

検討会（第2回）ヒアリング（11月13日）における P I O - N E T 端末配備についての各団体からの回答

〔 11月13日の検討会（第2回）資料2「ヒアリング関係資料」からP I O - N E T 端末配備についての各団体からの回答の部分を抜粋したもの 〕

【質問】 P I O - N E T 端末の配備について、どのように考えるか。配備された場合には、どのように活用するのか。

【回答】

消費者機構日本

配備及び運用に要する費用のうち、団体負担となる金額との兼ね合いにもよるが、前項で述べたような事情から、特定適格消費者団体には端末を配備する必要性はあると考える。配備された場合は、差止請求関係業務及び被害関係回復業務において、端緒情報の提供を受けた段階で、当該事業者の同種被害事案が何件程度あるのか見当をつけるために積極的に活用したい。また、被害関係回復業務においては、被害消費者が相当多数に及ぶかどうかの見当をつけるために、あっせんの成否等処理結果の概要も確認できるようにされたい。

PI0-NET 端末が配備された際には、守秘を十分に確保するために、PI0-NET 端末担当者の特定、端末管理の徹底等、管理規程を明文化し遵守する必要があると考える。

消費者支援機構関西

- ・ 費用負担や情報の入力・管理の負担が過重でない限り、配備をしてもらいたい。
- ・ 配備されれば、被害の広がりを確認し、検討を開始するかどうかの判断に使用する。

全国消費生活相談員協会

本協会では、40条1項に基づく情報提供の範囲を拡大して頂くことによってPI0-NETの配備は行わなくてもよいのではないかと考えている。

京都消費者契約ネットワーク

配備は、必要である。現在の都道府県への配置と同様に無償での配備が必要。

また、消費生活センターからの紹介に寄らない情報提供も多くあり、過去 3

年における、1年間の情報提供件数の平均が145件もあることから、適格消費者団体として、PIONETへの入力も検討していけば良いと考える。

消費者ネット広島

配備してほしいが、ランニングコスト等の支出は難しい。

情報提供のあった事業者の相談情報等が必要な時にすぐに閲覧できる。

ひょうご消費者ネット

配備された方がよいと思うが、配備後に事務的な負担や経済的な負担が増えることになるのであれば、消極的になる。

埼玉消費者被害をなくす会

- ・ 導入コストと日常の運営コストの負担を考えると、現状の財政状況では難しいと考える。
- ・ 特定適格消費者団体として事案の検討段階や訴訟準備などにおいて、必要とする情報をタイムリーに得られる状態を消費生活センターなどとのコミュニケーションのあり方として構築していく方向も考えられ、PIO-NET 端末の配備をしなくても、その機能が実質的に得られるようにしていくと言う発想もあるのではないか。

消費者支援ネット北海道

- ・ 便利になると思うが、端末の配備と維持に相当額の費用負担が発生するのであれば、当法人としては経済的理由から希望しづらい。
- ・ 申入れ対象の事案を絞り込む場合や、当該事業者に関する苦情件数を把握したい場合など。
- ・ 被害回復制度においては、被害者数の判断材料として。

消費者被害防止ネットワーク東海

費用その他配備に伴う各種負担がどのようになるかによるため、現段階では、PIO-NET 端末の配備については今のところどちらとも判断できない。

費用問題についていえば、配備費用（初期費用）はもちろん、それ以上にむしろ回線使用料と PIO-NET 端末の運用人件費をどうするかの方が団体にとっては大きな問題である。また、PIO-NET 端末が配備された際には、守秘を十分に確保する必要があり、PIO-NET 端末担当者の特定（どちらにしても相当程度のオペレーション・スキルの習得が必要と聞いている）、施設条件の整備などが必要になる可能性もあることから、そうした負担との兼ね合いによるが、条件を

クリアーして配備された場合は業務に非常に有用と考える。

活用方法としては、差止請求事案の方針検討、被害回復訴訟の提訴判断等。

以前、国民生活センター主催で PIO-NET 端末の設置についての検討会が行われた際に、その場に国民生活センターが PIO-NET 情報を加工して出している月間・エリア別の消費生活相談情報のランキング表が配られたことがある。現在、国民生活センターから消費生活センター（地方公共団体）には PIO-NET 端末を通して送られているようだが、適格消費者団体にも消費者庁から電子掲示板等を活用して送ってもらえれば大いに活用できると考えるがどうか。

大分県消費者問題ネットワーク

端末の配備は必要である。差止請求における要件検討、あるいは、被害回復業務における要件検討の際、いずれも P I O - N E T での情報収集が不可欠である。定期的な閲覧を予定しているし、管理者等を特定して万全の体制で管理する予定である。

消費者支援機構福岡

各適格消費者団体に P I O - N E T 端末が配備されれば、同種の相談・被害事例を瞬時に把握でき、より円滑な差止関係業務及び被害回復業務の遂行が可能になるもの考えられる。しかし、その設置及び維持管理費用、またセキュリティや情報管理等を考慮するならば、端末の配備が不可欠であるとは言い難い。むしろ、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対して各地の消費生活センターに配備されている端末からのアクセス権を付与するか、国民生活センター及び各消費生活センターからの消費者契約法第 40 条第 1 項に基づく P I O - N E T 情報の提供の迅速化及び効率化を図る方策を模索すべきではなかろうか。

消費者支援ネットくまもと

検討できていない。