

消費者政策担当課長会議の各省庁ご担当者 各位

PIO-NET 端末の国の行政機関への設置に関する要望調査について

平成19年6月29日
内閣府国民生活局
消費者調整課

平素より大変お世話になっております。

さて内閣府では、「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書」（平成19年3月）を受け、要望のある消費者政策担当課長会議の窓口課（原則）にPIO-NET 端末の設置を行うこととしております。

このため、別紙「PIO-NET 端末の国の行政機関における利用ルール等」に掲げるルールや技術的条件等をご確認の上、7月13日（金）までに端末設置の要望書（様式自由）をご提出頂ければ幸いです。

注1）窓口課ではなく他の課室に置いた方が法執行への効果的・効率的な利用が可能となるような合理的な理由がある場合は、設置希望課室名とその理由をお示し下さい。

注2）各省庁において霞が関WANの利用ができない場合は、国民生活センター指定の専用線接続を行うとともに、報告書の求める利用ルールを担保するために、利用者には、別途、ユーザー認証を担保するための方式をお取りいただくことも可能ではありますが、できる限り霞が関WANの利用をお願いします。設置を希望するものの、別紙11.の「設置にあたっての技術的条件」がクリアできない場合は、担当までご相談下さい。

担当：内閣府国民生活局消費者調整課

担当：田村、飯吉

TEL：03-3581-1025

FAX：03-3581-9935

E-mail：hideki.iiyoshi@cao.go.jp

PIO-NET 端末の国の行政機関における利用ルール等（案）

平成19年6月
内閣府国民生活局
国民生活センター

PIO-NET 端末の国の行政機関への設置にあたっては、情報の信頼性確保、消費生活センターの業務負担増への対応、情報漏えいの防止等の観点から、「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書」（平成19年3月）で示された下記のような利用ルールを定めるものとする。

1. 設置場所

当面、原則として要望のある国の行政機関の消費者政策担当課長会議の窓口課に1台設置することとする。

2. 情報の利用範囲や目的の限定

各省庁の内部利用に限定することとし、法執行や消費者政策の企画・立案などに限定して利用を行うこととする。

3. 各省庁が利用する際の安全管理に関するルール

外部への情報漏えいを防止するため、端末の利用省庁においては、次のような措置を講ずることとする。

- (1) 端末管理責任者を指定し、データの安全管理を行う。
- (2) 端末にアクセスできる職員を予め必要最小限に限定して、PIO-NET にアクセスする際のパスワード管理を徹底する。
- (3) 帳簿を備えて氏名、検索内容や利用目的の記載を行う。
- (4) 複製等の制限、廃棄方法の徹底を行う。
- (5) 万が一、外部への情報漏えいが発生した場合には、原因究明を行うこととし、有効な再発防止策が講じられるまで運用を停止する。

4. 各省庁が閲覧できる苦情相談情報の範囲

- ・ 処理結果情報を除く、その他全ての情報（別紙1参照）。
- ・ 過去遡って閲覧可能な情報は、当該年度＋過去10年度まで。
- ・ 国民生活センターのホストコンピュータ稼働日及び稼働時間は、平日の原則8：00から18：00まで。

5. 遡及して照会する際のルール

・ 各省庁からの照会の手順

各省庁から受付け消費生活センターや相談者に遡及して照会する場合は、迅速性の観点から、当該省庁から文書で地方公共団体の消費者行政担当本課に依頼を行い、国民生活センターに対しては依頼文書の写しを送付することとする。

その際、特定の消費生活センターに対し過度な負担とならないよう、当該省庁は照会件数等に十分留意することが必要であり、対象期間は消費生活センターの文書保存期間の限度内（最大5年）とする。地方公共団体の消費者行政担当本課から相談業務に支障が出ている旨の申し出があった場合には、必要に応じて内閣府が関係省庁と調整を行うものとする。

6. 苦情相談情報の公表に関するルール

検索条件の違い等による苦情相談件数の違いが容易に生じることから、混乱や情報の信頼性の低下を招かないように、苦情相談件数や事例の対外的な公表データについては、国民生活センターの情報提供規程および電子計算機システムデータ取扱規則に基づき、従来通り運営主体である国民生活センターが検索を行うこととし、各省庁は国民生活センターに対して内閣府を通じて資料請求（検索依頼）を行う。検索方法等については、国民生活センターに一任する。

各省庁がPIO-NET 情報を用いて行う公表とは、以下の場合である。

- ・ マスコミ等に資料を公表・配布する場合
- ・ 公開することを前提として審議会等で資料を配布する場合

また、公表に際して、国民生活センターが公表した計数を用いることもできる。

なお、苦情相談事例の活用に当たっては、相談者個人や特定の事業者等が識別されることがないように配慮する。確認すべき内容や方法については、国民生活センターに一任する。

7. 活用状況の報告

各省庁は PI0-NET 情報の法執行への活用状況などについて、定期的に内閣府に対し報告を行う。

8. 端末操作の研修

端末操作を行う職員については、原則として国民生活センターが研修を行い、研修を修了した職員のみが端末の操作を行うこととする。

ただし、国民生活センターの研修に参加できない後任職員に対しては、当該省庁で研修を修了した先任職員が引き継ぐこととし、後日、国民生活センター主催の研修会に参加することとする。

9. 費用負担について

霞が関WANの回線を利用することを検討中であり、回線経費の節減を図れる方向で進めていく予定である。なお PI0-NET 端末の導入に当たっての経費（端末や導入ソフト等）については、端末設置省庁の負担とする（参考までに、現在各地の消費生活センターに設置している PI0-NET 端末の実際の経費を別紙2に記載。）。

10. 利用ルール等に関する透明性の確保

本利用ルール等については、透明性を確保するため地方自治体も含めた関係機関にその内容を明らかにすることとする。

11. 設置にあたっての技術的条件

- (1) 省庁設置端末機には「画面検索システム」ソフトウェアをインストールする必要があることから、以下の当該ソフトウェアの動作環境を保証する専用機であること。

<動作環境>

CPU	C e l e r o n (R) D プロセッサ 3 3 6 (2 . 8 0 G H z) 相当以上
メモリー	5 1 2 M B 以上
ディスク	4 0 G B
基本ソフト	W i n d o w s X P (S P 2)
その他	O f f i c e ソフト (必要に応じて各省庁にて用意) ウィルス対策ソフト (必要に応じて各省庁にて用意)

- (2) 省庁設置端末機は、インターネット接続ができないこと。
(専用機をインターネット接続に流用することは認めない。)
- (3) 霞が関WAN経由での接続が可能となる場合、国民生活センターのホストコンピュータと省庁設置端末機との間で以下の通信が可能なこと。
- 1) W e b ブラウザでの通信が可能なこと：使用ポート 80/tcp
 - 2) CommuniNet での通信が可能であること：使用ポート 40004/tcp
(CommuniNet とは、国民生活センターのホストコンピュータにアクセスするためのソフト)
 - 3) (任意) J P 1 での通信が可能なこと：使用ポート 30000/tcp
(J P 1 とは、リモート保守を行うためのソフト。 30001/tcp
リモート保守を行わない場合、不要。) 30002/tcp
30002/udp
- ※ ファイアーウォールの設定でポートを開ける必要がありますので、各省庁のシステム担当者にご確認ください。

○国の行政機関が閲覧できる苦情相談情報の範囲（主なもの）

- ・ センターコード
- ・ 年度
- ・ 受付年月日
- ・ 相談方法
- ・ 相談者、契約当事者、被害者の属性（都道府県コード、地域コード、年令、性別等、職業等コード）
- ・ 危害・危険
- ・ 商品別分類
- ・ 内容別分類
- ・ 商品・役務名
- ・ 商品等キーワード
- ・ ブランド
- ・ 購入・契約先、製造者、信用供与者等
- ・ 件名
- ・ 相談概要
- ・ 販売購入形態、信用供与の有無等
- ・ 契約購入金額、既支払額
- ・ 内容等キーワード
- ・ 危害内容、危害部位・組織、危害程度
- ・ 危険内容
- ・ 事故・拡大損害の発生年月日、時刻
- ・ 事故発生場所

(参考)

現在各地の消費生活センターに設置している P10-NET 端末の実際の経費

<導入一時経費>

項目名	費用
端末機の据付作業（1台当たり）	約20万円

<端末機／保守経費／回線使用料の経費>

項目名	費用
端末機（プリンター等の周辺機器や通信ソフト代等を含む。）	自前で用意する場合、 約70万円
	リースする場合、 約17,000円（月額）
保守経費	約18,000円（月額）
回線使用料	光回線であれば約2万円（月額） 非光回線であれば約4万円（月額） （ただし、霞が関WANを利用する場合、回線使用料は不要。）

※ 実際に各省庁への設置にあたっては、上記以外に別途閲覧のための専用ソフトの経費が必要（現在調整中）。

また、各省庁において霞が関WANの利用ができない場合、ユーザー認証を担保するための機器代や回線使用料等で、更に経費が必要。