



答申第654号
平成29年11月20日

神戸市長 久元喜造様

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村裕三



答 申

神戸市個人情報保護条例第11条第1項の規定に基づき、平成29年11月20日付け神戸参消第1077号により諮問のありました下記の事項について、次のとおり答申します。

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)

- 1 神戸市消費生活センターが実施する消費生活相談に当たり、従前の神戸市ホームページからのウェブ入力による相談の受付を、新たに兵庫県電子申請共同運営システムを利用した相談の受付に変更することは、電話や来訪が困難な市民からの相談への対応と、データベースの作成による消費生活相談の集計に寄与するものであり、市民サービスの向上に資すると認められるので、妥当である。
- 2 この場合、電子化された個人情報について、個人の権利利益を不当に侵害することのないよう、事務に携わる者への研修を十分に行う等、個人情報の維持管理を適切に行わなければならない。

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