

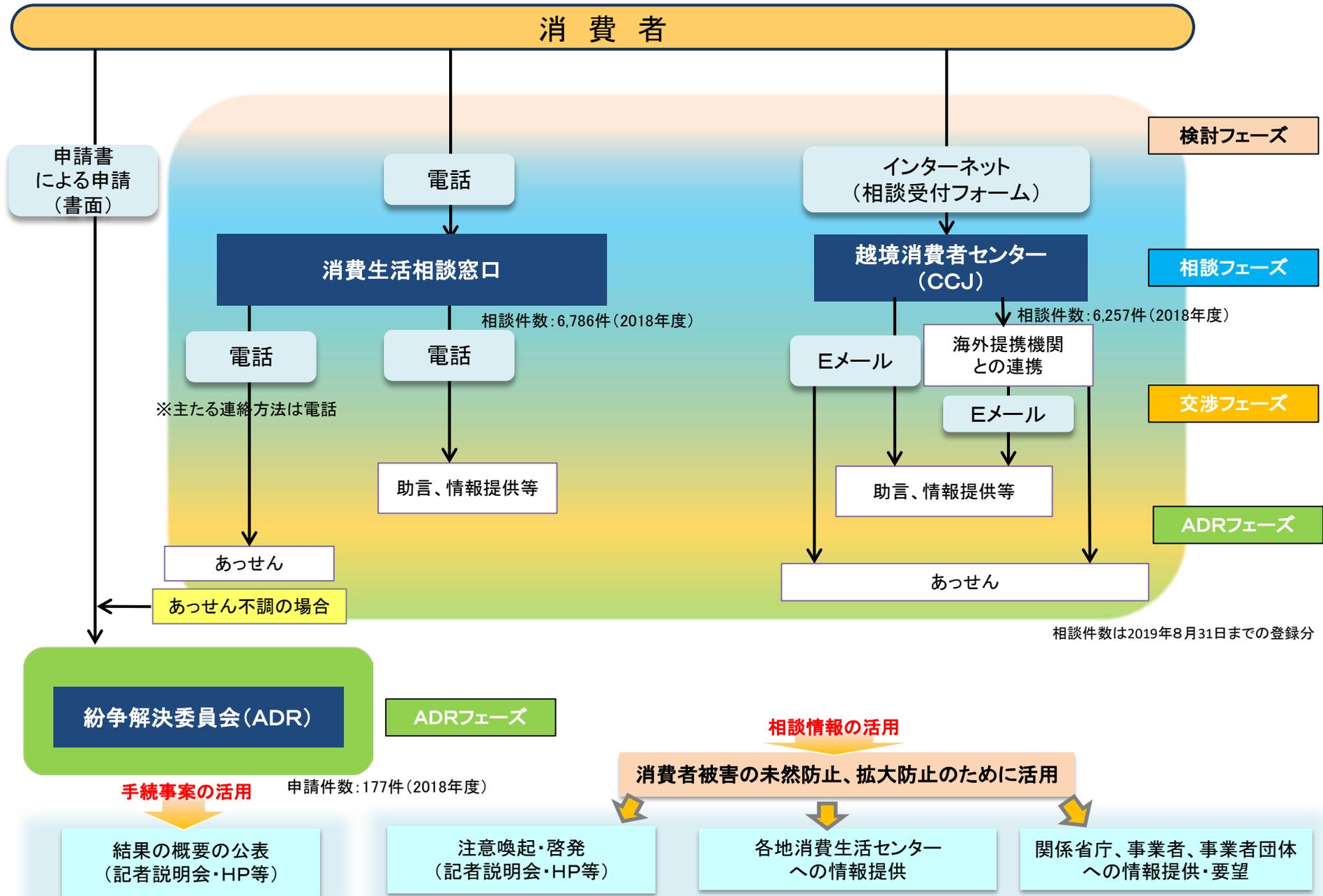
# 国民生活センターの業務とODR

令和元年10月23日  
独立行政法人国民生活センター  
理事長 松本 恒雄

# 1. 国民生活センターの組織概要

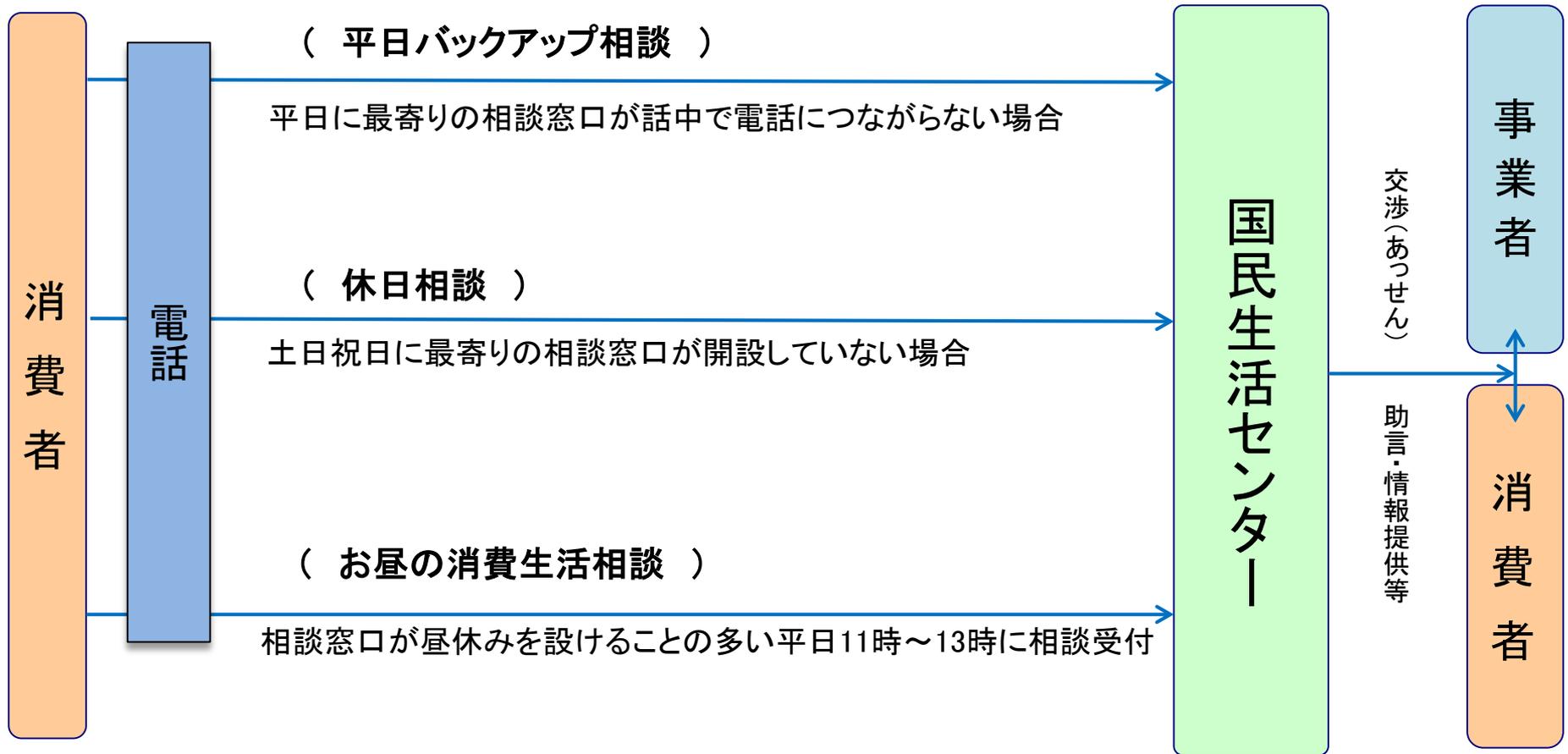
<b>(1) 目的</b>	<p><b>【消費者基本法 第25条】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 国民の消費生活に関する情報の収集及び提供</li><li>・ 事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談</li><li>・ 事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決</li><li>・ 消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等</li><li>・ 役務についての調査研究等</li><li>・ 消費者に対する啓発及び教育等</li></ul> <p>における中核的な機関として積極的な役割を果たす</p> <p><b>【独立行政法人国民生活センター法 第3条】</b></p> <p>国民生活の安定及び向上に寄与するため、総合的見地から国民生活に関する情報の提供及び調査研究を行うとともに、重要消費者紛争について法による解決のための手続を実施し、及びその利用を容易にすること</p>
<b>(2) 沿革</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 昭和45年(1970年)10月：特殊法人国民生活センター発足</li><li>・ 平成15年(2003年)10月：独立行政法人国民生活センターへ組織変更</li></ul>
<b>(3) 所在地</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 相模原事務所：神奈川県相模原市中央区弥栄3-1-1</li><li>・ 東京事務所：東京都港区高輪3-13-22</li></ul>
<b>(4) 役職員</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 役員：6名(理事長 松本恒雄、理事3名、監事(非常勤)2名／うち女性3名)</li><li>・ 職員：139名(2019年4月1日現在)</li></ul>
<b>(5) 予算</b> (運営費交付金)	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 2018年度当初予算：3,290百万円</li><li>・ 2019年度当初予算：3,045百万円</li></ul>

## 2. 国民生活センターにおける消費生活相談及び紛争解決手続の概要





# 4. ① 国民生活センターにおける消費生活相談



- ◆ 消費者から直接聞き取りができるセンサー機能としても重要な役割を担う。
- ◆ 個別救済だけでなく、この相談処理で得た事業者情報や相談処理手法を全国の消費生活センターに提供し、支援している。

<相談情報のデータベース>

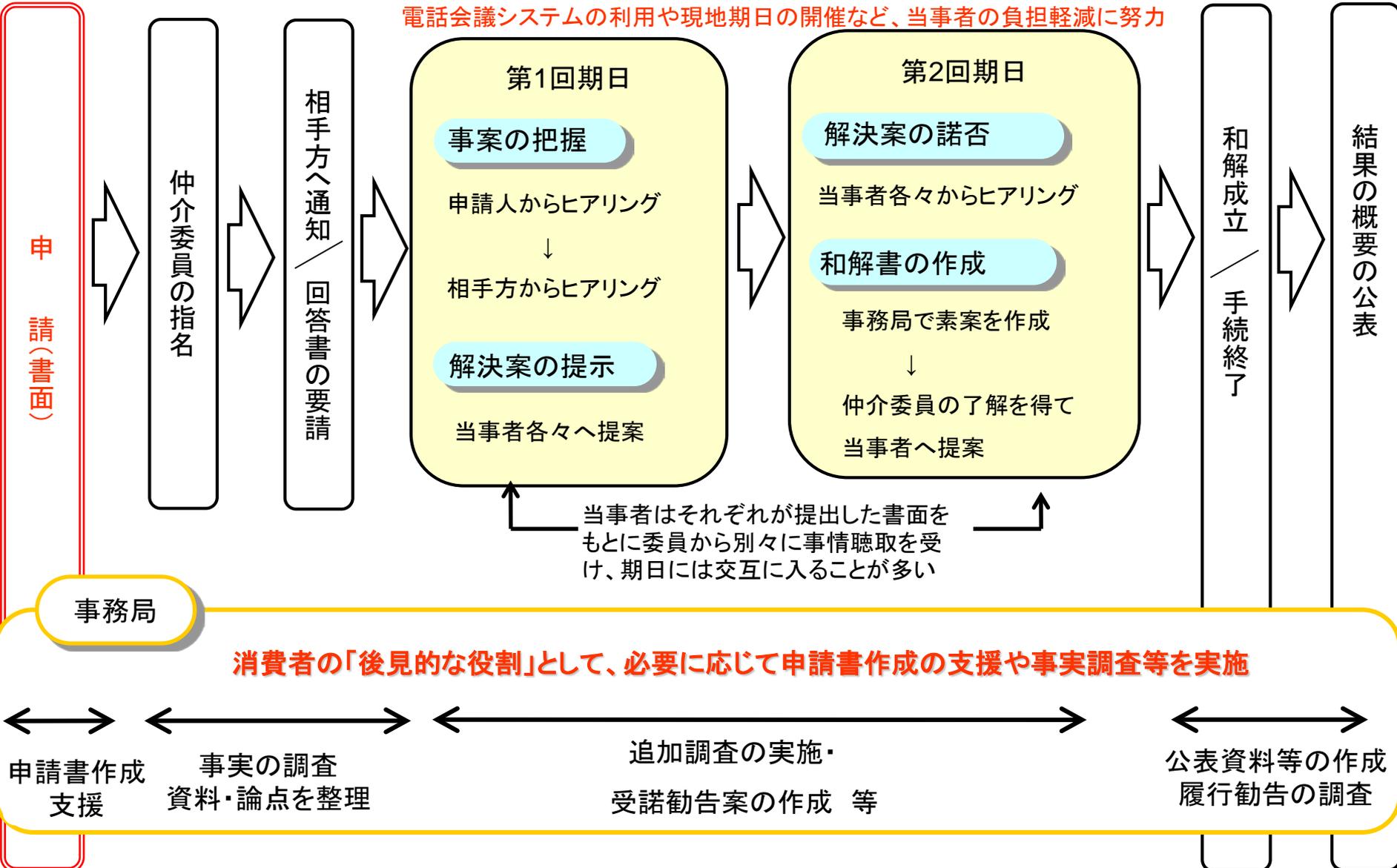
PIO-NET

(全国消費生活情報ネットワークシステム)

# 4. ② 国民生活センター紛争解決委員会

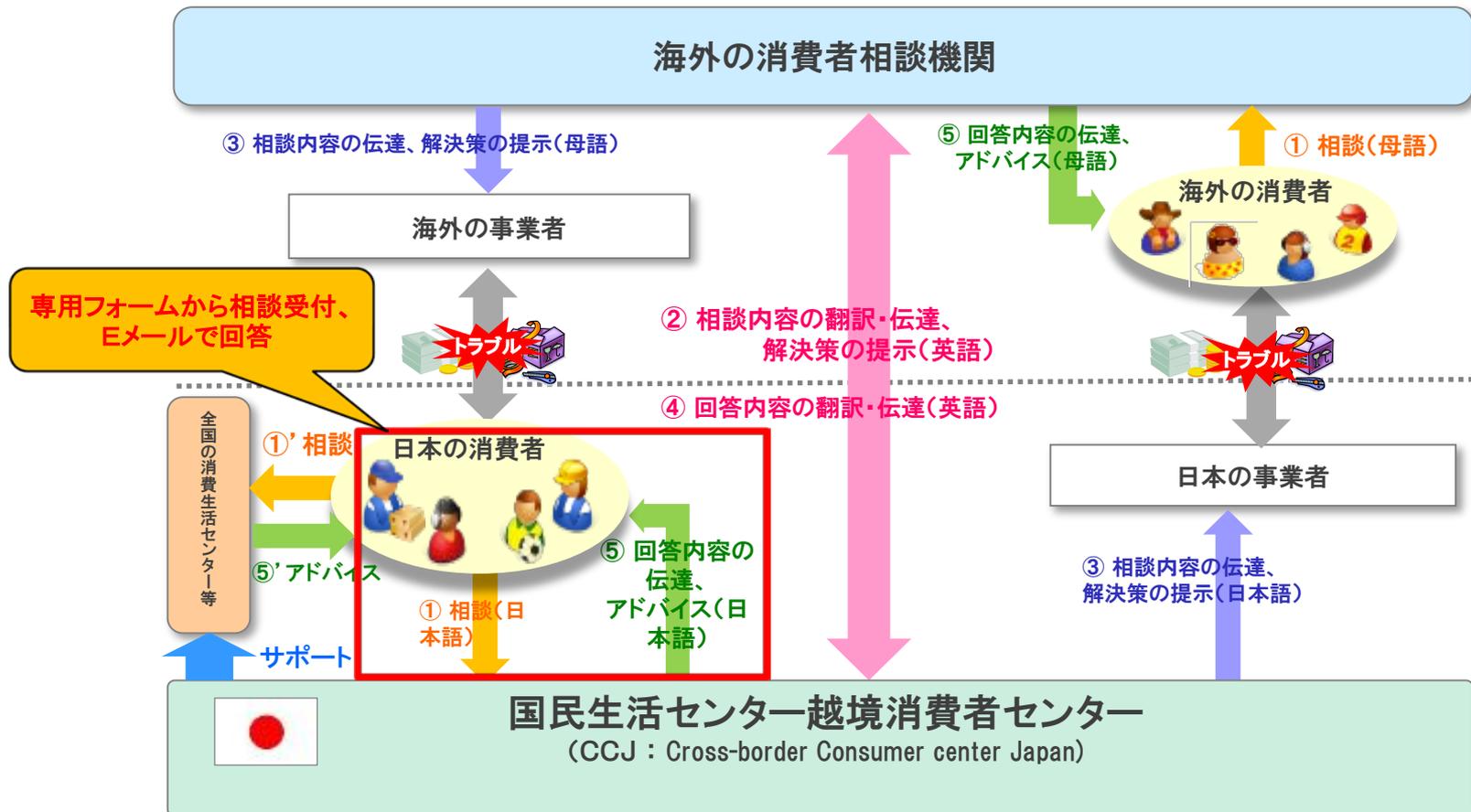
国民生活センター紛争解決委員会は、重要消費者紛争（消費者と事業者との間で起こる紛争のうち、その解決が全国的に重要であるもの）について、和解の仲介や仲裁を行います。

電話会議システムの利用や現地期日の開催など、当事者の負担軽減に努力



## 4. ③ 国民生活センター越境消費者センター(CCJ)

- ❑ CCJでは、海外の消費者相談機関と連携し、海外に所在する相手方事業者と相談内容を伝達するなどして事業者の対応を促し、日本の消費者と提携国の事業者のトラブル及び提携国の消費者と日本の事業者とのトラブルの解決を支援。
- ❑ 14機関と正式に提携。対象は25カ国・地域。
- ❑ CCJにおけるやりとりはEメール。利便性向上のため、スマートフォンでのアクセス環境を整備したところ、相談件数が1.5倍増(4,086件(2017年度)⇒6,257件(2018年度))



## 5. IT・AIの活用による消費生活相談の可能性

### ○検討フェーズにおける消費者の情報収集の容易化

⇒SNS等を活用し消費者が求めている情報にアクセスしやすい環境の整備、  
チャットボット等AI技術の活用等

### ○相談フェーズにおける相談方法・手段の多様化、 高度化

⇒電話以外の方法による相談ツールの整備等

※消費者庁にてSNSでの相談受付に向けた実証的取組を実施

### ○交渉フェーズ、ADRフェーズにおける解決の迅速化

# 6. CCJにおける更なるIT・AIの活用の具体的検討

■相談件数の急増と相談内容の複雑化

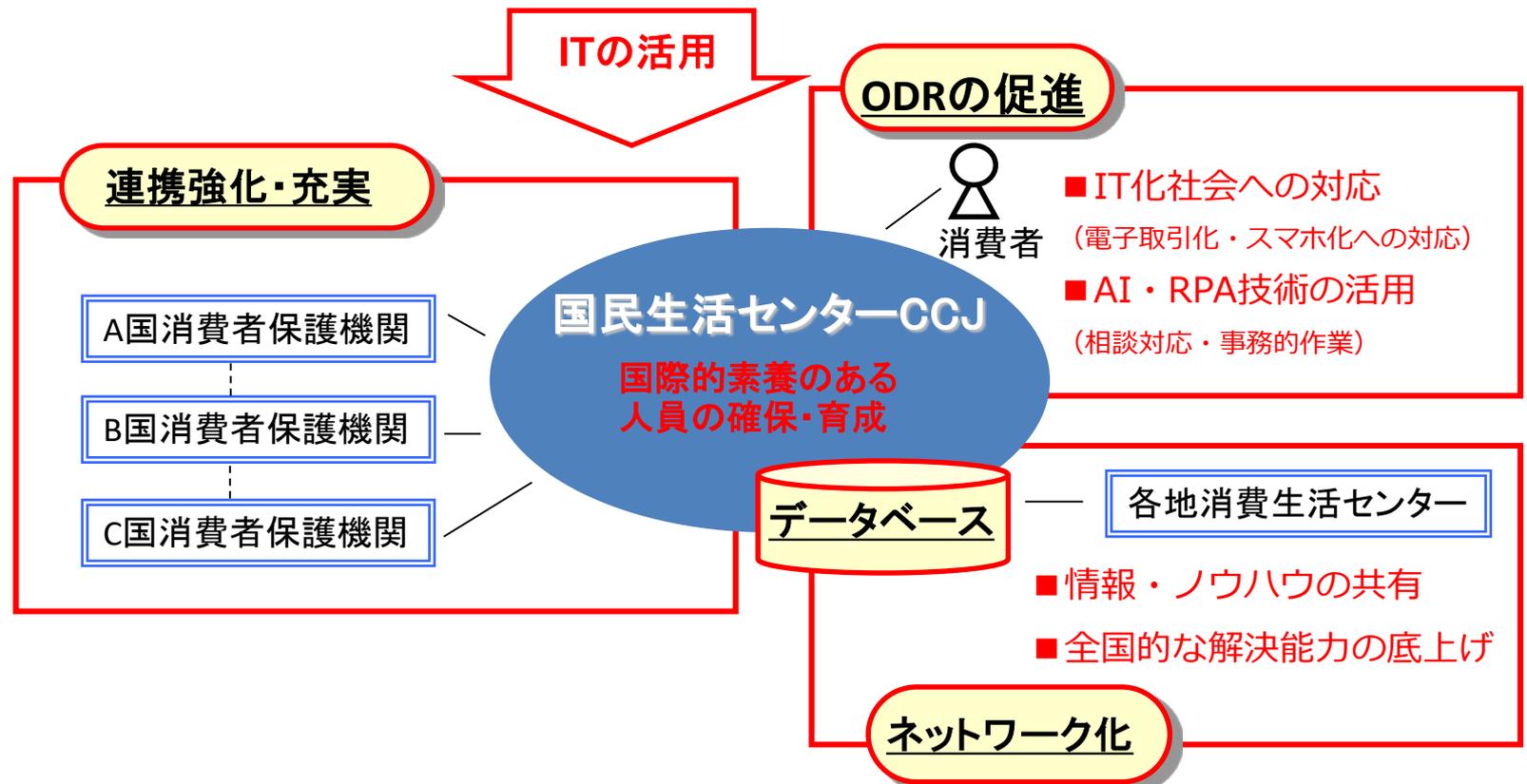
■CCJだけでは、交渉ができず解決が図れないケースについても、海外機関と連携して処理をすることで、法律・商習慣・プレゼンス・コミュニケーションのギャップを解消し解決につなげることが可能に

## 海外機関との連携の充実・強化が重要

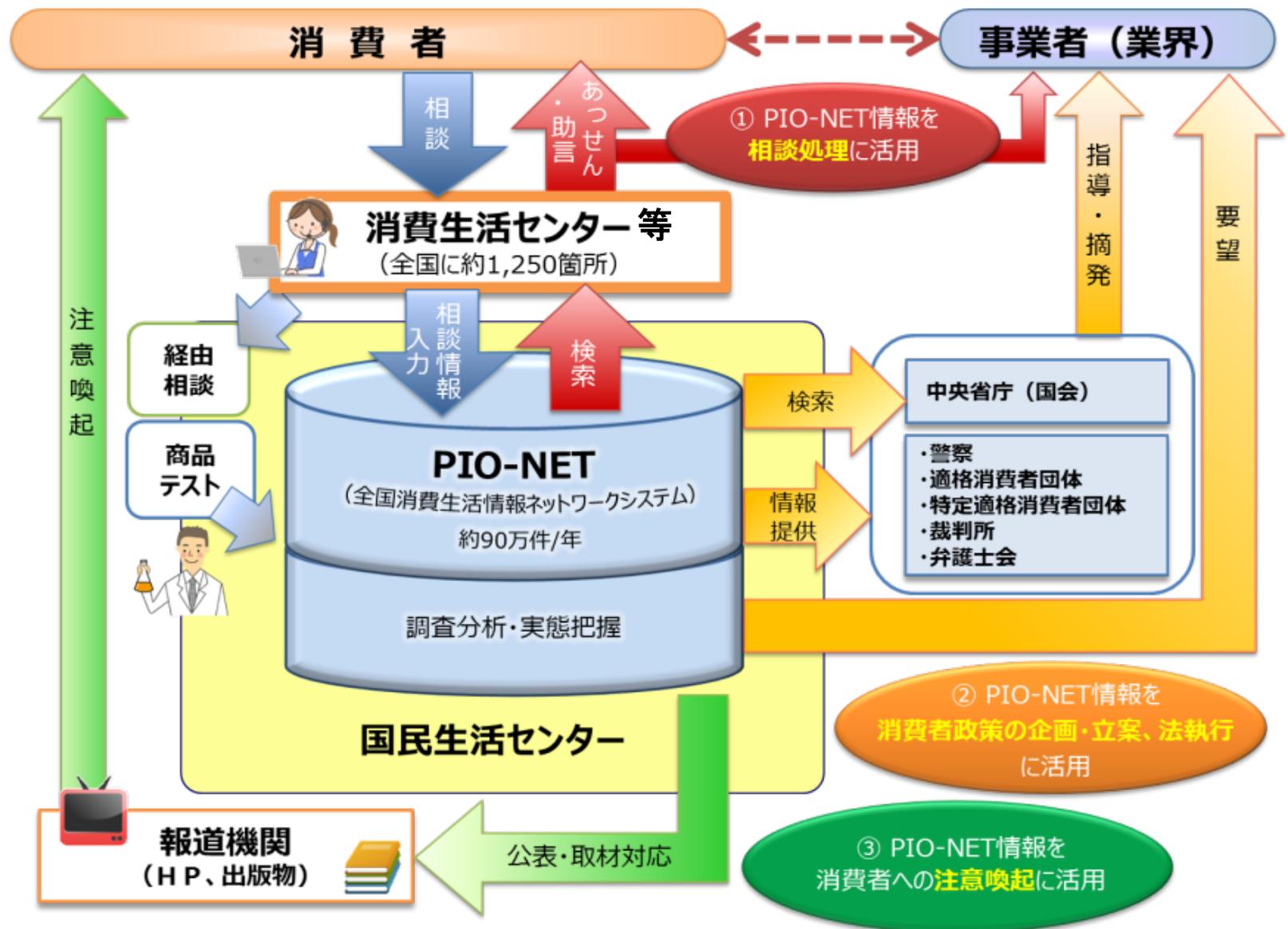
- 連携海外機関の拡大
- 連携件数の増加
- あっせん等CCJの紛争解決能力の向上

+

■一層の効率的・効果的な処理



# 7. PIO-NET情報の収集と活用について



## 8. PIO-NETの刷新について

○ PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと地方公共団体の消費生活センター等をオンラインで結び、毎年約90万件の相談情報を蓄積し、消費者被害の未然防止・拡大防止のために活用されている。

○ PIO-NETのデータサーバ等システム機器及び消費生活センターで利用する端末の賃貸借等の期限は、2020年9月末であるため、それ以降も継続して管理・運用し、消費生活相談情報の収集等を行うことが必要である。

○ そのため、PIO-NETの現システムの課題を抽出し併せて有識者による「PIO-NET刷新検討会」を行い、昨年9月に報告書を取りまとめた。その一環でPIO-NETにおけるIT・AIの活用の検討も行った。

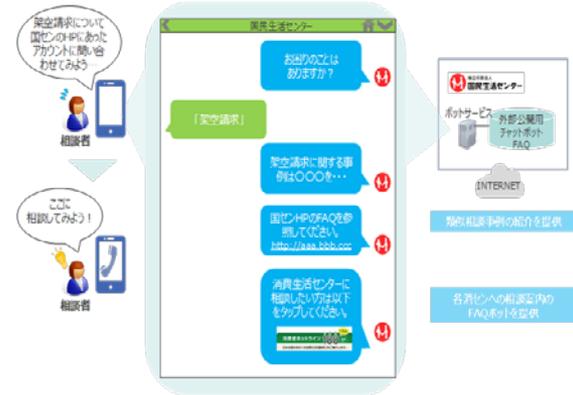
# 9. PIO-NETにおけるIT・AIの活用の具体的検討

## ○チャットボット機能 ⇒相談の円滑化、相談者への便益につながる

### 内容及び効果

消費者トラブルの未然防止、被害拡大の抑止に向けて、PIO-NETに蓄積された情報も活用しつつ、消費者が自己解決できるような情報の提供を行う。たとえば、AI技術を活用したチャットボット機能など対話形式による情報を提供することで、**若年層を中心に気軽に相談できる環境を提供し、若年層からの相談増加が期待される。**

### 活用イメージ



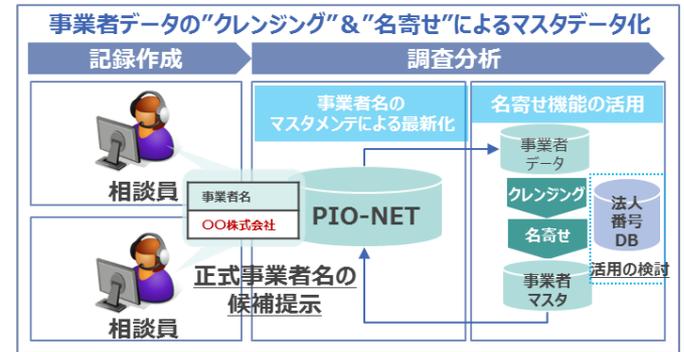
## ○事業者名の名寄せ機能 ⇒データの精度向上、相談業務の効率化に資する

### 内容及び効果

事業者名の”ばらつき”を補正する名寄せ機能と法人番号の利用により、**事業者名をキーとした相談情報の検索精度を向上**する。

名寄せ機能により、誤登録されている事業者名を正しく修正し、事業者名をキーとした相談情報の検索精度を向上する。事業者名をDB化し、屋号、略称からも検索できることで、**正しい事業者名を登録しやすくする。**

### 活用イメージ



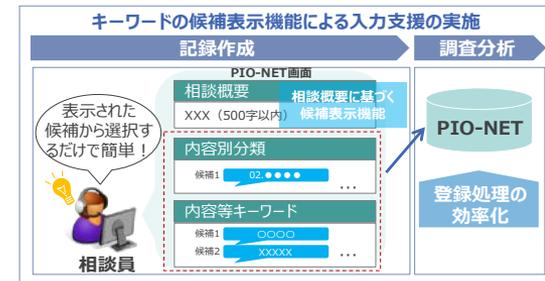
## ○キーワード付与の効率化 ⇒相談員の効率化に資する

### 内容及び効果

相談員が入力する相談内容に基づき、**内容等キーワードの候補を表示させる機能を追加**することで、**入力負荷軽減と業務効率化**を図る。

件名、相談概要を入力し、その情報から内容等キーワードの候補が表示されることで、相談員のキーワード付与に係る負担軽減が見込める。また、キーワード付与の”ばらつき”も軽減され、登録内容の精度も高まる。さらに登録処理の効率化により、**登録日数の短縮**にもつながる。

### 活用イメージ





# (参考)PIO-NET刷新検討会①

- PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと地方公共団体の消費生活センター等をオンラインで結び、毎年約90万件の相談情報を蓄積し、15の中央省庁及び消費生活センター等約1,200か所において、消費者被害の未然防止・拡大防止のために活用されている。
- 2022年に予定されている成年年齢の引き下げを見据え、若年層の被害の未然防止・拡大防止対応を行うことが急務であり、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）の活用がより一層期待されている。
- PIO-NETのデータサーバ等システム機器及び消費生活センターで利用する端末（約3,000台）の賃貸借等の期限は、2020年9月末であるが、PIO-NETは消費者行政における基幹システムであることから、それ以降も継続して管理・運用し、消費生活相談情報の収集等を行うことが必要である。そのため、PIO-NETの現システムの課題を抽出し併せて有識者による「PIO-NET刷新検討会」を行い、報告書を取りまとめた。

## PIO-NET刷新検討会 委員(五十音順・敬省略)

石田 幸枝	公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事 船橋市消費生活センター消費生活相談員
市瀬 龍太郎	国立情報学研究所 情報学プリンシプル研究系准教授
伊藤 豪一(座長)	政府CIO補佐官
大内 和彦	東京都消費生活総合センター相談課長
佐竹 愛子	川崎市消費者行政センター消費生活相談員
萩原 康秋	相模原市消費生活総合センター所長

## オブザーバー参加(五十音順・敬省略)

尾原 知明	消費者庁地方協力課長
保木口 知子	国民生活センター相談情報部長

	開催日	主な議題
第1回	2018年 5月30日	• PIO-NETの現状把握・今後の主な検討項目
第2回	6月14日	• 第1回の議論整理・業務面における課題
第3回	6月29日	• 第2回の議論整理・システム面における課題
第4回	7月26日	• 第3回の議論整理・開発手法と調達方針の見直し • 改善方針と取組内容の整理
第5回	8月27日	• 刷新の方向性に関するまとめ

# (参考)PIO-NET刷新検討会②

PIO-NET刷新検討会において、システムのセキュリティ強化、法執行や消費者政策の企画・立案及び国民への情報提供のために情報分析機能の向上、自治体の相談現場における業務負担軽減を図ることを目標として、改善方針と具体的な取組内容について検討した。

検討結果の分類は、A：最優先事項として取り組む A'：優先して取り組む B：採用を検討する C：継続検討の対象とする

改善方針	検討項目	取組概要	検討結果	改善方針	検討項目	取組概要	検討結果
1. 相談現場における 負荷の軽減	AI技術、データ分析技術を利用したキーワード付与の効率化	相談員が入力する相談内容に基づき、内容等キーワードの候補を表示させる機能を追加することで、入力負担軽減と業務効率化を図る。	A'	5. 決裁・承認機能の 簡素化	メインセンターによる承認手続きの一律廃止	現在、任意としているメインセンターの承認手続きを一律廃止し、相談情報の早期登録と決裁・承認機能の簡素化を図る。	A
	PIO-NET入力補助機能の提供	LGWAN拠点の利用者に対し、シンプルなWeb登録画面上で相談情報を登録可能にするPIO-NET入力補助機能を提供することで、利便性の向上を見込む。	B		6. セキュリティの 強化	個人情報の共用端末DB保存の廃止	一部のセンターでPIO-NET共用端末上のデータベースに保存されている個人情報をデータセンター（サーバ）上のデータベースに移行する。個人情報項目の保存先をデータセンターに統一することで、データ消失や情報漏えいのリスク低減を図る。
	入力支援機能の提供	相談情報の入力に際して、音声入力システム及び要約システムを導入を行い、入力負担の軽減を図る。	C	データの遠隔地保管		PIO-NET上に保存している相談情報等を遠隔地に保管することで、大規模災害時のデータ消失リスクを軽減し、BCP対策の強化を図る。	A
	利用マニュアルの簡素化と情報共有の促進	利用マニュアルの簡素化と情報共有サイトの提供により、PIO-NETに関する便利な操作方法や取り組み事例の紹介を行うことで、相談業務の改善を支援する。	A	7. システムの利用形 態の見直し	インターネット利用の検討	PIO-NET端末上でのインターネット閲覧環境を用意し、相談業務中にインターネットを利用した悪質サイトの確認や問い合わせの調査を行うことで、相談員の利便性向上を図る。	A'
2. 蓄積されたデータ の高度活用	AI技術等を活用した相談処理支援機能の提供	チャットボットによる相談員向けFAQ機能の提供と、相談員がPIO-NETに入力した件名、相談概要等の情報を分析し、PIO-NETに本登録済の類似案件の候補を抽出、表示することで、相談処理の参考となる情報を提供する。	C		PIO-NET端末の仮想化・シンクライアント化	PIO-NET端末の仮想化により、拠点に設置される物理端末に関して特定の機種以外の選択肢を広げ、端末運用管理の効率化や端末内にデータを残さないセキュリティ面の向上を図る。	B
	事業者名の名寄せと法人番号の活用	事業者名の”ばらつき”を補正する名寄せ機能と法人番号の利用により、事業者名をキーとした相談情報の検索精度を向上する。	A		専用回線の見直し（モバイルアクセス回線の検討）	小規模拠点において、現在のPIO-NET専用回線から、セキュリティレベルは同等のモバイルアクセス回線に切り替え、回線敷設、移設費用の低減を図る。	A'
3. 法執行等に資する データ精度向上	Webからの相談受付の提供	国民生活センターのホームページ上での相談内容の受付機能を提供することで、消費者からの相談受付の多様化を図る。	C		専用回線の見直し（インターネットVPNの検討）	現在のPIO-NET専用回線（IP-VPN）を廃止し、インターネットVPN（インターネット回線上で暗号化した通信）に切り替え、運用等経費の見直しを図る。	C
4. 相談手段、情報提供 方法の多様化、高度化	AI技術等を活用した等対話形式でのチャットボット機能の提供 等	PIO-NETに蓄積された情報も活用しつつ、消費者が自己解決できる情報の発信を行う。例えばSNSのチャットボットによる情報発信を用意することで、若年層を中心に気軽に相談できる環境を提供する。	A	パブリッククラウドの活用	現在オンプレミス（国民生活センターが用意した機器等）環境で構築しているPIO-NETをパブリッククラウド上で実現し、費用削減や運用保守負担の軽減、サービスレベル向上、BCP対策等のセキュリティの対応強化を図る。	A'	