

# PIO-NET刷新へ

## システムにAI導入

### 業務効率化で行政処分の迅速化進むか

国民生活センターは20年9月をめぐり、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク）を刷新する。システムにAI技術などを導入、相談情報の登録に関する一連の手続きの迅速化を図る方針だ。AIの導入により、登録業務の簡素化・効率化を進め、全国の消費生活センターの相談員が電話相談のヒアリングにさらに注力できる環境を作るのだという。消費者被害の拡大防止や、行政機関の法令の作成に役立てるのも、AI導入の目的の一つ。従来に比べると、PIO-NETには、より多くのタイムリーな情報が、より詳細に、より活用しやすい形で蓄積されるようになる。こうして得られたPIO-NETのデータが、行政処分の迅速化や厳格化、特定商取引法などの消費者関連法規のさらなる改正につながる可能性もある。

#### 簡素化と迅速化が課題

PIO-NETの刷新の方向性については、18年4月に発足した、消費者庁のPIO-NET刷新検討会が報告書をまとめ、18年9月に公表した。刷新に向けた予算は18年度第2次補正予算案に盛り込まれ、19年2月7日に成立した。19年3月以降、外部のシステム開発会社がPIO-NETのシステムを構築する。今後、全国の消費生活センターで、段階的に試験導入を進めていく。20年9月の正式導入を目指す方針だ。

PIO-NETの刷新に向けて議論の中心になったのは、全国の消費生活相談員の業務の効率化

だったという。相談員は通常、消費者から受けた相談をPIO-NETに登録するにあたって、相談内容から相談の分類を判断し、システム上であらかじめ用意された項目の中から選択する、という作業を行っている。経験の浅い相談員の場合、どんな相談をどの項目に分類すればよいか、すぐに判断ができないケースも多いという。新システムでは、経験の浅い相談員でも、今よりは分類がしやすくなるという。

これまで、相談員がPIO-NETに相談情報を登録する際には、各都道府県の消費生活センターの「メインセンター」の責任者の決裁を得る必要があった。多くの場合

「最優先事項ではないが、優先して取り組むべき」として、「AI技術やデータ分析技術を利用したキーワード付与の効率化」も盛り込んだ。

①のマニュアルの簡素化については、経験が浅い相談員でも、PIO-NETへの相談情報の登録が速やかにできるような、システムの使い方を簡素化している。

法人番号を登録することで、行政が処分・指導を行う際に、PIO-NETで特定の事業者の相談を探す作業も容易になるとみられる。名寄せ機能と法人番号の登録によって、一つの企業が勘違いで複数の別の企業としてカウントされるケースも減りそうだ。企業の相

「これまで、株式会社〇〇や（株）〇〇など、登録された事業者名にバラツキがあった。②の名寄せ機能と法人番号の導入は、こうしたばらつきをなくし、相談情報の検索精度を高めることを目的に盛り込まれている。」

#### 20年9月のPIO-NET刷新の主なポイント

- ① 利用マニュアルの簡素化と情報共有の促進
- ② 事業者名の名寄せと法人番号活用
- ③ AIを活用したチャットボットでの対話形式による情報提供窓口の設置
- ④ メインセンターによる承認手続きの一律廃止
- ⑤ 個人情報の共有端末データベースでの保存廃止
- ⑥ データの遠隔地保管

消費生活センターの責任者の外出相談内容のヒアリングから、実際にPIO-NETの登録まで最長で数週間かかるケースもあった。「メインセンター」の承認手続きの廃止によって、2〜3日でPIO-NETに登録できるようになることが期待できるとしている。情報の登録が大幅に迅速化されるとみられる。

#### データを法改正に積極活用

PIO-NET刷新検討会の委員で、国立情報学研究所の市瀬龍太郎教授は、「PIO-NET刷新の目的は、PIO-NETに登録された情報を行政機関の法律作成に生かすことも含んでいる」と話している。市瀬教授は16〜17年の消費者委員会の委員を務めていた際に、PIO-NETに限らず、消費者トラブルや消費者被害、製品事故などに関する大量のデータを収集・分析し、被害拡大の防止や、関連法改正の根拠にすべきだということがあった。市瀬教授は「例えば過去のデータでも、AI

を活用して情報を分析すれば、顕在化していない消費者トラブルの原因が浮かび上がり、次の被害の拡大防止の参考になる可能性もある。PIO-NETにAI技術を導入することは、過去の情報分析を行うことを視野に入れたものだ」と話している。

特商法に詳しい、さくら共同法律事務所の千原曜弁護士は、「PIO-NETの刷新によって、これまであいまいであるために法改正の資料として却下されていた情報が、急進的な特商法改正などの根拠になる可能性がある」と話している。消費者委員会の考えでは、特商法だけでなく消費者契約法の改正などに情報が利用される可能性もある。PIO-NETに登録された消費者トラブルが浮き彫りになる可能性もある。企業にとって、消費者トラブルの多発が、事業存続の危機に、より直結しやすくなるという。訪販企業は、販売員らのコンプライアンス意識を高く維持することが求められている。