

# 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に配慮する。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、電子メール等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際には、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

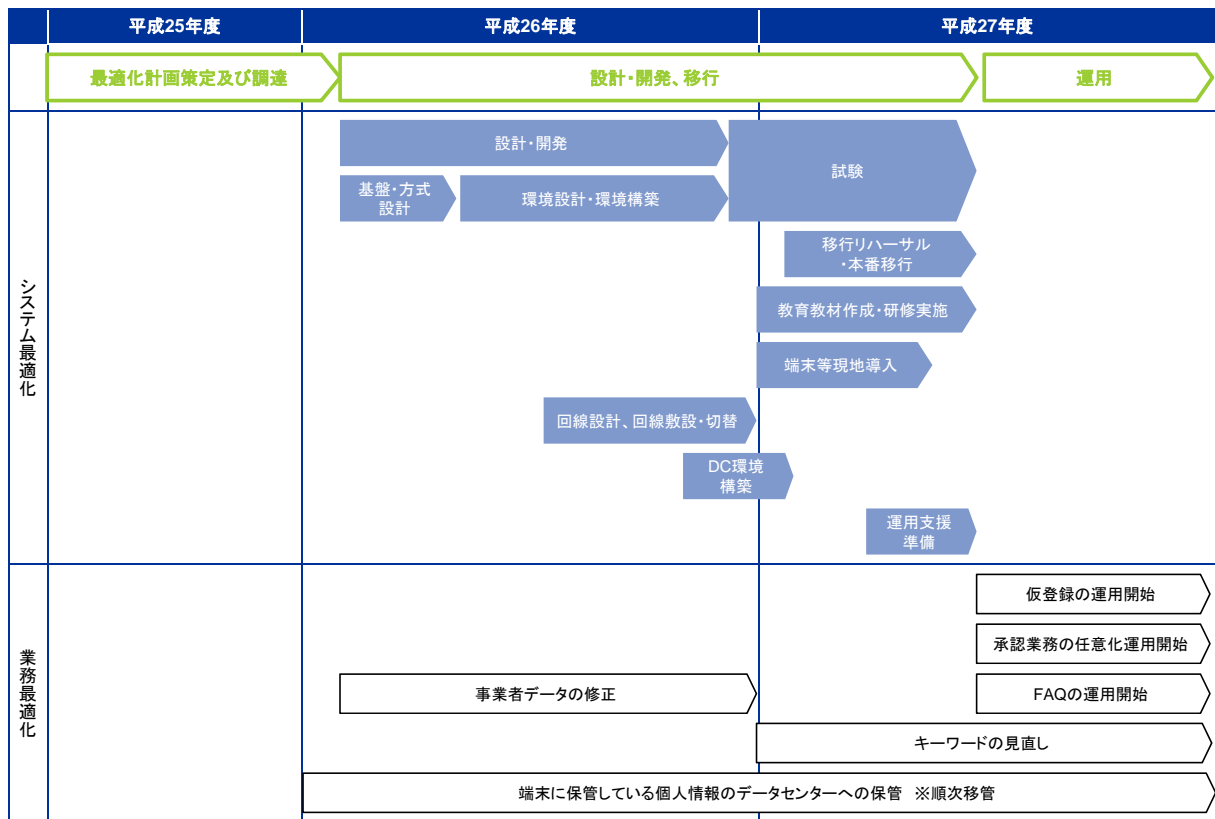
業務改善及びシステムの見直しを着実に実施するため、消費者庁及び国

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





**最適化効果指標・サービス指標一覧**  
(全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET))

1. 最適化効果指標

(1) 最適化共通効果指標

①経費削減(単位:千円)

	初年度	2年度目	3年度目	4年度目	5年度目	6年度目
	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
最適化実施前の経費 ※2013年度 (a)	560,435	560,435	560,435	560,435	560,435	560,435
最適化実施後の経費(試算値) (b)	-	559,731	538,034	538,034	538,034	538,034
削減経費(目標値) ((a)-(b))	-	704	22,401	22,401	22,401	22,401
最適化実施後の経費(実績値) (c)	-	-	-	-	-	-
削減経費(実績値) ((a)-(c))	-	-	-	-	-	-

備考	2015年度は、6ヶ月間の現行システム(205,361千円)の延長稼働に係る経費を含む
----	---

②削減業務処理時間(単位:時間)

	2012年度	2016年度			
	最適化実施前の業務処理時間 (a)	最適化実施後の業務処理時間(試算値) (b)	削減業務処理時間(目標値) ((a)-(b))	最適化実施後の業務処理時間(実績値) (c)	削減業務処理時間(実績値) ((a)-(c))
時間	259,723	228,619	31,104		
金額換算(千円)(3,125円/時間)	811,633	714,434	97,199		

削減業務処理時間の内訳(単位:時間)

ア. 都道府県メインセンターにおける承認業務の任意化	2012年度	2016年度			
	最適化実施前の業務処理時間 (a)	最適化実施後の業務処理時間(試算値) (b)	削減業務処理時間(目標値) ((a)-(b))	最適化実施後の業務処理時間(実績値) (c)	削減業務処理時間(実績値) ((a)-(c))
時間	21,772	6,532	15,240		
金額換算(千円)(3,125円/時間)	68,038	20,411	47,626		

備考	・消費生活相談の都道府県による承認業務が相談1件当たり1分の業務処理時間を要しているという前提。 ・最適化実施後に、7割の都道府県が承認業務を省略するという前提。
----	--

イ. 相談情報の入力・登録負担の軽減	2012年度	2016年度			
	最適化実施前の業務処理時間 (a)	最適化実施後の業務処理時間(試算値) (b)	削減業務処理時間(目標値) ((a)-(b))	最適化実施後の業務処理時間(実績値) (c)	削減業務処理時間(実績値) ((a)-(c))
時間	237,951	222,087	15,863		
金額換算(千円)(3,125円/時間)	743,595	694,022	49,573		

備考	・消費生活相談の相談員による入力作業が相談1件当たり15分の業務処理時間を要しているという前提。 ・最適化実施後に、1件当たり1分の業務処理時間が削減される前提。
----	--

(2) 最適化個別効果指標

主要課題	最適化の実施内容	最適化個別効果指標	計算式	対象システム
相談情報の登録・提供の迅速化	登録目標日数の設定と仮登録データの閲覧	PIO-NETへの平均登録日数	(「登録日」-「受付日」)の全国平均値	PIO-NETシステム
相談情報の入力・登録負担の軽減	相談情報の入力内容及び使い勝手の見直し	PIO-NETの利用満足度	「満足」と回答した数/「全有効回数」×100	PIO-NETシステム
相談支援・分析ツールとしての有効活用	利用者特性を考慮した検索機能の提供	1日当たりの平均検索回数	アクセスログから検索リクエスト数を集計	PIO-NETシステム

最適化個別効果指標名	PIO-NETへの平均登録日数						
計算式	(「登録日」-「受付日」)の全国平均値						
単位	日						
		最適化実施前	2年度目	3年度目	4年度目	5年度目	6年度目
		2013年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
目標	値	-	21.1	10	10	10	10
実績	値	32.2					
	算出式	-					

備考	計算式における「登録日」は、相談を受け付けてからPIO-NET上で他機関が閲覧可能となる日(本登録または仮登録に係る日数のうち、いずれか早い方)を用いることとする。
----	--

最適化個別効果指標名	PIO-NETの利用満足度						
計算式	「満足」と回答した数/「全有効回数」×100						
単位	%						
		最適化実施前	2年度目	3年度目	4年度目	5年度目	6年度目
		2013年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
目標	値	-	55	60	65	70	70
実績	値	-					
	算出式	-					

備考	
----	--

最適化個別効果指標名	1日当たりの平均検索回数						
計算式	アクセスログから検索リクエスト数を集計						
単位	件						
		最適化実施前	2年度目	3年度目	4年度目	5年度目	6年度目
		2013年度(4月)	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
	目標	値	—	10,000	10,000	10,000	10,000
	実績	値	8,348				
		算出式	—				

備考	
----	--

**最適化効果指標・サービス指標一覧**  
(全国消費生活情報ネットワーク・システム(PIO-NET))

2. サービス指標

(1) 共通サービス指標

共通サービス指標名		稼働率													
計算式		「実稼働時間」/「予定稼働時間」×100													
単位		%													
システム		2015年度													
		平均	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
PIO-NET関連システム	目標	値	97.00	97.00	97.00	97.00	97.00	97.00	97.00	97.00	97.00	97.00	97.00	97.00	
	実績	値													
		算出式													

備考	
----	--

(2) 個別サービス指標

個別サービス指標名		レスポンスタイム											
計算式		「応答時刻」-「要求時刻」											
単位		秒											
システム		最適化実施前											
		2013年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
PIO-NET関連システム	目標	値①	3		2		2		2		2		
		値②	10		5		5		5		5		
	実績	値①	-										
		値②	-										
		算出式	-										

備考	値①…新規の相談情報入力画面において、「一時保存」ボタンを押下してから画面が更新されるまでの時間。 値②…全国版の検索画面において、DBに格納されているデータ全件に対し任意の単語を部分一致検索してから画面が更新されるまでの時間。
----	---

個別サービス指標名		目録復旧時間											
計算式		「復旧時刻」-「障害発生時刻」											
単位		時間											
システム		最適化実施前											
		2013年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
PIO-NET関連システム	目標	値①	12		12		12		12		12		
		値②	6		6		6		6		6		
	実績	値①	-										
		値②	-										
		算出式	-										

備考	値①…登録系 値②…検索系
----	------------------