

総合窓口における個人情報の不適切な取扱い事案について

1 事案の概要

現在、本区総合窓口に係る受付、フロアマネージャー等の業務を受託している事業者（以下、「受託事業者」という）から、平成29年12月に総合窓口課に対して行われた報告を契機として、個人情報に係る不適切な取り扱いが判明したもの。

(1) 事案1「証明書見本に係る不適正使用事案」

① 概要

区及び受託事業者が、実在する個人情報を掲載した戸籍証明書類を見本として使用していた事案。（証明書類見本は別紙1のとおり）

手書き、またはシステムの検証環境で過去の実在データを使用して印刷した証明書を、マスキング等の処理を施すことなく業務処理上の見本として使用していた。職員、受託事業者のみが使用する内部資料ではあるが、個人情報保護上不適切な取り扱いがなされていた。

（見本は、大半は区が作成。一部、事業者が作成。）

② 作成及び使用していた時期

手書きの古い見本もあるため作成開始時期は不明。

したがって、区が使用を開始した時期は不明。事案発覚後、区は直ちに見本を回収し、必要性の高い見本は個人情報をマスキングし、その他は廃棄処分することとした。

受託事業者は、前身会社である平成17年度から戸籍証明に係る業務を受託しており、当初から事案発覚まで見本を使用していたと推測される。

(2) 事案2「研修資料に係る不適正使用事案」

① 概要

受託事業者が社員研修を行う際に検証環境のシステム画面ハードコピー（過去の実在データ）を資料として利用していた事案。

ハードコピーを参照しながら、証明書類に必要事項を転記する実技指導を行う際、個人情報を不適切に使用していたもの。受託事業者は、ハードコピーは実技指導終了後に回収し、廃棄処理していたが、一部転記し作成した証明書類が廃棄されずに発見され、後日再点検しすべて廃棄した。（ハードコピー及び証明書類は別紙2のとおり）

区は受託事業者に対し、研修での検証環境の使用を認めていたが、実在するデータの画面ハードコピーを研修資料として使用している事実は認識していなかった。受託事業者の社員研修用の内部資料ではあるが、個人情報の不適切な利用がなされていた。

区は、平成29年12月中に、受託事業者による検証環境（過去の実在データ）

の使用を中止した。

② 使用していた時期

平成 27 年 10 月頃から平成 29 年 4 月まで

受託事業者は、平成 29 年 4 月の実技指導後にハードコピーの使用を中止し、マスキングした紙ベースの資料を活用する方法に変更した。

(3) 事案 3 「本人確認資料に係る不適正取扱事案」

① 概要

住民票の写しの請求を処理する際、本来、本人確認書類として適当でない個人番号通知カードを、受託事業者の証明担当社員が来庁者に対して提示を求めている事案。

通知カードを本人確認資料として使用することが適当でないことが、受託事業者の社内で証明担当社員に適切に伝達されておらず、国からの通知が出る前の不正確な資料に基づいて業務が処理されていたもの。

② 時期

平成 29 年 2 月頃より約 1 年間。

受託事業者は、平成 30 年 2 月、通知カードの取り扱いについて区に再確認し、証明担当社員に通知カードが本人確認書類としてはならないことを周知徹底した。

2 これまでの経緯

平成 29 年 04 月 受託事業者の社員から、受託事業者に対して個人情報の不適切な使用に関する指摘がなされる。

以後、受託事業者は順次、不適正な資料の回収や運用の改善等に取り組む。

平成 29 年 12 月 事案 1、事案 2 について、受託事業者から総合窓口課に報告が上がる。

総合窓口課長から区民部長に報告（21日）。同日部内全課に情報共有し、同様の事例がないか各課で点検。（事案なし）

平成 30 年 02 月 事案 3 について受託事業者から総合窓口課に報告。

- ・事案 1 から 3 は、すべて受託事業者の社員より指摘を受けたもの。当該社員からの指摘は、現在も継続している。
- ・現在、上記以外の指摘事項についても、受託事業者から区に報告させ、区において事実確認及び対応策の検討、実施について整理中である。

3 事案の整理・対策

(1) 区側の条例違反等

① 事案 1 及び 2

個人情報保護条例第 10 条（適正利用及び利用の制限）違反

(2) 事業者側の条例違反等

① 事案1、2

個人情報保護条例第15条（受託者等の責務）、業務委託仕様書における特定個人情報等特記事項第4条（目的外使用の禁止）第7条（複写又は複製の制限）に違反

② 事案3（参考）

※通知カードを番号法以外の目的で本人確認書類・身分証明書等として利用してしまったとしても、直ちに番号法の収集制限違反となるわけではないが、違反を誘発しやすいので国の通達においては「適当でない」とされている。

(3) 原因

① 区・事業者とも個人情報に関する認識が甘かった

- ・ 検証環境であれば、個人情報にあたらぬとの認識があった
- ・ 情報漏えいや不当な目的の使用でなければ、問題ないという認識があった

② 事業者自ら法令を遵守する意識が欠如していた

- ・ 区が許可したものであれば問題ないという認識があった

③ 区・事業者とも契約内容の適正な履行に関する認識が甘かった

- ・ 事業者側で契約書等の遵守が徹底されておらず、区においてはチェックが不十分であった。

4 再発防止等

(1) 上記3事案については、すでに改善済みであるが、その他の指摘事項については引き続き事実関係や問題点を精査し、改善を図る。

(2) 職員の処分については、今後検討する。

(3) 事業者について、現時点ですぐに契約解除に相当するものではないが、その他処分等については今後検討する。

受理証明書

別紙 1

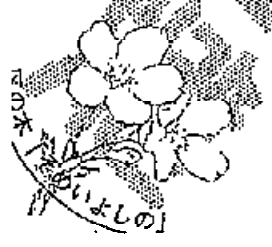
届出		婚姻	届出日	平成 28 年 1 月 1 日
届出人	資格	夫		
	氏名	豊島 太郎		
	戸籍の表示	埼玉県さいたま市南区南町一丁目1番地 豊島 太子		
	資格	妻		
	氏名	池袋 花子		
	戸籍の表示	秋田県能代市能代町一丁目1番地 池袋 花男		
事件本人	資格	夫	生年月日：昭和 53 年 7 月 15 日	
	氏名	豊島 太郎		
	戸籍の表示	埼玉県さいたま市南区南町一丁目1番地 豊島 太子		
	資格	妻	生年月日：昭和 62 年 6 月 16 日	
	氏名	池袋 花子		
	戸籍の表示	秋田県能代市能代町一丁目1番地 池袋 花男		
届出の要旨		【新戸籍の表示】東京都豊島区北池袋一丁目1番地 豊島 太郎 【称する氏】夫の氏 以下余白		

上記の届出は平成 28 年 1 月 1 日受理したことを証明する。

平成 29 年 1 月 7 日

豊島区長

高野 之夫



内容表示

氏名		続柄		住民票コード	
				住民日	昭和 年 12月 日
生年月日	昭和 4年 2月	性別	女	世帯主	住民日
				住民日	昭和 年 12月 日
住所	東京都豊島区		本籍	東京都豊島区	
世帯主			筆頭者		
****	****	****	****	****	****
記載事由	昭和 年 12月 18日 東京都 から転入				
消除事由					
備考					

国民健康保険

国保資格	無	取得日	H08.04.01	事由	その他取得	退職該当日	H08.04.01	無
記号番号		喪失日		事由	その他喪失	退職非該当日	H11.03.01	

国民年金

年金資格	無
基礎年金番号	
年金種別	
取得日	
喪失日	

介護保険

介護保険資格	有	取得日	H12.04.01
被保険者番号		喪失日	
被保険者区分	第1号被保険者		

印鑑

印鑑資格	照
印鑑番号	
登録日	

児童手当

児童資格	無
開始年月	
終了年月	

後期高齢

後期資格	有	被保番号		取得日		事由		喪失日		事由	
------	---	------	--	-----	--	----	--	-----	--	----	--

F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12	ESC
給付	給付	異動履歴	発行履歴	通知項目	備考表示	通簿履歴	通簿表示	印刷	閉じる

住民票記載事項証明書

証 明 願

市(区)町村長殿

願出日 平成 年 月 日

願出人
住 所

願出人
氏 名



氏 名		性 別	男性・女性
生年月日	年 月 日		
住 所			

上記願出のとおり相違ないことを証明する。

平成 年 月 日

(市(区)町村長氏名)

印

※個人番号の記載不要

総合窓口における個人情報の不適正な取り扱いについて

1. 総合窓口における個人情報の不適正な取り扱い事案について

(1) 議員協議会（平成 30 年 3 月 26 日）以降の経過

3 月 13 日～4 月 11 日

(株) ジェイエスキューブ (J S C) が、スタッフからの指摘を受け、総合窓口業務における個人情報の取り扱いについて、自主点検を実施

4 月 4 日 J S C 代表取締役社長が区長・副区長と面談。

(区側から以下について強く要請)

- ・総合窓口業務に係る個人情報の取り扱いに関する徹底的な再点検と詳細な報告の提出
- ・他の委託業務（東西区民事務所、1 階総合案内）に関する点検と詳細な報告

4 月 12 日 J S C が受託する総合窓口の再点検及びこれ以外の業務について、順次点検を開始

4 月 13 日～5 月 21 日 J S C から総合窓口に関する点検結果を順次報告

5 月 21 日 J S C から東部区民事務所に点検結果を報告（第一報）

(2) 自主点検及び再点検の結果（中間報告）

J S C による自主点検及び再点検の報告結果は、別紙 1 のとおり

(3 月 26 日の議員協議会報告事案 3 件も含む)

2 「個人情報の取り扱いに関する全庁緊急点検」について

(1) 区の内部を対象とした点検

- ①対 象：全課全グループ（係）の業務で個人情報を取り扱っている業務（委託業務も含む）
- ②確認方法：「個人情報の取り扱いに関する調査票」をグループごとに提出
- ③実施期間：平成 30 年 5 月 9 日（水）～15 日（火）
- ④点検内容：別紙 2 のとおり
- ⑤その他：調査票の回答内容によって、フォローアップ調査を行う。

(2) 委託業者を対象とした点検

- ①対 象：一定期間継続して不特定多数の区民の個人情報扱う業務委託及び指定管理業務
- ②確認方法：「個人情報の取り扱い特記事項の遵守に関する報告書」を事業者から徴取する。
- ③実施期間：平成 30 年 5 月 18 日（金）～6 月 1 日（金）
- ④点検内容：別紙 2 のとおり

3 今後の予定について

以下の 3 点について、調査・検討し、第二回定例会で結果を報告する。

- (1) 総合窓口における事務処理上のミスへの対応（再発防止策含む）
- (2) 総合窓口委託業者に対する法的対応
- (3) 全庁共通の再発防止策

① 個人情報保護条例第10条第2項違反（目的外利用）に該当するもの（5件）

	JSC から報告を受け、区が確認した内容とその後の対応
1	<p>【事案1 証明書見本に係る不適正使用事案（報告済）】 区及び受託事業者が、実在する個人情報を掲載した戸籍証明書類を業務処理上の見本として使用していた（大半は区が作成。一部、事業者が作成）（約450件）</p> <p>-----</p> <p>《その後の対応》 2017年11月29日、JSCから区に返却、JSC作成のものは区職員に確認のうえ、同日総合窓口課内の機密文書溶解ボックス（溶解ボックス）に廃棄。5月24日、区へ報告書提出。区は、JSCから返却された見本（付随する戸籍届出書のコピーも含まれる）の内容を精査し、最低限の必要性が認められるものはマスキング（黒塗り）もしくは架空の人物情報に置き替え作成し直した。これ以外のものは溶解ボックスに投入し廃棄済み。</p>
2	<p>【業務における個人情報の不適正使用】 端末操作の見本として、住民基本台帳システムの画面（住基画面）のハードコピーをマスキング漏れの状態で使用していた。</p> <p>-----</p> <p>《その後の対応》 JSCが溶解ボックスに投入し、廃棄済み。2018年4月末時点で見本に個人情報が含まれていないことを最終確認済み。</p>
3	<p>【業務における個人情報の不適正使用】 スタッフ間で情報共有するための周知用ノートにマスキング漏れの住基画面のハードコピーや戸籍届出書のコピー、区から提供された証明書類のコピーを貼っていた。（約40件）</p> <p>-----</p> <p>《その後の対応》 個人情報が貼られたページを切り取り、2017年11月30日、溶解ボックスに廃棄済み。</p>
4	<p>【事案2 研修資料に係る不適正使用事案（報告済）】 研修時に検証環境画面のハードコピーを資料として利用していた。また、ハードコピーを参照しながら証明書類に必要事項を転記する実技指導を実施したが、参照資料のみ回収し、転記作成した証明書類の回収が漏れていた。</p> <p>-----</p> <p>《その後の対応》 2017年11月～12月、スタッフ名簿に基づき回収、溶解ボックスに廃棄済み。5月24日、区へ報告書提出。</p>
5	<p>【研修における個人情報の不適正使用】 研修時に住民票のコピー（氏名のみマスキングしたもの）を配布していた。</p> <p>-----</p> <p>《その後の対応》 2017年11月～12月、現場から回収、溶解ボックスに廃棄済み。</p>

②事務処理上のミスであり、対応済みのもの（1件）

NO	JSC から報告を受け、区が確認した内容
6	<p>【事案3 本人確認資料に係る不適正取扱い事案（報告済）】 住民票の写しの請求を受付ける際、本人確認書類として適当でない個人番号通知カードの提示を求めている。</p> <hr/> <p>《その後の対応》 個人番号通知カードを本人確認書類（2点確認のうちの1点）として取り扱っていた。2018年2月10日の終礼において取り扱いの禁止を周知、2月17日までに全スタッフに徹底したことを確認済み。 3月9日、区へ報告書提出</p>

③ 事務処理上のミスとして確認作業を行っているもの（8件）

NO	JSC から報告を受けた内容
7	<p>【証明書請求権の誤認識】 届出人にしか発行できないはずの出生届の受理証明書を本人（子）と両親に発行していた。</p>
8	<p>【証明書発行ミス】 8月9日 戸籍法第77条の2に定める届出（離婚後も婚姻中の氏を称する場合）の受理証明書を請求権のない夫に発行した。</p>
9	<p>【戸籍証明書誤交付】 3月13日 戸籍証明書の交付にあたって、3枚組の証明書を1枚不足したまま交付した。</p>
10	<p>【戸籍謄本の誤送付】 3月13日 戸籍の郵送申請の処理にあたって戸籍謄本を別人に送付した。</p>
11	<p>【受理証明書誤作成】 8月31日 受理証明書作成時に死亡日を誤って入力、交付した。</p>
12	<p>【本人確認書類の誤認識】 外国旅券1点で本人確認が可能であるところを、本人確認票の記載も合わせて依頼していた。</p>
13	<p>【職務上請求書の請求番号未確認】 職務上請求書の番号が不正なものであるか確認を行わず、請求に応じていた。</p>
14	<p>【内部書類の誤送付】 4月16日 戸籍附票の郵送申請の処理にあたって、申請者へ申請書返送の際、返送書類中に、区の点検時に使用した交付不可の附票などを同封してしまった。</p>

- ④ その他、問題ないと思われるが、よりの確な処理を議論する余地があるもの、もしくは指摘が事実誤認である可能性があり、確認中のもの（15件）

NO	JSC から報告を受けた内容（スタッフから指摘を受けたもの）
15	弁護士からの「遺言書作成」を理由とした住民票の職務上請求を受けた場合に交付をしているが、「遺言書作成」は弁護士の職務ではないとの指摘。
16	委任状の目的が複数の窓口をわたる場合は、窓口ごとに処理済み印を押印すべきであるが（他自治体の事例）、豊島区では押印していないとの指摘。
17	障害年金用の住民票や戸籍の受付時に年金の種類を記載することは個人情報の侵害に当たる。豊島区では記載しているので問題であるとの指摘。
18	本人確認書類のコピーをとっているが、不要な情報収集ではないかとの指摘。
19	在留カードの在留期間満了日を経過している外国人に対しては、住民票発行はできないはずであるが、豊島区では発行しているとの指摘。
20	パスポート申請用の戸籍の請求時に豊島区では謄本を勧めているが、抄本を勧めるべきではないかとの指摘。
21	事業者が届出書を紛失したからルールが新しくなったのではないかと、との指摘。
22	法律よりも豊島区のルールを優先している、との指摘。
23	住民票を発行する際、本人確認書類を持っていない人に対して本人確認票のみで受付しているが、受託事業者がそのような判断をすることは委託の範囲を超えている、との指摘。
24	本人質問票（戸籍請求時の本人確認書類）を使い、戸籍の内容を本人に確認することは、委託の範囲を超えているとの指摘。
25	婚姻要件具備証明、受理証明書等の交付時に、申請者に要件に基づいた内容を記載してもらい、受け付けることは偽装請負で業務委託範囲を超えているとの指摘。
26	第三者請求の請求者が支店であるのに、支店所在地が書かれていない権限書面（法人の登記事項証明書）で請求を受け付けているのは間違いではないかとの指摘。
27	根拠法令の記載のない公用請求を発行したのはミスではないかとの指摘。
28	税証明申請の際、「住宅賃貸借関係」は、委任状が必須ではないかとの指摘。
29	土地家屋調査士からの職務上請求で改製原戸籍を発行したケースは身辺調査に当たるのではないかと、との指摘。

○個人情報の取り扱いに関する全庁緊急点検内容(区内部調査)

1. 個人情報に関する質問項目

- 1-1. グループの基本情報について
- 1-2. 個人情報保護条例の理解度について
- 1-3. 個人情報の定義の理解度について
- 1-4. 個人情報の適切な取扱い状況について
- 1-5. 利用目的の範囲内適切利用状況について(情報の複製)
- 1-6. 利用目的の範囲内適切利用状況について(目的外利用)
- 1-7. 利用後の個人情報の取り扱いについて
- 1-8. その他

2. 委託業務に関する質問項目

- 2-1. 基本事項について
- 2-2. 個人情報の取り扱い状況について
- 2-3. 「業務の委託に係る(特定)個人情報等の安全確保のために守るべき事項」における所管課の管理責任について
- 2-4-1. 「業務委託契約における監督・監査実施マニュアル」に基づく監督状況について
- 2-4-2. 役務提供型委託に対する監督状況について

○個人情報の取り扱いに関する全庁緊急点検内容(委託業者調査)

1. 不適正事案の発生の有無について
2. 協定書等の確認状況について
3. マニュアルの整備状況について
4. 意識向上等の対策状況について
5. 作業場所の限定状況について
6. 個人情報の複製の有無と適切な管理について
7. 区への報告方法について

個人情報の不適正な取扱いについて

I. 総合窓口課における事案と対応

1. J S Cによる自主点検及び再点検と区における事実確認

(平成 29 年 4 月～平成 30 年 5 月までに判明した事案)

(1) 個人情報保護条例第 10 条第 2 項及び第 15 条第 1 項（目的外利用）違反事案（5 件）について

- ・平成 30 年 5 月 28 日の議員協議会において、事案の内容と対応について報告済み。
- ・区及び株式会社ジェイエスキューブ（以下、「J S C」という。）が正確な事務処理を行うための見本、あるいは J S C が区役所内で行う社員研修の参考資料として個人情報（印刷物を含む）を不適正に利用していた。
- ・区及び J S C は今回の指摘を真摯に受け止め、使用された個人情報の廃棄とともに、二度とこのような個人情報の目的外利用を行うことのないよう、総合窓口課全職員及び J S C の職員に徹底済み。

(2) 事務処理上のミス（9 件）について

- ・平成 30 年 5 月 28 日の議員協議会において、事案の内容と対応について報告済みの 1 件のほか、確認中の 8 件についても、以下の事務処理上のミスがあった。
- ・各事案においては、いずれも事案判明後早急に対応し、再発防止策を実施済み

事務処理上のミス（件数）	別紙の No.
不適正な本人確認書類の取扱い（2 件）	1、7
誤発行（2 件）	2、3
事務手順の漏れ（1 件）	8
書類の不備（1 件）	4
誤入力（1 件）	6
誤送付（2 件）	5、9

※詳細は別紙のとおり

(3) 指摘の内容が問題ないものであると確認したもの（15 件）について

法令等を確認し、いずれも問題がないことを確認済み

(4) その他

J S Cが業務を受託している東・西区民事務所（入力業務委託）及び庁舎1階総合案内（総合案内業務委託）については、平成30年5月25日までにJ S Cによる自主点検結果の報告を受けた。

いずれの業務においても不適正な事務処理はなかった。

2. 事案の発生原因

(1) 個人情報保護条例第10条第2項及び第15条第1項違反

①個人情報の目的外利用に対する区及びJ S Cの認識不足

- ・ 個人情報を見本として使用した事案では、見本の多くは窓口業務委託以前から区が作成、使用していたものであり、区にはこうした行為が目的外利用にあたるという認識が不足していた。

J S Cは、区から見本の利用を許されていたため、目的外利用にあたるという認識が不足しており、J S Cも見本を作成するなど個人情報の目的外利用が継続された。

- ・ J S Cの社員研修等に、個人情報のハードコピーが使用された事案の原因は、J S Cの目的外利用に関する認識不足であった。区が社員研修に検証環境の使用を認めていたことが背景としてあり、J S C側にハードコピーの重要性についての認識が深まらなかった。

さらに区は、ハードコピーの利用などJ S Cの目的外利用をチェックすることができていなかった。

- ・ 区は、平成12年の個人情報保護条例制定時、平成27年の庁舎移転に伴う総合窓口開始時など、個人情報保護について検証する機会があったが、目的外利用に関する認識不足により、改善や意識改革につなげることができなかった。

②J S Cのリスクマネジメントの欠如

- ・ J S Cは、平成29年4月から問題を把握していたが、8か月を経過した平成29年12月ようやく区に報告書を提出した。総合窓口業務委託契約の仕様書には、「事故等への対応として、事業者が責任をもって対処するだけでなく、遅延なく区に報告すること」が明記されている。

J S Cのリスクマネジメントの欠如が、対応や改善の遅れにつながった。

(2) 事務処理上のミス

- ・ 業務、法令等の理解不足
- ・ 大量処理の繰り返しによる作業の慣れが引き起こした見落とし

3. 再発防止策

(1) 職員研修の強化

○総合窓口課全職員を対象としたOJTの実施（平成30年7月～）

テーマ：①個人情報保護の重要性と職場における情報セキュリティ対策について

②「委託業務と区業務の違いをふまえた」事務処理について

(2) システム上の研修環境の改善

これまで	今後の取り組み
○区、JSCともに検証環境を使用して、職場内研修（事務処理やパソコン操作の能力向上を目的とした研修）を行っていた。	○職員研修、職場内研修における <u>個人情報の使用を禁止する。</u> ○職員研修、職場内研修ではテスト環境を使用する。（テスト環境の整備は、平成31年5月のシステム改修時に実施） ○JSCが検証環境を使用できないシステムに変更する。
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>※検証環境 過去の実在する住民情報データの コピーを保存する場所。 ※テスト環境 架空の住民情報データをつくり、保存 する場所</p> </div>

(3) JSCに対する監督

これまで	今後の取り組み
○JSCが実施する受託業務の内部監査や点検の結果について、区と情報共有する機会がなかった。	○区とJSCとの定例会を活用し、事業者が実施する内部監査や点検などの結果を共有することで、区が課題を発見できる体制をつくる。
○区による検査、監査が行われていなかった。	○区による定期的な立入り点検の仕組みをつくり、問題点を改善する。

4. 職員の処分について

平成30年6月28日に、関係職員8名（内管理職5名）に対して口頭厳重注意処分を行った。

5. J S Cに対する法的責任と対応

(1) 契約書の内容

本件契約は、「目的外使用の禁止」、「複製又は複製の制限」に違反した場合、契約解除や損害賠償の請求ができる内容となっている。

(2) 契約解除や損害賠償に求められる要件

本事案は、契約違反に当たることから、形式上は(1)の契約解除条項等に該当する。

ただし、実際に区が一方的に本契約を解除し、あるいはJ S Cに対して損害賠償請求を行うためには、一般的には、以下の要件を満たしていることが求められる。

① 相手方の故意または過失（帰責性）

受託事業者側に故意・過失があり、責任の所在が事業者側にあること。

また、区側、事業者側の双方に故意・過失がある場合には、受託事業者側の故意・過失の割合あるいは責任の程度が区側よりも明らかに重いこと。

② 信頼関係の破壊

条例違反やミスなどに起因する契約違反行為の発生頻度が、区が直接実施する場合と比して著しく高い状況にあるなど、受託事業者としての適格性が完全に失われ、契約の継続が困難なほど信頼関係が破壊されていること。

(3) 契約解除や損害賠償請求の可否

本事案は、上記(2)に掲げる要件を満たしておらず、区からの一方的な契約解除あるいは損害賠償請求を行うことは困難だと判断した。

・帰責性について

個人情報を見本として利用するなどの行為は、従前から区が行ってきたことを事業者が引き継いだに過ぎない。

・信頼関係の破壊について

ミスや認識不足による条例違反、契約違反行為の発生頻度は、区が直営で実施する場合と比較して著しく高いものではなく、受託先としての適格性が失われたとは言えない。

区への事案発生報告が遅れたことは重大なリスクマネジメント上の失態であると考えられるが、報告後のJ S Cの対応は誠実、迅速であり、区と事業者との信頼関係が決定的に破壊されたとは言えない。

(4) 今後の契約上の対応

①契約期間の短縮について

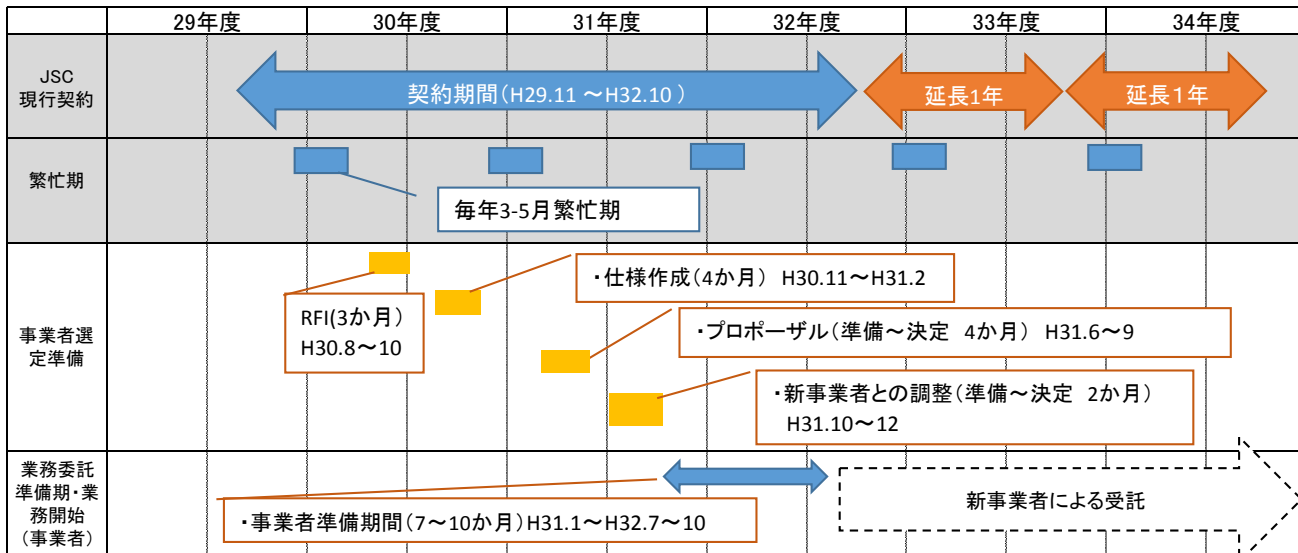
総合窓口は区民の異動処理、戸籍届出をはじめとして住民生活に不可欠な業務が集積しており、総合窓口の混乱や処理能力の低下を招くことがあれば、区民サービスに深刻な影響が出る。

契約期間を短縮する際には、区民サービスの低下を招くことなく、スムーズに業務を新たな受託事業者を引き継ぐことに十分留意する必要がある。

そこで、必要な引継ぎ期間について複数の事業者（現事業者ではない3社）にヒアリングを行った。その結果、いずれの事業者からも豊島区の総合窓口の規模では、引継ぎ期間に7～10か月を要するとの回答を得ている。

さらに3月～5月の窓口繁忙期には、区に公募やプロポーザルに係る審査等の事務処理をする余裕がないこと、受託事業者の引継ぎを行うことができないことを踏まえると、契約期間短縮を行うことは極めて困難である。

<総合窓口委託事業者を選定する場合に必要な期間>



②契約期間満了後の契約更新について

3年間の契約期間を良好な成績で満了した場合には、その後最大2年間まで契約を更新することができる条項を設けている。これは、業務処理に習熟した受託事業者が良質なサービスを継続的に提供することが、住民サービスの安定性確保に資することから設けられた条項である。

今回の事案では、個人情報の目的外利用がなされたということの重要性に鑑みて、この条項は適用しないことと判断した。

(5) 競争入札参加停止及び指名停止

契約約款等違反により、指名停止処分とすることは可能であると判断し、1カ月間の競争入札参加停止及び指名停止措置を行う。

Ⅱ. 全庁共通の再発防止策について

1. 「個人情報の取扱いに関する全庁緊急点検」で判明した課題

(1) 個人情報を含むハードコピーの取扱いについて

個人情報を含むハードコピーの取扱手順等のルールを作成していない課があった。該当の部署には直ちにヒアリングを行い、取扱手順等のルール作成などの対応を促し、改善を図った。

上記は明確な全庁ルールが作成されていなかったために起こった。

(2) 業務委託等に対する監督・検査体制について

「業務委託契約における監督・検査実施マニュアル（注1）」に基づく、監督員の氏名等について受託事業者へ通知していないなど事務処理が徹底していない業務があった。

これは平成29年度行政監査でも指導されている事項であり、該当の部署には直ちにヒアリングを行い、マニュアルに基づく事務処理の徹底について対応を促した。

【(注1) 業務委託契約における監督・検査実施マニュアル】

清掃、警備、設備や機器類の保守点検などの業務委託契約（役務提供型）は、役務の提供が継続的又は断続的に行われるものであるため、契約の履行途中においても、適正な履行を確保する手段として、平成26年に監督員を設置した。その監督・検査実施方法に関するマニュアル。

(3) 指定管理者が個人情報を漏えいした場合の報告体制について

災害等への対応として危機管理体制の整備については、「指定管理者制度運用指針（注2）」の基本協定事項の例の中でも、各指定管理者が定めるよう示しているが、個人情報の漏えいなどが発生した場合における区への報告手順や方法を定めていない指定管理者があることが判明した。

これは、指定管理者制度運用指針で示している内容が災害発生時に重点を置いた記載になっており、個人情報保護に関する記載がなかったことが原因である。

【(注2) 指定管理者制度運用指針】

指定管理者制度の適切かつ円滑な実施を図るため、「豊島区公の施設に係る指定管理者の指定手続き等に関する条例」及び「同施行規則」に定めるもののほか、制度の運用に関し基本的な事項を定めたもの。

2. 再発防止策

(1) 個人情報に関するハンドブックの改訂と情報セキュリティ（内部）監査の強化

「豊島区職員のための個人情報保護・情報セキュリティハンドブック（注3）」を改訂し、個人情報の目的外利用の視点を強化するとともに、ハードコピーや職場内研修等における個人情報の取扱いルールを明確にする。

また、平成20年度から実施している「情報セキュリティ（内部）監査（注4）」に個人情報の目的外利用やハードコピーなどの取扱いに関する項目を追加し、再発防止を図る。

【（注3）豊島区職員のための個人情報保護・情報セキュリティハンドブック】

個人情報などの重要な情報資産を適正に取り扱い、想定外の利用や事件・事故から守ることを目的として、平成17年に作成したもので、豊島区の職員が日常業務の中で最低限必要となる、個人情報保護と情報セキュリティの基礎知識を修得できるハンドブック。

【（注4）情報セキュリティ（内部）監査】

「情報セキュリティ対策状況」の点検・評価を通じ、職員のセキュリティレベルの維持・向上を図ることを目的として実施している監査。本区では、内部監査の形で実施し、3年かけて全所属を一巡する。

(2) 個人情報保護の適正な取扱いに関する職員研修等の緊急実施

個人情報の目的外利用に焦点を当てた区長訓示に引き続き、職員研修を緊急に実施する。また、全職員を対象にしたe-ラーニングによる研修を行い、個人情報保護の目的外利用に関し、周知・理解促進を図る。

【区長訓示】

日程：平成30年7月5日

対象：全管理職、全係長

内容：全職員が個人情報保護に関する認識を新たにし、一丸となって再発防止と信頼回復に取り組む契機とするため、緊急に訓示を実施。

【職員研修の概要】

日程：平成30年8月20日、9月14日

対象：全管理職、全係長、個人情報を取り扱う職員

内容：個人情報の目的外利用に焦点を当てた、適正な取扱いに関する研修。
外部講師及び内部講師（管理職）により実施。

【e-ラーニング研修の概要】

時期：11月から

対象：個人情報を取り扱う全職員（非常勤職員・臨時職員等含む）

内容：職員研修と同様の内容

(3) 業務委託等に関するマニュアル等の改訂

- ①「業務の委託に係る（特定）個人情報の安全確保のために守るべき事項（注5）」に立入検査や監督の受入れについて明記し、「業務委託契約における監督・検査実施マニュアル」中、「履行確認チェックシート（注6）」に個人情報の視点を追加する。

【(注5) 業務の委託に係る（特定）個人情報の安全確保のために守るべき事項】

個人情報を取り扱う業務を委託する際に、委託先から個人情報が漏えいする等不適正な取扱いがないよう適切な委託先の選定、監督を行う責任を果たすために守るべき事項をまとめたもの。

【(注6) 履行確認チェックシート】

「履行確認チェックシート」は、「業務委託契約における監督・検査実施マニュアル」に記載されている契約履行時にチェックすべき項目をまとめたシート。

- ②「指定管理者制度運用指針」の危機管理体制の項目に個人情報の漏えいなどが起きた場合の連絡体制の整備について明確に記載する。

(4) 業務委託等への指導・監督の徹底

入札の段階で「履行確認チェックシート」の仕様書への添付を義務付け、契約課の確認、部署間で適正に検査されているかを相互確認、委託業者から主管課に「特記事項遵守報告書（注7）」の定期的な提出を義務付けるなど、業務委託等への指導・監督制度をより実効性があるものとする。

【(注7) 特記事項遵守報告書】

委託業者が個人情報の取扱いに関する特記事項の順守状況を区に報告するもの。

3. 全庁的なチェック体制の構築

全庁的なリスクマネジメントの取組みを推進するために、本年6月に設置した「豊島区リスクマネジメント推進本部」のもとに、部会を設置し、業務委託・指定管理に関するチェック体制などの具体策を検討していく。

また、12月を目途に、部会による検討結果をとりまとめ、議会に報告する。

《事務処理上のミス（9件）》

No.	JSC から報告を受け、区が確認した内容とその後の対応
1	<p>【事案3 本人確認資料に係る不適正取扱い事案（報告済）】</p> <p>住民票の写しの請求を受付ける際、本人確認書類として適当でない個人番号通知カードの提示を求めている。（平成29年2月頃から約1年間）</p> <p>平成30年2月10日の終礼において取り扱いの禁止を徹底、2月17日までに全事業者スタッフに徹底した。3月9日、区へ報告書提出。</p> <p>事業者の誤認識により、個人番号通知カードを本人確認書類（2点確認のうち1点）として取り扱っていた。区も検査時に発見できなかった。</p>
2	<p>【証明書請求権の誤発行】</p> <p>届出人にしか発行できないはずの出生届の受理証明書を本人（子）と両親に発行できるとしていた。</p> <p>以前（恐らく昭和の時代）から豊島区ではこの取り扱いが踏襲されてきたが、理由は引き継がれていなかった。この件については現職員も疑問視し、調べている中、事業者からも問い合わせを受けた。戸籍法第52条により、届出人は一般的には父または母であることから、本人（子）は請求権がないことが確認されたため、平成29年9月14日、業務処理基準書（区と事業者の合意に基づき事務処理手順を明確化するための文書）を作成、区職員、事業者スタッフに周知した。</p>
3	<p>【証明書発行ミス】平成29年8月9日発生</p> <p>戸籍法第77条の2に定める届出（離婚後も婚姻中の氏を称する場合）の受理証明書を請求権のない夫に発行した。</p> <p>同日、窓口業務終了後に行う事業者の再点検により発見、区に報告。</p> <p>夫が離婚届と同時に妻が届出人である77条の2の届出を行い、受理証明書を申請したが、夫に請求権がないことに気づかず発行してしまった。また、区も検査時に発見できなかった。平成30年4月13日、区へ報告書提出。</p> <p>受理証明書の請求権について再周知を行うとともに、請求権があることを確認した場合は、「届出人」の記載をマルで囲むことを、周知ノート及びミーティングで徹底した。</p>
4	<p>【戸籍証明書の不備】平成30年3月13日発生</p> <p>戸籍証明書の交付時に、3枚組の証明書を1枚不足したまま交付したことが申請者からの連絡により判明、区に報告。同日、差し替えを行った。3月15日、区へ報告書提出。印刷機の不具合により2枚しか出力されていなかったが、確認が漏れていた。区も検査で発見できなかった。</p> <p>出力後から区の検査に届くまでの工程を再確認するとともに、綴り枚数と公印が押印されていることのチェックを徹底した。</p> <p>また、出力者と交付者が同じ（事業者）スタッフとならないようにローテーションを工夫し、ダブルチェックができる体制をつくった。</p>

5	<p>【戸籍謄本の誤送付】平成30年3月13日発生</p> <p>戸籍謄本の郵送申請の処理にあたり、戸籍謄本を別人に送付したことが、申請から区への申し出により判明、平成30年3月15日、書類を回収し正しいものを送付。事業者の点検、区も検査で発見できなかった。ダブルチェックによる確認体制を強化し、3月16日、委託スタッフに周知徹底済み。3月19日、区へ報告書提出。</p>
6	<p>【死亡日の誤入力】平成29年6月14日発生</p> <p>受理証明書作成時に死亡日を誤って入力、交付した。</p> <p>平成29年8月31日に再申請があり、証明書を発行したところ、申請者より、前回（6月14日）発行された証明書と死亡日が違うとの申し出があり、核にしたところ、前回発行した証明書の死亡日が誤っていたことが判明した。</p> <p>区も検査時に発見できなかった。9月1日、区へ報告。9月7日、区へ報告書提出。数値や入力内容のチェックシートを作成し、チェック機能を強化した。</p>
7	<p>【本人確認書類の誤認識】</p> <p>外国旅券1点で本人確認書類となりうるものを、本人確認票の記載も合わせて依頼していた。従来より区職員、事業者スタッフともに同様の認識であったが、現職員が戸籍証明に関しては戸籍法第11条の2に基づき、1点確認書類となることを確認したことから、本人確認一覧を修正し、平成29年9月1日より、戸籍証明関係は外国旅券1点で本人確認書類になることを改めて周知、徹底した。</p>
8	<p>【職務上請求書の請求番号未確認】</p> <p>職務上請求書の番号が無効なものであるかの確認を行わず、請求に応じた。</p> <p>職務上請求の際は、無効な職務上請求番号の一覧表を使って確認することになっていたが、スタッフ間の情報共有がなされていなかった。平成30年11月29日、無効な番号であるかを確認することを徹底。</p>
9	<p>【内部書類の誤送付】平成30年4月16日発生</p> <p>戸籍附票の郵送申請処理にあたり、申請者への書類返送の際、区の点検時に使用した交付不可の附票などを同封した。申請者からの連絡により判明。同日、区に報告及び書類回収。4月19日、区へ報告書提出。</p> <p>3月に事故が2件続いたことから、ダブルチェックに手順を変更したことによるミス。区の内部書類は点検の段階で事業者に渡すファイルから外す手順に変更し、区職員・事業者スタッフに周知徹底した。</p>