

平成29年11月20日

第83回 神戸市個人情報保護審議会

兵庫県電子申請受付システムを利用した  
消費生活相談について

(市民参画推進局)

神市参消第 1077 号  
平成 29 年 11 月 20 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



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 11 条第 1 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

電子申請受付システムを利用した消費生活相談について  
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：市民参画推進局参画推進部消費生活センター

電子申請受付システムを利用した消費生活相談について  
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

**【消費生活相談者情報】**

- ・相談者氏名
- ・相談者氏名 (カナ)
- ・Email アドレス
- ・性別
- ・年齢
- ・職業 (給与生活者・自営業・家事・学生・無職・その他 (学生の場合:小学生・中学生・高校生・大学生その他))
- ・電話番号
- ・FAX 番号
- ・住所
- ・当事者氏名
- ・当事者氏名 (カナ)
- ・当事者の性別
- ・当事者の年齢
- ・当事者の職業 (給与生活者・自営業・家事・学生・無職・その他 (学生の場合:小学生・中学生・高校生・大学生その他))
- ・当事者の住所
- ・当事者と相談者の関係 (親子・配偶者・兄弟姉妹・親類・知人・その他)

**【消費生活相談内容】**

- ・相談内容 (商品・サービス)
- ・契約 (購入) のきっかけ (店舗販売・通信販売・訪問販売・電話勧誘・路上で声をかけられた・電話で呼び出された・知人等の紹介・訪問購入・その他)
- ・契約 (購入) 内容
- ・契約 (購入) 年月日
- ・契約 (購入) 業者名
- ・製造業者名
- ・契約 (購入) 金額
- ・支払方法 (現金・クレジットカード (一括払)・クレジットカード (分割払)・分割払い・電子マネー・その他)
- ・支払状況 (未納・完納・一部納 (その金額))
- ・クレジット会社名

- ・商品受け取り・サービスの提供の有無
- ・契約書面の有無
- ・希望する解決方法（解約・交換・修理・減額・補償・情報提供のみ・その他）
- ・具体的な相談内容

## 電子申請受付システムを利用した消費生活相談について

### 1. 趣旨

本市では、昭和 49 年に消費生活に関する全国初の条例となる「神戸市民のくらしをまもる条例」を制定するとともに神戸市生活情報センター（現「神戸市消費生活センター」）を開設し、市民の消費生活の安定と向上に努めてきた。

消費生活センターでは、消費生活相談員の資格をもつ相談員が月曜日から金曜日の 8 時 45 分から 17 時 30 分まで 1 日 12 名体制で、電話や来訪による相談に対して、必要に応じて事業者に対する消費者からの苦情処理のための助言やあっせんを行っている。

また、土曜日にもクーリング・オフなど緊急的相談に対応するため 10 時から 16 時まで電話相談を受け付けている。

さらに、電話・来訪相談が困難な消費者のために、電子メールによる相談も 24 時間受け付けている（ただし、継続して相談が必要な事案については、2 回目からは電話または来訪による相談になる）。

現在利用している電子メール相談は、神戸市ホームページから Web 入力すれば消費生活センターに電子メールが届くシステムになっている。

平成 29 年度職制改正による名称変更のためシステム変更が必要となっており、変更には費用もかかることから、現行のシステムは廃止し相談内容の整理を行ったうえで、兵庫県電子申請共同運営システム（e-ひょうご）を活用した電子申請受付システムに変更する。

### 2. 概要

上記システムを利用し、下記のとおり、消費生活相談の受付を行う。

- (1) 消費者が上記システムから相談内容を入力。
- (2) 同システムから消費生活センターに電子メールで、システムでの相談があった旨の通知が届く。
- (3) 市職員が ID、パスワードを入力してシステムにログインし、相談内容を確認する。
- (4) 相談内容を紙に出力し、相談員（委託）へ回答作成を依頼する。  
（回答には個人情報を含まない。回答は市職員へ CD-RW で提出。）
- (5) 市職員が統合管理 PC から電子メールにて回答を送信する。

### 3. 効果

電話・来訪が困難な消費者の消費生活相談を受け付けることができる。

また、兵庫県電子申請システムの活用によりデータベースを作成することができ、

受け付けた電子申請相談受付について消費生活相談の集計に反映できる。

4. 実施時期

平成 29 年 12 月 兵庫県電子申請システム申請

平成 30 年 2 月 実施準備（フォームの作成・各種設定・テスト）

平成 30 年 3 月 ホームページ掲載（リンク貼付け）

5. 電子申請による相談件数

平成 26 年度 296 件

平成 27 年度 316 件

平成 28 年度 355 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。

また、相談回答作成作業は委託を行うが、委託事業者との委託契約においても、個人情報の保護について「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」に基づき委託先の管理体制の調査、契約書への必要事項の明記、現場のチェックなど厳格に管理する。

(1) システム上の保護

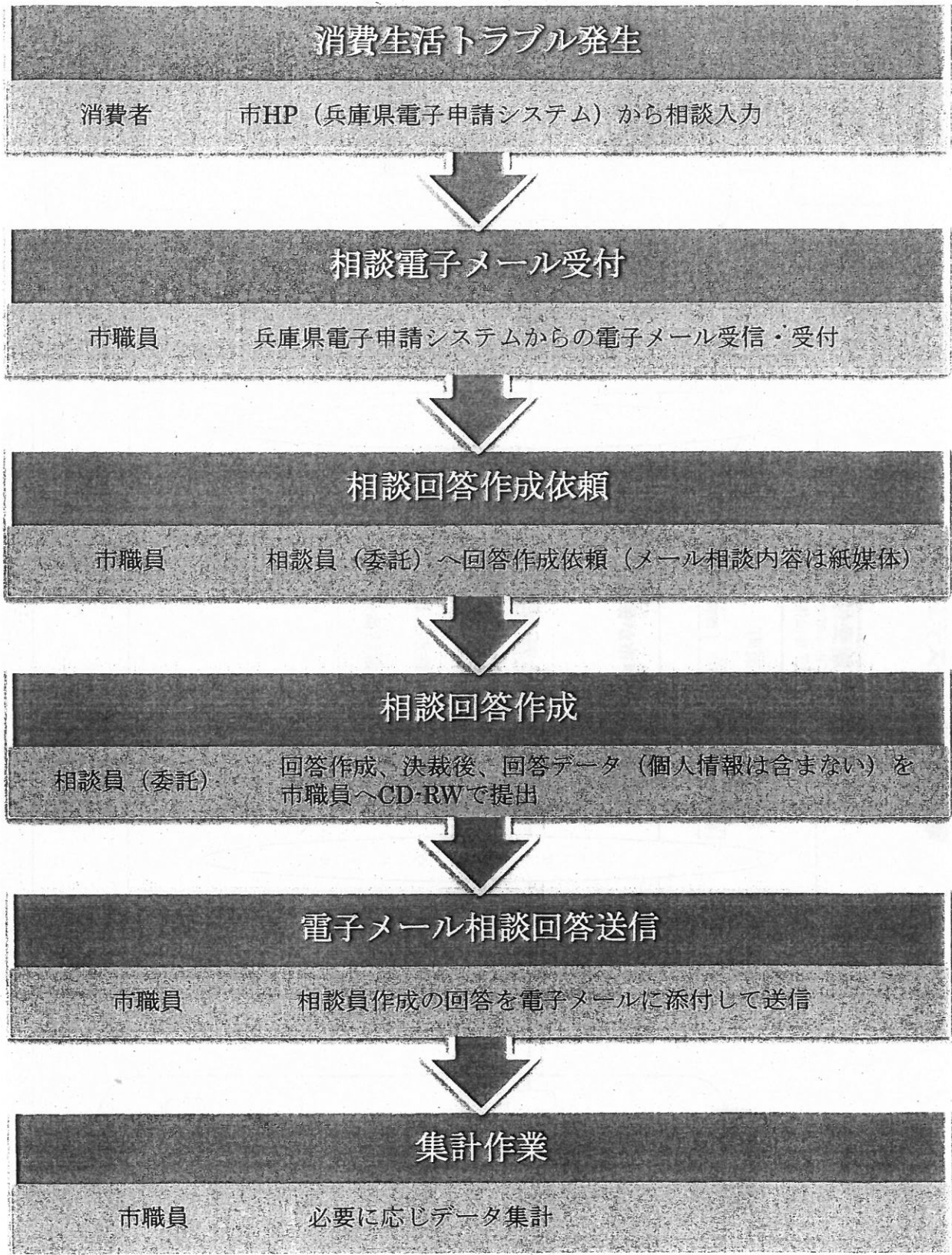
- ① 職員側のパソコンは「PC 統合管理システム」により管理されており、職員証を読み込ませた上でパスワードを入力しなければ、パソコンが起動しない。また、外部記録媒体へのデータ複製や不要なソフトウェアのインストール等を制限している。
- ② 相談者のパソコンと相談データを受け取るサーバの間は TLS による暗号化通信を行い、通信途中での漏えいと改ざんを防止する措置を施している。
- ③ 相談データの受付時に到達番号と問合せ番号（ID とパスワードに相当）を相談者に発行する。また、職員による操作については、ID とパスワードにより適切に権限設定を行い、当課の消費生活相談担当職員と相談者以外は相談データにアクセスすることができないようにする。
- ④ 電子申請受付システムは共同運営システムとして構築するため、他団体ともサーバ機器等を共有するが、IP アクセス制限により他団体からのアクセスを自動的に判断し、制止する。
- ⑤ 地方公共団体を相互に接続する行政専用のネットワークである「総合行政ネットワーク（LGWAN）」により、セキュリティを確保している。
- ⑥ 外部からの不正アクセスを阻止するファイヤーウォール（外部侵入防止装置）

を設けるとともにコンピュータウイルス対策ソフトの導入等によりウイルス感染による情報漏えい等を防ぐ措置を講じる。

(2)運用上の保護

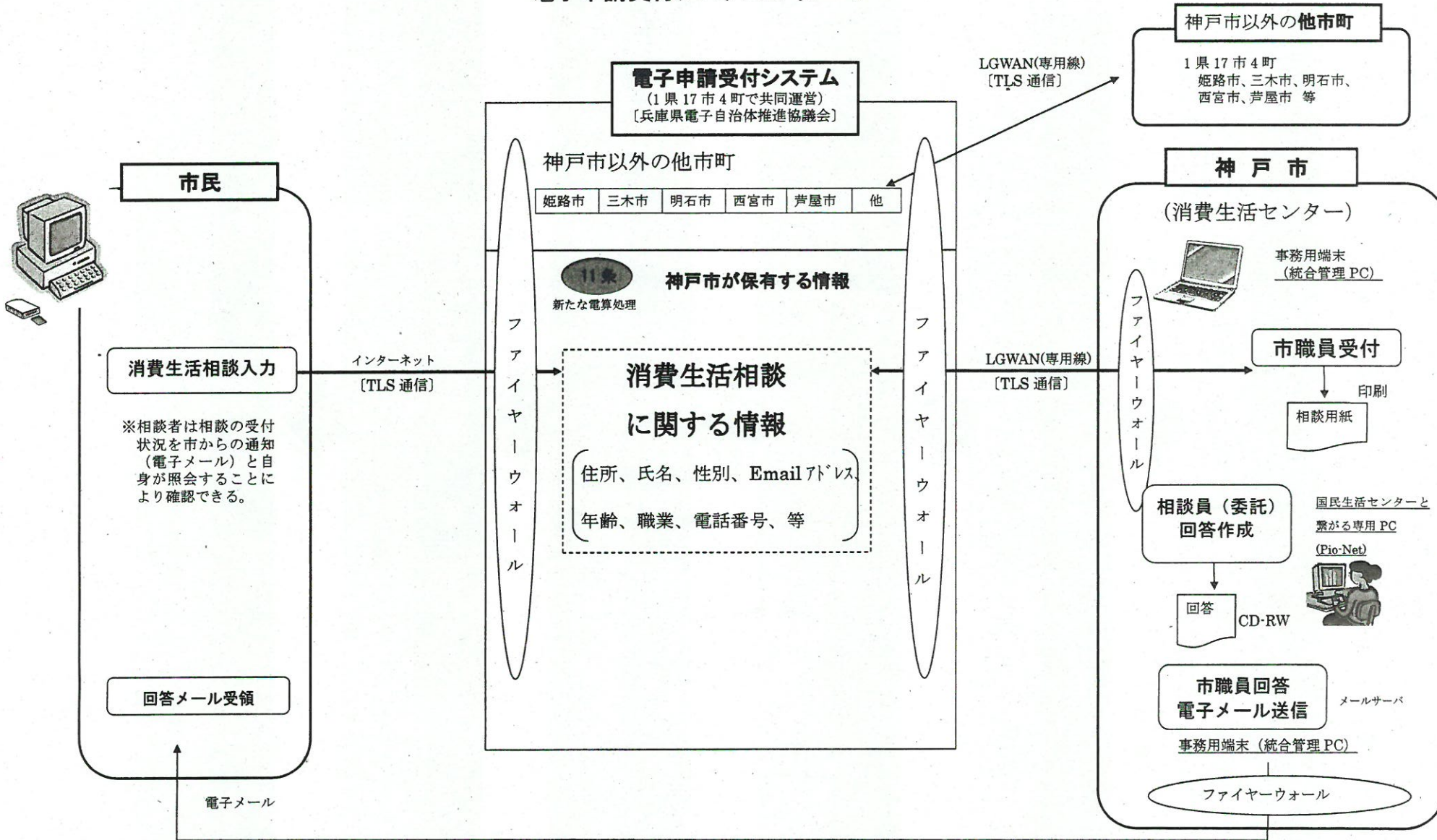
- ① 出力した消費生活相談等の文書は、従来の電子メール相談受付と同様に、施錠された書庫に保管する。
- ② 個人情報の適正な取扱いを確保するために、関係職員に対して必要な研修及び指導を行うとともに個人情報の適正管理について点検を行う。
- ③ パスワードは定期的に変更するとともに、サーバへの操作状況（アクセス状況等）を常時監視・記録する。
- ④ 必要なデータは定期的にデータ記録媒体（CD-R 等）にバックアップして、専用室内に適切に保管するとともに、保存年限を経過したデータは、速やかに消去し、データ記録媒体は記録内容を復元できない状態にして廃棄する。
- ⑤ サーバは専用室に設置して施錠管理し、IDカードによる入退室管理やカメラによる24時間監視によりセキュリティを確保する。

消費生活相談に関する電子メール相談の流れ





# 電子申請受付システムのイメージ



**TLS** : Transport Layer Security インターネット上で情報を暗号化して送受信する技術  
**ファイヤーウォール** : Fire Wall 不正なアクセスを検出・遮断するしくみ  
**LGWAN** : Local Government Wide Area Network 地方公共団体同士を専用回線で接続したネットワーク

「電子申請受付システム」の運用管理規程では、同システムを利用して神戸市へ電子申請された情報は神戸市に帰属することが規定されている。