

PI0-NETの活用に関するアンケート結果（主な回答理由）

第1	<p>PI0-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、PI0-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、PI0-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。 PI0-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。</p>	
	① 配備箇所を拡大したほうがよい	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者問題に対応するためには、情報の共有が重要。</li> <li>○ 住んでいる場所による不利益をなくすため。</li> <li>○ 開設日が3日以下の相談窓口への配備が拡大されれば、より多くの被害事例を収集でき、実態に即した対応が可能となる。</li> <li>○ 一長一短がある。小規模な窓口だからこその処理情報を参考にすることが多い。一方、小規模な窓口では入力作業が負担になる。</li> </ul>
	② 配備箇所をこれ以上拡大しないほうがよい	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 費用対効果がないと思われるため。</li> <li>○ 相談者は自分の相談情報がPI0-NETで提供されていることを知らない場合もあり、多くの機関が閲覧できることを知った場合、相談者との信頼関係に影響が出るのではないか。</li> <li>○ 相談の現場では入力した情報の精査をする時間（予算）が不足。情報の精度が上がるまでは、安易に配備すべきではない。</li> </ul>
③ どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 相談者から問い合わせがあった際に、以前の同じような事例を参考にすることも多く、他の消費生活センターの相談処理情報をPI0-NETで検索することで有効に活用できると考えられるが、小規模な町ほど入力した情報が個人を留意に特定できることも考えられるため、消費者との間にトラブルを招くおそれがあるため。</li> <li>○ 相談内容を情報として活用していることを、市民の方に知らせないまま拡大してよいのか疑問に感じる。</li> <li>○ 入力・管理業務が煩雑なうえ、端末導入前に操作公衆が一度のみで、十分理解・活用できる状況にない。相談専門窓口以外では、情報の管理に不安がある。</li> <li>○ 相談者の個人情報・業者情報の扱いに十分配慮されることを条件に、配備すべきと考える。</li> <li>○ 現時点でどの程度PI0-NET情報が必要とされているのか。配備されても十分活用されるのかどうか、各機関ごとの検討が必要と考える。情報の閲覧に終わるだけでは意味がない。</li> </ul>	
第2	<p>現在は、開設日が原則週4日以上窓口でPI0-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PI0-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おります。</p>	
	① 開設日が週3日の相談窓口には配備してもよい	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 週3日相談窓口が開設されていれば、相談件数もそれなりにあると考えるので、情報の収集等に役立つと思われる。</li> <li>○ 週3日の開設日であれば、開庁日の半分以上は相談を受けられるため、PI0-NETを活用する機会が比較的にあると思われる。</li> <li>○ 開設日が週3日未満では、相談件数も少なくPI0-NETの入力、管理が負担になる可能性があるため。</li> </ul>
	② 開設日が週2日以上相談窓口には配備してもよい	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 可能であればすべての相談窓口で配備してほしいところであるが、経費等の問題があると思われるので、2日以上を選択。</li> <li>○ 本来はすべての相談窓口で配備されたほうがよいと思われるが、週1日程度の開設相談窓口は相談件数も少なく困難案件は受けないと思われるので、経費を考慮すると配備するまでの必要性は少ないと思われる。</li> </ul>
③ 開設日が週1日以上相談窓口には配備してもよい	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ PI0-NET配備に積極的な相談窓口であれば、開設日数にこだわることはないと思う。また、PI0-NET開設相談窓口が増えればより多くの情報が国民生活センターに集まり消費者被害拡大防止に役立つのではないかと。</li> <li>○ 相談処理の均一化のためには、PI0-NETの情報は必要。</li> <li>○ 開設日が週1日以上でも相談窓口を設置している以上は、PI0-NETを利用し情報を収集する必要がある。</li> <li>○ 開設日が少ないほど、情報が少なく、相談処理のためにはPI0-NETの相談情報を確認することは重要になるため。</li> </ul>	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 入力が必要なら時間的に負担になるので配備すべきではないと考える。必要に応じ近隣のセンターへの問い合わせをするなどの対応でよいのではないかと。むしろ開設日の少ないセンターへのサポート体制の充実を検討すべき（ホットライン等）。</li> <li>○ 相談員は入力された相談情報をとても大切にしている。配備拡大に伴い、情報の管理が難しくなることが予想され、特に入力された情報を利用するだけの人にはその大切さが良く理解されないと思う。相談は相談者との信頼関係に基づいて行われており、それが崩れるとセンターを利用する人はいなくなり、その結果、P I O - N E T の情報は意味がなくなってしまうことになる。</li> <li>○ 4日以上窓口を開設していないと、相談窓口としての機能が不十分なので、P I O - N E T 端末を設置しても活かすことができないと思う。4日以上開設するように働きかけをした方がよい。</li> <li>○ 情報の管理が心配。特に市町村の場合、消費生活専門の部署でないことが多い。</li> </ul>
⑤	どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 開設日数が少ないと相談件数が少ないとは限らない。件数が少なくてもP I O - N E T から得られる情報は有効なので、希望箇所に設置すべき。</li> <li>○ 相談情報の入力とデータ管理等に対応できる箇所には設置してもよい。</li> <li>○ 月に1回でも開設している相談窓口には配置すべきと考える。</li> <li>○ 小規模な窓口ほど相談処理に関する情報が少なく、他の消費生活センターの相談処理情報を参考にする必要がある。一方、P I O - N E T 情報は利用する消費生活センターすべてが情報を入力することが原則であり、小規模の窓口では入力作業が負担にならないか。</li> </ul>
2	都道府県及び政令市の消費者行政担当本課へP10-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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 都道府県及び政令市の消費者行政担当本課に配備することによって、法執行に関して、より効率的で、効果的な対応が期待できると考える。</li> <li>○ 指導的立場にある官庁への設置は、業務上必要となると考える。また、それに対し個人情報保護対応を確実にいえば支障はないと考える。</li> <li>○ むしろ、法執行した業者・内容などもP10-NETで検索できるようになればよいと思う。</li> <li>○ P10-NETにより相談状況を的確に把握することで、現状にあった内容の企画立案・法制執務等を行ううえで必要である。</li> </ul>
②	配備すべきではない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 各都道府県及び政令市には消費生活センターがあるのでそこと協力していくべき。</li> <li>○ 行政処分等まったくしていない本課に設置しても活用は期待できない。</li> <li>○ 担当職員が短期間で異動するため使いこなせない。（費用対効果がない）</li> <li>○ 個人情報の管理・費用対効果から現状維持が良い。</li> </ul>
③	どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 余裕があるのであれば消費者行政担当本課へ配備することも構わないと思われるが、基本的に消費者行政担当本課で消費者相談を受けることはないし、必要であればセンター等にデータの提出等を求めることで済むと考えられるため配備の効果はそれほどないと思われる。</li> <li>○ 消費者行政活性化基金を利用して各種研修事業が充実し、より専門性を持った職員が情報を共有化することによって得る利益は大きいと考えるが、相談にかかる個人情報の秘匿性を考慮すると実際に消費者相談に携わる部署のみで良い。</li> <li>○ 情報管理がきちんとされるかどうかによる。</li> </ul>
第3	<p>1 P10-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P10-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（N I T E）及び独立行政法人農林水産消費安全技術センター（F A M I C）も含む）に配備されるようになりました。</p>	
(1)	P10-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	経済産業省、経済産業局、消費者庁、警察庁、都道府県警、裁判所等
②	ない	

	(2) PI0-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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 相談者への相談情報の取扱いに関する説明時間、相談者への連絡、取次ぎ時間が増えた。</li> <li>○ 相談内容等の事実確認を行うため、相談者の紹介を求められる場合が多く、担当している相談員が連絡などに時間を要するが、事業者指導や新たな規制消費者行政を推進するためと考えて積極的に協力している。</li> <li>○ 相談者に後日聞き取りがある旨を伝えたと、不審に思われた。</li> <li>○ 相談者の相談情報取り扱いに関して相談者が不信感を持つ場合があり、理解を求めるのに苦労することがある。</li> </ul>
②	ない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ PI0-NET端末が中央省庁等に配備されたことで、特に変化はない。(PI0-NET端末で集計可能なデータを別途文書で照会しないようご留意願いたい。)</li> <li>○ 中央省庁等から相談内容等の確認を求められることがあるが、これはPI0-NET端末配備による影響とは考えない。</li> <li>○ 消費者法執行に関する対応は、相談窓口の本来業務だと考えている。</li> </ul>
③	どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 今年度、検索、消費者聴取の消費者への確認等事務量が増えているが、因果関係は不明。</li> </ul>
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。	
(1)	<p>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。</p> <p>(注) 閲覧専用PI0-NET端末…入力はできないが、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。</p>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者庁トラブルの多くは特定商取引法に関わる相談なので業者指導に役立ててほしい。</li> <li>○ 悪質な訪問販売業者を規制できるよう、法改正の根拠付けに相談事例情報を活かしてほしいため。</li> <li>○ 相談情報の照会の機会が減少すると思われるから。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 有効活用が期待されるため。</li> </ul>
③	上記①、②に限って設置してもよい	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法の執行権限を有する国及び都道府県の機関であれば、設置してもよいと考える。</li> <li>○ 現在のPI0-NETは個人情報を閲覧出来るシステムになっていないので、関係する部局へのPI0-NET端末の設置は問題ないと思うが、アクセス出来る相談事例に制限をかける必要があると考える。(例：経済産業局は、特定商取引法に関する相談のみ閲覧可とする。)</li> <li>○ 相談内容に特商法が絡むことは非常に多く、担当する経済産業局関係部署に配備されていないことのほうが不思議と思われる。景表法は特商法ほどではないが同様と考える。</li> <li>○ 特商法・景表法は消費生活相談の中で広く活用する法律であり、悪質な業者や商法の早期発見に繋がり有効</li> <li>○ 既に国の各府省庁は接続先とされており、地方支分部局が接続先になることに特に問題はないと考えられるため。</li> </ul>
④	設置すべきではない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 閲覧だけだとすれば、各省庁で独自の情報提供が現在もあるはずなので、無駄ではないか。</li> <li>○ 相談概要のみを閲覧してどのように活用するのか疑問がある。</li> <li>○ 既に中央省庁には、配備されており、今後の端末配備は、必要最小限に留めるべきである。情報収集については同じ省庁内で行ってもらいたい。</li> <li>○ 国の地方支分部局以前に、国の中央省庁で閲覧できるようだが、どのような場合に利用するのか、また、閲覧した内容をどのように活用しているのかわからない。</li> </ul>

⑤	どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国で判断すべき。</li> <li>○ ①または②に限定することなく、それぞれの業務において、必要であれば情報開示すべきと考える。</li> <li>○ PIO-NETの管理体制が明確に整備された状況での配備を検討すべきと考える。</li> <li>○ 国の地方支分部局へ閲覧専用PIO-NET端末を設置することについて、現時点においてその必要性の判断材料を待ち合わせていないのでどちらともいえない。</li> <li>○ 閲覧専用ではなく、上記機関が受けた情報の入力も義務付けた上で入力可の端末設置を望む。</li> <li>○ 必要とする部局なら①・②に限定せず設置すればよい。処理結果情報については、秘匿する必要は無い（秘匿をしなければ、前の設問のような問い合わせは減少する）と思う。</li> </ul>
(2) F A M I C及びN I T E以外の独立行政法人へ、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	F A M I C及びN I T E以外の独立行政法人にも設置してもよい	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 閲覧専用で、有効活用できるのであれば、設置してよいと思う。</li> <li>○ 基本的には、幅広く情報を共有すべきだと考えますが、個人情報の部分については閲覧できないように考慮すべきだと考えます。</li> <li>○ F A M I C及びN I T Eと同様の、消費者行政に関連する業務を行う独立行政法人が希望するのであれば、設置しても良い。</li> <li>○ 消費者被害に関係するような独立行政法人にはすべて設置したほうが良いと思われるため。</li> </ul>
②	設置すべきではない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ PIO-NETは相談業務を目的とするものであり、それ以上の利用は消費者庁を通じた情報提供など別の手段をとるべきだと考える。</li> <li>○ 独立行政法人であっても消費者保護に関係のない部門であれば配備を制限するべきである。</li> <li>○ 行政機関が、消費者行政に活用するために個人情報を含む消費者被害・事故等の情報を登録しているものであるため、個人情報に配慮された形であっても行政機関以外に配備するのは問題が多いと考える。</li> <li>○ 消費者庁や国民生活センター、または関連する中央省庁への照会等で対応すべきであると思う。</li> <li>○ どのような利用の仕方をするのか、どのような目的でどのような効果が見込まれるのかわからないので設置すべきではない。</li> </ul>
③	どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 具体的にどのような独立行政法人を想定し、そこでどのようなニーズがあるのか分からないため、何ともいえない。</li> <li>○ 様々な独立行政法人があり、消費者行政に係る機関も多くあるので、設置する場合には十分な議論と精査が必要になると考える。</li> <li>○ 閲覧専用端末が多くなるのが消費者相談を解決する上でプラスになるかわからない。</li> <li>○ 具体的に情報をどのような形で活用されるのか現時点では把握できないため、どちらともいえない。</li> <li>○ 個々の独立行政法人により判断すべきであるため。</li> </ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 相談情報や処理結果情報の収集は、この団体の活動に不可欠であろうから。</li> <li>○ 基本的には、幅広く情報を共有すべきだと考えますが、個人情報の部分については閲覧できないように考慮すべきだと考える。</li> <li>○ 情報共有することは大切であるため個人情報等を排除した閲覧用の端末であれば設置してもよいのではないかと。</li> <li>○ 高いハードルをクリアして適格消費者団体として認定されているので、守秘義務を課して設置を許可してもよいと考える。</li> <li>○ 適格消費者団体への閲覧専用PIO-NET端末を設置する事に関してはよいと思うが、ある一定の閲覧制限を設けた方がよいのではないかとと思う。</li> </ul>

②	設置すべきではない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 民間団体である適格消費者団体に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。</li> <li>○ 活動上は必要かもしれないが、適格消費者団体の活動状況など具体的に把握できていないため、PIO-NETがどのように活用されるのか分からないため。</li> <li>○ 適格消費者団体であっても、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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 行政の相談窓口で相談している相談者の意識からすれば、民間の適格消費者団体が相談情報を閲覧できることは相談者の信頼を損なうおそれがあると思う。</li> <li>○ 常時閲覧できる体制を整える必要はないと考える。現在、消費者安全法第40条に基づき、必要な情報については、照会により回答を行っており、支障はないと考えている。</li> </ul>
③	どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国、都道府県及び市町村の範囲を超えてPIO-NET端末を設置することについては、慎重な判断が必要となるため、現時点において明確な回答を行うことは困難と考える。</li> <li>○ 行政ではなく、民間団体なので、PIO-NET端末の取り扱い方（相談者の意識も含め）に注意する必要があると思う。</li> <li>○ 消費者契約法に定める適格消費者団体への協力及び個人情報保護に係る論点を整理した上で、慎重に検討することが必要である。</li> <li>○ 適格消費者団体がどの程度PIO-NET情報を必要とし、どのように利用するのか分からないため。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 国民は、まだまだPIO-NET自体を理解していない状況にあるため、PIO-NETの果たす役割等を明確に示すことは重要と考える。また、これによって、より多くの情報を集約することが可能になるものとする。</li> <li>○ 前提として、各センターにおいて相談者に対する十分な説明が必要になるが、PIO-NET配備拡大について周知する事は必要であるとする。しかし、相談者がPIO-NETに入力される事を拒絶する場合も多く出てくると考えられるので、それに対する対応策を確立させて、各センターの業務に支障が出ないようにする必要がある。</li> <li>○ 国民全体の利益につながるという想いで情報提供していただける方が増えれば、情報収集件数がより多くなると思われることから。</li> <li>○ 一般市民には、PIO-NETはほとんど知られていない。PIO-NETを活用した消費者保護対策の取り組みについて、もっと周知する必要がある。</li> <li>○ 国民に周知することにより、国民からもより積極的な情報提供等の形で協力を仰ぐことが可能になると考えるため。</li> <li>○ 相談者との信頼関係に影響を与えないためにも、相談内容が活用されていることを周知した方がよい。</li> </ul>
②	ない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 相談窓口にとって、PIO-NETは、あくまでも消費生活相談を解決するための1つのツールである。その配備拡大を国民に知らせたとしても、過去に相談した相談者にとって、個人の情報が公になっているかもしれないという疑念を生むことになると考える。</li> <li>○ 国民への周知は消費者行政への理解へ繋がると考えられるが、PIO-NETに収められている業者情報の問い合わせや、検索を求める相談がセンターに多く寄せられる可能性が考えられるため。</li> <li>○ 消費生活相談は、「誰もが気軽にできる相談できる場所である」との地位を獲得した現状からでは逆効果になり、信頼を失う危険性が高いと考える。各相談窓口で、相談者に始めに説明し、理解を得る方法が良いと思う。</li> <li>○ 相談内容がどのように活用されているのかについて、国民に周知すると、相談してこない（こられない）人が増えるのではないかと。それでは、本当に消費者のために相談といえるのか疑問に思う。</li> <li>○ 相談者が自分の相談内容を載せないで欲しいとの依頼や、個別事業者に対する情報開示の依頼などPIO-NET自体に対する相談が新たに起きるおそれがあるため。</li> </ul>

	③ どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 周知することに反対はないが、何について周知をするのか。逆に、PIO-NET自体が万能であるかのような広報をされると、窓口が困ることが懸念される。</li> <li>○ 国民への周知については必要だと思うが、国というカテゴリーの下には都道府県、市区町村というカテゴリーがあり、国民は自治体単位で生活をしている。それぞれの自治体において、異なる事情が考えられるため、国の判断ではなく自治体の判断で周知したらどうか。</li> <li>○ PIO-NETに蓄積されたデータは国民の財産であると考え、周知する必要もあると思うが、ややもすると相談者の不安につながることも考えられるので、判断が難しい。</li> <li>○ 国民（消費者）に周知する事によって、一部分であった消費者相談（情報提供）が増加することになり、消費者被害の未然防止・拡大防止等につながると思われるが、反面、業者を特定させて情報開示を求めるような消費者からの問い合わせが増加し、窓口は対応に苦慮することが懸念される。</li> </ul>
第4	<p>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。</p>	
	① 現状のままでよい	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 個人情報保護の観点から必要最小限の情報提供にとどめておくべきと考えられるため。</li> <li>○ 情報提供は慎重にすべきであり、真に消費者利益の増進に特に寄与するものと思われる照会のみにも留めた方がよいと思われるため。</li> <li>○ 学術・研究・調査機関については、当該研究等が消費者利益の増進に資する場合に限りPIO-NET情報を利用してもらうことが適当であると考えられるため。</li> <li>○ 現状、個別に照会の内容を十分に検討した上で、必要に応じて情報提供を行っているため、現状の対応を各センターの判断で継続すればよいと考える。</li> </ul>
	② もっと積極的に情報提供すべきである	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ プライバシーに配慮した情報であれば、積極的に情報提供を行うべきである。</li> <li>○ 情報提供をすることにより、調査、研究のレベルアップに寄与できる。</li> <li>○ 全国から集まる消費生活相談データはとても貴重であり、他に例が無いのではないかと。それくらい、貴重なデータは有効に活用すべきだと思う。</li> </ul>
	③ 情報提供すべきでない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 行政以外への情報提供について相談者からの同意を得ていないため、原則として外部組織からのアクセスは認めるべきでないとする。</li> <li>○ 独自に調査すれば良い。個人情報の保護が保障されるべきである。</li> </ul>
	④ どちらともいえない	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 判断基準がどのようなものか情報提供されていないのでどちらともいえない。請求機関担当者の確認は確実に実施されることがまず必要である。</li> <li>○ 消費者の利益になるならきちんと判断し、限定的に情報を提供してもよいと思うが、提供の判断基準は厳正にした方がよいと思う。</li> <li>○ 情報提供希望機関の業務内容等を把握した上で、個別具体的に提供を検討すべきと考える。</li> <li>○ 相談者との信頼関係へのマイナスの影響を見極めた上で判断していただきたい。</li> </ul>

第5	その他意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ PIO-NETの目的や設置範囲、利用方法、集約された情報の活用使途などについて、これまでは統一的な指示がなかったため、実際に入力業務等を行う消費生活センターに対する説明と、整理された情報提供をお願いしたい。また、事故情報データベースとPIO-NETの関わりや、消費者行政におけるPIO-NETの位置づけを明確にいただきませうようお願いしたい。</li> <li>○ PIO-NET端末の配備拡大は、幅広い地域・分野の相談事例をリアルタイムで把握する事ができ、各センターの相談業務を円滑に行えるようになる対策だと思う。 しかし、現状ネットワークの重さ等から、システムがフリーズする事が多々あり、また消費生活相談員のパソコンスキルを超えたシステムによりPIO-NETにかかる業務でセンター業務が過多になっている。まずは、ネットワークの問題を解決し、適切な消費生活相談員に対するフォローアップ体制を整えた後に、PIO-NET端末の配備拡大に取り組んでもらいたいと考える。</li> <li>○ PIO-NET設置に人員配置が伴わず、現場の負担が増えた。端末設置だけでは十分活用でないことを知ってほしい。</li> <li>○ PIO-NETの配備拡大を図ることは重要であるが、まず市町村消費生活センター及びそこに勤務する消費生活相談員の法的整備が先であると考え。国民が、全国どこでも安心して消費生活相談ができる体制を整備する過程でPIO-NETの配備についても検討されるべきで「はじめにPIO-NETありき」ではないはずである。相談内容の機密性の担保等、解決すべき課題は多くある。消費者庁の体制整備を急ぐあまり、全国の消費生活センターを置き去りにして議論を進めることがないよう、慎重に検討していただきたい。</li> <li>○ PIO-NETの入力は、相談員にとって日常業務の上でかなりの負担を強いている。苦勞して入力しているわりには、相談窓口の現場で目に見えて役立っているとは思えない。入力項目の見直しや容易な入力手段の構築が必要ではないか。</li> <li>○ 設置を広く行い、消費生活相談や執行に役立てることは良いのではないかというスタンスではあるが、前提として、その活用方法と管理が徹底されることが必要である。</li> </ul>
----	-------	--