

(6) 関係行政機関等に対する改善要望

- ・ 消費生活相談情報の収集・分析結果等を基に、関係行政機関等に対して制度等に関する改善要望を積極的に行う。

(7) 研修の充実

①地方公共団体職員・消費生活相談員向け研修への重点化

- ・ 消費生活センター等の相談処理能力等を高めるため、消費生活相談員と地方公共団体の職員への研修に重点を置くとともに、地方公共団体のニーズに積極的に応じ、その充実を図る。
- ・ 研修の実施に当たっては、各地の地理的条件に配慮して、地方都市においても実施するとともに、インターネット等を活用した遠隔研修を推進する。
- ・ 研修コース毎に、受講者に対するアンケート調査を実施するとともに、受講者を派遣した地方公共団体へのアンケート調査を実施する。アンケート調査の結果は研修内容の充実に活用するとともに、受講者および地方公共団体から5段階評価で平均満足度4以上の評価を得る。
- ・ 中小企業等の消費者相談部門等に所属する職員を対象に、苦情処理に必要な一般的知識及び法令等の専門的知識、並びに最近の消費者問題等を習得するための研修を行う。

②国家公務員向け研修の実施

- ・ 消費者行政に関する国家公務員向けの研修の実施について検討を行う。

③消費生活専門相談員資格認定制度

- ・ 消費生活センター等において相談業務に携わる相談員の資質・能力の向上等を図るため消費生活専門相談員資格の審査及び認定を行う。
- ・ 各地の地理的条件に配慮した人材の供給を確保する観点から、全国15箇所以上で資格試験を実施する。
- ・ 資格取得者の資質・能力の維持・向上を図るため、消費生活センター等での実務に就いていない資格取得者が資格の更新を行う際に受講する講座を実施する。

④市場化テストの実施

- ・ 企業・消費者向けの教育・研修事業の官民競争入札の実施について、実施予定時期、契約期間等の計画について、官民競争入札監理委員会と連携しつつ策定する。

## (8) 商品テストの強化

### ①生活実態に即した商品テストの実施

- ・ 消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、消費者の生活実態に即して必要な商品テストを行う。具体的には、注意喚起のための商品テストを年間10件以上実施し情報提供するとともに、地方公共団体から依頼のあった相談解決のための商品テストについては、原則として全てに対応する。
- ・ 「消費者安全法の一部を改正する法律」（平成24年法律第77号）の施行を踏まえ、消費者事故等の原因究明や情報提供のため、消費者庁（消費者安全調査委員会を含む。）からの求めに応じ必要な協力を行う。
- ・ 商品テストの課題設定及び成果については、外部有識者による評価を実施し、その結果を業務に反映させる。

### ②商品テストの効率的な実施

- ・ 独立行政法人、研究機関、大学等の関係機関との連携を強化し、それぞれの機関が保有する専門的な知見や技術・技能等を活用する。
- ・ 定型的な規格・基準に基づくテストや専門性の高いテストなどは、外部の試験研究機関等へ委託する。
- ・ 消費生活センター等では対応が困難なテストを積極的に実施する。

### ③商品テスト実施機関の情報収集・提供

- ・ テスト実施機関が実施可能な対象商品や試験内容、保有する施設・機器などの情報及び消費生活センター等の商品テスト実施状況等の情報を収集し、ホームページ等を通じて提供する。
- ・ 地方公共団体等に対しては、新たにデータベースを構築するなど情報提供に係る手段を検討する。

## (9) 震災からの復興に向けた取組

東日本大震災からの復興を支援するため、以下の取組を実施する。

### ①震災関連情報の収集・提供

- ・ 食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

### ②消費生活相談員研修等での食品と放射能等に関連する講義の実施

- ・ 消費生活相談員や行政職員等に対する研修において、食品と放射能等に関連する講義を積極的に実施する。

③放射線物質検査に関する地方公共団体への支援等

- ・ 放射性物質に関する検査について、引き続き地方公共団体における実施体制を支援するとともに、地方公共団体からの依頼に基づく検査を積極的に実施する。

④ その他、消費者庁と連携の上、必要な施策を適切に実施する。

(10) 消費者教育の推進

消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）が施行されたことを踏まえ、消費者教育に関する以下の取組を実施する。

①民生委員等への研修を行う講師養成のための研修、情報提供等

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、民生委員・福祉関係者等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を習得するための講座を実施するとともに、民生委員等に対して、高齢者向けメルマガ「見守り新鮮情報」等の情報を提供する。

② P I O - N E T 情報等の消費者教育への活用

- ・ 高齢者や高齢者を支援する者等に対して、消費生活相談実例に基づき、メールマガジンの提供や講座等を実施する。

③消費生活相談員等向けの専門知識習得のための研修

- ・ 消費生活相談員・消費者行政職員向けに、消費者教育の講師となるのに必要な知識や技法を習得するための研修を実施する。

④ 消費者教育に関する先進的取組に関する情報の収集・提供

- ・ 消費者団体等が実施している消費者教育に関する先進的な取組に関する情報等について、消費者の特性に配慮しつつ収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて提供する。

(11) 地方公共団体に対する支援

上記の取組のほか、以下の取組等を通じて、都道府県及び市町村における消費者行政への支援を強化する。

①巡回訪問

- ・ 相談体制の強化のため、市町村の消費生活相談窓口における経験の浅い相談員に対する指導経験豊富な相談員の「巡回訪問」について、都道府県が実施できるよう、都道府県と連携を図り、「巡回訪問事業」の質の向上及び円滑な運営に対する支援を行う。

② P I O - N E T の追加配備

- ・ 地方公共団体からの要望を踏まえ、P I O - N E T の追加配備を適切に実施する。なお、配備の実施にあたっては、消費者庁とも協議の上、利用頻

度等に応じた適切な配備方法について検討する。

(12) 中核機関としての役割強化

- ・ センターの業務及び組織の整備、関係機関等との役割分担・連携等の具体的な方策に関する検討結果を踏まえ、適切に対応する。

3. 予算（人件費の見積もりを含む。）、収支計画及び資金計画

- ・ 別紙1から別紙3までのとおり。
- ・ 毎年の運営費交付金額の算定については、運営費交付金債務残高の発生状況にも留意した上で、厳格に行うものとする。

4. 短期借入金の限度額

- ・ 短期借入金の限度額は、7億円とし、運営費交付金の資金の出入りに時間差が生じた場合、不測の事態が生じた場合等に充てるために用いるものとする。

5. 不要財産又は不要財産となることが見込まれる財産がある場合の当該財産の処分に関する計画

- ・ 東京事務所について、同事務所で実施する業務を精査しつつ、移転に向けた取組を進め、遅くとも東京事務所が合築されている建物に所在するセンター以外の者の移転時期と同年度内に移転し、国庫納付する。

6. 重要な財産の処分等に関する計画

- ・ 重要な財産の処分等に関する計画の見込みはない。

7. 剰余金の使途

(1) 商品テスト業務に係る検査・分析機器等を充実させるための更新・整備

(2) 情報の収集及び提供に係る高度情報化を図るための機器等の整備

(3) 施設・設備の質的向上及び老朽化対応のための改修・整備

8. その他業務運営に関する事項

(1) 施設・設備に関する計画

- ・ 施設・設備に関する計画の見込みはない。

(2) 人事に関する計画

- ・ 地方公共団体との人事交流や消費者団体での実務体験について、地方公共団体や消費者団体における実態について調査の上検討を行い、可能なものから実施する。

- (3) 中期目標期間を超える債務負担
  - ・ 当期中期目標期間中のセンター業務を効率的に実施するために、コンピュータの賃貸借について、次期中期目標期間にわたって契約を行うことがある。
  
- (4) 積立金の処分に関する事項
  - ・ 前期中期目標期間の最終年度における積立金残高のうち、当期中期目標期間における積立金として整理する金額を厳格に算出し、内閣総理大臣の承認を受けるものとする。当該金額を控除した残余の額については、国庫納付する。
  
- (5) 情報セキュリティ対策
  - ・ 政府の方針を踏まえ、情報セキュリティ対策の向上を図る。
  
- (6) 事業の審査及び評価
  - ・ 各事業の審査及び評価について、外部評価の仕組みについて検討し、必要性の高い事業から導入する。
  
- (7) 国際協力
  - ・ 海外からの研修生の受け入れや海外への講師派遣等の要請に対しては、要請先のニーズを勘案しつつ積極的に対応する。
  
- (8) 内部統制の充実・強化
  - ・ 内部監査を適切に実施し、内部統制を強化するとともに、監事監査における指摘事項に対し、必要な具体的な対応策を策定し、その対応状況をモニタリングする。
  
- (9) 情報公開
  - ・ 情報公開請求に対して適切に対応する。

## 平成25年度予算

(単位：百万円)

区 別	金 額
収入	
運営費交付金	4, 187
事業収入等	111
計	4, 297
支出	
業務経費	2, 997
一般管理費	196
人件費	1, 105
計	4, 297

(注1) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

(注2) 運営費交付金収入及び業務経費には、平成25年度補正予算(第1号)により措置された「好循環実現のための経済対策」の全国消費生活情報ネットワーク・システムの刷新及び関連システムの改修等経費(1,499百万円)が含まれている。

## 【人件費の見積り】

905百万円を支出する。

ただし、上記の金額は、役員報酬(非常勤役員給与を除く。)並びに職員基本給、職員諸手当及び超過勤務手当に相当する範囲の費用である。

## 平成25年度収支計画

(単位：百万円)

区 別	金 額
費用の部	4,509
經常費用	4,509
業務経費	2,838
一般管理費	194
人件費	1,105
減価償却費	368
財務費用	4
収益の部	4,511
經常収益	4,511
運営費交付金収益	4,185
事業収入等	111
資産見返運営費交付金戻入	216
經常利益	2
目的積立金取崩額	—
当期総利益	2

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。

## 平成25年度資金計画

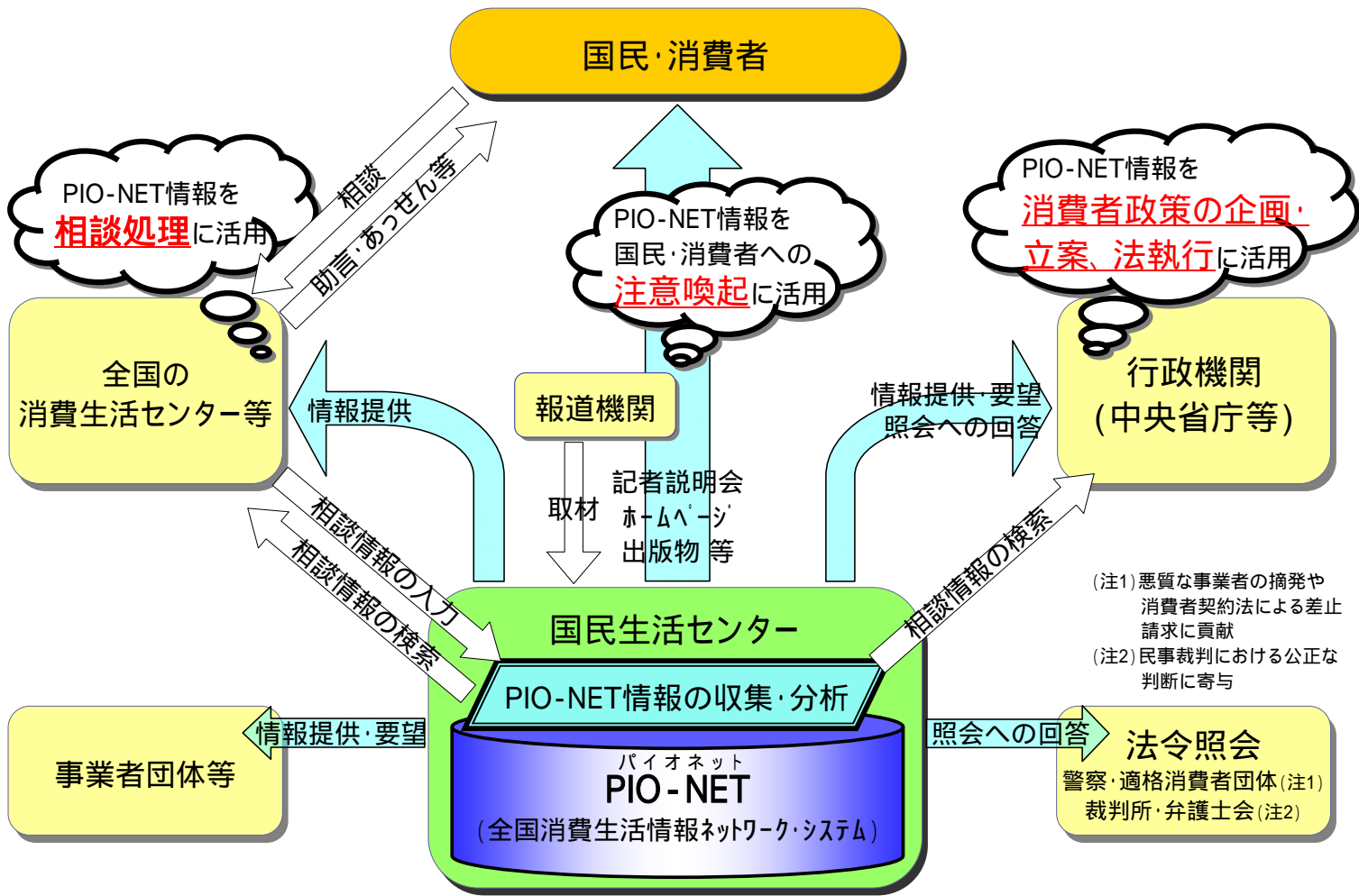
(単位：百万円)

区 別	金 額
資金支出	9,440
業務活動による支出	5,608
投資活動による支出	2,667
財務活動による支出	419
翌年度への繰越金	746
資金収入	9,440
業務活動による収入	4,298
運営費交付金による収入	4,187
事業収入等	112
投資活動による収入	2,675
財務活動による収入	—
前年度からの繰越金	2,466

(注) 各欄積算と合計額の数字は、四捨五入の関係で一致しないことがある。



## 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・システム最適化計画

2014年（平成26年）1月  
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。

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。

全国の消費生活センター等に配備されたPIO-NET 端末は、地方消費者行政の「集中育成・強化期間」（平成21年度からの3年間）に、それまでの526台から3,669台と約7倍に急増した。

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とともに、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、汎用端末での利用が可能になっている。

PIO-NET2010は消費者行政における情報機能の中核のシステムとして、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生活に関するトラブル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、消費生活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PI0-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、PI0-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PI0-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

PI0-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相談の受け付けからPI0-NETに登録されるまでの日数を短縮することで、複雑化・多様化・広域化する消費者被害への対処の迅速化を図る。
- ②相談現場において相談員によるPI0-NET端末に係る負担を軽減するとともに、「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」へ転換させて、消費生活相談サービス品質向上を図る。
- ③今後も相談窓口の増加が見込まれる中、PI0-NETシステムの管理・運用を効率化し、システム機能を向上させつつ、これに係る運用経費の増加を抑制する。

## 第2 最適化の実施内容

PI0-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2千2百万円（約3.9%、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可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PI0-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しながら、使い勝手の改善を図る。

## (2) 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。

## (3) 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。

## (4) 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。

## (5) 処理性能の改善

PI0-NET への処理負荷が集中する時間帯においても、PI0-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

PI0-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名キーワードについて、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PI0-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) PI0-NETに関する研修の充実  
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、PI0-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) PI0-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、PI0-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PI0-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PI0-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（PI0-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、現在の利用状況を鑑み、必要な機能に絞り込んだ上で次期PI0-NETに統合する。

- (4) 閲覧期間を超えた相談情報のデジタルアーカイブ化

PI0-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。

## 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の推進

現在、地方公共団体の個人情報保護条例等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を考慮し、共有端末上での保管からデータセンターに保管する運用への切り替えを推進する。

### (2) 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。

## 6 その他

### (1) 「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」(マイナンバー法)に伴い整備される法人番号の利用

平成 25 年 5 月に可決された番号関連法案により、法人番号及び法人番号に伴う基本 3 情報(商号又は名称、本店又は主たる事務所の所在地、会社法人等番号)が、将来的に PIO-NET で活用することが可能と考えられる。法人番号及び法人番号に伴う基本 3 情報を活用することで、相談情報の入力時に正しく事業者名を登録するための支援環境の整備が可能となることが期待されるため、今後の動向を注視し、次期刷新時での実現を見据えて対応方針を検討していく。

### (2) 電子メール等での受付対応

消費生活センター等では、電話又は来訪での相談受付を原則としているところが多いが、働いている人などにとっては、電子メールの方が相談しやすいということも想定される。このため、電子メール等での受付をシステム的に対応できるようにすることを将来的に検討する。

現在は一部の消費生活センター等において電子メールでの受付を可能としているが、多くのセンターで、電子メールによる相談受付後に電話で折り返し回答しており、電子メールで回答を返信しているセンターにおいても、回答送信前にセンター内で決裁が必要になるなど、電話や来訪と比較して相談 1 件当たりの事務負担が軽減されないという課題がある。そのため、電子メール等での受付を PIO-NET 上で対応できるようにするには、消費生活センター等の相談処理の効率化も含めて検討していく必要がある。

### (3) 計画的な工程管理の実施

業務改善及びシステムの見直し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こ



とする。

(4) 地方公共団体等の協力による業務改善の実施

PIO-NET 刷新を着実に実施し、本最適化による効果を最大限に得るために、消費者庁及び国民生活センターは、地方公共団体等の理解と協力を得られるよう十分な調整を行いながら、業務改善及びシステムの見直しを実施する。

第3 最適化工程表

