

総 括 調 査 票

| | | | | | | | |
|-------|-------------------------------------|----|------|-------------|---|----------|---------|
| 調査事案名 | (3) 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 業務 | | | 調査対象 予算額 | 令和2年度：3,120百万円の内数 (参考 令和3年度：3,026百万円の内数) | | |
| 府省名 | 内閣府 | 会計 | 一般会計 | 項 | 独立行政法人国民生活センター運営費 | 調査主体 | 共同 |
| 組織 | 消費者庁 | | | 目 | 独立行政法人国民生活センター運営費交付金 | 取りまとめ財務局 | (九州財務局) |

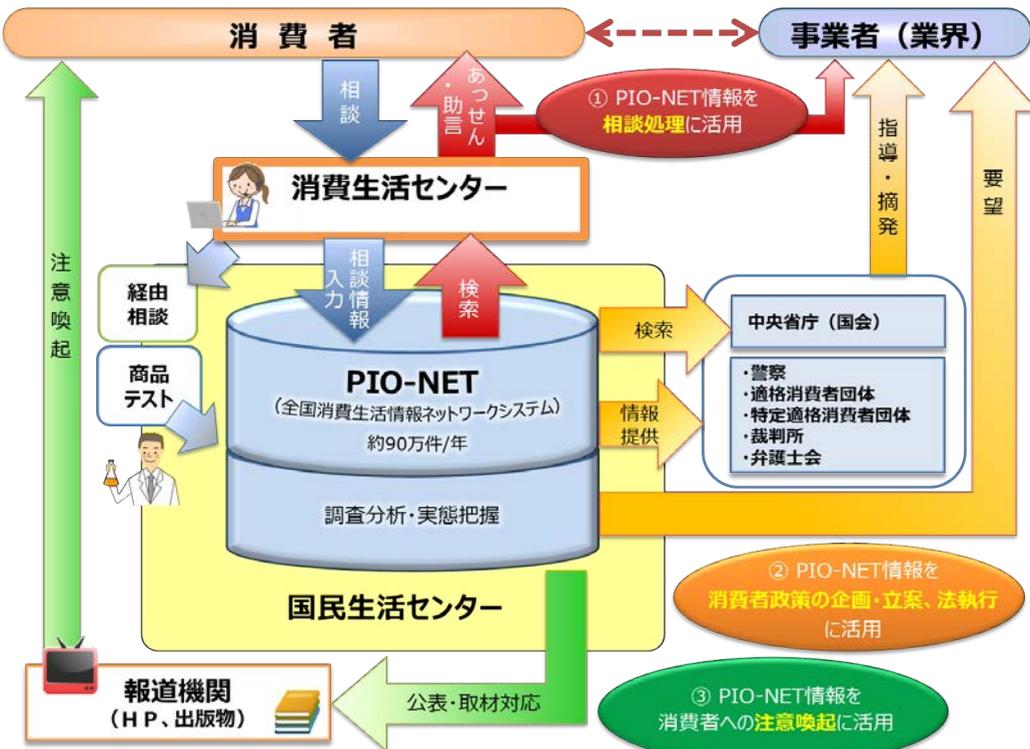
①調査事案の概要

【事案の概要】

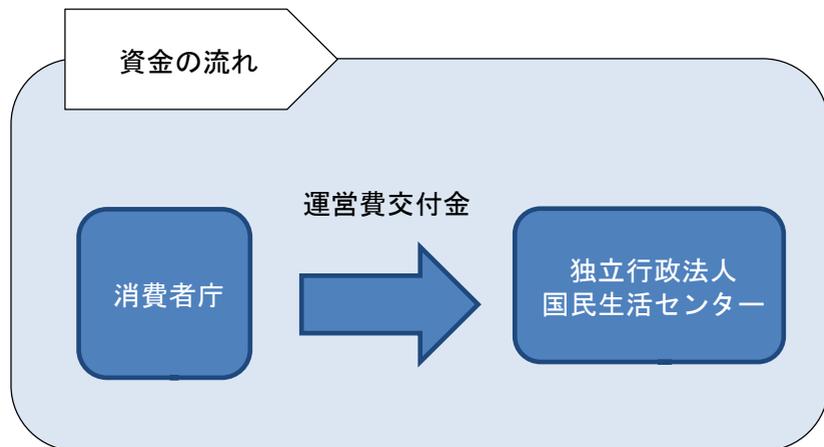
全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) は、独立行政法人国民生活センター（以下、「国民生活センター」という。）、中央省庁等、都道府県及び市区町村（以下、「自治体」という。）の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者から寄せられる消費生活に関する苦情等の相談（以下、「消費生活相談」という。）情報の蓄積、共有及び情報提供を行うシステムであり、その管理及び運用は、国民生活センターが実施している。（昭和59年運用開始）

消費生活センターは、消費者からの消費生活全般の問題、苦情及び問い合わせ等を受け付け、公正に対処し問題の解決を支援するため、「消費者安全法」においてその設置が定められており、令和2年4月1日時点で47都道府県のほか1,115市区町村にて設置されている。（※1）出所：令和2年度地方消費者行政の現況調査（消費者庁）

消費生活センターには必ず消費生活相談員（以下、「相談員」という。）を置くよう定められており、相談員は、内閣総理大臣若しくは内閣総理大臣の登録を受けた法人が行う「消費生活相談員資格試験」に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事若しくは市区町村長が認めた者のうちから任用される。消費生活センターにおいて消費生活相談の対応を行う相談員は、消費生活相談の内容をPIO-NETに入力し、情報を蓄積及び共有することで、全国の消費者行政の質の向上に資している。



資金の流れ



総 括 調 査 票

調査事案名 (3) 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 業務

②調査の視点

1. PIO-NETを利用した業務について

(1) 相談員の勤務時間のうち、PIO-NETへの情報入力に要する時間はどの程度か。また、PIO-NETを利用する業務に改善の余地がないか。

③調査結果及びその分析

1. PIO-NETを利用した業務について

(1) 相談員の勤務時間に占める業務内容について
消費生活センターにて消費生活相談に対応している相談員の一日の勤務時間のうち、「PIO-NETへの情報入力」に要する時間が約3割を占め、主業務である「相談対応」に要する時間と合わせて6割を超える時間を費やしている。【表1】

また、相談内容をPIO-NETに入力するにあたり、手書き、Word及びExcel等による別帳票を作成し入力をしている相談員は約9割存在し、相談を受けながら直接入力している相談員は約1割に留まっている。【表2】

なお、相談を受けながらPIO-NETに直接入力していない理由として、「イヤホンマイク等の環境が整っていないため」や「聞き取りに集中するため」等の回答がある一方で、「PIO-NETの入力項目が多く、入力情報の整理に時間を要するため」との回答が約6割を占めている。【表3】

④今後の改善点・検討の方向性

1. PIO-NETを利用した業務について

(1) 相談員の勤務時間に占める業務内容について
消費者行政を更に充実させるためには、PIO-NETへの情報入力に要する時間を削減し、消費生活相談や消費者教育等に充てることが重要である。

PIO-NETの入力項目が約100項目にわたること及び相談概要を入力する欄には500文字の字数制限があり、字数内に収めるため入力内容の事前整理が必要であること等の現在の入力仕様が、約3割の業務時間を割く要因の一部であると考えられる。

このため、消費者庁は、相談員の意見を聴取し、入力項目や入力規則等、現在の入力仕様を見直し、PIO-NETへの情報入力に要する時間の削減に努めるとともに、相談を受けながら直接システム入力することは業務の効率化につながることから、引き続き、相談員への研修等を通じて、相談員のスキルアップを図るなどし、消費者行政の質の向上を図るべきである。

【表1】一日の勤務時間に占める業務内容 (単位: 分)

| | 平均値 | 割合 |
|--------------------|-----|--------|
| 相談対応 | 131 | 32.5% |
| PIO-NET入力のための下書き作成 | 19 | 4.7% |
| PIO-NETデータ入力 | 87 | 21.6% |
| PIO-NETデータ入力内容の確認 | 26 | 6.5% |
| PIO-NETとは別の管理帳票作成 | 21 | 5.2% |
| PIO-NET登録に係る決裁事務 | 11 | 2.7% |
| 情報収集 | 51 | 12.7% |
| 自己研鑽 | 31 | 7.7% |
| その他 | 26 | 6.4% |
| 1日の勤務時間 | 403 | 100.0% |

【表2】PIO-NETへの入力方法

| | 回答数 | 割合 |
|-------------------------------------|-----|--------|
| ① 相談を受けながら直接システム入力 | 25 | 8.4% |
| ② 相談を受けながら手書きで帳票を作成した後、システム入力 | 27 | 9.1% |
| ③ 相談を受けた後、Word、Excel等で帳票を作成し、システム入力 | 19 | 6.4% |
| ④ 相談を受けた後、手書きで帳票を作成し、システム入力 | 204 | 68.7% |
| ⑤ ③と④を併用 | 16 | 5.4% |
| ⑥ その他 | 6 | 2.0% |
| 計 | 297 | 100.0% |

【表3】直接入力しない理由

| | 回答数 | 割合 |
|------------------------------------|-----|--------|
| ① PIO-NETの入力項目が多く、入力情報の整理に時間を要するため | 227 | 57.5% |
| ② イヤホンマイク等、直接入力するための環境が整備されていないため | 80 | 20.3% |
| ③ ブラインドタッチ等、パソコンの操作に慣れていないため | 38 | 9.6% |
| ④ 相談内容を整理し、入力内容の正確性を確保するため | 19 | 4.8% |
| ⑤ 相談内容の聞き取りや相談者と向き合うことに集中するため | 15 | 3.8% |
| ⑥ その他 | 16 | 4.0% |
| 計 | 395 | 100.0% |

(注) 表3は、自治体により複数回答がある。

総 括 調 査 票

調査事案名 (3) 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 業務

②調査の視点

1. PIO-NETを利用した業務について

(2) 相談員の業務量について自治体間に差がないか。また、人員配置を含め、消費生活センターの運営の効率化が図れないか。

③調査結果及びその分析

1. PIO-NETを利用した業務について

(2) 消費生活センターの運営について
 全国の相談員の数は、近年減少傾向にあり、担い手不足が課題となっている。
 【図1】 (※2) 出所：令和3年度版消費者白書（消費者庁）

各市区町村における「相談員1人あたりの年間相談対応件数」を基に、都道府県内ごとに、その「最大値及び最小値の差」を算出したところ、最も差が大きい都道府県で1,515件/人、全都道府県の平均で611件/人の差があり、同一都道府県内の市区町村間において、「相談員1人あたりの年間相談対応件数」に相当な隔たりがあることがわかった。【図2】

(※3) 出所：消費者庁調べより、財務省が試算
 (※4) 「相談員1人あたりの年間相談対応件数」は、市区町村ごとに「年間相談対応件数(相談員以外が対応した件数も含む)」を「相談員数」で除して、機械的に算出。

④今後の改善点・検討の方向性

1. PIO-NETを利用した業務について

(2) 消費生活センターの運営について
 相談員の担い手不足が課題となっている現状を鑑みると、引き続き、相談員の確保に努めるとともに、現在の人員を最大限効率的に活用することも重要である。

各自治体間では、「相談員1人あたりの年間相談対応件数」に相当な隔たりがあるため、消費者庁は、地域の実情を踏まえ、複数の自治体が連携し、人員配置を含め、より効率的な消費生活センターの運営が可能となる広域連携体制をより一層促進すべきである。

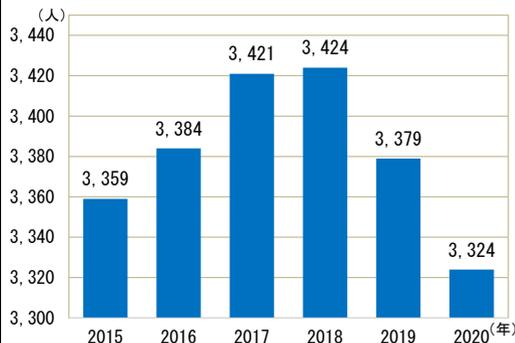
これにより、消費生活相談の質の向上のみならず、消費者被害を未然に防ぐ予防行政にも人的リソースを充てることができ、ひいては、更なる消費者の安全安心の確保につながるのではない。

都道府県に対し、消費生活相談を各自治体が単独で行うのではなく、自治体間で連携して行うことについての認識を調査したところ、「効率的で有益である」と回答した都道府県が約6割を占めた。【表4】

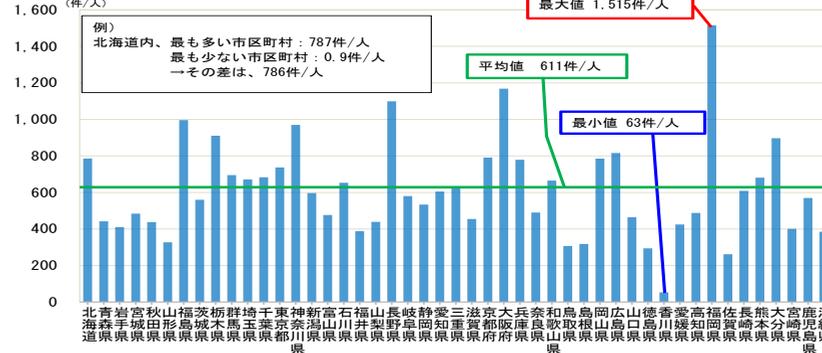
一方で、広域連携を実施している自治体は、消費生活センターを設置している1,162自治体のうち、369自治体(約3割)に留まっている状況である。(※5) 出所：令和2年度地方消費者行政の現況調査（消費者庁）

消費生活相談が担う役割の重要性に加え、消費者被害を未然に防ぐ予防行政も重要であり、「消費者教育」や消費生活上、特に配慮を要する者を自治体及び地域の関係者が連携して見守る体制を構築し、異変への「気づき」を早期に行政につなげる「見守り活動」について、消費者庁は取組拡大に努めているところである。しかし、本調査では、3割を超える市区町村において、「取組は十分ではなく、対応できる余力がない」状況であることがわかった。【表5】

【図1】相談員数の推移



【図2】相談員1人あたりの年間相談件数の差分



【表4】広域連携について都道府県の回答

| | 全体 | |
|---------------------|-----|--------|
| | 回答数 | 割合 |
| ① 効率的で有益である | 26 | 57.8% |
| ② 各自治体が行うべきであり弊害がある | 7 | 15.6% |
| ③ その他 | 12 | 26.6% |
| 計 | 45 | 100.0% |

【表5】消費者教育や見守り活動について市区町村の回答

| | 回答数 | |
|--------------------|-----|--------|
| | 回答数 | 割合 |
| ①十分できている | 34 | 13.5% |
| ②現在は十分ではないが、今後充実予定 | 123 | 48.8% |
| ③十分ではなく、対応できる余力がない | 85 | 33.7% |
| ④その他 | 10 | 4.0% |
| 計 | 252 | 100.0% |

総 括 調 査 票

調査事案名 (3) 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 業務

②調査の視点

2. PIO-NETの運用について

現在のPIO-NETについて、システム構成の見直し等により、運用経費削減の余地がないか。

【調査対象年度】
令和2年度

【調査対象先数】

消費生活センターのうち、
都道府県、政令指定都市のセンター
：67先
中規模センター（貸与パソコン7台以上）
：27先
小規模センター（貸与パソコン6台以下）より無作為抽出：206先

300先
うち回答のあったセンター297先
（回答回収率：99.0%）
うち都道府県のセンター：45先
うち市区町村のセンター：252先

③調査結果及びその分析

2. PIO-NETの運用について

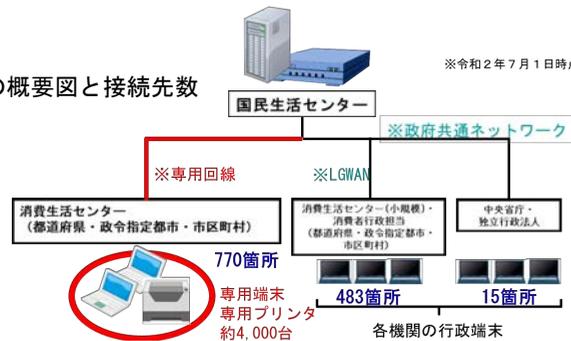
PIO-NETの運用は、管理運用主体である国民生活センターが、サーバー等を自ら賃貸借のうえ設置し運用するオンプレミス方式を採用している。

中央省庁等は、政府共通ネットワークにより接続し、また、相談件数の少ない小規模の消費生活センター及び各自治体の消費者行政担当は、総合行政ネットワーク（LGWAN）から政府共通ネットワークを経由し接続し、各機関にて備えるパソコン及びプリンターにより、PIO-NETを利用している。

一方、各自治体の消費生活センター（小規模を除く）は、扱う情報量が膨大であり、かつ、セキュリティ対策も必要であるため、PIO-NET接続専用回線（IP-VPN）により接続のうえ、専用のパソコン及びプリンターによりPIO-NETを利用している。【図3】

PIO-NETの運用にあたっては、専用回線の敷設及び利用料、専用のパソコン及びプリンターの貸与（約4,000台）にかかる費用は、全て国民生活センターが負担しており、令和2年度のPIO-NET運用経費443百万円のうち、203百万円（46%）を占めている。【図4】

【図3】PIO-NET接続の概要図と接続先数



【図4】令和2年度PIO-NET運用経費



④今後の改善点・検討の方向性

2. PIO-NETの運用について

PIO-NETの運用に当たっては、個人情報保護等の観点から一定水準のセキュリティを具備する必要があるが、情報技術の進展により様々なサービスが存在する中、高価である専用回線、専用パソコン等を利用するシステム構成は必ずしも効率的であるとは言えない。

消費者庁は、高度なセキュリティ要件を具備しつつも、クラウドサービスの利用や各機関にて備える端末からPIO-NETへの接続を可能とするなど、システム構成等を見直し、固定的経費である運用経費の削減を図り、消費者行政の充実及び強化のための施策に資源を充てるべきである。

なお、見直しに当たっては、デジタル・ガバメントの実現に向けた政府情報システムの整備等の取組を踏まえるとともに、各自治体の実情を考慮し、消費者行政の妨げにならないよう各自治体と十分な調整を実施すべきである。