

第 8 2 回平塚市個人情報保護審査会議事録

日時 令和 6 年 1 0 月 2 4 日 (木)
1 4 : 5 5 ~ 1 7 : 0 5

場所
平塚市役所本館 6 階 6 1 9 会議室

出席者 2 8 人
委員 諸坂委員、兒玉委員、慎委員、長谷川委員、蓑島委員、和田委員
事務局 木村課長、柴田課長代理、青木主査、中島主任
実施機関 納税課：小林課長、鈴木主管
市民税課：小菅課長、長谷部主管
固定資産税課：石井課長、大木課長代理
商業観光課：仲手川課長、大川課長代理
市民課：西山課長、鈴木主管
生活福祉課：岩本課長、中村課長代理
介護保険課：高橋課長代理、尾崎課長代理
農業委員会事務局：西山局長、細谷局長代理
教職員課：石川課長代理、伊藤主査

議題

(1) 保有個人情報に係る事故報告について【公開】

各実施機関から個人情報に係る事故報告について、発生の経緯や対応結果、再発防止策等を報告した。

課名	発生事案
納税課	誤送付
市民税課	誤送付
市民税課・固定資産税課	不正アクセス
固定資産税課	誤送付
商業観光課	誤送付
市民課	郵便物投函忘れ
生活福祉課	誤送付
介護保険課	誤交付
農業委員会事務局	封筒の張り付きに気付かなかった
教職員課	紛失 1
	紛失 2

【納税課】

- ・ (委員) 再発防止のための措置のうち、「チェックを依頼する際は過度に気を遣う必要がないという共通認識を持つ」という措置は素晴らしいことであり、継続してほしい。
- ・ (委員) 返送していただいた事業所 A は遠方なのか。
(実施機関) 横浜市内の事業所である。
- ・ (委員) 発覚から回収するための返送依頼まで 1 週間程度経過したことについて、どのように考えているのか。
(実施機関) 状況の確認不足であり、本来であれば返送していただくのではなく、回収に向かうべきであったと反省している。
- ・ (委員) ダブルチェックを行うペアは決まっていないのか。

(実施機関)ペアは決めていないが、チーム制となっているため、チームでチェックする体制を整えることを検討している。残業時間中に処理を行うこともあり、必ずしもチームの職員がいるとは限らないため、チェック体制については、検討したい。

- ・ (委員) 週単位や月単位で課内の事務計画を立てていれば、主担当や副担当の業務内容を管理できるのではないか。
(実施機関) チーム内でこの業務はいつまでに発送するという認識はあるが、担当者が不慣れであり、ダブルチェックを依頼しなかった結果である。
- ・ (委員) 発送作業を行う日をスケジュールに組み込む等、ダブルチェックを行うための具体的な方法を検討すべきであると考えている。
(実施機関) 具体的な方法を示すことができているため、担当職員と協議し、実現できる方法を検討する。
- ・ (委員) 課長はダブルチェックを行ったことはあるか。事務の流れを把握していないと、管理ができないのではないか。
(実施機関) 以前担当者として従事していたため、経験がある。また、チームの職員が不在の場合は、他のチームの職員に依頼することとしている。
- ・ (委員) 事故が発生したときの報告体制は整っているのか。例えば、管理職が不在だった場合は、誰に報告するのか等、具体的に定めているのか。
(実施機関) マニュアルに規定されているが、不在時等を想定した詳細については規定していない。
(委員) 管理職が不在の場合は誰に報告するのか等、事故発生後の体制を整えるべきである。
- ・ (委員) 担当者はマニュアルの存在を知っていたのか。
(実施機関) 異動時にマニュアルがあることは周知しており、マニュアルがあることは認識していた。
- ・ (委員) マニュアルを勉強すべきであること及び審査会で出た意見を朝礼等で周知してほしい。
- ・ (委員) 誤送付が確実に1件であったことを確認するために、送付した全事業所に連絡をするべきであると考えている。

【市民税課】

- ・ (委員) 元のデータに誤りはなく、抽出する際にずれが生じてしまったのか。
(実施機関) 抽出する際にずれが生じた。抽出作業を行った職員とは別の職員が、空欄になっている箇所を埋めたため、ずれが生じたことにその後の作業で気づけなかった。
- ・ (委員) 発覚後の対応について、返送させるのではなく自ら回収に行っているため、迅速な対応であり、一定の評価はできる。
- ・ (委員) 「データチェックの担当職員のみが作業すること」等、再発防止策を簡潔に職員に周知すべきである。
- ・ (委員) データ抽出作業は職員が手作業で行っているのか。委託しているのか。

(実施機関) 市民税課が保有しているデータをシステム部門が加工作業を行っている。本来は不備に気づいた場合は、職員個人がデータに手を加えず、作業の最初の段階から検証し、エラーを解消してから再作成する必要があると考えている。

- ・ (委員) 誤送付の調査対象は全てではなく、34件のみでよいのか。
(実施機関) 今回ずれが生じたものは、施設に入所している等で登録住所とは別の住所に送付してほしいという申請があった場合に行う送付先設定の件数のみのため、34件である。
- ・ (委員) 「(10) その他参考となる事項」について、3課が対応したことがわかるが、それぞれどのように役割分担しているのか。
(実施機関) 市民税課が保有している情報をもとに、デジタル推進課がデータ抽出及び加工作業を行う。その後、そのデータをもとに市民あての通知発送作業を委託業者が行う。また、市民からの申請をもとに福祉総務課が給付を行う事務である。
- ・ (委員) 今回1回限りの事務であるとの説明であったが、また同様の事務が発生する可能性はあるのか。
(実施機関) 頻度は不明であるが、同様の事務が発生する可能性が高いため、同じ事故を繰り返さないよう注意したい。

【市民税課・固定資産税課】

- ・ (委員) 本件は攻撃を受けたのか、作業の誤りによって起きたのか。
(実施機関) 報道でも取り上げられているが、攻撃によるものである。
- ・ (委員) 技術的に対策していれば防げるものなのか。
(実施機関) プライバシーマークを取得している事業者であり、一定の個人情報保護対策を行っているという認識を持っていたが、プライバシーマークの取得した水準を維持している状態なのか確認すべきであると考えている。
- ・ (委員) 契約書及びデータ報告書のとおり委託先がデータを削除していれば発生しなかったということか。
(実施機関) そのとおりである。市としては重く受け止め、1か月間の指名停止を行い、データ削除は報告書とともに画面コピーを提出させることとした。
- ・ (委員) 記者発表後に市民からの問い合わせはあったのか。
(実施機関) 問い合わせは2桁の件数あった。問い合わせがあった時点で漏えいが発生したか判明していなかったため、確認した時点でお知らせすると回答した。また、9月末に委託先から平塚市のデータは閲覧できるところにアップはされていないため、漏えいしなかったことを確認し、お知らせした。
- ・ (委員) 1か月間の指名停止を行った法的根拠は何か。
(実施機関) 「平塚市一般競争入札参加停止及び指名停止等要領」に基づいている。

【固定資産税課】

- ・ (委員) 本人の連絡先を記入する欄はないのか。
(実施機関) 所有者を確認するための手段が登記、建築確認及び住民基本台帳であり、連絡先は不明である。

- ・（委員）「（８）再発防止のための措置」について、「第三者が確認する」と記載があるが、第三者とは具体的に誰のことを指すのか。
（実施機関）２人体制で従事しているため、そのペアの職員が確認するという意味である。

【商業観光課】

- ・（委員）寄付金額を通知する事務は必要なのか。
（実施機関）確定申告のために必要としている方がいる。
- ・（委員）アナログで通知するのではなく、デジタル化することで余計な個人情報を保有する必要がなくなると考える。システムを導入する費用がかかるが、検討してもよいのではないか。
（実施機関）デジタル化が課題と考えており、システム所管課及びデジタル部門所管課に事例を報告し、システム改修について依頼することを検討している。

【市民課】

- ・（委員）郵便物の中身は何か。
（実施機関）戸籍謄本である。
- ・（委員）「（８）再発防止のための措置」について、チェックリストを作成していたら今回の事故は防げたのか。チェックリストを作成し、手順が増えることで職員の負担が多くなることによるヒューマンエラーが生じやすくなってしまっているのではないかと考える。そのため、緊張感を持って従事することを徹底した方がよいのではないか。
- ・（委員）市民部長への報告が遅くなったのはなぜか。
（実施機関）市民部長への報告の前に、委託事業者への事実確認に時間を要した。
（委員）まずは報告すべきである。

【生活福祉課】

- ・（委員）対象者は１人なのか。
（実施機関）この時に作業したのは１０通であり、誤りがあったのは１件のみであったことを確認した。
- ・（委員）市民Ｂから連絡が入るのに１か月経過しているのはなぜか。
（実施機関）窓付き封筒で送付しており、市民Ｂには封筒は１つで通知文が２通封入されていた。市民Ｂは２通とも自分のものだと思い込んでいた。振込の時期になっても入金を確認できないため、連絡があり、発覚した。
- ・（委員）２通届いたにもかかわらず気づかないのか。
（実施機関）振込は不定期であり、気づかない可能性はある。
- ・（委員）担当職員はダブルチェックを行わなかったのか。普段から行っていないのか。また、急いで送付する必要があったのか。
（実施機関）普段は行っているが、担当職員の家族が危篤状態であり、精神的に不安定であったこと及び翌日休暇を取ることになっており、急いで作業してしまっ

たことを確認した。

【介護保険課】

- ・（委員）通常、出力したものの内容を確認し、交付者にも内容を確認してから交付すべきではないか。
（実施機関）今回の件を受け、複数人にヒアリングを行ったところ、確認を行っている職員と行っていない職員がいることがわかったため、マニュアルに規定し、周知を行った。
- ・（委員）1週間程度プリンターに置いてあったのは本当なのか。
（実施機関）プリンターの上に置いてあり、誰かが出力したものだろろうと思い、放置されてしまった。
- ・（委員）プリンターに置かれたままで交付されなかったためにその市民に不利益はなかったのか。
（実施機関）交付の対応を行った職員が、プリンターへ転送されていないと思い、再度出力して交付した。

【農業委員会事務局】

- ・（委員）再発防止策として、シールがある封筒に変えることはできないのか。
（実施機関）封筒は庁内統一のものを使用しているため、再発防止策としては私用するのりを変更すること及び通数の数え方を変更することを考えている。

【教職員課】

- ・（委員）データを別の場所で保管し、紙を学校で保管しているのか。
（実施機関）そのとおりである。
- ・（委員）不要な個人情報を保有しておかないということが常識であるが、複数の保管場所を設置しているのはなぜか。保管方法について、文部科学省で定められたルールなのか、又は市独自のものか。慣例的に行っているのであれば、保管方法を検討してもよいと考える。
（実施機関）決められているので対応している。
- ・（委員）指導要録の保管状況を点検したきっかけは何か。
（実施機関）他自治体で指導要録の紛失が発生したことに伴い、本市の状況確認をするよう教育研究所から依頼があった。
- ・（委員）支援級の児童であるということは個人情報の中でも極めて機微な情報であると思うが、対象児童が狙われて盗まれたという想定はしていないのか。
（実施機関）教育委員会としては、故意であるという想定はしていない。
- ・（委員）紛失した3名分は連番なのか。
（実施機関）連番ではない。
- ・（委員）通常はファイルでまとめているのか。
（実施機関）1人ずつファイルでまとめている。

- ・（委員）今後、事故が重なるようであれば、過去に行ったように現地に赴いて調査等を行うことを検討してよいと考える。
- ・（委員）報道発表はしたのか。また、保護者の意向は確認したのか。
（実施機関）報道発表はしていない。保護者と教諭の関係が良好だったこともあり、保護者は了承している。

（２）その他【公開】

- ・ 次回の審査会の開催日について、後日調整することとした。

以 上

< 配付資料 >

- ・ 個人情報保護法ハンドブック
- ・ 個人情報に係る事故報告書（資料１）