

```

graph TD
    Consumer([消費者]) -- "相談・問い合わせ" --> Consultant([相談員])
    Consultant -- "情報提供" --> Consumer
    Consultant -- "記入" --> Card[相談カード]
    Card -- "入力" --> PC[WSまたはPC]
    PC -- "相談の件数" --> Consultant
    PC -- "相談事例" --> Consultant
    PC -- "年度別集計表など" --> Consultant
  
```

全件印刷表示印刷文字印刷

切換

通帳

次件

次回開じる

検索条件 (相違情報ファイル)

1/6件1/56行

検索結果

116330025G300708苦情米セン

算式
号
関
号
ド
関
点

解約したい英会話教材

概要: ポイントで呼び出されてかけたところ会員になるよう勧められた。会員になると旅行に安く行けたり。施設が安く利用できると言う話であった。要約した。3日になってからダンボールの箱が届き中を見たらビデオが入っていた。話をうのりで解約したい。

検索条件

フィールドを選択した後、キーワードを入力し、実行キーを押下して下さい。

フィールド

処理演算式
商品キーワード
事業者キーワード
キーワードALL
緊急コード
受付期間
年度
受付番号
受付年月日
受付先コード
相違内容
内容観点

NO

フィールド

条

件

件

数除票集合

1

商品キーワード

37723777

59

2

商品名

板

134

3

数量

4+2

24

4

交付年月日

910501/910526

1500

5

相違書

給与生活者ノ主語

148

6

ブランド名

日立

133

7

保安コード

クリーニング

43

2,000

8

相違キーワード

37723

10	9																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
----	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

注：略語説明
DB (Database)
WS (Workstation)
PC (Personal Computer)

日立製作所はこのような動向を踏まえ、消費者からの問い合わせや相談を支援するパッケージシステム「消費者情報システム」*1)を開発した。これは、自治体内での消費生活センター向けのネットワークを構築するためのシステムであり、「PIO-NET(パイオネットシステム)」*2)とも連動できるように作られている。

55

1 はじめに

社会の変化に伴い、われわれの価値観の中でゆとり、生活の潤い、生活環境といったものにウエートが置かれるようになってきた。それに従って、消費者を取り巻く環境には、悪質商法によるトラブル、地球環境保全、輸入食品の安全性など多くの課題が生じている。これらに関する消費者からの苦情・問い合わせなどの相談や、行政からの問い合わせに対し迅速に対処し、被害の広域化・類似被害の未然防止を図るため、既存の「パイオネットシステム」に加えて、より身近で地域内の消費生活情報を収集・提供できるシステムを開発した。このシステムが「消費者情報システム」である。

ここでは、消費者からの相談処理を支援するアプリケーションパッケージ「消費者情報システム」について述べる。

2 消費者行政を取り巻く環境

2.1 パイオネットシステムの現状

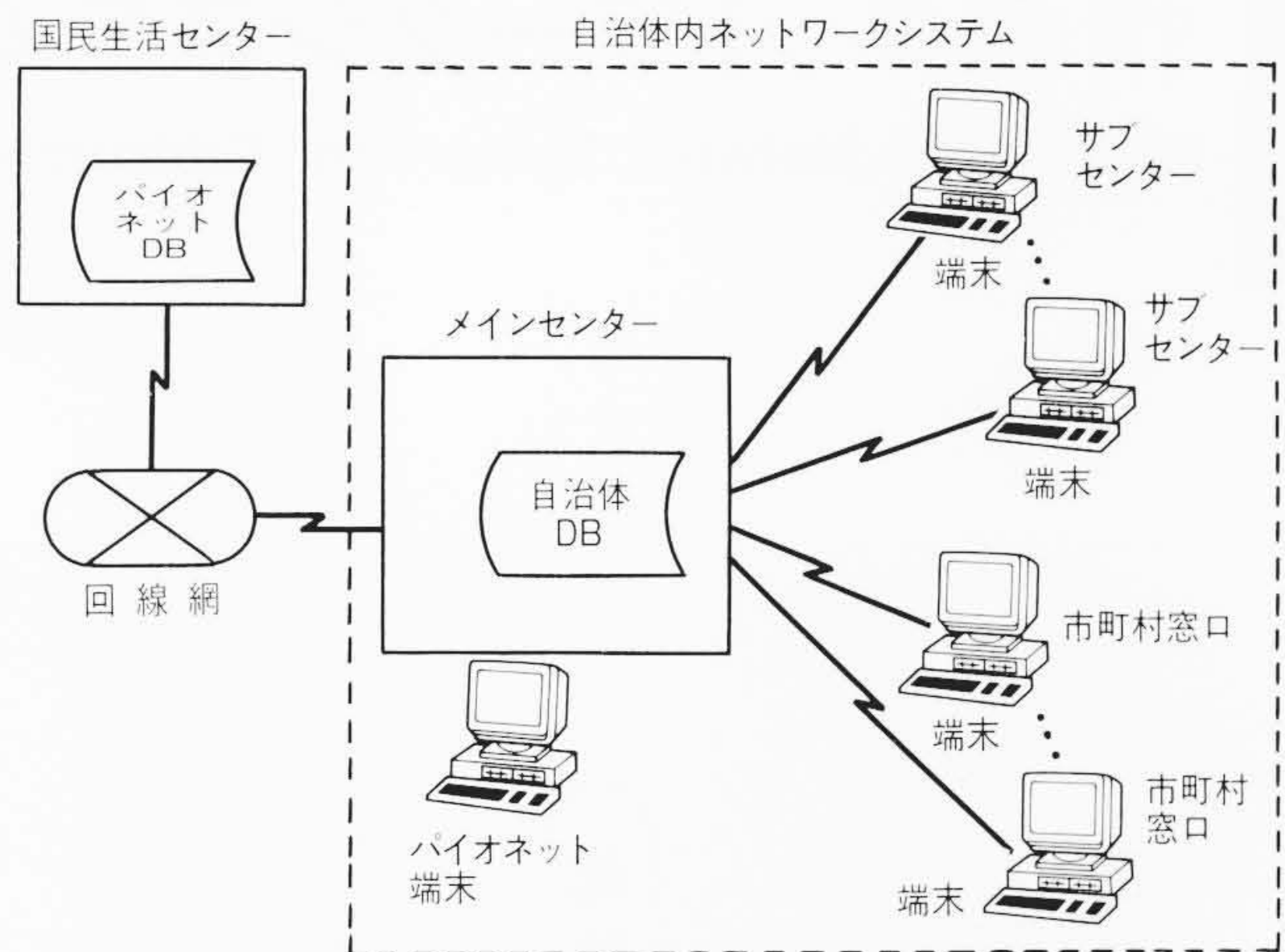
消費者行政の場で、特に消費者からの苦情相談にかかわる情報を全国レベルで収集・提供しているネットワークシステムが「パイオネットシステム」である。

昭和59年の稼動以来、現在では全国59か所の消費者センターに端末が設置され、消費者からの苦情相談内容を入力するとともに、国民生活センターでデータベース化された情報を検索することにより、類似の相談事例の有無、特定手口の解析、解決方法の検討などに活用されている。

平成5年10月現在、データ量は約135万件(過去10年分)に達し、消費者被害の未然防止や啓発活動のほか、経済企画庁をはじめ国の消費者行政の企画・立案に利用されている。

2.2 自治体の動向

パイオネットシステムが国と都道府県とのネットワークであるのに対し、都道府県と市町村との間をネットワーク化し、より地域に密着した消費者行政の実現を図る



注：メインセンター、サブセンター（「消費生活センター」のこと。）

市町村窓口（消費生活センターが設置されていない市町村の消費者行政担当課）

パイオネット端末（国が定めるパイオネットシステム専用端末）

自治体DB（自治体独自のデータを蓄積しているファイル）

パイオネットDB（全国からのデータを蓄積しているファイル）

図1 国民生活センターと自治体のシステム関連 各端末からは、自治体データベースとパイオネットデータベースの両方を、共通の操作で検索することができる。

動きが活発化している。国民生活センターと自治体の消費生活センターに設置されたホストコンピュータ間、および他の消費生活センターや市町村の窓口を設置された端末間とをネットワーク化し、消費者からの苦情の情報はもちろんのこと、消費者が日々の暮らしの中で有用となる情報を積極的に提供していこう、というシステムである(図1参照)。

現在までに、すでに東京都、愛知県、千葉県、埼玉県でネットワークシステムが構築され、また複数の自治体でその検討が開始されている。

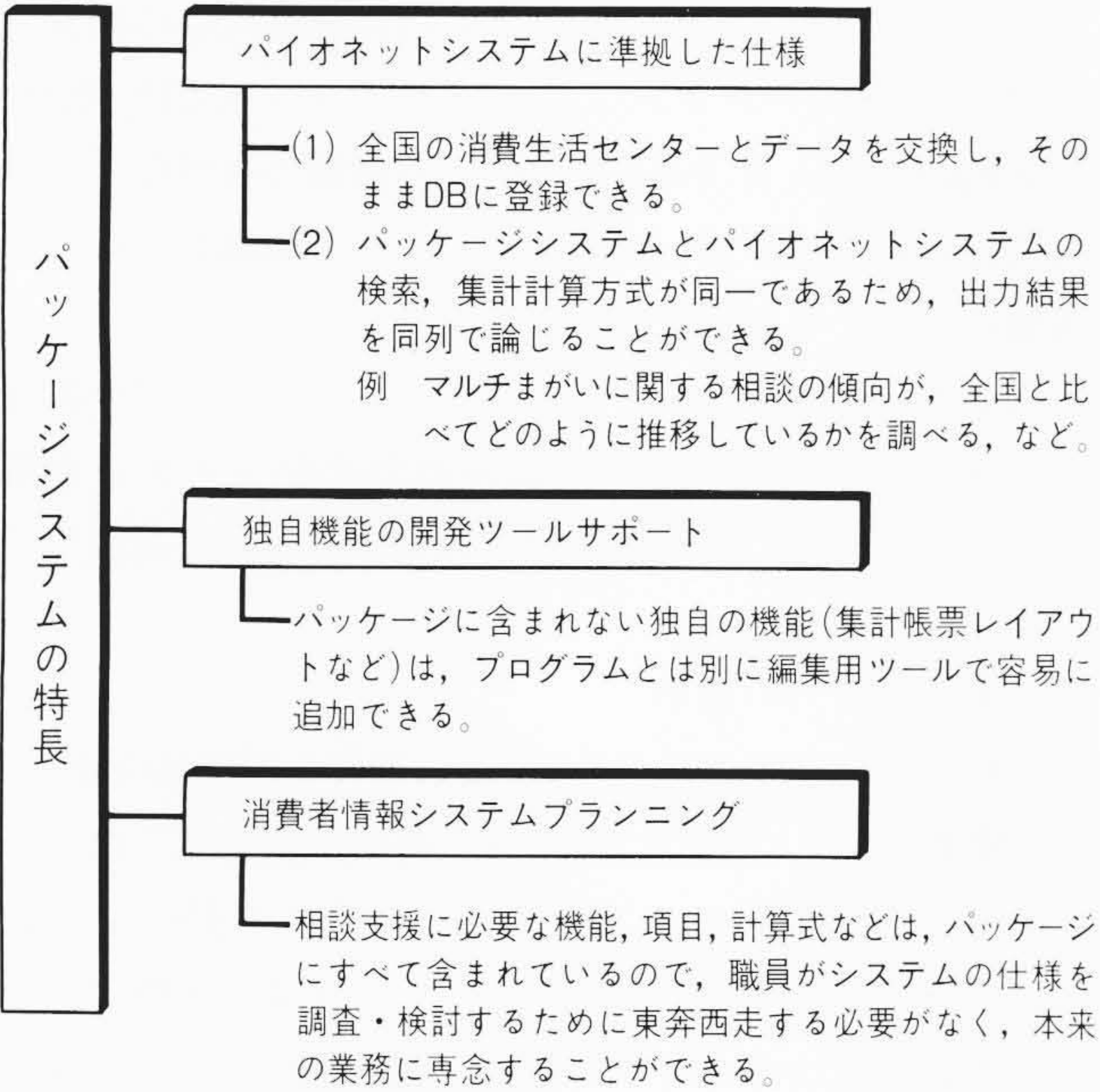
3 消費者情報システムに対する取組み

3.1 パッケージシステムの整備

自治体内でのネットワークシステム構築の動きに対応するため、消費者情報システムを容易に構築するパッケージを開発した。これは、消費者センターで相談員が受け付けた相談内容を、データベースに登録することによって相談事例を検索し、以前に類似の相談がなかったかどうか、また、ある業者がどこでどのような手口で活動しており、その解決方法はどのようにするのが最適であるか、などの分析を容易に行えるようにしたシステムである。パッケージの特長を図2に示す。ネットワークの

※1) 消費者情報システムは、日立製作所のアプリケーションパッケージシステムの名称である。

※2) PIO-NETは、国民生活センターが構築した全国消費生活情報ネットワークシステムの名称である。国民生活センターと経済企画庁、都道府県、および政令指定都市の消費生活センターとの間をオンラインで接続している。



規模に応じたこの「パッケージシステム」は、接続する端末台数、登録するデータの種類・件数、運用の形態などによって3タイプに分けている。

- (1) オフライン単体システム
ワークステーション1台だけで検索・入力集計の各業務処理をすべて実行するシステムである。
- (2) CSS(クライアントサーバシステム)
データベースを持つサーバシステムと業務用端末とする複数台のクライアントシステムから成る小～中規模のネットワークシステムである。
- (3) 大規模オンラインシステム
汎(はん)用コンピュータ上にデータベースを構築し、

表1 消費者情報システムの検索支援機能 支援機能の一つである検索処理を用いて、相談の事例を参照できるようにしている。

業 務 例	支援機能	支援機能による効果
苦情相談の多い業者や商品の事例を調べる。	検索結果の事例表示機能	どのような業者、商品についての苦情が多いかを知ることにより、消費者への警戒情報を発することができる。
他のセンターで受け付けた相談業務で、類似の事例を調べる。	検索結果の事例表示機能	消費者が体験した経緯、業者の手口または相談の対応結果を参考にすることができる。
最近相談の多い商品の一覧を調べる。	任意項目による集計機能	相談の多い商品について、消費者への啓もうに役立つことができる。
月別または半期別、年度別の固定フォーマットの統計表をまとめる。	定型項目による集計機能	任意期間の統計表を作成し、行政資料の一部として役立つことができる。

オンラインで端末を接続するシステムである。
おのこのシステム構成を図3に示す。
パッケージ導入による消費者情報システムの支援機能の一例を表1に示す。類似事例の検索や消費者からの相談傾向、内容の月別、年度別調査などの業務に利用することができる。
このように相談の事例を有効に活用するためには、正確でスピーディーな情報の入力が必要とされる。そのため入力方式には、キーボード入力以外に手書きのカードを直接OCR(Optical Character Reader：光学式文字読取り装置)で入力できる機能が用意されている。データの入力・登録処理の主な機能について表2に示す。

3.2 システムの拡張性
一方、データ量の増加や業務内容の拡大に伴ってシス

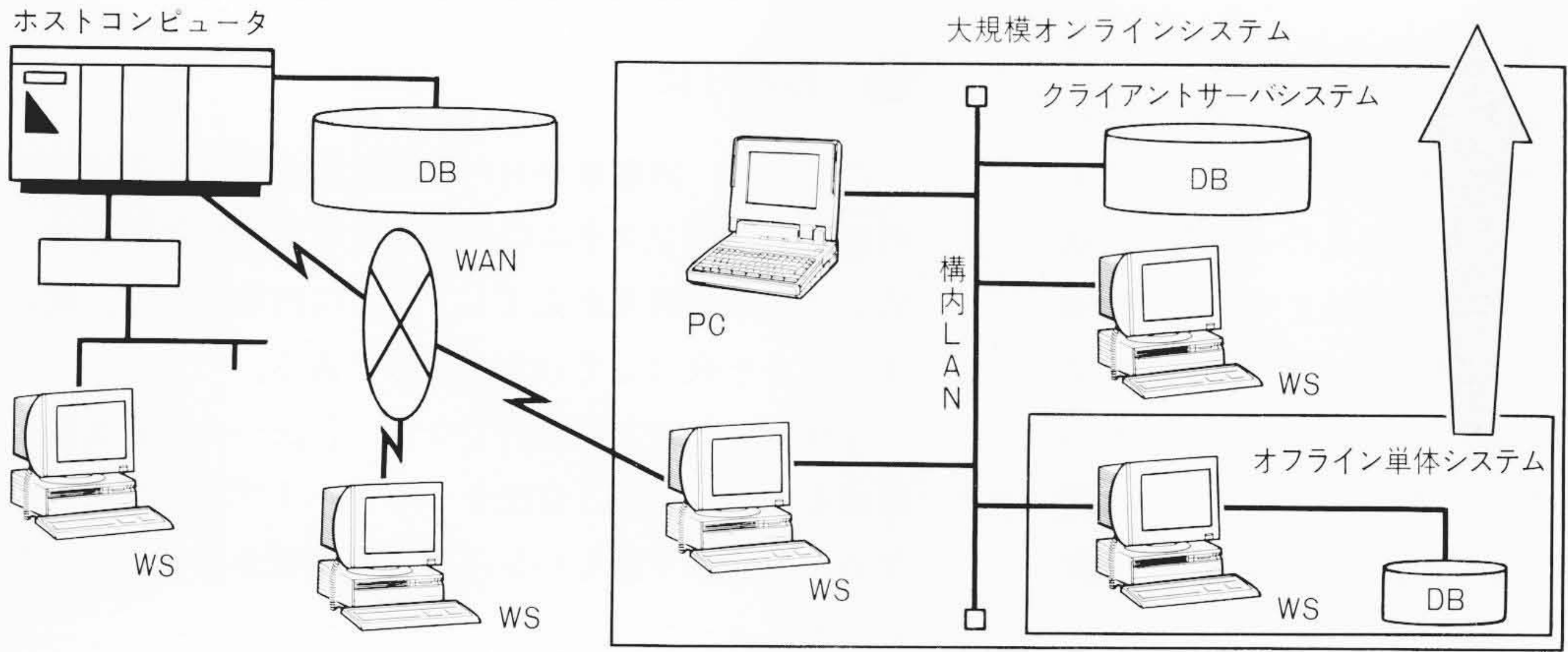


図3 消費者情報システムにおけるシステム構成概略
データ量や端末台数に応じてシステムの構築形態を選択できる。また、規模の拡大に合わせてシステムの構成をグレードアップできる。

表2 データ入力・登録機能 情報(データ)入力は、入力者にかかる負荷ができるだけ少なく済むように作られている。

入力支援機能	内 容
入力・修正処理	入力方式は、次の三つをサポートする。 (1) キーボードからの直接入力 (2) パンチ委託によるFD一括入力 (3) OCRからの直接入力 修正については、相談カードイメージの画面を見ながら当該項目をマウスでダイレクトに指定し、修正することができる。
チェック処理	パイオネットシステムのチェック規定に基づき入力データをチェックする。
登録処理	チェック処理終了後、エラーのないデータをワンタッチでDBへ登録する。
吸い上げ処理	すでにDB登録されたデータを修正する際、DBから当該データをワークファイルへロードする(この機能により、DB登録済みデータも容易に修正できる)。
各種帳票出力処理	入力されたデータに対し、内容リストなどの管理帳票を出力する。

注：略語説明 FD(Floppy Disk), OCR(Optical Character Reader)

テムを拡張する際は、オフライン単体システムからCSSへ、さらに大規模オンラインシステムへと拡張することができる。各規模ごとのデータベースによる違いは、各データベース用のアプリケーションで対応し、その他の部分はGUI(Graphical User Interface)で吸収するため、エンドユーザーはデータベースの違いをまったく意識しないで済む。つまり、拡張されたシステムでも、まったく同じ操作で処理できる。

このほか、相談カードに添付される契約書などを光ディスクに蓄積し、それを相談の事例と連動して相談業務の参考にしたり、集計結果を地図上にグラフ表示して地域ごとの相談件数を見やすく表示するなど、文字情報以外の情報と連動するインタフェースも提供している。

4 今後の展開

消費者相談件数の増加や新たなPL法制定の動きに伴って、地域での消費生活センターの役割りは現在以上にその重要性を増している。また、地域住民からの期待も大きい。消費者情報システムでも、従来の「消費者相談を支援する」システムという枠組みを越えて、より付加価値を付与したシステムとして整備していく予定である。その付加価値の一つは、対行政上必要となる情報の提供内容および対象範囲の拡大であり、二つ目は、消費者行政上欠くことのできない啓発業務の一環である住民への直接提供機能である。

(1) マルチメディアの活用による情報提供内容の拡大

ワークステーション上での光ディスクやCD-ROM (Compact Disk ROM)の搭載、音声情報の利用などが容易に行える環境が整いつつある。また、知識処理技術の進展により、ベテラン相談員のノウハウのパターン化が実現できるようになってきた。これらのメディアや新技術と大容量高速回線網とを組み合わせたシステムを構築し、必要な時に適切な情報を容易かつ迅速に提供していく。

(2) 教育分野への適用

学校での生活科の導入など、若い世代への生活関連(環境、健康、カード破産など)情報の提供が重要視されてきている。教育分野でのコンピュータ導入の動向に合わせ、パーソナルコンピュータ(以下、パソコンと略す。)を用いたCAI(Computer Aided Instruction)による消費者教育ソフトの開発にも今後力を入れていく必要がある。

(3) 地域住民への直接提供

自治体内のネットワークをより緻(ち)密にする目的で、各家庭へ着実に普及しつつあるOA機器を有効に活用できれば、行政と住民間の距離を飛躍的に縮めることができる。電話をかけると、自動的に情報を音声として流してくれる「音声応答処理」や、ファクシミリによる情報出力はもちろんのこと、パソコン通信によって悪徳業者の手口や、その最近の事例などについての情報を送・受信することができる。一般家庭へINS(Information Network System)などの高速回線が導入されれば、ゲーム専用機並みの動画像を用いた情報提供も可能となる。また、庁舎内や公民館にロビー端末を設置し、来庁した住民が証明書などを取得したついでに情報を取得することも可能である。この場合、日ごろキーボードになじみのない利用者でも使用できるように、銀行のCD(Cash Dispenser：現金自動払出装置)に代表されるタッチパネル方式などを採用するような配慮を行っている。

5 おわりに

ここでは、消費者からの相談業務を支援する行政向けの消費者情報システムについて述べた。現段階では、このシステムの開発を完了し、さらに内容の充実、使い勝手の良さを検討しているところである。

今後は、行政支援だけでなく、住民への情報支援にも重点をおき、行政と住民をつなぐパイプ役としてのシステム、人により優しいシステムの開発を目指していきたいと考える。