

消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET)の概要

独立行政法人国民生活センター 情報分析部

<PIO-NETとは>

- 正式名称は、
「全国消費生活情報ネットワーク・システム」
- PIO-NETは愛称で、「パイオネット」と読みます
- PIO-NETの由来は
Practical Living Information Online
Network System の頭文字から名づけられて
います

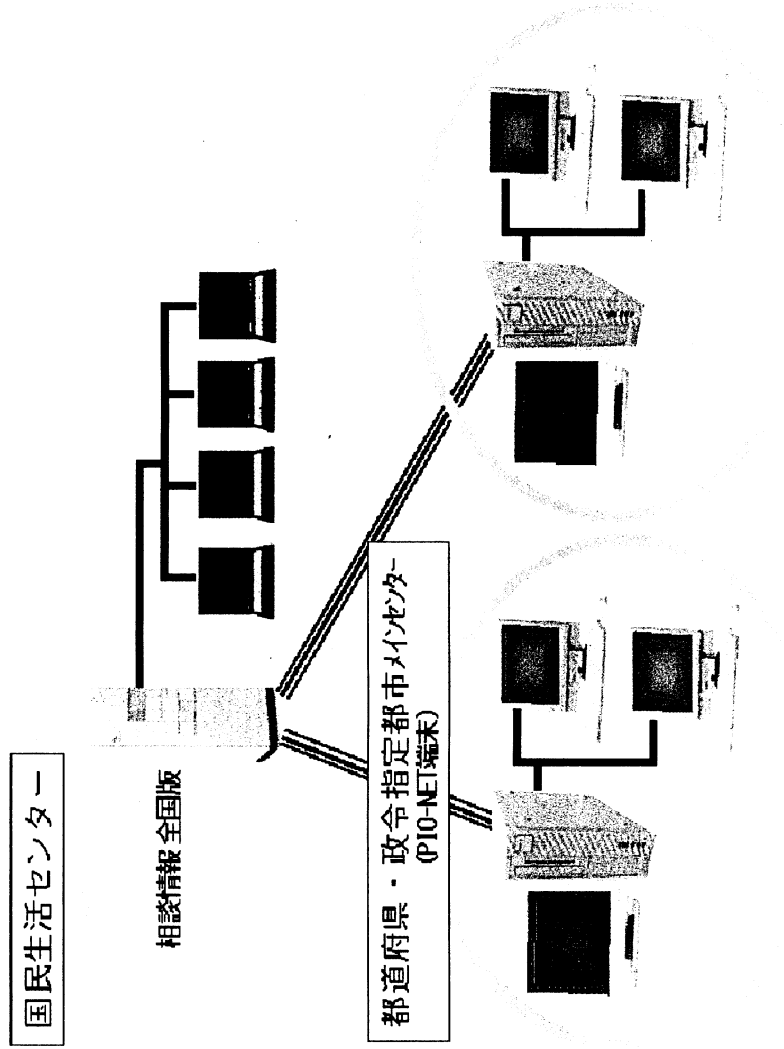
<PIO-NET構築の歴史>

- 1984年度(昭和59年度)よりスタート
- スタート時の端末設置箇所は、8箇所
- 1987年度(昭和62年度)には端末機が
全都道府県に端末され、全国ネットワークに
- 1995年度(平成7年度)には、全政令指定
都市に端末設置

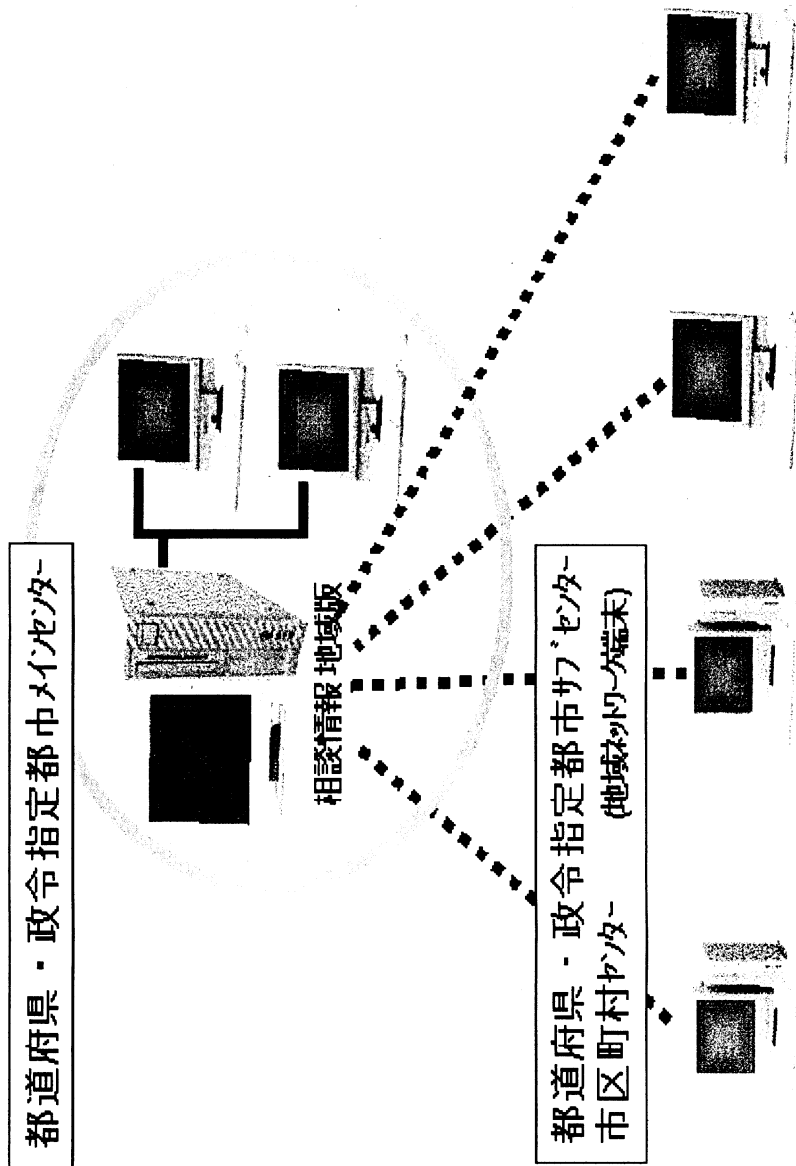
<PIO-NET構築の歴史②>

- 現在、64箇所^①の都道府県・政令指定都市メ
インセンターと接続
- 都道府県・政令指定都市サブセンター及び市
区町村の消費生活センターは都道府県・政
令指定都市メインセンターを通じて、PIO-
NETと接続
- 端末設置箇所数は409箇所(2007年8月末)

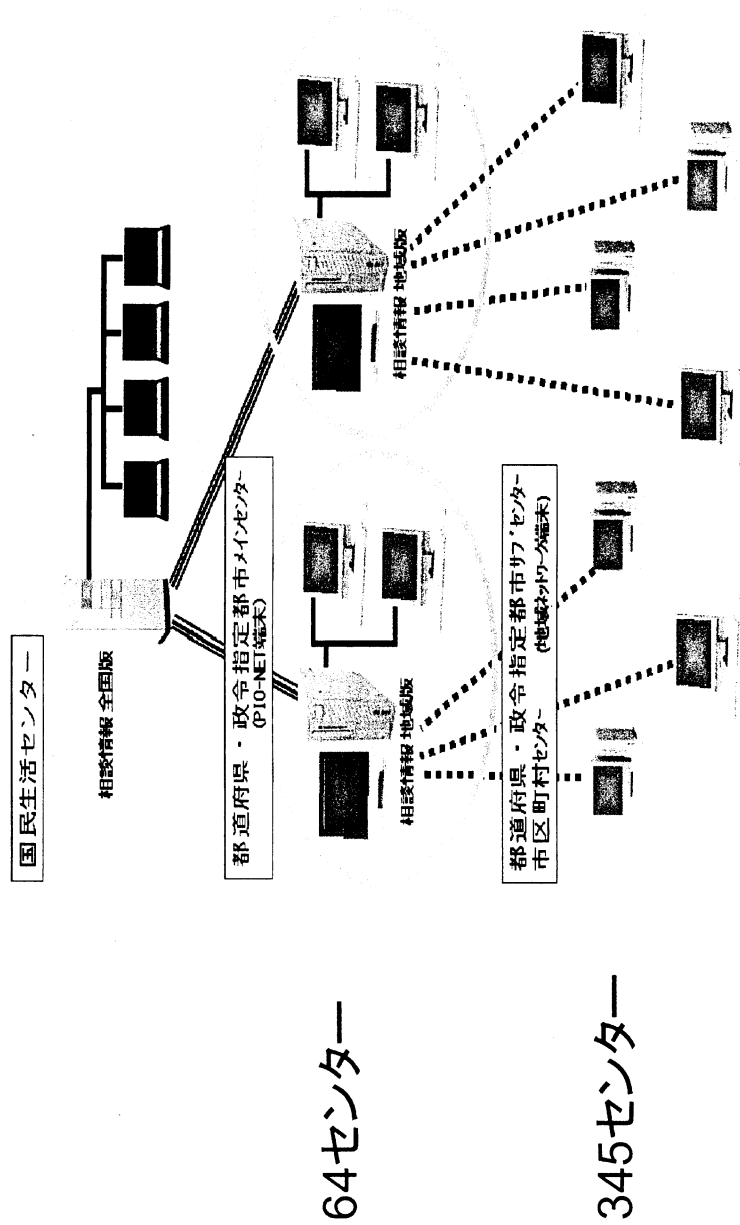
<PIO-NETの接続イメージ>



＜地域ネットワークの接続イメージ＞



<PIO-NETと地域ネットワークの接続イメージ>



＜PIO-NET構築の目的①＞

- 消費者被害はなぜ起こるのか？
消費者と事業者間の格差によって発生
(情報量、交渉力、資本力など)
- 消費者行政の役割は
 1. 規制行政
 2. 支援行政(給付行政)

<PIO-NET構築の目的②>

- PIO-NETも消費者行政に役立てるために構築
- PIO-NETの消費生活相談情報データベースの利用目的は2つ
 - ①「被害の救済」のための活用
 - ②「被害の防止」のための活用

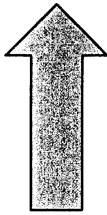
＜PIO-NET構築の目的③＞

- 「被害の救済」のための活用とは？
⇒ 個別相談の処理の参考として利用
- 「被害の防止」のための活用とは？
⇒ 消費者トラブルの再発防止・未然防止のため
の利用等、社会的な被害の防止に役立て
るために利用

＜PIO-NET構築の目的④＞

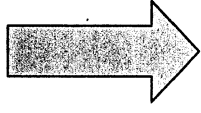
- 「被害の防止」のための活用の具体的な例
 - ①消費者訴訟の援助
 - ②警察の捜査に協力
 - ③行政への情報提供
 - ④消費者への情報提供 など

＜PIO-NET構築の目的⑤＞

相談カードを作成  PIO-NETに登録



＜消費者行政における共通の財産＞



被害救済、被害の未然防止・拡大防止に役立てる

<PIO-NETのデータベースについて>

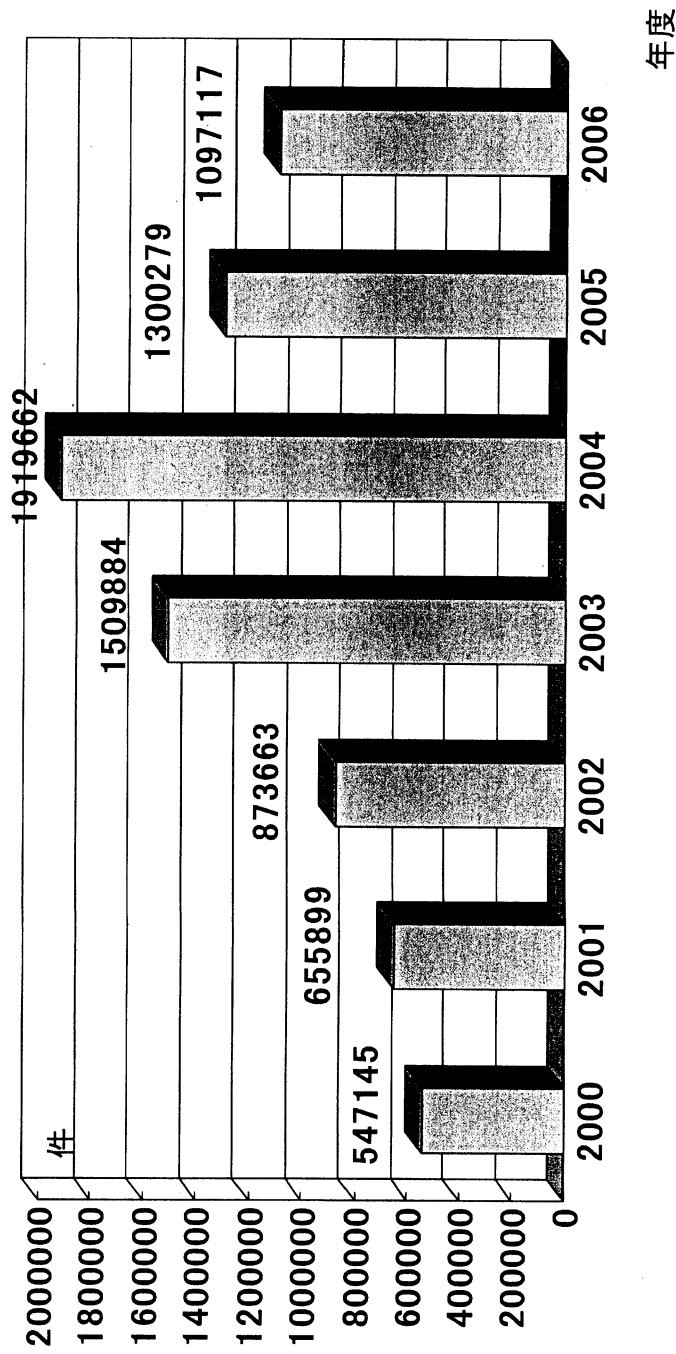
- ①「消費生活相談情報」
- ②「病院情報」
- ③「消費者判例情報」

「消費生活相談情報」

- 各地の消費生活センター及び国民生活センターが受付けた苦情相談情報を蓄積したもの
- データの検索範囲は、当該年度とそれに続く10年度分

<PIO-NETに登録されている消費生活相談>

- 消費生活相談の年度別総件数の推移（2007年5月末日までの登録分）



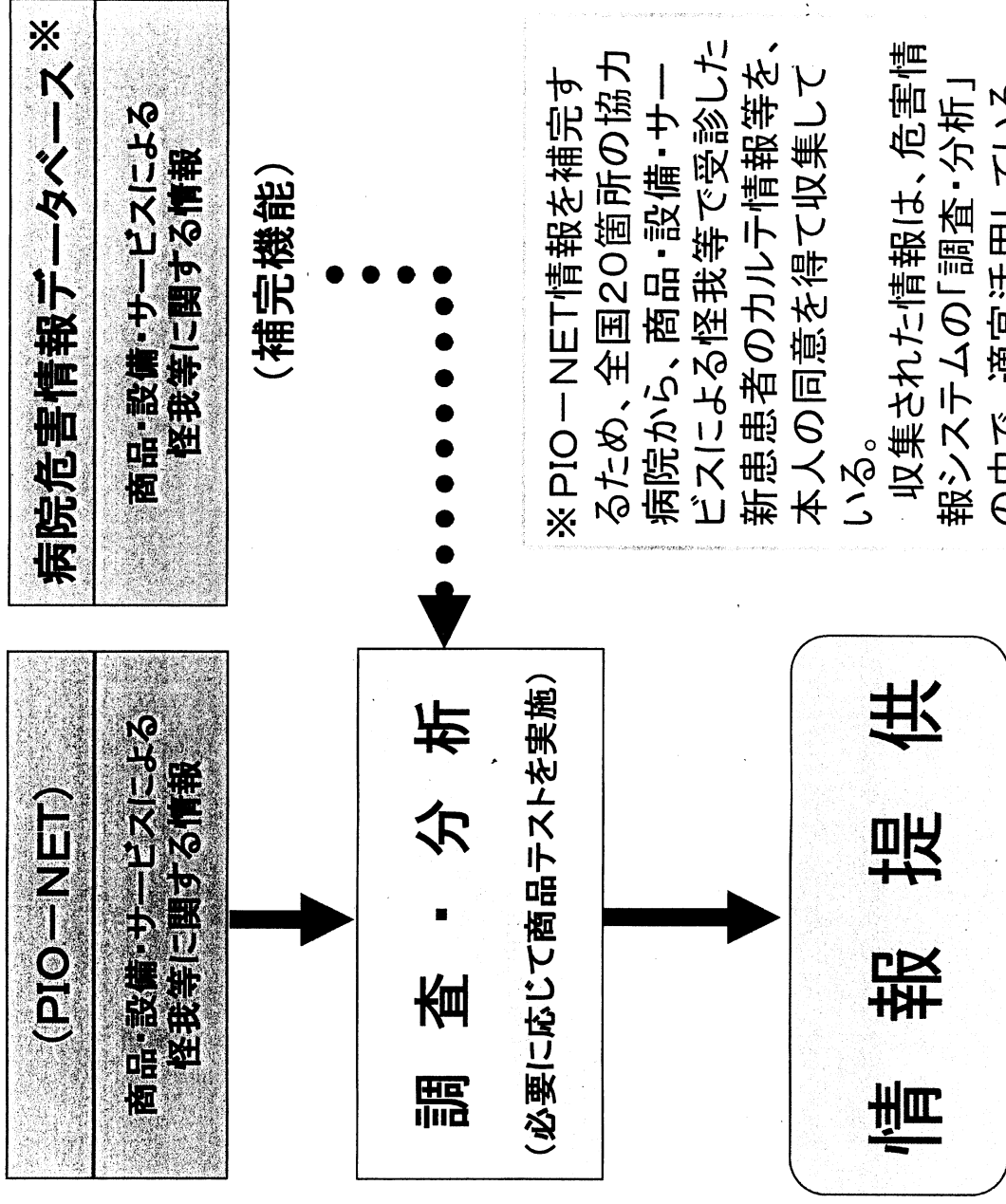
「病院情報」

- 全国20箇所の協力病院から、商品・施設・サービスによる怪我等で受診した新患者のカルテ情報等を、本人の同意を得て収集。
- 「病院情報」は各地消費生活センター及び国民生活センターが受付けた「危害・危険情報」とあわせて「危害情報システム」として運用

危害情報システム

危害情報システムとは・・・

PIO-NETで収集した苦情相談情報の中から、特に商品・設備・サービスによる怪我等に関する情報について、調査・分析を行い(必要に応じて商品テストを実施)、その結果を消費者や関係団体に情報提供するシステム。





Life and Welfare
Technology Center

製品安全

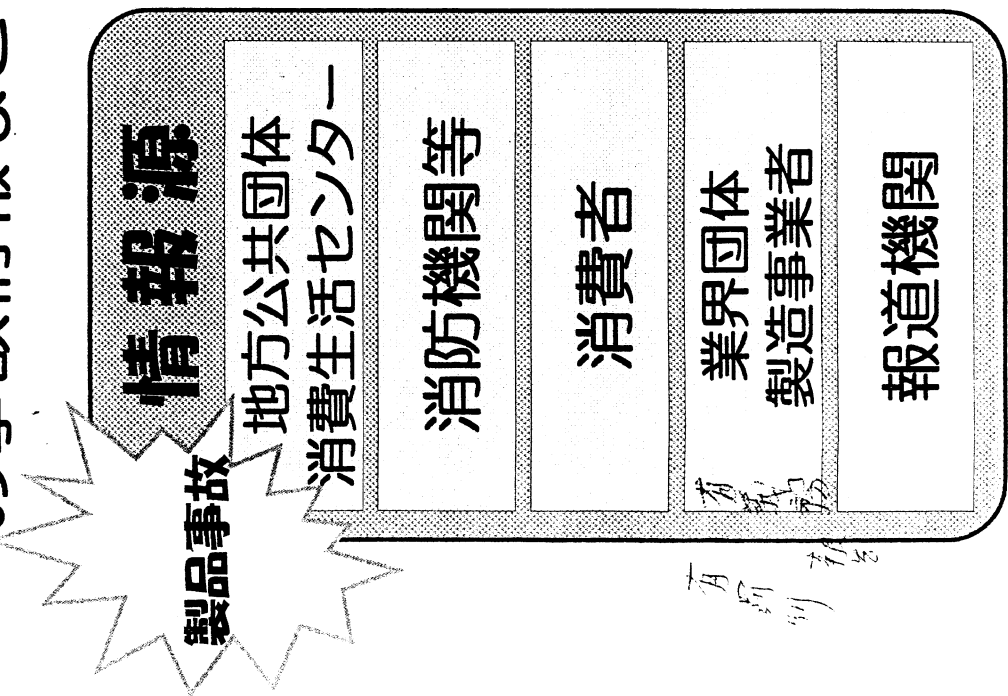
～ 改正消費安全法施行後の重大事故の動向と
NITEの取組み、今後の役割 ～

nite
National
Institute of
Technology and
Evaluation

独立行政法人 製品評価技術基盤機構

製品事故情報の収集

一般消費者が生活において使用する消費生活用製品等の事故情報などを収集しています。



経済産業省所管の
消費生活用製品等



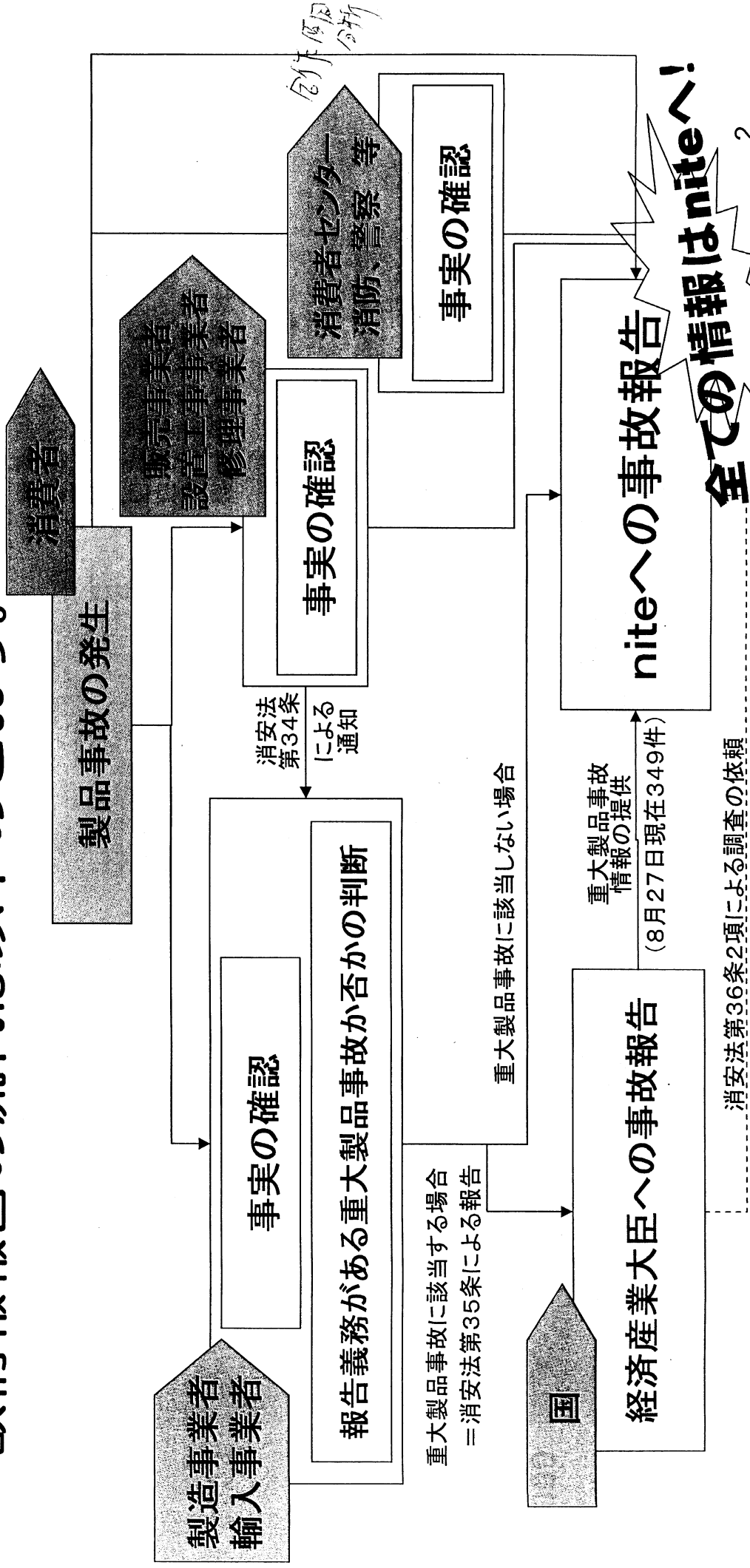
製品の欠陥（不具合）
によって発生し、**人的被害**を生じた事故など



nite

製品事故情報の流れ

消安法改正後、事業者等からの消費生活用製品等の事故情報報告の流れは以下のとおり。

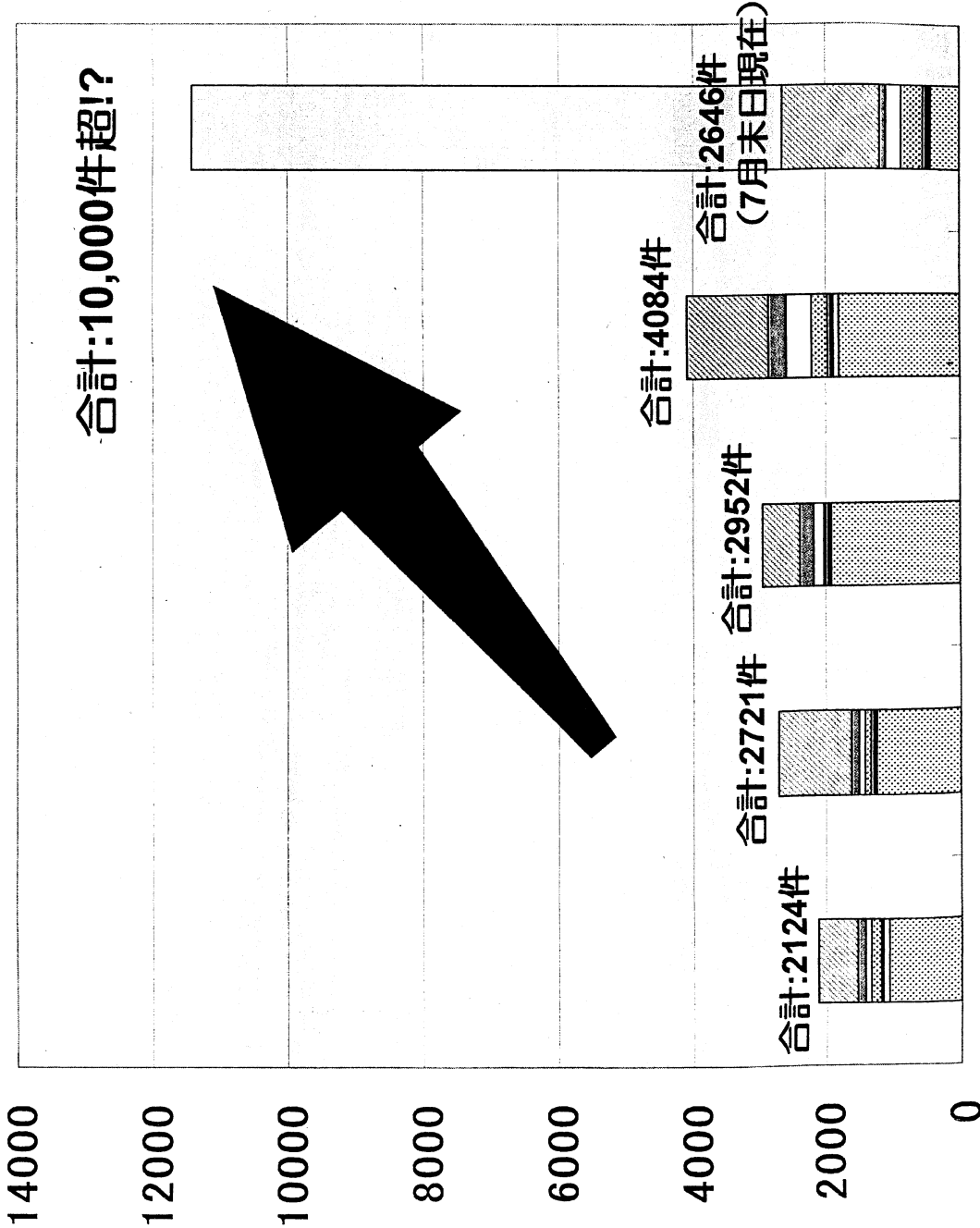


niteへの事故報告
全ての情報はniteへ!

NITEの事故情報収集件数の推移(情報源別)

増加要因は？

1. 製品の高度化, 多様化
2. コストダウンが優先 cost down 降低成本
3. 安全装置の整備による危険性に対する認識の低下
4. 社会全体の安全に対する意識の向上
5. 事故情報収集方法の改善・拡充

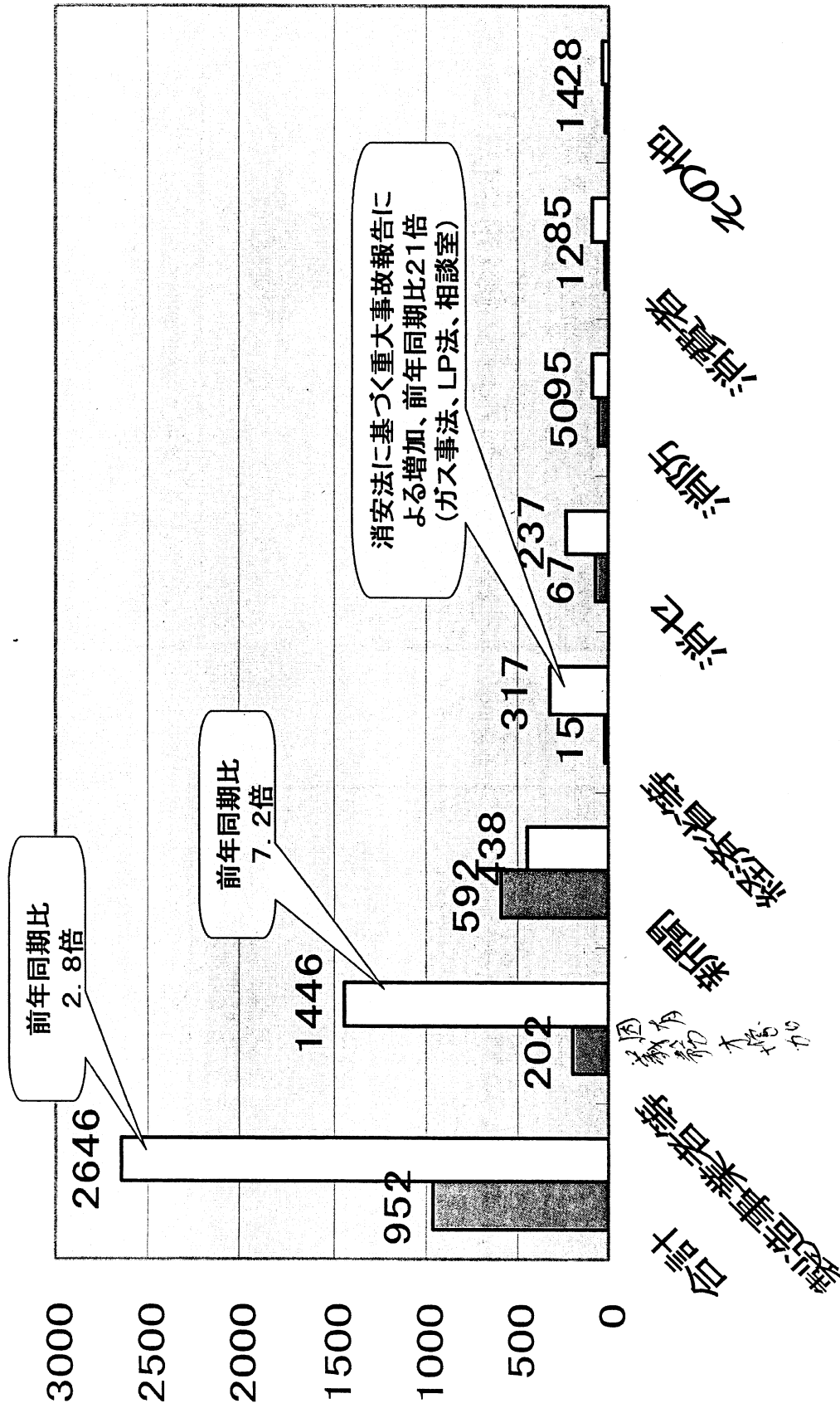


- 今後の収集件数見込み
- 製造事業者等
 - 自治体(消防機関含む)
 - 消費者生活センター
 - 国の消費者その他
 - 新聞等

消安法改正を受け、事業者及び消費者などからの報告が急増。同時期で比べ、昨年度の2.8倍の事故情報が収集されている。このペースで報告が続けば、今年度は10,000件を超える見込み。

平成15年度 平成16年度 平成17年度 平成18年度 平成19年度
年度別、情報源別事故情報収集件数

(参考)情報源別事故情報収集件数(4~7月)



■ H18年度(7月末) □ H19年度(7月末)

製品事故の調査・分析

収集したすべての事故情報を調査。
必要に応じてテストを実施して原因究明。
また、過去の事故情報データを基にリスクの分析を実施。

◆事故原因調査

- ・ 事故現場、事故品を調査
- ・ 製造・輸入事業者、関係機関、消費者などから聞き取り
- ・ 原因究明テスト実施 など

◆技術的検討・原因究明

事故原因技術解析ワーキンググループで検討。

◆事故リスク分析を実施

◆経済産業省との連携

必要に応じて、行政上の措置

◆調査結果の審議

事故動向等解析専門委員会で調査結果を審議。

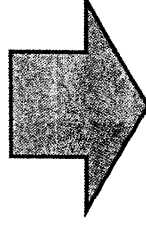
重大製品事故の調査

経済産業省へ報告された重大事故情報の原因を究明。
究明した事故原因を経済産業省へ速やかに報告。

(経済産業省への報告件数：347件(平成19年8月24日現在))

◆ **事故原因調査依頼**
(消安法第36条第2項)
・ 経済産業省から198件
の事故原因調査依頼
(平成19年8月17日現在)

◆ **事故原因究明**
事故原因を調査・究明



◆ **調査結果の報告**
「重大製品事故調査報告書」で速やかに経済産業省へ報告

製品事故事例 ①

事例 1

FF式暖房機

一酸化炭素中毒事故発生。
平成17年2月～平成17年
12月事故4件。死亡者2名。
(回収対象は25機種)

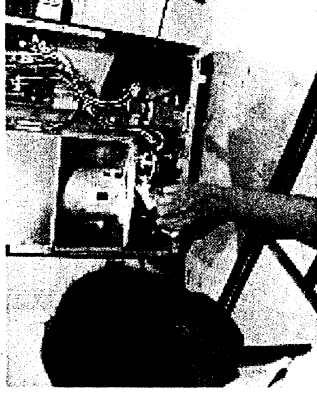
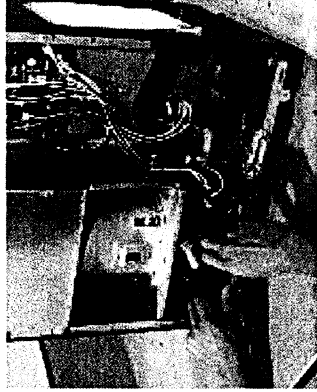


原因
究明
テスト
を実施
を確認。
CO中毒の原因を徹底究明。
ホース劣化原因、燃烧排
ガス漏れのメカニズムを

原因究明結果を公表。
再発防止策を提案。

日本経済産業省
消費者庁
製品安全課
製品安全部
製品安全課
製品安全部

<原因究明風景・調査結果>



ホース取付状態の確認・観察

孔(あな)



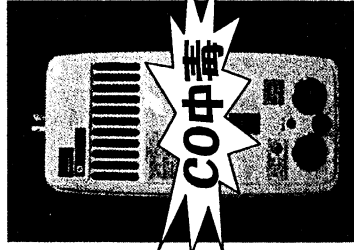
ホース破損状態

ホース断面写真

製品事故事例 ②

事例 2

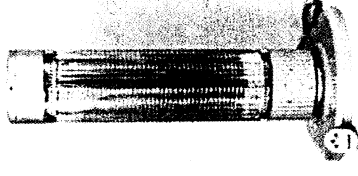
ガス給湯器（7機種）
一酸化炭素中毒事故。
昭和60年1月～平成
17年11月、28件発生。
死亡者21名。



回収品
の調査
を実施
CO中毒原因を徹底調
査。
排気ファン作動不良、
燃烧排ガス漏れを解明。
CO濃度確認。

事例 3

リモコン付き
電気ストーブ
リモコン付き電気
ストーブが誤作動



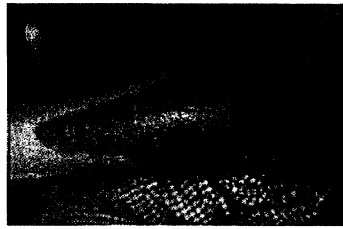
試買
テスト
を実施
他家電製品用リモコン
で誤作動を確認。
赤外線リモコンの送信
信号が一致。

特記ニュースで注意喚起

事例 4

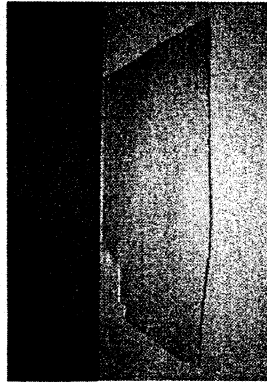
ホスクマット

平成17年8月、両腕の手首から肘にかけて皮膚炎（紅斑）を発症した。



原因
究明
テスト
を実施

皮膚炎の原因物質（有機系抗菌剤）を特定。



製品は透明な軟質ポリ塩化ビニル樹脂で抗菌加工が施されたもの

事例 5

塗料

塗料を拭き取ったタオルをビニール袋に入れ、台所に置いていたところ、約24時間後に出火し、床や天井などを焼いた。



原因
究明
テスト
を実施

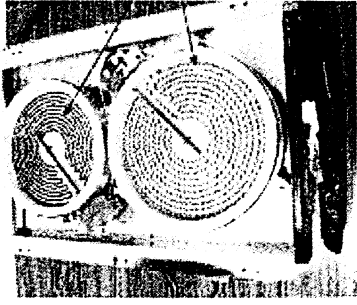
当該塗料は、不飽和脂肪酸を多く含む植物油を主成分としたもので、タオルで拭き取った塗料が空気に触れ酸化が促進され、ごみ袋内で発生した熱が蓄熱し、自然発火したものと推定。

製品事故事例 ④

事例 6

電気こんろ

留守宅の電気こんろ付近より出火し、こんろの上に乗せていた水切りかごや木製の茶碗を焼き、壁の一部も焼いた。



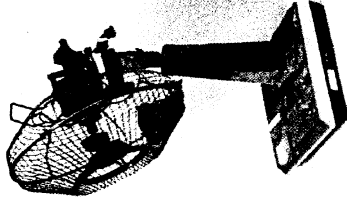
回収品の調査を実施

他の電気製品から発生した電磁ノイズにより、電気こんろの制御基板のコントロールICが誤作動して電源スイッチが入り、こんろ上に置かれた可燃物を加熱・焼損させたものと推定。

事例 7

扇風機

火災報知器のベルが鳴ったので見に行くと、稼働中の扇風機の後部付近から火が出ていた。



原因究明テストを実施

長期使用（約37年）により、コンデンサーが絶縁劣化して短絡・スパークし、コンデンサー内部の充填剤や本体内に堆積した埃・塵等に着火し、モーター部の樹脂製カバーを焼損させたものと推定。

製品事故情報の整理・公表

調査結果は、事故情報データベースなどに整理し、製品事故の未然・再発防止のために報告書、インターネットで公表しています。また、受け付けた事故情報を速やかに公表しています。

◆ 調査結果等の公表

① 事故情報の公表

事故情報収集結果報告書の作成、配布

- ・ 年度報告書 / 四半期報告書

事故情報データベースをNITEホームページに掲載

最新(受付)事故情報

② 社告情報の公表

社告・リコール情報を提供、NITEホームページに掲載

③ 製品安全情報の提供

特記ニュースの発行、注意喚起
Eメールマガジン (PSマガジン) 配信
広報誌、ハンドブックの発行 など



生活・安全
ジャーナル



編集者
改正学術生活用製品安全法
NITE 製品安全センター

国内外の関係機関との連携強化

- ★ 事故情報、技術情報の交換
- ★ 定例会などの開催
- ★ 人材交流

DTI(貿易産業省)
(英国)

EU DG/SANCO
(欧州委員会健康・消費者保護総局)

国家質量監督檢驗
検疫総局(AQSIQ)
(中国)

Health Canada
(健康省)(カナダ)

CPSC
(消費者製品安全委員会)(米国)

nite

- ・国内の関係機関連携
 - 経済産業省(ブロック局含む)
 - 国民生活センター
 - 警察・消防
 - 都道府県など
 - (消費生活センターを含む)
 - 消費者協会
 - 地域公設試験所、大学
 - 地域工業会(CR会)

ACCC(オーストラリア競争・消費者委員会)



ワークショップ風景

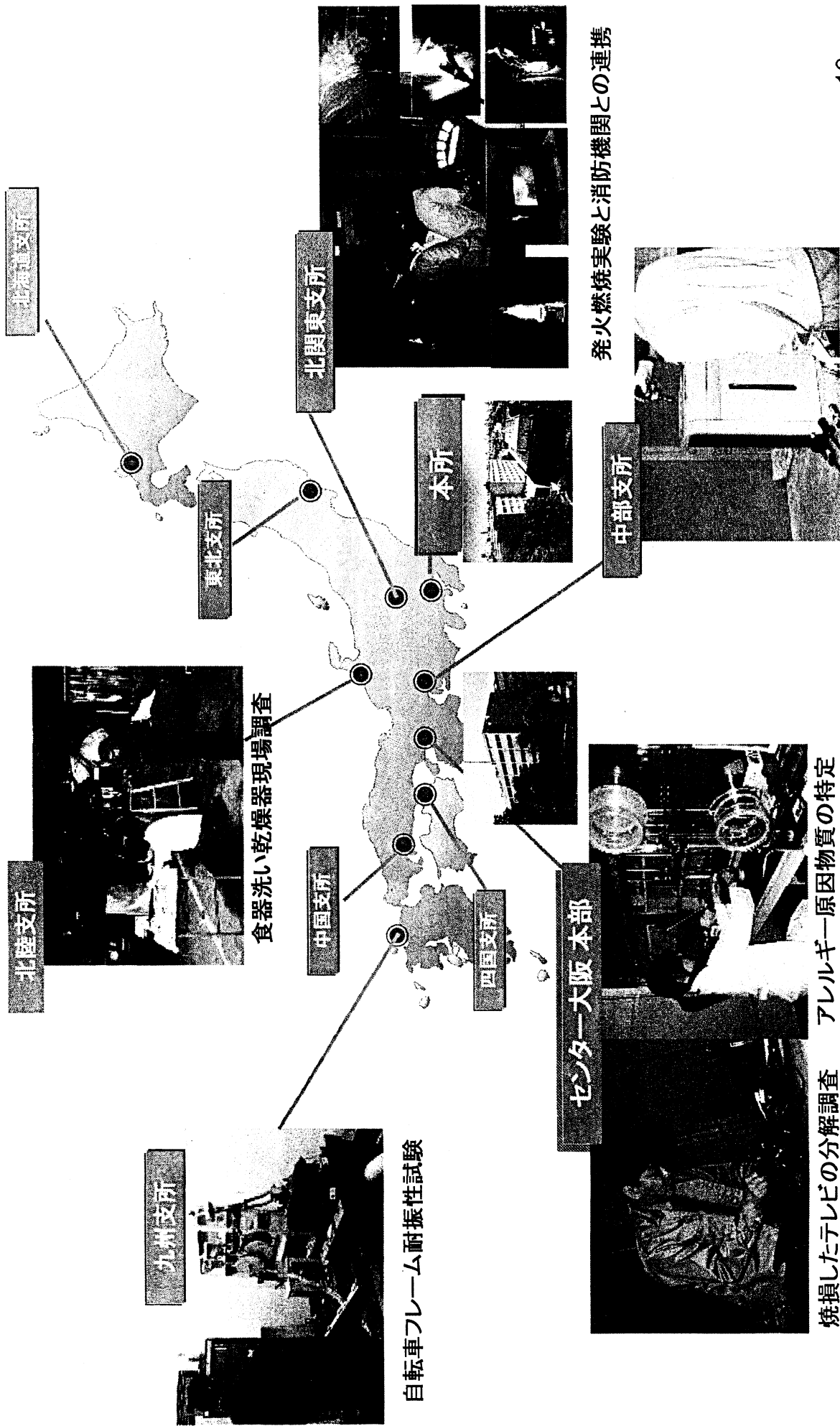


CPSCとの協力がガイドラインの
調印風景:2006.11.29

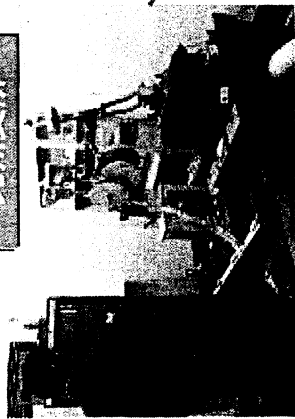


ACCCとの会議風景

全国で活躍する組織



九州支所



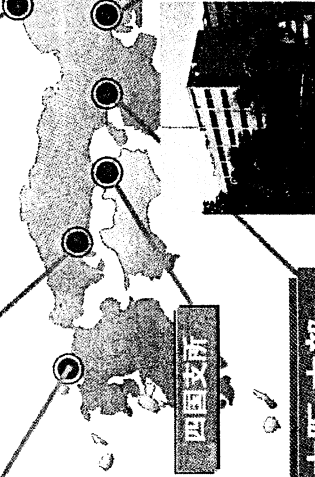
自転車フレーム耐振性試験

北陸支所



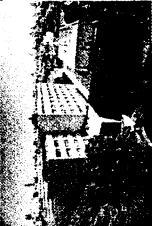
食器洗い乾燥器現場調査

中国支所



焼損したテレビの分解調査

本所



センター大阪本部



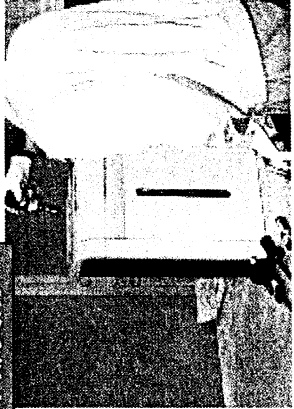
アレルギー原因物質の特定

北関東支所



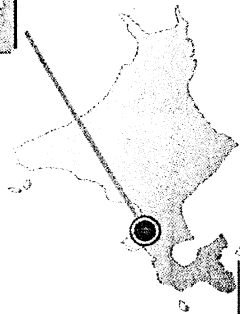
発火燃焼実験と消防機関との連携

中部支所



シュレッダー吸い込み実験

北海道支所



東北支所

	④当該事故原因を調査した機関等の名称及び連絡先 (名称) (連絡先)
	⑤事故品を保管している機関等の名称及び連絡先 (名称) (連絡先)
事故を認識した 契機と日	(認識した契機)
	(認識した年月日) 年 月 日 午前・午後 時頃
事故発生場所	● (住所)
	(具体的場所)
当該型式品の 製造時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):
当該型式品の 輸入時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):
当該型式品の 販売時期及び数量	(時期): 年 月 日 から 年 月 日まで
	(数量):
製造・輸入事業者の 名称及び所在地	(名称): (報告者の業種) 1.製造事業者 2.輸入事業者 (届出の有無) 1.あり (根拠となる法律名:) 2.なし
	(所在地):
	(電話番号):
	(担当部署):
	(担当部署電話番号):
所属の業界団体名 及び同所在地	● (担当者役職):
	● (担当者氏名):
	(名称)
	(住所):
	(電話番号):

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とすること。

(注) ●印の項目に係る記載は、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律 (平成 13 年法律第 140 号) に基づく開示請求があった場合においても原則不開示としますが、既に公表されているものについては開示されます。

(nite 様式-1) 補足資料

① 被害者	フリガナ (姓) (名)		性別	1.男	2.女
	(住所)			● (年齢: 歳)	
	(電話番号)				
購入先企業名 ()					
② 人的被害区分	1.骨折 2.打撲 3.裂傷 4.擦過傷 5.火傷 6.皮膚障害 7.視覚障害 8.聴覚又は平衡機能障害 9.嗅覚機能の障害 10.音声機能、言語機能又はそしゃく機能の障害 11.肢体不自由 12.循環器機能の障害 13.呼吸器機能の障害 14.消化器機能の障害 15.泌尿器の機能の障害 16.一酸化炭素中毒 17.一酸化炭素以外の中毒 () 18.窒息 19.感電 20.その他 ()				
③ 治癒状況	1.完治 2.治療中 3.不明 全治 (日間・内入院 日間・通院 日間)				
●④ 被害者の要望	1.被害金額の弁償 2.製品の交換 3.修理・点検 4.引取り(代金返済) 5.慰謝料 6.調査・原因究明 7.謝罪(他の要望なし) 8.その他 () 9.要望なし				
	(内容)				
●⑤ 被害者への措置	1.被害金額の支払 2.製品交換 3.部品交換 4.修理・点検 5.部品提供 6.引取り(代金返済) 7.慰謝料の支払 8.事故原因等の説明 9.見舞金の支払 10.特に措置しない 11.被害者と交渉中 12.係争中(裁判等) 13.謝罪 14.その他 ()				
	前項 2.~5.において	1.有償 2.無償	被害者の反応	1.納得 2.納得しない	
	(内容)				
(提示金額: 円) (支払金額: 円)					

(注) ①~⑤については、被害者が複数存在する場合には、被害者ごとに記入してください。

⑥ 事故製品の所有者	フリガナ (姓): (名):				
	(住所)		(電話番号)		
⑦ 製品の購入等年月日及び入手先	年 月 日購入	製品の使用期間	年	ヶ月使用	
1.デパート 2.スーパーマーケット 3.一般商店 4.専門店 5.量販店 6.ホームセンター 7.通信販売 8.中古品販売店 9.共済組織等 10.製造事業者 11.輸入事業者 12.その他 () 13.不明					
⑧ 貼付されているマーク等の名称	取扱説明書の有無 1.有 2.無 3.不明 保証書添付の有無 1.有 2.無 3.不明 保証書の有効期限 購入日・製造日より 年 月				

(備考) この用紙の大きさは、日本工業規格 A4 とすること。

(注) 報告の際は、適宜、製品事故に関する写真、図等を添付してください。

- ・上記①の太線で囲まれた欄に情報を記載する場合は、当該情報を②~⑤の欄の情報と併せて nite に提供することを、被害者本人に同意を得る必要があります(ただし、太線で囲まれた欄に情報を記載しない場合は、同意は不要です。)
- ・上記⑥の太線で囲まれた欄に情報を記載する場合は、当該情報を⑦の欄の情報と併せて nite に提供することを、事故製品の所有者本人に同意を得る必要があります(ただし、太線で囲まれた欄に情報を記載しない場合は、同意は不要です。)
- ・上記①、⑥の太線で囲まれた欄(住所については町村以下の部分に限る。)及び●印の項目に係る記載は、独立行政法人等の保有する情報の公開に関する法律(平成13年法律第140号)に基づく開示請求があった場合においても原則不開示としますが、既に公表されているものについては開示されます。