

PIO-NET 刷新に関する検討会 中間報告

平成 24 年 7 月

目 次

はじめに	1
I PI0-NET 刷新を検討するに当たって	1
1. PI0-NET の現状	1
2. 相談業務の現状	8
II PI0-NET を取り巻く課題	10
1. 入力・登録業務	10
2. 検索機能	11
3. システム的課題	11
4. 効率的な業務遂行の観点からの課題	12
III 検討に当たって考慮すべき事項	12
1. 検討の前提となる環境の変化	12
2. コスト的制約	13
3. 時間的制約	13
4. 体制的制約	13
5. システム利活用の限界	14
IV 検討会での主な議論	14
1. 入力負担の軽減	14
2. 検索業務の向上	14
3. テキストマイニングの活用	15
4. 類似システムの調査	15
5. 早期登録	16
6. 専用回線・専用端末の必要性	17
7. 個人情報の取扱い	18
V PI0-NET 刷新のイメージ	19
1. 相談員の入力・登録の負担を軽減する	19
2. 現場での相談にもっと役立つものにする	20
3. 費用を軽減する	21
4. PI0-NET 刷新の計画的な実施	22
5. その他	22
終わりに	23

はじめに

消費生活センター及び消費生活相談窓口に寄せられた消費生活相談については、消費生活相談業務の円滑な実施を支援するため、国民生活センターと消費生活センター及び消費生活相談窓口をオンラインネットワークで結んだ全国消費生活情報ネットワーク・システム（Practical Living Information Online Network System：以下「PIO-NET」という。）^{バイオ ネット}に情報として登録され、悪質商法等の消費者問題に関する最新の動向について、消費生活センター及び消費生活相談窓口の間で情報共有が行われている。

このように、PIO-NETは、消費生活相談において大きな役割を果たしていることに加え、消費者被害が多様化、複雑化する中で、法執行等を担当する他の行政機関等からの需要も高まっている。このような中で、現行のシステム（PIO-NET2010）は相談内容を正しく分類できるようにキーワード方式を採用しているが、このキーワードの入力及びその正誤のチェックが、相談員や自治体職員等の負担になっている。

さらに、キーワード方式を採用しているため、複雑な検索式を組み合わせないと正確に検索できないという点もある。

こうしたことから、相談員の入力負担の軽減、情報分析機能の向上、効率的な業務遂行等の観点から必要な見直しについて検討すべき状況となっている。

このため、消費生活相談業務の充実を図りつつ、行政全体のコスト負担を減少させていく観点から、相談情報の収集・分析・提供に係る業務の在り方を見直すとともに、必要なシステム改修の基本方針を策定するため検討会で検討することとした。

なお、業務分析を行うための定量的なデータが十分に揃っていなかったため、当検討会では、①PIO-NETを相談情報の収集・分析・提供業務に利用している利用者からのヒアリング、②自治体に対するアンケート調査の結果、③事務局による類似システムの調査等を通じて、現状を把握し、検討する上での制約条件も勘案した上で、業務改善やシステム改善についての検討を行った。

I PIO-NET 刷新を検討するに当たって

1. PIO-NET の現状

（利用状況について）

PIO-NET には全国の消費生活相談に関する情報が登録されている。

PI0-NET 端末が配備されている消費生活センター及び消費生活相談窓口（以下「消費生活センター等」という。）に寄せられた全国の相談件数は、平成 16 年度の約 192 万件をピークにここ数年は減少傾向にあるが、平成 22 年度でも年間約 89 万件が登録されている（図 1 参照）。また、消費生活相談情報を入力・登録する消費生活センター等の PI0-NET 端末¹は、地方消費者行政に対する「集中育成・強化期間」として位置づけられた平成 21 年度からの 3 年間で、526 台から 3,669 台となり、約 7 倍に急増した（図 2 参照）。

（参考）

(1) 消費生活センターは、次の要件に該当する施設又は機関をいう（消費者安全法第 10 条）。

- ①消費生活相談について専門的な知識及び経験を有する者を、苦情相談及びあっせんに従事させているものであること。
- ②消費生活相談等の事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備（＝PI0-NET 端末）を備えているものであること。
- ③消費生活相談・あっせんに 1 週間につき 4 日以上行うことができるものであること。

(2) 消費生活センターの要件のうち、①を満たし、3 年以内に③を満たす予定の窓口に対し、PI0-NET 端末を配備している。

（参考）

消費者安全法（抜粋）

第 8 条 都道府県は、次に掲げる事務を行うものとする。

- 一 次項各号に掲げる市町村の事務の実施に関し、市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する技術的援助を行うこと。
 - 二 消費者安全の確保に関し、主として次に掲げる事務を行うこと。
 - イ 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談のうち、その対応に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに応じること。
 - ロ 事業者に対する消費者からの苦情の処理のためのあっせんのうち、その実施に各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものを行うこと。
 - ハ 消費者事故等の状況及び動向を把握するために必要な調査又は分析であつて、専門的な知識及び技術を必要とするものを行うこと。
 - ニ 各市町村の区域を超えた広域的な見地から、消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。
 - 三 市町村との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。
 - 四 前 3 号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。
- 2 市町村は、次に掲げる事務を行うものとする。
- 一 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じること。
 - 二 消費者安全の確保に関し、事業者に対する消費者からの苦情の処理のため

¹ 消費生活センター等に対しては、いわゆる専用回線（契約した事業者の広域通信網を利用し、通信可能とした回線）及び専用端末（PI0-NET 及び関連システムにのみ接続可能）を配備している（図 3 参照）。

のあっせんを行うこと。

三 消費者安全の確保のために必要な情報を収集し、及び住民に対し提供すること。

四 都道府県との間で消費者事故等の発生に関する情報を交換すること。

五 前各号に掲げる事務に附帯する事務を行うこと。

第10条 都道府県は、第8条第1項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置しなければならない。

一 第8条第1項第2号イの相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号イ及びロに掲げる事務に従事させるものであること。

二 第8条第1項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。

三 その他第8条第1項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

2 市町村は、必要に応じ、第8条第2項各号に掲げる事務を行うため、次に掲げる要件に該当する施設又は機関を設置するよう努めなければならない。

一 第8条第2項の相談について専門的な知識及び経験を有する者を同号及び同項第2号に掲げる事務に従事させるものであること。

二 第8条第2項各号に掲げる事務の効率的な実施のために適切な電子情報処理組織その他の設備を備えているものであること。

三 その他第8条第2項各号に掲げる事務を適切に行うために必要なものとして政令で定める基準に適合するものであること。

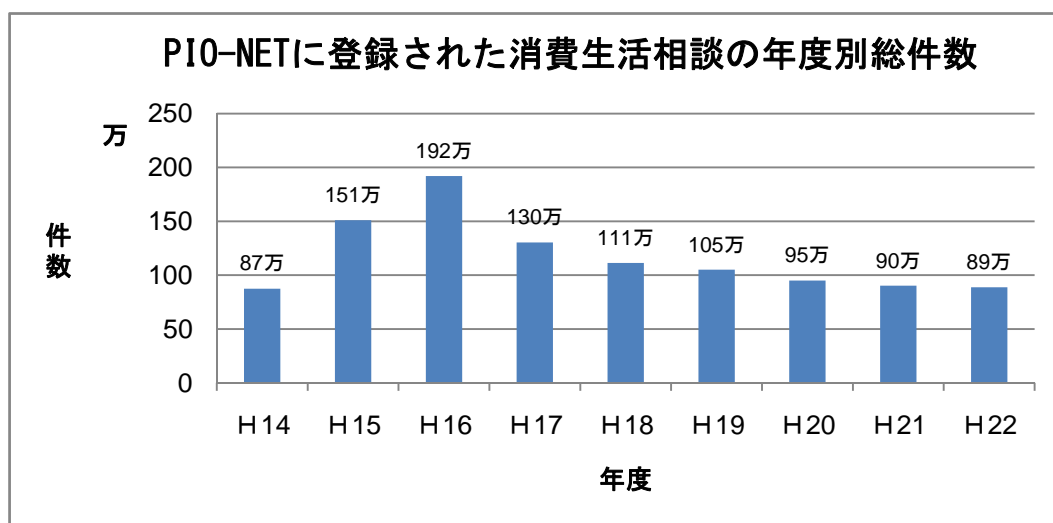
3 (略)

消費者安全法施行令（政令）（抜粋）

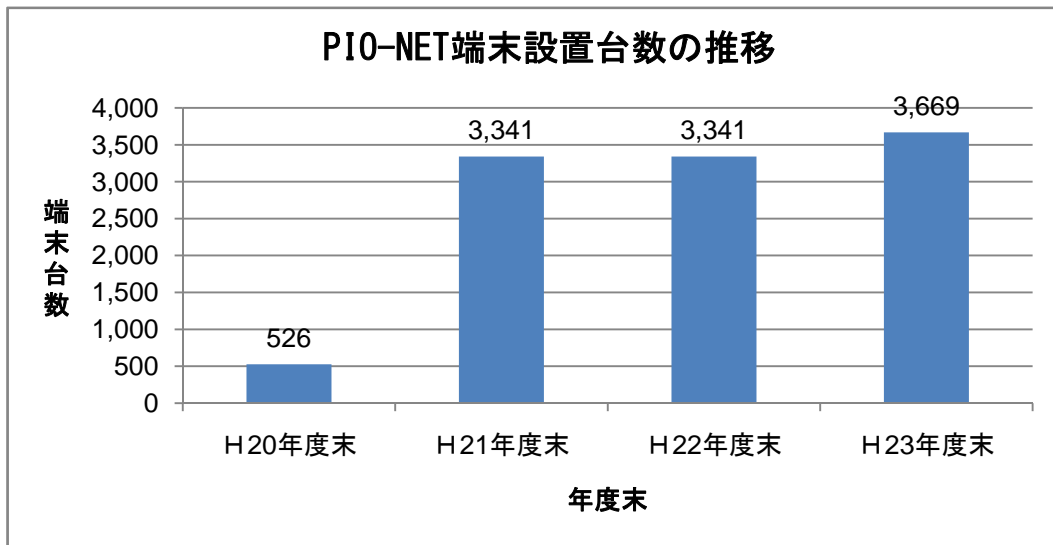
第6条 法第10条第1項第3号の政令で定める基準は、法第8条第1項第2号イ及びロに掲げる事務を1週間につき4日以上行うことができるものであることとする。

第7条 法第10条第2項第3号の政令で定める基準は、法第8条第2項第1号及び第2号に掲げる事務を1週間につき4日以上行うことができるものであることとする。

(図1)



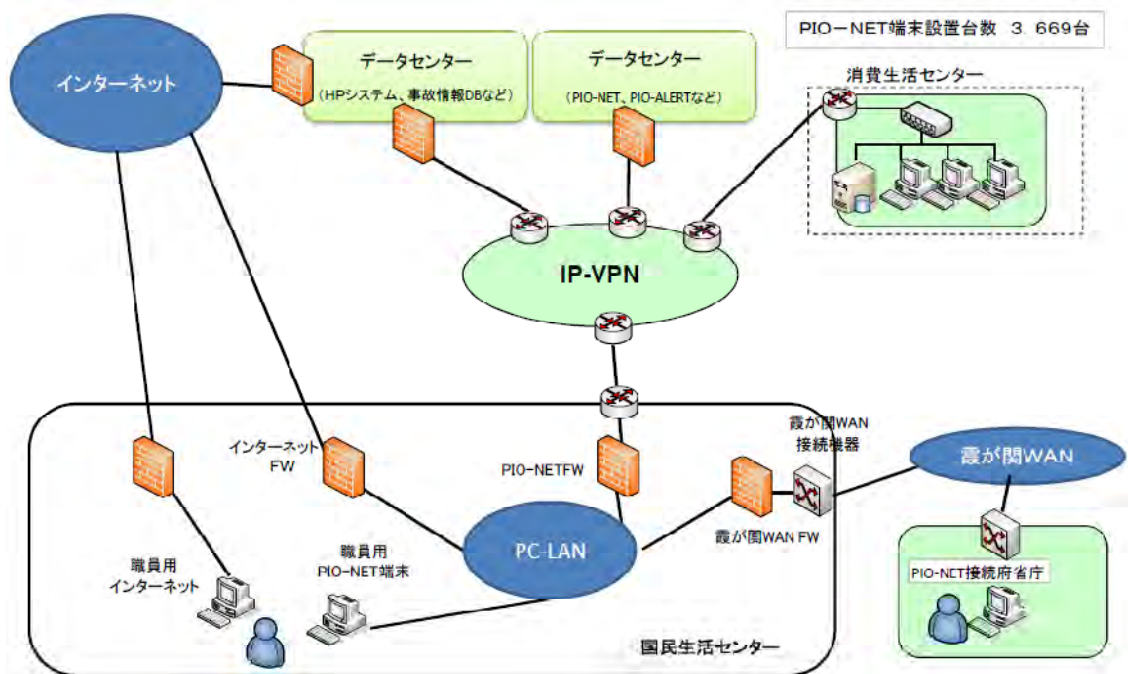
(図2)



※平成20年度末については、別途直接入力端末を約1,400台貸与している。

(図3)

国民生活センターのネットワーク構成イメージ図



もともと、PIO-NETは、各地の消費生活センター等の相談現場において、相談員が消費生活相談を行う際に活用するためのものであるが、PIO-NETに

登録された消費生活相談情報は、注意喚起等の情報提供による消費者被害の未然防止・拡大防止や悪質な事業者に対する法執行などにも有効であるため、現在では国の行政機関や都道府県・政令指定都市の消費者行政担当課等においても、汎用端末で閲覧のみの利用が可能になっている。

本来、消費生活相談業務に関して、何を行政文書として残すかは自治体が決めるべきものであるが、国民生活センターが相談員等に PIO-NET への入力研修を行っていることもあり、PIO-NET 入力画面である「消費生活相談カード」に関係書類を添付したものを行政文書としている自治体が多くなっており、こうした自治体では、PIO-NET の取扱いの変更は業務に大きな影響を与えることになる。

PIO-NET は相談業務を情報面からサポートするために、国が国民生活センターを通じて整備を行っているものであり、重大事故等を除く消費者事故等のうち、被害の拡大や同種・類似の事故の発生のおそれがある相談事案については、PIO-NET への登録をもって消費者安全法第 12 条第 2 項の規定による消費者庁への通知があったものとみなされるなどの措置も講じられている。

一方で、PIO-NET への入力・登録が相談員の負担となっている面もある。また、市町村で入力・決裁した相談情報について、PIO-NET への登録前にさらに都道府県がシステム上承認することとしていたり、自治体によっては、閲覧可能な情報への問合せに対応できるようにするため、保存期間を超えて相談に係る文書を保存している場合もある。

さらに、消費生活センター等の増加が見込まれる中、今後、更なる効率化が必要である。

(参考)

消費者安全法（抜粋）

第 12 条

1 (略)

2 行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長は、消費者事故等（重大事故等を除く。）が発生した旨の情報を得た場合であって、当該消費者事故等の態様、当該消費者事故等に係る商品等又は役務の特性その他当該消費者事故等に関する状況に照らし、当該消費者事故等による被害が拡大し、又は当該消費者事故等と同種若しくは類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、内閣総理大臣に対し、内閣府令で定めるところにより、当該消費者事故等が発生した旨及び当該消費者事故等の概要その他内閣府令で定める事項を通知するものとする。

3 (略)

4 第 1 項又は第 2 項の場合において、行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長が、これらの規定による通知に代えて、内閣総理大臣及び当該通知をしなければならないこととされている者が電磁的方法（電子情報処

理組織を使用する方法その他の情報通信の技術を利用する方法をいう。)を利用して同一の情報を閲覧することができる状態に置く措置であって内閣府令で定めるものを講じたときは、当該通知をしたものとみなす。

消費者安全法施行規則（内閣府令）（抜粋）

第9条

1 （略）

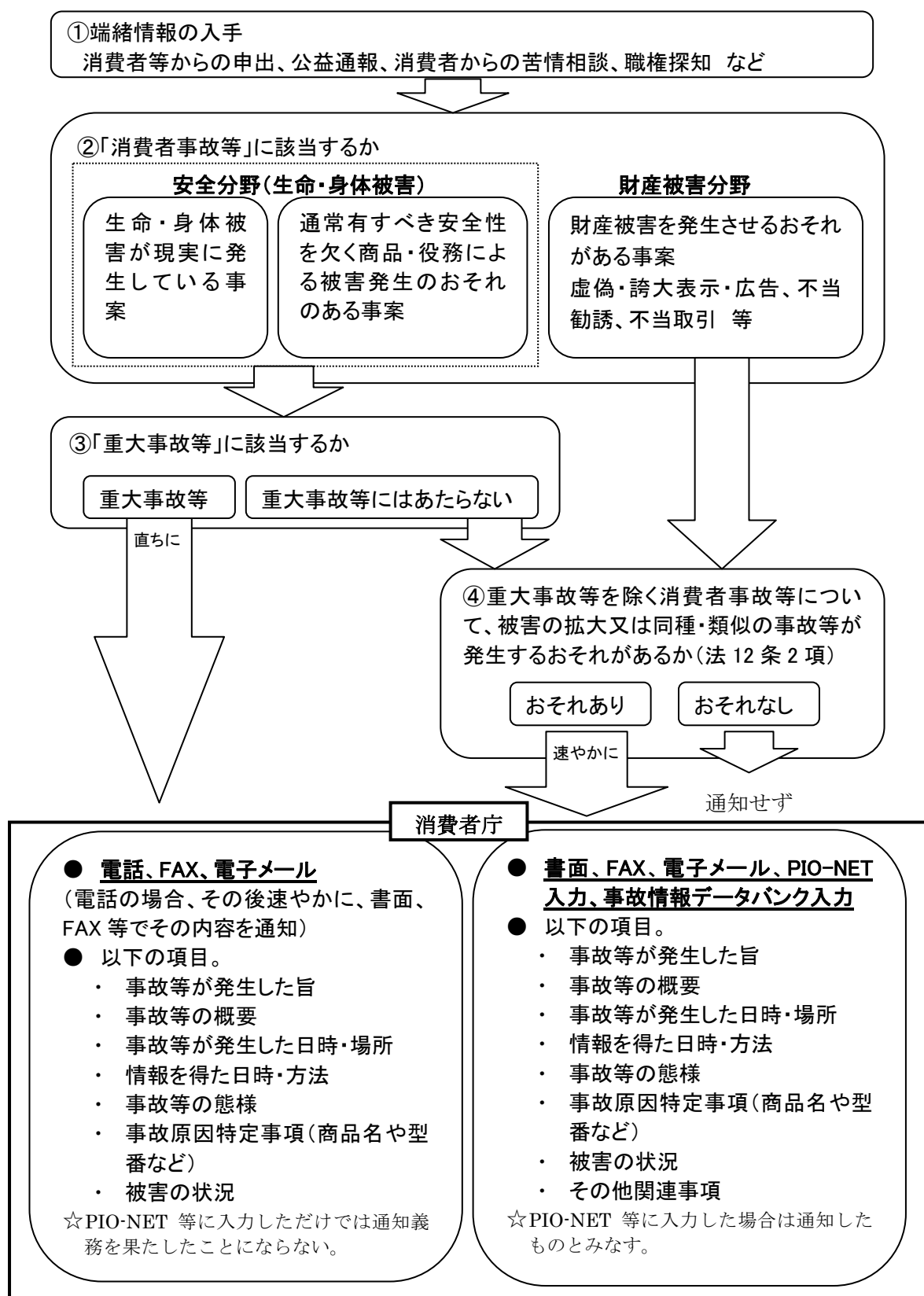
2 （略）

3 法第12条第2項の通知は、書面、ファクシミリ装置を用いて送信する方法その他消費者庁長官が適当と認める方法によって速やかに行うものとする。

4～5 （略）

6 法第12条第2項の場合における同条第4項の内閣府令で定める措置は、全国消費生活情報ネットワーク・システム（消費者の被害に迅速に対処するため、国民生活センター及び地方公共団体が、オンライン処理の方法により、消費生活に関する情報を蓄積し、及び活用するシステムであって、国民生活センターが管理運営するものをいう。）又は事故情報データベース（消費者の生命又は身体に生ずる被害の発生又は拡大の防止を図るため、消費者庁、関係行政機関、関係地方公共団体、国民生活センター、消費者その他の関係者が、オンライン処理の方法により、消費生活において生じた事故等（消費者の生命又は身体に被害を生じさせる事故又は当該事故が発生するおそれのある事態に限る。）に関する情報を蓄積し、及び活用するシステムであって、消費者庁及び国民生活センターが共同して管理運営するものをいう。）への情報の入力とする。

(参考) 消費者安全法に基づく通知の流れ



(検索機能について)

現在、PIO-NET 情報を検索する方法としては、キーワード検索とフリーワード検索の 2 つがある。

キーワード検索には、詳細な検索条件により、正確な件数、事例が抽出できるというメリットがある一方、キーワード付与の精度を維持するために、データのチェックに膨大な手間と時間がかかるとともに、複数の検索条件を使う必要があるため、誰もが正しく検索できるとは限らないというデメリットもある。

特に、極めて多くのキーワードの中から、適切なものを選択する必要があるため、2重、3重のチェックにもかかわらず、振り間違いを防止できず、また、キーワードが細分化され過ぎているため、実際の商品名等から容易に推測し難いものもあり、使いづらいものとなっている。

一方、フリーワード検索については、その単語を含むものについては正確に検索できるが、類似語等を含めた検索まではできないことや、事業者名の名寄せができていないため、正確な検索ができないというデメリットもある。

そのため、フリーワードによる検索精度の向上、相談時の検索を容易にすることなどが求められている。

2. 相談業務の現状

消費者と事業者との間で生じる消費者問題についての苦情相談やあっせん、情報の収集・提供などの事務は、消費者安全法第 8 条において、消費者にとって身近な行政主体である市町村及び都道府県が実施する自治事務として整理されている (P. 2 参考参照)。また、自治体には、消費生活相談業務を行う組織として、消費生活センター及び消費生活相談窓口が設置されている。

平成 21 年度からの 3 年間で、消費生活センターは 220 箇所増加し、721 箇所に、また、消費生活センターを含む相談窓口の設置自治体数は、228 自治体増加し、1,603 自治体になるとともに、相談員も 555 名増員され、3,355 名になっている (いずれも平成 24 年 4 月 1 日現在)。

消費生活相談においては、目の前の相談が第一であり、電話で相談を受ける場合、聞き取りに集中しながら、内容の把握に努めている。そのため、手書きでメモをとりながら相談を受けている相談員が多く、その内容を整理した上で PIO-NET に入力し自治体内の決裁を経て、PIO-NET へ登録している。また、電話での相談受付終了後、メモの内容を整理した上で PIO-NET

に入力するための時間は、相談内容によって異なるが、概ね 30 分程度であり、相談員 1 人が 1 日に受ける新規の相談件数は、平均 4 件程度である。

しかしながら、自治体毎に消費生活相談体制は異なっており、1 人で相談業務を担当している相談員や、PIO-NET に情報を入力・登録をするために残業を行っている相談員もおり、また、あっせんを行う場合には相談処理は 1 日では終わらない。

相談を受けてから PIO-NET に情報を登録するまでに平成 22 年度実績で平均 36.5 日間（中央値 25 日間）かかっているのは、

- ①原則的には受付完結後に登録することになっているが、時間を要する相談処理が全て終了した後一括して登録することも認められていることから、多くの自治体においては、処理完結後に登録をしていること
 - ②登録するためには自治体内の決裁に時間がかかることに加え、都道府県によるダブルチェックに時間を必要としていること
- が、その大きな要因になっている。

（参考）

○国民生活センターの土日祝日相談

- ・相談員 1 人で受けている 1 日当たりの相談受付件数 平均 3.6 件（平成 23 年度）

○社団法人全国消費生活相談員協会 2011 年 12 月 会員実態調査報告書（抜粋）

- ・ 1 日当たりの相談員配置人数
「2 人」が 191 人（21.2%）で最も多かった。次いで 1 人が 133 人（14.8%）だった。その割合は前回とあまり変化はない。配置人数が多いのは都道府県、政令指定都市だった。
- ・ 1 日の勤務時間
「7～8 時間未満」が 432 人（48.0%）で約半数で、次いで「6～7 時間未満」が 255 人（28.3%）だった。
- ・（相談員 1 人で受けている） 1 日当たりの相談受付件数
「3～5 件未満」が 305 人（33.9%）と最も多く、次いで「3 件未満」、「5～8 件未満」、の順だった。平均は 3.9 件だった。
- ・ 解決困難事例の相談先（複数回答）
解決困難な相談を受けた場合、誰に相談するかを聞いたところ、最も多いのは、「他の相談員」が 561 人（62.3%）だった。次いで、国民生活センター、弁護士の順だった。
- ・ PIO-NET について

役立っているかを全員に聞いたところ、844人（93.8%）が「はい」と回答している。

「事業者の情報や他センターでの処理概要が斡旋の参考になる」といったものが圧倒的多数であった。一方で、PIO-NETが設置されていても「相談員が自由に利用できない環境ゆえに相談に役立てられていない」状況のところも見られた。

また、PIO-NET入力業務の負担感を訴える意見や、PIO-NET情報が省庁でも閲覧されるようになったことを危惧する意見も寄せられていた。

○社団法人全国消費生活相談員協会 2011年3月 会員実態調査報告書

（抜粋）

・PIO-NETへの入力は業務時間内に済むか

PIO-NETへの入力が業務時間内に「済んでいる」は308人（36.1%）で、「時間外にずれ込むことがある」が458人（53.6%）で過半数を超えていた。458人のうち、時間外勤務手当のない人は250人で半数以上がサービス残業をしていることになる。パソコン操作に不慣れだったり、入力速度差等相談員の個人差は当然あるが、勤務時間中に処理しきれない相談件数の多さの対策が必要である。

II PIO-NETを取り巻く課題

1. 入力・登録業務

自治体職員及び相談員からヒアリング等を行い、以下の課題が明らかになった。

- ①PIO-NETの本来の目的が相談現場での業務支援であるにもかかわらず、動作速度が遅いため相談を受けながら検索できないなど、相談支援ツールとしては十分に活用されていない。
- ②相談現場においては、事業者名検索以外はほとんど利用しないにもかかわらず、商品キーワードや内容等キーワード（以下「商品・内容等キーワード」という。）が非常に多く、その中から、適切なものを選択して振らなければいけない。
- ③相談現場では必ずしも必要のない入力項目が多数ある。
- ④都道府県によっては、管内市町村の入力内容をチェックすることが負担になっている。



検討の視点：①入力・登録負担を軽減するため、多すぎるキーワードや入力項目の整理・削減
②都道府県によるダブルチェックの任意化 など

2. 検索機能

注意喚起や法執行、統計整理などで検索を行っている消費者庁職員及び自治体職員などからヒアリング等を行い、以下の課題が明らかになった。

- ①PIO-NET の本来の目的が相談現場での業務支援であるにもかかわらず、動作速度が遅いため、相談を受けながら PIO-NET 情報の検索ができない。
- ②キーワードをあまり細分化すると、検索を行ったときに目的とする事案が上位に上がってこなくなるという問題がある。
- ③現在のキーワード検索では、新たな手口を正確に検索するためには、検索条件を決めるまでに時間がかかるとともに、再現性を確保することが難しいものとなっている。例えば、「貴金属の訪問買取」の場合、60 もの検索条件を入力する必要がある。
- ④現行のシステムでは、事業者名の名寄せができていないので、正確な検索ができない。
- ⑤現在は相談受付から PIO-NET 登録までに平均 36.5 日間（中央値 25 日間）かかっているため、新たな手口の悪質商法などを迅速に認知できない。
- ⑥注意喚起や法執行などに大きく関係する消費者事故等の通知か否かなど、事故性が明瞭ではない。



検討の視点：検索時等における使い勝手の向上のため、
①相談時の検索を容易にすること
②フリーワードによる検索精度の向上
③早期登録 など

3. システム的課題

注意喚起や法執行、統計整理などで検索を行っている消費者庁職員及び

自治体職員などからヒアリング等を行い、以下の課題が明らかになった。

- ①検索や集計の処理速度が遅い。件数が多くなればなるほど、画面が動かなくなる時間が長くなっている。
- ②PIO-NET を専用端末にしているため、インターネットを同時に検索できない。



検討の視点：①動作速度の向上
②インターネットの利用 など

4. 効率的な業務遂行の観点からの課題

検討会での議論において、以下の課題が明らかになった。

- ①自治体の相談窓口が増えた結果、国民生活センターが負担している専用回線の通信費や専用端末のリース代などのランニングコストが増加している。
- ②自治体間で共有する必要がない個人情報をデータセンターに保存する自治体もあるため、セキュリティのハードルを上げているが、それが国民生活センターのコスト増の原因となり、国民生活センターが情報漏えいのリスクを抱えることにもなっている。
- ③消費生活センター等の増加が見込まれる中、今後、更なる効率化が必要である。



検討の視点：効率化のため、
①専用回線・専用端末の見直し
②個人情報保存の見直し など

Ⅲ 検討に当たって考慮すべき事項

1. 検討の前提となる環境の変化

ア. ICT (Information and Communication Technology) ²技術の発展

○現時点でも、国民生活センターでは、専用端末でなく組織内LAN、

² 情報通信技術。情報通信に関する技術一般の総称。

インターネットにもつながっているが、セキュリティが確保されている。自治体においても、専用回線・専用端末でなくても、ユーザー認証及び暗号化機能を備えた上で公衆回線を利用することで、セキュリティの確保が可能になっている。

イ. L G W A N (Local Government Wide Area Network)³網の普及

○アンケート結果では、相談窓口がL G W A Nを利用できる環境であるという回答が67.5%になっており、また、平成23年12月以降、都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当課では、L G W A Nを経由してのPI0-NETの閲覧が可能になっている。

ウ. パーソナルコンピュータ端末の普及

○アンケート結果によれば、各相談員にPI0-NET専用端末以外に利用可能な端末が支給されている割合について、一部支給も含めると、86.7%になっている。

2. コスト的制約

- 前回の刷新時のライフサイクルコスト（システム開発から廃棄までの費用）を上回るとは一般的にあり得ないという前提がある。
- 現在の政府全体の厳しい財政状況を考えると、より厳しい予算で開発することが求められる。

3. 時間的制約

- 平成27年3月末に現行のPI0-NET端末等のリース期間が終了することから、それを前提としたスケジュールでの検討が必要になる。

4. 体制的制約

- L G W A Nが利用できる環境にない消費生活センター等がある。
- インターネット回線ではセキュリティ面で不安を持っている自治体がある。
- 相談員に業務用端末が整備されていない消費生活センター等もある。
- 平日に1人で消費生活相談業務を行っている相談員もおり、相談を受け

³ 自治体の組織内ネットワークを相互に接続し、自治体間のコミュニケーションの円滑化、情報の共有による情報の高度利用を図ることを目的とする、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク。

ているときの支援体制等が必ずしも十分ではないところもある。

5. システム利活用の限界

OPIO-NET の機能を必ずしも十分に使いこなせない相談員も多く、研修の充実が求められている。

IV 検討会での主な議論

1. 入力負担の軽減

入力負担の軽減について、以下のような対応策が議論された。

(業務改善)

- ・相談カードの作成に当たり、文章作成の勉強会が必要である。
- ・相談概要にブランド名などの固有名詞を入力できるようにするなど消費生活相談カード記載要領の見直しを行うべきである。
- ・相談現場では、商品・内容等キーワードによる検索があまり利用されていない。商品・内容等キーワードは、主に統計のため、あるいは事業者指導や行政処分のために使われている現状があるので、本来の目的に特化して整理すべきである。

(システム改修)

- ・逆引き辞書をもとに、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能とするシステムを導入すべきである。
- ・商品名等の一部を入力すると、候補が自動的に提示されるような入力支援機能を導入すべきである。

2. 検索業務の向上

検索業務の改善について、以下のような対応策が議論された。

(業務改善)

- ・都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更すべきである。
- ・相談処理後の一括登録ではなく、まずは受付後に登録するよう運用を改善すべきである。

(システム改修)

- ・複数名で登録されている同一の事業者名の名寄せ、同じ社名のため同一事業者として判別されている事業者の分離を可能とするシステムを導入すべきである。
- ・件名や相談概要から、商品・内容等キーワードが自動的に振られるようなシステムを導入すべきである。

3. テキストマイニング⁴の活用

本検討会とは別に国民生活センターにおいて、テキストマイニングを利用したキーワードの自動分類に関する調査研究についての報告を行った。これを踏まえ、国民生活センターから「テキストマイニングをすぐに導入するのは今の段階では難しく、今の仕組みで、テキストマイニングとは別に候補を出す方法も可能」という提案があったが、これに対し検討会では以下の意見が出された。

- ・テキストマイニングが、全部をサポートできるわけではなく、人の力で補うべきところは残るというのは理解するが、テキストマイニングの可能性も検討すべきである。
- ・入力負担については、キーワードに限定せずに、実際に負担を減らすために何が重要かということ进行分析すべきである。
- ・テキストマイニングの効果については、商品キーワードよりも内容等キーワードに対する期待の方が大きい。

4. 類似システムの調査

事務局による日本司法支援センター（法テラス）コールセンターの調査結果を踏まえ、それぞれの業務の性格が異なるとの前提の下、以下のような対応策が議論された。

（業務改善）

- ・相談業務は、住民へのサービスであるため、目安時間を設定すべきではない。
- ・PIO-NET の本来の目的が相談現場での業務支援であるにもかかわらず、相談現場では支援ツールとしては十分に活用されていない現状からの転換を図るべきである。

（システム改修）

⁴ 定型化されていない文章の集まりを自然言語解析の手法を使って単語やフレーズに分割し、それらの出現頻度や相関関係を分析して有用な情報を抽出する手法。

- ・過去の相談内容に応じてFAQ（Frequently Asked Questions：よくある質問と回答）を入れられるような機能を導入すべきである。
- ・相談対応のマニュアルのようなものを、PIO-NETの画面で閲覧できるような機能を導入すべきである。
- ・標準的なパッケージソフトウェアは利用者のユーザビリティをかなり盛り込んでいるため、独自に開発するのではなく、パッケージソフトウェアを前提としたシステムを検討すべきである。

5. 早期登録

（過去の経緯）

現行のシステムにおいても、早期登録ができるように、完全オンライン化を行っているため、システム的には電話で相談を受けながら端末画面に直接入力し、電子決裁（チェック）、電子保存を行えるようになっている。また、PIO-NETへの登録については、受付完結後に登録することが原則とされているが、一方で、処理完結後の登録も認められている。しかしながら、運用実態としては、相談処理が全て終了した後に一括して登録されているケースが多く、また、自治体内の決裁にも時間を要していることから、受付から登録までに平均36.5日間（中央値25日間）かかっている。

（早期登録が実現できていないことについて）

- ・消費者被害の拡大の防止をはじめとする施策を遂行する上で、遅すぎるのではないか。
- ・相談員は、電話での相談受付終了後、PIO-NETに情報を入力するまでの時間は、約30分程度しかかかっていないので、時間がかかるのは入力後の問題ではないか。
- ・自治体は外部に情報提供する場合には決裁を経る必要があるため、決裁前のデータを仮登録の段階で活用することは難しい。そのため、受付後すぐに登録することを徹底することによって対応すべきではないか。

（業務改善）

- ・入力項目の削減などにより、入力負担を減らすべきである。
- ・相談処理後の一括登録ではなく、まずは受付後に登録するよう運用を改善することなどにより、早期登録の実現を図るべきである。
- ・消費生活相談情報であっても、事実関係のみの情報であれば、PIO-NET情報として外部に提供する場合に、自治体の決裁は必要ではないはずである。
- ・都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更すべ

きである。

- ・ 決裁権者が常駐していないため、決裁権者が出張してくるときでない
決裁できない消費生活センター等への対応を考えるべきである。

6. 専用回線・専用端末の必要性

(過去の経緯)

PI0-NET においては、一般のインターネット回線がセキュリティ面で脆弱であることを理由として、従来より専用回線（広域イーサネット⁵を利用したIP-VPN⁶）を利用している。

平成16年度には、LGWANへの切替えを検討したところであるが、当時は、相談窓口までLGWANが繋がっていないケースが多かったため、LGWANへの切替えは今後の課題として整理された。また、平成22年の刷新においても自治体からの要望はあったが、引き続きの検討課題としたところである。

(今後の可能性)

その後の状況の変化等により、①専用回線・専用端末でなくても、ユーザー認証及び暗号化機能を備えた上で公衆回線を利用した場合でもセキュリティが確保できること、②LGWANに接続できる自治体が増えており、LGWANに切り替えることで費用の削減が可能であること、③相談員にも端末を配備している自治体が増えていることを踏まえ、LGWANやインターネットの活用、さらには汎用端末の活用についても議論された。

(システム改修)

- ・ 専用回線・専用端末については原則廃止し、LGWANやインターネットVPNの利用、汎用端末への切替えについて、今後、具体化に向けて自治体と調整すべきである。
- ・ 専用回線・専用端末への切替えを行うに当たっては、ルール作りや切替えができない場合の対応について検討すべきである。
- ・ 専用端末を廃止する場合には、PI0-NET 端末でインターネット接続を認めることだけでなく、自治体の汎用端末でPI0-NET 情報を入力・登録することも考えるべきである。
- ・ インターネット回線については、セキュリティ面で不安があるという自

⁵ 地理的に離れたLAN間などを、コンピュータネットワークの規格の一つであるイーサネットで接続する技術もしくは電気通信サービス。

⁶ 通信事業者の保有する広域IP通信網を経由して構築される仮想私設通信網。

治体もあるが、インターネットVPN⁷接続は一般のインターネット接続とは全く異なるものである。インターネットVPN接続は、ユーザー認証及び暗号化機能によって、インターネット接続の場合に問題となる盗聴やなりすましへの対策を行っており、広域イーサネットを利用したIP-VPNと同程度のセキュリティが確保されている。こうした点を踏まえて、インターネットVPNと専用回線・専用端末との費用対効果を消費生活センター等毎に検討すべきである。

7. 個人情報の取扱い

(過去の経緯)

PIO-NET 情報には、相談者や当事者の個人情報は含まれていないが、他の情報（例えば新聞情報）と照合されることによって、個人が特定される可能性のある情報が含まれている。また、PIO-NET 情報は、相談員が相談者から聞き取った主張をまとめたものであるため、必ずしも真実性が担保されていないものであることに加え、事業者名や製品名などが含まれていることから、一般には公開されておらず、セキュリティの確保が求められている。

PIO-NET2010 以前のシステムにおいては、相談業務において聴取した相談者の氏名や連絡先等の個人情報については自治体間で共有する必要がないため、国は、こうした個人情報の管理までは行っていなかった。

(現状及び課題)

個人情報の管理に当たっては、個人情報保護条例等の適切な解釈・運用が促されてきたところであるが、外部への送信に一定の手続きを要する自治体もあることから、個人情報を国民生活センターのデータセンターに送信して保存するケースと、データセンターには送信せずに PIO-NET の共有端末内に保存するケースが並存している（一部、個人情報を一切登録していない自治体もある。）。

現行のシステムにおいては、個人情報も任意項目として入力・登録できることとしており、個人情報が入力・登録した消費生活センター等以外のユーザーに漏れないよう、セキュリティのハードルを上げている。これが動作速度の遅れの原因になっているのではないかという意見があった。

(業務改善)

- ・動作速度が遅くなっている原因が何かを把握した上で、その改善のために集中管理の見直しを行う場合には、自治体のセキュリティ対策基準も

⁷ インターネットを経由して構築される仮想私設通信網。

勘案し、データセンターに個人情報を保存している自治体に追加的な負担がかからないように配慮すべきである。

V PIO-NET 刷新のイメージ

PIO-NET については、相談員の入力負担を軽減してほしいという意見や検索に必要な情報を簡単に把握できるようにしてほしいという意見があることを踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換することが必要である。また、検索機能についても、早期登録の実現やフリーワード検索の精度を高めることが必要である。このような観点から、業務改善及びシステム改修に向けて、以下のとおり PIO-NET 刷新のイメージを取りまとめたところである。

今後、刷新のイメージを踏まえ、PIO-NET 操作マニュアル等の見直しを含めた業務改善がどこまでできるかは、ユーザーである相談員をはじめ自治体等の理解と協力を得られるか否かにかかっており、自治体等と十分な意見交換を行うことが必要である。

また、パッケージソフトウェアの利活用を含めて費用対効果等の観点から、どこまでシステム改修ができるかということ踏まえて刷新を行うことが必要である。

1. 相談員の入力・登録の負担を軽減する

《検討するに当たって》

- ・PIO-NET の入力項目の削減により、相談員の入力負担を軽減する。
- ・都道府県による管内市町村の登録情報のチェックに係る負担を軽減する。

《業務改善》

- ①あっせんや消費者安全法等に基づく通知に結びつかない相談については、入力すべき項目を少なくすることなどにより入力・登録負担を軽減する。(消費生活相談カード記載要領の見直し)
- ②相談概要や処理結果にブランド名などの固有名詞が記載できず、固有名詞かどうかを調べることなどが負担であることなどを踏まえ、記載ルール等の見直しにより、入力・登録しやすくする。(消費生活相談カード記載要領の見直し)

- ③平成 24 年 2 月に国会に提出されている「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」（いわゆるマイナンバー法）案⁸が成立した場合には、事業者欄の見直しを行い、法人番号を入力項目とすることにより、事業者名の突合をしやすくする。（消費生活相談カード記載要領の見直し）
- ④都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更する。（PIO-NET データ取扱規則の見直し）
- ⑤相談現場では、商品・内容等キーワードによる検索があまり利用されていないことに鑑み、統計整理や執行で活用しているユーザーからの要望を踏まえて商品・内容等キーワードを抜本的に整理した上で、逆引き辞書を作成する。（PIO-NET 分類・キーワードマニュアルの見直し）

《システム改修》

- ①逆引き辞書をもとに、人の力により補うべき点が残ることも踏まえつつ、テキストマイニング技術等の導入により、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能にする。
- ②現在もテンプレート機能はあるが、作成するのが手間であることもあり、自治体ではあまり利用されていないことに鑑み、事例等による相談概要、処理結果の定例文を用意することなどにより、入力支援システムを充実させる。
- ③事業者名の突合をしやすくする。

2. 現場での相談にもっと役立つものにする

《検討するに当たって》

- ・相談を受けた後に入力をしている相談員が多いこと、決裁及び行政文書としての保存をデータではなく紙で行っている現状を踏まえ、相談を受けているときの活用を容易にする。
- ・登録情報の早期の検索を可能にする。
- ・フリーワード検索について、検索する者の意図に沿った正確な検索が可能となるよう、精度を向上させる。

《業務改善》

- ①登録情報の早期の検索を可能にするため、
 - ・相談現場で登録後の修正ができることになったことに鑑み、事前チ

⁸ 社会保障、税、防災等の事務に利用するため、個人番号（マイナンバー）及び法人番号の指定などを行うもの。

チェックを2重、3重に徹底するのではなく、事後チェックに重点を移すよう運用を改善する。(PIO-NET 操作マニュアルの見直し)

- ・都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更する。(PIO-NET データ取扱規則の見直し)
- ・相談処理後の一括登録ではなく、まずは受付後に登録するよう運用を改善する。(PIO-NET 操作マニュアルの見直し)
- ・決裁前のデータを仮登録として活用することについて了承が得られた自治体の情報は、仮登録の段階から活用する。(PIO-NET 操作マニュアルの見直し)

②相談支援ツールとしての利用を促進するため、法テラスで使用しているFAQのようなものを作成・活用できるようにする。

《システム改修》

①フリーワード検索による精度を向上するため、

- ・逆引き辞書をもとに、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能にする。
- ・事業者名の突合をしやすくする。

②相談支援ツールとしての利用を促進するため、

- ・逆引き辞書やFAQの更新等を見込んだシステム設計をする。
- ・動作速度の改善により、相談を受けながらの検索を容易にする。
- ・動作速度が遅くなっている原因を把握した上で、必要に応じて個人情報等のデータセンターでの集中管理の見直しを行う。
- ・専用端末を廃止し、PIO-NET 端末又は自治体の汎用端末でインターネットを利用できるようにする。
※インターネットを利用する端末には、ウイルス対策ソフトを導入するなど、インターネットを利用するためのセキュリティ対策が必要
- ・印刷等の頻繁に行う動作について、操作を簡略化する。
- ・誰でも同じように使えるよう汎用性を向上させる。

3. 費用を軽減する

《検討するに当たって》

- ・持続可能な改善を行えるようにする。
- ・ライフサイクルコストを削減する。
※環境の変化により、対応可能に
- ・パッケージソフトウェアの利活用を促進する。

《業務改善》

- ①閲覧期間を短縮し、閲覧期間を超えた情報についてはデジタルアーカイブ（保存電子資料）に保存する。

《システム改修》

- ①ユーザー認証及び暗号化機能により、セキュリティを確保し、専用回線・専用端末を廃止する。
※現状でL G W A Nの利用が不可能なところは、利用可能となるまでの間、専用回線・専用端末の使用を継続
- ②今後も技術の進歩により、コストの低下、処理能力の向上が見込まれることから、5年毎に継続的なシステム改善を行えるようにするためのスキーム作りを行う。
- ③顧客管理システム等のパッケージソフトウェアの利活用を含めて検討する。
- ④利用機関に応じて閲覧範囲を限定できる機能を盛り込む。
- ⑤システムの利用状況についてのモニタリング機能を向上させる。

4. PIO-NET 刷新の計画的な実施

《検討するに当たって》

- ・業務改善及びシステム改修を計画的に実施する。

《業務改善》

- ・業務改善及びシステム改修を着実に実施するため、消費者庁及び国民生活センターに合同の作業チームを作って、計画的な工程管理を行う。
- ・消費者庁及び国民生活センターは、自治体等の理解と協力を得られるよう十分な調整を行い、業務改善を実施できるようにする。

《システム改修》

- ・業務の詳細な分析を行い、平成24年度中に最適化計画を策定し、平成27年3月末にシステム刷新を行う。
- ・システム改修に対する相談員の適応の可能性などを勘案し、段階的な改修も含めて検討を行う。

5. その他

《検討するに当たって》

- ・PIO-NETの現場での利活用の促進を図る。
- ・電話以外（電子メール等）での相談にも対応する。

(1) 今回の刷新における対応

《業務改善》

- ・PIO-NET に関する研修を充実させる。

(2) 引き続き検討すべき課題

消費生活センター等では、電話での相談受付を原則としているところが多いが、働いている人にとっては、電子メールの方が相談しやすく、相談処理も効率的になるということがある。このため、電子メール等での受付を系統的に対応できるようにすることも将来的な課題である。

終わりに

消費者庁及び国民生活センターにおいては、本中間報告の基本的な考え方の下に、平成 27 年 3 月末にシステム刷新を行うため、今後、さらに定量的なデータを収集・分析し、具体的な刷新の内容をさらに検討した上で、最適化計画を策定すべきである。また、その際には、テキストマイニングについても、導入に向けた具体的な作業を進めるべきである。

なお、業務改善については、受付完結後の PIO-NET への登録の徹底など、直ちに着手できるものもあるため、平成 27 年 3 月末のシステム刷新を待つことなく、PIO-NET 操作マニュアルの見直しなど可能なものから早急を実施すべきである。

また、キーワードについても見直し作業を開始し、逆引き辞書を早急に作成すべきである。

当検討会においても今後の最適化計画の策定、システム構築、刷新に至るまで、必要に応じ、適宜報告を受け、助言することとしたい。

資料集

資料集

目次

PIO-NET 刷新に関する検討について	1
PIO-NET 刷新に関する検討会について	4
PIO-NET 刷新に関する検討会開催状況	6
PIO-NET 刷新に関するアンケートについて（結果概要）	7

PIO-NET刷新に関する検討について

1. 本検討会のねらいについて

【現状と課題】

PIO-NETは、相談員の相談業務を支援するものとして消費者行政において大きな役割を果たしていることに加え、消費者被害が多様化、複雑化する中で、行政機関等からの需要も高まっている。

こうした中、現行のPIO-NETに関しては、以下のような課題が浮かび上がってきており、これらの課題解決を通じて、消費者行政をより一層向上させるため、PIO-NETを刷新する必要がある。

(1) 相談員の入力・登録負担が大きいため

- 現在、PIO-NET情報の入力・登録に当たっては、自治体の相談現場において、キーワード検索をあまり活用していないにもかかわらず、
 - ・多数のキーワードの中から、適切なものを選択して振らなければいけない
 - ・入力項目が多数存在することなどが、相談員にとって大きな負担となっている。
- また、各市町村毎に入力内容のチェック、決裁を行っているにもかかわらず、都道府県が管内市町村の入力内容を重ねてチェックすることが、負担となっているとの声もある。

(2) 情報検索などの機能が必ずしも十分とは言えないこと

- もともと相談員のための情報共有ツールであるにもかかわらず、その場でアドバイスを行うために事業者名検索をすることが難しいなど、相談業務に使いにくいという声がある。
- 国等の行政機関において注意喚起や執行に用いようとした場合、現在のキーワード方式では、新たな手口の正確な検索には複数の検索式を組み合わせる必要があるなど、使いづらい。
- 現在は相談受付からPIO-NETへの登録まで平均36.5日かかっているが、消費者行政においては新たな手口の悪質商法などにも対応する必要があるため、その端緒情報等の検索にも迅速性が求められている。
- データ量の増加により、システムの反応が遅くなっている。

(3) システムの管理・運営に多額の費用がかかっていること

- 現行のPIO-NETについては、自治体の相談窓口が増えた結果、国民生活センターが負担している通信費や専用端末のリース代などのランニングコストが増加している。
- 実際には自治体間で共有する必要がない個人情報データベースに保存することにより、セキュリティのハードルが上がるとともに、コスト増の原因となっている。
- 消費生活センター等の増加が見込まれる中、今後、更なる効率化が必要である。

【求められる検討内容】

① 相談員の入力・登録負担の軽減等



- 多すぎるキーワードや入力項目の整理・削減、入力支援機能の導入 など

② 情報検索時等における使い勝手の向上



- フリーワードによる検索精度の向上、相談時の検索を容易にすること、動作速度の向上 など

③ 費用の軽減



- 専用回線・専用端末の廃止等による持続的な費用削減、個人情報保存の見直し など

これらの事項を達成するため、相談情報の収集・分析・提供業務の見直しを含めた、システム刷新の検討が必要

2. 検討に当たって考慮すべき事項

① 前回刷新検討時からの環境の変化

ICT技術の発展、LGWAN網の普及（消費者行政担当課におけるPIO-NET閲覧の実現）、地方消費者行政活性化基金の活用による端末の配備 等

② コスト的制約

前回の刷新時のライフサイクルコストを上回ることとはできない ⇒ 今回の刷新に当たってはより厳しい予算的制約

③ 時間的制約

平成27年3月末に現行のPIO-NET端末のリース期間が終了 ⇒ それを見越したスケジュールの下での検討が必要

④ 体制的制約

- ・LGWANが利用できる環境にない消費生活センター等もあること
- ・インターネット回線ではセキュリティ面で不安があること
- ・相談員に業務用端末が整備されていない消費生活センター等もあること

⑤ システム利活用の限界

機能を十分に使いこなせないため、研修の充実を求めめる声があること

PIO-NET刷新のイメージ

●相談員の入力・登録の負担を軽減する

- ・入力項目の削減により、相談員の入力負担を軽減する。
- ・入力内容のチェックによる負担を軽減する。

●現場での相談にもっと役立つものにする

- ・相談を受けているときの活用を容易にする。
- ・登録情報の早期の検索を可能にする。
- ・フリーワード検索による精度を向上させる。

●費用を軽減する

- ・持続可能な改善を行えるようにする。
- ・ライフサイクルコストを削減する。
※環境の変化により、対応可能に
- ・パッケージソフトウェアの利活用を促進する。

●計画的な実施等

- ・業務改善及びシステム改修を計画的に実施する。
- ・PIO-NETの現場でのシステム利活用の促進を図る。
- ・電話以外での相談にも対応する。

《業務改善》

1. あつせんや消費者安全法等に基づき通知に結びつかない相談については、入力項目を削減
・入力力が当然に求められている項目を削減
2. 相談概要及び処理結果の記載ルールや、事業者権を見直し
3. 都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更
4. 統計整理や執行で活用しているユーザーからの要望を踏まえたキーワードの整理の上、逆引き辞書を作成

《システム改修》

1. 逆引き辞書をもとに、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能に
・人の力により補うべき点が残ることも踏まえ
た上で、テキストマイニング技術等の導入
2. 入力支援システムを充実
・事例等による相談概要、処理結果の定例文の活用

3. 事業者名の突合を容易に

《業務改善》

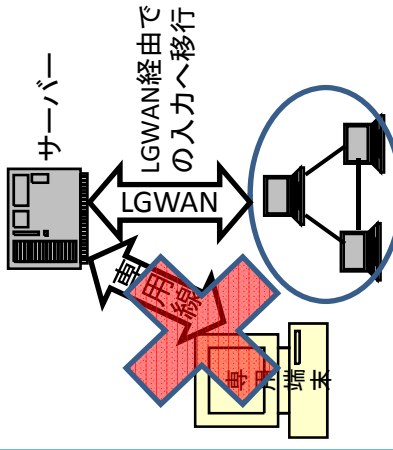
1. 登録情報の早期の検索を可能に
・事後チェックに重点を移すよう運用を改善
・都道府県による管内市町村の登録情報のチェックを任意事項に変更
・相談処理後の一括登録でなく、まずは受付後に登録するよう運用を改善
・決裁前のデータを仮登録として活用することについて了承が得られた自治体の情報は、仮登録の段階から活用
2. 相談支援ツールとしての利用を促進するため、FAQを作成・活用

《システム改修》

1. フリーワード検索による精度を向上
・逆引き辞書をもとに、相談概要から商品・内容等キーワードの自動付与を可能に
・事業者名の突合を容易に
2. 相談支援ツールとしての利用を促進
・逆引き辞書やFAQの更新等を見込んだシステム設計
・動作速度の改善により、相談を受けながらの検索を容易に
・必要に応じて個人情報等のデータセンターでの集中管理を見直し
・インターネットを利用可能に
・印刷等の頻繁に行う動作について、操作を簡略化
・汎用性の向上

《業務改善》

1. 情報の閲覧期間を短縮
・閲覧期間を短縮し、閲覧期間を超えた情報については、デジタルアーカイブに保存
- 《システム改修》
1. 専用回線・専用端末を廃止
・ユーザー認証及び暗号化機能によりセキュリティを確保



- ※廃止できないところは、専用回線・専用端末の使用を暫定的に継続
- 2. 今後継続的なシステム改善を行えるようにするためのスキーム作り
- 3. 顧客管理システム等のパッケージソフトウェアの利活用を含めて検討
- 4. 閲覧範囲の限定を可能に
- 5. モニタリング機能の向上

○今回の刷新における対応

- 《業務改善》
- ・計画的な工程管理を可能に
- ・自治体等の理解と協力を得られるよう調整を行い、業務改善を実施
- ・PIO-NETに関する研修の充実

《システム改修》

- ・平成24年度中に最適化計画を策定し、平成27年3月末にシステム刷新
- ・段階的な改修も含めて検討

○引き続き検討すべき課題

- ・電子メール等での受付をシステムの対応

PIO-NET刷新に関する検討会について

平成23年12月15日

消費者庁

1 趣旨

全国消費生活情報ネットワーク・システム（以下「PIO-NET」という。）は、全国の消費生活センター等の相談員の相談業務を支援するものとして消費者行政において大きな役割を果たしてきた。一方で、現行のPIO-NETは相談内容を正しく分類できるようにキーワード方式を採用しているが、このキーワードの入力及びその正誤のチェックが、相談員や自治体職員等の負担にもなっている。

また、消費者被害が多様化、複雑化する中で、行政機関等からのPIO-NET情報に対する需要も高まっており、情報分析機能の向上も求められている。

こうしたことから、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」においても、相談員の入力負担の軽減、情報分析機能の向上、効率的な業務遂行等の観点から検討を進めることが必要とされた。

以上を踏まえ、検討会を開催し、より効果的に業務の充実を図りつつ、行政全体のコスト負担を効果的に減少させていく観点から、相談情報の収集・分析・提供業務の見直しを行うこととする。そして、必要なシステム刷新の基本方針を策定する。

2 主な検討事項

- (1) 相談情報の収集・分析・提供の各段階における業務改善
- (2) システム改善における技術的な可能性
- (3) システム刷新の基本方針案

3 委員

別紙参照

(別紙)

P I O－N E T刷新に関する検討会 委員名簿

(平成24年4月11日現在)

- | | |
|--------|--|
| 安藤 清美 | 豊田市消費生活センター 所長 |
| 今井 勇蔵 | 東京都消費生活総合センター 相談課長 |
| 鎌田 伊津子 | 埼玉県消費生活支援センター 相談員 |
| 新保 史生 | 慶應義塾大学総合政策学部 准教授(憲法、情報法) |
| 田浦 道子 | 相模原市消費生活センター 相談員 |
| 徳田 英幸 | 慶應義塾大学大学院 政策・メディア研究科委員長
慶應義塾大学環境情報学部 教授
内閣官房 情報セキュリティ補佐官 |
| 野口 貴公美 | 中央大学法学部 教授(行政法) |
| 満塩 尚史 | 経済産業省 C I O補佐官 |

(敬称略 五十音順)

PIO-NET刷新に関する検討会 開催状況

- 第1回（平成23年12月19日）
 - (1) PIO-NETの現状及び課題
 - (2) 今後の進め方について

- 第2回（平成24年2月17日）
 - (1) 関係者からのヒアリング（入力業務等）
 - ・島根県消費者センター 上席調整監
 - ・石川県消費生活支援センター 相談課長
 - ・佐賀県消費生活センター 消費生活相談員
 - ・甲府市消費生活センター 消費生活相談員
 - (2) その他

- 第3回（平成24年2月28日）
 - (1) 関係者からのヒアリング（検索等）
 - ・京都府消費生活安全センター 主査
 - ・消費者庁消費者政策課 政策調査員
 - （・宮城県大崎市消費生活センター 消費生活相談員）
 - (2) その他

- 第4回（平成24年3月30日）
 - (1) 個人情報・セキュリティ
 - (2) 座長試案について
 - (3) その他

- 第5回（平成24年4月13日）
 - (1) テキストマイニングのPIO-NETへの活用について
 - (2) PIO-NET刷新に関するアンケートについて
 - (3) 刷新の方向性について

- 第6回（平成24年5月11日）
 - (1) 日本司法支援センター（法テラス）コールセンターについて
 - (2) 刷新の方向性について②

- 第7回（平成24年5月22日）
 - (1) 情報セキュリティについて
 - (2) 刷新の方向性について③

- 第8回（平成24年6月15日）
 - (1) 今までの議論を踏まえて現行のPIO-NET2010に残された課題について
 - (2) PIO-NET刷新に関する検討会中間報告（素案）について

- 第9回（平成24年7月6日）
 - (1) PIO-NET刷新に関する検討会中間報告（案）について

以上

P I O-N E T刷新に関するアンケートについて
(結果概要)

1. アンケート概要

- (1) 対象：P I O-N E T端末設置窓口 981か所
(都道府県124か所、政令市33か所、市町村824か所)
- (2) 方法：都道府県消費者行政担当課を通じ、メールにて依頼
- (3) 回答：599か所(平成24年4月12日現在)
(39都道府県60か所、16政令市18か所、521市町村521か所)

2. アンケート結果

質問1 相談窓口がL G W A Nを利用できる環境にあるか。

(目的) 費用効率化の観点から、専用回線からL G W A Nへの切替えがどの程度可能かを検討するため。

【回答】 利用できる環境にある - 400 (67.5%)
利用できる環境にない - 193 (32.5%)

質問2 各相談員にP I O-N E T専用端末以外に利用可能な端末が支給されているか。

(目的) 費用効率化の観点から、国民生活センターから入力・登録用に貸与している端末の整理がどの程度可能かを検討するため。

【回答】 全員に支給されている - 357 (60.2%)
一部に支給されている - 157 (26.5%)
支給されていない - 79 (13.3%)

質問3 相談情報の保存期間は何年か。

(目的) 消費生活センター等の負担を軽減する観点から、閲覧期間を何年間にするか(現行は10年間)を検討するため。

【回答】 1年 - 13 (2.2%)
2年 - 3 (0.5%)
3年 - 73 (12.4%)
4年 - 1 (0.2%)
5年 - 351 (59.7%)
10年 - 113 (19.2%)

20年　－　　1（ 0. 2%）
永年　　－　10（ 1. 7%）
定めなし－　23（ 3. 9%）

質問4 相談情報に含まれる個人情報について、保存期間を定めているか。

（目的）消費生活センター等の負担を軽減する観点から、相談情報に関する
問合せ期間を何年にするか（現行は5年間）を検討するため。

【回答】 定めている　－　86（14. 8%）
定めていない　－　495（85. 2%）

**質問5 データセンターに個人情報を送信しないこととした場合、問題はあ
るか。**

（目的）自治体で共有する必要のない登録情報について、集中管理を止めた
場合の影響を把握することにより、動作速度やセキュリティ面との
費用対効果を検討するため。

【回答】 問題はない　－　263（68. 8%）
問題がある　－　119（31. 2%）

（問題がある場合の主な理由）

- ・ バックアップやセキュリティの確保が困難であるため。
- ・ 現行PI0-NETにおいては、データセンターに個人情報を送信しないと、
印刷時に個人情報が打ち出されないため。

質問6 受付完結後の登録を徹底した場合、問題はあるか。

（目的）執行・統計（検索）支援機能を向上させる観点から、相談情報を早
期に活用できるようにするための方策を検討するため。

【回答】 問題はない　－　463（78. 7%）
問題がある　－　125（21. 3%）

（問題がある場合の主な理由）

- ・ 決裁を2回行う必要があり、事務が煩雑になるため。
- ・ 処理の過程で内容が変更される可能性があるため。

質問7 決裁が終了する前のデータを仮登録し、他の自治体や国の行政機関において閲覧することができるようにした場合、問題はあるか。

(目的) 執行・統計(検索)支援機能を向上させる観点から、相談情報を早期に活用できるようにするための方策を検討するため。

【回答】 問題はない - 304 (51.9%)
問題がある - 282 (48.1%)

(問題がある場合の主な理由)

- ・ 精査されていない決裁前の情報は正確性を欠いているため。
- ・ 誤って個人情報が記載されている可能性があるため。
- ・ 所属長が内容を把握する前に、他の機関が閲覧できることは問題であるため。

質問8 都道府県による管内自治体の相談情報のチェック(承認)について都道府県の判断により廃止できることとした場合、問題はあるか。

(目的) 都道府県の判断により廃止できることとした場合の影響を把握するため。

・ 執行・統計(検索)支援機能を向上させる観点から、相談情報を早期に活用できるようにするための方策を検討するため。

【回答】 問題はない - 397 (71.8%) [うち都道府県 38、市町村 359]
問題がある - 156 (28.2%) [うち都道府県 19、市町村 137]

(問題がある場合の主な理由)

- ・ 自治体間で相談員の能力に差があり、都道府県のチェックにより統一性が保たれるため。
- ・ 都道府県からの指導により、自治体の能力向上が図られるため。
- ・ 都道府県の判断で廃止するのではなく、国において統一的に決定すべきであるため。

以上