

平成25年10月22日

全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET)について

(独)国民生活センター
情報管理部

消費生活相談の記録

- 消費生活センターの消費生活相談員が、消費者からの苦情相談を受けたときは、相談者からの「聞き取り」を行い、相談の内容に応じた苦情の解決のための「相談処理」が行われる。
- 「聞き取り」から「相談処理」の過程はすべて記録される。
- 全国の消費生活センターには、このような苦情相談の記録が蓄積される。
- 苦情相談の記録を収集して、消費者行政に役立てることを目的として構築されたのが、「全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET※)」である。
- ※ Practical Living Information Online Network System

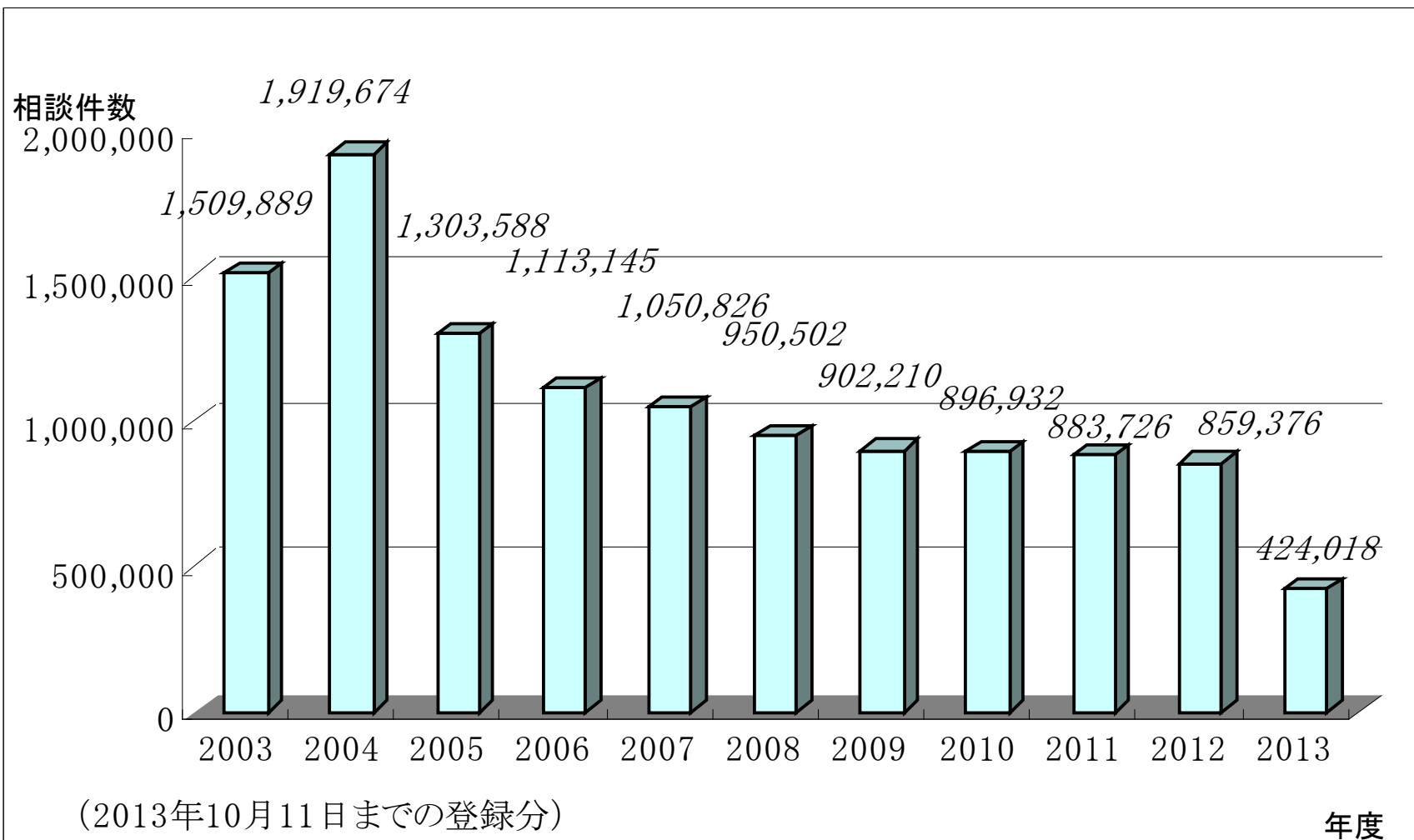
PIO-NETとは

- PIO-NETとは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報の収集を行っているシステム。
- 情報内容は、消費者からの相談内容を聞き取った記録の要約である。
- 1984年から運用を開始。

PIO-NETの目的

- 各地の消費生活センターの消費生活相談業務の支援のため。
- 法執行への活用など行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため。
- 国・地方公共団体の消費者政策の企画・立案や国民・住民への情報提供。

消費生活相談情報の件数の推移



ネットワークの規模 (2013年10月1日現在)

■ ユーザ (ID) 数

- 約15,000

■ 利用組織

- 中央省庁(11)、消費生活センター(1,053)*、独立行政法人(2)、都道府県・政令指定都市消費者行政担当課(25)

*設置箇所数

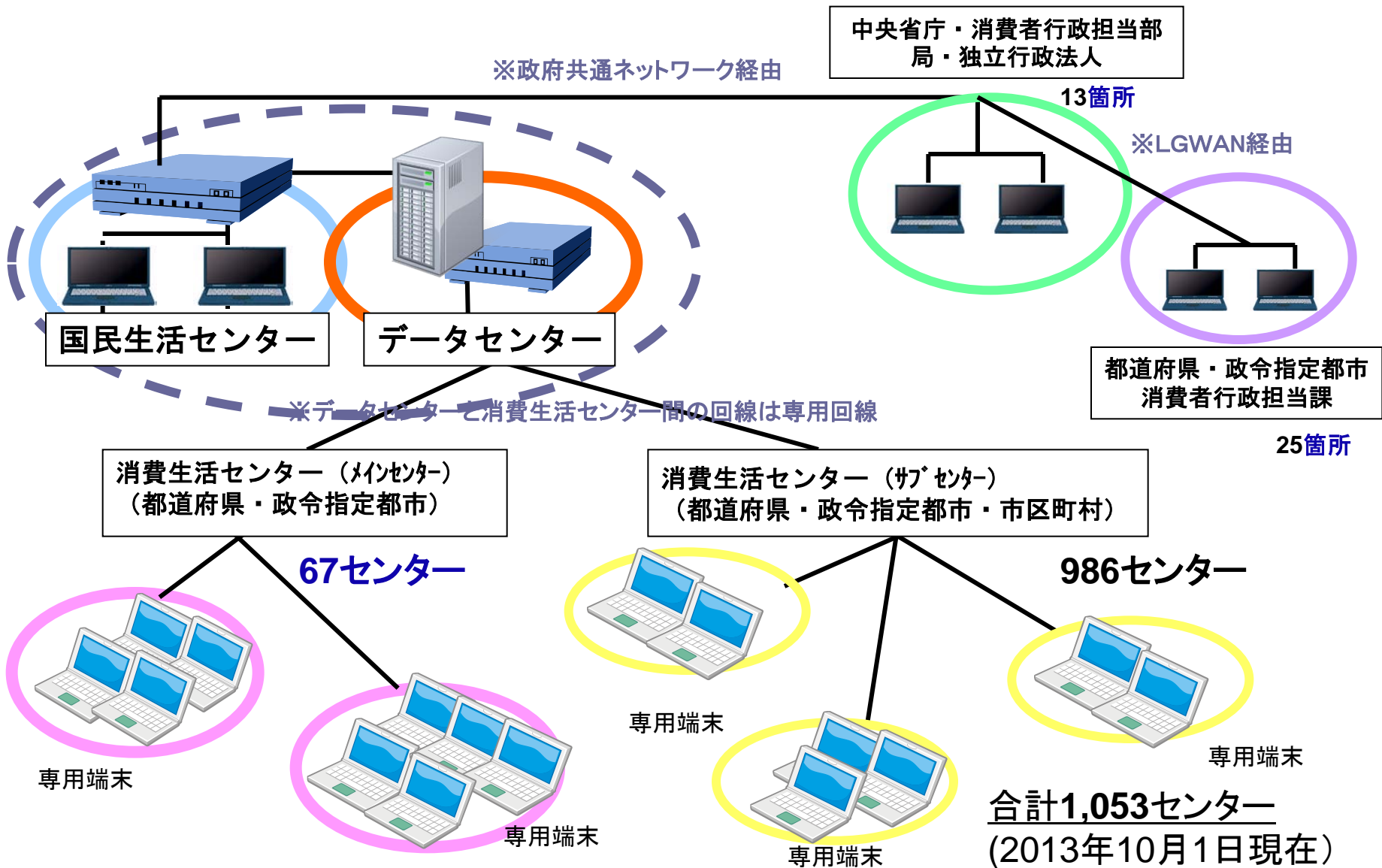
■ 専用端末配備台数

- 3,825台

■ 配備基準

- 相談員の有無、窓口の開設日数等を基準に配備
「PIO-NET端末等設置基準」

PIO-NET2010の接続イメージ



合計1,053センター
(2013年10月1日現在)

PIO-NETデータ 登録の流れ

相談受付



各項目への入力



相談カード完結



決裁・承認



PIO-NETに登録
(地域版・全国版)※

相談業務における聞き取りのポイント **5W1H**

①Who : 相談者・契約者 ②What : 商品・役務 ③When : 日時 ④Where : 場所 ⑤Why・How : 経緯

<入力項目>

○件名・相談概要 ○商品・役務名 ○ブランド・型式 ○事業者名 ○相談者の属性
など

市区町村センター → 県メインセンター → 承認 → データベース登録
(地域版・全国版)※

相談受付者 (相談員) → 完結 → 第一次決裁者 (行政職員) → 第一決裁 → 第二次決裁者 (所長)

※ 地域版データベースは、各県内の相談情報全てを収集。県単位のデータベース。全国版データベースは、全国の相談情報のうち「苦情相談」のみを収集。

※ 各自治体は自分が所属する県下の地域版データベースと全国版データベースの情報にアクセスできる。

PIO-NET情報検索・集計

■ 検索の目的

- 相談処理の参考情報、相談傾向把握、資料作成

■ 利用データ

- 単なる「問合せ」を除いた「苦情」
- 過去11年度分

■ 検索機能

- データ項目、全文検索の組み合わせが可能
- 検索条件の共有機能

■ 集計機能

- 三次元までの集計
- よく使う定型的な集計表を用意

PIO-NET情報の収集と活用

