

2017年(平成29年)4月13日

藤沢市長 鈴木 恒夫 様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

斎場及び大庭台墓園の墓所の運営管理事務に係るコンピュータ処理について(答申)

2017年(平成29年)3月28日付けで諮問(第847号)された斎場及び大庭台墓園の墓所の運営管理事務に係るコンピュータ処理について次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例(平成15年藤沢市条例第7号。以下「条例」という。)第18条の規定により、コンピュータ処理を行うことは適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う必要性は、次のとおりである。

(1) 諮問に至った経過

墓地管理料の納期内納付の向上を図り、滞納を未然に防止するためには、納付者にとって納付しやすい環境の整備が必要となってくる。このため、本市では口座振替の促進や大庭台墓園墓所管理事務所での収納を行い、納付者の利便性の向上に努めてきた。

しかし、墓地管理料を納付書で納付する場合は、市役所、市民センター、藤沢市指定金融機関及び藤沢市指定代理金融機関等の本支店を収納窓口としており、これらは納付できる時間帯が限られているため、地理的にも数が多く所在し、時間的にも24時間納付可能なコンビニエンスストアでの支払いを可能にすることにより、納付者の利便性をさらに高めることが必要と考えている。

税料等のコンビニ収納は、県内の17市において実施されており、納付者の利便性の向上が図られている。本市においても、平成16年度からは「下水道使用料」について、平成22年度からは「固定資産税・都市計画税」「固定資産税(償却資産)」「個人市県民税(普通徴収)」「軽自動車税」「国

民健康保険料」「介護保険料」「後期高齢者医療保険料」についてコンビニ収納を実施しており、コンビニ収納を用いた公金の支払いに対する社会的要請は今後一層拡大するものと考えられる。

このコンビニ収納の実施にあたっては、本市が収納確認を行うために、収納代行業者から受信した収納情報を墓地管理統合システム側が取得する業務が必要となる。そこで、当該業務において、コンピュータを使用して伝送で行うことなどに対し、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

(2) 実施する種目

墓地永代使用料、墓地管理料及び墓地カート実費収入

(3) コンビニ収納の必要性

ア 長引く不況により、本市における墓地管理料の収納率の低下や収入未済額増加は、深刻な状況となっている。例えば、収入未済は平成26年度が7,098千円だが、平成27年度には7,842千円となり、不納欠損については平成26年度は327千円だが、平成27年度には576千円として処理するなど、これらは年々増加する傾向にある。そこで、収納率低下等の抑止のために、コンビニ収納を実施して納付しやすい環境を整備し、本市の財源を確保することは、非常に重要な効果を発揮するものと考えられる。

イ 納付機会がないことを理由とした滞納を許さない納付交渉を可能とし、悪質滞納者に対して積極的な納付交渉を展開してゆくことで、納付者の公平負担の理念をさらに推進させることが可能になる。

ウ 納付書による納付の取扱時間や取扱場所が拡充されることにより、納付者にとって納付の利便性が格段に向上する。

エ 納付の利便性の向上に伴う納期内納付の向上が見込まれることにより、督促状・催告書の発送件数の減少、滞納整理にかかる事務経費（印刷製本費・郵便料金等）の削減が想定される。

オ すでに県内17市、全国でも200以上の自治体、国税においてもコンビニ収納を実施しており、本市のコンビニ収納実施に対する要望が年々増加傾向にあることと併せて、コンビニ収納に対する社会的要請が高まっていると考えられる。

カ コンビニ収納分については、紙媒体（納入済通知書）による収納情報の回送から、データによる収納情報の伝送に切り替わるため、紙媒体の管理等に係る事務が軽減され、事務効率が向上する。

(4) コンピュータ処理の必要性

主に次の5点の理由から、コンビニ収納に係る収納情報受信業務をコンピュータにより処理をする必要がある。

ア 収納代行業者からの収納情報の受け渡し方法が、受信端末におけるデータ伝送に限られており、伝送以外の方法で受信することが困難であるため。

イ 受信端末におけるデータ伝送はL G W A Nで行われるため、データの暗

号化などセキュリティを強化することができ、媒体による伝送よりも安全性が高められるため。

ウ 受信をするデータは膨大かつ複雑であり、コンピュータによらない処理では、多くの時間を要する上に、データの誤操作の可能性も高く、業務に支障をきたす恐れがあるため。

エ 受信後に行う入金消込み業務は、膨大のデータを取り扱う上に、その正確性を確保する必要があるため、コンピュータによる処理が必要となるため。

オ 納付者からの支払状況の問い合わせや支払相談、また、滞納整理や督促状の発送などの業務に対応するために、迅速かつ効率的に収納情報を取得する必要があるため。

(5) コンピュータ処理の内容

受信端末及び墓地管理統合システムで行われるコンピュータ処理の内容は、次のとおりである。

ア 収納情報受信時

納税課収納管理担当職員が納税課内設置の受信端末にて、収納代行業者からの収納情報を受信し、そのままデータを福祉医療給付課設置の業務系端末へ転送処理を予定している。

イ 墓地管理統合システムでのデータ取り込み

墓地管理統合システム側で、データの取り込み操作を行い、収納情報を台帳に反映させる。

ウ 収納情報受信作業終了後

受信端末内のデータは、データベース化して一定期間、納付者からの問い合わせ用に保管した後、納税課担当職員が定期的に削除する。

(6) 委託契約の方法

ア 収納代行業者の選定にあたっては、プロポーザルコンペ方式で行い、既に他市においてコンビニ収納の実績があり、データ運用の安全対策に対する証として、プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を得ている業者を選定した。

イ 収納事務を委託する基準は、本市財務規則第58条に定める基準のとおり取扱うものとする。

(7) 取り扱う個人情報

ア 本市が納付者に送付する納付書

印字項目は、バーコードを追加する以外に現行の納付書からの変更はない。

イ 収納代行業者から本市に送信される情報

(ア) 納付書に記載されたバーコード内の情報

(イ) 収納店舗コード及び収納日時

(8) 安全対策

ア 基本契約（三者契約）における安全対策の規定

(ア) 個人情報の取扱いについての取決め（基本契約書案第10条及び特記

事項)

条例第16条第1項の規定に基づき、収納代行業者及びコンビニ各社と個人情報の取扱いについて取決めを交わし、個人情報の管理・保護に適正な取扱いに努めるなど必要な措置を講じる。

(イ) 関係法令等及び契約書等の遵守(基本契約書案第2条)

本市・コンビニ本部・収納代行業者の三者及び取扱店(直営店及び加盟店)に対する関係法令等の遵守を定める。

(ウ) 再委託の禁止(基本契約書案第5条)

収納業務の再委託を原則禁止する。そのため、収納代行業者に対しては、収納代行業者の社内に構築されたシステムによって運用させ、社外での作業や機密情報の漏えいを防ぐ。

(エ) 機密情報の保管・廃棄(基本契約書案第7条、第8条及び第9条)

機密情報の保持義務、目的外利用の禁止、複製禁止について定め、その保管及び搬送に当たっては、紛失・き損・漏えい・他目的利用のないよう措置された保管場所で保管し、電子計算機等を利用する場合は機密情報の保護の徹底が図られるようなシステムを構築することを義務付ける。また、廃棄時には、物理的な手法により読取不可能な状態とすることと定める。

(オ) 検査及び指導について(基本契約書案第13条)

地方自治法施行令第158条の2第3項の規定により、本市は収納事務を委託した収納代行業者及びコンビニ各社に対して、事務の状況を検査することができる。

そのため、本市の委託先に対する検査および是正勧告を契約書に定める。さらに、藤沢市個人情報の保護に関する条例の本旨に則った、適切な業務の執行を確認・指導する。

(カ) 事故等発生時の対応(基本契約書案第16条)

事故等が発生した場合の連絡体制や対処について定め、緊急時にも柔軟な対応が可能な体制を整える。なお、委託予定の収納代行業者は、これまでの経験やノウハウに基づきトラブル対応を標準化したマニュアルを作成しており、オペレーションミスの分析や報告などコンビニ各社との連絡体制が確保されている。

(キ) 損害賠償責任の範囲の明記(基本契約書案第19条及び第20条)

コンビニ収納に係る本市・コンビニ本部・収納代行業者のそれぞれの責任範囲を定め、違反した場合の損害賠償責任について明らかにする。

イ コンビニ収納に利用できない納付書

防犯等の目的から利用できない納付書をあらかじめ取り決め、安全対策に配慮する。

(ア) 1枚あたりの金額が30万円を超える納付書

(イ) 金額が訂正された納付書

- (ウ) 汚損等によりバーコードが読み取れない納付書
- (エ) バーコード印字のない納付書
- (オ) 納期限を2ヶ月経過した納付書

ウ 利用者への周知

コンビニ収納に係る次の注意事項の周知に努める。

- (ア) 利用できない納付書
- (イ) 取扱コンビニチェーン名
- (ウ) 領収書とレシートは必ず受け取り，5年保存すること。
- (エ) 納付する期別をよく確認して，レジに出すこと。

周知に用いる媒体は，広報ふじさわ，本市ホームページ，ケーブルテレビ及びFMラジオの市広報番組，納入通知書への案内チラシの同封，関係各課での案内チラシの配布，ポスター掲示，災害対応型自動販売機での電子掲示等を予定している。

コンビニ納付は，金融機関等の窓口納付，口座振替，ゆうちょ銀行からの払込取扱書による納付などいくつかの納付方法の中から，納付者が利便性と安全性を考慮した結果，選択した納付方法の一つといえる。そのため，本市では，納付者が利便性と安全性を考慮し，適切な自己情報の制御ができるよう，納付者に対してコンビニ納付の利用に係る情報提供に努めることを予定している。具体的には，コンビニ店舗は金融機関と比べて，職員の就業形態・勤務時間・年齢において違いがあること，こうした特性を十分踏まえて利用することなどを注意喚起する予定である。

エ 収納情報の伝送方法について

コンビニ本部と収納代行業者の間の伝送では，ISDN回線またはこれと同等以上のセキュリティを有する回線を使用し，アクセスキーによる認証を行うなど「なりすまし」等のセキュリティ対策を取る。

収納代行業者と本市の間の伝送では，総合行政ネットワーク回線を使用し，外部からのアクセスを許可せず，個人情報の漏洩を防止する。また，受信の際は，収納代行業者から提供されたL2WAN-ASPサービスを使用することにより，データを暗号化するなど，セキュリティを強化する。

オ 受信端末の使用用途の制限

受信端末は，収納情報受信専用端末とし，収納代行業者への情報の送信は行わない。

カ 端末に係る操作者の制限

端末起動時及びスクリーンセーバー解除時にIDとパスワードを設定し，操作者を限定することにより，納税課担当職員以外の不正アクセスを防止する。

キ L2WAN-ASPサービス(pufure)に係る操作者の制限

システムログイン時にIDとパスワードを設定し，操作者を限定するこ

とにより、納税課担当職員以外の不正アクセスを防止する。

ク 日常的な安全対策

個人情報の取扱いについては、「条例」、「藤沢市情報セキュリティポリシー〈基本方針〉」、「藤沢市コンピューターシステム管理運営規定」及び「データの保護及び秘密の保持等に関する仕様書」を遵守し、個人情報の保護及び安全の確保に努める。

(9) 実施時期

2018年(平成30年)4月

(10) 提出資料

- ア 資料1 契約関係図
- イ 資料2 本市財務規則第58条
- ウ 資料3 現行の収納事務
- エ 資料4 コンビニ収納の収納事務
- オ 資料5 取り扱う個人情報一覧(納付書書式)
- カ 資料6 収納代行業者から本市へ送信されるバーコード情報
- キ 資料7 システム構成図
- ク 資料8 税等コンビニ収納取扱予定件数(平成29年度)
- ケ 資料9 個人情報取扱事務届出書

3 審議会の判断理由

当審議会は、コンピュータ処理を行うことについて、次に述べる理由により、審議会の結論のとおり判断をするものである。

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

実施機関では、コンピュータ処理を行う必要性について、次のように述べている。

主に次の5点の理由から、コンビニ収納に係る収納情報受信業務をコンピュータにより処理をする必要がある。

- ア 収納代行業者からの収納情報の受け渡し方法が、受信端末におけるデータ伝送に限られており、伝送以外の方法で受信することが困難であるため。
- イ 受信端末におけるデータ伝送はL G W A Nで行われるため、データの暗号化などセキュリティを強化することができ、媒体による伝送よりも安全性が高められるため。
- ウ 受信をするデータは膨大かつ複雑であり、コンピュータによらない処理では、多くの時間を要する上に、データの誤操作の可能性も高く、業務に支障をきたす恐れがあるため。
- エ 受信後に行う入金消込み業務は、膨大なデータを取り扱う上に、その正確性を確保する必要があるため、コンピュータによる処理が必要となるため。
- オ 納付者からの支払状況の問い合わせや支払相談、また、滞納整理や督促状の発送などの業務に対応するために、迅速かつ効率的に収納情報を取得する必要があるため。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要性は認められる。
(2) 安全対策について

実施機関が2 説明要旨 8 安全対策ア(ア)(イ)(ウ)(エ)(オ)(カ)(キ)，イ(ア)(イ)(ウ)(エ)(オ)，ウ(ア)(イ)(ウ)(エ)及びエからクまでにおいて示す安全対策は、次のとおりである。

ア 必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置 カ，キ

イ ネットワークからの情報流出を防止するための措置 エ，オ

ウ 日常的な安全対策 ア(ア)(イ)(ウ)(エ)(オ)(カ)(キ)，イ(ア)(イ)(ウ)(エ)(オ)，ウ(ア)(イ)(ウ)(エ)，ク

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が施されていると認められる。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは適当であると認められる。

以 上