

平成26年度

個人情報取扱事務に関する実地調査

報 告 書

平成26年12月

横浜市個人情報保護審議会
【横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会】

目 次

報 告 書	1
1 実地調査の概要	2
2 調査の結果	4
3 まとめ	9
資 料	
横浜市個人情報の保護に関する条例	12
横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会委員名簿	13

平成26年12月11日

横浜市長 林 文子 様

横浜市個人情報保護審議会
会長 中村 れい子



横浜市個人情報保護に関する
第三者評価委員会
委員長 森谷 亘暉

横浜市が行う個人情報取扱事務について、横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2第2項の規定に基づき次のとおり報告します。

1 実地調査の概要

(1) 実地調査の対象

委託業務の受託事業者における個人情報取扱事務

(選定の理由)

横浜市個人情報の保護に関する条例の制定以降、指定管理施設や事務の委託が広範な分野で数多く行われるようになっており、これに伴い、扱う個人情報も多様になっていることから、個人情報漏えい事故の事案も一定程度発生している。いずれにおいても、市民の個人情報であり、横浜市が直接取り扱っているか否かを問わず、保護されるべきものであることは同じである。このようなことを考え、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会は、平成24・25年度の2か年度に渡り、これまでの横浜市が直接行う事務・事業ではなく、指定管理者における個人情報取扱事務を実地調査の対象としてきた。

そこでさらに本年度は、市の委託事業における、受託事業者の個人情報取扱いの状況を確認し、事業者の管理監督等、横浜市の関わり方を対象とすることとした。

委託業務は多種多様であるため、業務によって個人情報の取扱い方も異なっているところではあるが、民間事業者の独自の取組も含めて調査・評価することにより、他事業においても参考となるべき点が見出せると考え、調査を実施した。

(2) 調査日程

第1回 : 平成26年7月9日(水)

第2回 : 平成26年7月17日(木)

(3) 調査の場所

ア 第1回

横浜市水道局お客さまサービスセンター委託業務実施場所

イ 第2回

横浜市水道局地域サービスセンターにおける水道メーター検針・料金整理委託業務実施場所
(2箇所)

※ 今回、上記委託業務実施場所3箇所の実地調査を行ったが、市の委託事業における個人情報取扱いの一般的な状況の確認を目的としており、個々の事業者への指摘を前提としたものではないため、事業者の具体名は表記していない。

(4) 調査担当委員

第1回 : 森谷 亘暉(委員長)

上野 可南子

塩入 みほも

三上 雅之

西尾 卓治

第2回 : 森谷 亘暉(委員長)

上野 可南子

高橋 良

三上 雅之
西尾 卓治

(5) 調査の方法

ア 委託事業概要について

水道局サービス推進課及び料金課から、委託業務の概要及び受託事業者における個人情報保護の取組の説明を受けた。

イ 第1回

お客さまサービスセンター受託事業者の業務内容及び個人情報保護の取組について受託事業者担当者からの説明を受けた後、水道局職員を交えた質疑を行い、個人情報の保管及び管理状況等を実地に調査した。

ウ 第2回

両地域サービスセンター検針・料金整理受託事業者とも、業務内容及び個人情報保護の取組について受託事業者担当者からの説明を受けた後、水道局職員を交えた質疑を行い、個人情報の保管及び管理状況等を実地に調査した。

(6) 調査の結果

ア 調査の視点

今回の実地調査は、従来の横浜市直営部門に対する調査とは異なり、受託事業者における個人情報の取扱いや管理状況について、以下のような視点を念頭に調査を行うこととした。

- (ア) 受託事業者における個人情報管理について
- (イ) 個人情報保護を担保するための管理体制について
- (ウ) 市と受託事業者間において個人情報保護を担保する方法について

イ 調査の結果概要

今回の調査対象においては、個人情報取扱事務は概ね適正に行われていたが、一部に改善を要するもの等が見受けられた。

調査の結果に関する本委員会としての意見は、次ページ以降に記載しているが、実地調査の対象ごとに、現状を改善する必要があると思われる事項を「改善を求めるもの」、他の職場においても参考となり得る取組を「評価するもの」として意見を述べている。評価意見でとりあげた取組については、業務の内容や職場環境等に合わせて応用するなどして、積極的に活用されたい。また、本委員会独自の視点で個人情報保護の推進に資すると思われる事項を「提案事項」として述べている。

なお、横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2第3項で、実施機関は、審議会から述べられた意見について、個人情報の保護に関し必要な措置を講ずるよう求めるものである場合には、当該措置に係る処理の内容を審議会に報告するものとされていることを申し添える。

2 調査の結果

(1) 個人情報取扱事務の概況

<総論>

横浜市では、個人情報を取り扱う受託事業者に対して、横浜市個人情報の保護に関する条例の規定が適用されるほか、個人情報取扱特記事項を遵守するよう定めている。

<各論>

ア お客さまサービスセンター受託業務

契約者からの様々な問合せや依頼等を一括して受け付ける、いわゆるコールセンターとして平成18年11月から稼働しており、365日24時間体制で運用されている。開設時から民間委託により運営されており、業務委託仕様書により、入退室のセキュリティ体制、従事者の誓約書の確認、データの保護管理等（年2回の内部検査の義務付け、私物持込を防止するためのロッカーの設置、専用ノートの使用）を規定している。内部検査については、業務受託部署とは別部署による検査が実施されている。この部署は検査を専門に行う部署ではないが、別部署で行うことにより一定程度の客観性を持って検査を行っている。

オペレーターは、料金事務オンラインシステム専用の端末を操作し、問合せ内容に応じて契約者情報を確認するほか、契約者からの依頼等についてはその場で依頼等の内容を入力する。入力されたデータは地域サービスセンターなど関連課へ送信されている。オペレーターの使用する端末は事業者が用意し、端末の仕様については、システムの利用のみで端末本体へのデータ保存は不可能となっているほか、他の端末との接続ができず、USBメモリも使用できない設定になっており、情報の持ち出しを防ぐセキュリティ管理を行っている。また、原則として、オペレーターが個人情報を紙媒体で出力することはなく、紙媒体に起こりやすい紛失や持ち出し等のリスクは非常に低い状況となっている。

また、オペレーターの周囲には、スーパーバイザーが常に巡回しており、オペレーターの業務を補助するとともに対応内容について聴取しており、不適切な対応がなされていないかどうかのチェックも合わせて行っている。

なお、お客さまサービスセンターの場所は秘匿となっており、部外者の立ち入るリスクを低減している。

イ 地域サービスセンター検針・料金整理受託業務

地域サービスセンターは、平成26年度現在市内に9箇所あり、2区に1箇所の割合で設置されている。地域サービスセンターの業務のうち、検針業務及び料金整理業務を平成20年度以降順次民間事業者へ委託しており、現在は全サービスセンターの当該業務が民間委託となっている。委託業務について、地域サービスセンターのビル内の一室で受託事業者が業務を行っている場合と、受託事業者が独自に場所を設定し業務を行っている場合がある。

業務委託仕様書では、従事者の条件（業務経験年数又は正社員の配置等）、不正業務の防止のための担当変更の措置、データ等の保護管理（データ保護管理要綱の制定等）を規定している。

事業者が使用している端末は、市が貸与しており、USBメモリの使用や、データの保存ができない仕様にしており、データの持ち出しを防ぐセキュリティ管理を行っている。

検針業務については、検針業務を行う前に端末から検針用のハンディターミナルに情報を移している。ハンディターミナルを持ち出して利用する際にはハンディターミナル本体の置き忘れ等

による個人情報漏えい防止策を二重に施している。各契約先でこのハンディターミナルで検針を行った後、ハンディターミナルから出力された「検針のお知らせ」を郵便受けに投函している。

料金整理業務については、水道料金未払者への督促、収入確認、未納者への停水執行・解除といった業務を行っている。お客さま宅への訪問のための持ち出しは紙媒体で行っている。

<調査結果について>

調査結果については、調査対象ごとに「改善を求めるもの」「評価するもの」「提案事項」に分類して意見を述べることにした。

委託事業における個人情報の漏えいの事故を防止するためには、個別の委託事業における課題、委託事業における共通の課題があり、各々に則した対応をしていくことが有効である。

このことを踏まえ、委託事業の所管課、個人情報保護制度所管課各々において、以下に述べる意見を参考に、業務実態を踏まえた更なる個人情報保護の取組を進められたい。

(2) 意見（改善を求めるもの）

ア お客さまサービスセンター受託業務

(7) 指定外の私物の持込について

執務室内への私物の持込については、記録して持ち出すことができないよう、携帯電話や筆記用具等は不可とし、ハンカチ等の必要最低限の私物のみ、透明のビニールバッグに入れて持込許可するよう契約で規定していた。しかし、一部の従事者が透明のビニールバッグに入らない大きなペンケース等指定外の私物を持込んでいる状況が見受けられた。全ての従事者に対して、持込禁止の原則を徹底するよう努められたい。

イ 地域サービスセンター検針・料金整理受託業務

(7) 検針員が作成するメモについて

検針員が検針業務に際して、お客さまの補足的な情報を紙のメモに記録することがあるが、そのメモの保存方法について、鍵のかかる書棚に保管されていたものの、メモ自体は個別のトレイ内にバラバラの状態でも保管されていた。紛失や持出しがあった場合に把握することが困難な状態であるため、書式の統一やメモに付番を行うなどの配慮を行うことが望ましい。

(4) 電話の受付メモについて

料金整理業務において、電話応対時に社員が使用する受付メモについて、個人情報が記録されている場合があるため、月末に溶解処理を行う対応をしていた。ただし、メモに付番がされておらず、紛失や持出しがあった場合も把握することができないため、連番が付番された簿冊のような形式で管理をすることによって、持出しができないよう対策をとることが望ましい。

(3) 意見（評価するもの）

ア 契約で定めているもの

(7) 入退室のセキュリティ管理（お客さまサービスセンター受託業務）

執務室のセキュリティについては、個人に配付されたセキュリティカードを入退室時にかざさなければいけないようにし、入退室記録を残すとともに、役職ごとに入室できるスペースに

制限を掛けるよう契約により定めていた。また、併せて契約により事業所内の主要スペースには防犯カメラの設置を定めるなどセキュリティ面への配慮が見られ、事業者もこれらの規定を遵守していた。

(イ) 電話対応ノートの付番管理(お客さまサービスセンター受託業務)

電話対応の際、お客さまの個人情報を一時的に書き取る場合のメモとして、各ページに付番された会社支給のノートを使用するよう契約で定め、事業者もその規定を遵守していた。また、使用後はページの欠落が無いことを確認した上で溶解処理を行っていた。個人情報の紛失や持出しを未然に防止する上で有効であり、他業務においても実施されたい取組として評価できる。

(ウ) 検針ミス防止のための追跡調査・担当地域変更の取組(地域サービスセンター検針・料金整理受託業務)

検針業務における不正防止のための取組として、毎月検針員一人当たり5件の抜取り調査を行うことを契約で定めていた。また、これに加え業務のルーティン化を防ぐために、定期的に検針員・料金整理員の担当地域を変更することもあわせて定め、事業者もこれらの規定を遵守していた。検針ミスは誤投函等の個人情報漏えい事故につながる可能性もあることから、緊張感を保とうとする意識が見られた点で評価できる。

(エ) 端末のセキュリティ管理(複数施設)

業務で使用する端末については、仕様書等によりその機能を定めており、事業者もその規定を遵守していた。この端末は、データを管理している水道局のサーバー以外に、他の端末との接続がなされておらず、またUSBメモリや外付けハードディスク等の外部機器も接続できないようになっており、情報が持ち出されることのないよう配慮がなされていた。本市の事例ではないが、端末から情報漏えいした事例もあることから、個人情報業務を委託する際、委託元の見本となるべき点でも評価できる。

イ 事業者独自の取組

(ア) FAXの使用制限(お客さまサービスセンター受託業務)

業務上のFAXの使用に際して、事業者独自の取組として、機器の操作をする許可をスーパーバイザーのみに限定していた。また、データの送信時にはセキュリティカードが必要であることに加え、送信先・送信内容のダブルチェックを実施しており、個人情報の誤送信の防止に努めていた。地域サービスセンター等に送付する受付票等については、着電したお客さまの個人情報が含まれていることから、慎重な取扱いをしている点で評価できる。

(イ) ミス事例の社員間での共有・本社協力によるきめ細かい個人情報保護研修の実施(地域サービスセンター検針・料金整理受託業務)

ある地域サービスセンター検針・料金整理業務受託事業者では、事務処理上発生したミスについて、検針員と内務者(水道局の職員を含む)の間で事例を共有するための取組として、実際にミスをした担当者に発生時の状況や、考えられる原因について他の社員の前で説明をってもらうという研修を行っていた。同じミスを繰り返さないための改善策について互いに検討する場にもなっており、受託事業者独自の有意義な取組として評価したい。

また、別の地域サービスセンター検針・料金整理業務受託事業者では新入社員に対する新人研修とフォローアップ研修について、事業所に任せきりではなく、本社において研修を実施するとともに、個人情報に特化した研修のカリキュラムを用意するなど、日常業務に追われる事業所を支援し、会社全体で個人情報保護を推進している状況が見られた。これらの事業者独自の取組は、他の個人情報を委託する業務においても参考とされたい。

(ウ) 独自のインセンティブ制度による社員定着率向上の取組(地域サービスセンター検針・料金整理受託業務)

ある地域サービスセンター検針・料金整理業務受託事業者では、事故防止のために社員のモチベーションを上げる取組として、毎月業務成績が良好な者や業務改善に貢献した者に褒賞金を与える取組を実施していた。無事故への意識を高めるとともに、社員の継続雇用にもつながる取組であり、事業者が独自に導入できる効果的な取組として評価したい。

(エ) カバンとベルトへのアラーム装着の取組(地域サービスセンター検針・料金整理受託業務)

料金整理業務に出発する際、個人情報が入ったカバンについて、ベルトとカバンを防犯アラームでつなぎ、体とカバンが離れた際に大音量のアラームが鳴るようにすることによって、カバンの置き忘れを防いでいた。物理的に置き忘れを防止することができる取組として評価できる。

(オ) 標語や看板の掲示による意識啓発(複数施設)

複数の施設において、これまでの無事故継続期間、目標までの残日数を執務室内に掲示していた。また、ある地域サービスセンター検針・料金整理業務受託事業者では注意事項を標語にして検針業務の出発時に唱和するなど、気が緩まないよう日常的に社員の意識を啓発するための取組が見られた。事故防止のためのモチベーションを維持するとともに、社員の個人情報保護について意識を向上する取組として評価できる。

(カ) 執務室の厳格な入退室管理(地域サービスセンター及び同検針・料金整理受託業務)

受託事業者と水道局の執務室については、互いに厳格な入退室管理が行われており、受託事業者の社員が自由に水道局の執務室に出入りできないようになっていた。また受託事業者の執務室の入退室についても、管理簿を使用し責任者が複数でのチェックを行うなど、セキュリティに十分配慮している点で評価したい。

(4) 提案事項

ア お客さまサービスセンター受託業務

(ア) 継続雇用のためのインセンティブ・褒賞制度の実施

オペレーターの多くは受託会社が直接雇用している契約社員で、多くが契約更新を行っている状況であった。契約更新により勤続期間が長くなっている状況ではあるが、代償価値が高い勤務条件が付加されれば、より個人情報漏えいの防止効果につながる(失職による損失と漏えいにより得られる利益との比較により悪意による漏えいを留まる効果)と考えられる。従って、例えば、お客さま対応に優れている社員の賃金を上乘せする、褒賞金を与えるなどといった継続雇用のためのインセンティブ・褒賞制度を検討されたい。

(イ) セキュリティ・カードの使用者の把握

入退室に関して、2(3)ア(ア)で述べたとおり、セキュリティカードによる制限をかけており、この点は評価できる。ただし、確実にカードを貸与された本人が使用しているかどうかまでは確認する仕組みとはなっていなかった。このため、部外者や勤務時間外である等の理由で本来入室すべきでない者が、他人等のカードを利用して入室してもそれを即座に把握することができない状況であることから、今後の課題として認識されたい。

イ 地域サービスセンター検針・料金整理受託業務

(ア) 料金事務オンラインシステムの備考欄等に記載された個人情報の取扱いの策定

各契約先の情報について、検針員及び料金整理員が備考欄等に入力を行っている。この情報は、各契約先を訪問する際の物理的な注意事項（例：以前、契約先から検針確認方法について注意があった点等）や契約先の秘匿情報等も入力されている。この情報はシステムで共有されるため、他区の受託事業者でも情報が見られる仕組みとなっている。こうした点を鑑みると、秘匿すべき情報と、トラブル防止のために有益な情報と基準を設けて、入力しても支障がない情報を整理して入力していくことを検討されたい。

(イ) 料金事務オンラインシステムにおける他地区の情報に係る閲覧制限の実施

現在のシステムは、転居前及び転居先の情報を確認し、転居前未納の督促や各種手続き、問合せ対応を円滑に行えるよう、市内の情報は全ての地区の受託者が確認できるような状況となっている。利便性及びサービスの向上というメリットはあるものの、多数の受託事業者の従事者が他地区も全て確認できるのは、情報漏えいした場合のリスクを鑑みると、例えば、業務区分に応じて他地区の閲覧ができるなど一定の制限がかけられることを検討されたい。

(ウ) 電話での本人確認の適切な実施

地域サービスセンター検針・料金整理受託事業者では、「検針のお知らせ」を受け取った契約者等から直接電話を受け、対応を行っている。この電話における本人確認について、契約番号、氏名等、水道局が把握している情報をもとに確認を行っている。水道局が把握している情報は限られているため、厳重な本人確認が困難である一方、契約番号は、ポストに投函されているお知らせを手に入れば簡単に把握できるものでもある。家族間トラブル等に備え、住所地・電話番号等、契約者の所在に関わるような回答内容については、厳重な本人確認をされるよう検討されたい。

ウ 受託事業者共通

(ア) アクセスログの定期的なチェック

今回調査した施設は全て、受託事業者が料金事務オンラインシステムを閲覧・入力できるようになっており、トラブル等に備えて、アクセスログ記録を保存している状況であった。一方で、記録はトラブル時にのみ活用し、不正持出防止のための定期的なログ記録の確認は行っていない状況であった。本市の事例ではないが、平成26年度に、教育関連事業者の委託先から大量の個人情報漏えい事故が起きたことも鑑み、抑止効果を図ること、漏えい事故が起きた場合の早期発見・対応を行うため、定期的なログ記録のサンプルチェックを検討されたい。

3 まとめ

今回の実地調査では、個人情報保護に関して高い意識のもとで業務を遂行している姿勢が見て取れた。また、委託契約における個人情報保護の取組として、委託元として行い得る優れた取組、事業者独自に行っている優れた取組の可能性について、確認することができた。各事業の独自ノウハウの部分はあるものの、今後は、こうした取組を整理していき、可能な範囲で他の委託業務にも反映して頂きたい。さらに、教育関連事業の大規模な漏えい事故も踏まえて、今後当然求められることとして、提案事項についての取組も積極的に検討されたい。

資 料

横浜市個人情報の保護に関する条例（関係条文抜粋）

制定 平成12年2月25日

最近改正 平成23年12月22日

（横浜市個人情報保護審議会の設置等）

第58条 この条例によりその権限に属させられた事項を行うため、横浜市個人情報保護審議会を置く。

- 2 審議会は、前項の規定による事項を行うほか、実施機関の諮問に応じ、個人情報の保護に関する重要な事項を審議するものとする。
- 3 審議会は、前2項に規定する事項を行うほか、個人情報の保護に関し必要と認める事項について調査審議し、実施機関に意見を述べることができる。
- 4 審議会は、その職務を遂行するため必要があると認めるときは、実施機関の職員その他関係者の出席を求め、これらの者の意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者に資料の提出を求めることができる。
- 5 審議会は、市長が任命する委員10人以内をもって組織する。
- 6 審議会の委員の任期は2年とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。
- 7 審議会に、専門の事項を調査審議させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。
- 8 専門委員の任期は、2年以内で市長が定める期間とする。
- 9 審議会の委員及び専門委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

（横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の設置等）

第58条の2 実施機関における個人情報の保護に関し審議会が必要と認める事項についての实地調査及び審議を行うため、審議会に部会として横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員会は、前項の实地調査及び審議を行ったときは、当該实地調査及び審議に係る事項を審議会に報告するものとする。この場合において、審議会は、実施機関に対し、当該報告に係る事項について意見を述べることができる。
- 3 実施機関は、前項の意見が個人情報の保護に関し必要な措置を講ずるよう求めるものである場合には、当該措置に係る処理の内容を審議会に報告するものとする。
- 4 委員会は、審議会の委員1人以上及び専門委員をもって組織する。
- 5 前条第4項の規定は、委員会について準用する。

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会委員名簿

(委員は50音順)

職	氏名	職歴・専門分野等
委員長	森谷 宜暉 ※1 <small>もりや よしてる</small>	産業能率大学名誉教授（経営情報論）
委員	上野 可南子 <small>うえの かなこ</small>	コンサルティングオフィスU&K代表 （中小企業診断士）
委員	塩入 みほも <small>しおいり</small>	駒澤大学法学部政治学科准教授（行政法）
委員 （委員長職務代理者）	高橋 良 ※2 <small>たかはし りょう</small>	弁護士（横浜弁護士会情報問題対策委員会委員長） 高橋良法律事務所
委員	西尾 卓治 <small>にしお たくじ</small>	株式会社横浜銀行 リスク統括部コンプライアンス統括室長
委員	三上 雅之 <small>みかみ まさゆき</small>	元東京都監査事務局次長（特別監査室長）

※1 横浜市個人情報保護審議会委員

※2 横浜市情報公開・個人情報保護審査会委員との兼任