報告第373号

個人情報を含む文書の誤掲載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)

令和7年7月11日
教育委員会事務局教育指導課
教育委員会事務局支援教育課
総務部 区政情報課

1 事案の概要

せたがやインクルーシブ教育ガイドラインの策定にあたり、区民意見募集を実施した。本件は、寄せられた意見を公表するにあたり、その意見の一部に個人情報が含まれていたところ、これを削除又は被覆をせずに区ホームページ上で公表してしまったことで、保有個人情報の漏えいが発生したものである。

漏えいした保有個人情報に係る文書の詳細は、以下のとおり。

(1) 名称

「せたがやインクルーシブ教育ガイドライン」いただいた区民意見とご意見に対する区の考え方（以下「本件文書」という。）

(2) 本件文書に係る個人情報の項目

氏名の一部（姓名のうち名のみ）、住所の一部（町名のみ）、病歴（※1）、障害の有無（※2）

※1 個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第2条第3項の「病歴」に該当

※2 法第2条第3項及び法施行令第2条第1号の「心身の機能の障害があること」に該当

(3) 漏えいした件数

1件

2 事案の経過

(1) 令和7年2月13日（木）

支援教育課において、区のおしらせ「せたがや」の発行日と合わせる目的から、同月15日（土）に公開開始日を設定のうえ、本件文書（データ）の区ホームページへのアップロード作業を行った。

(2) 同月17日（月）午前9時30分頃

区民意見募集の実施結果をご覧になった方から、区ホームページの投稿フォーム（区

民の声システム)を通じて、区ホームページに掲載した本件文書(データ)に個人情報
が掲載されているのではないかと指摘を受けた。担当課において確認したところ、
本件文書(データ)に意見提出者の親族の個人情報(上記1(2)の情報)が削除又
は被覆されず掲載されていることを確認した。

これを受けて、区ホームページにおける本件文書(データ)の公開を差し止め、個
人の氏名及び住所の一部の記載を削除した資料に差し替え、公開を再開した。

また、公開開始日の翌営業日である同日から区の事業所窓口等において行う予定で
あった本件文書(紙)の公開についても差し止めた。

(3) 同月19日(水)

区の事業所窓口等における本件文書(紙)を、個人の氏名及び住所の一部の記載を
削除した資料に差し替え、公開を開始した。

(4) 同月21日(金)

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項に基づく報告(速報)を実施した。

(5) 同年3月17日(月)

担当課においては、漏えいに係る保有個人情報の本人の連絡先等は保有しておらず、
本人へ通知する方法がなかったため、法第68条第2項に基づく本人への通知に代わ
るべき措置として、区ホームページで本事案について公表した。

また、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)を実施した。

3 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

本事案においては、上記1(2)の情報が掲載されていたが、これをもって個人を特
定し、住所や電話番号に結びつけるだけの情報はなく、被害報告は寄せられていない。

二次被害のおそれが無いとはいえないが、考えにくいと判断する。

4 発生の原因

「せたがやインクルーシブ教育ガイドライン」に係る区民意見募集は、教育指導課と
支援教育課とが担当課として、意見募集及び区の考え方(回答)の検討を両課で、本件
文書(紙)の印刷を教育指導課、本件文書(データ)の区ホームページへの掲載及び本
件文書(紙)の区の事業所窓口等への発送を支援教育課というふうに、分業・連携協力
を図りながら実施した。

いずれの作業工程も複数人で確認をしながら行っていたが、本件文書の確認にあたり、
上記1(2)の情報の削除又は被覆がされていないことに気づかずに、公表してしまっ
たことが原因である。

5 今後の対応

(1) 再発防止策

①担当課の職員に、個人情報保護の重要性を再認識させるとともに、個人情報を含む

資料調製の各作業工程においては、責任者の明確化を図るとともに、経過を記録することで、個々の職員がより厳格に確認・点検を行うことを確認した。

②現行の複数人による確認・点検に、A I に公表予定の原稿データから個人情報を検出させる作業工程を加えることで、個人情報の削除又は被覆漏れの確認・点検の精度を上げる。

(2) 本人への対応

上記2 (5) の公表後、連絡や被害報告は寄せられていないが、漏えいに係る保有個人情報の本人等から連絡があった場合は、丁寧な説明及び対応を行う。

保有個人情報の漏えい等に関する行政機関等の報告義務について

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

- 第六十八条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。
- 2 前項に規定する場合には、行政機関の長等は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。
- 一 本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき。
 - 二 当該保有個人情報に第七十八条第一項各号に掲げる情報のいずれかが含まれるとき。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

- 第四十三条 法第六十八条第一項の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。
- 一 要配慮個人情報が含まれる保有個人情報（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 三 不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 四 保有個人情報に係る本人の数が百人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 五 条例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、又は発生したおそれがある事態（地方公共団体の機関又は地方独立行政法人が法第六十八条第一項の報告を行う場合であって、当該地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に適用される条例において条例要配慮個人情報について定められているときに限る。）

(個人情報保護委員会への報告)

第四十四条 行政機関の長等は、法第六十八条第一項の規定による報告をする場合には、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。）を報告しなければならない。

- 一 概要
 - 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報の項目
 - 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報に係る本人の数
 - 四 原因
 - 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
 - 六 本人への対応の実施状況
 - 七 公表の実施状況
 - 八 再発防止のための措置
 - 九 その他参考となる事項
- 2 前項の場合において、行政機関の長等は、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあっては、六十日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。
- 3 法第六十八条第一項の規定による報告は、電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。）を使用する方法（電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあっては、別記様式第六による報告書を提出する方法）により行うものとする。

(本人に対する通知)

第四十五条 行政機関の長等は、法第六十八条第二項本文の規定による通知をする場合には、第四十三条各号に定める事態を知った後、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、前条第一項第一号、第二号、第四号、第五号及び第九号に定める事項を通知しなければならない。

報告第374号

個人情報を含む文書の誤廃棄による滅失について
(個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告)

令和7年7月11日
鳥山総合支所保健福祉センター健康づくり課
総務部 区政情報課

1 事案の概要

本件は、自立支援医療費（精神通院）支給認定に係る申請の事務において、区民から提出された個人情報が記載された文書を誤って破棄したことにより、保有個人情報の滅失が発生したものである。

滅失した文書の詳細は、以下のとおり。

(1) 名称

自立支援医療診断書（精神通院）（以下「本件文書」という。）

(2) 本件文書に係る個人情報の項目

氏名、生年月日、住所、病名、発病から現在までの病歴、現在の病状・状態像等、現在の病状・状態像等の具体的程度・症状・検査所見等、現在の治療内容、今後の治療方針、現在の障害福祉サービス等の利用状況、診断医療機関情報（※）、備考

※個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第2条第3項の「病歴」及び法施行令第2条第1号～第3号の記述等に該当する。

(3) 誤廃棄した件数

1件

2 事案の経過

(1) 令和7年3月28日（金）

区民Aから郵送された本件文書を含む自立支援医療費（精神通院）支給認定を受けるための申請書類が鳥山総合支所保健福祉センター健康づくり課に到着した。

(2) 同月31日（月）

上記（1）の申請書類について、職員Bが不足等がないことを確認し、同月28日付の収受印を申請書に押印するとともに、申請書の控えを区民Aあてに送付した。

(3) 同年4月1日（火）

上記（2）で処理した申請書類に問題がないことを職員Cが点検し、東京都送付用の書類と、区で保存する書類とに分け、ホチキス留めをした。

(4) 同年4月2日（水）

職員Dが、同年3月25日（火）～同月31日（月）に申請があった書類のうち、個

人情報が含まれ、かつ申請に不要な書類を1枚1枚確認しながらシュレッダーにかけ廃棄した。

(5) 同年4月4日(金)

実施機関から東京都へ進達するために、区民Aのものを含む申請書類一式を職員Dが障害福祉部障害保健福祉課へ交換便で送付した。

(6) 同年5月13日(火)

東京都より、区民Aの申請書類について、本件文書が添付されていないと連絡があった。区で保存している区民Aの申請書類にも本件文書が添付されていないことが発覚した。

(7) 同月14日(水)～同月16日(金)

事務室内の自立支援医療支給認定に係る過去の申請書類の控えをすべて確認し、他の書類の保管場所も検索したが、本件文書の発見には至らなかった。

また、本件文書を作成した医療機関に連絡したところ、同年3月18日(火)付で本件文書を作成していることを確認した。

(8) 同年5月19日(月)

区民Aへ電話連絡し、本件文書が区民Aに送付した控えに添付されていないか確認したが、添付されていないとの回答があった。

個人情報を含む文書は課外に持ち出していないことから、本件文書は上記(4)において誤ってシュレッダーにかけ滅失したものと判断した。

(9) 同月20日(火)

本件文書を作成した医療機関へ連絡し、本件文書を再発行していただくよう依頼した。

また、区民Aの自宅へ直接伺い、法第68条第2項に基づく本人通知として、本事案の説明と謝罪をし、ご納得いただいた。

(10) 同月30日(金)

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)を実施した。

3 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

本件文書は、誤廃棄により滅失したものの、医療機関の協力により再発行され、実施機関から東京都に再進達を行っていることから、二次被害又はそのおそれはない。

4 発生の原因

- (1) 東京都への進達締切が年度末の繁忙期と重なり、申請書類のダブルチェックに十分な時間がかけられなかったことにより、保存すべき書類を誤って廃棄してしまった。
- (2) 職員の点検後、不要書類はすぐにシュレッダーにかけ廃棄していた。

5 今後の対応

- (1) 個人情報保護及び適正な事務処理に関する意識醸成

課内の職員全員に対して、個人情報保護の重要性及び適正な事務処理について改めて注意喚起した。本事案に係る申請事務については、年度末の繁忙期であっても時間をかけて職員が申請書類のダブルチェックを行える体制を整えるとともに、東京都への進達時にも書類の過不足等がないかの確認を徹底するなどし、事故発生防止体制の構築に向けて取り組んでいる。

(2) 文書廃棄作業工程の見直し

これまで、個人情報を含む不要書類は、職員の点検後すぐにシュレッダーにかけ廃棄していたが、一定期間保管できる場所を確保した上で、東京都の審査後にダブルチェックをし、係長へ報告後に廃棄するよう運用を変更した。なお、本件見直しについては他の支所における保健福祉センター健康づくり課との情報共有を行う予定である。

保有個人情報の漏えい等に関する行政機関等の報告義務について

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

- 第六十八条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。
- 2 前項に規定する場合には、行政機関の長等は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。
- 一 本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき。
 - 二 当該保有個人情報に第七十八条第一項各号に掲げる情報のいずれかが含まれるとき。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

- 第四十三条 法第六十八条第一項の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。
- 一 要配慮個人情報が含まれる保有個人情報（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 三 不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 四 保有個人情報に係る本人の数が百人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 五 条例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、又は発生したおそれがある事態（地方公共団体の機関又は地方独立行政法人が法第六十八条第一項の報告を行う場合であって、当該地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に適用される条例において条例要配慮個人情報について定められているときに限る。）

(個人情報保護委員会への報告)

第四十四条 行政機関の長等は、法第六十八条第一項の規定による報告をする場合には、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。）を報告しなければならない。

- 一 概要
 - 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報の項目
 - 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報に係る本人の数
 - 四 原因
 - 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
 - 六 本人への対応の実施状況
 - 七 公表の実施状況
 - 八 再発防止のための措置
 - 九 その他参考となる事項
- 2 前項の場合において、行政機関の長等は、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあつては、六十日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。
- 3 法第六十八条第一項の規定による報告は、電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。）を使用する方法（電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあつては、別記様式第六による報告書を提出する方法）により行うものとする。

(本人に対する通知)

第四十五条 行政機関の長等は、法第六十八条第二項本文の規定による通知をする場合には、第四十三条各号に定める事態を知った後、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、前条第一項第一号、第二号、第四号、第五号及び第九号に定める事項を通知しなければならない。

報告第375号

住民基本台帳ネットワークシステム及びマイナンバー制度の
セキュリティ対策の実施状況等について

令和7年7月11日
地域行政部住民記録・戸籍課
地域行政部マイナンバー担当課

世田谷区住民基本台帳ネットワークシステムのセキュリティ対策に関する条例第13条第2項及び世田谷区行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する条例第14条第2項の規定に基づき、住民基本台帳ネットワークシステム及びマイナンバー制度のセキュリティ対策の実施状況等について、下記のとおり報告する。

記

1 住民基本台帳ネットワークシステムの運用状況とセキュリティ対策

(1) 統合端末の設置状況

- ・住民記録・戸籍課住民記録のほか36か所に住基ネットを閲覧できる統合端末を設置している。
- ・統合端末の設置環境の保全及び関係職員のセキュリティ意識の維持向上を図ることを目的として、各統合端末設置所属に端末機管理責任者と補助者を設置している。
- ・マイナンバーカードの利用拡大に伴い、まちづくりセンターに統合端末を設置した。
令和4年度：5つのまちづくりセンター（上馬、梅丘、奥沢、祖師谷、上祖師谷）
令和5年度：7つのまちづくりセンター（若林、上町、代沢、松原、九品仏、船橋、喜多見）
令和6年度：8つのまちづくりセンター（池尻・下馬・新代田・松沢・上野毛・深沢・砧・上北沢）

(2) 統合端末の不正利用防止

- ・人事異動のタイミングで統合端末設置所属に操作者管理台帳を提出させ、常に権限のある者のみが端末にアクセス可能にしている。
- ・定期的に統合端末の操作ログ分析を行い、不審な操作履歴がないかを確認している。
- ・定期的にログの分析を実施していることを端末機利用所属に周知することにより、不正利用の抑止を図る。

2 住民基本台帳ネットワークシステム関連の各種実績

*令和7年3月31日現在

(1) 特例転出入・継続利用の実績

届出等の種類	令和5年度	令和6年度	制度開始 (平成24年7月) からの累計
特例転出	18,845件	21,762件	79,572件
特例転入	25,276件	29,728件	111,896件
マイナンバーカード継続利用	38,603件	42,635件	175,495件

(2) 住民票広域交付の実績

種類	令和5年度	令和6年度	制度開始 (平成15年8月) からの累計
証明書の交付 ※世田谷区で他市町村の住民票を請求	559通	612通	12,708通
証明書情報の送信 ※他市町村で世田谷区の住民票を請求	905通	1,127通	21,861通

3 本人確認情報の提供・利用

マイナンバー制度開始に伴い、個人番号利用事務上の事務処理を行う際に住基ネットの本人確認情報(※)を参照することができることとなった。(住基法30条の10～15)

※本人確認情報…氏名、性別、生年月日、住所、住民票コード、個人番号、付随情報
マイナンバー制度の情報連携(平成29年7月～試行運用、平成29年11月～本格運用)では、氏名等の基本情報は住基ネットで本人確認情報を照会し、所得等の業務上必要な情報は情報提供ネットワークシステムで特定個人情報を照会することとなっている。

個人番号利用事務を所管する庁内各課の住基ネット利用状況は後記のとおり。

◆個人番号利用事務別の本人確認情報照会件数 (令和7年3月31日現在)

個人番号利用事務	令和5年度	令和6年度
住民税	11,785件	14,222件
国民健康保険	1,088件	1,197件
介護保険	752件	931件
後期高齢	131件	130件
生活保護	37件	53件
児童手当	10,682件	13,303件
児童扶養手当	181件	183件
特別児童扶養手当	67件	47件
福祉資金貸付	0件	2件
予防接種	13件	10件
選挙	6件	944件
公的給付	2,947件	2,737件
合計	27,689件	33,759件

<個人番号利用事務所管課の住基ネット利用について>

- ・個人番号利用事務所管課（以下「所管課」という。）が住基ネット利用を行う必要がある際は、予め住民記録・戸籍課（以下「住民記録」という。）へ利用申請を行う。
- ・住民記録は当該申請を審査・承認し、所管課の職員に端末機の操作権限を付与する。
- ・所管課の職員は、住民記録事務室に設置している統合端末で住基ネットを利用する。
- ・所管課の職員が住基ネットを利用する際は、事前に住民記録へ予約を行い、利用終了後は利用記録簿を記入する。

4 令和6年度住民基本台帳ネットワークシステムセキュリティ会議開催状況

(1) 第1回住民基本台帳ネットワークシステムセキュリティ会議（令和6年7月4日）

<報告事項>

- ・世田谷区における住民基本台帳ネットワークシステムセキュリティ管理に係る役職者一覧(令和6年度)について
- ・住基ネット庁内緊急連絡網について
- ・住民基本台帳ネットワークシステムの運用状況等について
- ・住民基本台帳ネットワークシステム操作ログの分析結果について
- ・令和5年度住民基本台帳ネットワークシステムセキュリティ対策定期監査の結果について
- ・住民基本台帳ネットワークシステムに係るセキュリティ研修の実施結果報告について
- ・情報セキュリティ関連研修の実施状況について
- ・セキュリティ強化対策の実施状況について

(2) 第2回住民基本台帳ネットワークシステムセキュリティ会議(令和7年2月25日)

<報告事項>

- ・住民基本台帳ネットワークシステムの運用状況等について
- ・住民基本台帳ネットワークシステム操作ログの分析結果について
- ・令和6年度住基ネット自己点検にかかる緊急時対応訓練の実施について
- ・令和6年度区市町村向け緊急時対応訓練の実施結果について
- ・東京都知事議員選挙の執行に伴う「現住所に関する確認書」の対応について
- ・セキュリティ強化対策の実施状況について

5 令和6年度住民基本台帳ネットワークシステムセキュリティ対策定期監査実施状況

令和7年1月31日実施

<監査結果（要旨）>

D X推進担当部D X推進担当課、地域行政部住民記録・戸籍課及び地域行政部マイナンバー担当課による住民基本台帳ネットワークシステムのセキュリティ対策及び区民課等の窓口指導について、概ね適正な対応がなされていると判断する。

6 マイナンバー制度のセキュリティ対策の実施状況（特定個人情報ファイルにかかる情報セキュリティ対策の実施状況）

(1) 世田谷区情報セキュリティポリシー（基本方針、対策基準）に基づく運用

①情報資産管理について

- ・情報資産管理台帳の随時更新
- ・資産管理ソフトウェアによる情報資産管理（庁内情報網に接続されるパソコン及び導入されるソフトウェアをネットワーク経由で随時監視）

②物理的対策について

- ・24時間365日機械警備と有人警備の併用（事務センター）
- ・生体認証による入退室管理（事務センター）
- ・ICカード認証による入退室管理（本庁舎の帳票保管庫、サーバ室等）
- ・情報セキュリティ実施手順書による機器、記録媒体等の適正な管理（各課）

③人的対策について

- ・情報セキュリティ研修等の実施
- ・情報セキュリティ実施手順書の更新に関する周知を実施
- ・標的型攻撃メール訓練による情報セキュリティの認識・意識啓発

④技術及び運用における対策について

- ・不正侵入、不正アクセスの監視（攻撃の恐れがある通信を24時間365日監視）
- ・内部ネットワークと外部との通信制御（許可されていないプロトコルの遮断）
- ・迷惑メールのブロック
- ・マルウェア対策（外部メールや外部ファイルの無害化、端末マルウェア対策、インターネット閲覧時のブロック）
- ・第二期都区市町村情報セキュリティクラウドの連携
- ・ネットワーク監視（ネットワーク機器の監視）
- ・ユーザ管理（不必要なユーザ権限やアクセス権の制限）
- ・アクセス制御（端末が接続するネットワークエリア、サーバの制御）
- ・ループ検出・遮断
（ケーブル誤接続等による通信障害を検出し、他エリアへの影響を遮断）
- ・ウィルス感染対策
（サーバや端末機のメモリーやディスク上のウィルスを検出・除去）
- ・クライアント管理（端末機の設定変更やプログラム実行状況を監視）

(2) 個人番号利用事務における番号確認、本人確認の運用

- ・窓口において個人番号を取り扱う際は、「個人番号を利用する事務における本人確認等に関する事項のガイドライン」に基づいた個人番号の確認と本人確認を実施している。

(3) 情報セキュリティに関する即応体制の整備について

- ・世田谷区 CSIRT 情報セキュリティインシデント対応マニュアルの改訂
- ・世田谷区 CSIRT 訓練の実施
実施日：令和6年12月9日 実施場所：デイ・ホーム世田谷
- ・セキュリティインシデントの情報共有

7 マイナンバーカードの交付状況等

(1) マイナンバーカードの交付体制

<交付方式>

- ①交付時来庁方式 ※制度開始当初から実施している交付方法
- ・区民が、地方公共団体情報システム機構（J-LIS）へ交付申請する。
※郵送・WEB・証明書用写真撮影機
 - ・その後、申請者に区窓口へ来庁してもらい、本人確認後にカードを交付する。
※カードの暗証番号は、申請者本人がタッチパネルを使って設定する。
- ②申請時来庁方式 ※平成29年9月20日から実施。
- ・顔写真無料撮影サービスあり（初回申請時のみ）
 - ・交付申請を区窓口で受け付け、本人確認を行う。
※カードに設定する暗証番号を「個人番号カード・電子証明書 暗証番号設定依頼書」に記入してもらい、区で預かる。
 - ・その後、区はカードに暗証番号を設定し、申請者へ本人限定受取郵便で送付する。
※「個人番号カード・電子証明書 暗証番号設定依頼書」は、設定作業の完了後直ちに廃棄（シュレッダー処分）する。

<本人確認>

本人確認は国の事務処理要領に基づき、顔認証システムによる判定及び本人確認資料（運転免許証、健康保険証等）の提示により行っている。

<セキュリティ対策>

- ・カードの交付前設定等の作業は、暗証番号により入室を制限しているマイナンバー担当課内の作業室で行っている。
- ・窓口で本人確認資料の確認や暗証番号設定を行う際は、パーティション等で仕切られた個別のブースを使用している。

<取扱窓口>（令和6年度実績）

窓口	受付時間	方式
出張所	月～金：原則9時30分～15時30分	交
各総合支所くみん窓口	月～土：原則9時30分～16時00分 ※第3土曜を除く。	交
マイナンバーカード専用窓口 (令和6年6月30日まで)	月・水・金・土・日：9時～16時30分 火・木：11時～18時30分 ※第3土曜とそれに続く日曜を除く。	交・申
世田谷区マイナンバーカードセンター *三茶昭和ビル3階 (令和6年7月1日から)	月・水・金・日：9時～16時30分 火・木：11時～18時30分 ※第3土曜に続く日曜を除く。	交・申
臨時窓口 *世田谷以外の各 地域で原則月1回開設	原則土曜又は日曜 9時30分～15時30分	交・申
期間限定窓口 *世田谷区役所 第2庁舎5階(令和7年3月18 日から4月14日まで)	月～金：9時～16時	交

交：交付時来庁方式 申：申請時来庁方式

(2) マイナンバーカードにかかる事務実績等

<交付事務実績>

①マイナンバーカードの交付事務実績

*制度開始（平成28年1月）からの累計（令和7年3月31日現在）

状況		令和5年度	令和6年度
交付申請累計(処理中含む)		817,413件	912,083件
内訳	交付済み	696,053件	763,884件
	未交付※	121,360件	148,199件

※マイナンバーカードの交付準備ができていないもの

(申請者本人からの交付受付待ちの状態)。申請取消・転出・死亡等を含む。

②マイナンバーカードの電子証明書発行実績※ (令和7年3月31日現在)

証明書の種類	令和5年度	令和6年度	制度開始(H28.1)からの累計
署名用電子証明書	139,962通	200,307通	1,167,582通
利用者証明用電子証明書	95,643通	160,689通	1,059,149通

※発行とは、電子証明書の新規発行及び更新・再発行等のこと。

※累計件数が交付済みマイナンバーカード累計件数より多いのは、有効期限切れ更新・住所変更等に伴う再発行を含むためと推測される。

(3) まちづくりセンターにおける電子証明書発行等業務

マイナンバーカードの電子証明書発行等業務は、各総合支所くみん窓口・出張所のみでの取扱いとなっていたが、令和5年3月20日より、一部のまちづくりセンターにおいても取扱いを開始した。令和7年2月に新たに8か所で開始し、合計20か所のまちづくりセンターで取り扱っている。

① 取扱い窓口 (令和7年3月31日現在)

窓口	地域	受付時間
池尻まちづくりセンター	世田谷地域	月～金 8:30～17:00
若林まちづくりセンター		
上町まちづくりセンター		
下馬まちづくりセンター		
上馬まちづくりセンター		
梅丘まちづくりセンター	北沢地域	
代沢まちづくりセンター		
新代田まちづくりセンター		
松原まちづくりセンター		
松沢まちづくりセンター	玉川地域	
奥沢まちづくりセンター		
九品仏まちづくりセンター		
上野毛まちづくりセンター		
深沢まちづくりセンター	砧地域	
祖師谷まちづくりセンター		
船橋まちづくりセンター		
喜多見まちづくりセンター		
砧まちづくりセンター	烏山地域	
上北沢まちづくりセンター		
上祖師谷まちづくりセンター		

②取扱い業務

- ・電子証明書の発行・再発行
- ・暗証番号変更・再設定（ロック解除）
- ・個人番号カード交付申請書の交付

③発行実績 *令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

証明書の種類	令和6年度
署名用電子証明書	7,055件
利用者証明用電子証明書	7,143件

8 令和6年度マイナンバー制度セキュリティ会議開催状況

(1) 第1回マイナンバー制度セキュリティ会議（令和6年7月4日）

<審議事項>

- ・特定個人情報保護評価の再実施について（予防接種事務に関する特定個人情報保護評価の再実施）【標準準拠システムへの移行に伴うもの】

<報告事項>

- ・令和5年度マイナンバー制度セキュリティ対策監査委員会が行う監査の実施結果について
- ・令和5年度特定個人情報ファイルにかかる情報セキュリティ対策の実施状況について
- ・令和5年度情報セキュリティ対策に係る研修・説明会等の実施結果について
- ・令和5年度マイナンバーカードの交付・運用状況について

(2) 第2回マイナンバー制度セキュリティ会議（令和7年2月25日）

<審議事項>

- ・特定個人情報保護評価の再実施について（国民健康保険事務に関する特定個人情報保護評価の再実施）【一部業務の外部委託に伴うもの】

- ・令和7年度特定個人情報ファイルにかかる情報セキュリティ対策の年間運用計画について
- ・令和7年度情報セキュリティ対策に係る研修・説明会等の実施計画について

<報告事項>

- ・「世田谷区行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する条例」の一部を改正する条例について

9 令和6年度マイナンバー制度セキュリティ対策監査実施状況

令和7年1月31日実施

<指摘事項>

各窓口において事務が概ね適正に行われていると判断され、特段の指摘事項はなかった。

報告第376号

令和6年度 情報公開制度の実施状況について

1 行政情報開示請求の状況

実施機関	請求件数	処 理 状 況								決定期間の延長	
		全部開示	一部開示	非 開 示			取下げ	拒否	30日まで の延長	30日を 超える延長	
				非開示	不存在	存否応答拒否等					
区 長	426	167	189	40	6	29	5	30	0	40	5
教育委員会	34	5	16	9	3	5	1	4	0	5	0
選挙管理委員会	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
監査委員	3	0	1	2	0	1	1	0	0	1	0
農業委員会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
議 会	3	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0
合 計	469	174	209	51	9	35	7	35	0	47	5

2 不服申立ての状況

件 数	処 理 状 況				
	処理済	審査中	取下げ	却 下	その他
10	0	7	2	1	0

4 令和6年度区政情報センター及び各総合支所区政情報コーナー利用状況

	閲覧者数	貸出件数	貸出冊数	有償刊行物等 販売件数	DVD等 貸出件数	コピーサービス 枚数
区政情報センター	11,616	14	28	434	0	11,958
北沢区政情報コーナー	1,487	0	0	63	0	2,841
玉川区政情報コーナー	402	1	2	46	0	4,843
砧区政情報コーナー	608	0	0	106	0	6,842
烏山区政情報コーナー	6,132	0	0	60	0	3,691
合計	20,245	15	30	709	0	30,175

5 令和6年度区政情報センター及び各総合支所区政情報コーナー蔵書数

	世田谷区	都・区市町村	道府県・市町村	国	その他	DVD等	合計
区政情報センター	3,535	257	2	23	111	233	4,161
北沢区政情報コーナー	1,090	28	0	6	14	52	1,190
玉川区政情報コーナー	976	28	0	6	18	64	1,092
砧区政情報コーナー	968	92	0	9	17	5	1,091
烏山区政情報コーナー	849	29	0	3	9	70	960
合計	7,418	434	2	47	169	424	8,494

報告第377号

令和6年度 個人情報保護制度の実施状況について

1 保有個人情報の開示請求の状況

実施機関	請求件数	処 理 状 況							決定期間の延長		
		全部開示	部分開示	不 開 示			取下げ	拒否	30日まで の延長	30日を 超える延長	
				不開示	不存在	存否応答拒否等					
区 長	271	28	165	68	57	10	1	7	3	35	1
教育委員会	17	9	6	2	0	0	2	0	0	4	0
選挙管理委員会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
監査委員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
農業委員会	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	288	37	171	70	57	10	3	7	3	39	1

2 保有個人情報の訂正請求の状況

実施機関	請求件数	処 理 状 況				決定期間の延長		
		訂正	不訂正	取下げ	拒否	30日まで の延長	30日を 超える延長	
区 長	1	0	1	0	0	0	0	0
教育委員会	0	0	0	0	0	0	0	0
選挙管理委員会	0	0	0	0	0	0	0	0
監査委員	0	0	0	0	0	0	0	0
農業委員会	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	1	0	1	0	0	0	0	0

3 保有個人情報の利用停止請求の状況

実施機関	請求件数	処 理 状 況				決定期間の延長	
		利用停止	不利用停止	取下げ	拒否	30日までの延長	30日を超える延長
区 長	0	0	0	0	0	0	0
教 育 委 員 会	0	0	0	0	0	0	0
選 挙 管 理 委 員 会	0	0	0	0	0	0	0
監 査 委 員	0	0	0	0	0	0	0
農 業 委 員 会	0	0	0	0	0	0	0
合 計	0	0	0	0	0	0	0

4 不服申立ての状況

件 数	処 理 状 況				
	処理済	審査中	取下げ	却 下	その他
5	0	5	0	0	0

報告第378号

世田谷区個人情報保護条例に基づく監査の結果について（令和6年度分）

令和7年7月11日
総務部区政情報課

個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及び世田谷区個人情報保護条例（以下「条例」という。）の改正に伴い、令和5年4月1日から、法第66条の規定に基づく安全管理措置の一環として、個人情報の管理の状況について監査を実施することとなった。

この度、条例第5条第5項の規定に基づき設置する個人情報保護監査責任者が同項の規定により実施する個人情報の管理の状況についての監査に関して、令和6年度の実施結果を下記のとおり報告する。

記

・監査の結果

報告資料No. 6-2「令和6年度 世田谷区個人情報保護条例に基づく監査 報告書」のとおり。

※監査対象課で発生した保有個人情報の漏えいのおそれに関する世田谷区情報公開・個人情報保護審議会への報告内容については、報告資料No. 6-3「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）」（令和6年12月13日付報告第371号）のとおり。

令和6年度 世田谷区個人情報保護条例に基づく監査 報告書

1 監査の観点

個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第68条の規定に基づき、国（個人情報保護委員会）に報告すべき漏えい等の事態が生じた事案に係る所管課に対し、その改善状況について確認するとともに、当該所管課に対して保有個人情報を取り扱う事務について世田谷区個人情報保護管理基準（以下「管理基準」という。）に即した方法で行っているかどうかについて確認する。

2 監査対象課

北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課

3 監査対象課の選定理由

上記監査対象課は、令和6年8月に、関係課に対して送付すべき文書（紙の申請書）をファクシミリで送信する際、送信先の番号を誤ったことにより、当該文書を実施機関外の事業者へ誤送付した。

本件事案において、誤送付した文書には区民のアレルギー・疾病等の情報が記載されていた。また、当該事業者からはすぐに当該文書を廃棄した旨の連絡があったものの、第三者に閲覧されることなく廃棄されたとまでは断定できない状況であった。以上のことから、本件は要配慮個人情報の漏えいのおそれに該当すると判断し、法第68条の規定に基づき、国（個人情報保護委員会）に報告するとともに、世田谷区個人情報保護条例（以下「条例」という。）第4条第2項第2号の規定に基づき、世田谷区情報公開・個人情報保護審議会に対しても報告を行った。

本件監査においては、本件事案発生後の事務における改善策等について検証する必要があることから、同課を監査対象課として選定することとした。

4 監査の実施日時、場所及び内容

- (1) 日 時 令和7年2月26日（水）午後3時00分から午後4時20分まで
- (2) 場 所 北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課 9階会議室及び執務室
北沢総合支所地下3階文書庫
- (3) 監査項目 ①漏えい等が生じた保有個人情報に係る事務の改善状況の確認
②保有個人情報の取扱状況及び保存・保管状況の確認
- (4) 実施手法 提出資料の確認、担当職員への聴き取り調査及び現地調査

5 監査の結果

本件事案発生後に監査対象課が策定し、実施した改善策等については、概ね適正であると判断する。また、監査対象課における保有個人情報を取り扱う事務についても概ね適正に行われていると判断する。以下にその理由を記載する。

(1) 漏えい等が生じた保有個人情報に係る事務の改善状況の確認について

① 再発防止策の検討について

本件事案について、再発防止において最も有効な手立ては、事務においてファクシミリを使用しない方法に改めることである。本件監査においては、監査対象課の事務におけるファクシミリの必要性を中心に確認することとした。

まず、本件事案に係る事務において監査対象課が個人情報の授受を行う際には、ファクシミリによる方法を廃止し、セキュリティフォルダを使用する方法に改善がなされていたことを確認した。なお、当該事務における個人情報の授受は、区民から監査対象課が紙の申請書を受領し、それを関係課に送付する形態となっているが、令和7年度においては当該事務については区民の申請から監査対象課及び関係課における申請書の受領までをLoGoフォームを用いた方法に改め、セキュリティフォルダについては使用しない方法に改めるとのことであった。

これらの対応は、漏えい等のリスクを低減させる意味で適切な対応と考えられる。他方、監査対象課の一部の職員からはDX化が加速する事務手法への適応について不安を感じているとの意見が挙がっているとのことであった。監査対象課及び関係課においては、職場内での検証、職員への事務手法の説明を引き続き行っていただき、適切な事務執行に取り組まれない。

一方で、監査対象課におけるすべての事務についてファクシミリを廃止することはできないとの回答があった。特定の機関では連絡手段がファクシミリに限定されている事務も残存していることが理由として述べられていた。

本件事案発生後、監査対象課においてファクシミリ複合機の設定を変更し、ファクシミリを送信する際は2回同一の宛先を入力しないと送信できないようにしたとのことである。また、ファクシミリ複合機に注意書き等を記した貼り紙を行うことや、当該複合機の短縮登録を一斉点検した上で不要な連絡先は削除すること等の対策を行っているとの説明があった。

これらの措置は誤送信防止に一定の効果はあると考えられるものの、これらの事務がファクシミリによらなければならないかについて引き続き検討していただくとともに、少なくとも区内部における外線を用いたファクシミリは使用しないこととするよう事務改善を図っていただきたい。

② 監査対象課職員の個人情報保護制度への理解について

本件事案の発生日及びこれを監査対象課が覚知したのは令和6年8月5日(月)である。監査対象課においては、翌営業日の8月6日(火)に区政情報課に対して報告を行い、同課を通じて国に対する報告(速報)を8月9日(金)に行っている。これらの対応を速やかに行うことができたことを鑑みるに、漏えい等の事故が発生した際の対応については事前に理解し、これを実践できたものと考えられる。

また、同年8月14日(水)に実施した文書監督者研修において、本件事案の発生

を受け、監査対象課の係長級職員1名を出席させた。監査対象課の説明によれば、その後、当該研修の資料を課内で共有し、当該研修の内容について理解を深めたとのことであった。

本件監査の聴き取り調査の中で、区の個人情報保護体制（監査対象課の個人情報保護管理者が誰であるか）についての質問を行ったところ、監査対象課から即座に「所管課長である」との回答があり、区の個人情報保護体制について理解していることが確認できた。引き続き、監査対象課全体で区の個人情報保護制度に関する理解を深めていただきたい。

(2) 保有個人情報の取扱状況及び保存・保管状況の確認について

① 保有個人情報を取り扱う事務の実施状況について

監査対象課における保有個人情報を取り扱う事務について、管理基準に即した方法で行われているか聴き取り調査を行った。

個人情報を含む文書は施錠可能なキャビネット又は文書庫に保管されており、廃棄文書についてもシュレッダー又は溶解により適切に廃棄されていることを確認した。事務用端末は盗難防止措置又は施錠可能なキャビネットへの保管が行われており、事務に関連する機器が適切に管理されるとともに、事務で使用する情報システムでは、利用権限を必要最小限の範囲とするようアクセス制御が行われていることを確認した。

また、保有個人情報の利用、提供及び委託について、法第69条による利用及び提供の制限並びに委託において必要な措置を正しく認識しており、管理基準で定められた審査基準による可否判断も適切に運用されているものと考えられる。

これらの状況から、監査対象課における保有個人情報を取り扱う事務は、管理基準に照らして概ね適正に行われていると判断する。

② 現地調査の結果について

本件監査において、本件事案が発生した現場である北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課執務室及び地下3階文書庫について現地調査を行った。

上記(1)①で監査対象課から説明があったとおり、同課執務室におけるファクシミリ複合機においては、ファクシミリ複合機に誤送信防止機能が設定されていること及び注意書き等を記した貼り紙を行っていることが確認できた。また、短縮登録の点検も行われており、すべての短縮登録番号が「0」発信となっていることを確認した。さらに、上記①の文書及び機器の管理が説明どおり適切に行われていることを確認した。

一方、地下3階文書庫における監査対象課の過年度文書に係る文書保存箱において、廃棄年月日に誤記載があり、保存期間満了の1年前に廃棄をする旨の表示がされているものが見受けられた。監査対象課においては、文書の保存期間は文書の作成年度の翌年度から起算されることに留意し、適正な廃棄年月日を記載するよう努めていただきたい。

6 終わりに

今年度の監査は、漏えい等事案の発生があったこともあり、区におけるファクシミリの使用の必要性をテーマとして取り上げることとした。やり取りを行う相手方の事情や、ノーマライゼーションの観点からファクシミリの使用を全庁的に廃止することは難しいとしても、庁内における所管課間での保有個人情報の授受については、ファクシミリの方法は採用すべきでないと考えられる。代替手段として用いることが想定されるセキュリティフォルダ等の手法を用いて、より安全な方法で事務執行をされるよう、各課において取り組まれない。

なお、区における保有個人情報の管理単位は課であり、利用目的の範囲を超えて他の課に保有個人情報を送信することは個人情報の目的外利用（実施機関を超えて行う場合にあつては、目的外提供）に該当する。各課においては、保有個人情報の担当課間での授受が発生する業務においては、その個人情報を保有する際に設定する利用目的の範囲内で行われているか、ひいては個人情報の収集の際に利用目的を区民に明示しているか等について、あらためて確認いただきたい。

結びに、個人情報を取り扱う業務全般に関しては、令和5年4月に改正法及び改正条例が全面施行され、新たな個人情報保護制度に基づき実施されている。区の各担当課においては、これらの法令に基づき、適切に個人情報を取り扱わなければならないことに留意の上、今後の事務に取り組んでいただきたい。

条例においては、区における個人情報の適正な取扱いについて必要な事項を定めることだけでなく、区民の基本的な権利の擁護と信頼される区政の実現を図ることについても目的として掲げている。信頼される区政の実現のために、日々の業務や各種研修・セルフチェック等を通じて、すべての職員が個人情報保護制度に関する理解を十分に深め、区民のプライバシーの権利の保護を的確に図っていくことを着実に取り組まれない。

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)

令和6年12月13日
北沢総合支所保健福祉センター健康づくり課
総務部 区政情報課

1 事案の概要

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）に関する申請書等を、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」という。）から子ども・若者部子ども家庭課（以下「事業所管課」という。）にファクシミリで送信する際、送信先の番号を誤ったことにより、保有個人情報の漏えいが発生したおそれがあるものである。

漏えいのおそれがある文書の詳細は、以下のとおり。

(1) 名称

「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」（以下「本件文書」という。）

※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）は、保健師のアセスメントにより支援が必要と認められた家庭に対し、一時的な訪問支援を行うものである。本件文書は、当該事業の申請者が記入した申請書及び当該申請に対する決定通知書兼報告書である。

(2) 本件文書に係る個人情報の項目

氏名、生年月日、年齢、性別、続柄、住所、電話番号、メールアドレス、アレルギー・疾病等（※）、申請内容（申請理由、援助内容等）、家庭の状況

※個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第2条第3項の「病歴」に該当

(3) 漏えいのおそれがある件数

1件（3人）

2 事案の経過

(1) 令和6年8月5日(月) 15時15分

所管課において、区民Aから「世田谷区産前・産後訪問支援申請書」（本件文書の一部）が提出されたため、本件文書を事業所管課あてにファクシミリで送信した。通常、事業所管課への申請書等の提出は庁内交換便を利用するが、当該申請は至急案件であったため、事業所管課が定める事務フローに従いファクシミリによる提出とし、課内

にあるコピー・ファクシミリ複合機に短縮ダイヤルとして登録された事業所管課のファクシミリ番号を確認した後に送信した。

(2) 同日 15時18分

B社から所管課に電話があり、本件文書がB社にファクシミリで誤送信されているため、廃棄するとの連絡があった。短縮ダイヤルを確認したところ、事業所管課のファクシミリ番号として登録されていた番号が誤っていることを確認した。

(3) 同日 16時50分

B社の担当者に電話して謝罪し、誤送信した本件文書の回収を申し出る。B社の担当者からは、区への連絡後、本件文書の内容に個人情報が含まれていたため、見ないよう気を付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の話があった。

(4) 同日 18時10分

法第68条第2項に基づく本人通知として、区民Aに電話連絡し、本事案が発生した旨を説明の上、謝罪した。

(5) 同月7日(水) 13時30分

区民A宅に訪問し、区民A及びその家族に対し、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説明した。

(6) 同月9日(金)

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項に基づく報告(速報)を実施した。

(7) 同月15日(木)

区民Aに再発防止策などを記載した文書を郵送した。

(8) 同年9月3日(火)

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)を実施した。

3 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

本件文書は、本事案の発覚後B社が速やかにシュレッダーで廃棄したため、二次被害のおそれはない。

4 発生の原因

所管課の職員は、コピー・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をしたものの、ファクシミリの送信方法(番号入力方法)を正確に理解していなかったため、登録されていた番号が誤っている(先頭の「0」は外部送信用の0として認識することから、番号は「00」から始まっていなければならない。)ことに気付かず、誤った番号の相手方(B社)に誤送信してしまった。

5 今後の対応

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、個

個人情報の取扱いについて指導を行った。さらに、再発防止に向け、以下のとおり取り組むよう指示した。

- (1) 登録済みの全ての短縮ダイヤルが「外部送信用0」＋「市外局番（03ー、042ー、0120ーなど）」＋「ファクシミリ番号」の登録になっているか一斉点検するとともに、ファクシミリの送信方法（先頭は「00」）について、改めて課内に周知した。また、直近で使用されていない短縮ダイヤルについては、番号変更の可能性があることや、短縮ダイヤルの押し間違いを防止するため削除した。
- (2) 個人情報を含む文書を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ず、メールや手渡し等による手法が取れるよう検討、調整を行う。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、別の手法での提供が可能か所管課から働きかける。（本件文書の送付先であった事業所管課は事務を見直し、ファクシミリではなく、セキュリティフォルダによる受け渡しに改善した。）
- (3) 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は、当該情報を個人が特定されないようにマスキングした上で送信する。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。
- (4) ファクシミリの送信時に鏡文とする送付票について、番号確認を徹底するため、相手先のファクシミリ番号を必ず表記する様式とした。統一様式の使用により、送信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課内周知し徹底を図った。
- (5) 複合機の誤送信防止機能を活用し、ファクシミリの送信の際に、正しい宛先を2回選択又は入力しないと送信できない設定とした。
- (6) 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掲示した。
- (7) 職員に文書研修を受講させ、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。

保有個人情報の漏えい等に関する行政機関等の報告義務について

個人情報の保護に関する法律（抜粋）

（漏えい等の報告等）

- 第六十八条 行政機関の長等は、保有個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の保有個人情報の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものが生じたときは、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。
- 2 前項に規定する場合には、行政機関の長等は、本人に対し、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、当該事態が生じた旨を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。
- 一 本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるとき。
 - 二 当該保有個人情報に第七十八条第一項各号に掲げる情報のいずれかが含まれるとき。

個人情報の保護に関する法律施行規則（抜粋）

（個人の権利利益を害するおそれ大きいもの）

- 第四十三条 法第六十八条第一項の個人の権利利益を害するおそれ大きいものとして個人情報保護委員会規則で定めるものは、次の各号のいずれかに該当するものとする。
- 一 要配慮個人情報が含まれる保有個人情報（高度な暗号化その他の個人の権利利益を保護するために必要な措置を講じたものを除く。以下この条及び次条第一項において同じ。）の漏えい、滅失若しくは毀損（以下この条及び次条第一項において「漏えい等」という。）が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 二 不正に利用されることにより財産的被害が生じるおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 三 不正の目的をもって行われたおそれがある保有個人情報の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 四 保有個人情報に係る本人の数が百人を超える漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
 - 五 条例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、又は発生したおそれがある事態（地方公共団体の機関又は地方独立行政法人が法第六十八条第一項の報告を行う場合であって、当該地方公共団体の機関又は地方独立行政法人に適用される条例において条例要配慮個人情報について定められているときに限る。）

(個人情報保護委員会への報告)

第四十四条 行政機関の長等は、法第六十八条第一項の規定による報告をする場合には、前条各号に定める事態を知った後、速やかに、当該事態に関する次に掲げる事項（報告をしようとする時点において把握しているものに限る。）を報告しなければならない。

- 一 概要
 - 二 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報の項目
 - 三 漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある保有個人情報に係る本人の数
 - 四 原因
 - 五 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容
 - 六 本人への対応の実施状況
 - 七 公表の実施状況
 - 八 再発防止のための措置
 - 九 その他参考となる事項
- 2 前項の場合において、行政機関の長等は、当該事態を知った日から三十日以内（当該事態が前条第三号に定めるものである場合にあつては、六十日以内）に、当該事態に関する前項各号に定める事項を報告しなければならない。
- 3 法第六十八条第一項の規定による報告は、電子情報処理組織（個人情報保護委員会の使用に係る電子計算機と報告をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。以下この項において同じ。）を使用する方法（電気通信回線の故障、災害その他の理由により電子情報処理組織を使用することが困難であると認められる場合にあつては、別記様式第六による報告書を提出する方法）により行うものとする。

(本人に対する通知)

第四十五条 行政機関の長等は、法第六十八条第二項本文の規定による通知をする場合には、第四十三条各号に定める事態を知った後、当該事態の状況に応じて速やかに、当該本人の権利利益を保護するために必要な範囲において、前条第一項第一号、第二号、第四号、第五号及び第九号に定める事項を通知しなければならない。