターで、もっと最近同じ事業者の同じようなトラブルで相談を受けていらっしゃいました。そうしますと、できるだけ新しい契約書を確認して、それで差止請求等を検討した方がいいと、そういった場合に使わせていただくということで活用させていただいております。

それが現状ですけれども、そのほか、今、御相談をしております内容、これは消費者庁にお声掛けをしていただいて、東京都と全相協さんと私どもで協議をして、相談をしている内容について御紹介をしております。

一つは、今は適格消費者団体自身が情報を入手して、その情報に基づいてPIO-NETに登録

されている当該事業者についての情報の提供をお願いするということになるわけですが、そうではなくて、端緒情報自体を東京都の消費生活総合センターから提供していただけないだろうかという御相談をしているところです。現状は、東京都消費生活総合センターの判断として端緒情報を提供するという事は難しいというお話になっておりまして、次善の策としまして、相談員さんが相談に来られた相談者の方とやりとりをして、相談者からの個別事案についてはセンターの方で解決をされるということになるかと思いますが、同時に差止もした方がいような事案だなとお感じになることがあろうかと思いますが、

そういった場合に、相談者の方々に適格消費者団体を紹介していただく。相談者の御判断として、適格消費者団体に情報を提供するかどうかということでの取組を進めていただければということで、御相談しているところでございます。

そういう意味では、委員資料1-2と1-3はまだ未定稿の資料でありますけれども、相談員の方に、消費者団体訴訟制度についての御説明と、東京都消費生活総合センターに相談をしてこられた方々に適格消費者団体を紹介していただく際の留意点、特に適格消費者団体自身は被害回復の業務は現状行いませんので、そのことについて十分相談者に御理解をいただいた上で、同じような被害の拡大防止という趣旨から情報提供していただくということをお願いしますということが、委員資料1-2になります。

相談者の皆様にお渡しいただくということで、今、お話ししたようなことを改めて、資料としても相談者の方のお手元に渡していただいて、それでどちらかの団体に情報提供をしていただくということを判断いただければということで準備をしているところでございまして、もう少し内容について精査等をして、書面としては確定していこうという段階のものでございます。

そのほか、東京都消費生活総合センター御自身の御判断として、適格消費者団体や特定適格消費者団体に、差止めの業務や被害回復の業務で取り扱うべきではないかということでの情報提供のあり方ということについては、かなり制度的にも十分検討しないと難しい点があるというお話をいただいております、引き続き新しい制度の施行もにらみながら御検討をお願いしているという状況でございます。

以上です。

○升田座長 ありがとうございます。

それでは、ただいまの消費者庁の御説明、それから、磯辺委員の御紹介につきまして、御質問・御意見がございましたらお願いいたします。

伊藤委員、どうぞ。

○伊藤委員 ありがとうございます。

国民生活センターからの情報提供と地方公共団体からの情報提供については、これは分けてお話をしていくということでよろしいでしょうか。

○升田座長 どちらでもよろしいです。

○伊藤委員 ありがとうございます。

まず、国民生活センターからの情報提供についてですけれども、消費者庁からの御提案のある、電磁的方法による申請を可能とするということと、差止請求後の状況を確認するために情報提供を可能とするということについては、いずれも賛成でございます。

その他、こういう情報があればいいなというところで、是非検討をお願いしたいと思っているところがございますので、それを申し上げたいと思います。

まず、1つ目ですけれども、処理結果についての開示をお願いできないかというところでございます。現在、国民生活センターさんの方から開示される情報には、処理結果は載っていません。ただ、その後それぞれこの消費生活センターで受け付けた相談なのかということは特定できる情報がありますので、それに基づいて今、磯辺委員から紹介がありましたとおり、各地方自治体の消費生活センターの方に情報照会をしまして、自治体によっては処理結果も含めて開示していただけないかという実情もでございます。

処理結果なのですけれども、この適格消費者団体の活動において、その実効性の確保のためには是非必要な情報かと思っているところがございます。

特に、特定適格消費者団体の方の実務におきましてはガイドラインにおきまして、事業者の自主的な対応状況も考慮するということが求められております。つまり、何でもかんでも訴訟提起をするということではなくて、事業者が自主的に対応しているということがあれば、その点も考慮すべきだということがいわれていますので、相談現場で解決できているかどうかということを知る必要があります。また、被害の情報、被害の広がりというものを知ることができるということで、提訴の必要性を判断するためには必要不可欠な情報になるのではないかと考えております。

それから、適格消費者団体としても、不当な契約条項で問題ではないかという情報提供がされた場合に、不当な条項だというふうにいわれているその条項がどのような運用がされているのかということも、やはりその差止をすべきかどうかというところの判断に必要になってきますので、そのためには処理状況というものも参考となる資料となるかと思っております。実効性確保のために必要な情報ではないかと考えているところがございます。

現在、各地の消費生活センターの方から情報をいただいている、協力いただいているという実情がございますけれども、国民生活センターの方に情報提供申請をした後に、更に地方公共団体の方にするということであると、その分時間が掛かってしまいますので、直接国民生活センターさんの方からいただければ、処理の迅速性にもつながるかと思えます。

あと、もう一点。契約書等の資料についてですが、今、磯辺委員の方から紹介がありましたが、東京都さんの方から出していただけないかということになっていないとお聞きしました。ですので、国民生活センターさんの方が契約書等の情報についてどこまで保有されているのかというところは、詳しくは存じ上げませんが、そちらも直接出していただけないことになりますと、処理のスピードも上がってくるのかと思えます。

とりあえず以上です。

○升田座長 そのほか、いかがでしょうか。

大高委員、どうぞ。

○大高委員 ありがとうございます。

まず、国民生活センターからの情報提供につきましては、私も基本的に、資料に書かれている内容についてはおおむね異論はございません。

提供情報の範囲の拡大については伊藤委員からありましたとおり、私も基本的には賛成をしたいと思います。

特に処理結果につきましては、とりわけ被害回復関係業務においては、実際に被害回復がされているのか、それともされていないのかということは、まさしく訴権を行使する上において最も重要なファクターになってまいりますので、やはり団体が直接対応した被害者の数だけの情報で判断するということは、むしろ危険な部分もありますので、後ほどPIO-NETのところで議論になると思いますけれども、個人情報保護、プライバシー保護を配慮しながら、何かしら今の現行の枠組みの中でも開示できる方法がないかどうか、是非検討いただきたいと思っております。

次に、地方公共団体からの情報提供に関しては、意見を申し上げる前に磯辺委員に御質問をしたいのですが、先ほどの磯辺委員からの御説明の中に、端緒情報については都としてはなかなか情報提供は難しいという判断があったということなのですが、そこら辺の事情といいますか、理由について差し支えのない範囲で教えていただければと思います。

○磯辺委員 よろしいですか。済みません。

端緒情報の提供ということで、少し東京都との関係で、具体的にこちらで御提案していることは、例えば、東京都の場合には被害救済委員会というものがございまして、個別の相談であつせんが不調になったようなものについて、ほかの都民にも影響が及びそうだと場合には被害救済委員会に上げて、専門家の検討のもとで当該事業者とのあつせん等を更に追及するという仕組みがあるわけですが、その被害救済委員会に、当然、体制上の制約から被害救済委員会自体も潤沢にそんな何件も何件もできるわけではありませぬので、被害救済委員会に付託検討の対象にはなっているのだけでも、付託されるまでには至らない事案もあつて、下調べで、消費生活総合センター等でかなりの作業をされて、情報等も整えられているというものがあると聞いています。

そういったものの中で、同一原因で多数発生していて、差止請求ですとか集団的被害回復の必要性が高いと考えられる事案については、都の判断で適格消費者団体や特定適格消費者団体に情報提供できるというふうにはできないでしょうか、という御提案をさせていただいているところではあるのですが、ただ、やはり個人情報保護条例との関係ですとか、そういった枠組みが現状ございませんので、どういう枠組みを整えれば東京都として情報提供は可能なのかという御議論があるということです。

その御議論の中で、少し私の受け止めとして感じておりますことは、都道府県が自らの判断で端緒情報の提供を円滑に行えるようにするためには、例えば現行の消費者契約法の

施行規則や特例法の施行規則に、そういう端緒情報の提供ができる旨の規定を、やはり明確に定めるということもあっていいのではないかと考えておまして、現行は施行規則で適格消費者団体若しくは特定適格消費者団体からの請求に基づいて、その請求の内容も、事業者を特定して、差止請求の可能性があるということ具体的に提示するということが、全部条件になっておりますので、それだけではなくて、端緒情報も提供できるというふうに規定していただけると、より根拠が明確になって、地方公共団体が動きやすいのではないかと感じた次第でございます。

○升田座長 ありがとうございます。

ほかにございますか。

○大高委員 ありがとうございます。それを踏まえて、何点か意見を申し上げたいと思います。

地方公共団体からの情報提供の今後の進め方について、基本的にペーパーにおまとめいただいているとおり、ある程度自治体ごとの取組が進んでいるということもあるようですので、引き続き自治体の自主的な取組にまずは任せていくという方向性自体は、基本的に適切かとは思っています。

ただ、前回の団体からのヒアリングにもありましたように、一部の団体ではなかなか自治体の協力を得られていない、団体としては協力してほしいのだけれども、なかなかいろいろな、様々な諸般の事情で応じてもらえないというところもあるようです。

確かに地方自治の考え方があり、この自治体の方針というものは首長の方針次第でいろいろ変わるところがありますので、そういった首長さんの判断で、必要最低限の協力も得られないという事情が引き続くようであれば、やはり問題であろうと考えております。

引き続き、そういった状況については是非とも消費者庁の方でもチェックいただきまして、今後の展開いかんによっては、必要に応じて法制上の措置も含めて御検討いただきたいと考えております。

端緒情報に関してですが、なかなか、磯辺委員からありましたように、法制上の立て付けで出すことは差し支えないということになっておりますけれども、やはりそういった自治体の判断に任せている部分がありますので、むしろ差し支えないのだということをガイドライン等でも明確にさせていただいて、自治体としても判断がしやすいように、ある程度環境整備というものを考えていただいてもいいのではないかと考えております。

以上です。

○升田座長 そのほか、いかがでございましょうか。よろしゅうございましょうか。

磯辺委員、どうぞ。

○磯辺委員 済みません。一つは処理結果の件なのですが、先ほどから伊藤委員からもお話がありましたように、特に特定適格消費者団体の被害請求業務を円滑に遂行するためには必須だと思っております、その点を是非御配慮いただければということです。

それと、処理結果を一部自治体では個別に御相談すれば提供していただけるという実情

も、名古屋の方面ではあるようですが、それ以外の自治体ではほとんど聞いたことがありませんので、多分、非常に例外的な対応になっていると思います。

そこは国民生活センターのPIO-NET請求の際の提供項目として明確に加えていただければ、こちらからの要望があればということですが、そういうふうに対応していただければということですので、それが一つです。

端緒情報につきましては、今、地方公共団体のお話のやりとりがありましたけれども、国民生活センターでPIO-NET情報を分析されていて、最近消費生活相談が急増しているような事業者を把握できるシステムとして、PIO-ALERTというものと伺っております。

こういうシステムで把握された情報で、差止請求や被害回復の必要性が高いと考えられるものについて、是非適格消費者団体と特定適格消費者団体に情報提供をいただくということを御検討いただければ、特に最近トラブルが増えているということであると、早期の解決が望めますし、被害の拡大防止にも資すると思いますので、是非その点を御検討いただければと思います。

○升田座長 最後の点は次の議題になりますので、そこで触れていただければと思います。

○磯辺委員 済みません。

○升田座長 三ツ石委員、どうぞ。

○三ツ石委員 ありがとうございます。

処理結果について、現在、国民生活センターから情報を直接得ることはできないというお話がございましたけれども、もしよろしければ事務局の方から、なぜ情報提供がされないのか、または、しない理由があるのか、御説明いただければと思います。

○国民生活センター やはりPIO-NETの情報に関して情報提供をするに当たって、運営実態は国民生活センターがやっているのですが、地方公共団体の消費生活センターから提供をいただいて、協力関係で今、やっていますので、その情報提供に当たっても、全国の消費生活センターの合意を得ながら運用していくということで、今のところはその合意をまだ得られていないというところだと思います。検討の余地はあると思いますが、以前内閣府の方で苦情相談情報の効果的活用の検討会議というものを、平成18年度に実施、開催されて、それで中央省庁もPIO-NETの情報が閲覧できるようになったのですけれども、そのときもやはり、全国の消費生活センターの担当の方からヒアリング等をしたときに、その時点ではかなり、個々の処理結果はいろいろいわれることは問題があるという御意見が多くて、当時は中央省庁もPIO-NETの情報のうち、処理結果の情報は見られないということになりました。ですから、その合意を得ながら決めていくということで、今はまだその段階になっていないということだと思います。

○升田座長 よろしゅうございますか。

それでは、引き続きまして、次の議題であります「4. PIO-NET端末の配備」について御検討をお願いしたいと思います。本日は、もう既にお話ししていただきましたけれども、国民生活センターより窪田部長にお越しいただいております。どうもお忙しいところ、あ

りがとうございます。

窪田部長の方からPIO-NETについての御説明をお願いいたします。

○国民生活センター それでは、資料3に基づいて、PIO-NETの概要を簡単に御説明させていただきます。

ページをめくっていただくと目次になりますが、目次は省略させていただいて、1ページ目の「1. PIO-NET (パイオネット) とは」というところから御説明させていただきます。

PIO-NETは各地の消費生活センター・消費生活相談窓口及び国民生活センターが受け付けた消費生活相談情報を蓄積したデータベースで、相互に利活用しているということになります。

PIO-NETの正式名称は「全国消費生活情報ネットワーク・システム」で、外国名の頭文字をとってPIO-NETというふうに呼んでおります。

当初の目的は、ほかの全国の消費生活センターが、自分が受け付けた相談を処理する際に、全国で同じような類似の相談が受けられているかということを確認して、相談の処理の参考にするとということが一番大きな目的だったわけです。

ただ、現在は年間で90万件以上データが蓄積されて、相当蓄積されてきたということで、それを分析して、まずは法執行や行政処分に活用したり、消費者政策の企画立案、また、国民への注意喚起の情報提供などにも活用するというところで、そういった方の、消費者被害の防止にも目的が拡大してきているというところになります。

次のページが「2. PIO-NETへの接続と入力項目」ということで、現在PIO-NETに接続しているのが、全国の消費生活センター約1,039カ所に接続しています。このうち、800カ所弱には専用の端末と専用回線を配置しています。それ以外の250カ所近くは、相談件数が年間で受け付けているところが少ないところに、専用端末・専用回線を引いても経費の効率化になりませんので、この10月からシステムを刷新いたしまして、LGWANを利用して、庁内の端末を利用してPIO-NETの情報を閲覧していただいているということになります。

それ以外にも都道府県、政令指定都市、あと12府省庁の消費者行政担当部局は、PIO-NETの情報が閲覧できるようになっています。

また、製品評価技術基盤機構のNITEと農林水産消費安全技術センターのFAMIC、この2つの独立行政法人も消費者関係の業務をやっておりますので、PIO-NETの情報が閲覧できるようになっております。

PIO-NETへの入力項目ですが、消費生活相談は非常に幅が広いので、項目が多くて大変だという御意見もいただいておりますので、今回、刷新において若干項目数を減らして、今は89項目ということになっています。

大きく分類したものは、この相談の情報から契約の情報までの分類で、まずは相談者の情報ということで、氏名、住所、電話番号といった個人情報と、年齢、性別、職業といったものが登録されます。

情報番号は各消費生活センターに「センターコード」というものが付与されていますの

で「センターコード」と「受付年度」と「受付番号」を合わせたものが情報番号として、固有の番号として登録されています。

それ以外に受付年月日、あと、事業者の情報として、商品サービスの製造者、販売者、信用供与者等が登録されていますが、最近の相談では劇場型の相談のように、いろいろな事業者がかかわることも多いので、それ以外にも他業者というものもあります。

あとは相談の内容を登録するところとして、件名と相談概要。こちらは相談者が申し出た相談の概要を60文字以内の要旨に入れる件名と、もう少し詳しい内容を書く500文字以内の相談概要というものがございます。

処理結果には、処理の結果を1,000文字以内で入力する項目がございます。

また、消費生活相談情報ですから、まず、どんな商品・サービスを契約・購入したかということで、この商品・サービスの名称、分類、ブランド等を登録する項目がございます。

また、契約の情報として、契約年月日、契約金額、販売購入形態、信用供与の有無等の項目が用意されています。

ここで下に書いてありますが、氏名、住所、電話番号といった個人情報に関しては、受け付けた消費生活センターのみが閲覧が可能で、ほかのセンターは閲覧できないことになっています。

この赤い点線で囲った部分が、今、想定している適格消費者団体が閲覧できる項目ということになります。

次のページが「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」ということになっています。

PIO-NETシステムは国民生活センターが構築しましたので、その所有者として国民生活センターが運営責任を有しております。

また、PIO-NETデータは相談を受け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すので、その所有者としては各自治体ということになります。

PIO-NETシステム自体はこうすることで、地方公共団体の消費生活センターに提供していただくデータということになりますので、システム上も決裁システムを導入しております。各消費生活センターが受け付けたデータ入力画面で「決裁」というボタンを押しますと、都道府県政令指定都市に中核となるセンターをメインセンターとして置いておきまして、メインセンターに自動的にシステム上の通知がいった、メインセンターもそのデータを確認して「承認」というボタンを押すと、翌日から全国の消費生活センター等で閲覧ができるような仕組みになっています。

先ほども御説明しましたように、相談者を特定することができる個人情報は入力した消費生活センターしか閲覧できないようになっています。

また、個人情報以外の情報は、全てのPIO-NETの利用者が閲覧できるようになっていますが、他の情報と容易に照合することによって、個人を特定できるような状況ではないということです。ただ、国民生活センターは法律に基づく照会をたくさん受けていますが、弁

護士法に基づく紹介などの回答については、書面回答をしておりますけれども、その中の件名や相談概要に含まれています年齢や契約金額、契約年月日に関しては一部マスキングを実施して回答しております。

最後に「4. PIO-NET利用上の規則と利用指針の例」ということですが「PIO-NETデータ取扱規則」というものを国民生活センターの内規で定めておりまして、こちらを全ての利用者は遵守していただくということになっています。

また「国の行政機関等におけるPIO-NET情報の利用指針」です。これは先ほど申し上げたように、平成19年度から中央省庁等もPIO-NETの情報が閲覧できるようになりましたので、そのときに定められた指針となります。

利用指針で、まず1つ目は、PIO-NET情報の利用は法令の執行また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いうことになります。

また、PIO-NET情報はあくまで端緒情報になりますので、この情報を見てから、それ以上の詳細な情報を照会したいという場合にも、ここに書いてあるようなルールを決めさせていただいています。

また、文書の保存期間は通常各消費生活センター・地方公共団体は5年ぐらいが多いので、5年以内の情報に限るということにさせていただいています。

ただ、PIO-NETのデータに関しては、検索方法等によって数字が変わってくることもございますので、もちろん利用者はどんどん利活用していただいて結構なのですが、こういった審議会等に提出する資料と公表する資料に関しては国民生活センターが検索等をして、資料を提供させていただくということになっています。

公表に当たっては相談者等の特定の個人が識別されないように配慮していただくということと、活用状況については原則として四半期ごとに消費者庁の消費者教育・地方協力会に報告を行っていただいています。

国民生活センターからは以上です。

○升田座長 ありがとうございます。

それでは、続きまして資料2について御説明をお願いいたします。

○高桑補佐 資料2について御説明いたします。

資料2につきましては、今、御説明があった資料3、それから、参考資料1、参考資料2をもって御説明したいと思います。

なお、席上に配布されております基本資料で「適格消費者団体」という項目の12ページにPIO-NETの利用実績がありますので、これを御覧になりつつ聞いていただければ幸いです。

「1 PIO-NETシステムについて」は、先ほど国民生活センターの方で説明がありましたので割愛させていただきます。

「2 現状」につきまして、適格消費者団体につきましては現在消費者契約法第40条第1項に基づいて、差止請求権を行使する上で必要なPIO-NET情報に関して、国民生活センタ

一から書面で提供することが可能となっています。

基本的に団体の方で裁判の証拠資料、若しくは差止請求する前段階の検討に使う資料として請求するという事になっておりますけれども、一応平成19年、消費者団体訴訟制度が創設されてから26年度末まで、393件の利用実績がございます。

この利用に当たりまして、国民生活センターから回答を。国民生活センターから適格消費者団体への提供の時間なのですけれども、おおむね2～3週間というふうに聞いております。ただ、緊急の要請があった場合については2～3日程度での回答は可能というふうになっております。

あと、先ほど御説明があったように、必要な情報は出すのですけれども、個人が特定されそうな部分についてはマスキングを行った上で提供しているということでございます。

団体の方からPIO-NET情報を、端緒情報をより早く把握するという観点から、設置をお願いしたいという要望もございまして、消費者庁におきましても、被害者被害の未然防止・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たところでございます。

一方「3 課題等」とありますけれども、平成22年に実際にはPIO-NET情報を入力している地方公共団体の方たちに、適格消費者団体に対してPIO-NET端末を導入することに対してのアンケートというものを実施いたしました。その結果が参考資料1の4ページに載っているのですけれども「適格消費者団体へ、閲覧専用PIO-NET端末を設置することについて、ご意見をお聞かせください」ということなのですけれども、出てきた回答は資料に書いており「設置してもよい」が19.7%。「設置すべきではない」が37.4%。「どちらともいえない」が41.9%なのですけれども、概して設置すべきではないというネガティブな意見の方が多という結果になりました。

ネガティブな意見の大体の理由なのですけれども、これはまた参考資料2の4ページです。「②設置すべきではない」というところで記載しておりますけれども、大体が民間団体である適格消費者団体に設置するのが難しいのではないかと。要するに、PIO-NETの閲覧システムなのですけれども、今のところ国の機関及び各都道府県にしか設置されていないので、民間団体に設置することへの懸念、それと、相談員からしてみれば、相談する人はその情報が適格団体に閲覧できるということは当然知らないと思われ、それが公になってしまうと、相談体制、要するに、相談者側が自分の相談が外に漏れるのではないかとという恐れを抱くことになり、相談員の感覚というものがありますけれども、概して、情報の取り扱いに対しての懸念する声が多いという結果になりました。

一応、課題として挙げておりますけれども、実際にPIO-NET情報を入力する側の意見ということもございますので、設置の方向に向けては、地方公共団体とのそれなりの調整というものが必要になってくるのではないかと考えております。

その次に「4. 対応方針等」と書かせていただきましたけれども、懸念する声の大部分が情報管理ということもございますので、まず設置に当たって、当然利用方針も今後策定が必要になってきます。通常の利用指針よりもより情報管理を、要するにセキュリティー

対策を高めた内容のものを提示しつつ、地方公共団体の御理解を得るということが第1ステップであるのではないかと考えております。

具体的な対応方針ですけれども「(対応表)」という部分に記載させていただきましたけれども、①で「PIO-NET情報については、モニター画面のみで閲覧することとし、データの複製・印刷は認めない」、要は、閲覧はできるのですが、それがどこかに持ち出される危険性をなるべく少なくするということです。

②として「ユーザーの事前登録を必須とし、それ以外の者の操作は認めない」。第三者が勝手に見られないような状況をつくっておく必要があるのではないかと。

それに付随するものとして、セキュリティ対策として、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の義務づけ。第三者が勝手に見られないような状況ということで、これも追加して実施するというところでございます。

④として、情報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獲得措置を講ずる、というような、これは一応案でございますけれども、こういう利用方針を地方公共団体に対して提示をしつつ、地方公共団体の御理解を得ながら、設置に向けて進んでいきたいと考えているところでございます。

以上でございます。

○升田座長 ありがとうございます。

それでは、ただいま国民生活センター及び消費者庁から御説明をいただきましたけれども、このことにつきまして御質問・御意見がありましたらお願いいたしますが、先ほどの磯辺委員の質問の処理結果でしたでしょうか。

○磯辺委員 PIO-ALERTです。

○升田座長 PIO-ALERTという新しいシステムにつきまして、お願いいたします。

○国民生活センター PIO-ALERTにつきましても、運用経費の効率化ということがありまして、今までは9月まではPIO-NETとPIO-ALERTは、PIO-NETとデータを連係して別のシステムで運用していたのですが、運用経費の効率化ということもありましたので、PIO-NETに統合させていただいています。

PIO-ALERTの概要というものは、早期警戒指標というものを国民生活センターで開発いたしまして、まず、相談が急増しているものをキャッチするために、急増指標というものをつくっております。

急増指標というものは、直近1カ月の相談が、その前の6カ月の相談期間と比べて急増しているものを、指標値を算出して、その指標値の高い順に事業者名別にリストが出力できるようになっている仕組みになっています。

また、商品役務も指標値を出して、指標値が高い順にリストを出力できるような仕組みになっていまして、この情報の提供ということについてはまだ検討したことがないので、現在は、中央省庁等にしか提供していませんが、こちらはまだ検討の余地はあると考えています。

○升田座長 それでは、どうぞ委員の方から御意見・御質問がございましたらお願いいたします。

三ツ石委員、どうぞ。

○三ツ石委員 1つ国民生活センターの方にお伺いしたいのですけれども、独立行政法人などがPIO-NETに接続する場合に、どこからどの程度の費用負担をしているのか教えていただければと思います。

○国民生活センター 独立行政法人の場合も、基本的には中央省庁と同じように、政府共通ネットワークにつながっている独立行政法人の場合には特に費用負担というものではなくて、庁内の端末を利用して、政府共通ネットワークがPIO-NETのネットワークにつながっていますので、そこで情報を見るので、庁内の端末を用意していただければ、ユーザーのIDを申請いただいて発行すれば、中央省庁と同じようにPIO-NETの情報が閲覧できるようになっています、特に費用負担はありません。

ただ、政府共通ネットワークにつながっていない独立行政法人の場合には、専用端末とか専用回線の導入経費・運用経費は負担していただいています。

○三ツ石委員 ありがとうございます。

前回のヒアリングの際にも、団体の方から費用負担について懸念する声があったかと思えます。例えば先ほどの御説明では、独立行政法人は政府専用端末につなげばお金が掛からないという話でしたけれども、新たに、例えば地方自治体とか、仮に適格消費者団体が接続をする場合に、どれくらいの経費が、あるいは設備投資が必要になるのかという目算をお持ちでしたら教えていただければと思います。

○升田座長 それでは、また窪田部長、どうぞ。

○国民生活センター 今、正確な数字はまだ用意していないのですけれども、まず適格消費者団体の場合は、多分政府共通ネットワークとか、LGWANにつながるのとは不可能だと思いますので、回線はまずPIO-NETの専用の回線につながるように、専用の回線を敷設していただくということになります。

専用回線は、基本はバックボーンのネットワークはIP-VPM、閉域網なのですけれども、それにつながる回線というものはフレッツ回線を使っていますので、その回線を敷設する経費が数十万はどうしても掛かってしまいます。

フレッツ回線の経費ですから、運用の経費としてはそれほど、月額1万幾ら程度が掛かるということになると思います。

あと、端末の経費は、先ほど言ったセキュリティーの経費がどのくらい掛かるかということがありますので、端末自体は普通のパソコンでいいのですけれども、それにいろいろな設定もしなければいけないので、一概に幾らということとは、かなり掛かる可能性はあると思います。

○升田座長 その点は、消費者庁の方は何かありますか。よろしいですか。そのほか。

どうぞ、榎本委員。

○榎本委員 ありがとうございます。

資料2のところですが、2ページ目で具体的な対応案として「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」とございますが、これはもちろんのことだと思っておりますが、こういう時代なので、情報漏えいはどんなに万全な体制をしいても、ありえるという前提で考えた方がいいと思っております、仮に損害賠償請求のような形になったときに、適格消費者団体さんがどこまで責任を負えるのかというところもしっかりと議論をしていく必要があるのかという印象を持っております。

あと、もう一つ、これは質問なのですが、国センさんの資料3で、2ページ目に「適格消費者団体が閲覧できる項目案」という形で赤囲みをいただいておりますが、ここで閲覧制限をかける、権限付与をするときに、システム改修にどれぐらいの費用が掛かるのかというところも併せて質問をしたいと思っております。

質問と意見と、1点ずつでございます。

以上です。

○升田座長 それでは、システムの変更費用の点についてお願いいたします。

○国民生活センター 適格消費者団体さんの方が端末を配備したいという検討がずっとされているのは、国民生活センターも了解しておりましたので、今回の刷新に合わせて、権限に合わせて入力項目を制限する機能自体は、設定すれば大丈夫なようにはなっているのですが、ただ、現在はこの項目を見せる見せないということは確定していませんので、確定した後いろいろな画面とか帳票には影響が出てきますので、その改修経費が掛かるということで、これも一概に、権限による入力項目の制限というものは準備しているので、その部分の開発は必要ないのですけれども、それに付随する画面とか帳票の回収項目が幾らになるかということは、そう莫大な金額は掛からないと思うのですが、それなりの金額のシステム改修になりますので、数百万とか数千万、その幅がまたわからないのですけれども、その程度の金額は掛かってしまうのではないかと想定されています。

○升田座長 そのほか、いかがでしょうか。

磯辺委員、どうぞ。

○磯辺委員 御提案の「必要となる具体的な対応案」の中で、PIO-NET情報についてモニター画面上のみで閲覧という制限を提案されていますけれども、これは私どもが今、実際に書面提供していただいたものについては、もちろん部外秘ということ徹底してではありますが、会議等で専門家の方々に見ていただいて、それで差止めの可否を判断していただくという使い方をしておりまして、差止めの可否を判断するために適宜見られるようにということの趣旨で活用するという事を考えると、この制限は実情に合わないと感じております。

ですから、例えばきちんと目的を持って、特定の事業者だけについて見たというようなログを残すとか、そういう形での管理ということで対応はできないかということ、対応

案のところでは感じたところでは。

それと、かなり設置を前向きに御検討いただいて大変ありがたいと思っているところなのです。私どもとしても長らくPIO-NET端末の配置を要望してきたところではあるわけですが、一方でこの間、近年国民生活センターから情報を提供いただける場合の期間がおおむね2週間、長くても3週間程度ということで、非常に安定して運用されてきているということと、そういう意味では私どもの会議のスパンが、ボランティアを中心に活動しているということで、月1回の会議ということを中心に検討していますので、現状において差止請求関係業務を進める上では、書面の御提供をいただくという形で、特段の支障がないということが実情でございまして、その点は少し御説明をしておいた方がいいかと思いました。

併せて、差止請求が必要と考えられる行為を特定して情報検索を行うというときに、いろいろお電話で国民生活センターさんとやりとりをさせていただいて、御協力をお願いしているわけですが、かなり検索業務の習熟と相応の労力をかけていただいているのではないかと感じておまして、そういう意味ではPIO-NET端末の配置が行われても、当方の方で逆に今度、従事者の業務習熟と確保ということも必要になりますので、そういったことも課題として念頭に置いておかないといけないなど。

そういう意味で言うと、差止請求関係業務に限定して言うと、私ども消費者機構日本の差止請求関係業務に限定して言うと、PIO-NET端末配置について急ぐ必要がないのかということが今の認識です。

ただ、前回のヒアリング等を聞いていまして、差止請求関係業務に必要な、事業者を特定しての情報提供要請という今の枠組み以外で、例えば先ほどのPIO-ALERTの活用ですとか、若しくは入手した情報の事業者ではなくて、それと同一の業界の他の事業者において、つまり同じような契約書を多分使用しているだろうとか、同じような勧誘行為が多分あるだろうとかということは類推できる場合があります。

そういったものを拡張して検索ができるというふうに、情報提供の範囲が広がったときには、適宜端末をたたいてということで精査をするというニーズがあるのかと思っております、そういう意味では提供いただける情報の拡大と併せて、PIO-NET端末の配置ということをお検討いただくということが適切かと、この間の経過を踏まえて考えている次第です。

○升田座長 そのほか、いかがでしょうか。

塚本委員、どうぞ。

○塚本委員 先ほどの委員の方から意見があったと思うのですが、資料2の「必要となる具体的な対応策」というところの④で「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」とありますけれども、先ほど委員の方がおっしゃったように、民事上の損害賠償の請求の対象になることもあると思うのですが、何か具体的に、例えば適格団体がこれを利用したことによって情報漏えいが起

きたときに、具体的に法令違反に問われたりすることがあるのかということをお教えいただきたいということ。2点目が、参考資料2の6ページの第4の③で「○ PIO-NETに入力している情報の真偽がわからないため、多くの機関に情報を出してしまうことにはとても不安がある」と、これは例えばPIO-NETに入力している情報の真偽がわからないということは、情報の信頼性というか、例えばこれを裁判の証拠資料に使うといったときに、情報の信頼性がないこともあり得るということなのですか。その辺をお伺いしたいのです。

○升田座長 それでは、まず消費者庁からお願いします。

○加納制度課長 1点目の民事責任の関係も含めてということかと思えますけれども、まず、法令上の関係で申し上げますと、当然、適格消費者団体は情報の管理をきちんとしなければならないという規定がございます、これは法律及び内閣府令で規定があり、ガイドラインでも書かれていますが、情報がどういうふうに漏れたかということにもよるのですけれども、例えばよくありますように、うっかり検討資料を電車で持って帰って、網棚に載せて忘れたというふうになれば、当然これは法令違反に引っかかってくるだろうと思えますので、そういった形で行政監督の対象になりますということで考えております。

民事上の責任は、榎本委員からも御質問があったところで、そこはこの消費者契約法の世界では特段の規律はなくて、そこは一般民事の世界に委ねることになります、先ほど申し上げたように網棚に載せて忘れて、そこで情報がたくさん漏れる。これはもう当然個人情報の流出そのものの可能性もございまして、その他いろいろ機密情報があつて漏らしたとなると、団体が損害賠償責任を負うのは当然であるということだと思えますので、きちんとそういうことのないように、管理には万全を期していただくということで、特にPIO-NET情報を端末につなぐみたいなお話になりますと、これは本来、行政機関にしか見られない情報を見るという話になりますから、厳重管理があつて当然しかるべきということが、私どもの認識でございます。

○升田座長 それでは、信頼性につきましては国民生活センターからお願いします。

○国民生活センター PIO-NET情報はもともと相談者からの申出を聞き取ってまとめて登録するので、全ての情報の事実確認まではしていないという意味で、多分ここで真偽がわからないと書いているだけなので、裁判の資料にもなっていますし、その前提で類似の情報がたくさんあれば、それなりに客観性は担保されていると判断しています。

○升田座長 それでは、長村委員、どうぞ。

○長村委員 ありがとうございます。

今の質問と非常に似ているところなのですが、消費者契約法の25条というのを見ると、適格団体に守秘義務があるとなつてございました。

前回いただいた「行政のスリム化・効率化をこえて」という調査報告書がありまして、この中にも守秘義務ではないのですが、11ページのところに、「適格消費者団体というものは本来行政が担うべき監督法執行の一端を、差止請求や民事救済の形で担っていると考えることも可能であるという表現がございます。

そうすると、行政の一端を担っている。独立行政法人もその一端・一形式といえるかもしれないけれども、あちらは法制度がしっかりしているということがありますけれども、そう考えると守秘義務というところは、独立行政法人のNITEというところでは見せて構わないけれども、適格消費者団体には民間団体だからという、見せると不安であるような理由があるのですけれども、その関係はどう考えればよろしいのでしょうか。

○加納制度課長 独立行政法人との比較においてということになりますでしょうか。

○長村委員 いえ、この報告書の中で、適格団体というものはそれなりに内閣の中で適格と認定された団体であるということです。だからこそ、法律で守秘義務があつて、それに違反すると100万円以下の罰金ということになっています。

それと今、情報漏えいというのですか、民間団体に設置することに不安があるということで、設置に反対の意見があるということはどう整合するのかということです。

○加納制度課長 私どもとしては、確かに民間団体ではありますけれども、担っている役割は公益的なものであるということに加えて、こういった守秘義務規定でありますとか、先ほど塚本先生の御質問に私が申し上げましたような様々な情報管理義務というものが法令で義務づけられておりまして、それが遵守されているということが当然の前提であるということでもありますので、何というのですか、いい加減な団体というわけではないという認識をしております。

ですので、そういうことを踏まえて適格消費者団体に対してこういった端末情報を提供するということについての是非ということ、許容されるのではないかとということでこういう御提案をしているところでございますけれども、あとはもっとやるべきところもあるのではないかとすることはございまして、私どもは今日、運用要領みたいな形で縛りかけたかどうかということをお示ししましたけれども、そういう問題意識でございます。

○長村委員 わかりました。独立行政法人も、言ってみれば一つの民営化の手法であるわけなので、民間と言ってしまうえば民間ということもあるのです。その差を知りたかったということがございます。

もう一点だけお願いいたします。PIO-NETの資料3というものがございまして、今は適格消費者団体が閲覧できる項目案ということで、赤点線で囲まれてございますけれども、この辺がまたわからないのですが、これは参考資料2は古いとおっしゃいましたけれども、このときもこういう情報を、この赤点線の中であつてもだめだよ、というニュアンスだったのでしょうか。

○加納制度課長 この参考資料のときのアンケートでは、そこまで具体的に閲覧対象範囲を特定してアンケートをとったというわけではないということでもありますので、そこはそれ以外の可能性も含めて、こういう反応があつたということかもしれません。

○長村委員 ありがとうございます。よくわかりました。

私としては、今、議論されてございますけれども、そのPIO-NETが適格消費者団体、行政の一部の機能を担うということが、これはオーソライズされているのであれば、やはり最

低限の情報は必要だということで、PIO-NETを設置するということには、特に反対をするものではないということでございます。

○升田座長 どなたも説明にならないので、私が申し上げることでもないのですけれども、先ほど情報を提供しておられる2つの独立行政法人というものは、こう言ったらなんですかけれども、いろいろな事故の原因究明制度を担っておられる団体でして、国民生活センターと機能が一部重なるということもありますし、伝統的に、非常に同じようなことをやってこられたという従来の経過があって、2独立行政法人に協力関係を持っておられて提供しておられる。こういう背景があるのだらうと思いますが、大体そのとおりでよろしいですか。

○国民生活センター そのとおりです。

○升田座長 そのほか、いかがですか。

磯辺委員、どうぞ。

○磯辺委員 この参考資料1と2なのですけれども、5年前のアンケート結果ではあるわけですけれども、消費生活センターの相談員の皆さんに適格消費者団体の活動について、全国的に押しなべて御理解をいただいているという状況ではないなと感じたところでして、団体の役員等に専門委員も含めて守秘義務が課されていることですか、制度の公益性ですか、広く知っていただくように、それぞれ地元の地方公共団体と適格消費者団体との関係構築というものも、もっともっと信頼関係を強めないといけないし、消費者庁にも一層制度理解の普及を努めていただきたいという感想がございます。

先ほど、私は適格消費者団体のPIO-NET端末配置は、提供される情報の幅を広げることと併せて、落ち着いて検討すればいいのではないのでしょうかという趣旨のお話をしましたけれども、一方、特定適格消費者団体、新しい被害救済を行う団体との関係では、このPIO-NET端末の配置の必要性というものは非常に高いのではないかと考えております。

消費者から寄せられた相談について、特例法の多数性の要件を満たしているかどうかということ、できる限り早く判断する必要があるだらうと考えております。

特に事案によっては早急に仮差を行うということも想定されるわけですので、早くやらないと被害回復が困難となる場合もあるでしょうし、時間が経過するほど被害が拡大する事案ですとか、証拠が散逸するとかということで、被害回復が困難になるということもあるかもしれません。

そういった事案もあることを想定すると、PIO-NETの端末が配置されていて、早期に情報にアクセスできるということが、制度の性格上もやはり担保されていく必要があるのではないかと考えている次第でして、その点は強調させていただきたいと思います。

それとの関係で、一つは今日の資料2の方に「緊急の要請があった場合には、2～3日程度での回答は可能である」という1行が入っているのですけれども、ここは実際に運用されている実情ですとか、どの程度のボリュームまでだったらこういう対応が可能なのかですとか、その辺の、私どもはそういう緊急のお願いをしたことがないものですから、実

績ですとか、そういった実情を少し教えていただければということです。

それと、もう一点よろしいですか。

○升田座長 どうぞ。

○磯辺委員 PIO-NETの接続と入力項目のところ、横組みの資料です。資料3のところ、現在書面でいただいている資料では情報番号が入っているわけですがけれども、これが端末だと除外されている理由を教えてくださいということになりますので、そこを拡張することが必要ではないかということです。

これがないと、先ほど話したように、情報収集するのに、新しい契約書をどこのセンターに問い合わせたらいいのかわからないということになりますので、そこを拡張することが必要ではないかということです。

それと、特に被害救済業務に関しては、特定適格消費者団体の業務に関しては処理結果が必須だと思いますので、これは処理結果そのものを見られるようにするのか、処理結果の概要ということで、請求権がどの程度残っているという分析を加えていただいたものを提供いただくようにするのかということはあるかと思いますが、その辺が多分、この対象項目との関係では検討課題になるのではないかと思います。

以上です。

○升田座長 最後の点は先ほどありましたので、国民生活センターの方から最初の3つの項目につきましてお願いいたします。

○国民生活センター まず、回答の状況ですが2～3日というのは、おっしゃられたように現実では余り緊急で要請されたことがないので、どうしても今、国民生活センターは多くのところから照会を受けていますので、順番で処理していくと2～3週間掛かってしまうということがあるのですが、ただ、警察からの捜査関係事項照会と同様に、適格消費者団体からの照会があった場合も、決裁手続を若干省略できるということを内部で決裁をとっていますので、警察からの照会があった場合には2～3日で回答できています。警察の場合は定形的なものなので、処理が時間が掛からないということもあるのですが、同様に2～3日では回答できるというふうに判断しております。

あと、情報番号については、もちろん今の回答をする場合には後から照会しやすいように個別の番号を、情報番号というものは回答させていただいているのですが、閲覧の場合にはどうしても個別性が高くなってしまいうからということで、これもまだ今の段階で案なので、今後調整だと思いますけれども、今の段階では個別性が非常に高いので、その番号でもヒットできてしまいますから、今の案では除かせていただいているということです。

あと、処理結果については先ほども御回答したように、御要望があるなら了解しているのですが、これも非常に、前回の「苦情相談情報の効果的・活用のための検討会議」でも議論があって、なかなか各消費生活センターからここに入れることが難しいところもあるのですが、例えば処理結果の中でも概要の部分は非常に個別性が高くて、処理もうまくいかなかった場合もあります、個々の概要云々のところに抵抗があると思うのですが、それ以外に処理結果の項目では、あっせん解決したとか自主交渉だとかそ

ういった項目もありますので、そちらの項目だけ見るだけでも、大分今よりは効果があると思いますので、今後検討していくということになるのではないかと思います。

○升田座長 そのほか、どうでしょうか。

伊藤委員、どうぞ。

○伊藤委員 ありがとうございます。

今の御説明とも関連してくるのですけれども、緊急の場合は2～3日で何とか対応していただけるということで、大変ありがたいことだと思っております。

適格消費者団体に対するPIO-NETの配備の必要性という点でいいますと、先ほどの磯辺委員がお話されたような、今すぐ、どうしてもという状況にあるのかどうかということについては置くとしても、必要性という点はやや中長期的になるのかもしれませんが、申し上げておきたいと思います。

やはり配備するということですが、適格消費者団体が担っている差止請求業務というものは、消費者被害の未然防止・拡大防止ということが目的になっておりますので、やはり1日でも早く差止請求をして、新たに毎日毎日発生している被害を1日でも早く防止するということが必要だということにはなります。

現状、適格消費者団体は月に1回ぐらいのペースで検討委員会を開いて検討するという対応をしているわけなのですけれども、そういう現状において、直ちに必要かどうかという点でいうと、それは団体のキャパシティの問題があるわけですが、今後団体が力を付けていけば絶えず、月に1回ではなくて、もっとリアルタイムに対応していくということを目指していかないといけないと思っている次第です。

そうしたときにリアルタイムに対応する必要性というものが、現在は国民生活センターさんに照会をして、回答をいただいた上で被害の広がりや差止請求の必要性を検討するという流れになっておりますので、1日でも早くという意味では、やはりいつも見る必要性があるだろうと。

それから、2～3日で回答をいただくためには、やはり国民生活センターさんの方に、緊急案件ですということをお願いしないといけないということになると思うのですけれども、適格消費者団体の立場として、これは緊急案件なのかどうかという点を逆にいえば知りたいというニーズはあります。

情報を寄せられたときに、それが今、被害が急増している情報なのか、そうではないのかということは、にわかにはわからないところですので、どうしても国民生活センターさんに緊急案件だということを言うことが、なぜ緊急案件なのだという根拠を示せない部分もあるかもしれませんので、そういう意味では、やはり今、増加しているかどうかという情報を、リアルタイムに団体としても把握していきたいというニーズはございます。

あと、適格消費者団体からの差止請求に対し、事業者の方が改善をしたと、こういうふうに契約書を改訂しますとおっしゃったにもかかわらず、その後、過去の問題のある条項をいまだに使い続けていたという事例は、適格消費者団体として経験しているところでご

ざいます。ホームページがまた元に戻っていたりとか、そんな事例もあつたりしまして、そういう趣旨では、やはり履行状況の確認という意味でも、これはリアルタイムで頻繁にチェックをしていく必要があるような案件というものはあるだろうということでございます。

そういったときに、国民生活センターさんや地方自治体の消費生活センターさんに照会をする、その確認のために頻繁に確認するということはかなりの御負担をおかけすることになってしまうのではないかとということで、適格消費者団体としても照会をちゅうちょしてしまうということがございますので、実効性を確保するという意味では適格団体に設置される必要性は高いだろうと考えております。

配備されれば無用な事務負担がなくなったり、国民生活センターさんの負担も、消費者行政全体の社会的なコストも逆に下がるのではないかと考えているところでございます。

やはり今の検討の流れというものが、検討委員会に情報が持ち込まれるときに検討委員会・検討グループで検討するわけなのですけれども、これが差止請求を行うに適する事案なのかどうかということ、その場でできる限り判断したいというニーズがございます。

それができないことによって1カ月、2カ月と普通に遅れていってしまうというところがありますので、そこは何とかリアルタイムに見たいというニーズは非常に強いと考えているところでございます。

あと、どこまで可能なのかという点がございすけれども、PIO-NETの適格消費者団体が閲覧できる項目案というところです。これは今後検討の余地があるとお聞きしましたので、具体的ところはまた今後検討いただきたいと思ひますけれども、例えば今、処理結果の必要性というものは磯辺委員からも話があったところですが、この資料3の2ページの「○契約の情報」というところです。契約年月日ですけれども、年月日という正確な日にちまでは要らないかもしれませんが、特定適格消費者団体としての被害回復関係業務は法施行前の事案には適用されないということがございます。

そういう意味では、契約年月日の情報というものは、この被害関係回復業務をやるかどうかを判断するために、どれだけの被害者がいるのかということ判断するためにどうしても必要な情報となってきます。

また、契約金額ですけれども、これは金額の細かいところは要らないのですが、やはりざっと幾らぐらいの契約なのだ。それによって被害の規模が変わってきまして、前回の「ガイドライン検討会」でもいろいろ検討されましたけれども、余りにも金額が少額な被害が多いという場合に、この新制度を担っていくために掛かるコストを下回るような被害ですと、これは被害回復につながらないわけですから、新制度を使うに適するものかどうかという判断をするためには、この契約金額は必要になってきます。

また、仮差押えが新制度で予定されておりますけれども、仮差押えをやろうと思ひますと被害金額、差し押さえる被担保債権の金額の概算を出していく必要があるところ、契約金額掛ける消費者数という形で出てきますから、契約金額は、必須な項目になってくると

ということがございますので、その点は指摘しておきたいと思っておりますので、是非御検討いただければと思います。

○升田座長 よろしいですか。ほかにはいかがでしょうか。

塚本委員、どうぞ。

○塚本委員 資料2の対応表のところ、主な懸念点というところで、いろいろなアンケートでも結構指摘がありましたけれども、3行目の「相談者は、みずか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」ということなのですけれども、これに対して右の具体的な対応策を答えているかということ、結局情報を漏えいしないように防止をするということで答えていると思うのですけれども、それで十分なのか。要するに、相談者が公開されるというよりも、むしろ相談者にとっては目的外利用というか、相談の目的と違うことで利用されるということ、これは個別同意までは必要だとは思わないのですけれども、個別同意なのか、あるいは包括的同意なのか、やはり何らかの形で規則なり法律なりの中で、これがそういう形で利用されることもあるのですとか、やはり何かないとだめなのかと思うのです。

その辺の御見解をお伺いしたいのです。

○小田専門官 資料3を御覧いただけますか。2ページ目なのですが、相談者自身の個人情報の部分、氏名、住所、電話番号は個人情報に該当するものですので、当該センターでしか見えない。これは他のセンターも見えないという形になっています。

それ以外のものについては、他のセンターとかは見える形になっていまして、例えば件名と相談概要については、基本的には個人であることがわかるような情報は書き込まないという形になっています。

相談者が自らの相談事例が公開されることを知らないことがほとんどなのでというところはありますが、PIO-NETの情報については、既に情報公開請求とか法令照会とかで出る形になっていますので、適格消費者団体の場合だけに、これが問題になるということは実はないのかというところはあるかと思えます。

○塚本委員 わかりました。

○升田座長 大高委員、どうぞ。

○大高委員 ありがとうございます。

若干感想めいたといいますか、理論的・原理的な話になるかもしれませんが、PIO-NETのシステムがもともと相談員さんの相談の利便といいますか、参考にするという目的でシステムが構築されているということ、歴史的経緯はまさしくそのとおりだろうと思えますし、それを踏まえてできるだけその情報にアクセスする人を余り広くしたくないという御懸念は、そういう歴史的な経緯を鑑みればわからないでもないというところはあるのですが、その一方で、まさしく個々の相談の集積といいますか、データベースになった集積については、やはりこれは貴重な国民の財産といいますか、消費者の利益を守るために非常に有益な情報の集積なわけですから、やはりできるだけ活用していくということが、これ

は税金を使って運営されているシステムですので、そういう点からも必要な範囲で使っていくということは、むしろあるべき姿だと思いますし、長村委員からもありましたように、適格消費者団体若しくは特定適格消費者団体は、民間団体と盛んに強調されていますけれども、その一方で公益的な役割を担うという側面は確かにあるわけですから、できるだけ可能な範囲でシェアをしていくと、リアルタイムでシェアをしていくということは、あるべき方向ではないかと個人的には思っているところです。

ここで先ほどの塚本委員の疑問にお答えすることになるかもしれませんが、恐らく相談員さんがPIO-NETに期待しているものと、適格消費者団体若しくは我々弁護士が立証で使う場合に、PIO-NETに期待するものが若干ずれているように思います。その点を参考までに申し上げておきたいと思います。

恐らく相談員さんは、まさしく他の類似の事例がどういう処理をされているかということをご参考になさりたいのだと思うのですが、逆に我々弁護士は、例えば私が立証のためにPIO-NET情報を使いたいというときには、個々の情報がどうかということに余り重視をしておりません。むしろその集積・傾向がどうかということを見ております。

これは参考になるかわかりませんが、私の同僚の弁護士が以前、消火器詐欺に引っかかった被害者の事件をやったときに、当然、業者との間で言った言わないの争いになりました。その立証のためにPIO-NET情報に照会をかけたところ、その業者はやはり同じようなことをやっているわけです。それが見えてくるわけです。

個々の情報自体は確かに、その相談者の一方的な言い分を聞いただけの情報ですが、それが一定の傾向として集積することによって大きな意味を持つ。それがいわば決め手になって、私の依頼者の方が勝ったというケースもございました。恐らく適格消費者団体もそういった視点でPIO-NETの情報がほしいと思っているのだと、私は理解をしております。

その関係で、やはり磯辺委員と伊藤委員からもありましたように、情報開示の範囲・アクセスの範囲というものは、できるだけ広げていただきたいと思っています。

その一方で、今、申し上げたように、個々の相談員さんが特定される情報は、恐らく適格団体としてももともと要らないわけです。そこら辺で何とか調和ができるところがないかどうかということも、一度御検討いただきたいと思っております。

最後に1点御質問なのですが、資料2の「2 現状」の(3)で、最初の文章で「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建付け」と記載しておりますが、確かにこの40条を受けた規則では、もうそのことを全体にした立て付けになっていることは明らかですが、40条の規定自体は必ずしもそこまで具体的な案件を限定していたものとは理解できないのではないかと、むしろ抽象的な差止請求の行使というためにも、提起を求めることができる規定という理解が、解釈としてはあり得るのではないかと考えておりますので、その点を御見解があればお聞きしたいと思っております。

○加納制度課長 確かに40条1項のところでは、特定というところまでは書いておりませんので、そういった解釈の余地はあろうかと思えます。ですので、こういったPIO-NET端末なんかも、40条1項のもとでもある程度対応できるのではないかという問題意識になります。

ただ、もともと40条1項を規定しておりますのは、やはり、適格団体がある程度情報提供・情報収集活動をして、その足らざるところをPIO-NET情報で補うということを想定しておりましたので、今の消費者契約法の施行規則もそういった発想のもとに事業者を特定してとなっておりますが、ただ、そこは施行後の運用を見て、もう少し幅を持たせることはあり得ると思っております。

○升田座長 相当いろいろな御意見をいただきましたが、ほかに何かございますでしょうか。

伊藤委員、どうぞ。先ほどと重複しない範囲ということですね。

○伊藤委員 もちろんです。

今のPIO-NETの配備、各団体に設置するかどうかという点が一つの論点になっているわけなんですけれども、恐らく設置が認めていただけるということになった場合でも、それぞれの団体でそれぞれの実情、財政、負担がどうなるかという問題がありますけれども、必要性あるいは財政状況に応じて、うちの団体としては少し導入が厳しいというような団体も出てくるかもしれないと思います。

そういった場合に、必ずしも団体そのものに端末を置かなくても、やはり必要な情報はリアルタイムに得られるようにするという方策の一つとしまして、これはヒアリングの資料にも、消費者支援機構福岡からの意見で出ておりますが、各地の消費生活センターに配備されている端末に、ここではアクセス権を付与すると書いてありますが、直接端末をたたかなくても、そのセンターの職員さんが見ている中で、一定の範囲の特定の人だけ一緒に見るということが許されるということができれば、柔軟な運用も可能になってくるのかと思いますので、これは両方、どちらかというわけではなくて、どちらも選べるということがあると、柔軟に活用しやすいのかと思います。

その点が1点です。

○升田座長 加納制度課長、どうぞ。

○加納制度課長 恐縮ですけれども、イメージとしては、例えば福岡県なら福岡県のセンターに適格団体の人が一緒に端末情報を見せてもらうということですか。

○升田座長 よろしいのですか。

○伊藤委員 はい。

○升田座長 そうですか。

ほかにはいかがでしょうか。いろいろ御意見が出まして、特に国民生活センターの方で検討中のものについて、更に検討してほしいという御希望があったということですので、全体的な話の中でどうするかということになりますので、これは今後の課題だという

ことになろうかと思えます。

そのほかに、情報の管理をどうするかということが非常に重要な問題として提起されていて、確かに対案として書かれているものが全て対応できるかどうかという問題もありますので、その辺はそのシステムの信頼性の問題になりますし、かつ法的な問題も含まれていますので、また御検討いただけるのだらうと思えますけれども、本日は以上の2つが課題になっておまして、後日また来年の検討会が進みますので、また思い出されたいろいろ御意見をいただくということにしていきたいと思います。

最後に何か、事務局の方でございましたらお願いいたします。

○加納制度課長 本日もどうも、いろいろと御議論をありがとうございました。

適格団体の業務に照らしまして、一定の範囲内で情報の活用をとということが私どもの問題意識でございますけれども、他方でデータとしてやや古いかもしれせんけれども、地方公共団体における懸念の声というものがあつても事実でございますので、具体的に相談者との関係、個人情報の保護とかそういったこともございますから、結局はそれとのバランスの中でどこまで対応できるかということでございますので、今日いただいた御意見も踏まえて、また私どもの方で検討させていただきたいと思っております。

あと、次回の検討会の御案内でございますけれども、年が明けますけれども、来年の1月20日の水曜日、14時から16時までということで予定をしております。

議題といたしましては、申請書類の添付書類の簡素化、業務マニュアル会計基準といったところを予定しております。

会場等の詳細が決まりましたら、また御連絡をさせていただきます。

私の方からは以上でございます。

○升田座長 本年度、3回ということになりまして、いろいろ御検討・御審議をお願いしましたけれども、また来年も引き続きということですので、一つ万障繰り合わせていただきまして、また御意見を賜りたいと思えます。

本年度は本日が最後ということで、閉会させていただきます。どうもありがとうございました。第4回以降もひとつよろしくお願ひ申し上げます。

それでは、お手元の資料は置いてということですので、よろしくお願ひいたします。

本日はどうもありがとうございました。