

## 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>昨今の不正アクセスによる情報流出事案の発生など、サイバー攻撃の動向への対応や、端末の盗難による情報漏えいリスクへの対応、そして、大規模自然災害等によるデータ損失等への対応が喫緊の課題となっており、国民生活センターのPIO-NET刷新検討会においても、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準」を満たすシステムへの刷新が急務とされた。</p> <p>そこで、これらの課題を解決するため、この度、国民生活センターでは、情報セキュリティ対策の強化及び業務継続（BCP）対策の強化の観点から、本システムへの相談内容の記録にあたっては、各自治体ごとにバラバラに安全対策を講じるのではなく、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」に統一する方針に切り替え、PIO-NETシステムを利用する各自治体の消費生活センターの情報セキュリティ対策を標準化することで、情報セキュリティレベルの更なる向上を図ることとなった。</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 <b>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</b></p> <p><b>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。</b></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><b>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。</b></p> <p><b>1 セキュリティ対策の強化</b></p> <p><b>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』)</b></p> <p><b>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。</b></p> <p><b>2 システム運用の効率化・省力化</b></p> <p><b>「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。</b></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IPVPN回線を使用し、送受信する。
結合の開始時期と期間	<b>令和元年12月上旬から</b> (以降も、同様の外部結合を行う。)

【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。
- 8 区は、データセンター事業者が、情報セキュリティマネジメントに関する国際規格である「ISMS 認証」取得事業者であることを確認するとともに、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準」及び「国民生活センター情報セキュリティポリシー」への準拠に関する国民生活センターとデータセンターとの契約書・仕様書を確認し、区が求める情報セキュリティ対策水準を満たしていることを確認した。

【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、ウイ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、インターネットや市内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。