

PIO-NETの活用に関するアンケート結果

※ 「都道府県・政令市本課」及び「メインセンター」には重複する箇所があるため、「都道府県・政令市本課」「メインセンター」「サブセンター 市町村窓口」の合計は総回答とは合致しない。

		総回答 (671)		都道府県・政令市本課 (56)		メインセンター (61)		サブセンター 市町村窓口 (587)		
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
第1	PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) は、現在、原則、相談窓口を週4日以上開設し、相談員を配置している相談窓口及び中央省庁等に配備されていますが、PIO-NET情報をさらに有効的に活用し、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するためには、個人情報保護等に配慮するとともに、費用対効果を考慮しつつ、PIO-NET端末の配備箇所の拡大を検討していく必要があると考えております。 PIO-NET端末の配備を拡大することについて、ご意見をお聞かせください。	① 配備箇所を拡大したほうがよい	378	56.3%	44	78.6%	47	77.0%	313	53.3%
		② 配備箇所をこれ以上拡大しないほうがよい	44	6.6%	1	1.8%	2	3.3%	42	7.2%
		③ どちらともいえない	249	37.1%	11	19.6%	12	19.7%	232	39.5%
		ア どちらかといえば賛成	67	10.0%						
		イ どちらともいえない	170	25.3%						
		ウ どちらかといえば反対	12	1.8%						
	④ 未回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	
第2	現在は、開設日が原則週4日以上以上の窓口にPIO-NET端末が配備されていますが、開設日が週3日以下の相談窓口へPIO-NET端末を配備することについて、ご意見をお聞かせください。 なお、配備においては、相談情報の入力とデータ管理等の実施が必須条件となります。また、メインセンターでの承認作業も行っていただきます。	① 開設日が週3日の相談窓口には配備してもよい	94	14.0%	7	12.5%	9	14.8%	85	14.5%
		② 開設日が週2日以上以上の相談窓口には配備してもよい	24	3.6%	1	1.8%	1	1.6%	22	3.7%
		③ 開設日が週1日以上以上の相談窓口には配備してもよい	270	40.2%	24	42.9%	24	39.3%	235	40.0%
		④ 開設日が週3日以下の相談窓口には配備すべきではない	47	7.0%	1	1.8%	3	4.9%	44	7.5%
		⑤ どちらともいえない	232	34.6%	23	41.1%	24	39.3%	197	33.6%
		ア 開設日数に関わらず設置の適否を判断すべき	93	13.9%						
		イ どちらともいえない	139	20.7%						
	⑥ 未回答	4	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.7%	

※ 「都道府県・政令市本課」及び「メインセンター」には重複する箇所があるため、「都道府県・政令市本課」「メインセンター」「サブセンター 市町村窓口」の合計は総回答とは合致しない。

		総回答 (671)		都道府県・政令市本課 (56)		メインセンター (61)		サブセンター 市町村窓口 (587)			
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
2	都道府県及び政令市の消費者行政担当本課へPIO-NET端末を配備することについて、ご意見をお聞かせください。都道府県及び政令市の消費者行政担当本課は、消費者行政の企画立案及び法執行、消費者への情報提供等への活用のため配備を要望しています。	① 配備してもよい	520	77.5%	50	89.3%	53	86.9%	445	75.8%	
		② 配備すべきではない	26	3.9%	1	1.8%	1	1.6%	25	4.3%	
		③ どちらともいえない	115	17.1%	5	8.9%	7	11.5%	107	18.2%	
		ア どちらかといえば賛成	17	2.5%							
		イ どちらともいえない	82	12.2%							
		ウ どちらかといえば反対	16	2.4%							
		④ 未回答	10	1.5%	0	0.0%	0	0.0%	10	1.7%	
第3	PIO-NETは、消費生活センターの消費生活相談業務を支援するために1984年に運用を開始しました。当初は、国民生活センターと消費生活センターのみに配備されていましたが、平成19年3月の「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」の結果を受け、「国の行政機関へのPIO-NET端末設置に伴う利用指針等（以下、利用指針という）」を定め、中央省庁等（独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）及び独立行政法人農林水産消費安全技術センター（FAMIC）も含む）に配備されるようになりました。										
		(1) PIO-NET端末が中央省庁等に配備されたことで、中央省庁等から（都道府県消費者行政担当課を通じて）相談情報の詳細についての確認、相談者の紹介依頼等を受けたことがありますか。	① ある	189	28.2%	27	48.2%	44	72.1%	139	23.7%
			② ない	461	68.7%	28	50.0%	17	27.9%	428	72.9%
			④ 未回答	21	3.1%	1	1.8%	0	0.0%	20	3.4%
		(2) PIO-NET端末が中央省庁等に配備されたことで、中央省庁等からの依頼への対応に時間を取られた、相談者への相談情報の取り扱いに関する説明時間が増えた、相談者との信頼関係に影響が生じた等、相談業務に支障をきたしたことがありますか。	① ある	41	6.1%	4	7.1%	10	16.4%	31	5.3%
② ない	554	82.6%	45	80.4%	42	68.9%	492	83.8%			
③ どちらともいえない	56	8.3%	6	10.7%	7	11.5%	47	8.0%			
④ 未回答	20	3.0%	1	1.8%	2	3.3%	17	2.9%			

※ 「都道府県・政令市本課」及び「メインセンター」には重複する箇所があるため、「都道府県・政令市本課」「メインセンター」「サブセンター 市町村窓口」の合計は総回答とは合致しない。

第3	2	PI0-NET端末を以下の箇所にも配備することについて、ご意見をお聞かせください。	総回答 (671)		都道府県・政令市本課 (56)		メインセンター (61)		サブセンター 市町村窓口 (587)		
			回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
	(1)	国の地方支分部局へも、現在中央省庁等に設置されている閲覧専用PI0-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。  (注) 閲覧専用PI0-NET端末…入力できないが、相談者等の個人情報、処理結果情報以外の情報を閲覧できる端末で、現在中央省庁等に設置されている。	① 特定商取引法を担当する経済産業局に限って設置してもよい	31	4.6%	3	5.4%	5	8.2%	26	4.4%
			② 景品表示法に関する業務を行う公正取引委員会地方事務所に限って設置してもよい	4	0.6%	0	0.0%	1	1.6%	3	0.5%
			③ 上記①、②に限って設置してもよい	361	53.8%	30	53.6%	29	47.5%	319	54.3%
			④ 設置すべきではない	39	5.8%	0	0.0%	3	4.9%	36	6.1%
			⑤ どちらともいえない	231	34.4%	23	41.1%	23	37.7%	198	33.7%
			ア どちらかといえば賛成	59	8.8%						
			イ どちらともいえない	163	24.3%						
			ウ どちらかといえば反対	9	1.3%						
			⑥ 未回答	5	0.7%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.9%
	(2)	FAMIC及びNITE以外の独立行政法人へ、閲覧専用PI0-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。	① FAMIC及びNITE以外の独立行政法人にも設置してもよい	102	15.2%	8	14.3%	10	16.4%	91	15.5%
			② 設置すべきではない	166	24.7%	12	21.4%	16	26.2%	144	24.5%
			③ どちらともいえない	396	59.0%	36	64.3%	35	57.4%	345	58.8%
			ア どちらかといえば賛成	53	7.9%						
			イ どちらともいえない	319	47.5%						
			ウ どちらかといえば反対	24	3.6%						
			④ 未回答	7	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	1.2%

※ 「都道府県・政令市本課」及び「メインセンター」には重複する箇所があるため、「都道府県・政令市本課」「メインセンター」「サブセンター 市町村窓口」の合計は総回答とは合致しない。

		総回答 (671)		都道府県・政令市本課 (56)		メインセンター (61)		サブセンター 市町村窓口 (587)		
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	
(3)	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。	① 設置してもよい	132	19.7%	6	10.7%	8	13.1%	124	21.1%
		② 設置すべきではない	251	37.4%	23	41.1%	26	42.6%	214	36.5%
		③ どちらともいえない	281	41.9%	27	48.2%	27	44.3%	242	41.2%
		ア どちらかといえば賛成	24	3.6%						
		イ どちらともいえない	227	33.8%						
		ウ どちらかといえば反対	30	4.5%						
		④ 未回答	7	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	1.2%
3	PIO-NETの配備拡大が消費者政策の企画・立案や法執行への活用等による消費者被害の未然防止・拡大防止等、相談者にとっても単に自分の問題の解決にとどまらず、社会全体の課題の解決につながるということについて、国は国民へ周知する必要があると思いますか。	① ある	382	56.9%	37	66.1%	38	62.3%	328	55.9%
		② ない	83	12.4%	5	8.9%	11	18.0%	71	12.1%
		③ どちらともいえない	203	30.3%	14	25.0%	12	19.7%	185	31.5%
		ア どちらかといえば賛成	30	4.5%						
		イ どちらともいえない	143	21.3%						
		ウ どちらかといえば反対	30	4.5%						
		④ 未回答	3	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.5%

※ 「都道府県・政令市本課」及び「メインセンター」には重複する箇所があるため、「都道府県・政令市本課」「メインセンター」「サブセンター 市町村窓口」の合計は総回答とは合致しない。

		総回答 (671)		都道府県・政令市本課 (56)		メインセンター (61)		サブセンター 市町村窓口 (587)			
		回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合	回答数	割合		
第4	現在、学術・研究・調査機関に対しては、消費者利益の増進に特に寄与し得ると判断される照会に限り、相談件数、件名、相談概要等PIO-NET情報を限定的に提供していますが、消費者行政に資する調査・研究等を行う機関に対してPIO-NET情報を提供することについて、ご意見をお聞かせください。	①	現状のままでよい	379	56.5%	38	67.9%	44	72.1%	320	54.5%
		②	もっと積極的に情報提供すべきである	96	14.3%	3	5.4%	2	3.3%	92	15.7%
		③	情報提供すべきでない	20	3.0%	1	1.8%	1	1.6%	19	3.2%
		④	どちらともいえない	170	25.3%	14	25.0%	14	23.0%	150	25.6%
		ア	どちらかといえば賛成	19	2.8%						
		イ	どちらともいえない	145	21.6%						
		ウ	どちらかといえば反対	6	0.9%						
		⑤	未回答	6	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.0%