

P I O - N E T 端末の国の行政機関等への設置状況等

平成 20 年 5 月 16 日
内閣府 国民生活局
総務課 国民生活情報室

内閣府では、P I O - N E T 情報のより効果的な活用のため、外部の有識者や関係者からなる「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」を平成 18 年 9 月に立ち上げ検討を重ね、平成 19 年 3 月に検討結果を報告書として取りまとめた。内閣府及び国民生活センターでは本報告書に基づき、国の行政機関等が P I O - N E T 端末を利用する際の指針等を定め、平成 19 年 12 月から国の行政機関等に P I O - N E T 端末を順次設置した（参考 1 及び参考 2）。

本利用指針等の「7. 活用状況の報告」において、P I O - N E T 情報の活用状況などについて定期的に内閣府に報告し、可能な限り国民生活センター及び地方公共団体に対して開示することとなっている。現在、各省庁等においては P I O - N E T 情報の使い方について検討しているところだと思われるが、今後、活用状況について以下のとおり報告願いたい。

第 1 回目は、設置時から本年 6 月末までの活用状況について翌月 7 月に、2 回目以降は四半期（3 か月）ごとをまとめて翌月に、当方に報告願いたい（様式は後日提示予定）。本報告書は国民生活センター及び地方公共団体に開示する。

国の行政機関等への P I O - N E T 端末の設置に伴い、現在毎週水曜日に電子メールで送信している「死亡・重篤事故に係る危害情報の提供」については、各省庁等で任意に検索可能となったことから（国民生活センターから検索方法を提示予定。）今後各省庁等における必要性を確認の上、継続すべきかどうか検討していくこととしたい。

「死亡・重篤事故に係る危害情報の提供」を取りやめることで不都合等が生じる省庁等においては、個別に担当にご相談ください。

PIO-NET端末を設置している国の行政機関等(H20.4.25)

省庁等名	設置課室等名
内閣府	国民生活局総務課国民生活情報室
警察庁	生活安全局生活環境課生活経済対策室
金融庁	総務企画局企画課
	監督局総務課
	証券取引等監視委員会事務局市場分析審査課
公正取引委員会	経済取引局取引部景品表示監視室
総務省	情報通信政策局衛星放送課
	情報通信政策局地域放送課
	総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政課
財務省	大臣官房総合政策課
厚生労働省	政策統括官付社会保障担当参事官室
農林水産省	消費・安全局消費・安全政策課
	消費・安全局消費者情報官「消費者の部屋」
経済産業省	商務情報政策局商務課
	商務情報政策局消費経済部消費経済政策課
	商務情報政策局消費経済部消費経済対策課
	商務情報政策局消費経済部製品安全課
国土交通省	総合政策局安心生活政策課
(独)製品評価技術基盤機構	生活・福祉技術センター技術業務課(東京)
	生活・福祉技術センター製品安全企画課(大阪)
(独)農林水産消費安全技術センター	消費安全情報部交流推進課

網掛けは設置予定。

国の行政機関への PIO-NET 端末設置に伴う利用指針等

平成 19 年 12 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り、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）を踏まえ、下記のとおり利用指針等を定める。

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。ただし、消費者政策の推進のため、窓口課の指定する他の課室への振り替えや複数台の設置、及び所管する独立行政法人への設置が必要な場合はこの限りではない。

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指針

外部への情報漏えいを防止するため、端末・データ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・データ管理責任者を指定し、データの安全管理を行う。端末・データ管理責任者は、消費者政策担当課長会議の窓口課の長又は 1. に規定する窓口課の指定により振り替えられた他の課室の長及び独立行政法人で端末を設置する課室の長とする。
- (2) 端末・データ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) 情報の複製等の制限、データ廃棄の際の情報漏えい防止の徹底を行

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

- ・PI0-NET の消費生活相談情報データベースの中の処理結果情報を除く、その他全ての情報（別紙参照）。
- ・過去遡って閲覧可能な情報は、当該年度+過去10年度分まで。
- ・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22：00まで。

5. 苦情相談情報の照会に関する指針

・各省庁からの照会の手順

受付けた消費生活センターや相談者に対して各省庁から遡及して照会する場合は、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指針

相談者からの申し出情報に基づくというPI0-NET情報の特性のため、検索条件設定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、苦情相談件数や事例の対外的な公表に必要なデータについては、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提供することとし、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。

各省庁がPI0-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等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、個人が識別されないよう配慮する。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。また、当該活用状況などは、可能な限り国民生活センター及び地方公共団体に対しても開示することとする。

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

霞が関W A Nの回線を利用することを前提として、PI0-NET 端末の導入にかかる経費（端末代、プリンター代、通信ソフト代、閲覧のための専用ソフト代、保守経費等）については、国民生活センターが負担する（消耗品代等については、利用省庁の負担）。

ただし、PI0-NET 端末設置に伴う各省庁側の構内L A N及び霞が関W A Nの設定変更経費は、当該省庁が負担することとする。

また、霞が関W A Nの利用ができない場合のユーザー認証を担保するための措置（機器代や回線使用料等）に係る経費は、当該省庁が負担することとする。

10. 利用指針等に関する透明性の確保

本利用指針等については、透明性を確保するため地方公共団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

霞が関W A N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)

40004/tcp が使用できない場合はホストコンピュータにアクセスできないので、ホストコンピュータが提供するサービス(検索結果集合の保存、統計処理等)が利用できない。

したがって、W e bブラウザ(80/tcp ポートの使用)による、高速文字列検索サービスの利用しかできない。

なお、高速文字列検索サービスによって、事業者毎の相談事例(件名・相談概要)を検索することは可能である。

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。

12. 利用手続きについて

端末・データ管理責任者は、「PI0-NET 端末利用者(登録・削除)申請書」(様式)により、端末を利用する職員を内閣府に届けるものとする。

端末の利用を中止する職員についても、同様に届けるものとする。

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
- ・ 受付番号
- ・ 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

(文 書 番 号)
平成 年 月 日

内閣府国民生活局総務課国民生活情報室長 殿
独立行政法人国民生活センター情報部長 殿

省（庁、委員会）の消費者政策担当課長名

PIO-NET 端末利用者（登録・削除）申請書

「国の行政機関への PIO-NET 端末設置に伴う利用指針等」を遵守するので、
下記のとおり当省（庁、委員会）に設置の PIO-NET 端末の利用者の（登録・削
除）を申請したくよろしくお取り計らい願います。

記

（省庁等名： ）

No	部局等名 課室等名	役職等名 氏 名	職員 I D (注)	備考
(例)	国民生活局 国民生活情報室	消費者政策係長 内閣府 太郎	naikakufutaro	

(注) 「職員 I D」欄には利用者が構内 LAN にドメイン認証する際の I D を記載。