

2018年(平成30年)2月8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

市税及び県民税(特別徴収に係る現年度分の個人の市民税及び県民税を除く。)の徴収及び収納並びに滞納処分に係るコンピュータ処理について(答申)

2018年(平成30年)1月30日付けで諮問(第904号)された,市税及び県民税(特別徴収に係る現年度分の個人の市民税及び県民税を除く。)の徴収及び収納並びに滞納処分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条の規定による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

納税課では新たな納付環境の創出と今後の電子納付導入の必要性や,具体的な課題であるペイジー収納の導入検討に活用することを目的とした実証実験として,地方自治法施行令(昭和22年政令第16号)第158条の2の規定に基づき,平成30年度から,納付書に印刷されているバーコードをスマートフォンや携帯電話の専用のアプリで読み取り,モバイルバンキングを利用して支払いを行う収納(以下「モバイル収納」という。)を実施することとした。

この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送信される収納情報を取得する業務が必要になる。そこで,当該業務において,個人情報に該当する,納付書に印字されたバーコード情報である納付書の通知書番号についてコンピュータを使用し,伝送を行うこと等について,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。

なお,この収納方法における収納情報の取得については,2010年(平成22年)1月14日付けで藤沢市個人情報保護制度運営審議会に収納情報についてコンピュータを使用し,伝送で行うこと等について諮問を行った,コンビニエンスストア収納におけるデータ伝送経路の一部を利用する。

(2) モバイル収納の概要及び納付の流れ

ア 市より納付者に納付書が送付される。

イ 納付者は収納代行業者の専用アプリを起動させて納付書に印刷されたバーコードをスキャンし、バーコード情報を収納代行業者に送信すると、収納代行業者によりバーコード情報を変換した収納情報が納付者に返送される。

ウ 収納情報が返送された後に、納付者が画面に表示された支払い内容を確認し、金融機関を選択すると、金融機関情報が収納代行業者に送信され、納付者は金融機関への遷移を確認する。

エ 金融機関遷移の確認後、納付者はモバイルバンキングへログインを行い、支払い内容の確認を行うと、金融機関から収納代行業者へ収納情報が届き、収納の手続きが終了する。

オ 対象の収納情報は収納代行業者から本市へ伝送される。

本市は当該情報を元に入金消し込み業務を行っているため、本市において収納情報を受信する業務が発生する。この伝送においては、コンビニ収納代行の収納情報を受信するため使用している総合行政ネットワーク（LG-WAN）回線におけるASPサービスを使用することとしている。

(3) 実施する税目

個人市県民税（普通徴収）

固定資産税・都市計画税

固定資産税（償却資産）

軽自動車税

(4) 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、現行の納付書からの変更はない。

イ 納付者から収納代行業者に送信される情報

納付書に記載されたバーコード内の個人情報

このバーコード情報は個人を特定することができない収納情報（支払先（藤沢市税の場合は藤沢市）、税目、金額、お客様番号（収納代行業者が付番する管理用の番号））に変換されて納付者に返信される。

ウ 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個人情報

(イ) 収納店舗コード・収納日時

毎年度更新する収納店舗コード一覧について、当事者は機密情報として取り扱わなければならないと基本契約において定める。

(5) コンピュータ処理の必要性

主に次の5点の理由から、モバイル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するものである。

ア 収納代行業者からの収納情報の受け渡し方法が、通常、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を利用することで専用ネットワークが確保される上に、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り，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。

#### (6) コンピュータ処理の内容

受信端末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

納税課収納担当職員（現在 11 名）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，IT 推進課に伝送を行い，ホストコンピュータの収納台帳に消し込まれる。

##### イ 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する。

#### (7) 安全対策

##### ア 基本契約（二者契約）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り決め（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，収納代行業者と個人情報の取扱いについて取り決めを交わし，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・収納代行業者の二者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を定める。

##### (オ) 検査及び指導について（基本契約書案第 12 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，

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14条）

事故等が発生した場合の連絡体制や対応について定め、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17条及び第18条）

モバイルレジ収納に係る本市・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 収納情報の伝送方法について

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LG-WAN 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。

ウ 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や、他の業務系パソコンとの結合は行わない。また、受信端末で取得した収納情報は、FFFTP（サーバー同士でファイルを転送することができるソフトウェア）を介して現在稼働しているホストコンピュータに取り込み、入金消し込み業務を行うため、受信端末において個人情報の入力等の業務が行われることはない。受信端末では、受信業務の他に、統計資料作成及び収納情報検索のみを行うものとする。

エ 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。

オ LG-WAN 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。

カ 日常的な安全対策

藤沢市コンピュータシステム管理運営規程を遵守する。

(8) 実施時期

2018年（平成30年）5月（予定）

(9) 添付書類

資料1 地方自治法（抜粋）、地方自治法施行令（抜粋）

資料2 モバイル収納の概要、アプリ画面遷移イメージ、納付データ及び資金の流れフロー

資料3 総合行政ネットワークの概要

資料4 市税納付書上の個人情報

資料5 収納代行業者から本市へ送信されるバーコード情報

資料6 藤沢市コンピュータシステム管理運営規程

## 資料7 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、モバイル収納を実施するにあたり、収納確認を行うために収納代行業者から送信される収納情報を取得するために、バーコード情報をコンピュータを使用し、伝送を行う等の必要があることから、コンピュータ処理を行う必要性があるとしている。

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があると認められる。

#### (2) 安全対策について

実施機関が2 説明要旨(7)ア(ア)から(キ)まで及びイからカまでに示す安全対策は、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 エ及びオ

イ ネットワークからの情報流出を防止するための措置 イ及びウ

ウ 収納代行業者の安全対策を高めるための措置 ア(ア)から(キ)まで

エ 日常的な安全対策 カ

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