

## 会 議 録

名 称 令和7年度第2回 世田谷区情報公開・個人情報保護審議会  
日 時 令和7年10月3日(金) 午前10時00分～午前11時06分  
場 所 世田谷区役所 東棟3階 庁議室  
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 東深沢小学校校長 奥長英樹  
教育委員会事務局教育DX推進担当課長 竹内明彦  
教育委員会事務局教育指導課長 山本修史  
砧総合支所保健福祉センター健康づくり課長 志賀孝子  
総務部区政情報課長 田中茂樹  
事 務 局 総務部区政情報課長 田中茂樹  
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  
区政情報課区政情報係 立石雄太 松本咲季

### 会議次第

#### ・報告事項

##### (1) 報告第379号

個人情報を含む文書の誤送信による漏えいについて（個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告）

##### (2) 報告第380号

個人情報を含む封書の誤配達による漏えいについて（個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告）

##### (3) 報告第381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12月1日から令和7年7月31日までの審査分）

## 1. 開 会

○会長 定刻となりましたので、ただいまから令和7年度第2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。

本日の出席委員などにつきまして、事務局から事務連絡をお願いいたします。

○区政情報課長 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。

本日は全ての委員に御出席いただいております。過半数の御出席がございますので、審議会条例に基づき、会が成立していることを御報告申し上げます。

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7年度第1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と存じますが、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7年度第1回審議会の会議録はこのとおり決定いたします。

続きまして、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、早速、議事に入ります。本日は報告事項が3件と聞いております。

#### (1) 報告第379号

○会長 まず、報告第379号について、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 報告資料の1ページを御覧ください。報告第379号、個人情報を含む文書の誤送信による漏えいについてでございます。

こちらは保有個人情報の漏えいに該当する事案が発生したものです。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、本案件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、東深沢小学校及び教育委員会事務局より御説明いたします。

○東深沢小学校校長 それでは、報告第379号について、世田谷区立東深沢小学校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。障害のある児童の学校での様子を保護者に伝えるに当たり、保護者、児童とも日本語に不慣れなために、ロイロノートという双方向型学習支援アプリケーションの情報共有機能を用いました。本件はロイロノートの情報共有機能を使用する際に、共有先の選択を誤り当該児童の在籍する学級全児童のタブレット端末に共有してしまったことにより、保有個人情報の漏えいが生じてしまった事案でございます。

(1)の内容についてですが、児童個人の学校での様子を記した電子的なメモがその内容に当たります。

(2)の個人情報の項目について、氏名の一部、また、障害の有無や障害名及び学校での様子であります。個人情報の保護に関する法律第2条第3項の病歴、同法第2条第3項及び施行令第2条第1号の心身の機能の障害があること、そこに該当する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)漏えいした件数は、児童1名に関する情報1件でございます。

次に、2の事案の経過でございます。詳細は資料に記載していますが、本件は令和7年6月10日火曜日の18時頃、学級担任が障害のある児童の1日の様子を当該児童の保護者と情報共有するために、ロイロノートの情報共有機能を用いて、本件メモを児童のタブレットに送信しようとしたことにより生じたものでございます。送信後、間もなく、また翌11日にも当該児童とは別の保護者から誤送信の指摘を受け、誤送信があったことは認識しておりましたが、管理職の不在、メモを削除するための操作への不安から対処が遅れました。

当該児童の保護者に電話をし、法第68条第2項に基づく本人通知として、本事案について説明、謝罪するとともに、また12日に本件メモを消去するまでの間、御連絡をいただい

た方にはその都度お詫びを申し上げ、当該児童の在籍する学級の保護者にも通知をもって謝罪をさせていただきました。また、当該児童の在籍する学級の全児童についても、翌朝、校長と共に説明、謝罪をいたしました。

16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）を、また、7月8日には再発防止策を付して、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またはそのおそれの有無についてでございますが、本件文書は削除済みとなっております。学級内や保護者に対してのお詫びを申し上げ、十分に御説明を差し上げ、御理解をいただいたところでございます。現時点で二次被害は確認されておらず、今後も二次被害のおそれはないものと認識しております。

4の発生の原因でございます。直接的原因は、ロイロノートのアプリケーション上での誤操作です。また、管理職の不在時に判断が必要となったときの対処方法、誤送信を取り消すための操作を正確に理解していなかったことによる対応の遅れ、電子機器やネットワークの適正な運用、個人情報保護に対する意識の醸成、緊急時の情報伝達、対処のための危機管理体制の周知徹底が不十分だったことも原因と考えております。

5の今後の対応でございます。誤送信を行った職員には個別に注意、指導するほか、校内での体制を見直し、区立東深沢小学校では、(1)のとおり、二次被害が生じないよう学級内や保護者に対してサポートを行った上で、①電子媒体を含む文書での連絡には個人情報を含めない、そのことを基本とし、やむを得ない事情から個人情報の記載が必要となる場合は、必ず管理職の確認、許可を得ることとしました。②ロイロノートを個別の児童、保護者との連絡には用いないということを徹底します。やむを得ない事情からネットワーク上での連絡が必要な場合は、管理職の確認、許可を得た上で、秘匿性の高いすぐーるというアプリを使用し、管理職も含めた情報共有環境の中で連絡することとしております。③以前より管理職不在の際の連絡、報告については、区より割り当てられた学校の携帯電話に速やかに報告することとしておりましたが、ロイロノートでの取消し操作の手だても含め、改めて事柄の重要性を軽んじないこと、即時の連絡報告を徹底することを確認しました。また、個人情報保護の重要性を教職員全員に改めて指導をいたしました。

教育委員会事務局教育DX推進担当課からは、(2)のとおり全小中学校宛てに事務連絡「個人情報の漏えい等事案を踏まえた注意喚起について」を発出していただき、改めて個人情報の重要性を認識させるとともに、機器の適正な運用について周知徹底したところでございます。今後このような事案を起こさないよう、引き続き教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、ただいまの件につきまして質問はありますでしょうか。

○委員 今、御説明をいただいたんですけれども、その中でロイロノートとすぐーるの関係が出てまいりました。これ、ロイロノートについては、今まで従前は個別の児童、保護者との連絡に当たってはロイロノートを使っていたのだが、ここで今回こういう一定の事案が発生をしたので、これからはすぐーるのほうに切り替えるという御説明があったかと思えますけれども、ロイロノートを使ってこれまでずっとやっていた中では、こういう事案というのは特には起きていなかったということでしょうか。それがまず1点です。

それから、今回この事案が発生した後の速やかな連絡報告という関係では、本人には、言わば当該児童の保護者への本人通知の関係、6月10日の日に発生をして、6月の12日ということになっていますけれども、その後、今度は個人情報保護委員会への法に基づく報告、速報が6月の16日、確報が7月8日ということになっていますけれども、連絡報告の関係でのこのタイムラグというのは、これは速やかにという扱い方かと思えますけれども、その点では問題はなかったのかどうか、その点が2つ目の質問です。

それから、いわゆる今回送信先の誤指定ということが1つの発端になっているんですけれども、その誤指定を回避するために、例えばロイロノートからすぐーるに替わったら、これは解消されるのかどうなのか、あるいは誤指定を回避するために、今後どういうふうに対応を取ろうとなさっているのか、そこのところを伺いたと思います。

一応、3点について御説明をお願いしたいと思います。

○教育DX推進担当課長 1つ目のロイロノートでの過去の情報漏えい等につきましては、今回のような重要性分類Iに該当する情報の漏えいというのはありません。ロイロノートというのは、学習を支援する、授業を支援するアプリケーションでして、児童生徒の皆さんの提出物などを先生のもとへ届ける、あるいは先生から子どもたちに戻すという作業を非常に簡易にできる、そういうアプリケーションです。そのために、送信に関するチェック機能とかはありません。すぐに行ってしまう、そういう機能になっております。そういう意味では、誤って本来1人に送るものを皆さんに送ってしまう、そういう軽易なものといえますか、そういうことについては起きる可能性があるということですが、そもそもロイロノートというアプリケーションについては、基本的に個人情報を載せない、学習の中でどうしても発生する個人情報については、学校という組織の中でのこととしてそれは認め

ているという規定になっているんですけども、機微情報であったり、児童生徒の個人的な属性に関する情報は載せないという規定の中で動いておりますので、今回そもそもこういう情報をやり取りしていたということが問題でありまして、本来は発生するはずのない事故であるということだと考えております。

一方、すぐ一層につきましてはチェック機能がございまして、送信に当たって上席がチェックを入れるということをする、そういう仕組みになっております。ただ、こちらインターネット上を介しての通信になりますので、機微情報、重要性分類Ⅰに該当するような情報については載せないということになっておりますので、こちらを使う場合は、今回の場合、かなり明確に障害の状況であるとかいろいろなことが書かれておりました。そのあたりについては、そもそもこういう情報機器を使ってやるのがいいのかというところがございまして、そういう機器を使った情報のやり取りについては、より慎重な表現であるとか、それが外に出た場合であっても、個人情報の漏えい、重要な情報の漏えいということにならないようなやり取りにしていきたいというふうに考えているところでございます。

こうした機器で、こうしたツールを使ってどういうやり取りができるのか、どういうやり取りだったら大丈夫なのかということについては、今までも研修に取り組んでおりますが、今後ともそうしたことについて強化していきたいというふうに考えております。

○東深沢小学校校長 私の方から、速やかな報告連絡ということで経緯も含めて少しお話しさせていただきます。

まず、起こった事案が6月10日の夕刻でした。その後すぐ、誤送信についての反応が保護者、それから児童の方からありました。それについて誤送信をしてしまった担任が、その都度謝罪をしていったというような経緯があります。

翌水曜日の11日に、本来でしたら担任の方から管理職に報告すべきところ、管理職が不在だったために担任が報告をせず、そのままにしておりました。

翌12日の木曜日、その日にやっと担任の方から管理職へ報告があったという経緯です。管理職からは、12日のその当日に教育委員会、まず教育指導課のほうに一報を入れさせていただきます。当然に教育DX担当推進課にも、その後連絡をさせていただきました。

文書をもってまとめて御報告をしたのが、13日に少し教育委員会とのやり取りを含めて、土日を挟んでの16日月曜日というような流れになっております。

やはり、まず一番最初のところで、起きてしまった事案から管理職への報告が遅かったという点で、学校としても責任の重さを痛感しておる次第です。全教員に改めて周知徹底をしたというような報告をさせていただきましたが、以上のような流れが経緯となっています。

○委員 今、御説明をいただきました。よく分かりました。ところで、個人情報保護委員会への報告、速報は6月の16日、約1週間以内ということなのですが、確報が7月8日、これは1か月近くのタイムラグがありますけれども、速報と確報というのは、このくらいの間隔になるのでしょうか。それから、もともとの個人情報保護委員会への速報、これもこのくらいの言わばタイムラグというのは通常なのかどうか、そこをちょっとお話しいただけますか。

○区政情報係長

今、委員のほうから御質問のあった速報の件ですけれども、個人情報保護委員会のいわゆるホームページからウェブ上のフォーマットがあって、そちらから報告をするのですけれども、そちらのほうでも周知されているところにはなるのですが、速報はおっしゃるとおり、3から5日以内に漏えい等が発生した事実と今分かっている情報について、その時点で分かっている情報をまず個人情報の取扱いの本丸である国に起こったことを報告してくださいというような仕組みになっています。漏えいが発覚してから30日以内に区のほうで起こったことをまとめ、それから、今後の改善のための策を講じた上で、今後どのような形で漏えい等があった個人情報について対策を講じて取り扱っていくのかということも30日以内に報告するというような仕組みになっております。

ですので、時間は空いてしまっているのですが、その間、実施機関のほうでどういった形で今後こういった個人情報の漏えい等がないように仕組みをつくっていくかということを検討した上で、その検討した内容を踏まえた上で7月の8日、30日以内というところで報告をさせていただいたというような経緯となっております。

○会長 よろしいでしょうか。

1点ちょっと確認だけさせてもらいたいのですが、すぐーるというのは、先ほど上席チェックというところで優れているという点があったんですけれども、例えばメールでいくと、受け取り側でのIDがなければ開けないというような仕組みにはなっているのですかね。要は、もしかして上席チェックしても、誤送信はあり得る可能性があるので、受け取り側が、結局本人しか分からないパスワードなりがあれば、基本的にはそれで防

げる部分があるかと思うのですけれども、これは通常のメールとかのときもそうなので  
すけれども、それはそのような機能にはなっているんでしょうか。

○教育DX推進担当課長

すぐーの基本的な機能には、そのようなものは備わっていません。送信をしてしまっ  
たものについては普通の送り方をすると開けます。添付ファイルの中で暗号をつけて送  
るということはある得るのですけれども、通常の使い方としては本文でやり取りをしま  
すので、メール本文みたいなものですね。そういう形でやり取りをしますので、開いて  
しまうというのが基本的な使い方でございます。

○会長 そうすると、そこは先ほど委員が言ったように、誤送信を止める、ある意味では上席  
のチェックが入るのですけれども、ただ、それでもあり得る可能性が出てきちゃうとい  
うことですかね。

○教育DX推進担当課長 はい。1人で送るのから、上席がチェックするというところでチェ  
ック機能が働きますけれども、完全になくすということではないというふうには思ってい  
ます。

○会長 そうですね。何となく、やっぱり受け取る側のパスワードなりがかかったほうが  
後々、あつてはいけないのしょうけれども、もし誤送信があったときにはそこを――  
そこまではやっぱり厳しいでしょうかね。今後の検討としてでも結構ですけれども。

○教育DX推進担当課長 こちらの仕組みがどういうことで使われているかという、今日体  
調が悪いので欠席しますとか、あるいは明日は何々を持ってきてくださいということ  
を連絡したりということやり取りするもので、秘匿性の高い情報をやり取りするとい  
うことを本来は想定しておりません。なので、今申し上げたような仕組みで動いてお  
ります。より秘匿性の高い情報をやり取りする場合どうするのかということについては、  
チームズを使うですか、ほかの幾つかの方法がすでにネットワーク上でございますので、  
そちらを使ってほしいということを伝えてまいります。すぐー機能は一斉連絡であつたり、  
昔で言うと伝言板みたいな役割ですので、限界があるということで御理解いただければ  
と思います。

○会長 分かりました。そういう意味でいうと、個人情報を含むようなものについては、別途  
分けて対処するということがよろしいのでしょうかね。

○教育DX推進担当課長 そうしていただくように、あまり秘匿性の高い情報を電子上でやり  
取りするというのが、学校でそんな頻繁にあることではないというふうに思います。そ

ういったときには、こういうやり方ができますよということについては別途やっていきますので、すぐーる、ロイロノートというのは、それぞれ学習支援であったり、連絡のやり取りのところで優良なものですので、その機能は損なわない形で、より秘匿性の高いものについてどうするという事は、別途お示ししていきたいと思えます。

○会長 もともと使い勝手がいいものは、それを阻止する、制限する必要はないと思えますので、ほかに御意見等ございますでしょうか。

委員、お願いいたします。

○委員 今まで出ていた話とダブってしまうのですけれども、そもそもロイロノートというものと、すぐーるというものが、何か似通ったものにしか見えないのですよね、こちらから見ると。それがこういうふう存在していて、それで、しかも秘匿性みたいなものの違いもちょっとあつたりするし、セキュリティーの関係なんかもどうなつているかもちょっとよく分からないのですけれども、やっぱり、それぞれ役割なり、機能なりが違つていると思つたのです。それはちゃんと分かりやすく説明してほしいのですけれども、ルールがやっぱり不明確なんじゃないかと思つたのですよね、ルール。それからあと操作ですよ。操作のところはまだ不安だという声も出ていますよ。何かそういうものをトータルで、もう1回再整理されたらいかがでしょうか。やっぱり、類似の事例が今後も発生しそうな気がするので、親御さんがそれぞれ一人一人がみんなよく理解しているかという、何かそうでもなさそうな気もするよ、そういう面で若干気になるところでございます。

○会長 基本的には先ほどの見直しということになると思つたのですが、基本はこれを使わない、個人情報については、ロイロノートは使わないというふうを考えてよろしいですよ。しかも、すぐーるのほうも基本的には同じように、個人情報は使わないということでもよろしいですか、イメージとしては。

○教育DX推進担当課長 ロイロノートについては、個人情報というのは、お子さんの名前と学習の、今日どう作業をしたみたいなことは残つてしまうのですけれども、その範囲です。お子さんの機微な情報について載せるものではない、そういうことには使わない、授業で使うアプリケーションです。すぐーるというのは、学校と保護者の方との情報伝達、特に緊急連絡のためにつくつている仕組みということでもございますので、こうした個人の様子、詳しい様子を伝え合うということについてはそもそも使わないというルールになつてございますので、そこについては別のアプリケーションを御利用いただくと。また、今のアプリケーションの中でも特化した使い方について御説明して、そうした方法に

ついてやっていただくということで、一般的な使い方ではないと、今回のことについてはルールにのっとっていない使い方だということで御承知いただければと思います。

○会長 もともとそれに使うべきではなかったということですね。委員、もともとロイロノートとか、すぐーる等で対処するような情報ではなかったということなので、そこを徹底してもらおうことになるということですかね。

○委員 ありがとうございます。確認ですけれども、最後の(2)のところ、教育DX推進担当課から全小中学校に発出したと書いてあるのです。これは、具体的にどういう注意喚起をしたのですか、それを教えてほしいのですけれども。

○教育DX推進担当課長 事故が起きている、こちらの審議会に報告するような案件ということではこの1件でございますが、より軽いといいますか、使い方を誤った事故がほかにもありました。そういったものは併せて、こうした事故が起きているので注意してほしいということについて、改めて実施手順等を確認してほしいということについての通知を差し上げました。

○委員 そこには、ロイロノートとすぐーるの使い方というか、明確なルールみたいなものはうたっているのでしょうか。

○教育DX推進担当課長 通知そのものの中にはうたっていません。また、個々のアプリケーションはそれぞれ基本的なネットワークが幾つかあるのですけれども、このネットワークではこういうことをやっていい——今回はiPadなのですけれども、iPadを使うときにはこういうことができる、それから、校務のパソコンを使うときはこういうことができるというルールを定めた実施手順書がございますので、それを確認してほしいということを伝えております。通知そのものの中にマニュアル的なものを載せますと、かなり膨大な量になりますので、そういったものがここに載っているということをお示ししました。

○委員 分かりました。ありがとうございました。

○委員 幾つか質問等がありまして、先ほど来の御説明ですと、ロイロノート自体は個人情報には載せないことになっていたけれども、結果的に本来可能としている範囲の個人情報を超えた機微な内容がやり取りされていたということなので、そもそも先生方が使うようなマニュアルとかそういうもの自体が一般的な周知だけではなくて、そういう線引きをかなり明確にしたものとして配付されているのかどうかというのをちょっとお聴きしたい。多分、通知とかが次々出ると、恐らくそれを全部過去に遡って見るという状況にはならない

かなと思ひまして、手元で一番参照されるものとかに明確にどの程度書いてあるのかというのがちょっと気になったので、その点お聴きしたいというのが1点目です。

2点目が、ロイロノートの機能自体、私は全くなじみがないので分からないのですが、デフォルト設定は全員に送信になっているものなののでしょうか。つまり、今回というのは、あえて全体を選んだのか、それともデフォルトが全体になっていつもの習慣で送ってしまったのか、何かその辺の設定はそもそもどうなっているのかなというのが2番目の疑問です。

あと、今後の対応のところ、③でロイロノートでの取消し操作の手だても含めというふうに書いてあるのですけれども、ロイロノートの例えば誤送信などが発生したときに、その内容を削除するというのは何か特別な権限がないとできないというものになるのでしょうか。私、今回の件で一番気になるのは、11日の午前中に事案が発生していることを認知しながら、メモの削除が翌日になっているというのが非常に気になっています。本来であれば直ちに削除すべきで、メールの誤送信のように相手に届いて小学校側で削除できないというのではなく、削除ができるのであれば、それは直ちに削除すべきという話になるんだと思うのですね。ここにタイムラグが空いているというのが非常に気になっておりまして、その点について御説明をいただければと思うのが3点目ということになります。

それと4点目ですが、オンラインのツールを使うと、大体、インポート・エクスポート機能みたいなもので、例えば情報を受け取った保護者の側とか子どもの側が、データとか受け取ったものを、例えばダウンロードできるのかとか、自分たちの端末の中とか別のところに保存ができる状態になっているのかとか、あるいはコピーをしてそれを取得するということが可能なのかとか、つまり、メモを削除したからといって、その情報がなくなるわけではない可能性があるのかなと思ひまして、その場合は単にメモを削除するだけではなく、例えばダウンロードなりコピーをしているものの削除をお願いしなきゃいけないという話になるのだと思うので、その点について、このシステム上は情報を受け取った側がどういう操作ができ、どういう可能性があるのかということについて、もう少し御説明いただきたいというふうに思ひます。そこを踏まえて対応、対策のところの精度を上げていく必要があるんじゃないかなと思ひますので、その御説明をお願いします。

○教育DX推進担当課長 1点目、まずマニュアルの分かりやすさみたいのところについてで

すが、そもそもデバイスが違うのですね。iPadを使う場合については、基本的に個人情報扱わないということに、それは徹底をされております。個人情報といっても学校という特性の中で、授業の中で何々さんがどういう行動をしたみたいな、そういうものを記録されることはあるのですが、機微情報みたいな個人についての属性に関わる情報について、iPadを使った操作の中では一切登録しないということについては徹底しております。そういう機器だということをやっている。成績であったり、お子さんの状態についての記録については校務パソコン、これは現状で言うとLANケーブルでつながって、自席でしか使えないパソコンですけれども、そちらで扱うということ徹底されておりますので、個人情報について、このiPadのほうでやり取りをしているということ自体、通常で私どもの定めているルール上で言うことあり得ないということになります。

続きまして、送信の仕方なのですが、デフォルトというのは特にありません。メモというところで作業して、それを送るということについて、これが絵画的、ビジュアルで分かるようになっていまして、全員、個人、あとは自分で記録するといったものが絵で示されていて、ドラッグしてそこへ送り込むという作業になります。非常に低学年のお子さんでも簡単に分かるということを意図して作られておりますので、そのような設定になっております。デフォルトの送信先というものが決まっているわけではないということでございます。ですので、全員と個人を送り間違えるということ、これはあり得るアプリケーションで、例えば授業の中では頻発をしているのだというふうに思います。本来、先生だけに送る予定のものをほかのお子さんたちにも送るとか、そういうことは起きているというふうに思います。ですから、そういうこともあるのだという想定でやり取りをする情報はここでは使える。授業でのプリントであったり、成果物なんかを交換し合うみたいな形のアプリケーションですので、あまりそのことについてこだわっていないのですか、先生へ提出する、友達に見せる、そういったことを同時にできることを目指しているアプリケーションということでございます。

取消しについては簡単にできます。権限の設定はございません。あるところから取消しという操作を選んで取り消すと、直ちに取消しができるということになっているのですけれども、あまりふだん取消しということをやっていないと、そのボタンがどこにあるのかというのも、何度かクリックして取消しというものを出してこなければいけないので、それが見つけられなかったということだと思えます。これは、私どもの運営しておりますヘルプデスクにお電話いただければ、すぐに説明することができます。で

すから、取消しそのものはそんなに難しいことではないということでございます。

取消しができるのは、送信したデータを取り消すことはできるのですが、送られた側が御自分のデバイスに保存してしまった情報を取り消すことはできません。そちらに記録されてしまいます。このような機微情報を含んだ情報漏えいというのは今回初めてでございますが、より軽微な送り間違いというのは過去にございました。そういったときについては、送った先について全てデバイスの確認をして、そちらのほうを削除する、送られた方のデバイスを確認して削除するというのをやっております。どこに送られたとか、どこの端末で保存したといったことについては確認できる仕組みになっておりますので、そうしたことを確認しつつ、全て消すというような作業を行ってきているところです。

○委員 ありがとうございます。大分理解できました。そうすると、今回担任の先生が幾つかやっちはいけないことをやって、かつ、削除が遅れたということだと思うので、特に削除については、隠蔽するとかそういう意味ではなく、早めに対処するということが大事だとは思いますが、これは送信すると、相手が開く前に相手のデバイスにも保存されちゃうんですか。要は、開いたら残るという感じなのですかね。

○教育DX推進担当課長 開いて、保存するという操作をすると保存されます。

○委員 保存されるということなのですね。そうすると、やっぱり削除は早ければ早いほうがいいということですね。多くの人が開く前に削除しておくことが、一番多くの人目に触れない状態になることになるので、そうすると、やっぱり誤送信が発生した場合に、取消しの操作の手だてというよりは、要はリスク管理の方法として、これをしてくださいみたいなことは、かなり明確に周知していただく必要が場合によってはあるのかなと思うので、その点は十分に御対応いただければというふうに思います。

○会長 そのほかに質問等はございますか。よろしいでしょうか。

(「なし」の声あり)

○会長 それでは、ないようでしたら、今回の御質問等を踏まえたところで対処のほう、また徹底のほうをよろしくお願ひしたいと思います。ただいまの報告を了解いたします。

## (2) 報告第380号

○会長 それでは次に、報告第380号です。事務局の説明の後に所管課より説明をお願いいたします。

○区政情報課長 報告資料の6ページを御覧ください。報告第380号、個人情報を含む封書の誤配達による漏えいについてでございます。

こちらは、保有個人情報の漏えいに該当する事案が発生したもので、当該保有個人情報にも要配慮個人情報が含まれていたことから、報告第379号と同様に御報告させていただきます。

事案の詳細につきましては、所管課である砧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。

○砧総合支所保健福祉センター健康づくり課長 砧総合支所保健福祉センター健康づくり課長、志賀と申します。よろしく願いいたします。

それでは、報告第380号、個人情報を含む封書の誤配達による漏えいについて、資料に基づき御報告させていただきます。

1、事案の概要です。本件は、区民の個人情報が記載された文書を当該区民宛てに郵送したところ、郵便局の誤配達により別の区民が開封したことで、保有個人情報の漏えいが発生したものです。漏えいした保有個人情報に係る文書の詳細は、次のとおりです。

(1)名称は自立支援医療（精神通院）受給者証です。自立支援医療（精神通院）医療とは、通院による治療を継続的に必要とする程度の精神障害を有する方を対象に、精神疾患の通院医療費を原則1割に軽減する制度になります。区が申請の受付を行い、東京都に進達します。都は、審査、認定を経て自立支援医療（精神通院）受給者証を区に送付します。区は都から届いた受給者証、A5程度のサイズのものですが、それを申請者の方それぞれに送付いたします。自立支援医療（精神通院）受給者証について、以下、本件文書と表現いたします。

(2)本件文書に係る個人情報の項目です。氏名、生年月日、住所、受給者番号、月額自己負担上限額、高額治療継続者の該当有無、受診先医療機関の名称及び所在地、このうち受診先医療機関の名称及び所在地が個人情報の保護に関する法律第2条第3項及び法施行令第2条第3号の本人に対して医師等により心身の状態の改善のための指導、診療もしくは調剤が行われたことに該当します。

(3)漏えいした件数は1件です。

2、事案の経過です。(1)令和7年8月8日、砧総合支所保健福祉センター健康づくり課——以下、所管課と言います——より、本件文書を区民A（漏えいした保有個人情報に係る本人）宛てに普通郵便で発送しました。

(2) 同月13日12時15分頃、区民Bより、本件文書が誤配達された旨、所管課へ電話連絡がありました。そのため、郵便局へ電話し状況を説明した上で、経過と再発防止策を书面報告するよう依頼しました。

(3) 同日13時30分頃、区民Bの勤務先へ所管課職員2名で本件文書を回収に行き、併せて経緯を伺いました。令和7年8月12日17時30分頃に区民Bが郵便物を開封し、本件文書の記載内容を確認したところ、自身のものではないと発覚したとのことでした。本件文書を回収後、複数の職員で記載内容を確認したところ、宛先には区民Aの住所及び氏名が正しく記載されており、所管課の発送事務に誤りがなかったことを確認しました。

(4) 同日14時30分頃、所管課から区民Aへ電話し、個人情報の保護に関する法律、法第68条第2項に基づく本人通知として、本事案の経過を説明の上、謝罪を行いました。また、本件文書を区民A宛てに簡易書留で郵送しました。なお、本件文書は令和7年8月14日14時21分に本人宛て配達済みと確認しています。

(5) 同月14日、郵便局より、誤配達に関する経過と再発防止策についての報告書が所管課に提出されました。

(6) 同月15日、本件文書は要配慮個人情報であり、本事案は法施行規則第43条第1号に掲げる事態に該当することから、個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項及び法施行規則第44条第1項の報告（速報）を実施しました。

(7) 同月26日、個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項及び法施行規則第44条第2項に基づく報告（確報）を実施しました。

3、本事案における二次被害またはそのおそれの有無についてです。本件文書は、本事案の発覚後直ちに回収し本人へ郵送しているため、二次被害のおそれはありません。

4、発生の原因です。本事案の直接の原因は、郵便局による誤配達です。郵便局から報告を受けた発生の原因については次のとおりです。郵便局からの報告内容、配達担当者が郵便物に記載された住所を確認せず、宛名が区民Bと類似していたため見間違いで道順組立てをした。配達時も住所、宛名をよく確認せずポストに投函して誤配達をしてしまった。

5、今後の対応です。郵便局に対し再発防止について強く要請しました。なお、郵便局から報告を受けた再発防止策は次のとおりです。郵便局からの報告内容、配達準備段階での住所、宛名確認を正確に行うよう指導を行うことはもちろんのこと、ポスト投函時に再度、郵便物に記載された住所及び宛名の確認を徹底させ再発防止に努める。

御報告は以上です。

○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。

○委員 今御説明をいただきましたもろもろの発端というのが、誤配達ということで起きたということのようですけれども、本来、郵便物の関係で誤配達ということがあることは普通は想定をしないし、これは誤配達が通常の形になってしまうと、大変な個人情報の漏えい問題にも発展しかねませんし、もともとこれは郵便局から発生の原因についての報告が上がったということで説明が書かれておりますけれども、そもそもなぜこういうふうなことが起きてしまったのか、単によく確認をしない、あるいは道順組立ての関係で、それを言わば漫然と行ってしまったというふうにも書かれているんですけれども、そういうことについて、やっぱり郵便物を介していろんな情報なりが伝えられる、届けられるということが今の社会の中では当然一般的にあるわけですから、そのことに関して、やっぱり郵便局に対することと同時に、こういう動き、対応についてのきちんとした今後の方策というものを、ぜひお願いしたい。

それから、これはちょっと私は気になったんですが、これだけ個人情報が書き込まれた内容、かなりデリケートな内容を書き込まれたものが普通郵便で発送をした、そういう説明のくだりがございますけれども、通常こういう形で、普通郵便でこの種のものも送られるわけなんではいでしょうか。と申しますのは、これが例えば、簡易書留等を含めて書留であった場合には、配達する側の意識としても一定の注意をもって行うという、そして、それを相手にきちんと届けるという配達の確認もそこでできるわけですけれども、それをあえて普通郵便でやってきたというのは、これは通常こういう形であることなのか、そこを御説明していただきたいなど。当然郵便料金の問題が、今かなり高騰していますので、背景はよく分かるんですが、扱いとして、この種のものも普通郵便で送るとい、ポスト投函という形で済ますことができるのかどうか、その辺のところを所管課のほうでもどういうふうに検証をなさったのか、そこをちょっと教えていただければと思います。

○砧総合支所保健福祉センター健康づくり課長 委員のおっしゃるとおり、一番大きな理由というのは郵便料金というところですか。かなり数もございまして、昨年度の実績でいきますと、精神障害者保健福祉手帳と合わせた申請数ですけれども、砧総合支所管内だけで5,287件ございます。今回誤配達が起こってしまったということで簡易書留で送付いたしましたが、1件につき追加料金が350円かかったというところがございます。ただ、おっ

しゃるとおり個人情報というところで、あってはならないことですが、今回郵便局がこのような誤配をしたというところで、ほかの4支所、合わせて5支所で同じ事務を取り扱っておりますので、本件の内容については共有をし、今後どのようにしていくべきかということについては検討させていただきたいと思います。

○会長 委員、よろしいでしょうか。

そのほかに質問等ございますか。委員、お願いいたします。

○委員 今回の第380号を見させていただくと、本当に世田谷区のほうはもらい事故のような感じだと思うんですね。もうほとんどが郵便局の責任で、しかも郵便局は誤配達をしたというのを認めていらっしゃるわけですから、これは何かこの個人情報の報告は郵便局が出すんじゃないのかなと思って、ちょっと郵便局のホームページを見てみたら、やっぱり郵便局でもこういうのが発生して出しているんですね。去年見ると38件誤配達があつて、さらに要配慮個人情報が5件発生していますと、今年度1件発生していますというふうにホームページに上がっているんですけども、これはあえて世田谷区で出しましたが、郵便局でも出すとか、そのあたりのお話というのはできているんですかね。そこが何か不本意だとか、皆さんもそう思っていると思うんですけども、ちょっと何か納得いかないかなというような感じがしました。

○会長 こちらは区政情報課のほうでよろしいですかね。お願いいたします。

○区政情報係長 記憶に新しいかもしれないですけども、昨年度も実はこういった事故が1件ございました。そのときは、実際世田谷区が実務を行っていて、その上に東京都のほうで一括でやる事務があつて、それで世田谷区が間に入って郵送したら、また誤配達になってしまったというところで、世田谷区のほうで事務を行っているから世田谷区から報告をさせていただいたというところでした。当然、ある種郵送というところで郵便局に動いていただいているところではあるんですけども、郵便局に郵送はしていただいているのはいつつ、実際何の事務で起こったのかというところでは、自立支援医療（精神通院）受給者証の発送ということについて、世田谷区にそれを行う事務責任があつて、その事務の一環として個人情報が漏えいしたという事実はありますので、自治体である世田谷区から報告はさせていただいたというところなんです。前回も生活支援課から同様の診療関係の書類が出たしまったということもあつて、適切にこちらのほうは事務はしているところではあるんですけども、やはりそういったことがあつたときに実際誰が報告するのかというところは、個人情報保護法でいろんな自治体向けの事務対応ガイド等あるんですけども、やは

り世田谷区でもこちらは報告をしたほうが良いという考えの下、今回報告に至ったというように考えてございます。

○会長 両方からということで、確かに郵便局のほうも必要ですし、こちらもそれを踏まえて、そうした責任者として報告をしたということで、両方から上げれば良いことではあると思うんですけども、委員いかがでしょうか。

○委員 分かりました。

○委員 私は質問ではなくて意見、感想になるんですけども、今後の対応のところで、郵便局からこういうような説明を受けたとありますが、確かに私のところにも毎年数件なんですけれども、誤配達があったりとかして、集合住宅だと特に号室を間違えて投函されるということが結構あると思うんですね。私の場合、マンションなので、その正しいところにポストに入れてしまう、郵便局のホームページを見ると、郵便局に持ってきてくださいとかいろいろ対処策が書いてあるんですけども、これから人手不足、あるいは外国人がこういったところを担っていくということが想定されると、郵便局だけに再発防止策を求めるのは難しいなとか考えたりとかして、そうすると、冒頭委員が質問されたようにお金で解決するという方策しか一番有力なものはないのかなと思っていて、なかなか難しい問題だなというのが個人的な感想、意見です。

○会長 なかなか個人情報だけではなくて、予算の問題になってくるんでしょうけれども、でも基本的には、こういったものが増えたときには、国の個人情報保護委員会が集約して予算を請求するというのもあるのかもしれないですけども、そこは現場のほうはなかなか難しいんでしょうから、こういう形で対処していった減らしていくしか今のところはないというところでしょうかね。何らかで国、本来個人情報はすべからく守られなきゃいけない、そのために郵送を例えば簡易書留にするんだっただらば、その予算は各自自治体でというとなかなか難しいので、そこを大本のほうで何か配賦するところまで話ができる方法はありませんかね。もしそういうところがあったら、区政情報課さんのほうで上げていってもらいたいということしかないんですかね。

○区政情報課長 この案件に限らず、今、庁内ではDXのほうをいろいろ推進していきまして、物によっては、今まで紙で送っていたものを電子で送付するという取組も少しずつ行っております。ただ、全ての事業において、全てのものをDX化するというのはなかなか難しいものですので、それぞれの事業に応じて、今後どこまで紙の省略ができるかというのは検討してまいりたいと思います。

○会長 ということろで、委員、よろしいでしょうか。

○委員 大変だと思いますけれども、引き続きよろしく願いいたします。

○会長 そのほかに質問等はございますか。よろしいでしょうか。

(「なし」の声あり)

○会長 ないようでしたら、ただいまの報告を了解いたします。

### (3) 報告第381号

○会長 それでは次に、報告第381号です。事務局から説明をお願いいたします。

○区政情報課長 報告資料の10ページを御覧ください。報告第381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12月1日から令和7年7月31日までの審査分）でございいます。

こちらは当該期間に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、犯罪により害を被った事実等で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、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すが、(1)の外部委託の審査基準につきましては、合計が70件、そのうち要配慮個人情報を取り扱うものが9件、条例要配慮個人情報を取り扱うものが7件でございます。

11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6件、そのうち要配慮個人情報を取り扱うものが1件、条例要配慮個人情報を取り扱うものが1件でございます。

(3)の外部提供の審査基準につきましては、合計が28件、そのうち要配慮個人情報を取り扱うものが1件、条例要配慮個人情報を取り扱うものがゼロ件でございます。

(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36件、そのうち要配慮個人情報を取り扱うものが7件、条例要配慮個人情報を取り扱うものが5件でございます。

資料の12ページ以降には、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。業務の内容や要配慮個人情報、条例要配慮個人情報に該当する具体的な項目につきましては、こちらの表を御覧ください。

報告第381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等はございますでしょうか。よろしいでしょうか。

(「なし」の声あり)

○会長 それではないようでしたら、ただいまの報告を了解いたします。

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 本日も御審議いただきましてありがとうございます。

次回の日程ですが、本日の会議次第に記載しておりますとおり、令和7年12月19日金曜日午前10時からとなります。諮問、報告案件の状況により日程の変更などの可能性もございますが、時期が近づいてまいりましたら、事務局から開催通知を送付させていただきますので、よろしくをお願いいたします。

事務局からは以上でございます。

○会長 そのほかに何かございますでしょうか。各委員からも何かございますか。よろしいでしょうか。

(「なし」の声あり)

### 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いたします。大変お疲れさまでした。ありがとうございました。