

<p>行政管理課長</p>	<p>時間となりましたので、中津川市個人情報保護審査会を開会いたします。本日は、お忙しい中、お集まりいただきましてありがとうございます。私は審査会の事務局伊藤と申します。よろしくお願いいたします。</p> <p>本日の議事は、約1時間程度の予定で進めさせていただきたいと思っておりますのでよろしくお願いいたします。</p> <p>後藤会長、この後の議事進行をよろしくお願いいたします。</p>
<p>後藤会長</p>	<p>お忙しい中ありがとうございます。日頃は個人情報保護にご配慮いただきありがとうございます。</p> <p>新任の池田委員が就任後初の審査会になりますので、自己紹介をお願いいたします。</p>
<p>池田委員</p>	<p>人権擁護委員の池田と申します。よろしくお願いいたします。市では男女共同参画の委員もしております。この機会に私自身広く見識を深めていきたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>後藤会長</p>	<p>それでは議事に入ります。本日の議題は、中津川市において戸籍電算システム提供者から、新たに通信回線を使用して「戸籍データ作成支援サービス」の提供を受けるにあたり、中津川市個人情報保護条例第8条に基づき、当審査会の意見を聴くというものです。</p> <p>担当課である市民課から説明をお願いします。</p>
<p>市民課長補佐</p>	<p>市民課原と申します。よろしくお願いいたします。今回、新たに通信回線を使用して「戸籍データ作成支援サービス」の提供を受けることとしたために、審査会の意見をお伺いするものです。</p> <p>まず、「戸籍データ作成支援サービス」とは何かについて、資料1でご説明いたします。</p> <p>中津川市と事業者をLGWANというネットワークで接続して、事業者の処理センターで戸籍の届書と戸籍の関連業務の入力業務を請け負ってもらうサービスを取り入れたいというものです。</p> <p>業務の流れとして資料2でご説明いたします。業務の委託範囲は、届書の受付入力による仮戸籍の作成業務、入力作業のみです。急ぎのものについては、市で責任持って早急にやりますので、範囲については少なくなると考えています。</p> <p>委託方法はLGWAN-ASPサービスを利用した、委業者拠点での委託入力です。サーバーに格納されたデータにアクセスしてもらい作業</p>

してもらいます。

委託業者は、富士ゼロックスシステムサービス株式会社で、現在、戸籍の電算化をしており、その事業者であります。

戸籍事務の処理手順は、大きく3つあります。まず、受付、添付書類の確認、帳票の出力、受理決定、審査等をして、委託に出す届書は、戸籍システムでの届書入力を委託する形となります。届書の入力確定をした後、入力ミスが無いかの確認までを業者にしてもらい、その段階で疑義があれば、市に確認の問合せをしてもらいます。その後、市の方で最終確認をし、決裁して、戸籍として有効なものにします。

今回ご意見をいただくのは、作業に当たり、事業者が通信回線を使ってサーバーにアクセスすることについての部分です。

資料3、ネットワークの概要図にありますように、自治体側が中津川市、委託業者が富士ゼロックスシステムサービスであり、その間をLGWANという専用回線で接続して、入力センターから中津川市のサーバーにアクセスしてもらい処理をしてもらう形で、データが外に出るものではありません。

このサービスは、提供者である富士ゼロックスシステムサービスが認可を受けているものであり、それに関するコードが付され、認証されたサービスになっています。

一番問題になるのはセキュリティですが、事業者はサービス提供のセキュリティ対策については万全を期しています。

資料4セキュリティ対策について、大きく3つの項目があります。まず、部外者のアクセス対策、システム的なリスクに対する対応、サービス運用におけるリスクに対する対策をとっていただいている。

部外者のアクセス対策については、入退館に関するセキュリティ対策としてそれぞれのエリアにICカードチェックとか、監視カメラにより関係者以外の入退室ができない仕組みになっています。

システム的な対策としては、LGWAN通信の暗号化などのほか、サーバーへの接続についても時間制限をして、市の業務時間外にはアクセス制限をしています。また、ソフトウェアによるセキュリティ対策もしていただいている。

個人情報の持ち出しができない物理的な仕組みとして、セキュリティワイヤーの装着やUSBブロッカーにより、情報が持ち出しできないような対策を構築していただいています。

戸籍データは暗号化して通信していますので、外部から見られることはありません。

サービス運用における対策として、社員教育など人的セキュリティ対策も十分行っていただいていますし、各種認証取得もしていただき、継続的な取組みをしていただいています。認証の種類は、プライバシーマークの取得、情報セキュリティマネジメントシステムなど各種のセキュ

	<p>リティ対策の取組みをしていただいています。また、きちんとした個人情報保護方針を立てていただき対応していただいています。その他、この業務にあたり、契約書、契約約款、個人情報取扱特記事項等により個人情報保護については、お互いの取組みの中で徹底させていただいています。</p> <p>何かご質問等ありましたら。</p>
池田委員	届出から入力依頼までに掛かる時間的タイムラグ、流れは？
市民課長補佐	例えば、本日受け付けた届書、送付を受けた届書のうち、入力依頼すべきものがあれば、翌日入力依頼をします。
池田委員	戸籍関係全てをこの業者に委託するのですか？
市民課長補佐	全てではなく、入力において判断が難しいものを委託する。今は半日以上事業者のコールセンターから入力の指示や相談をさせてもらいながら対応している。非常に複雑なものが増えているので、主にそういったものについて入力支援をお願いしたい。繁忙期や職員の異動によって経験の浅い職員が就いたときに不安があってはいけないので、事務作業のサポートをしてもらうよう考えています。出生とか死亡の通常、戸籍がすぐに必要な届書は委託に出さない方針です。取扱いについて熟練した知識が必要なものについて優先して委託するよう考えています。
後藤会長	これまでは戸籍事務は、完全に閉鎖系のネットワークということですか。
市民課長補佐	戸籍システムについてはそうです。
後藤会長	これまでは、ハッカーに入り込まれる可能性は無かった。例えばJR東海の新幹線システムは完全に閉鎖系で、絶対に入られないようにしていて、それと同じだったのが、今度はネットワークを通じて出る段階で、ハッカーがアクセスしてくる可能性はある。
市民課長補佐	可能性としてはありますが、そうならないようLGWANという地方公共団体の専用回線を使用することにより、ハッカーが入れないようになっていきます。
後藤会長	このセキュリティ対策はどうなっているか分かりますか。
情報政策課主査	情報政策課吉村と申します。LGWANは、高度なセキュリティを保持

	した行政専門のネットワークで、ハッカーは入れない仕組みになっています。
後藤会長	L GWANそのものが閉鎖系になってる。各自治体でこういったことを始めると、入り口ができるのですね。
情報政策課主査	富士ゼロックスさんと言う出入り口はできます。それができないと戸籍システムの入力もできませんので・・・
後藤会長	リスクを考える場合は、その部分を注意しないといけない。L GWANは何の略ですか。
情報政策課主査	Local Government Wide Aeria Network
後藤会長	どこが立ち上げたネットワークですか。
情報政策課主査	地方公共団体情報システム機構です。
後藤会長	業者の安全性の確保は、I S Oとか一般的な認証を受けていることを信用して、それに期待するということですね。 スキャニングの段階で、出る個人情報の範囲は？
情報政策課主査	実際には、出るのではなく、業者がサーバーにアクセスする形、データ自体は市役所のサーバーにあります。
後藤会長	スキャニングするということは、その中からピックアップして、外へ出して良いものを置くということですか。
市民課長補佐	そうではありません。出てきた届書をスキャンして画像データとしてサーバーに置くということです。
後藤会長	画像データそのものが個人情報ということですね。
市民課長補佐	業者は、届書の全体が無いと入力ができないので、一面全てが入ります。画像全てが個人情報です。事業者が見ることができます。
後藤会長	データ入力にあたる人たちのスキルの問題は、I S Oなどで対応していただく。この人たちがU S Bメモリなどでデータを持ち出さないようにするためのセキュリティ対策については、先ほど説明があったように、事業者が行っている。情報の正確性は、照合とか検認でチェックが

	<p>できる。市のメリットは？迅速性ということですか？</p>
市民課長補佐	<p>市のメリットは、職員の人事異動のサイクルが短く、知識習得前に異動が頻繁にあり、特に難しい届書が出た場合、正しい入力か日々不安を抱えている状態があります。戸籍の知識、経験が貯まらないとか、専門知識を持つ職員に限られていて、同じレベルでの処理が難しくなっていることと、繁忙期と閑散期の差が非常に大きく、繁忙期の職員の負担軽減、誤処理の防止があります。</p>
後藤会長	<p>誤処理とか経験の浅さが、外へ出て行くことによってどのようにカバーされるのか、具体的に説明してください。</p>
市民課長補佐	<p>経験者、熟練スタッフが常駐しており、こちらが困ったこと、入力で判断がつかないことをサポートセンターに電話して相談しながら処理する事案が多くなっている。このサービスを利用することによって、間違いなく、迅速に処理されることになります。</p>
後藤会長	<p>それはICT関係の難しさなのか、戸籍業務そのものは、市のほうが専門のはずです。そこまでサポートセンターに聞いてますか。</p>
市民課長補佐	<p>書籍とか、判例とか、それに伴う入力の方法です。</p>
後藤会長	<p>戸籍そのものの専門性の問題というのがよく分からないのですが。</p>
市民課長補佐	<p>法律はあるのですが、ケースによって処理が、できることが違うものがあります。最終的にはサポートセンターではなく市が判断しますが、戸籍の処理全般について、かなり深いところまで求められるケースが日々多くあります。</p>
後藤会長	<p>従来は、市の判例システムなどで、自分で判断されていたのですか。</p>
市民課長補佐	<p>書籍を読んだり、法務局に聞いていた。知識レベルとして持っているデータは、法務局より事業者の方がかなり多く持っています。コールセンターを利用しつつ、最終的に市が判断しています。</p>
市民課長	<p>法務局も市と同じで人事異動があり、戸籍ばかりでなく登記の方と行ったり来たりがあり、専門性のある業者が処理することは、戸籍の訂正も少なくなっ、安心して任せられると聞いており、このサービスを利用することは市民にとっても良いと判断しています。</p>

池田委員	外部委託で経費が発生しますが、費用対効果は？
市民課長補佐	経費は、年 24 万円です。
後藤会長	初期投資は？
市民課長補佐	元は戸籍総合システムで動いていて、従来のシステム更新時にサービス向上の観点から事業者から提案されたものです。
後藤会長	リース物件の経費は？スキャナーとか？
市民課長補佐	これまでと同じ経費の中でできていて、これによって経費が増えたということではないです。保守の中でこのサービスがある。
後藤会長	他の自治体の例がありますか？
市民課長補佐	導入しているのは、昨年 8 月から、石川県羽咋市があります。岐阜県では当市が初。
後藤会長	この前のベネッセのような事件が起きるリスクは？情報は出たら原状回復ができない。
市民課長補佐	戸籍システムのデータ全体にアクセスできる訳ではなく、市が依頼したデータのみアクセスできる。
市民課長	極端に言えば、月に 1、2 件かもしれないし、年間に 2 件かもしれない。
後藤会長	この作業そのものは、しょっちゅう頼むのですか。
市民課長補佐	市役所で通常業務でやった方が処理が速い。
後藤会長	全部出してる訳ではないんですね。
市民課長補佐	そうです。取扱いの困難なもの、本来あってはいけないが、職員では判断がつかないものを出します。
後藤会長	処理件数による料金体系ではないですね。
市民課長補佐	月間 20 件以下という契約になっています。特に繁忙期等は有効に利

	用したいと思っています。
佐藤委員	市民の方には、このサービスが用いられるという周知はされますか？
市民課長補佐	それは、通常業務の処理のことですので、考えていません。
佐藤委員	個人情報が行き来することになるが、それは事前にお知らせということは考えていらっしゃる？
市民課長補佐	はい、そうです。
後藤会長	この審議会は、傍聴を認めて、公開で行われますが、広報はしていますか？
行政管理課長補佐	広報誌に掲載できればいいのですが、時間的な制約がありますので、ホームページに、本日の議題を付けて出しています。
後藤会長	制度的な安全性については、この審議会が責任を負わされているというシステムなんですね。 情報は出て行くが、閉鎖系ということで、仮に出てしまったとしても被害は最小限に食い止められる。
池田委員	あつてはならないが、個人情報が流出する場合も考えられる。
後藤会長	実際打つ手は無いのでは。業者を変えるとか、損害賠償ということになる。
池田委員	ベネッセさんの事件は、ベネッセさんが業務委託した会社の社員の管理が少し甘いように感じました。中津川市が業務委託するので、もしも流出があった場合は、その点も認めなければならないこともある。委託業者には、責任を感じていただきたい。
後藤会長	資料にあるように、これらの認証は維持管理が大変。毎年更新してダメになるとはじき出してくれる予定になっている。それを信頼していくしかない。受け入れた以上は、そのリスクを覚悟しなければいけないが、監視の目はきちっとしなければいけない。 この業者はどういう資格に基づきこの業務を行うのですか？国が認めているの？
市民課長補佐	法務省に、認容申請をします。

後藤会長	その認容申請の法的根拠はありますか？
市民課長補佐	<p>法務省の取扱い要綱の中にあります。法務省が許可しないと運用できません。</p> <p>サービスにおける法務省の認容プラス、L G W A Nの使用は、富士ゼロックスシステムサービスが許可を受けている。</p> <p>この支援サービスは、全国で4件。機器更新のタイミングで導入しています。</p>
後藤会長	<p>審査会としては、セキュリティはちゃんと守られていると理解してよろしいのではないのでしょうか。</p> <p>ただいま各委員からいただきましたご意見は、事務局において取りまとめ、各委員にご報告させていただくとともに、中津川市長へ報告することといたします。</p> <p>以上で中津川市個人情報保護審査会を閉会します。ありがとうございました。</p>