

国民生活センターにおける情報提供 —情報の入手と案件選定の視点—

独立行政法人 国民生活センター相談情報部

平成23年11月7日

取引関連事案情報提供のきっかけ

国民生活センターの
相談受付情報

(経由相談、平日バックアップ相談等)

PIO-NET

(全国消費生活情報ネットワーク・システム)

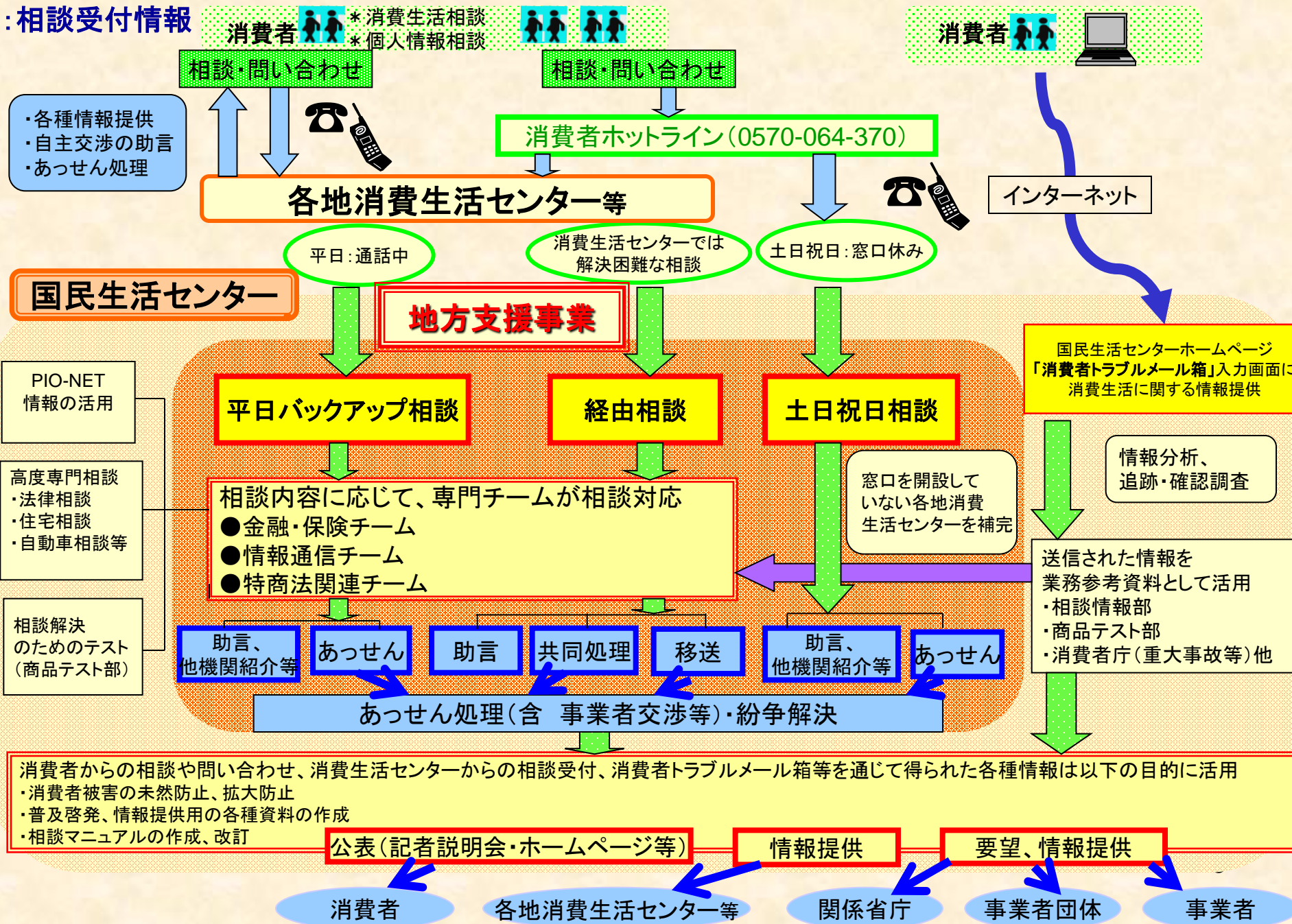
PIO-ALERT

(「急増指標」等)

マスコミからの取材

平成23年度の国民生活センターにおける相談事業概要

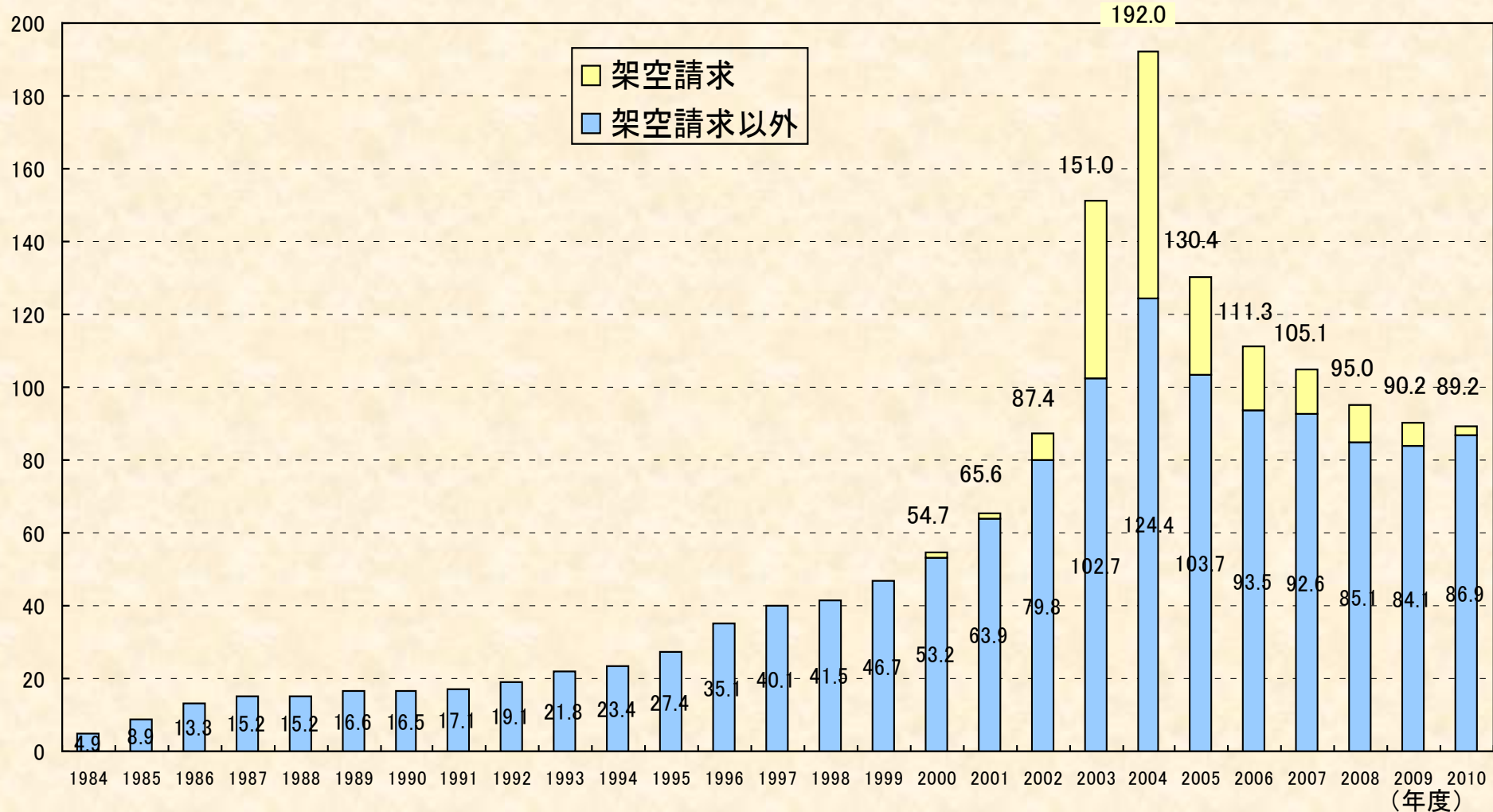
相談受付情報



情報入手先②:PIO-NET

PIO-NETにみる消費生活相談の件数推移

(万件)



(注1) PIO-NET : 全国消費生活情報ネットワーク・システム (Practical Living Information Online Network System)

(注2) データは2011年6月15日登録分まで

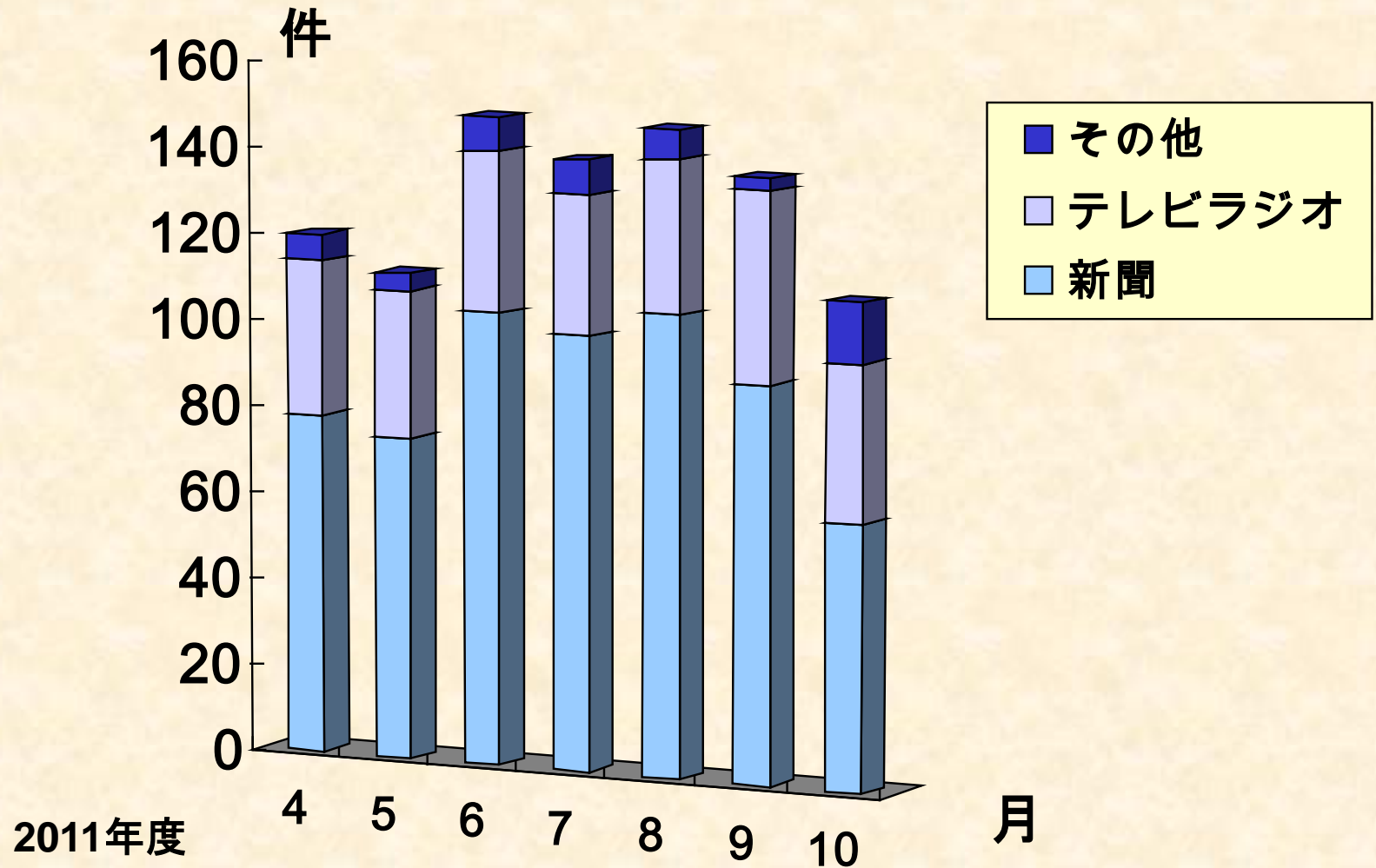
情報入手先③(PIO-ALERT等)

- 国民生活センターでは、悪質な事業者や問題商法を早期に発見するため、2009年6月より「**早期警戒指標**」(**急増指標**、**特商法指標**)を開発し、中央省庁(消費者庁・経済産業省・警察庁)、都道府県・政令市の消費者行政担当部門等に提供

	概要	目的	考え方
急増指標	相談件数の増加・急増傾向を把握する指標	問題のある事業者や商法などを発見し、消費生活センターや消費者に早期に情報を提供	全相談件数に占める特定の事業者に関する相談件数の割合について過去と現在を比較して得点化
特商法指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を判別する指標	特定商取引法違反の疑いのある事業者を抽出し、迅速な法執行への参考とする	過去に特定商取引法違反で行政処分された事業者の相談に似ている度合いを得点化

- さらに、2010年12月からは、当該指標を効果的に利用するためのツールとして、「**消費生活相談早期警戒システム**」(**PIO-ALERT**)を開発し運用を開始。クリックによる簡単な操作で、相談の傾向や事業者・商品ごとの集計結果をグラフや地図で視覚的に把握できるため、各自治体の消費者行政部門等が、問題のある事業者や手口等を発見・分析しやすくなり、迅速な対応が可能となった

情報入手先④: マスコミ取材



情報提供の案件選定の視点

- 相談が多数寄せられている(多数性)
- 全国的に発生している(広域性)
- 相談件数が急増している(急増性)
- 相談内容が目新しい(新規性)
- 高齢者、学生・子ども等がターゲットになっている
- 購入金額、支払い金額が高額である
- 誰が見てもひどい、深刻である(深刻性) 等

(参考)国民生活センターの根拠法

「消費者基本法」(抄)

(国民生活センターの役割)第25条

独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあつせん及び当該苦情に係る相談、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

独立行政法人国民生活センター法(抄)

(センターの目的)第3条

独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)は、国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から、国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うことを目的とする。

(参考)国民生活センター情報提供規程

第5条

(公表)

第5条 センターは、次のいずれかに該当する場合は、公共的利益に資する情報を、速やかに、広く国民に提供(以下「公表」という。)するよう努めなければならない。

- (1) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、同種の消費者被害が多数報告されており、又は同種の消費者被害が多数発生するおそれがある場合
- (2) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、深刻な消費者被害が報告されており、又は同種の被害が再発するおそれがある場合
- (3) 特定の商品・役務に関し若しくは特定の事業者に関し、同種の苦情等が多数報告されており、又は同種の苦情等が増加傾向にある場合
- (4) センターが行った商品テストのうち、消費生活に影響を及ぼすと認められる情報等の場合
- (5) 前各号のほか、国民生活の安定及び向上に寄与するために公表が必要と認められる場合