

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件名	全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）における外部結合について（情報項目の保存先の変更）
----	--

内容は別紙のとおり

条例の根拠

【諮問】

◇第17条第1項第4号（外部電子計算機との結合）

事業の概要

事業名	消費生活相談
担当課	消費生活就労支援課
目的	消費生活に関するトラブルについて相談・苦情を受け付け、問題解決のための助言、消費者と事業者間のあっせん等を行うことにより、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことに寄与する。
対象者	消費生活相談者、相談内容に係る契約当事者、被害者及び契約の相手方事業者の担当者
事業内容	<p>現在、新宿消費生活センターには、悪質商法への対応や日常生活の悩みなど、年間3,000件を超える相談・苦情が寄せられている。相談・苦情内容は、悪質商法への迅速な対応及び消費者行政サービスの質の向上を目的に、独立行政法人国民生活センター（以下、「国民生活センター」という。）が、消費者安全法及び同施行規則に基づき設置・管理する「全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET パイオネット）」（以下、「本システム」という。）に記録され、全国の消費生活センターや関係機関で情報共有（個人情報等を除く。）されている。</p> <p>本システムへの相談・苦情内容の記録にあたっては、「個人情報項目のみ各消費生活センターに設置された専用端末に保存し、それ以外の情報項目をデータセンターに保存する方法」と「全ての情報項目をデータセンターに保存する方法」の二者を選択することができ、区では、前者の方法を採用してきた（平成21年度第8回本審議会承認事項）。</p> <p>この度、国民生活センターでは、セキュリティ対策の強化及びシステム運営の効率化・省力化の観点から、本システムへの相談内容の記録にあたっては、全国一律で、「全ての情報項目をデータセンターに保存する方法」に統一する方針となった。</p> <p>そのため、区においても、相談・苦情内容に係る個人情報項目データの保存先を、新宿消費生活センター内に設置された専用端末からデータセンターに変更することとする。（資料28-1参照）</p> <p style="text-align: center;">本システムに記録した相談・苦情件数…3,862件（平成30年度実績）</p>

件名 全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) における外部結合について (情報項目の保存先の変更)

※太字ゴシック (下線) が、平成21年度第8回本審議会承認内容からの変更内容

保有課 (担当課)	消費生活就労支援課
登録業務の名称	全国消費生活情報データベースファイル
結合される情報項目 (だれの、どのような項目か)	<p>1 個人の範囲 消費生活相談者、相談内容に係る契約当事者、被害者及び契約の相手方事業者の担当者</p> <p>2 記録項目 相談受付者、相談者氏名、相談者住所、相談者連絡先、メモ欄、契約当事者氏名、契約当事者住所、契約当事者連絡先、購入・契約先担当者、信用供与者担当者、製造者担当者、他業者担当者、被害者氏名、被害者住所、被害者連絡先、処理担当者</p> <p>上記の情報項目の保存先を専用端末からデータセンターに変更する。上記の情報項目を除く相談情報については、引き続きデータセンターに保存する。</p>
結合の相手方	独立行政法人国民生活センター
結合する理由	<p>消費者安全法及び同施行規則に基づき設置・管理する国民生活センターのサーバと区に配付された専用端末とを結合して、国等で速やかにデータの蓄積・活用を行うため。</p> <p>結合される情報項目の保存先を専用端末からデータセンターに変更する理由は次のとおり。</p> <p>1 セキュリティ対策の強化</p> <p>① サイバー攻撃への防御力の増強等、国民生活センターにおいても情報保護対策の強化が求められている。(『政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準群』)</p> <p>② 大規模災害・盗難等により、消費生活センターの端末に保存している個人情報データの消失・漏えいのリスクを解消する。</p> <p>2 システム運用の効率化・省力化</p> <p>「個人情報項目」の保存先を選択できる現行方式が抱える、システムの複雑性や開発・運用コストの増加、新宿消費生活センター(受付センター)におけるデータバックアップ作業に要する人的操作の負担・操作ミスの問題を解消する。</p>
結合の形態	国民生活センターが貸与する専用端末及び同センターが敷設する専用 I P V P N回線を使用し、送受信する。
結合の開始時期と期間	令和元年12月上旬から (以降も、同様の外部結合を行う。)

情報保護対策

【運用上の対策】

- 1 「新宿区個人情報保護条例」、「新宿区情報セキュリティ規則・対策基準」を遵守する。
- 2 区と国民生活センター間で「システムの利用に関する契約書」を締結することに加え、上記二者及びデータセンターの三者で「個人情報の取扱いに関する覚書」を締結する。
- 3 上記2の「個人情報の取扱いに関する覚書」において、事故等がおきた場合は、データセンターから国民生活センターに直ちに連絡し、国民生活センターから区に報告させる内容を明記する。
- 4 本システムを操作する職員には、個人情報保護及び管理を十分確認するよう研修・指導を実施する。
- 5 データセンターは、許可された者以外は立ち入れないようにする。
- 6 データセンター施設内に設置されたサーバ機器及びバックアップ媒体は、施錠管理する。
- 7 個人情報を含むデータベースと、相談情報を検索するためのデータベースとは、各々別個に区別して管理する。

【システム上の対策】

- 1 送受信するデータは暗号化する。また、データベースへのデータの保存時、媒体へのバックアップ時においても、データの暗号化を行う。
- 2 本システムには、不正アクセスを防ぐファイアウォールを設ける。また、ウィルス対策ソフトを導入し、システム及びデータの保護を図る。
- 3 本システムの利用は、該当事務を行う職員を限定するとともに、システムの起動については、ユーザーID、パスワードでの確認措置をとり、担当者以外の者による操作はできないものとする。
- 4 伝送化に使用するパソコンは、専用回線を使用し、インターネットや庁内LANシステムとの結合は行わない。
- 5 データセンターに記録する個人情報は暗号化するとともに、新宿消費生活センター（受付センター）以外からアクセスできない仕組みとする。
- 6 本システムへの接続やシステムへのログイン動作は、全て記録をとる。

