

20文情運第2 - 1号
平成21年2月24日

文京区長 成澤 廣修 様

文京区情報公開制度及び
個人情報保護制度運営審議会
会長 内山 忠明

答 申

平成21年2月24日付20文企広第1015号による平成20年度諮問第2号「消費生活相談に係る個人情報の外部提供及び外部提供の本人通知の省略」について、下記のとおり答申します。

記

消費生活センターにおける苦情相談業務については、消費者被害が複雑化、多様化、高度化してきているとともに、消費生活の安全・安心を図る消費者行政に対する国民の期待が高まっている状況のもとで、消費生活相談情報を関係機関が共有し、消費者被害に迅速・的確に対応するとともに消費者行政に有効活用することが求められている。新P I O - N E Tシステムはそうした要請にこたえ、情報共有の迅速化等を図ろうとするものであることが認められる。

新P I O - N E Tシステムにおいて、相談情報のうち個人を特定しうる情報については、それを送信した消費生活センターが管理権限を有し、国民生活センターなど他の関係機関はアクセスできない仕組みとされているので、相当な制度であると評価することができる。

したがって、消費生活相談情報を相談業務や消費者行政に有効活用する観点から、本件外部提供については差し支えないものとする。

ただし、消費生活センターにおける苦情相談業務は消費者との信頼関係が維持されてはじめてその機能が発揮できるものであり、そのためにも、相談内容の秘密の保持が徹底されている必要があることはいうまでもない。したがって当該システムの維持・管理にあたっては、個人情報の管理権限が実施機関のみであることを明確に認識したうえで相談者が特定される情報が漏洩されることのないように配慮した運用がされるべきは当然のことであることを申し添える。

また、個人情報を実施機関の行う消費生活相談業務の中でのみ利用され、他のものに利用される可能性がないことから、本件外部提供について本人への通知は必要ないものとする。