

答 申 個 情 第 3 号

平成24年9月20日

奈良市長 仲 川 元 庸 様

奈良市個人情報保護審議会
会 長 高 橋 敏 朗

答 申

平成24年7月4日付け奈観商第119号により諮問のあった事項について、下記のとおり答申します。

記

消費生活相談業務にかかる電子計算機の外部結合について

答申

独立行政法人国民生活センターが運営する全国消費生活相談情報ネットワークの利用に際し、個人情報を取り扱うことを承認する。

答申の理由

奈良市消費生活相談センター（以下「実施機関」という。）では、市民の消費生活に関する各種相談を受け付け、全国の状況を把握しつつ、問題解決のために助言、斡旋等の業務を行っている。当該業務においては、市民の生活をより確実に守るため、各市町村に設置された消費生活相談センターが個々に相談に対応するだけでなく、独立行政法人国民生活センター法に基づき設置された独立行政法人国民生活センターが、各種相談情報を一元管理し、全国規模で情報を共有するとともに、統計作業等を行うため「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。）」を構築している。

実施機関においても「PIO-NET」を平成17年に導入しているが、相談者の個人情報

については、奈良市個人情報保護条例第10条第1項に抵触するおそれがあるため、その取扱いを控えてきたところである。しかしながら、実施機関に寄せられる相談内容は年々複雑化し、問題解決にあたって時間を要し、結果的に同一相談者と長期にわたって相談を継続する事例が増加してきている。このため、継続中の相談内容を早急に検索し、相談者の待ち時間を短縮するためにも、「PIO-NET」に相談者の個人情報を入力する必要性が高まっている。また、「PIO-NET」に個人情報を入力することにより、現時点における相談内容だけでなく、すでに解決済みの過去の相談履歴についても瞬時に把握できることから、より適切な助言を行うことが可能になると見込まれる。

独立行政法人国民生活センターが運営する「PIO-NET」は、専用回線の利用、データの暗号化対策、ハード・ソフトウェアのウイルス対策、システムへのアクセス制限等のセキュリティ対策が施されており、また、奈良市に設置されている電子計算機については、奈良市情報セキュリティポリシーが適用され、それに沿ったセキュリティ対策が施されており、諮問にある電子計算機への個人情報入力処理が市民の権利利益を侵害する危険性は極めて少ないものであると認められる。

従って、本件については、奈良市個人情報保護条例（平成21年奈良市条例第51号）第10条第1項第2号に規定する「市民の福祉の向上又は公益上の必要があり、かつ、本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがないと認められるとき」に該当すると判断し、これを承認するものとする。

なお、システムの運用に当たっては、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、き損その他の事故を防止するなど、常に最善のセキュリティ対策を講じられることを強く要望する。

また、今回は、個人情報の入力処理についてのみ諮問がなされたものであるが、そもそも本件については、「PIO-NET」システムの導入当初に、電子計算機の外部結合とその運用について十分検討し、その上で適切な時期に諮問がなされるべきであったと思料される。今後とも、電子計算機の結合と個人情報の取扱いについては十分に検討のうえ実施されるよう周知されることを希望する。