

会 議 録

名 称 令和6年度第3回 世田谷区情報公開・個人情報保護審議会
日 時 令和6年12月13日(金) 午前10時03分～午前11時35分
場 所 世田谷区役所 東棟4階 406会議室
出席委員 斉木秀憲 土田伸也 高山梢 山辺直義 中村重美 三木由希子
山本善三 武井和行 水谷幸一
説明員等 北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課長 菊島進
総務部区政情報課長 松見径
事 務 局 総務部区政情報課長 松見径
DX推進担当部DX推進担当課長 齊藤真徳
区政情報課区政情報係長 中田周吾
DX推進担当課DX推進担当係長 服部英樹
区政情報課区政情報係 立石雄太

会議次第

報告事項

(1) 報告第371号

個人情報を含む文書の誤送信による漏えいのおそれについて

(個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告)

(2) 報告第372号

個人情報を取り扱う業務の審査の状況について

(令和6年4月1日から同年11月30日までの審査分)

1. 開 会

○会長 ただいまから令和6年度第3回世田谷区情報公開・個人情報保護審議会を開会いたします。

それでは、本日の出席委員などについて、事務局から事務連絡をお願いいたします。

○区政情報課長 本日も皆様、審議会に御出席いただきましてありがとうございます。区政情報課長の松見でございます。

本日は、全ての委員の皆様が御出席の予定でございまして、武井委員が今、接続のほうで準備をしているところでございますが、御出席の予定でございます。

なお、山本委員におかれまして、本日が初の御出席ということになりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

したがいまして、現時点で過半数の出席がございますので、審議会条例に基づきまして、会が成立していることを御報告申し上げます。

また、事前にお知らせしましたとおり、今回からウェブ会議のシステムを従前のZ o o mからT e a m sに変更させていただきました。委員の皆様にはお手数をおかけいたしまして大変申し訳ございません。会議中の進行や発言方法などは以前と同様でございますので、引き続き御協力のほどよろしくお願い申し上げます。

事務局からは以上でございます。

○会長 それでは、事前にお送りしております令和6年度第2回審議会の会議録について確認いたします。既に各委員におかれましては、お目通しいただいているものと存じますけれども、この内容でよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○会長 よろしければ、令和6年度第2回審議会の会議録はこのとおり決定いたします。

それでは、傍聴の有無について、事務局、いかがでしょうか。

○区政情報課長 本日は、傍聴希望者はありません。

2. 議 事

報告事項

○会長 それでは議事に入ります。本日は、報告事項が2件と聞いております。

(1) 報告第371号

○会長 まず、報告第371号です。事務局の説明の後、所管課より説明をお願いいたします。

○区政情報課長 それでは、報告資料の1ページを御覧ください。報告第371号、個人情報の含む文書の誤送信による漏えいのおそれについてでございます。こちらは、保有個人情報の漏えいのおそれに該当する事案が発生したものでございます。この保有個人情報には要配慮個人情報が含まれていることから、当該事案について、国の個人情報保護委員会に報告を行いました。なお、個人情報保護法施行規則では、要配慮個人情報が含まれる保有個人情報の漏えい等が発生し、または発生したおそれがある事態が生じたときは、個人情報保護委員会に報告しなければならないと定められております。個人情報保護委員会に報告した事案については、本審議会に報告することとしておりますので、本事案も御報告させていただきます。

事案の詳細につきましては、所管課である北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課より御説明いたします。

○北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課長 それでは、報告第371号について、北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課より御報告させていただきます。

まず、1の事案の概要でございます。本件は世田谷区産前・産後訪問支援事業、さんさんプラスサポートと言いますが、これに関します申請書等を北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課——以下、所管課とさせていただきます。——から子ども・若者部子ども家庭課——以下、事業所管課とさせていただきます。——にファクシミリで送信する際に、送信先の番号を誤ったことによりまして、保有個人情報の漏えいが発生したおそれがある事案でございます。

漏えいのおそれのある文書についてでございますが、(1)の名称は、世田谷区産前・産後訪問支援申請書及び世田谷区産前・産後訪問支援事業決定通知書兼報告書でございます。以下、この2種類の文書をもって本件文書とさせていただきます。本事業の概要につきましては、米印が下でございますが、記載のとおりです。

(2)の個人情報の項目につきましては、氏名、生年月日のほか、下線を引いてございます個人情報保護法第2条第3項の病歴に該当するアレルギー・疾病等の情報を含むことから、今回御報告するものでございます。

(3)の漏えいのおそれがある件数については、1件でございます。人数としては3人ということになります。

2の事案の経過でございます。(1)の令和6年8月5日月曜日15時15分、区民のAさ

んからの申請が至急の案件であったため、事業所管課が定める事務フローに従いまして、所管課内にございますコピー・ファクシミリ複合機に短縮ダイヤルとして登録されていた事業所管課のファクシミリ番号を確認した上で、送信を行いました。

その直後となります、(2) でございますけれども、15時18分にB社から本件文書がファクシミリで誤送信されているため、破棄するという旨の電話連絡をいただきましたので、直ちに短縮ダイヤルを確認しましたところ、ファクシミリ番号が誤っていることを確認いたしました。

そのため、(3) の16時50分になりますが、B社御担当者に電話で謝罪をいたしまして、誤送信した本件文書の回収を申し入れましたが、本件文書の内容に個人情報が含まれていたということで、見ないように気をつけながらシュレッダーで廃棄したので、回収には及ばないというお話を頂戴したところでございます。

その後の(4) の18時10分に、法第68条第2項に基づく本人通知といたしまして、区民Aさんに本事案が発生した旨を御説明の上、謝罪するとともに、(5) の7日水曜日13時30分に御自宅を訪問しまして、区民Aさんと御家族に対しまして、誤送信した本件文書の内容、原因、誤送信先、二次被害のおそれがないことなどを直接御説明させていただきました。

(6) の9日金曜日には、個人情報保護委員会に対しまして、法に基づく報告——速報になります——をいたしました。

(7) の15日木曜日には、区民Aさんに、再発防止策などを記載した文書を郵送しまして、(8) の9月3日火曜日には、個人情報保護委員会に対して、法に基づく報告（確報）を行ったところでございます。

3の本事案における二次被害又はそのおそれの有無についてでございますが、本件文書は、本事案発覚後、B社の御担当者におきまして、速やかにシュレッダーで破棄いただいたため、二次被害のおそれはないと認識しております。

4の発生の原因でございます。職員は、ファクシミリ複合機に登録されていた短縮ダイヤルの番号の確認は行ったものの、ファクシミリの送信方法、番号の入力方法を正確に理解していなかったため、登録された番号が誤っていることに気づかず、誤った番号の相手方に誤送信してしまったものと考えております。

少し分かりづらいので、例えば、世田谷区役所の代表電話の番号が03-5432-1111という番号なんです、これが仮にファクシミリの番号だとしますと、複合機への正しい登録

は、0-03-5432-1111と頭に0を2つつけることになります。しかし、今回は0-3543-2111と、1つしか0が頭についていない番号が誤って登録されていたことにより、5432-1111に送信したつもりが、3543-2111に送信されてしまったという事案でございます。括弧内の説明が今の御説明になります。0が頭に2つなければいけなかったものが、1つしかなかったということでございます。

5の今後の対応でございますが、本件職員には個別に注意、指導するほか、所管課の職員全員に対しまして、個人情報の取扱いについて指導を行いました。

次のページを御覧ください。3ページとなります。対応の詳細につきましては、この資料の(1)から(7)に記載しております。まず、至急の対応としまして、登録番号に間違いがないか全て確認をいたしました。その後の対応としましては、ファクシミリの利用についてはできるだけ減らしていくことを基本としまして、やむを得ず使用する場合は、個人情報のマスキングやダブルチェック、複合機の機能の活用など、人的ミスを起こさない対応を実施しております。

具体的には、(1)にございますように、まず登録済みの全ての短縮ダイヤルを確認いたしまして、外部送信用の0、その次に市外局番、その次にファクシミリの番号となっているか点検する。そして、ファクシミリの送信方法、先頭は0が2つつくということにつきまして改めて所管課内に周知をしたところでございます。あわせて、直近で使用されていない短縮ダイヤルについては削除いたしました。こちらが至急の対応の部分でございます。

次に、(2)には、対応の基本的な考え方になりますけれども、個人情報を含む文書を所管課外に提供する際は、原則、ファクシミリによる提供を行わないで、メールや手渡しなど、ほかの手法が取れるよう検討、調整を行うことといたしました。また、相手方からファクシミリによる提供を求められた際にも、別の方法で提供は可能か、所管課から働きかけることといたしました。なお、本事案の送付先でありました事業所管課については、事務フローを見直しまして、ファクシミリではなく、セキュリティフォルダによる受渡しをする方法に変更しております。

その上で、(3)ですが、やむを得ず個人情報を含む文書をファクシミリにより提供しなければならない場合については、当該情報を個人が特定されないようにマスキングをした上で送信することとします。また、送信先が世田谷区役所内の所属の場合には、原則ファクシミリ内線を使用することといたしまして、万が一間違えた場合の備えとしておりま

す。

(4) のファクシミリ送信時にかがみ文とする送付票につきましては、番号確認を徹底するために、相手方のファクシミリ番号を必ず表記する様式に統一いたしまして、送信する前に複合機に表示される番号と送付票に記載の番号に相違がないか、複数人で確認してから送信することを改めて所管課内に周知し、徹底を図っております。

(5) は、複合機の誤送信防止機能という、ファクシミリの送信の際に正しい宛先を2回選択または入力しないと送信できないという機能がございまして、この設定をするとともに、(6) に記載のとおり複合機の操作時に触れるパネル周辺に注意喚起の表示を目立つように掲示をしたところでございます。

最後、(7) ですが、職員に個人情報保護の内容も含めた文書研修を受講させまして、改めて個人情報の重要性を認識させるとともに、その研修結果を課内にも共有したところでございます。

このような事案を起こさないよう、引き続き職員への指導を徹底してまいります。

私からの説明は以上でございます。

○会長 それでは、ただいまの件について質問はありますでしょうか。

○委員 おはようございます。幾つか質問させていただきたいんですが、まず今回は、個人情報が漏えいしたけれども、実際には廃棄をしたので、事なきを得たという話なんですが、ちょっと分かりにくかったのは、短縮ダイヤルの登録番号が違っていたのか、あるいは番号は正しかったんだけど、登録された番号を選択するときにミスしてしまったのか、はっきりさせていただくことが1つ。

それから、2つ目の質問ですが、実際に事案が起こったのは8月5日、それから、御本人に訪問して説明したのが8月7日ということで、2日後になって、なおかつ、個人情報保護委員会への速報がさらに2日後になっていると。それから、再発防止策などを記載したものを郵送したのが8月15日、事案発生から10日後ということになります。これは事を急ぐと思うんですが、そこに一定の時間がかかっているのはどういうことがあったのか、それが2つ目です。

それから、3つ目は、このB社というのが、本件の内容とは直接関わりはないかもしれませんが、こちらのほうで廃棄をしたので回収には及ばないという話があったということなんですけれども、大体どのような事業所、あるいは区の何らかの契約先、発注先であったのかどうなのか、説明ができる範囲で説明をいただきたい。

それから、これはその事業所のことを信頼するしかないと思いますけれども、その個人情報情報が本当に正しく廃棄をされたのかどうか、その確認がどういう形で行われているのか、そこを教えていただきたい。

それから、3ページの(2)、今後はファクシミリではなくセキュリティフォルダによる受渡しに改善した、こういう説明がございましてけれども、このセキュリティフォルダによる受渡しの具体的な方法と、それがファクシミリと比較してどのようなメリットがあるのか、御説明いただければと思います。

もう1点、今後の対応のところで、本事案に関わる職員へ個別に注意、指導するとともに、所管課の職員全員に対し、指導を行ったという説明があります。この所管課の職員全員というのは、北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課だけにとどまるのか、あるいは、このような短縮ダイヤルを通した文書のやり取りは、庁内のほかの課でも当然想定されますから、その関係で、ほかの課ではそういうおそれがないのか。その所管課の職員というだけではなくて、全庁的に取扱いの指導なり注意を行うことが必要なのかなと思いますので、区政情報課が事務局でしょうから、それをどのように扱われているのか、御説明をいただきたいと思います。

○会長 それでは、委員の御質問なんですけれども、6点あったかと思いますが。登録自体のミスなのか、それとも入力ミスなのかというのが1点目。2点目が、対応の期間がかかったことについての説明。3点目が、B社との関係をできるだけ分かるようにということ。4点目が、廃棄の確認をどこまでしたのかということ。5点目が、セキュリティフォルダについての説明をしていただきたいということ。6点目が、今後の対応として、全庁的な対応をどういうふうに考えているかということで、これは区政情報課のほうでということでしょうか。

まず1点目について説明をお願いします。

○北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課長 御質問ありがとうございます。

まずは1点目です。結論を申し上げますと、登録自体が間違っていたということになりまして、先ほど、少し分かりづらい説明で申し訳なかったんですけれども、本来であれば、0が頭に2つ、最初の0というのは、この複合機の認識としては、ファクシミリ番号の0ではなく、外部発信の信号と認識するということでございまして、本来は0が2つ頭についていなければいけなかったところを、1つしかついていないという誤った登録をしておりました。それを選択したときに、番号の確認はしたんですけれども、0が2つつい

ていないと間違っているということを認識していなかったということがございまして、それでそのまま送信してしまったということになりますので、1つ目の御質問に対する答えといたしましては、登録の番号が間違っていたということになります。

2つ目の対応に時間がかかった理由でございます。まず、8月5日に取り急ぎ、相手方に電話で謝罪をさせていただきました。それは資料の2ページの(4)です。私が電話し、その際に、すぐに訪問させてくださいというような話を申し上げたんですけれども、相手方のほうがそれはどうなのかというような、もちろんそういった事案を起こしてしまったこともございまして、いわゆる訪問は御遠慮したいというようなお話がございまして、そのときはまずは電話で謝罪をして御説明したということで、一旦電話を終えました。次の日に再度電話をしまして、もう一度やはりどうしても直接お会いして謝罪させていただきたいというお願いをこちらのほうからしましたところ、明日だったらということで、7日に訪問をして、直接謝罪をさせていただいたところでございます。

その後の速報は9日、(6)のところですが、2日後になってしまっているというところなんです。一定程度、今後の対応策や改善点を含めて、少し検討させていただく時間を要したため、その後少し時間がかかってしまったというところがございます。あと(7)のところ、15日に文書を送っているんですけれども、その送った理由としまして、7日に御訪問して直接謝罪をさせていただいた際に、相手方のほうから、改善策とか、きちんとまとめたものを送ってほしいという御要望をいただきまして、しっかりと整理した上で文書をお送りするため、内部で少し確認に時間を要しまして、送ったのが15日になったということでございます。それが2点目の御質問への回答でございます。

3点目の御質問で、B社との関係というところでございますけれども、単純に番号を間違ったところ、送ってしまった先がそこだったというところございまして、この事業者と何か関係があるということではございません。

それに関連しまして、4点目の廃棄の確認をしたのかというご質問でございますが、まず御連絡は向こうから送信した直後にいただいた、それが2ページの(2)なんですけれども、その際、相手方もお忙しい中、そういった余計な業務が出てきてしまった部分もありまして、当然ですが、非常に遺憾の意を表明されておりました。資料にも書きましたが、こちらとしましても、今御指摘いただいたように、文書自体を回収するということですが、まずやらなきゃいけないことだと判断しておりましたが、やはり相手方、B社さんとしても、それに対応する時間がないということで、こちらから何度か文書回収に行き

たいというお話をさせていただいたんですけれども、廃棄はもうしましたというお話があったので、それ以上こちらのほうからもちよと言えない部分がございます、そこは廃棄していただいたということで、こちらも判断したということでございます。

それから、5点目、セキュリティフォルダの方法、メリットについての御質問ですけれども、通常は今区役所で事務のパソコンを使っているときに、フォルダというのは自分の所属のフォルダしか見られない、当然なんですけれども、ほかの課のフォルダは見られない設定になっております。今回は、この事業所管課が、情報政策の部門と調整しまして、我々の課が、事業所管課のフォルダを見られるよう手続をいたしました。ファクシミリで送っていた文書をデータ化し、そのフォルダに入れた上で、事業所管課に連絡して確認してもらうという仕組みにしたということでございます。この方法は、ファクシミリよりも早くできますし、誤送信のリスクも減っていくというところがメリットかなと考えております。

○会長 今後の対応として、全庁的な周知はどうかというところなんです、こちらは……。

○区政情報係長 それでは、区政情報課、中田のほうから説明させていただきます。

委員の6点目の質問の前段として、取扱いの指導をどこまでやったのかというところに関しては、北沢の健康づくり課の内部というところまでと伺っておりますが、個人情報のいわゆる監督部門であります我々のほうとしても、全庁的に対応を取らなければいけないという必要性を感じております。個人情報保護条例に基づいて、世田谷区は総務部長を個人情報監査責任者とする個人情報保護監査というものを年に1度しなければいけないと定めを置いておりまして、今年のテーマとして、ファクシミリの今後の取扱いというところも踏まえて、取り扱わせていただきたいと思いますと思っております。

今、委員のほうがつながったようなんですけれども、先ほど電話でつながらなかったのためにコメントをご依頼いただいたものがございまして、ファクシミリですとか、メールのほうもかなり危ないので、そういった方法で個人情報を取り扱うのをやめて、セキュリティフォルダに一本化していただくのがいいのではないかなというようなお話もございました。ただ、世田谷区として、やっぱりノーマライゼーションの観点から、障害のある方で世田谷区との連絡手段がファクシミリしかないような方の対応も必要となりますので、完全にやめていけるのかというところもございます。ファクシミリを今後も取り扱うというところがあるのであれば、こういった形で安全性に配慮した上で使用できるかということ、今回の事案を踏まえて北沢の健康づくり課から今後の改善策等の話を聴いて、

その上で個人情報保護監査を行いたいと思います。その結果等については、令和7年度の審議会で皆様にまた報告させていただければと思っております。

区政情報課からは以上でございます。

○委員 今、御説明をいただきまして、その個々の項目、私が質問させていただいたことについてはよく理解できました。ありがとうございます。

その上で、これは要望という形になりますけれども、所管課のほうで取扱いの指導が行われたと。ファクシミリだけではなく、様々なデータの交換、提供といった仕事を全庁でなさっているわけですから、その場合に、事故は当然あってはならないけれども、完全に起こらないということはありません。そういう点では、当然これはヒューマンエラーの問題もありますから、それをきちんと規制していくため、全庁的な注意喚起なり、あるいは必要な手法の上でも、何らかの改善を進めていくということを強くお願いしたいなと思います。

と同時に、今回はB社というのが、単純なミスで、たまたまそこに行ってしまった、今回は向こうのほうから廃棄をしましたよということなのですが、当然この種の問題というのは、大きな影響を引き起こしていきますので、廃棄の確認は何らかの形で担保されるようにぜひお願いをしたいなと思います。そういう点では、今回のことは、1つの警告という形で区としても受け止めていただいて、十分にこれからも対応をお願いしたいなと、そのことを申し上げて、私のほうの質問と、それに対する御説明については了としたいと思います。

○委員 ありがとうございます。御説明をいただいて事案はよく理解したんですが、1つ簡単な確認事項として、1件、3人という3人は、御家族の情報も含めて3人分という理解でよろしいかというのが1点目の質問です。申請者の方お1人で1件ということだと思いますので、恐らくそうだろうとは思っているんですが、念のための確認です。

それと、B社のほうからは、すぐに連絡があって廃棄をしたということなのですが、紙としては廃棄をされているということだと思うんですが、ファクシミリの受け手側の仕様、設定によっては、ファクシミリ機とか複合機のほうでデータとして記録が残るとか、あとは設定の仕方によっては、メールで必要な人にファクシミリが全部届くようになっていたりとか、ファクシミリの受信方法が今、様々な形になっているところがありまして、単純に紙で出てきたものだけが廃棄されても、全てが廃棄されたことにはならないと私は理解をしております。そういうことも含めて、確認ができているのかどうかというの

が、次の質問になります。

3点目は、当日3時18分にB社のほうから連絡があつて、確認できたのがその1時間半後ぐらいになっているんですけれども、これだけ時間がなぜかかっているのか、そこがやや疑問がありまして、その点を少し御説明いただければと思います。

それから、ファクシミリで個人情報とか、あるいは注意を要する情報を送信する場合というのは、大体ファクシミリを送る前か後に電話確認をするというような運用をされているところが多いかなと思うんですけれども、そのような運用をそもそも世田谷区のほうでは一般的にされていないのか、あるいは今回事案が発生したところだけそういうことを行っていないのか、実際どういう対応を普段されているのかお聴きしたいというのが次の質問です。

それから、番号の短縮ダイヤル誤登録というのは、全庁的にあり得るかなと思われまして、個人情報を送るかどうかに限らず、番号の誤登録というのは、送信先に様々な御迷惑おかけすると思います。私たちも誤送信のファクシミリを時々受け取りまして、そのたびに連絡したりとか、結構手間がかかっていたところがありまして、全体的にその登録情報の確認をされたのかどうかというのが分からなかったもので、その点も伺えればと思います。

○会長 5点ということで、人数と件数の関係が1点目、2点目が、B社のファクシミリの受け取り方、受け取り方法が多種多様にありますので、その点の確認を行ったのかどうか。

3点目は、B社への対応についての時間的なラグはどういうことなのか。4点目が、ファクシミリの受信確認というものを普段電話等で行われているかどうか。5点目が、全庁的な短縮ダイヤルの確認ということで、区政情報課のほうでよろしいですかね。

○区政情報係長 一旦こちらのほうでお答えします。

○会長 それでは、所管課のほうで1点目の人数と件数の関係のところの説明をお願いできますか。

○北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課長 御質問ありがとうございます。では、所管課からお答えをさせていただきたいと思います。

1点目の、1件、3人の部分でございますが、お見込みのとおり、御家族ということでございます。

2点目の紙だけでなく、データについては確認したのかという御質問でございますけれども、先ほどもちょっと触れましたけれども、結論的にはそこまでの話はできておりませ

ん。もう連絡は遠慮したいというように受け取りましたので、こちらとしては、お伺いをして紙を回収するとともに、今のデータの蓄積の話とかのお話もしたいと思ってはいたんですが、そこまではできていないというのが正直なところでございます。

それから、3点目の時間がかかっているんじゃないかという御質問でございますけれども、この点につきましては、私が出張をしております、別のところで会議をしております関係で、ちょっと時間がかかってしまったというところがございます。これは書いておりませんが、(2)の電話をいただいた際にも回収の話はさせていただいたんですけれども、そこも遠慮したいというようなお話がございました。そこも含めて、私のほうからもう一度改めて謝罪とともに、その辺のお話をさせていただきたいということで御連絡をさせていただいたところでございます。

それから、4点目の受信の確認、電話してファクシミリが届いたかどうか確認しているのかという御質問でございますけれども、こちらのほうはルール化には至ってございせんけれども、今、ファクシミリでやり取りするというのは、先ほど申し上げましたように限定的に捉えております。その中で、例えば医療機関とのやり取りにおきまして、ファクシミリでないと相手方が受けられないというような事例もございまして、そのような場合は、こちらの改善策にも書きましたけれども、マスキングした上でファクシミリをする。その後、受信の確認を兼ねて連絡をして、そのマスキングの部分だけ電話でお伝えするということはやっておりますけれども、全てのファクシミリについて電話で確認しているかというところにつきましては、申し訳ございません、ルール化等はできてございせん。

それから、最後のご質問に私の立場からお答えさせていただきます。誤登録は全庁的にあり得るんじゃないかという話ですけれども、おっしゃるとおりだと思います。それで、この件に関しまして、私どもから総務部のほうに事務ミス報告として、事案の経過や改善策などを報告しております。総務部のほうでは、そういった事務ミス報告の事例について、全庁的に再発防止も含めた周知をするという取り組みをしていただいております。

私からは以上でございます。

○会長 それでは、区政情報課のほうで何か付け加えることはございますか。

○区政情報係長 先ほどの重複にはなるんですけれども、この後、個人情報保護条例に基づく個人情報保護監査を行うというところで、ファクシミリを取り扱う上での短縮登録の確認の徹底ですとか、そういった部分を監査報告書としてそれぞれの所管のほうに周知をしていくというような流れでやっていきたいと思っております。

○会長 委員、今のよろしいでしょうか。

○委員 ありがとうございます。B社のほうは、先方の御意向などもあるかと思うんですが、紙を捨てたからいいという話でも現実的にはもうないので、経緯についてきちんと時系列として、時間帯と先方の方の記録などをしっかりつけて残しておいていただきたいというのが1点です。そうじゃないと、後で言った、言わないとか、そういう話になるとやはり問題がよりこじれていくことがありますので、そこはぜひお願いをしたいと思います。

それと、名前の部分をマスキングしたから個人情報ではないというわけでも必ずしもないので、名前をマスキングすることは非常に重要だと思うし、それはすべきだと思うんですが、取扱いが慎重な情報のファクシミリの場合は、全庁的に電話連絡での確認を徹底していただくというのを一般ルール化していただいたほうがよろしいのではないかなと思いますので、その点もお願いしたいなと思います。

○委員 おはようございます。2点質問があるんですけども、まず1点目が、今後の対応のところの(2)で、ファクシミリ送付に代わるものとして、メールとかセキュリティフォルダと書かれているんですけども、例えばメールだと、アドレスを単純に間違えてしまったりとか、あるいはグループアドレスに設定した個々のメンバーが、誤った人を入れてしまったりともあり得ると思います。また、セキュリティフォルダもシステム担当の方が登録されているということなんですけれども、例えば人事異動だったり、担当変更等で役割が変わった人がまだそのフォルダが見られる権限を持ったままということもあると思います。こういった場合に備えて、メールやセキュリティフォルダからの情報漏えいということも限らないので、そういった運用ルールがあるのかどうかをお聴きしたいというのが1点。

あと2点目が、(1)のところで、短縮ダイヤルのチェックをされたということなんですけれども、このチェックの結果、誤登録というものがほかに見つかったかどうか、これを教えていただければと思います。

○会長 メールとセキュリティフォルダの運用ルールというところはどうでしょうか。これは所管課というよりも全庁的な話なんではないかな。

○DX推進担当課長 DX推進担当課長の齊藤でございます。御質問ありがとうございます。

メールとセキュリティフォルダのリスクに関するお話もありまして、少し御説明させていただきますと、まずメールに関しては、誤送信のリスクがあるということで、基本的に

メールでこういった区民の個人情報の授受をすることは、庁内で許可はしておりません。ルールとしてはできないという話です。あとは、今回庁外、一般の事業所のほうに出てしまったというところが大きな問題かと思っているんですけども、メールの場合、個人情報の取扱いは禁止していますといっても、送ろうと思えば送れてしまう部分もあります。その点、そもそも庁外へのメールに関しては、個人情報のあるなしにかかわらず、1回メールの確認ができるようなソフトを入れています。メールを庁外に対して送ろうとすると、1回このメールは問題ないか御確認くださいと、例えば相手方だとか、中身の記載だとか、あと添付ファイルの内容も含めて確認するワークションが置かれて、それぞれチェックを入れていかないと、最終的に外にはメールを送れないような仕組みになっています。100%じゃないんですけども、少なくとも間違いを抑止する規格にはなっているということです。

それから、セキュリティフォルダの話なんですけれども、先ほど所管課長からも説明がありましたとおり、区のファイルサーバーのフォルダは、基本的に課単位でつくっていて、その課の職員以外は見られないような仕組みになっています。一方で、今回のようなファイルの授受みたいなニーズもあるので、セキュリティフォルダというのを別途つくっていて、例えば健康づくり課のAさんと、子ども家庭課のBさんしかアクセス権がないようなフォルダをつくっておいて、その中でAさんとBさんだけが授受できるような仕組みもつくれるんです。おっしゃるとおり、それでもやっぱりアクセス権のミスだとか、あとは異動した後もアクセス権が残ってしまっているとか、そういうリスクはあるので、その部分については、我々としても注意して対応しております。これは庁内だけのファイルサーバーで、庁外に出てしまうことはないので、少なくともファクシミリで庁外に出てしまうというようなリスクは抑止できると考えております。

○会長 ありがとうございます。

続いて、2点目の短縮ダイヤルの確認で、ほかに誤り等があったかどうか、こちらは所管課のほうでよろしいでしょうか。

○北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課長 ありがとうございます。2点目、短縮ダイヤルを点検した結果、誤登録はあったのかという御質問でございますけれども、結論的にはございませんでした。しかし、長い間使われていない短縮ダイヤルがあり、そういったものは同じようなミスの原因になるので、削除したということはございます。

今後は、定期的に短縮ダイヤルにどういうものが入っているかについては、先ほどのル

ール、0が2つとか、そういったところも含めて、庶務の担当のほうで定期的に確認するというのもやっていこうかなと考えております。

○会長 委員、いかがでしょうか。よろしいですか。

○委員 ありがとうございます。大丈夫です。

○委員 皆さん方の質問で大分もうきれいになったんですけれども、1つだけちょっと引っかかっているところがあって、2ページの(5)です。区民のAさんに、世田谷区として二次被害のおそれがないことを説明したとなっているんです。事実関係からいうと、廃棄の確認ができていないと、回収もできていないということで、これは今現在も二次被害の可能性はあるわけですね。ですから、これはどういう言い方をされたのか、B社とのやり取りを詳しく説明されて、Aさんとしては、分かりました、やむを得ないと言っているのかどうかということなんです。でないと、リスクが相当やっぱり区にもあると思うんです、こういう言い方をすると。ですので、ちょっとそこら辺を確認させていただきたいと思いました。

○会長 所管課のほう、いかがでしょうか。

○北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課長 御質問ありがとうございます。訪問した際にどのように説明したかというところでございますけれども、先ほど御説明したような事実を説明させていただきました。というのは、B社のほうから、そのファクシミリについては破棄をしたという旨の御連絡をいただいているというような御説明をさせていただいており、ファクシミリの紙についてはもう存在しないというような御説明をさせていただきました。それについて了承したというようなお答えは、こちらからも求めておりませんが、区民のAさんのほうから明確に分かりましたというようなお話があったということではございません。それで、ファクシミリをどこに送ったかというところは、当然ですが、非常に気にされておりましたので、私のほうでどういうところに送ってしまったかということについては、きちんと御説明をさせていただいたところでございます。

○会長 いかがでしょうか、委員。

○委員 区民のAさんも、世田谷区が言っていることだから間違いないだろうということだと思うんですけれども、これは賠償責任が発生するということに、いまだにリスクは抱えたままということじゃないですか。ですから、破棄するだとか、回収するというのは何かルールがないと、もしくは先方の区民Aさんにきっちり中身を説明した上で了承してもらっておかないと、どこでどういうふうに個人情報が出ているか分からないわけですよ。

ね。ですので、ちょっとそこは心配なんですけれども。

○会長 どうでしょうか。先ほどの質問の中にもありましたけれども、基本的にはこれで終わったかどうかというのが、最終的には、実際に破棄されているのかどうか、あるいは蓄積が残っている可能性もあるので、そこはやはり、今後も区のほうで状況をきっちり整理した上で、今後のことも、発生する可能性も踏まえて管理していくしかないのかなと思うんです。なので、今のところ、事実関係をきっちり、先ほど時系列的に整理するように委員のほうから話がありましたように、まだ二次被害が出てくるかどうかという可能性も踏まえて、管理をしていくしかないのかなと思います。そこは相手がいるところなので、恐らくこれ以上B社に対してどうするかという話になってしまうと、なかなか逆に協力を得られない可能性も出てきますので、先ほど委員が言ったように、警告という形で捉えて、今後の対応として考えていく必要があるのかなと考えます。ここは程度をどこまでするか。区だけでどうかというところはなかなか難しいところがあると思いますので、そこはやはり二次被害が発生することも踏まえたところで管理していくというところでいかがでしょうか。それ以上お答えが、区のほうもできないのかなというのが、間に入るところでの話で申し訳ないんですけれども、いかがでしょうか。

○委員 ありがとうございます。

○会長 よろしいでしょうか、所管課と区政情報課のほう。

○区政情報係長 分かりました。

○会長 1点だけ確認をさせてもらいたいんですけれども、国に報告されて、何か向こうからの指導とか意見とかというのはあったんでしょうか。

○区政情報係長 現時点では、回答といいますか、質問はなしでございます。

○会長 了解しました。

ほかにございますでしょうか。よろしいですか。

ないようでしたら、ただいまの報告を了解いたします。

(2) 報告第372号

○会長 それでは、報告第372号に移りたいと思います。事務局である区政情報課から説明をお願いいたします。

○区政情報課長 それでは、報告資料の6ページを御覧ください。報告第372号、個人情報を取り扱う業務の審査の状況についてでございます。こちらは、期間は令和6年4月1日か

ら同年11月30日までの審査分となりますけれども、各所管課で、外部委託、目的外利用、外部提供、オンライン結合、システム導入について審査を行ったもののうち、要配慮個人情報、または条例要配慮個人情報を含むものについて御報告させていただくものでございます。なお、要配慮個人情報とは、人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により被害を被った事実等でございます。個人情報保護法及び法施行令で定められております。また、条例要配慮個人情報とは、国籍、性的マイノリティの記述、ドメスティックバイオレンスについての記述でございます。世田谷区個人情報保護条例で定められております。

まず、審査基準別の審査件数でございます。（1）の外部委託の審査基準につきましては、合計が41、そのうち要配慮個人情報を取り扱うものが6件、条例要配慮個人情報を取り扱うものが6件でございます。

7ページを御覧ください。（2）の目的外利用の審査基準につきましては、合計で4件ございましたが、要配慮個人情報及び条例要配慮個人情報を取り扱うものはございませんでした。

（3）の外部提供の審査基準につきましては、合計が16件でしたが、そのうち要配慮個人情報を取り扱うものが4件、条例要配慮個人情報を取り扱うものが2件ございました。

（4）のオンライン結合・システム導入における審査基準につきましては、合計が12件、そのうち、要配慮個人情報を取り扱うものが4件、条例要配慮個人情報を取り扱うものは6件でございます。

資料の8ページ以降でございますが、それぞれの審査基準につきましては、要配慮個人情報または条例要配慮個人情報を取り扱う案件の一覧を掲載しております。個々の内容につきましては、こちらの表を御覧いただければと存じます。

なお、8ページの外部委託の審査基準、一番上の段です。No.1となりますが、こちらは区政情報課で審査した案件でございますので、少々御説明をさせていただきます。こちらは、個人情報保護法改正に伴いまして、保有個人情報の開示請求に関する業務に変更が生じたため、業務で使用しておりますシステムの改修を委託したものでございます。本件の委託では、開示請求に係る請求内容ですとか、決定内容のデータをシステムに取り込むという業務を組んでおりましたので、個人情報の取扱いがございました。また、当該データには、病歴や障害の有無といった要配慮個人情報や、ドメスティックバイオレンスの記述という条例要配慮個人情報が含まれておりましたため、今回御報告させていただく次第で

ございます。

報告第372号に関する御説明は以上でございます。

○会長 それでは、ただいまの件につきまして質問はありますでしょうか、挙手をお願いいたします。

○委員 ちょっと教えてください。8ページの2、在宅避難支援事業、いわゆるせたがや防災ギフト業務委託のところで、条例要配慮個人情報の内容ということで国籍というのがあります。それから、その下の3のところ、ぷらっとホーム世田谷運營業務委託、これも国籍というのがそこに説明として書かれています。その国籍というのは、条例要配慮個人情報の中の3つの要件にも入っていますが、その中で、例えば2のところは、要配慮個人情報についてはなし、条例要配慮個人情報はありますと。その下の3のところは、法に基づく要配慮個人情報ですけれども、そこはありますと、それから、条例要配慮個人情報もありますと書いてあって、国籍というのが、2においては要配慮個人情報ではない。3のところになると、それがあると。この国籍の扱いでも、何か内容がちょっと違うのかどうか、それを教えていただきたいというのが1つあります。

それから、この同じページに労働者派遣委託がありますけれども、そこで要配慮個人情報があり、条例要配慮個人情報はなし、恐らくこれは、条例要配慮個人情報の3つの項目には入っていないということになしなんでしょうけれども、このありとなっているのが、具体的にどういう中身なのかを教えていただきたいというのがあります。

それから、その次の9ページのところです。これは外部提供の関係ですけれども、警察に、烏山の子ども家庭支援課のほうから送っている、これは要配慮個人情報がありになっている。このありというのが、一体どういう中身なのか、それを御説明できる範囲で教えていただきたい。

それから、この一番下のところに、これは弁護士会に外部提供した中で、国保・年金課のほうで、要配慮個人情報があり、条例要配慮個人情報はなし、これがどういう中身だったからそうなのか、そこを御説明いただきたいと思います。

それから、10ページのところに、オンライン結合・システム導入における審査基準の一覧表がありますが、これも要配慮、条例要配慮個人情報であり、なしが分かれている部分があります。同じ国籍が入っているんですが、これがその国籍以外の何らかのことで要配慮個人情報になっているのか、そこはちょっと中身が分からないので、どういうことかなというのがあります。

同じく 6 の保健所生活保健課のところで、要配慮個人情報はない、条例要配慮個人情報は、国籍の関係でありということなんでしょうけれども、ここも中身がよく分からないものですから、ちょっと疑問が湧いたので、説明をいただければと思います。

○区政情報係長 まず、区民委員の方もいらっしゃるので御説明いたしますと、要配慮個人情報というものが個人情報保護法の中で決まっております。病歴ですとか、いわゆる個人情報の中でもより重要度が高いものとして決まっております。世田谷区にしましては、それに加えて地域特性というところで、多様性条例等を定めておりますので、その中で 3 項目、条例要配慮個人情報を定めております。国籍と性的マイノリティとドメスティックバイオレンス、これらに関わる記述は国の要配慮個人情報と同等に取り扱うものとして置かせていただいている。その中で、令和 5 年 4 月 1 日以降の改正条例に基づく報告事項として、要配慮個人情報、条例要配慮個人情報を取り扱う外部委託、外部提供、目的外利用、オンライン結合、システム導入については審議会に御報告をさせていただいております。条例要配慮個人情報については、以前、委員から御指摘があつて、それにどういうものが含まれているのかを具体的に示してほしいとのことで、こういった資料の構成になっているところでございます。

御指摘いただきました報告資料の 8 ページの部分です。まず No. 2、在宅避難支援事業（せたがや防災ギフト）業務委託にしましては、要配慮個人情報は無いんですが、委託業務の中で国籍を取り扱うということで、条例要配慮個人情報は用いていると。その下の 3 でぶらっとホーム世田谷運營業務委託というものがございまして、所管課のほうで審査した審査基準を見ながらお話ししますと、健康・障害の状況という情報が含まれるので、要配慮個人情報ありとしているところでございます。

7 の保育園保育業務における労働者派遣委託に関しても、同様に健康状態、病歴、障害の有無について取り扱うという記載がございますので、こちらを要配慮個人情報として取り扱っているというところでございます。

御質問いただいた部分をお答えしますと、9 ページ目、1 の警察署に対する要配慮個人情報の外部提供にしましては、捜査のために使用するということで、特定の個人に対する支援経過を提供したものなんですけれども、そこで通院先、病名、障害の状況といった項目が含まれるので、要配慮個人情報があり、ただし、国籍、性的マイノリティ、ドメスティックバイオレンスに係る記述はないので、条例要配慮個人情報はなしとして御報告をさせていただいています。

4の弁護士会につきましては、いわゆる国保の給付ファイルの中に含まれる情報として、診療報酬明細といったものを含めて提供しておりますので、これが要配慮個人情報として考えられるというところで、記載をしております。

次に移りまして、オンライン結合・システム導入の1の在宅避難支援事業（せたがや防災ギフト）の件については、やはり国籍を取り扱うということで条例要配慮個人情報はあるんですけれども、それ以外については氏名、住所、年齢、続柄等の情報のみ取り扱うということで、それが法で定める要配慮個人情報ではないというところがございます。

3のぷらっとホームせたがやとの情報共有に係るオンライン結合に関しましては、こちらも8ページのぷらっとホームの場合と同様に、国籍について取り扱うのですが、それ以外に、健康・障害の状況等について取り扱うため、要配慮個人情報に該当すると書かせていただいております。

最後、6の国家資格等情報連携・活用システムというところなんですけれども、こちらについても、やはり国籍を取り扱うので、条例要配慮個人情報の取扱いがございますが、それ以外は申請者の氏名、生年月日、住所等の個人情報にとどまるというところで、要配慮個人情報には該当しないという記載をさせていただいているところがございます。

個別のところでは漏れなく御説明できたかと思うんですけれども、御不明点あればもう一度お願いします。

○会長 委員、いかがでしょうか。

○委員 今、御説明をいただいて、分かりました。ただ、せっかく一覧表をお出しになるわけですから、その中で、条例要配慮個人情報の内容に関して、3つの項目のうち何が該当するかについてここに記載されていること、それは本当に感謝をしたいと思います。と同時に、法の上での要配慮個人情報についても、ありとあって、説明欄のところは何もないと、これは一体何が引っかかっているのか、その内訳等が分からないものですから、説明を求めたわけなんですけれども、できたら、今後、要配慮個人情報、条例要配慮個人情報、いずれかが含まれている場合には、審議会のほうに報告を行うという形になっているのであれば、国の法上の要配慮個人情報についても説明があると幸いかなと思いますので、そのことを申し添えて、今のお話については了解をしたいと思います。

○会長 どうでしょうか。事務量の問題とも関わってくるのかどうかですけれども、今回、数はそんなにないんですけれども、そこは検討をしていただくことは可能ですか。

○区政情報係長 どういった形で対応するのか検討させていただこうと思うんですけれども、

ただ、ちょっと要配慮個人情報が多岐にわたるパターンというのが……。

○会長 そうなんですね。

○区政情報係長 対応する場合は、一例としてというような形の入れ方にはなってしまうと思うんですけども、そういった形で、横幅もどれぐらい必要になるのか等も含めて、内部で一旦検討させていただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

○会長 横並びで見ると、確かに条例要配慮個人情報の内容だけあるので、あり、なしのところに具体的なものを入れてもらえれば幅は取れるのかなと思いますけれども、ただ、要配慮個人情報のほうはやっぱり項目が細かくなっているんで、なかなか入れるのが大変なのかなというところがちょっと気になりますけれども、少し検討のほうをお願いしてということではよろしいでしょうか。よろしくお願いいたします。

○委員 御説明等ありがとうございました。先ほどのお話にも関わるかなとは思いますが、例えば外部委託の場合は、委託内容という形で御報告をいただいている、外部提供の場合は、提供先と提供先の利用目的の御報告をいただいているという状態ですが、一方で、公開は個人情報ファイル簿単位で行っていると思うんです。これがリンクしていないがために、何の情報を記録しているのかというのを確認しようと思うとかなり大変な状態になっているということなのかなと思われます。例えば情報開示請求システム改修業務委託ということで、要配慮個人情報を含んでいたということで今回御報告いただいているんですが、個人情報ファイルのほうを見ますと、要配慮個人情報を含まないものとして情報開示請求システムファイルというのが出てくるんです。恐らくこれは同じもので、結果的に開示請求を受け付けている過程で要配慮個人情報を含んでしまったということなのかなとも思ったんですけども、やっぱりそこがうまくリンクして調整をされていかないといけないという問題があるので、委託の内容ということも非常に重要なんですが、どの個人情報ファイルの話をしているのかをきちんと出していただくことによって、確認が可能な状態になるような気はしております。

7の保育園保育業務における労働者派遣委託というところも、個人情報ファイルのほうで恐らくこれは該当するのかなと思ったのが、子ども・若者部保育課の個人情報ファイルの中の会計年度任用職員採用ファイルとか、こういうのに関連するものなんですかね。何に関連をするのかというのがちょっと特定できなかったんですが、個人情報ファイルの単位でつくり方を検討いただいてもいいのかなと思います。外部提供の件は、全く個人情報ファイルとのつながりがない状態で御報告いただいているので、確認が容易な個人情報フ

ファイル簿とか、それとの関係を少し考慮して御用意いただくということも御検討いただけないかなと、これは意見です。

○会長 従前は、個別の事案について審議するため、基本的に業務の中身を詳しく出してもらっていたところがありますが、個人情報保護法の改正に伴い、この審査基準による内部のチェックに変わった経緯があります。ただ、報告はしていただきたいということで、このように報告に上げていただく形を取ったかと思うんです。そうではあるんだけど、やっぱり中身の状況も各委員は知りたいというところが出てきているのかなというところで、いかがでしょうかね。

○区政情報係長 最初に事務局から報告させていただいた令和5年度の制度の開始当初、そのときは審査件数がものすごく多かったこともあって、スタートとしての資料がそのまま経過として続いているというところだと思います。その後、新たな業務が行われていく中で、内容をもうちょっと出してもいいんじゃないかという御意見をいただいたと思いますので、今後の資料の見せ方を一旦検討して、分かりやすく説明できるようにしたいと思います。

○会長 というところでよろしいでしょうか。

○委員 すぐにお答えいただくというよりも、もう既に公開情報として区民も確認できる状態で、個人情報ファイル簿がウェブサイトに乗っていたりしますので、資料の作り方を少し検討いただく余地はあるのかなと思います。よろしくお願いします。

○会長 それでは、そのほかに質問はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

それでは、ないようでしたら、資料の作り方について検討していただくということで、ただいまの報告を了解いたします。

それでは、最後に、次回の日程について事務局から説明をお願いいたします。

○区政情報課長 本日も御審議をいただきましてありがとうございます。

次回の日程でございますが、本日の会議次第に記載してありますとおり、来年、令和7年の2月28日午前10時からとなります。こちらは事前にメールで御相談させていただいておりました追加日程でございます。新規の諮問案件として、特定個人情報保護評価の第三者点検につきまして御審議いただく予定でございます。追加開催となりまして委員の皆様にはお手数をおかけいたしますが、どうぞ御出席のほどよろしくお願いいたします。

事務局からは以上です。

○会長 そのほかに何かございますか。委員から何かございますか。よろしいですか。

3. 閉 会

○会長 ないようでしたら、以上で本日の議事は全て終了いたしました。これをもちまして閉会といたします。年内の審議に関して、取りまとめがちょっとうまくできずに皆様に御迷惑をおかけしておりますけれども、何とか皆様の御協力の下で進行することができましたことを深く感謝申し上げます。どうぞよいお年をお迎えになられますように、祈念申し上げます。

それでは、終わりにいたしますので、お疲れさまでした。ありがとうございました。