

# 反映状況票

(単位:百万円)

府省名	調査事業名	調査主体	取りまとめ財務局	3年度予算額	4年度予算案	増▲減額	反映額
内閣府	(3) 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) 業務	共同	(九州財務局)	3,026の内数	3,026の内数	-	-
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、管理及び運用の主体である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ネットワークで結び、消費生活相談員 (以下「相談員」という。) が入力する消費生活相談情報の蓄積、共有及び情報提供を行うシステムである。						

## 調査結果の概要及び今後の改善点・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べき。

(2) 消費生活センターの運営について  
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。

### 2. PIO-NETの運用について

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。

## 反映の内容等

消費者庁及び国民生活センターは、消費生活相談のデジタル化に向け、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者からなる「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」を設置し、消費生活相談のデジタル化に向けた検討を行っており、令和3年9月には「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。同とりまとめにおいては、下記のとおり予算執行調査において指摘した事項についても示されており、今後、この方針に沿って具体的に対応していくこととしている。

### 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  
相談業務の実態を踏まえ、FAQの充実など、消費者による自己解決促進のための環境整備・支援に着手するとともに、相談員の負担軽減について検討する。

(2) 消費生活センターの運営について  
地域の実情を踏まえ、より効率的なセンター運営が可能となるよう支援システムの導入やデジタルを活用した効果的な地域間連携の在り方等について検討する。

### 2. PIO-NETの運用について

試行版の構築・実証・継続的な検証等も踏まえて、PIO-NET専用回線、専用端末、独自開発等を見直し、クラウドサービスなど、今の時代に即したシステムの活用、標準的な業務モデルを検討する。