

令和元年6月7日

第92回 神戸市個人情報保護審議会

消費生活相談業務にかかる
電子計算機処理について

(市民参画推進局)

神戸市消第 326 号

令和元年 6 月 7 日

神戸市個人情報保護審議会

会長 西村 裕三 様

神戸市長 久元 喜造



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき、下記の事項について
貴会の意見を求めます。

記

消費生活相談業務にかかる電子計算機処理について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：市民参画推進局消費生活センター

消費生活相談業務にかかる電子計算機処理について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

◎は条例第 11 条 2 項に該当するもの

消費生活相談情報 (データ項目一覧)

センターコード
年度
受付番号
受付年月日・受付時刻
相談方法
急
相談種別
経由
経由先センターコード
経由元情報番号
危害・危険
相談者 都道府県コード
 地域コード
 年齢
 性別等
 職業等コード①
 職業等コード②
 職業フリー記載欄
契約当事者同一欄
契約当事者 都道府県コード
 地域コード
 年齢
 性別等
 職業等コード①
 職業等コード②
 職業フリー記載欄
商品・役務名
超大分類
優先コード
商品別分類
第 1 商品キーワード

第2商品キーワード

第3商品キーワード

ブランド・型式

製造年月日

商品・役務の属性

商品使用期間コード

商品使用期間

組成・素材

購入・契約先

購入・契約先キーワード

屋号等

屋号等キーワード

支店名

電話番号

郵便番号

住所

信用供与者

信用供与者キーワード

屋号等

屋号等キーワード

支店名

電話番号

郵便番号

住所

製造者

製造者キーワード

屋号等

屋号等キーワード

支店名

電話番号

郵便番号

住所

他業者1

他業者1キーワード

屋号等

屋号等キーワード

支店名
区分
区分フリー記載欄
電話番号
郵便番号
住所

他業者 2

他業者 2 キーワード
屋号等
屋号等キーワード
支店名
区分
区分フリー記載欄
電話番号
郵便番号
住所

他業者 3

他業者 3 キーワード
屋号等
屋号等キーワード
支店名
区分
区分フリー記載欄
電話番号
郵便番号
住所

他業者 4

他業者 4 キーワード
屋号等
屋号等キーワード
支店名
区分
区分フリー記載欄
電話番号
郵便番号
住所

契約・申込の有無

契約購入年月日

販売購入形態

販売方法

信用供与の有無

信用供与の有無詳細

支払手段

契約購入金額

既支払額

第3金額

第3金額の内容

◎件名

◎相談概要

内容別分類

内容等キーワード

指定ワード1

指定ワード2

被害者同一欄

被害者 都道府県コード

地域コード

年齢

性別等

職業等コード①

職業等コード②

職業フリー記載欄

◎危害部位・組織

◎危害程度

◎危害内容

◎危害内容その他詳細

危険内容

危険内容その他詳細

事故（拡大損害）発生年月日

事故（拡大損害）発生時刻

事故発生地域 都道府県コード

地域コード

拡大損害の有無

拡大損害の有無詳細
事故発生場所①
事故発生場所①その他詳細
事故発生場所②
事故発生場所②その他詳細
急（危害・危険）
危害第1商品キーワード
危害第2商品キーワード
危害第3商品キーワード
受付独自項目
金融機関口座番号

◎処理結果概要

完結年月日
処理結果
解決内容
救済金額
救済金額の内容
再発防止対策
要望・情報提供先
テスト
結果独自項目

消費生活相談情報（個人識別情報データ項目一覧）

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1 担当者
他業者2 担当者

他業者 3 担当者

他業者 4 担当者

被害者氏名

被害者住所

被害者連絡先

処理担当者

◎ワード欄

消費生活相談業務にかかる電子計算機処理について

1. 趣旨・概要

神戸市消費生活センターでは、消費生活相談員が市民の消費生活に関する各種相談を受け付け、問題解決のための助言やあっせん、各機関の紹介を行っている。受け付けた相談情報は独立行政法人国民生活センターから貸与された全国消費生活情報ネットワークシステム（以下「PIO-NET」という）の端末に相談カードとして入力している。入力された個人情報項目を除く相談情報は専用回線を介して政府推奨暗号化方式により暗号化されデータセンターに保存されている。

なお、現行のシステム（PIO-NET2015）は2015年から運用している。

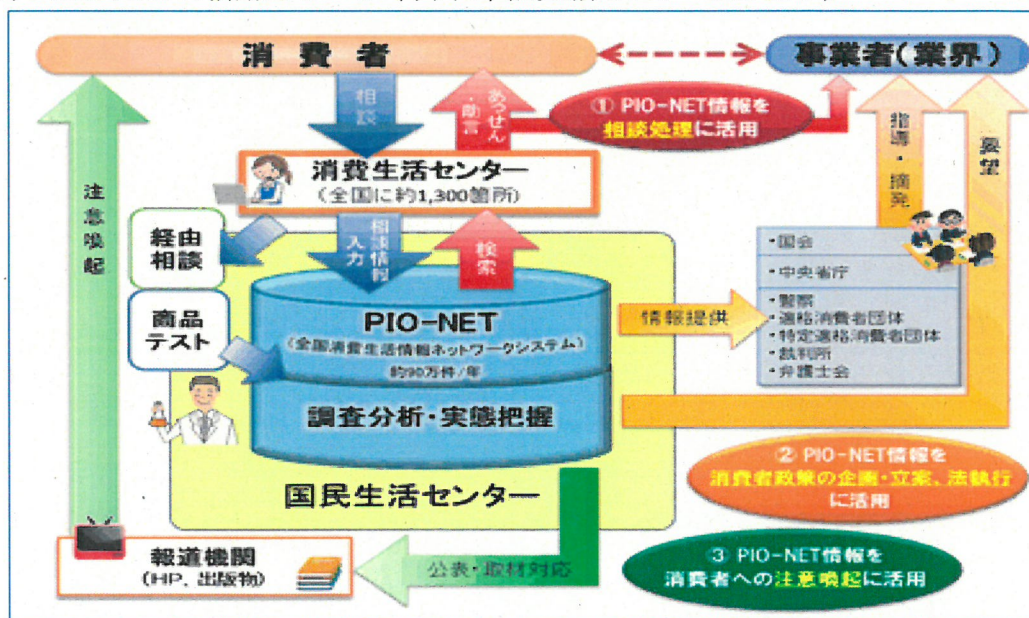
2021年3月に更新が予定されているPIO-NET2020（以下「次期PIO-NET」という）では、セキュリティの確保とシステム効率化のため個人情報項目の保存先がデータセンターに統一されることとなった。不慮の事故や故障時におけるデータの消失や復元のリスクを回避するためにも、個人情報項目にかかるデータについて現行のローカル保存からデータセンター保存に変更する。

2. PIO-NET（Practical Living Information Online Network System）について

(1) PIO-NETとは

国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談を収集・蓄積を行うシステムで、個人情報項目は入力した消費生活センターしか閲覧できないようになっている。1984年から運用が開始され、登録することにより消費者安全法に規定された消費者事故の通知措置が講じられ、消費者被害の未然防止、拡大防止、全国的な消費生活政策の企画立案等にも役立てられている。

(2) PIO-NETの活用について（下図：国民生活センターHPより）



- (3) 次期 PIO-NET についての技術資料は現時点で本市に提供されていないが、システム全体のセキュリティ（データセンター施設、通信回線、ソフトウェア及び機器の機密性・信頼性）については、現行システムと同様、国民生活センターと保守管理会社（国民生活センターから委託）が共同で責任を負う。

3. 効果

次期 PIO-NET における主な目的の「事業社名の名寄せの導入」と「セキュリティの強化」について、とくに個人情報項目を強固なデータセンター内のサーバーに保存することは大規模災害に備えた安全策や、データ消失等のリスク回避が期待できる。

4. 実施時期（予定）

令和元年 6 月	神戸市個人情報保護審議会
令和元年 7 月	PIO-NET 個人情報項目保存先申請 個人識別情報の取扱いに関する覚書締結 PIO-NET 個人情報項目保存先を変更
令和 2 年 12 月	次期 PIO-NET 端末の配備
令和 3 年 1～3 月	次期 PIO-NET 操作研修
令和 3 年 3 月下旬	次期 PIO-NET 稼動

5. 相談件数

平成 28 年度	12,418 件
平成 29 年度	11,737 件
平成 30 年度	12,418 件

6. 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」及び「電子計算機処理にかかるデータ保護管理規程」に基づき以下のとおり厳格に対処する。

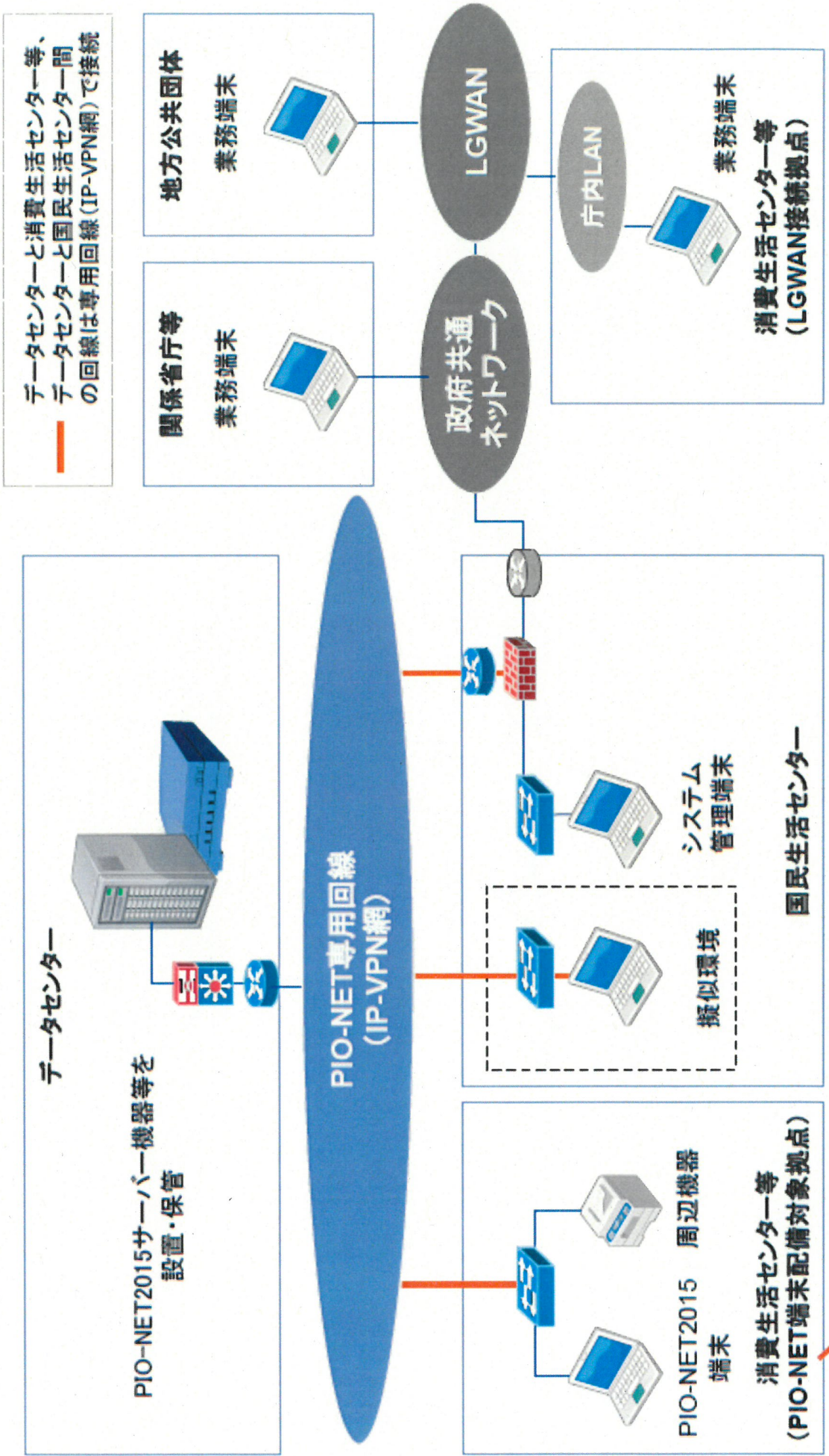
(1) システム上の対策

- ① データセンターと本市に設置された端末とは専用回線（IP-VPN 網）で接続されており、インターネットには接続できない。
- ② 相談情報（個人情報項目含）は暗号化（SSL/TLS）された状態でデータセンターへ送信される。また、通常のバックアップもデータセンター側で自動的に行われる。
- ③ 各機関からの接続は L3 スイッチ及び統合認証管理サーバーで制御・監視されており、許可された箇所以外へは接続できない（暗号化された個人情報項目は入力した消費生活センター以外は一切閲覧できない）。
- ④ ウイルス定義ファイルは常に最新の状態となるようシステム上で監視。
- ⑤ アクセスできる ID、パスワードであっても、所属以外のセンターからのアクセスはできない。

(2) 運用上の対策

- ① 本市が定める条例等のほか、国民生活センターが定める「PIO-NET データ取扱規則」に基づき、PIO-NET データの入力、及び取扱い等について適正に運用する。
- ② 個人情報項目の適切な取扱いについて、神戸市・国民生活センター・保守管理事業者の3者間で「個人識別情報の取扱いに関する覚書」の締結を行う。
- ③ システムにログインするためのパスワードは定期的（システム上、強制的に3ヶ月に1回）に変更する。
- ④ 個人情報の適正な取り扱いを確保するために、関係職員に対して必要な研修及び指導を行うとともに、個人情報の適正な管理について点検を行う。

PIO-NET2015の仕組み



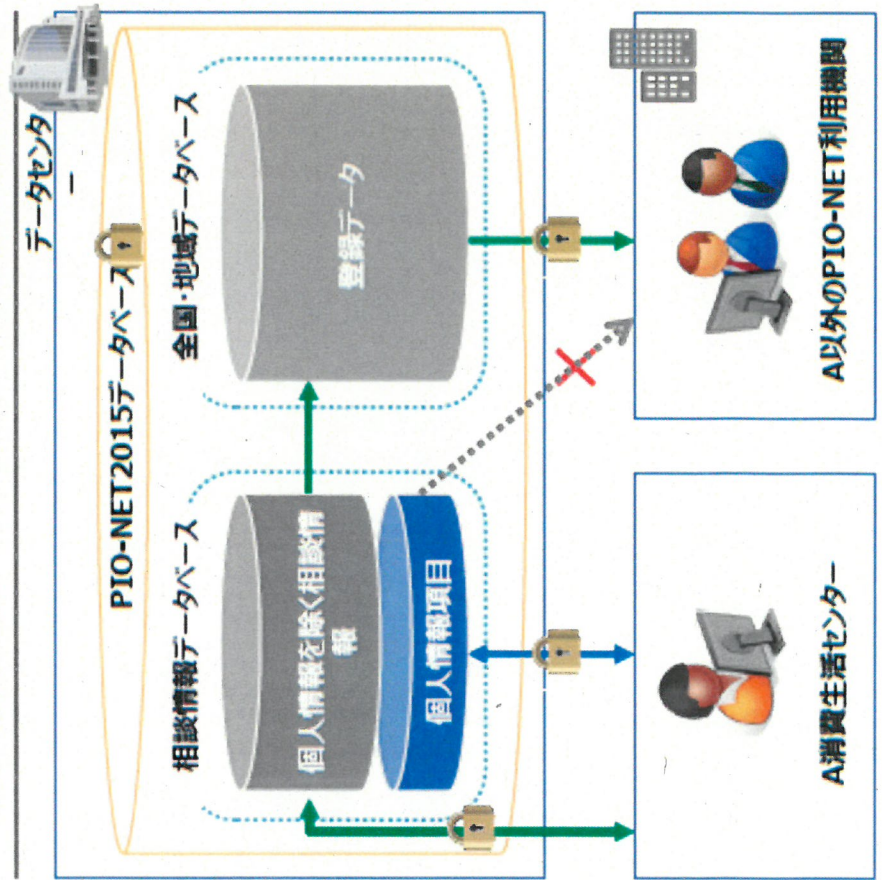
データセンターと消費生活センター等、データセンターと国民生活センター間の回線は専用回線 (IP-VPN網) で接続

PIO-NET2015端末は、PIO-NET専用回線に接続されているため、インターネットには接続できない。

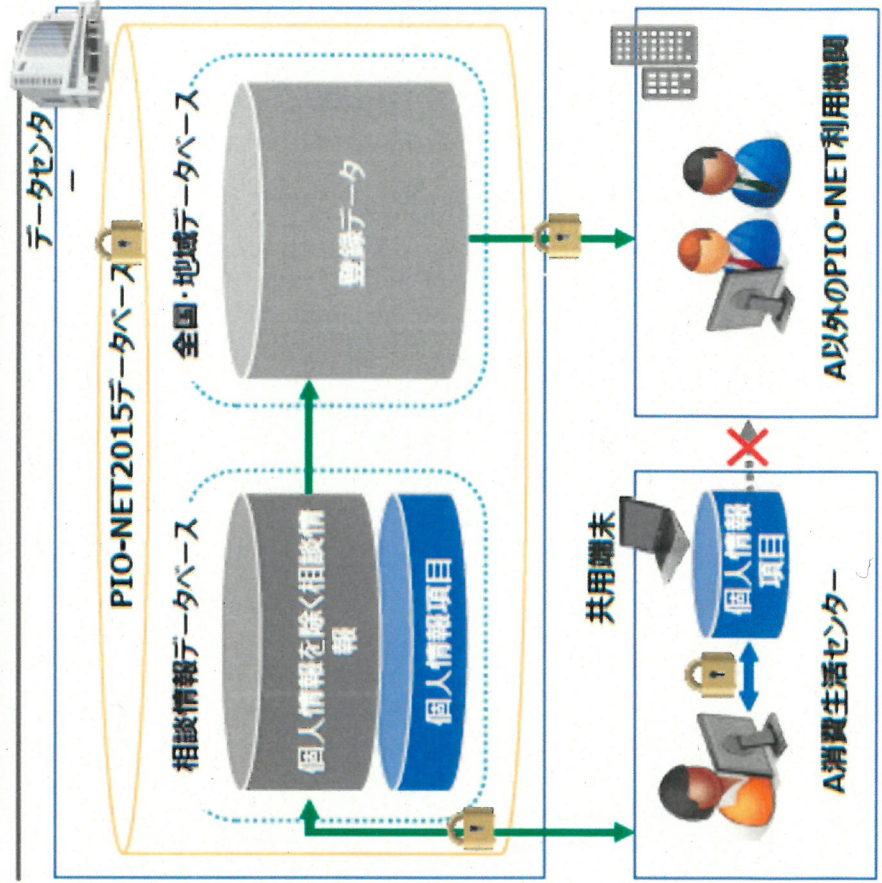
PIO-NET2015における個人情報保護の仕組み(概要)

データベース上の個人情報項目は暗号化(物理的データはデータセンターに存在)しており、入力した消費生活センター以外からは項目を閲覧することができないよう、アクセス権限を厳密に管理しています。

個人情報をデータセンターに保管する場合



個人情報を共用端末に保管する場合



PIO-NET2015における個人情報保護の仕組み — 詳細 個人情報をデータセンターに保管

