

平成24年度第2回宇治市個人情報保護審議会会議録

会議名	平成24年度第2回宇治市個人情報保護審議会
日時	平成24年8月9日(木) 午前10時00分～11時30分
場所	宇治市役所 6階 602会議室
出席者	(委員) 市川委員 松岡委員 池田委員 西垣委員 大杉委員 柴田委員 吉田委員 (事務局) 岩本広報課長 波戸瀬広報課主幹 倉辻広報課主任 玉井広報課主任 (傍聴者) 1名 (欠席委員) 近藤委員
1	開会
2	<p>本日の手順について(事務局)</p> <p>事務局より、本日の報告事項及び配布資料について説明した。なお、(3)については平成24年度第1回個人情報保護審議会にて答申を頂いた後の状況の報告を行った。</p> <p>(1) 個人情報流出事案(メール誤送信事案)について(報告事項)</p> <p>(2) 個人情報流出事案(証明書誤発行事案)について(報告事項)</p> <p>(3) 学校警察連絡制度について(報告事項)</p>
3	<p>報告事項 個人情報流出事案(メール誤送信事案)について</p> <p>(1) 個人情報流出事案(メール誤送信事案)について</p> <p>実施機関が、資料1に沿って、メール誤送信事案について、概要の説明を行った。</p> <p>(2) 質疑応答</p> <p>(会長) 以上の実施機関からの説明について質問はあるか。</p> <p>(委員) まず病院が独自に実施しているメール配信サービスであるが、これは病院が独自にやっていたもので市としては知らなかった、知っていればそれなりの指導が出来たのではないかという話であったが、委託先が独自に個人情報を利用するシステムを作ることは、問題ないという考え方か。</p> <p>(実施機関) この業務においては、個人情報をしっかり管理出来るのであれば、実施機関としては結構であると思っている。</p> <p>(委員) 病気から回復期にある自分の子供の状態を確認することは、保護者としては非常に興味のあることである。それをメールで送信してもらえるのは、非常に便利で希望に合っていると思う。ただし、それが個人情報に係るものだけに慎重に扱わなければならなかったと思う。そうすると、このメール配信サービスを利用して事業の利用手続の変更についての連絡をしたところに問題があると思うがいかがか。また、資料の4ページに載っているメール配信サービスの紹介文には「あなたのお子さんの病状を、14時頃に連絡するのでメールアドレスを教えてください」とあり、そのためだけにしか使われないと利用者は思っ</p>

ているはずで、個人情報を収集した本来の目的と違う目的で利用したところに、根本的な問題があると思うが、その点はいかがか。

(実施機関) その点についてはおっしゃる通りであり、利用目的は、子供の様子を知らせるものである。小児科医がいなくなったので利用手段が変わるということには本来使用すべきではない。市としては、ポスターの掲示やホームページでお知らせをすると宇治病院との間で話をしていた。ただ実務上、宇治病院の担当者が、これを使えば利用される方により直接お知らせできるので良いだろう、親切だろうという思いで使った訳であるが、おっしゃる通り、本来の個人情報の収集の利用目的とは違う目的に利用したということである。その点については、宇治病院に対して市から指摘をしている。

(委員) メール配信サービスを運用していることについて市が連絡を受けていれば、指導出来たのではないかと思う。しかし、連絡や報告がなかったことや、個人情報の取扱いについて病院の認識が甘いところが、このような利用の仕方に出てしまい、更に誤送信につながったと思う。一方で、システム配信サービスを止めるかどうかは別問題であり、個人情報の利用に十分気を付けて、保護者の同意を取った上で希望する人に使っていただければ利便性が高いので、止めてしまっても良いのかということには気になる。

(委員) その点は同意見で、この問題については、目的外利用であるかと思うが、ただ微妙なところがあり、事業と関連する話でもあるので、まったく目的外とまでは言いにくいと思う。しかし、やり方としてはあまり適切ではなく、かつ、登録のさせ方が自分の子供の氏名を件名の部分に入れ、それをリターンで返信するため、このような問題が出てくる。本来は登録した人だけに返信するものだから大丈夫という前提になっているが、それはまったく誤用であるから、その点を気を付ければ、システム自体はニーズに答えるものなので、何かあったら困るからとにかく全部止めてしまうというのは少し行き過ぎた反応ではないかと思う。

(会長) 他に意見はあるか。

(委員) このサービスは、1回利用したら登録されていき、一斉にお知らせをするというものか。

(実施機関) 希望者のみである。空メールを送った方に、病院が返信する。

(委員) 自分の子供の様子など個別での利用を前提にしたシステムである。だからこそ、名前が出ていれば自分の子供に関係するメールであるということが分かる。

(委員) このサービス自体はとても有り難いものだと思うので、続けてもらっても良いと思う。ただ、これを1回利用した方のメールアドレスは自動的に登録されていき、このような一斉送信時に使われていた。しかし、当日の様子を知らせるというサービスだけであれば登録をする必要はなく、その時だけ返信すれば良いと思う。特に子供のことであり、まだ始まってそれ程期間は経っていないの

かもしれないが、年が経っていくと子供自身が大きくなって利用することもなくなるのに名前だけが残ってしまうことになりかねないので、1回限りの利用にし、同じ子供を預けた時は改めて登録して返信するというような形にすれば、管理上の問題はかなり減るのではないか。

(実施機関) おっしゃる通りで、このサービスは小学校4年生までが対象であり、平成13年度頃から実施していたようだが、もう高校生になっている方もおり、きちんと個人情報の消去手続きが出来ていないままであったため、これだけ多くの情報が出た。既に対象ではない方の個人情報まで漏えいしてしまったこともあり、病院側もしっかり管理が出来ていない状況では再度このサービスを復活させることは出来ないで、一旦止めるという判断をされた。後は委員の皆さんが言うように、例えば「お昼寝されていますよ」などと送信することは、保護者にとって非常に好評のサービスだったので、市としても、宇治病院は医療機関であり、しっかりとした個人情報の取扱いをしているところでもあるので、改めてシステムの再点検をして頂きたいという願いはしている。

(委員) これは、市内では宇治病院だけがしているのか。他の病院はしていないのか。

(実施機関) 事業としては、宇治病院と浅妻医院の2つの医療機関でしているが、このメールサービスは宇治病院だけがしていた。もう1つの医療機関は管理等が非常にきめ細やかなサービスになることから実施していない。

(委員) 3ページの4の違反していた事項の該当条項は、第6条だけか。先程の話からすると、10ページの宇治市の個人情報取扱特記事項の第5条をここに入れるのは難しいということか。

(委員) 第4条と第5条に引っ掛かると言えば引っ掛かる。

(実施機関) この部分に関しては市としても迷ったところである。第5条の「この契約による業務を処理するため」というところで、市からメールアドレス等を収集するよう言っていないこともあり、第6条だけとした。第5条は、委託業務の範囲内で集めたものを目的外に使用してはいけないと言っているものである。

(委員) それを言うと、第6条にも違反していないことになる。

(委員) 同じ係り方であり、第5条も第6条も同じである。

(委員) 「業務を処理するため収集、作成した個人情報」というのは、これを狭く解したら今回は別に違反していないことになる。独自サービスとして宇治病院が保護者からメールアドレスを収集しており、市からもらっている訳ではないので、委託業務を処理するために収集、作成した個人情報ではないとすると、第6条にも違反していないことになる。

(実施機関) 厳密に言うと、おっしゃる通りである。本来宇治市としてまったく関知しないところで行われたという判断に基づくと、宇治市との契約外だという判断も有り得たと思う。ただ、事業変更のお知らせに関するメールであり、宇治市の委託事業であることを市民も大体知っている中で、この事業自体に変更がある

というお知らせメールで漏えいが生じたことから、市としてこの件はまったく無関係であるとも言えないというところから対応がスタートした経過がある。その中で、この委託契約のどこに抵触するかについてはいろいろな意見もあったが、市民相談係とも相談をして、この第6条を敢えて挙げようということにしたという経過がある。

(委員) 今回の件が第6条に違反しているのであれば、「この契約による業務を処理するため収集、作成した個人情報」とは何か。メールアドレスと名前か。それとも名前だけか。

(事務局) 11ページに事業利用申請書があるが、本来的にはこれを想定して作成された特記事項である。もちろんこの上乘せサービス自体を市として把握していた訳ではないので、契約を結んだ時点ではこの事業利用申請書の情報が、宇治病院の本来業務や営業活動に使われたりというのは目的外利用に当たり、それは駄目であるという趣旨で作成されており、これらの情報が漏れた時には直ぐに報告しなさい、ということ想定して設けられた特記事項である。

(委員) 4ページに挙がっている紹介文で個人情報を集めている訳だが、これは第4条で言う「この契約による業務を処理するため」個人情報を収集する場合には当たらないのか。

(実施機関) 厳密に言うと、市からこのサービスをするようには求めているので、当たらないと思う。

(委員) 市との「一時預かり事業委託契約書」の業務を遂行するためであり、当たらないとは言えないのではないか。一時預かりの業務で預かっている子供についての話であるから、当然入るようには思う。

(事務局) 非常に判断は迷ったところではある。指示に基づいていたり、契約書で明確にされているところではないので、実際最終的な判断がどのようになるのかは非常に難しいところであると思っているが、法的な責任の問題もあり、この件については契約の範囲内ではないだろうと判断した。

(委員) そのような言い方も出来ることは出来る。ただ、先程説明があった通り、そもそも対象として想定しているのは11ページの利用申請書に基づいて利用者から受け取った情報である。だからこそ第7条では返還せよということになっている。それ以外のものは当たらないと読めるというのはその通りである。

(委員) しかし、預かる際に、利用申請書の「利用の理由」や「主な症状」しか収集しないのか。それ以上、病院は聞かないのか。

(実施機関) 実際預かる際には個々の個人情報はいろいろ収集する。

(委員) そうでないかと不親切であろう。その情報は、第4条に当たるということか。

(実施機関) それは当たると考えている。例えば、別途カルテ的な副票のようなものを作っていくので、そのようなものの管理はしっかりしていくよう指示している。

(委員) 第7条が少し限定的すぎるかもしれない。

平成24年度第2回宇治市個人情報保護審議会会議録

- (委員) そうすると、今回第6条で問題になるのは名前だけか。
- (実施機関) 対象かどうかという判断はあるが、現実には宇治病院でこのようなことが発生したということは速やかに報告して欲しかったと、少し広義の意味でこの第6条を挙げた。
- (委員) 第6条に厳密に反しているのは氏名だけで、氏名が漏えいしているにも関わらず報告しなかったのは、第6条に違反している。そしてメールアドレスについては、第6条の問題ではないが知らせて欲しかったということか。
- (実施機関) そうである。
- (委員) なかなか難しい。契約書の第9条には「委託事業の実施に関し、個人情報を取扱う場合は」と書いてあるが、委託事業の実施に関してメールアドレスという個人情報を取り扱っている。
- (委員) 関わってくる。
- (委員) そうであるのに、特記事項はもっと限定しているということか。
- (委員) 第7条が狭すぎる。返還するのは甲から受け取ったものだけに限るが、タイトルは「返還等」となっていて曖昧である。
- (委員) 趣旨からすると、委託した事業に直接関連するもの以外は、個人情報が流出しても、契約上は問題にしている範囲ではないと言い切ることは相当問題があるので、そこは広くカバーしなければおかしいのではないか。
- (委員) そうすると、今後こういった契約を結ぶ場合の特記事項の標記をどうするかということになる。
- (委員) これは書き変えなければならないだろうと思う。第1条は「関し知り得た個人情報」となっていて広い。
- (委員) そうすると、特記事項の第5条に違反していないと言うのであれば、この特記事項が狭すぎるのではないかということになる。よって、契約書の第9条を踏まえた特記事項として、この10ページの特記事項が良いかどうか、検討していただく必要がある。「実施に関し、個人情報を取り扱う」ことが契約書のスタンスであり、そのような場合はこれらを守りなさいと。それに対して、委託先と業務を実施する場合のことだけを特記事項で言っていることになると、少し狭すぎることになる。よって、果たしてこれで良いのかも検討していただく必要がある。
- (事務局) この特記事項であるが、広報課で個人情報を取扱う委託契約をする場合の委託指針を作成しており、特記事項はこのような形で作成して下さいというものを雛形として示している。もちろんこの契約で再検討は必要かもしれないが、委託指針もこの業務だけの問題では必ずしもないと思うので、広報課として検討していきたい。
- (会長) この特記事項について、影響する範囲は広いであろうが、検討して頂く必要はある。それでは以上で、本件事案についての報告と質疑を終了する。

4 報告事項 個人情報流出事案（証明書誤発行事案）について

(1) 個人情報流出事案（証明書誤発行事案）について

実施機関が、資料2に沿って、証明書誤発行事案について、概要の説明を行った。

(2) 質疑応答

(会 長) 以上の実施機関からの説明について質問はあるか。

(委 員) 2点ある。1点目が、担当者はこの職場でベテランだったのか。それとも配属されて間もなかったのか。2点目が、5月23日に交付し翌日の午前中には交付した方に連絡も訪問もして返してもらっている。しかし、課税証明書に記載された本人への訪問が2日後であるが、2日間空いたのはなぜか。先程遅れたという事実自体の指摘はあったが、なぜ遅れたのかの説明はまったくなかったもので、その辺りを分かる範囲で教えて欲しい。

(実施機関) まず担当職員についてであるが、一定経験のある職員である。なぜ謝罪の対応が遅れたかについては、実施機関の認識不足もあったが、一旦漏えいした情報が回収できたことの安心感と、上司への報告を先に優先したことが原因である。どちらもマニュアルでは「速やかに」と書かれているので、当然被害を受けられた方にも速やかにすべきであったと反省している。

(委 員) 前半との関係であるが、ルール化はきちんと出来ている訳で、毎日非常にたくさんある業務だと推測するが、ルールそのものがルーティーンに組み込まれていないとこのようなことが起きてしまう。担当の職員がベテランの方だということなのでどういうことなのかもう一つ良く分からない。ルールは作ったものの、研修などにより徹底する措置が十分ではなかったということか。

(実施機関) 本人に聞くと、通常はルール通り出来ているし、それが身に付いているということだが、この時に限っては、なぜかと言われると難しいのだが、焦りと不注意が重なったということである。通常であれば生年月日から検索するため、同姓同名という間違いはしにくいですが、たまたま交付申請書に記載された名前だけが記憶に残り、名前から検索してしまい、また次の氏名選択の段階でも間違えてしまっている。本人が言うには、焦りや不注意が重なったということである。

(委 員) このような間違いはたまたま魔が差しただけであり、この日だけ1回そのようなミスをしたら、たまたま同姓同名の人がいたので被害が出たという状況か。

(実施機関) そうである。本人は通常はマニュアル通りにやっており、この時に限ってである、と言っている。

(委 員) しかし、この対応はマニュアルと違っている部分が多すぎる。入力の手方も、申請書との確認も、交付者への確認もしていないので、魔が差したにしてはマニュアルからの逸脱が多すぎる。それはいったいなぜなのだろうか、ということが非常に気になる。そのようになってしまう特別な事情がこの時だけあったのか。あるいは、そのマニュアルからの逸脱が通常からあったのか。その辺り

が気になる。

(実施機関) 交付の状況を見ていた訳ではないので十分な説明は出来ないが、この時に限って、と本人が言っているのは事実であり、ただ来られた市民との対応の中で、早く出さなければならないという焦りが生じたと聞いている。

(委員) 今後の再発防止策として、生年月日だけでなく氏名も併せてということであるが、以前は生年月日のみで検索していたのはなぜだったのか。

(実施機関) 一番効率的に検索できるからである。仮名であれば濁点があつたりなかつたりなどで反映されない場合があるが、生年月日で検索すると確実にリストが出てくるので、そのリストの中の氏名、生年月日、住所から選択するのが合理的で間違いも少ないということをやっていた。

(委員) 今回はそれを敢えて生年月日ではなく氏名からしたというのは、非常に珍しいケースなのか。

(実施機関) そうである。本当になぜそういうことをしたのかを私自身が疑問を投げかけている状況である。

(委員) このシステムの検索というところであるが、システム上は生年月日からの検索も、氏名からの検索も出来るのか。

(実施機関) そうである。汎用検索という様々な形で検索出来るようになっている。

(委員) 再発防止策の(2)の「今後は氏名と生年月日の同時入力により検索することで」というのは、マニュアルとしてそうするということか。それともシステムとして両方入力しないと次に進まないという意味か。

(実施機関) マニュアルとしてそうするということである。システムでそこまで固定してしまうと、例外的なケースが出た場合に検索が反映されないという事態が出てくるためである。更に防止策として、本人1人だけではなく他の者にも必ず見ってもらうという形に変えている。

(委員) その部分であるが、入力する情報が増えればミスの可能性も増えるのではないか。

(委員) ある程度検索するので、逆にヒットしなくて入力ミスだということが分かると思う。

(実施機関) 恐らくよけいに絞り込みが掛かるので、入力ミスをした場合は対象が何も出てこない状況になる。

(委員) 新たにデータ入力することとは違うので、ここはむしろ沢山入力して絞った方が良い。

(委員) 多分生年月日を入力する方が、氏名を入力するより楽だと思うので大丈夫だと思うが、氏名と生年月日の両方の入力になると、氏名だけ入力してしまう人が返って出てこないかと少し心配である。

(実施機関) 実務の現場で言うと、氏名を入れる方が手間になる。どちらか言えば生年月日を入れる方が楽なので、今言っているような形にはならないと思う。

(会 長) 氏名や住所などに比べて収入の情報などは、本人からすれば他人に知られたくないという意識が非常に強い情報である。これは、氏名、住所、メールアドレスなどと比べてずっと秘匿性が高い個人情報である。そのようなものが他人に渡ってしまったことは非常に深刻な問題であると思う。だから、焦りによって漏えいしたということがなぜ起こるのか非常に疑問である。それがどのようなシチュエーションで起こったのかについては、分析をしっかりと頂く必要がある。1つは、非常に重要な個人情報を取り扱っている部署であるという点について、職員の皆さんに認識を高めてもらう必要がある。毎日やっているとだんだん麻痺し、慣れてしまうところがあるので、どのようにして麻痺しないようにするか。研修も大事だが、研修もやっているとマンネリ化してくるので、その点をどうすれば良いのかを検討して頂く必要がある。もう1つは、人間がやっていることなのでどうしてもミスは起こるので、それが起こらないような仕組みを考えて頂く必要がある。かなり厳重なシステムのようなのだが、それも慣れてくると、いつも正しいものを見ているので、たまに間違っただけのもので来ても発見出来ないということも有り得る。そういう意味でもシステムをしっかりとすることと、どのように緊張感を高めるかということの両方をしっかりとしないといけない。精神論だけでは人間がやっていることなので無理だとは思いますが、システムだけでも無理なので、その辺りを是非方針としてしっかりと確立してもらいたい。他に何かあるか。

(委 員) 些細な事ではあるが、多分これは2階で発行しているものである。1階は住民票などであるが、1階と2階で少し市民への対応に違いがあり、2階は最終チェックで、市民の方に住所に間違いはないかと聞くが、市民が急いでいると、「はい。」と言って持って帰ってしまう。最終渡す時に市民側がチェックすることもどうかとは思いますが。1階では職員が確実に住所を「これで間違いはないか。」ということを確認する。

(委 員) 確かに今おっしゃったことは示唆的で、もしその時に間違っていたら誤ったデータがその瞬間に漏えいしてしまう。それにはまず「あなたの生年月日と住所は何々ですか。」ということを確認すれば良い。

(会 長) そのような細かい点も含めて、今後より詰めて頂くということをお願いする。それでは以上とする。

5 報告事項 平成24年度における個人情報漏えい・紛失事案の再発防止のための取組について

(1) 平成24年度における個人情報漏えい・紛失事案の再発防止のための取組について事務局が、資料2に沿って、概要の説明を行った。

(2) 質疑応答

(会 長) 以上の事務局からの説明について質問はあるか。

- (委員) 最後の結果報告書の締切は7月27日とあるが、これは守られているのか。
- (事務局) まだ全ては出ていない。もう少し待つて欲しいなどの問い合わせや連絡は来ている。もう既に会議を実施しているが、まとめに時間がかかっているという連絡は来ているが、まだ全部が揃うというところには至っていない。やはり文書で出すだけではなくて、各課に対し直接出して欲しいという連絡をそろそろ始めて、出来る限り早く全てを揃えていきたい。
- (会長) それではその辺りの取組をしっかりとってほしい。

6 報告事項 学校警察連絡制度について

(1) 学校警察連絡制度について

事務局が、資料3に沿って、学校警察連絡制度について、概要の説明を行った。

(2) 質疑応答

- (会長) 以上の事務局からの説明について質問はあるか。
- (委員) この間から変更したところは、協定案の第4条第2項のなお書であるが、後は特に変更はないか。連絡票はこの間は出ていなかった。
- (事務局) 連絡票はこの間は具体的には示していなかった。
- (委員) それがこのような形になったというところが進んだ所であろう。連絡票、記録票、報告書の3点である。
- (事務局) 第1回では出していなかったので変更部分という形では示していないが、情報を頂く場合について、本人の同意と保護者の同意があるかどうかについてはチェック欄を設けた。これは審議会での議論や意見を受けてこのような様式となった。
- (委員) 今後の段取りとしてはどのようなようになるのか。
- (事務局) 具体的にいつからスタートするかはまだはっきり決まっていないが、各学校でこれから連絡制度を行うべき教職員に対しての説明会や研修などを行っていく段階であり、十分に趣旨や運用の仕方などが徹底された後、なるべく早い時期に運用を開始したいと考えている。そのようなスケジュールで現在進んでいるとの報告を受けている。
- (委員) 説明会はもう始まっているのか。それともこれから始まるのか。
- (事務局) 具体的な日程は聞いていないが、始めているか、これから直に始まる。ただし、正確なところは把握していない。
- (委員) 単なる希望的意見にすぎないが、やはり現場の先生方がきっちり理解して、適正に運用されるのが大事である。説明会等で質問があったり、あるいは要望等があったら、きちんと検討して反映できるような仕組みがあると良いと思う。
- (事務局) 担当課で説明会をするので、その内容も伝えたい。
- (委員) 素朴な疑問であるが、非行の事などを警察が学校に問い合わせる事はあるのか。

平成24年度第2回宇治市個人情報保護審議会会議録

(事務局) 両方ともある。両方についてどのような形でやるか、どういう場合に出来るかをルール化した。

(委員) いじめの問題などもある。

(事務局) いじめや非行といった問題などについても同様である。

(委員) 相互に連絡を取り合えるということか。

(事務局) そうである。ただし、本人同意がある場合を原則としている。

(会長) よろしいか。それでは前回審議をして答申を出しているということで、その後どのようなになっているかの報告であったので、以上にしたいと思う。

7 その他連絡事項等について

現在特に報告事項や異議申立事案もないので、必要があれば連絡させて頂く。

8 閉会

(会長署名)