

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の 業務・システム最適化計画（案）

2013年（平成25年）7月19日
独立行政法人国民生活センター

第1 業務・システムの概要

複雑化・多様化・広域化する消費者被害に迅速に対処するため、国民生活センターでは、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）「以下、「PIO-NET」という。」を活用して、①全国の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。）の消費生活相談業務への支援等、②消費者被害の未然防止・拡大防止のための消費者への情報提供、③国の消費者政策の企画・立案を実施している

1 PIO-NET

PIO-NET は、全国の消費生活センター等の協力のもと、消費生活相談情報（以下、「相談情報」という。）を一元管理し、相談処理の参考に資すること及び、消費者被害の救済及び未然防止・拡大防止に活用することを目的として、昭和59年度にシステムの運用を開始した。また、平成19年度には、同システムの最適化計画を策定した上で、同システムをそれまでのメインフレームを中心としたものからオープンシステムを利用したものに刷新し、平成22年3月より現PIO-NETシステム（以下「PIO-NET2010」という）が稼動している。

全国の消費生活センター等に配備された、相談情報を入力・登録するためのPIO-NET 端末は、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台と約7倍に急増した。また、PIO-NET 端末が配備されている全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は、平成16年度の約192万件をピークに減少傾向に転じたが、平成24年度においても年間約85万件が登録されている。

PIO-NET2010 は、各地の消費生活センター等の相談現場において、相談員が相談処理を行う際に活用されるのと同時に、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にも有効活用できるため、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。

PIO-NET2010 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-NET2010 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措置も講じられている。

2 消費生活相談業務

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受け付けやあっせん、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。また、地方公共団体には、相談業務を行う組織として、消費生活センター等が設置されている。

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を設置している地方公共団体数は、228箇所増加し、1,603箇所になるとともに、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）。

相談業務においては、相談者への対応が第一であり、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、相談情報は聞き取った内容を整理した後にPIO-NET端末を使用して入力され、地方公共団体内の決裁を経て、PIO-NETへ登録されている。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端末を使用してデータ入力するための時間は、相談内容によって異なるが、概ね10～20分程度である。また、現行の業務・システムの調査・分析により確認した9箇所の消費生活センター等においては、相談員1人が1日に受ける新規の相談件数は、平均3～4件程度である。

3 最適化の基本理念

PIO-NETに関する業務・システムの最適化においては、国民生活の向上に資するため、行政サービスの提供及び予算効率の高い簡素かつ透明な業務・システムの構築を基本理念とし、以下の観点から最適化に取り組む。

- ① 相談員によるPIO-NET端末でのデータ入力作業に係る負担を軽減する。
- ② 相談現場において「記録する道具」から「相談を受けながら相談処理に役立つ道具」への転換を図る。
- ③ 複雑化・多様化・広域化する消費者被害に迅速に対処するため、相談の受け付けからPIO-NETに登録されるまでの日数を短縮する。
- ④ 今後も相談窓口の増加が見込まれる中、PIO-NETに係る運用経費の増加を抑制するため、システムの管理・運用の効率化を図る。

第2 最適化の実施内容

PIO-NETに係る業務・システムについて、次に掲げる最適化を実施する。これにより、本最適化の実施が完了する2015年度（平成27年度）以降、年間約〇〇億円（試算値）の経費削減が見込まれる。

1 相談情報の登録・提供の迅速化

(1) 登録目標日数の設定と仮登録データの閲覧

PIO-NET端末が配備された消費生活センター等で相談を受け付けてから

PIO-NET に登録されるまでの目標日数を 10 日以内に設定する。また、目標日数の設定に伴い、相談受付から一定日数を経過したものについては、受付センターの決裁を経ていない情報に関しても、事業者名や件名といった一部の項目について、地方公共団体との調整の上、仮登録データとして他機関の閲覧に供する仕組みを構築する。なお、仮登録データの閲覧に際しては、決裁済みの相談情報と区別し、未決裁データであることが判別できるよう配慮する。また、未決裁データの利用範囲についても、公表しないなどの一定の制限を設けることとする。

(2) 進捗管理機能の充実

相談員や決裁者が PIO-NET にログインした際、自身が対応中の相談に関する入力状況や決裁待ちの状況を簡易に把握する仕組み、及び決裁処理などがされないまま相談受付から一定期間経過した相談情報について、アラートを表示する仕組みを構築する。また、メインセンターについては、管轄する消費生活センター等が入力している相談情報のステータス情報を、国民生活センターについては、全国の消費生活センター等が入力している相談情報のステータス情報を、本登録前のものも含めて確認可能とする仕組みを構築する。

(3) 都道府県メインセンターにおける承認業務の任意化

都道府県メインセンターにおける承認業務については、市町村の意見も考慮した上で、都道府県メインセンターが管轄する市町村単位で実施の要否を選択可能とする。都道府県メインセンターの承認業務を省略した場合、受付センター内の決裁が完了後、PIO-NET に本登録され、他機関から閲覧可能とする。

なお、承認業務を省略した場合でも、本登録されたタイミングで都道府県メインセンターに対して本登録された旨の通知が届くこととし、都道府県メインセンターは必要に応じて登録された相談情報を確認することで、市町村データの管理を従来どおり実施できることとする。

2 相談情報の入力・登録負担の軽減

(1) 相談情報の入力内容及び使い勝手の見直し

相談員が PIO-NET に入力する相談情報について、全国の消費生活センター等の利用状況や意見も踏まえたうえで、「基礎入力項目（仮称）」と「任意入力項目（仮称）」に区分し、「基礎入力項目（仮称）」の絞込みを行う。また、相談員が入力する際に負担感を感じさせない画面構成に見直す。

一方、現在の相談情報に存在しない入力項目で、相談現場や PIO-NET を利用する行政機関で要望の多い入力項目について、相談員による入力負担が増加しない範囲で、新たに追加することを検討する。

画面構成や操作性については、現在相談員が使い慣れている PIO-NET2010

の操作性も踏まえて、現在から大幅な変更がないよう配慮しながら、使い勝手の改善を図る。

(2) 入力ルールの見直し

現在入力を禁止している相談概要等への固有名詞の記載について、PIO-NET 情報の一部が広く国民に公開されている現状を踏まえ、法的問題点について専門家へのヒアリングを実施した上で、記載ルール緩和の方向性について検討する。

(3) キーワードの見直し

相談情報の登録に際して使用頻度が低い商品キーワード及び内容等キーワードについて、上位キーワード等へ統合することを検討する。全体のキーワード数を削減することにより、多くのキーワードから適切なキーワードを選択する負担の軽減を図る。

一方、時代の動向に見合ったキーワードを新たに追加することを検討する。新たなキーワードを追加することにより、相談情報の入力やキーワード検索の際に、適切なキーワードを探しやすくし、入力や検索時の負担の軽減を図る。

キーワードの見直しに際しては、国や地方公共団体等で定期的に公表している時系列の統計データ等に大きな影響が生じないように、見直しの影響を十分配慮しながら対応方針を検討することとする。

(4) テキストマイニング技術等によるキーワード付与業務の改善

相談員が入力した件名や相談概要などのテキスト情報をテキストマイニング技術等で解析し、商品キーワードや内容等キーワードの候補をシステムで自動表示することを、精度や応答速度等の実運用への適用可能性の検証を踏まえた上で、将来的に導入することを検討する。相談員は自動表示されたキーワード候補の中から適切なものを選択することにより、多くのキーワードから適切なキーワードを探し出す作業の負担の軽減を図ることを目指す。

(5) キーワードの逆引き辞書の提供

対象の商品やサービスを想起する任意の単語から該当する商品キーワードを検索できるなどの逆引き辞書ツールを整備する。相談員が逆引き辞書ツールを利用することで、適切なキーワードを選択し易くするとともに、キーワード付与の間違いを減らし、相談情報の品質向上を図る。

(6) 処理性能の改善

PIO-NET への処理負荷が集中する時間帯においても、PIO-NET 端末を使用した相談員による入力や行政職員の決裁処理等にストレスを感じさせない

処理性能を確保する。

3 相談支援・分析ツールとしての有効活用

(1) 利用者特性を考慮した検索機能の提供

PIO-NETに登録されている相談情報は、消費生活センター等の相談員、中央省庁及び国民生活センター等の職員により利用されているが、相談情報を検索する際には、処理性能を重視し簡易的な検索機能で十分な利用者もいれば、複雑な検索が必要となる利用者が存在しているため、それぞれの目的に応じた検索機能を提供する。

ア 簡易な検索機能の提供

事業者名など使用頻度の高い検索項目に限定した検索や、検索項目を指定しないフリーワード検索など、操作が簡易な検索機能を提供する。また、相談員等が、相談者からの相談を聞き取りながら検索できるよう、機能性よりも検索結果が即時に表示される処理性能を重視した検索機能とする。

イ 複雑な検索機能の提供

中央省庁及び国民生活センター等が実施している情報分析業務のように、PIO-NETの登録データを利用した複雑な検索、集計を実施している利用者向けに、専用の検索・集計機能を提供し、システム全体の負荷を分散する。

(2) 事業者名等のデータ精度向上

相談情報の入力時に誤った名称で登録されている事業者名及び事業者キーワードについて、外部委託などによりデータ・クレンジングを行い、正しい名称に修正する。事業者名等を正しい名称に修正することにより、検索精度の向上を図る。また、今後も誤った名称で登録されるおそれがあるため、正しく事業者名を登録するための支援環境の整備及び定期的に登録データのメンテナンスを行う運用等を検討する。

(3) 専門相談窓口等の連絡先情報データベースの整備

相談処理の中で専門相談窓口等の他機関を紹介する際に、相談員が参照可能な他機関の連絡先情報を掲載するため、データベースを整備する。相談員がデータベースを参照することにより、速やかに他機関の紹介を可能とするとともに、各消費生活センター等において連絡先等をメンテナンスする負担の軽減を図る。

(4) 相談処理の参考となるFAQの提供

消費者庁及び国民生活センターが発行している相談処理マニュアルなど

に記載されているよくある相談や専門性の高い相談について、適切な相談処理の方法を、相談員等が参考にできる FAQ 情報を提供する機能を整備する。経験年数が短い相談員や相談員の体制が十分でない相談窓口においても、FAQ を活用することにより、適切な相談処理が行えるような支援機能を提供する。

(5) 検索用データベースの統合及び利用機関に応じた閲覧範囲の限定

現在、全国版データベースと地域版データベースの2つに分かれている検索用データベースを統合する。また、今後新たに PIO-NET を利用する機関が増加することを想定し、統合した検索用データベースに対して、利用機関に応じた閲覧範囲を設定できる機能について整備する。

(6) PIO-NET に関する研修の充実化

現在、国民生活センターが提供している相談カード作成セミナーなどについて、集合研修に参加できない相談員や行政職員向けに、オンライン形式等の研修を開催することにより、受講者数の増加を図る。

また、PIO-NET に関する研修の参加者が、実機で操作しながら学習することができる研修環境を費用面も考慮した上で整備することを検討する。

4 システム運用・管理負担の軽減

(1) PIO-NET 端末配備基準の見直し及び一部の地方公共団体における専用回線の LGWAN への切り替え

費用対効果を考慮し、相談件数が少ない地方公共団体については、PIO-NET 端末及び専用回線の提供を行わず、LGWAN を通じて地方公共団体の業務端末で PIO-NET の閲覧機能のみを提供する。

当該地方公共団体に対しては、原則専用回線（閉域網）の提供は廃止し、LGWAN への切り替えを進めるが、LGWAN の利用が困難な消費生活センター等については、専用回線の提供を一定期間継続する。また、当該地方公共団体で受け付けた相談情報については、別途ツールを用意して地方公共団体の業務端末で PIO-NET に登録可能とする代替手段を提供することを検討する。

(2) 専用回線の統廃合

現在、導入時期により2つの回線事業者と契約している専用回線について、ネットワーク回線の切り替えに伴う費用も考慮した上で、競争入札を経て可能な限り安価な専用回線に統合することを検討する。

(3) 関連システムの統合

消費生活相談早期警戒システム（PIO-ALERT）、個人情報保護に関する相談情報データベースシステム及び消費者行政フォーラムについては、現在

