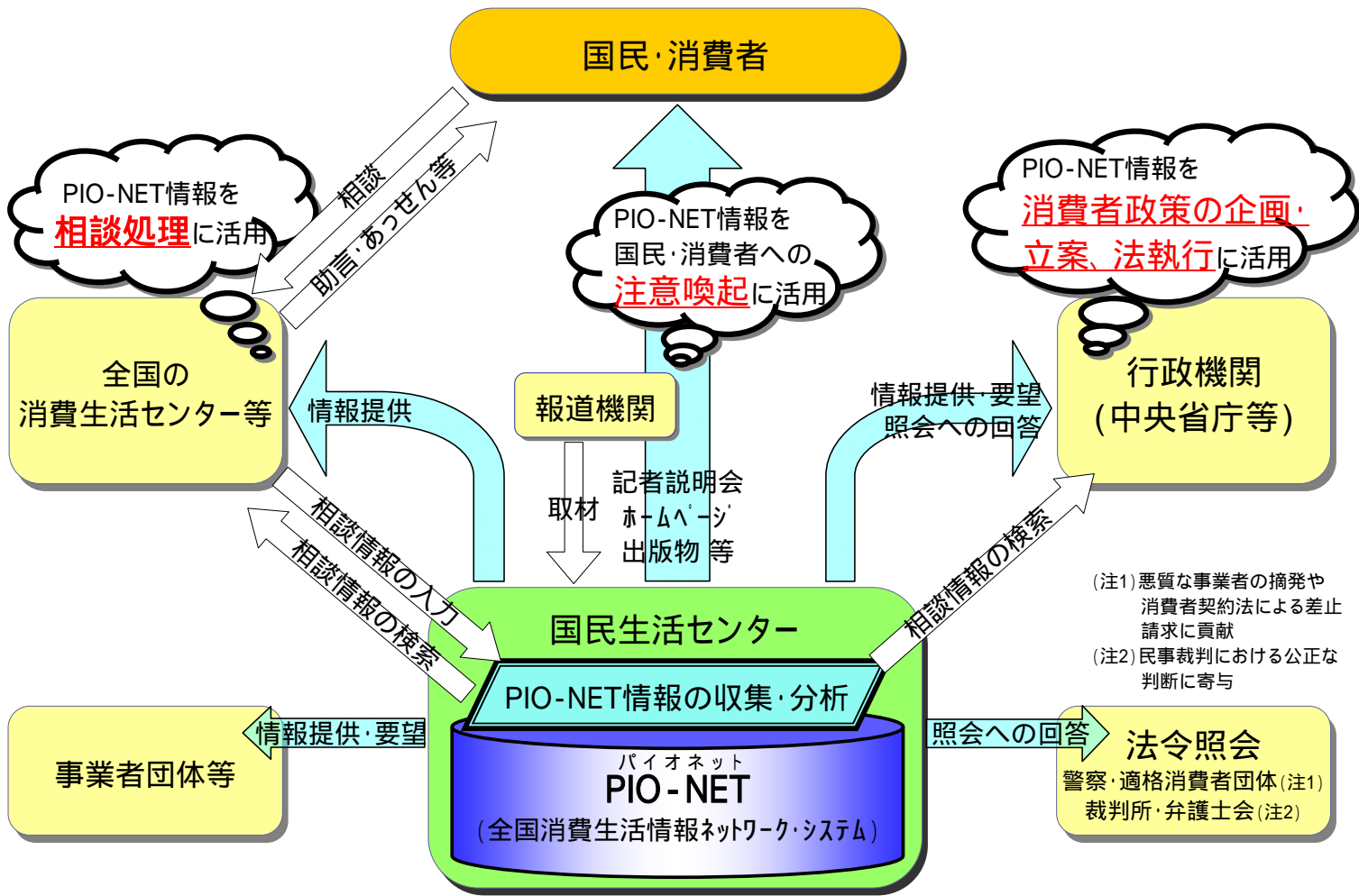


消費生活相談情報の活用



消費生活相談情報の分析(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や商品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。

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の 業務・システムの見直し方針（案）

平成 2 5 年 3 月 2 9 日
独立行政法人国民生活センター

「電子政府構築計画」(2003年(平成15年)7月17日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定。2004年(平成16年)6月14日一部決定)及び「独立行政法人等の業務・システム最適化実現方策」(2005年(平成17年)6月29日各府省情報化統括責任者(CIO)連絡会議決定)に基づき、以下のとおり、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)の業務・システムの見直し方針(案)を定める。

国民生活センターは、本見直し方針(案)に沿って、PIO-NETに関する業務・システムについて必要な見直しを行い、最適化に取り組むものとする。

1 対象範囲

本見直し方針(案)では、消費生活相談及びPIO-NETに係る業務並びにシステム(PIO-NET関連システムを含む)を対象とする。

2 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。

3 現状と課題

3.1 現状

PIO-NETは、消費者被害が多様化・複雑化する中で、各消費生活センター等での相談業務において大きな役割を果たしていることに加え、法執行を担当する行政機関からの利用頻度も高まっている。このような中で、相談情報の入力・登録の迅速化、相談情報の入力・登録負担の軽減、相談支援・分析ツールとしての有効活用、システム運用・管理負担の軽減等の観点から、必要な見直しについて検討を行い、見直し方針(案)として整理しているところである。

(1) 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受け付けやあつせん、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。

(2) PIO-NETの現状

PIO-NET は、全国の消費生活センター等の協力のもと、相談情報を一元管理し、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 23 年度においても年間約 88 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。

3.2 課題

相談業務は地方公共団体による自治事務であるため、消費生活センター等によって業務の流れ等が異なっており、課題の背景や要因などは様々であるが、現行の業務・システムの調査・分析により得られた主要な課題は以下のとおりである。

(1) PIO-NET2010 に登録されるまでの所要日数に関する課題

PIO-NET2010 は、相談者からの相談を受け付けた消費生活センター等（以下「受付センター」という）の相談員が PIO-NET 端末から相談情報を入力し、その入力内容を受付センターの行政職員等が確認・決裁すると、受付センターを管轄する都道府県及び政令指定都市の消費生活センター等（以下「メインセンター」という）に承認依頼が通知される。メインセンターで承認されると、PIO-NET2010 に本登録され、翌日には他の消費生活センター等や関係行政機関から当該データを参照することが可能になる。

相談を受けてから PIO-NET2010 に相談情報を本登録するまでに、平成 22 年度実績で平均 36.5 日（中央値 25 日）かかっている。PIO-NET2010 に蓄積される相談情報を、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効果的に活かすためには、このデータ登録日数の大幅な短縮が必要である。

ア 相談処理に時間を要している

消費生活センター等の相談員は、相談者からの相談内容の聞き取りや相談処理のための情報収集、現物確認、あっせんなどに多くの時間を割く必要が頻繁にあるため、PIO-NET 端末でのデータ入力作業が後回しになってしまう場合がある。

また、相談受付時や当日中に相談処理が完了せずに、継続案件となった場合は、相談情報を入力するために必要となる十分な情報が得られるまで PIO-NET 端末での入力作業をすることができないことがあり、PIO-NET2010 への登録までの日数が長くなってしまいう傾向がある。

イ 相談員によるデータ入力及び入力後のチェックに時間を要している

相談員が PIO-NET 端末で入力したデータについて、他の相談員や行政職員により入念なチェックをしている消費生活センター等の場合は、そのチェックに時間を要するために PIO-NET2010 登録までの日数が長くなっている。

また、消費生活センター等によっては、相談処理に時間を要する継続案件について、受付情報をすぐに入力せず、相談処理が完了してから受付情報と処理結果情報をまとめて入力していることがある。この場合、相談処理が長引く分、PIO-NET2010 に登録されるまでの日数が長くなってしまう。

相談の受け付けから PIO-NET2010 登録までの目標日数については、各消費生活センター等により異なっており、登録までの平均日数が短い消費生活センター等では数日以内を目標としている一方で、登録日数が長い消費生活センター等では明確な登録目標日数がないか、長めに設定されている傾向がある。

ウ 受付センター内での決裁に時間を要している

消費生活センター等によっては、月 1～3 回などの頻度で決裁を行っており、決裁までの日数が長くなっている。また、決裁の際に、まず PIO-NET 端末より入力したデータを印刷した帳票で回覧を行い、全ての関係者による内容の確認、決裁が終わった後に PIO-NET 端末の画面上で決裁処理を行っている場合は、PIO-NET2010 に登録されるまでの日数が長くなっている。加えて、決裁者が業務上の理由によりセンターに不在であることが多い場合は、さらに決裁に長い時間を要する傾向がある。

エ メインセンター内での承認に時間を要している

メインセンターによる承認において、承認前に入念なチェックを行っているメインセンターでは、チェックに時間を要する上、修正や差戻しの件数が多くなることが考えられ、結果として登録日数が長くなってしまう場合がある。

また、入念なチェックは省略しているメインセンターでも、PIO-NET 端末の画面上で承認の頻度が低い場合は、登録日数が長くなる傾向がある。

(2) 相談情報の入力・登録負担に関する課題

ア 入力項目が多く、入力ルールが複雑

1 件の相談情報の入力に際して、入力項目が多く、消費生活相談カード記載要領や分類・キーワードマニュアルに定められたデータ作成やキーワードの付与ルールが複雑であるため、入力及び確認に係る負担が大きいという意見が相談員から挙がっている。なお、件名、相談概要、処理結果概要の項目は、考えながら文章を作成する必要があるために、特に入力時間がかかるという実態がある。

また、件名、相談概要、処理結果概要には固有名詞の記載不可というルールがあるため、消費生活センター等によって負担感に差はあるものの、記載可否の確認等で負担になっているという意見が挙がっている。

イ 商品・内容等キーワードの付与に係る負担感が高い

現在使用されている商品・内容等キーワードは、種類が多数に及ぶことと、中には似通ったキーワードがあることから、相談員が選択に迷うことがある。一方で、新しい商品やサービスに関する適切なキーワードが不足しており、適切なキーワードを選択するための負担がかかっているという意見も多く挙がっている。

ウ 入力時の使い勝手が悪い

PIO-NET 端末での入力や決裁作業時の動作速度が遅い、入力作業時に自動付与されるフリガナが入力に追いつかずに欠けてしまう、帳票印刷時の操作が煩雑といった操作性に関する意見が挙がっており、可能な限り入力の負担を軽減する操作性を検討する必要がある。

(3) 相談支援・分析ツールとしての課題

ア 機能や情報が不足している

相談現場における検索の主な利用目的は特定の事業者に関する相談内容や相談処理内容を確認し、自らの相談処理の参考にすることが多いが、事業者名が正しく登録されていないことや、名寄せされていないことにより、正しい検索結果が得られないことが大きな課題となっている。また、商品キーワードや内容等キーワードによる検索については、たくさんある中でどのキーワードが適切か分からないという意見と、キーワードが不足しているという意見が存在しており、慎重な見直しが必要であると考えられる。

また、PIO-NET 端末でインターネット検索を可能とすることについての要望が多いが、不正サイトへのアクセスが必要になることが業務上多いため、セキュリティリスク等も考慮した上で、対応を判断する必要がある。

集計に係る機能に関しては、調査した消費生活センター等においては不足しているという意見は少ないが、国民生活センターや消費者庁内で、大量のデータを母数として検索・集計業務を専門に行っている部署においては、検索項目や集計結果の表示に関する細かな要望が挙げられている。

イ 使い勝手が悪い

調査した全ての消費生活センター等から、検索時の動作速度が遅いという意見が挙がっており、最も重要な課題である。調査した消費生活センター等において、簡易な検索式を実行した場合でも結果を得るまでに相当時間を要することが確認されており、調査した時点では、システム上で同時実行されている、別の複雑な検索・集計処理に影響されて遅くなっている部分が多いと考えられる（現在は複雑な検索に制限を設けたため、ある程度解消されている）。

操作性については、検索を途中で中断できない、検索項目が多数あるため目的の項目を探しにくいなど、多数の具体的な意見・要望が挙げられている。多くの消費生活センター等で使われることに留意して、バランスの取れた使い勝手のよいシステムにする必要がある。

ウ 有効な使い方がわからない

PIO-NET2010 操作マニュアルは内容量が多いため、全てを理解するのは困難であり、必要に応じて参照している相談員や行政職員が多い。そのため、実際は存在している機能や有効な使い方を知らず、PIO-NET2010 を相談業務に有効に活用しきれていない相談員や行政職員が多いと考えられる。

また、相談カード作成セミナー等の国民生活センターが主催している研修については、相談員が受講しているセンターは多いが、行政職員については研修を受講していないケースも多く、PIO-NET2010 についての理解度にも差があるため、情報分析を行う際の PIO-NET2010 の有効な使い方を行政職員が把握していない場合も多いと考えられる。

(4) システム運用・管理負担に関する課題

ア 運用経費が増加している

PIO-NET 端末の配備対象の消費生活センター等及び配備端末数の増加に伴い、国民生活センターが負担している機器のリース費用や PIO-NET 専用回線などの運用経費が増加している。

イ 個人情報の管理方法が複雑化している

PIO-NET2010 では、原則として相談者名などの個人情報をデータセンターに保管する方式としているが、個人情報保護条例等により実施機関以外への個人情報の保管を禁止している地方公共団体については、各消費生活センター等内に設置された共有端末に保管する方法を提供している。このため、運用が複雑化している。また、データセンターに保管している個人情報は、個人情報項目のみを対象に

暗号化して保存しているが、現在の暗号化の方式は、暗号化しない場合と比較すると、保存時の暗号化処理のための負荷が高い仕組みとなっているため、改善の余地がある。

4 見直し方針（案）

前述の最適化の基本理念、現状及び課題を踏まえ、以下の観点から必要な見直し方針（案）を作成し、最適化計画を策定する。

4.1 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 日以内に設定し、10 日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ことを検討する。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、開示情報として利用しないなどの一定の制限を設けることが必要である。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

2012 年度受け付けの相談で、2013 年 3 月 13 日までに PIO-NET2010 に登録されたデータを基に集計した結果、10 日以内の登録を達成できている消費生活センター等は、1,063 箇所中、58 箇所（約 5.5%）と少数である。

(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、本登録前のもも含めて閲覧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役割の明確化と承認業務の任意化又は廃止

都道府県メインセンターにおける市町村データの管理に係る役割を明確化するとともに、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可否を選択可能とする。若しくは、都道府県メインセンターによる承認業務を、データの精度も考慮した上で一切廃止し、通知のみとすることを検討する。

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、直ちに PIO-NET に本登録され、他機関から閲覧可能とする。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

消費生活相談業務は自治事務であることから、都道府県メインセンターに対して明確に何らかの役割を持たせることについて合意形成を図ることは困難である。また、相談情報の品質担保のために、都道府県メインセンターによる承認時の確認を前提にしている市町村においては、受付センター内での確認に係る負担が高まる可能性がある。

一方、現在承認時に内容の確認や修正を行っているメインセンターもある中、承認業務を廃止とした場合、サブセンターのデータの精度が低下し、ひいては PIO-NET 全体のデータ精度も低下するおそれがある。

(4) 本登録後の相談情報の修正に係る承認業務の廃止

PIO-NET への本登録後に相談情報を修正した際、メインセンター及び国民生活センターによる承認業務を廃止し、通知のみとすることを検討する。

メインセンター及び国民生活センターによる承認業務を廃止することにより、修正内容の反映を迅速

化するとともに、承認に係る事務負担の軽減を図る。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

現在、国民生活センターの承認時に、修正内容の確認のほか、追記等軽微な修正を行っているため、廃止によりデータの精度が低下するおそれがある。また、受付センターのみの決裁で修正を可能とすると、メインセンター及び国民生活センターにおいて全国版・地域版データの修正の状況を管理することができなくなるため、年報等の時間を要する統計作業に際し、一定期間更新前のデータを別に保管する等の対応が必要となる。

4.2 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、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、入力項目の削減を検討する。また、多くの相談で聞き取るべき汎用性の高い入力項目とそれ以外の入力項目に区分し、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、現在から大幅な使い勝手の変更がないよう配慮することも検討する。

(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、記載ルールを緩和し、一般名詞の代替として普段利用されることが多い固有名詞など一部のものについて、記載可能とすることを検討する。記載ルールの緩和により、固有名詞に該当するか否かの確認や名称の言い換えの確認に係る負担の軽減を図る。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

固有名詞の記載について、一部のみ記載可能とする場合に、記載可・不可の判断基準を設けることが困難であることが想定される。また、固有名詞を記載可能とすると、情報開示の際、個別にマスキングする必要があるため、新たな負担が発生することが考えられる。

(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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

統廃合したキーワードが付与されている過去の相談情報の修正要否について検討し、修正が必要な場合、効率的にキーワードを修正できる機能についても次期PIO-NETで検討することとする。

(4) テキストマイニング技術を利用したキーワード付与に係る補助機能の提供

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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

システムで自動表示される候補が一定以上の精度が保たれないと、誤ったキーワードを選択してしまい、データの精度が低下するおそれがある。また、精度が悪い場合、チェックの負担が増加することが想定される。

一方、件名や相談概要が適切に入力されていない場合、適切なキーワードの自動表示が困難となる。また、キーワードの新設を行った際のアルゴリズム生成法、継続的なメンテナンス方法についても合わせて検討する必要がある。

一定程度経験を持った相談員の場合、キーワード付与にあまり時間を要していないため、自動表示までの処理時間が長いと、あまり使えない機能となってしまうおそれがある。

(5) キーワードの逆引き辞書の提供

任意の商品やサービス名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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

商品・役務は様々なものが登場するため、逆引き辞書の内容を追加・更新するための体制が別途必要となる。

(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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

高性能のハードウェア導入が必要となることが想定されるため、費用削減目標とのバランスが課題となる。

4.3 相談支援・分析ツールとしての有効活用

(1) 簡易検索機能の提供

相談員の利用を想定し、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。

(2) 利用者特性を考慮した検索環境の提供

国民生活センター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・分析環境を提供する。若しくは、複雑な検索要求が、他の利用者の検索に影響しない適切な負荷分散処理が可能なシステム方式とする。

(3) 事業者名等のデータ修正

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、定期的に登録データのメンテナンスを行う運用とする。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

誤りか否かを確認するため、場合によっては相談受付センターに問合せするなどの相当量の作業になることが想定される。なお、データ・クレンジングや名寄せのツールについては、外部委託先の判断で利用を決めることを前提とする。

クレンジングされたデータの PIO-NET への反映及び受付センターへの連絡方法についても検討する必要がある。

(4) 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したデータベースを整備することを検討する。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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

定期的に内容を追加・更新し、情報の正確性や鮮度を維持するための体制が別途必要となる。

(5) 相談処理の参考となるFAQの提供

頻繁に受け付け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について、相談員等が参考にできる FAQ 情報を提供することを検討する。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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

定期的に内容を追加・更新し、情報の正確性や鮮度を維持するための体制が別途必要となる。

一方、消費者行政フォーラムや相談処理マニュアル等の既存コンテンツを PIO-NET 上で検索しやすい環境にするなどの代替策についても検討する。

(6) 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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

PIO-NET2010 では、地域版データベースは、各都道府県が所管するものという位置づけになっているため、統合することにより、PIO-NET のデータの位置づけについて整理する必要がある。また、各消費生活センター等が問合せや要望データを公開用に精査するための時間についても考慮する必要がある。

(7) 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に加えて、調査・分析などで PIO-NET を利用する行政職員向けに、検索方法や集計方法をテーマにした研修を開催する。

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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

研修は地方での開催や研修施設の環境も考慮し、PIO-NET の専用回線に接続しなくても利用できる環境とすることも検討が必要である。

(8) PIO-NET端末によるインターネットの利用

PIO-NET 端末でインターネットの利用を可能とすることについて検討する。必要なセキュリティレベルを確保することを前提に、各消費生活センター等のインターネット接続環境、利用者の利便性などを考慮した上で、インターネットの利用についての判断を行う。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

インターネットの接続方式（消費生活センター側で切り分ける、データセンターに接続する等）及び費用負担について、検討が必要である。

4.4 システム運用・管理負担の軽減

(1) 専用回線のインターネットVPNへの切り替え

現在の専用回線（閉域網）を廃止し、インターネットVPNに切り替えることを検討する。必要なセキュリティレベルを確保することを前提に、切り替えに係るコストや運用経費、各消費生活センター等のインターネット接続環境などを考慮した上で、切り替えについての判断を行う。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

各消費生活センターで敷設しているインターネット回線を利用する場合、VPN 接続中はインターネットに接続できなくなる可能性も考えられ、その場合、国が別途インターネット回線を敷設することも検討する必要がある。

また、現在の回線費用は、競争入札により安く抑えられてきており、アクセス回線の費用負担の方針によっては、経費削減の効果が見込まれない可能性がある。

(2) 専用回線のLGWANへの切り替え

現在の専用回線（閉域網）を廃止し、LGWAN に切り替えることを検討する。また、LGWAN への切り替えに伴い、専用端末の利用を廃止し、地方公共団体の業務端末で PIO-NET を利用することについても検討する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

LGWAN への切り替えに際しては、自治体の所有する施設以外に LGWAN を敷設することは禁止されているため、民間の建物に入居している消費生活センター等は、別の接続方法が必要となる。また、LGWAN が敷設されていない消費生活センター等について、敷設のための初期費用の負担の扱いについて考慮する必要がある。

また、LGWAN 経由でのアクセスの場合、個々の IP アドレスを取得できないため、現在のアカウントと IP アドレスの紐付けにより制御しているアカウント管理の仕組みを見直す必要がある。

LGWAN 経由で自治体の業務端末を利用する場合は、OS やブラウザ、画面解像度・サイズなど様々な種類の端末に対応する必要が出てくるため、システムの簡略化に伴う操作性の低下、システム開発・保守の負担増が懸念される。

また、相談者等の個人情報と苦情相談の内容の性質から、PIO-NET で取り扱う情報の機密性が高く、セキュリティ対策が十分でない業務端末を利用している場合、当該端末から情報漏えい等が発生するリスクが高まるおそれがあるため、業務端末の利用に際しては慎重に検討する必要がある。

(3) PIO-NET端末配備基準の見直し

費用対効果を考慮し、相談件数が一定以下の地方公共団体については、PIO-NET 端末等の配備を行わず、LGWAN を通じて PIO-NET の閲覧機能のみを提供することについて検討する。PIO-NET 端末等の配備を行わない地方公共団体については、受け付けた相談情報については、別途ツールを用意して 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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

配備の見直しに際して、相談件数や窓口の開設日数等の現状を調査する必要がある。

(4) 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。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

回線の切り替えに際して、各消費生活センター等のネットワーク敷設の費用が発生するため、現在の契約を延長した場合と、敷設費用を負担した上で統合した場合の費用について、比較した上で判断する必要がある。

(5) 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）及び個人情報保護に関する相談情報データベースシステムについては、次期 PIO-NET に統合する。

また、関連システムとのシングルサインオン（ユーザが最初にログインをするだけで、許可されているすべてのシステムを利用できるようになる仕組み）の実現について、費用や構築スケジュールを配慮した上で検討する。

(6) 閲覧期間を超えた相談情報のデジタルアーカイブ化

PIO-NET の検索対象期間を超過した相談情報について、外部媒体等の管理コストを抑えた方法により、アーカイブ化し、長期保管する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

保管方法については、媒体等の容量単価、管理コスト、参照時のアクセス容易性などを考慮し、判断する必要がある。

4.5 適正レベルの安全性・信頼性の確保

(1) PIO-NET共有端末上における個人情報の保管廃止

現在、地方公共団体の個人情報保護条例などの理由により個人情報をデータセンターに保管できない地方公共団体については、各消費生活センター等内に設置された共有端末に保管することも可能となっているが、共有端末にて個人情報を取り扱うリスクや管理負担、複数の保管方式に対応するための開発・保守負担を考慮し、共有端末上での保管を一切廃止することを検討する。現在、個人情報を共有端末に保管している消費生活センター等は、データセンターに保管する運用に切り替えるか、一切の個人情報を PIO-NET 端末から入力しない運用に変更することを検討する。

<見直しに際しての懸念点、課題等>

自治体の個人情報保護条例によっては、実施機関以外での個人情報の保管を禁止している場合もあるため、そのような自治体では一切の個人情報を PIO-NET 端末から入力できなくなることが想定される。その場合、個人情報を記録したメモ等と PIO-NET 上に入力・保存した相談情報との紐付けが必要になるため、相談窓口における管理や手続きが煩雑になることが想定される。

(2) 暗号化方式の見直し

PIO-NET2010 では、データベース上の個人情報項目を列単位で暗号化しているが、表領域ごとの暗号化など、セキュリティレベルを確保した上で処理効率の優れた暗号化方式に変更する。

(3) 事業継続性を考慮したバックアップデータの遠隔地保管

データセンターが地震や火災等により被災した場合に備えて、事業継続計画に基づき復旧できるよう、バックアップデータの遠隔地保管や復旧方法について運用費用も配慮した上で検討する。

5 最適化計画の策定

本見直し方針（案）を踏まえ、「業務・システム最適化計画策定指針（ガイドライン）」に沿って、国民生活センターは、2013年（平成25年）8月末を目処に、PIO-NET2010の業務・システムの最適化計画を策定する。

以上