

2010年1月14日
(平成22年)

藤沢市長 海老根靖典様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

消費生活相談に関することに係るコンピュータ処理について（答申）

2010年1月5日付けで諮問（第421号）された消費生活相談に関することに係るコンピュータ処理について次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成15年藤沢市条例第7号。以下「条例」という。）第18条の規定によるコンピュータ処理を行うことは、「3 審議会の判断理由」の（1）に述べるところにより適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は次のとおりである。

(1) 事務の概要

P I O - N E T（全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費生活に関する苦情相談情報等を収集・蓄積を行うシステムである。P I O - N E Tは1984年から運用を開始し、消費生活センターの相談業務の支援、消費者被害の未然防止・拡大防止、国の消費生活政策の企画立案に役立てられている。2010年度からはより効率的なシステムとして刷新される。

(2) 経過

今まで藤沢市は相談者等の個人情報は所定欄に入力をせず、手書きで記入して、紙ベースで保存していた。今回、新システム導入に伴い、事務の見直しを行い今後の本システムのあり方について検討した。その結果、新システムの仕組みと個人情報の取り扱われ方から十分な安全性が認められたため、P I O - N E T上での個人情報のコンピュータ処理について、本審議会に諮問するもの

である。

(3) コンピュータ処理について

ア コンピュータ処理の必要性と効果

消費生活センターに寄せられた消費者からの相談は、相談員が国民生活センターから配置された「消費生活相談カード直接入力システム端末」を使って入力し、相談カードとしてデータ化されて、データセンターに保存される。相談者等の個人情報データセンターに保存された後、当該消費生活センター職員以外は一切閲覧できない。相談カードは担当職員、所属長にシステム上で決裁を受けた後、メインセンター（藤沢市の場合にはかながわ中央消費生活センター）の担当者及び所属長がデータセンターに保存された相談カード（年齢、性別、職業以外のイに掲げた項目を除く）を閲覧し決裁をする。その後、メインセンターの承認を得ると、相談カード（メインセンターで閲覧可能な範囲のみ）は全国の利用者が検索、集計できるようになる。

従来本市では、個人情報は手書きで記入して、紙ベースで保存していた。そのため、相談が入った際に入力番号順に並んでいる紙の相談カードを探し、事前の相談内容を把握することから始めなければならず、相談に入るまでの時間が掛かり過ぎているということが、かねてからの問題として上がっていた。氏名等の個人情報を入力し、情報システム上で共有することができれば、各相談員の端末からそれまでの相談情報に容易にたどり着くことができ、より迅速に相談者対応にあたることができる。

また、本センターは10人の相談員が平日は4人または5人、土日は2人体制で勤務していて、その日に応じて対応する相談員が違う。その相談員が相談者の対応をする上でも、システムに氏名が入力されていることは大きな助けになると考える。

イ コンピュータ処理をする個人情報

- ・相談者氏名（フリガナ）
- ・相談者氏名（漢字）
- ・相談者郵便番号
- ・相談者住所
- ・相談者連絡先（自宅）
- ・相談者連絡先（携帯）
- ・相談者連絡先（他 区分）
- ・相談者年齢
- ・相談者性別
- ・相談者職業
- ・契約当事者氏名（フリガナ）
- ・契約当事者氏名（漢字）

- ・ 契約当事者郵便番号
- ・ 契約当事者住所
- ・ 契約当事者連絡先（自宅）
- ・ 契約当事者連絡先（携帯）
- ・ 契約当事者連絡先（他 区分）
- ・ 契約当事者年齢
- ・ 契約当事者性別
- ・ 契約当事者職業
- ・ 被害者氏名（フリガナ）
- ・ 被害者氏名（漢字）
- ・ 被害者郵便番号
- ・ 被害者住所
- ・ 被害者連絡先（自宅）
- ・ 被害者連絡先（携帯）
- ・ 被害者連絡先（他 区分）
- ・ 被害者年齢
- ・ 被害者性別
- ・ 被害者職業

ウ システムの機器構成

2010年4月のシステム刷新以降、全ての消費生活センター（メインセンターを含む）がデータセンターとP I O - N E T専用線で結ばれる。各センターとメインセンターは、P I O - N E T専用線を通じて相談カードの入力、閲覧、決裁、登録を行うようになる。データセンターの中で、個人情報は暗号化され、それ以外の相談カードの情報とは別のデータベースに保存される。

エ 安全対策について

- (ア) I D，パスワードの利用により利用者（消費生活センター，メインセンター，国民生活センター，中央省庁の担当職員及び相談員）を特定できるようになっている。
- (イ) パスワードは容易に推測不可能なものとし，定期的に変更されることが強制される。
- (ウ) 消費生活センターやメインセンターの利用者であっても自センターの情報にしかアクセスできない仕組みになっており，自分のI Dでも他のセンターからは自センターの個人情報へはアクセスできない。
- (エ) 前項であげた個人情報のうち年齢，性別，職業を除くすべての項目は暗号化処理され，当該センター職員及び相談員以外の者は閲覧することができない。

(オ) このシステムに接続している端末はワイヤーロックがかけられている。
個人情報保管されるデータセンターは災害対策が施され、入退館管理、
入退室管理がされている。

(4) 提出資料

- ア 次期システム（P I O－N E T 2 0 1 0）によるデータ登録までの流れ
- イ 消費生活相談情報レイアウト
- ウ 東京第四データセンター
- エ 個人情報取扱事務届出書

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、審議会の結論のとおり判断をするものである。

コンピュータ処理を行うことについて

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

消費生活センターに寄せられた消費者からの相談は、相談員が国民生活センターから配置された「消費生活相談カード直接入力システム端末」を使って入力し、相談カードとしてデータ化されて、データセンターに保存される。相談者等の個人情報はデータセンターに保存された後、当該消費生活センター職員以外は一切閲覧できない。相談カードは担当職員、所属長にシステム上で決裁を受けた後、メインセンター（藤沢市の場合にはかながわ中央消費生活センター）の担当者及び所属長がデータセンターに保存された相談カード（年齢、性別、職業以外のウに掲げた項目を除く）を閲覧し決裁をする。その後、メインセンターの承認を得ると、相談カード（メインセンターで閲覧可能な範囲のみ）は全国の利用者が検索、集計できるようになる。

従来本市では、個人情報は手書きで記入して、紙ベースで保存していた。そのため、相談が入った際に入力番号順に並んでいる紙の相談カードを探し、事前の相談内容を把握することから始めなければならない、相談に入るまでの時間が掛かり過ぎているということが、かねてからの問題として上がっていた。氏名等の個人情報を入力し、情報システム上で共有することができれば、各相談員の端末からそれまでの相談情報に容易にたどり着くことができ、より迅速に相談者対応にあたることができる。

また、本センターは10人の相談員が平日は4人または5人、土日は2人体制で勤務していて、その日に応じて対応する相談員が違う。その相談員が相談者の対応をする上でも、システムに氏名が入力されていることは大きな助けになると考える。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要性があると認められる。ただし、P I O－N E Tのシステムについて、広報等で市民に周知する

ことを条件とするものである。

(2) 安全対策について

ア ID、パスワードの利用により利用者（消費生活センター、メインセンター、国民生活センター、中央省庁の担当職員及び相談員）を特定できるようになっている。

イ パスワードは容易に推測不可能なものとし、定期的に変更されることが強制される。

ウ 消費生活センターやメインセンターの利用者であっても自センターの情報にしかアクセスできない仕組みになっており、自分のIDでも他のセンターからは自センターの個人情報へはアクセスできない。

エ 前項であげた個人情報のうち年齢、性別、職業を除くすべての項目は暗号化処理され、当該センター職員及び相談員以外の者は閲覧することができない。

オ このシステムに接続している端末はワイヤーロックがかけられている。個人情報保管されるデータセンターは災害対策が施され、入退館管理、入室管理がされている。

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が施されていると認められる。以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは適当であると認められる。

以 上