

ることから、他の契約手法と比べて、落札率が高まる傾向にあるものと考えられるものの、結果的に特命随意契約のうちの8割以上が高落札率案件となっており、落札率に偏りがある可能性を否定できない。

もちろん、いずれの契約手法においても、需給バランスにより落札率が決定されるため、一概に、高落札率の契約案件であるからといって、その適否を判断することはできないが、前述のように競争原理が働いていない可能性を否定できないことから、更に詳細な個別手続を実施した。

(4) 入札・契約の個別手続について

① 生活文化局全般に係る事項について

(i) 公共施設に係る建築工事監理等業務委託について  
生活文化局は美術館や博物館等の文化施設を中心とした公共施設を所管しているため、定期的な改修工事が毎年度発生するものと考えられる。この改修工事の発注に際して、設計業務と工事監理業務とに分割して業者に発注している。

この工事監理業務に係る契約推移は、表 D1-3-7のとおりである。なお、平成26年度において生活文化局が発注した工事監理業務は、すべて特命随意契約により実施されている。

表 D1-3-7 公共施設に係る建築工事監理等業務委託契約の推移

項目	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度
件数 (件)	3	10	7
契約総額 (千円)	2,094	121,784	21,554
1件当たり契約額 (千円)	698	12,178	3,079

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

(注 1) 平成 24 年度は、すべて特命随意契約により契約が締結されている。

(注 2) 平成 25 年度は、本表のうち、1 件 (合計 1,281 千円) が随意契約であり、それ以外はすべて、特命随意契約により契約が締結されている。

では、工事監理業務がすべて設計業務の業者と同一の業者と特命随意契約を締結していることから、このような工事監理業務の競争性は担保されているのだろうか。この点を確認するため、監査人は、平成 26 年度に発注した工事監理業務と、その業務に紐づく設計業務との落札率の関係に着目し、予定価格では「設計業務>工事監理業務」としていたにもかかわらず、実際の契約金額では「設計業務<工事監理業務」となった案件の抽出を試みた。その結果は、表 D1-3-8のとおりである。

表 D1-3-8 設計業務及び工事監理業務の契約金額の比較

(単位：千円、%)

工事名	設計業務			工事監理業務		
	予定	契約	落札率	予定	契約	落札率
江戸東京博物館 無停電電源 装置更新工事	1,465	840	57.3%	1,285	1,188	92.4%
東京都江戸東京博物館 貸出 施設照明設備改修工事	9,647	1,575	16.3%	4,207	3,564	84.7%

(注) 設計業務の発注時期は平成25年度であり、工事監理業務の発注時期は平成28年度である  
(生活文化局作成資料より監査人が作成)

表 D1-3-8 は、平成26年度に発注した工事監理業務7件のうち、2件の工事監理業務である。この2件の設計業務は二以上の業者からの相見積りを入手する随意契約や指名競争入札による契約であるため、一定の競争性が働いていると考えられるが、この設計業務と同一の業者に特命随意契約による工事監理業務を発注しており、しかも予定価格の段階では「設計業務<工事監理業務」としていたにもかかわらず、実際の契約金額が「設計業務<工事監理業務」となっていることから、工事監理業務では、高落札率となり、設計業務において確保されていた競争性が継続しているとは言えない。

したがって、経済性の観点からは、設計業務と組つけて工事監理業務を特命随意契約によって発注するのではなく、当初から設計業務と工事監理業務を一括し、これを指名競争入札などの方式で発注することが望ましいものと考えられる。

(意見2-4) 公共施設に係る建築工事監理等業務委託について

生活文化局では、平成26年度の建築工事監理業務委託契約7件(契約金額総額は、21,554千円)について、設計業務と同一の業者に特命随意契約による工事監理業務を発注している。このうち2件(契約金額4,752千円)については、設定業務の発注段階では随意契約や指名競争入札などの手法を用いて一定の競争性を確保しているものの、監理業務発注段階では競争性が確保されていない。具体的には、予定価格の段階では「設計業務>工事監理業務」としていたにもかかわらず、実際の契約金額では「設計業務<工事監理業務」となっている。このような状況は、設計業務が予定価格を遥かに下回る低落札の結果となっており、設計業務の品質が適切に確保されているのか疑念を生じざるを得ないという点、また、工事監理業務では高落札となり、設計業務において確保されていた競争性が継続していると言えないという点で問題がある。

経済性の観点からは、設計業務と工事監理業務を一括して発注し、これを指名競争入札などの方式で発注することが望ましいが、一定の要件を充足して特命随意契約による業務発注することが合理的である場合も存在する。

ただし、低落札の設計業務については、その品質に疑念を生じさせるおそれがあることから、生活文化局は適切なモニタリングを実施する仕組みを構築することとされたい。また、工事監理業務の発注に当たっては、一定の要件を充足して形式的に特命随意契約による業務発注することが許容される場合であっても、競争性の確保及び品質の確保の観点を総合的に勘察して、競争性が担保された方式で発注するのか、若しくは特命随意契約で発注するのか、慎重に判断することとされたい。

② 各事業における契約について

生活文化局の各事業における入札・契約の個別手続に係る内容や指摘・意見については、表 D1-3-9 のとおり、本報告書の項目番号に記載してある。

表 D1-3-9 入札・契約に関する指摘と意見

事業	項目番号	内容	指摘/意見
広報広聴及び情報公開事業	II 1. (5)	「広報東京都」のレイアウト、イラスト・カット類制作等委託契約について	意見
広報広聴及び情報公開事業	II 3.	テレビ・ラジオ番組の制作・放送委託契約について	意見
消費生活の安定と向上事業	IV 6. (1)	はかりの定期検査及び計量証明検査に関する委託契約について	意見
私学振興事業	V 5.	高等学校等教育支援金支給事務に関する委託契約について	意見
私学振興事業 (私学財団)	V 7. (2)	一者のみから見積りを徴収する随意契約について	指摘
文化振興事業 (歴史文化財団)	VI 8.	東京都江戸東京博物館及び東京都写真美術館の資料情報システムについて	意見
文化振興事業 (歴史文化財団)	VI 9. (3) ①	公益財団法人東京都歴史文化財団における特定契約 (特命随意契約) について	意見
文化振興事業 (江戸博)	VI 9. (3) ②	東京都江戸東京博物館における特定契約 (特命随意契約) 理由について	意見
文化振興事業 (都美術館)	VI 9. (3) ③	東京都美術館における特定契約 (特命随意契約) 価格の妥当性について	意見
文化振興事業 (都響)	VI 10. (6)	特定契約 (特命随意契約) について	指摘

4. 生活文化局が実施している相談事業について

生活文化局では、表 D1-4-1 のとおり、各部・各課において様々な相談事業を行っている。

表 D1-4-1 生活文化局所管の相談事業

所管部・課	相談内容	内容
広報広聴部・都民の声課	都政一般相談	都政等の諸問題に係る都民からの相談や問い合わせ等に対し、適切な助言や情報提供を行い、都民と都政のバイパスの役割を果たしている。
	交通事故相談	交通事故による被害者の救済を図ることを目的として、専門の相談員が弁護士の助言を受けて損害賠償額、示談の仕方、保険請求の手続、生活更生問題などの相談に応じている。
都民生活部・男女平等参画課	外国人相談	都内に在住する外国人から寄せられる日常生活に関する相談等に応じて、適切な助言を行うとともに、必要な生活情報を提供することにより、外国との制度や習慣の違いからくるギャップを埋め、外国人と都政を結び役割を果たしている。
	一般相談	結婚・離婚・人間関係やセクハラなどの被害など、様々な悩みに専門相談員が対応し、相談者自ら問題解決の糸口を見つけ、個々の価値観に基づいて自分らしい生活を築けるよう支援している。
東京ウイメンズプラザ (配偶者暴力相談支援センターとしての機能も含む)	配偶者からの暴力被害者相談	電話及び面接相談、保護命令申立援助等を実施している。
	特別相談・法律相談	・法律専門知識を必要とする相談について、女性弁護士が相談対応を行っている。 ・配偶者暴力被害者の離婚等法的な問題に弁護士が面接相談で対応している。
都民生活部・旅券課	特別相談・精神科医師による面接相談	・精神科医師による医学的、心理学的指導を行っている。 ・配偶者暴力被害者の心理面での健康回復を目的とし、面接相談を実施している。
	特別相談・男性相談	・男女平等参画推進を目的に、男性が抱える悩みについて問題解決のための相談を実施している。 ・配偶者暴力に関する男性からの電話及び面接相談、保護命令申立援助等を実施している。
消費生活総合センター相談課	消費生活相談	都民の海外渡航に関する相談を実施している。
消費生活総合センター相談課	消費生活相談	消費者被害の救済等を図るため、都民の消費生活に係る相談を受け付け、問題解決のための助言、あっせん及び情報提供等を行っている。

架空請求に関する相談	消費生活相談のうち架空請求専用の相談窓口である。
高齢消費者被害相談	消費生活トラブルで困っている高齢者のための相談窓口である。
高齢消費者見守りホットライン	高齢者の身近にいるヘルパー等からの地域の高齢者被害についての通報や問い合わせ用の相談窓口である。 <small>(生活文化局作成資料より監査人が作成)</small>

生活文化局では、このような様々な相談事項に対応するため、各部・各課が窓口と相談員を配置している。その相談件数及び相談員の人数・給与等は、表D1-4-2のとおりである。

表 D1-4-2 平成28年度 相談事業に係る相談件数及び相談員の人数・給与等

相談内容	相談件数	相談員の人数	相談員の 人件費総額	1件当たり相 談員人件費	1人当たり相 談員人件費
都政一般相談	11,788件 (※1)	6人(※2)	18,036千円	1,530円	3,006千円
交通事故相談	10,052件	9人(※3)	32,673千円	3,250円	3,630千円
外国人相談	2,155件	14人(※4)	16,923千円	7,853円	1,208千円
東京ウイメンズプラザ	17,026件	12人(※5)	34,992千円	2,055円	2,916千円
消費生活総合センター	33,692件 (※7)	44人(※8)	156,515千円	4,645円	3,557千円
個人情報保護	480件	(※6)	-	-	-

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

※1 生活文化局で把握しているのは、都政に関する提言、意見、苦情、要望等を含んだ63,756件である。都政一般相談のみの件数は把握していないが、経路別件数において電話と来訪の合計件数は11,788件であり、都政一般相談の件数はこれに近似すると仮定する。

※2 平成27年3月現在。月16日勤務。延べ96人日/月。

※3 平成27年3月現在。月16日勤務。延べ144人日/月。

※4 平成27年3月現在。英語：9人…2人/相談日、中国語：4人…2人/相談日、韓国語：1人…1人/相談日。延べ66人日/月。

※5 平成27年3月現在。

※6 専任相談員ではなく広報広聴部情報公開課職員が対応。

※7 件数は相談の案件数で、同一案件につき複数回対応する場合も1件としてカウントしている。

※8 平成27年3月現在。月16日勤務。延べ517人日/月。

東京ウイメンズプラザ及び消費生活総合センターでは、外国人専用の窓口は設けていない。また、東京ウイメンズプラザは通訳等を常駐させておらず、相談員も外国語を話すことができることを採用時の応募要件としていないため、日本語での対応が困難な外国人に対しては、広報広聴部の外国人相談窓口や、法務省の外国人総合相談支援センターを紹介している状況である。消費生活総合センターでは、通訳を確保しているが、日本語での予約が必須であり、その場で相談し解決することが困難な状況である。そもそも日本語を話すことができなければ予約すらできないため、実効性は低いものと考えられる。

(意見2-5) 生活文化局が行っている相談事業について

生活文化局の相談事業は各部・各課がそれぞれの相談事業の目的に応じて様々な場所などで異なる運営を実施しており、例えば外国人専用窓口の有無や常駐通訳の有無などについて運営が異なるため、その相談対応の有効性・効率性が必ずしも確保されていない面があること、また運営主体それぞれが相談員を採用しており、相談場所も異なるため、双方で物理的な融通が利かない状況であることから、生活文化局は、有効性・効率性の観点から、相談事業を実施する部署が連携するとともに、今まで以上に利用者にとっての利便性を向上させるための体制を構築することとされた。

5. 生活文化局が管理している図書資料について

(1) 生活文化局の図書資料室の閲覧・貸出しの状況について

生活文化局では、表 D1-5-1 のとおり、各部・各課において様々な図書資料室を有しており、都民に対し閲覧又は貸出しを実施している。

表 D1-5-1 図書資料の閲覧・貸出しの場所・内容

所管部・課	図書資料室名	場所	内容
広報広聴部/都民の声課	都民情報ルーム	都庁第一本庁舎	都政に関する図書資料・ビデオ等の閲覧・貸出し
都民生活部/男女平等参画課	図書資料室	東京ウイメンズプラザ	男女平等参画に関する図書資料の閲覧・貸出し
消費生活総合センター/活動推進課	図書資料室	消費生活総合センター・多摩消費生活センター	消費生活に関する図書資料・DVD等の閲覧・貸出し
江戸博	図書室	江戸博	江戸東京の歴史文化に関する専門図書・ビデオ等の閲覧 (貸出不可)
写真美術館	図書室	写真美術館	国内外の写真と映像に関する専門図書資料の閲覧 (貸出不可)
現代美術館	美術図書室	現代美術館	主として、近現代の美術に関する専門図書資料の閲覧 (貸出不可)
文化会館	音楽資料室	文化会館	クラシック音楽を中心に、民族音楽、邦楽、舞踊などに関する音楽専門図書資料 (貸出不可)

(生活文化局作成資料より監査人が作成)

表 D1-5-2 図書資料の冊数・利用状況

図書資料室名	冊数 (※1)	利用人数 (※2)	貸出登録者数 (※1)	資料貸出冊数 (※2)
都民情報ルーム	約3万点	85,939人	2,129人	資料：2,778冊 ビデオ等：91本
東京ウイメンズプラザ図書資料室	64,363冊	54,532人	1,828人	5,996冊
消費生活総合センター図書資料室	図書：22,074冊 雑誌：3,781冊 ビデオ等：1,188本	51,512人	1,271人	資料：3,012冊 DVD等：1,027本
多摩消費生活センター図書資料室	図書：7,039冊 雑誌：62冊 ビデオ等：823本	333人 (※3)	209人	資料：541冊 DVD等：130本
江戸博図書室	約20万冊	37,434人	(※5)	(※5)
写真美術館図書室	図書：41,022冊 雑誌：54,618冊	15,423人	(※5)	(※5)
現代美術館美術図書室	図書：51,000冊 カタログ：65,000冊 雑誌：4,545タイトル	20,035人	(※5)	(※5)
文化会館音楽資料室	音源資料：71,574枚 映像資料：33,445枚 図書：23,665冊	6,296人 (※4)	(※5)	(※5)

(生活文化局作成資料及び各施設ホームページより監査人が作成)

※1 平成27年3月末現在 (ただし、都民情報ルームについては、平成27年度末時点の貸出登録者数を勘定して把握することができなため平成28年10月5日現在の件数である。)

※2 平成26年度実績。

※3 多摩消費生活センターは、入室者数カウンタ機器を設置してないため、図書等の貸出人数を記載している。

※4 平成26年度は文化会館の改修工事のため約半年間休業。

※5 貸出業務を行っていない。

(2) 生活文化局の図書資料室の検索システムについて

教育庁は都立図書館のホームページを所管しており、そのページに設置されている「東京都立図書館統合検索システム」においては、都立図書館だけでなく、区立図書館、市町村立図書館、東京都公文書館、首都大学東京図書館、東京都議会図書館、江戸東京博物館図書室、国立国会図書館など多くの図書館の蔵書を検索することが可能である。

しかしながら、この検索システムには、生活文化局所管の江戸東京博物館図書室が含まれているものの、都民情報ルーム、東京ウイメンズプラザ図書資料室と消費生活総合センター図書資料室が含まれていない。その理由を生活文化局に質問したところ、「都立図書館統合検索・東京資料リサーチに参加するには、東京都図書館等連絡会へ加盟していることが条件となる。現在、都民情報ルーム、東京ウイメンズプラザと消費生活総合センターは同連絡会に加盟していないため、システム上の連携はしていない。しかしながら、都立図書館のホームページに「専門図書館ガイド」が掲載されており、そこから、都民情報ルーム、東京ウイメンズプラザ図書資料室、消費生活行政のホームページで所蔵資料等の目録を閲覧、蔵書検索が可能である。」との回答を得た。

都立図書館ホームページには、「東京都立図書館統合検索システム」のパナーが設置されているのみであり、「専門図書館ガイド」のパナーは設置されていない。したがって、この統合システムに含まれていない図書資料を検索するためには、結局のところ、各図書資料室の個別的検索システムを利用することになり、生活文化局所管の図書資料室全体から統合的に検索することができない状況にある。このような状況は、利用者にとって利便性に欠ける面があると言わざるを得ない。東京都図書館等連絡会に加盟する場合は加盟料等は不要であり、加盟とは専用の回線を引くことと同義であることから、江戸東京博物館図書室以外の図書資料室についても、利用者にとって利便性を向上するために、専用回線を引くことの費用対効果を勘案の上、東京都図書館等連絡会に加盟して「東京都立図書館統合検索システム」を活用することが必要であると考えられる。

(意見 2-6) 生活文化局の図書資料室の検索システムについて

生活文化局では、各部・各課において様々な図書資料室（都民情報ルーム、東京ウイメンズプラザ図書資料室、消費生活総合センター図書資料室など）を有しており、都民に対して図書資料の閲覧又は貸出しを実施している。一方、教育庁では都立図書館のホームページを所管しており、そのページに設置されている「東京都立図書館統合検索システム」においては、都立図書館だけでな

く、区立図書館、市町村立図書館、東京都公文書館、首都大学東京図書館、東京都議会図書館、江戸東京博物館図書室、国立国会図書館など多くの図書館の蔵書を検索することが可能である。

しかしながら、この検索システムには生活文化局所管の江戸東京博物館図書室が含まれているものの、東京ウイメンズプラザ図書資料室や消費生活総合センター図書資料室などが含まれていないため、この統合システムに含まれていない図書資料を検索するためには、各図書資料室の個別的検索システムを利用することになり、生活文化局所管の図書資料室全体から統合的に検索することができないことから、生活文化局は、江戸東京博物館図書室以外の図書資料室についても、利用者にとっての利便性を更に向上するために、費用対効果を勘案の上、「東京都立図書館統合検索システム」を活用することを検討することとされたい。

6. 生活文化局における個人情報保護について

生活文化局における個人情報については、「東京都個人情報取扱事務要綱」に従って、「生活文化局保有個人情報の安全管理実施基準」を定め、以下の業務を実施している。

- ・情報セキュリティ委員会の設置、開催
- ・各課における個人情報管理責任者(ほか)、責任者の設置
- ・個人情報保護及び情報セキュリティのための研修計画の策定
- ・研修の実施
- ・安全管理体制の点検、報告
- ・監査

(1) 情報システム(ハードディスク)内の個人情報を物理削除する基準について

生活文化局では、個人情報を利用する各種事務について、各課にて情報システムを調達・利用している。しかしながら、「生活文化局保有個人情報の安全管理実施基準」においては、この情報システム(ハードディスク)内の個人情報について、データを物理削除する基準が設けられていないことから、以下の事項が検出された。

① 私学部における青英資金システム

私学部所管の青英資金システムにおいては、青英資金の返還が終了している個人情報ハードディスクから物理削除していなかった。

② 東京ウイメンズプラザにおける図書システム

東京ウイメンズプラザ所管の図書システムにおいては、2年間未使用の個人データを自動的に消去する仕組みとある。しかしながら、このデータは、ハードディスクにデータが残っている論理削除の状況であるのか、あるいは、ハードディスクから完全に物理削除の状況であるのか、そのシステム仕様を把握することができなかった。

③ 消費生活総合センターにおける全国消費生活情報ネットワークシステム

消費生活総合センターが利用する全国消費生活情報ネットワークシステム(以下、「PIO-NET」という。)は、個人情報6年後に消去されるルールとあるが、このルールは消費生活総合センターが策定したルールではなく、国民生活センターが策定したルールである。消費生活総合センターは、このルールが、ハードディスクから完全に物理削除するものであるのか、あるいはバックアップデータが暗号化されているに過ぎないものかなど、物理的なルールの詳細を国民生活センターに確認していない。

以上の事項が存在する場合には、情報システム内(ハードディスク)の個人情報を物理削除しているとは言えない。仮に、物理削除されていない場合には、個人情報が情報システム内に蓄積される一方であり、個人情報の漏えいリスクを内在することになる。

(意見2-7) 情報システム(ハードディスク)内の個人情報を物理削除する基準について

生活文化局では、個人情報を利用する各種事務について、各課にて情報システムを調達・利用しているが、この情報システム(ハードディスク)内の個人情報データを物理削除するための基準が設けられていないため、情報システム内(ハードディスク)の個人情報を物理削除しているとは言えない。物理削除されていない場合には、情報システム内に個人情報が蓄積される一方であり、個人情報の漏えいリスクを内在することになることから、情報システム(ハードディスク)内の個人情報データを物理削除するための基準を適切に設定し、これを確実に運用する体制を再構築することとされたい。

(2) 情報システム利用者に対する個人情報アクセス管理について

消費生活総合センターが利用するPIO-NETには、過去6年間入力したすべての個人情報を含む相談データを一覧形式でダウンロードする機能が備わっている。このデータはシステム利用者全員が利用可能な状態であることから、そこに個人情報漏えいリスクがあると言わざるを得ない。そのような状況にあるにもかかわらず、ダウンロードに関する利用記録や持ち出しの監視は制度化されていない状況である。

また、PIO-NETを稼働する端末機については、USBメモリを利用することができないよう制限されているシステム仕様であるが、この端末機に備わっている

CD-RドライブにはCD-Rに書き込みが可能であることから、そこに個人情報漏えいリスクがあると言わざるを得ない。しかし、CD-Rの書き込みや持ち出しに関する監視は制度化されていない状況である。

したがって、「生活文化局保有個人情報の安全管理実施基準」等において、個人情報を含む情報システムについて、各課のアクセス制限が更に十分になされるよう、点検項目を設定することが必要である。

(意見2-8) 情報システムに対する個人情報アクセス制限について  
消費生活総合センターが利用する全国消費生活情報ネットワークシステムには、①過去に相談員が入力したすべての個人情報を含む相談データを一覧形式でダウンロードする機能が備わっていること、また②同システムを稼働する端末機に備わっているCD-Rドライブにはデータ書き込みの制限がなされていないことといった個人情報漏えいリスクが内在していることから、「生活文化局保有個人情報の安全管理実施基準」等におけるアクセス制限の点検項目を見直した上で、ダウンロードに関する利用記録や持ち出しの監視及びCD-Rの書き込みや持ち出しに関する監視を適切に制度化することとされたい。

(3) 外部委託業者に対する個人情報保護の管理について

生活文化局は、個人情報を使用する事務のため、各課にて、それぞれ情報システムを調達し、利用している。そのため、各課が、情報システム関連業務を業者に委託する場合は、「生活文化局保有個人情報の安全管理実施基準」に従い、委託契約書上において、例えば、以下の事項を外部委託業者の責務として定めることとしている。

- ・委託者の保有する個人情報の目的外利用及び第三者への提供等を行うこと  
の禁止
- ・個人情報保護に必要な知識、技能、資格及び経験を有する業務責任者が、  
厳重な注意を払い委託者の保有する個人情報を管理すること
- ・前号の業務責任者は、委託者の保有する個人情報を取り扱う業務に従事する  
者に対して、事前に個人情報保護に関する教育や研修を行うこと 等

しかしながら、「生活文化局保有個人情報の安全管理実施基準」及び様式等には、外部委託業者における個人情報管理の適切性を具体的に評価するための点検項目について定めがなく、外部委託業者からの個人情報のアクセス管理体制、

個人情報の保管体制について定期的かつ具体的に報告を求めるべき事項、調査すべきとする事項を定めていない。そのため、以下のとおり、外部委託業者による個人情報漏えいリスクという観点からは、各課が十分に個人情報保護の評価・管理をしているとは言い難いものと考えられる。

① 東京ウイメンズプラザ

東京ウイメンズプラザでは、契約書上、外部委託業者が図書館管理システムの改修ないし機能追加をする場合、東京ウイメンズプラザにて作業を実施することとなっているが、(i) 外部委託業者が図書館管理システムにリモートアクセスし得るか否か、(ii) 外部委託業者が同システムの改修ないし機能追加をする場合、どのようにシステムテストを実施しているのか(本番システムの個人情報を利用しているのか)を十分に把握していないこと。

また、外部委託業者が東京ウイメンズプラザに訪問し、上記作業を行う目的で図書館管理システムにアクセスする場合、図書館管理システム担当者が、事前に業者から提出を受けた内容の作業を実施しているかを確認するため、同業者の作業状況を必ず立ち会い、監視しているということであるが、その詳細な記録が残されていないこと。

② 消費生活総合センター

消費生活総合センターでは、消費者の相談対応のため、国民生活センターの情報システムであるPIO-NETを利用しているが、消費生活総合センターが入力している相談データに対し、国民生活センターのアクセス保護対策(システム担当者や外部委託業者などがアクセスを許可しているか否か、またアクセスした場合、それを消費生活総合センターに報告するか否かなど)の評価をしていないこと。

ところで、生活文化局が所管するシステムについて、外部委託業者が個人情報を漏えいするという事案は過去に発生していないことであるが、昨今の世間一般の社会事件として、このような事案が幾つか発生しているところである。仮に、生活文化局が所管するシステムについて、このような事案が発生した場合には、これに関する緊急対策の業務やコストは多大なものになると考えられる。したがって、生活文化局所管のシステムについて、各課の個人情報管理責任者などは、外部委託業者に対しても更に十分な個人情報漏えいリスクの対策を講じることが必要であると考えられる。