

報告第 3 8 5 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 8 年 8 月 7 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 1 3 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 1 4 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 4 4 か所に、住基ネットを閲覧できる統合端末を 1 5 6 台設置している。
- ・ 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、令和 4 年度から令和 6 年度にかけて 2 0 か所のまちづくりセンターに統合端末を設置した。
- ・ 令和 7 年度は各総合支所区民課戸籍係及び郵便局 4 局に統合端末を設置した。

(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 8 年 3 月 3 1 日現在

(1) 特例転出入・継続利用の実績

届出等の種類	令和 6 年度	令和 7 年度	制度開始 (平成 2 4 年 7 月) からの累計
特例転出	21, 762 件	24, 158 件	103, 730 件
特例転入	29, 728 件	31, 954 件	143, 850 件
マイナンバーカード継続利用	42, 635 件	44, 216 件	219, 711 件

(2) 住民票広域交付の実績

種類	令和6年度	令和7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	612 通	569 通	13,277 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	1,127 通	1,101 通	22,962 通

3 本人確認情報の提供・利用

住民基本台帳法第30条の10～15では、地方公共団体情報システム機構が保存する本人確認情報を、都道府県の区域内の市町村長や執行機関に提供できることを定めている。

これにより、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（氏名、性別、生年月日、住所、住民票コード、個人番号、付随情報）の照会を行っている。

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法律第9条第2項及び第19条第8号では、情報提供ネットワークシステムを使用して特定個人情報の情報連携を行うことを定めており、これにより所得等の業務上必要な情報の照会を行っている。

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8年3月31日現在）

個人番号利用事務	令和6年度	令和7年度
住民税	14,222 件	20,337 件
国民健康保険	1,197 件	1,399 件
介護保険	931 件	626 件
後期高齢	130 件	219 件
生活保護	53 件	91 件
児童手当	13,303 件	6,206 件
児童扶養手当	183 件	195 件
特別児童扶養手当	47 件	72 件
福祉資金貸付	2 件	0 件
予防接種	10 件	2 件
選挙	944 件	417 件
公的給付	2,737 件	4,246 件
合計	33,759 件	33,810 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7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7年7月3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7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の結果について
- ・ 東京都議会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
- ・ 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（書面開催）
＜報告事項＞

- ・ 郵便局へマイナンバーカード交付事務の一部を業務委託すること
- ・ マイナンバーカードセンターにおいて事業者へ委託する内容に統合端末の操作を含む業務（交付前設定）を追加すること

(3) 第3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8年3月30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7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7年度区市町村向け緊急時対応訓練の実施結果について
- ・ 本人確認情報と附票本人確認情報との不一致の解消について
- ・ 郵便局におけるセキュリティ対策及び実施状況等について
- ・ 住民基本台帳ネットワークシステム端末機管理責任者・補助者名簿について（令和7年度追加分）
- ・ マイナンバーカードセンターにおけるマイナンバーカード交付事務に係る民間事業者への委託開始について
- ・ セキュリティ強化対策の実施状況について

5 令和7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8年1月30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、新事務用端末の OS を Windows11 へアップグレード（令和 7 年 6 月～10 月））

（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
（令和 7 年 8 月 1 日付改定）
- ・世田谷区 CSIRT 訓練の実施
実施日：令和 7 年 11 月 14 日
- ・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7年度実績）

窓口	受付時間
くみん窓口・出張所 ※区内9か所	月～金（くみん窓口は土曜日もあり） 概ね9時～15時30分
世田谷区マイナンバーカードセンター （令和6年7月1日～） ※三茶昭和ビル3階	月・水・金・日：9時～16時30分 火・木：11時～18時30分 ※第3土曜日に続く日曜日を除く。
郵便局 ※区内4局 （令和8年2月25日～順次）	月～金 9時～15時30分
臨時窓口（平成31年4月1日～） ※世田谷以外の各地域で原則月1回開設	原則日曜日 9時30分～15時30分
臨時窓口（令和8年2月～） ※世田谷区マイナンバーカードセンターにて土曜日を開庁	土曜日 9時～16時30分

(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8年3月31日現在）

状況			令和7年度
交付申請累計(処理中含む)			1,070,264件
	内訳	交付済み	891,657件
		未交付※	178,607件

※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8年3月31日現在）

証明書の種類	令和7年度	制度開始(H28.1)からの累計
署名用電子証明書	302,373通	1,469,955通
利用者証明用電子証明書	268,984通	1,328,133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、合計20か所のまちづくりセンターで取り扱っている。

① 取扱窓口（令和8年3月31日現在）

窓口	受付時間
マイナンバーカード電子証明書手続きコーナー * 区内20か所のまちづくりセンター	月～金 8時30分～17時

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7年4月1日から令和8年3月31日まで

証明書の種類	令和7年度
署名用電子証明書	18,545件
利用者証明用電子証明書	18,287件

(4) 郵便局でのマイナンバーカード交付業務

マイナンバーカード交付業務の取扱いを令和8年2月25日から区内4か所の郵便局で開始した。

① 取扱窓口（令和8年3月31日現在）

窓口	令和7年度
成城郵便局	月～金 9時～15時30分
世田谷郵便局	
玉川郵便局	
千歳郵便局	

② 取扱業務

更新に伴うマイナンバーカードの交付

③ 取扱件数

1局当たり1日10件（予約制）

8 令和7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7年7月3日）

<報告事項>

- ・令和7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実施状況について
- ・令和7年度情報セキュリティ対策に係る研修・説明会等の実施結果について
- ・令和7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8年3月30日）

<審議事項>

- ・令和8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8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7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8年1月30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386号

不正アクセスによる保有個人情報の漏えいのおそれについて
(世田谷区個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告)

令和8年8月7日
スポーツ推進部スポーツ推進課
総務部区政情報課

1 事案の概要

本件は、上用賀四丁目広場管理・運營業務の委託先（公益社団法人世田谷区シルバー人材センター）が管理する業務用パソコンが、遠隔操作アプリケーションによる不正アクセスを受け、保有個人情報の漏えいのおそれが発生したものである。

本件の発覚時、不正の目的をもって行われたおそれがある行為により、当該パソコンに記録された保有個人情報に漏えいしたおそれがあり、個人情報の保護に関する法律施行規則（以下「規則」という。）第43条第3号に掲げる事態に該当することから、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第68条第1項及び規則第44条第1項に基づき、本件について個人情報保護委員会に対する報告（速報）を行った。しかし、その後の委託先による調査の結果、区の保有個人情報の漏えいは確認されなかったことから、法第68条第1項及び規則第44条第2項に基づき、その旨の報告（確報）を行った。

本件において区の保有個人情報の漏えいは発生しなかったものの、法第68条第1項に基づく個人情報保護委員会への報告を行ったことから、世田谷区個人情報保護条例第4条第2項第2号に基づき、世田谷区情報公開・個人情報保護審議会への報告を行うものである。

2 事案の経過

(1) 令和8年5月8日（金）

委託先において、業務用スマートフォンで同年3月に国際電話を利用した履歴があることを発見する。委託先で会員（委託先に入会し、業務に就業する高齢者をいう。以下同じ。）に対して国際電話の利用を確認したところ、その電話に関わった会員から申し出があり、同年3月に業務用パソコンが遠隔操作による不正アクセスを受けた可能性があることが判明する。

(2) 同年5月9日（土）

委託先において、当該パソコンの使用を中止した。

(3) 同年5月11日（月）

委託先において、当該会員からの聞き取りを実施し、本件の詳細を確認する。その後、委託先から区が電話及び文書による報告を受ける。

(4) 同年5月12日(火)

区及び委託先により当該パソコンに記録されていたデータを確認し、漏えいのおそれのある情報を特定する。

(5) 同年5月15日(金)

個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項及び規則第44条第1項の報告(速報)を実施した。

(6) 同年5月18日(月)

委託先から調査会社への委託により、当該パソコンのフォレンジック調査を開始する。

(7) 同年5月20日(水)

調査会社からの報告により、同年3月26日(木)だけでなく、令和7年9月5日(金)にも遠隔操作による不正アクセスを受けた履歴があることが判明する。

(8) 同年6月18日(木)

フォレンジック調査の結果、いずれの事案においても、区の保有個人情報の漏えいは確認されなかった。

(9) 同年7月9日(木)

個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項及び規則第44条第2項に基づく報告(確報)を実施した。

3 発生原因及び調査結果

(1) 令和8年3月26日(木)の事案

委託先の会員が、委託先が管理する業務用パソコンにおいて、業務とは関係のないウェブサイトを開覧していたところ、警告音と警告画面が表示され、パソコンの操作ができなくなった。画面に表示された電話番号に業務用スマートフォンから架電したところ、片言の日本語の人物に電話が繋がり、パソコンの画面に当該人物らしき画像が表示された。電話の指示に従ってパソコンを操作すると、遠隔操作が実施された。電話で、当該パソコンは個人用か会社用かとの質問に対し、会社用と回答し、当該パソコンで振込業務を行っているかとの質問に対し、行っていないと回答した。その後、警告音が止まり、パソコンは通常状態に戻り、電話が切れた。

(2) 令和7年9月5日(金)の事案

上記(1)と同様に、遠隔操作による不正アクセスを受けた履歴があり、同一の会員が従事していたが、当該会員の記憶が薄れており、遠隔操作に至った経緯は不明である。

(3) 調査の結果

フォレンジック調査の結果、いずれの事案も、遠隔操作アプリケーションをインストールさせられ、遠隔操作が行われたものであった。遠隔操作中に画面上に表示されていた情報については、閲覧された可能性が否定できないものの、表示されていた可能性があるファイルやMicrosoft Teams、Microsoft Edge等の情報には、区の保有個人

情報は含まれていないことを確認した。また、遠隔操作アプリケーションのファイル転送機能の利用、外部へのファイル送信を示す痕跡、その他の不審なプログラム等の実行痕跡は確認されなかった。よって、本件において区の保有個人情報の漏えいは発生していない。

なお、本件は、ブラウザ上に偽のセキュリティ警告が表示され、そこに記載された連絡先に電話をかけさせ、遠隔操作ツールを用いた操作が実施される、金銭を騙し取ることを目的としたいわゆるサポート詐欺の典型的な手口と整合している。

4 再発防止策

(1) 委託先における措置

- ①本件の委託業務において、会員による業務用パソコンの使用をとりやめるとともに、業務用スマートフォンの利用を制限し、国内での通話機能のみの設定とした。
- ②会員向けに個人情報保護や情報セキュリティに関する注意喚起を実施し、個人情報の取扱いに関する認識強化を図る。

(2) 区における措置

委託先の業務実態や情報セキュリティ体制を的確に把握し、契約書に添付している「個人情報を取り扱う業務委託契約の特記事項」等に基づく措置を確実に実施させる。

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68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。

- （1）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。
- （2）当該保有個人情報に第78条第1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43条 法第68条第1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。

- （1）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
- （2）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
- （3）不正の目的をもって行われたおそれがある当該行政機関の長等の属する行政機関等に対する行為による保有個人情報（当該行政機関の長等の属する行政機関等が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、保有個人情報として取り扱われることが予定されているものを含む。）の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- （4）保有個人情報に係る本人の数が100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
- （5）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44条 行政機関の長等は、法第68条第1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。

(1) 概要

(2) 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（前条第三号に定める事態については、同号に規定する個人情報を含む。次号において同じ。）の項目

(3) 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

(4) 原因

(5) 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容

(6) 本人への対応の実施状況

(7) 公表の実施状況

(8) 再発防止のための措置

(9) 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30日以内（当該事態が前条第3号に定めるものである場合にあっては、60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68条第1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6による報告書を提出する方法、個人情報保護委員会が別に定める場合にあってはその方法）により行うものとする。

(本人に対する通知)

第45条 行政機関の長等は、法第68条第2項本文の規定による通知をする場合には、第43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1項第1号、第2号、第4号、第5号及び第9号に定める事項を通知しなければならない。

報告第387号

電話応対における保有個人情報の漏えいについて
(世田谷区個人情報保護条例第4条第2項第2号の報告)

令和8年8月7日
保健福祉政策部保険料収納課
総務部区政情報課

1 事案の概要

本件は、国民健康保険料の納付相談に係る電話応対の過程において、本人確認が不十分なまま、本人の別世帯の親族を名乗る第三者（なりすましと疑われる者）に対応したことにより、口頭による保有個人情報の漏えいが発生したものである。

本件について、不正の目的をもって行われたおそれがある行為による保有個人情報の漏えいが発生したものであり、個人情報の保護に関する法律施行規則（以下「規則」という。）第43条第3号に掲げる事態に該当することから、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）第68条第1項に基づく個人情報保護委員会への報告を行った。よって、世田谷区個人情報保護条例第4条第2項第2号に基づき、世田谷区情報公開・個人情報保護審議会への報告を行うものである。

なお、漏えいした保有個人情報の項目は、本人の住所及び未納の保険料額並びに本人の配偶者及び子3名の氏名である。

2 事案の経過

(1) 令和8年6月15日（月）

職員が、区民（A氏）の別世帯の父（B氏）を名乗る男性から、「長期間入院していたが、A氏の未納となっている国民健康保険料を支払いたいのので、自身の転出先へ納付書を送付してほしい」との電話を受けた。

B氏の本人確認及びA氏からの委任の有無の確認が不十分なまま対応を続け、やり取りの中で質問されるまま、A氏の住所及び未納の保険料額並びにA氏の配偶者及び子3名の氏名を回答してしまった。

その後、個人情報を探ろうとする不審な電話であることに気付き、改めてB氏の本人確認事項を聞き取ろうとしたところ、「忘れた」等と返答し、通話が切れた。

職員は、不審電話があった旨を伝えるため、A氏の携帯電話へ連絡したが不在であった。

(2) 同年6月18日（木）

職員が複数回A氏の携帯電話に電話した後、A氏より折り返し連絡があった。6月

15日に不審電話があったこと及びその際に個人情報を相手に伝えてしまったことについて説明し、謝罪した。

A氏からは、B氏本人に当該電話の有無を確認するとのことであった。また、今後はA氏本人以外とは交渉しないこと及び再度不審電話があった際には連絡してほしいことの要望があった。

(3) 同年6月23日(火)

A氏より区へ電話があり、職員が対応した。A氏によると、B氏本人に確認したところ、6月15日に区へ電話をした者はB氏本人ではないことが判明したとのことであった。また、6月20日夕方、自宅を女性が訪れ、インターホン越しに「B氏のお宅ですか」と尋ねられたが、本事案の経過を認識していたため不審者と判断し、応答しなかったとのことであった。詐欺や犯罪の可能性があるため警察へ相談する予定であり、区からも一連の経過を警察へ報告してほしいとの要望があった。

これに対し、担当係長よりA氏へ折り返し電話し、本事案の経過を記載した文書を作成し、A氏あてに送付することは可能であり、それをもって警察へ相談していただくよう案内したところ、了承された。

(4) 同年6月24日(水)

法第68条第2項に基づく本人通知として、A氏あてに謝罪及び本事案の経過等を記載した文書を送付した。

(5) 同年6月25日(木)

本事案の対応について区の危機管理部門と協議の上、担当課長が管轄の警察署に電話し、一連の経過を報告した。その際、なりすましと疑われる者を応対した職員から直接事情を聴取したい旨の申し出があったため、当該職員が同署へ出向き、説明を行った。

(6) 同年6月26日(金)

担当係長からA氏へ電話し、警察署へ連絡を行い、本事案の経過について報告した旨を伝え、重ねて謝罪した。A氏からは、すでに警察より連絡があり、区からの報告も受けて巡回を強化する旨の説明を受けたとのことであった。今後も不審な事案等があった場合には情報共有を行うことについて確認した。

(7) 同年7月9日(木)

個人情報保護委員会に対して、法第68条第1項及び規則第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

本事案の発生後、A氏宅に対する女性の訪問があったものの、本事案との因果関係は不明であり、現時点で二次被害は確認されていない。

4 発生の原因

(1) 課内マニュアルにおいて以下の規定があるにも関わらず、徹底されていなかった。

- ・本人確認の際は、①記号番号、②氏名、③住所、④生年月日の4点全てを本人から聴取することとし、一部のみの聞き取りや、区側から情報を提示して確認するよう

な対応は行わないこと。

- ・委任状が無い場合は、親族であっても別世帯の者とは交渉しないこと。

(2) 本件では、B氏の氏名のみで聞き取りを開始し、本人確認が不十分なまま対応を継続したうえ、矢継ぎ早の質問により冷静な判断ができなくなり、相手の話の流れに沿って応答した結果、個人情報に回答してしまった。

5 今後の対応

(1) 本事案について、朝会等を通じて所管課の全職員に周知し、適切な対応に向け、以下の事項について指導した。

- ①課内マニュアルの内容を再確認のうえ、上記の規定に基づく本人確認手順の遵守を徹底する。
- ②業務システムの情報は相手から聴取した内容の照合に用いるものであり、区側から提示するものではないことから、個人情報は「区側からは言わない」「相手から聴取する」対応を基本とする。
- ③不審な問い合わせや不自然な質問があった場合には、その時点で対応を中断し、速やかに上司へ報告・相談する運用を徹底する。

(2) 二次被害が生じることのないよう、本人からの相談対応、警察との必要な情報共有等を継続する。

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68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。

- （1）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。
- （2）当該保有個人情報に第78条第1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43条 法第68条第1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。

- （1）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
- （2）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
- （3）不正の目的をもって行われたおそれがある当該行政機関の長等の属する行政機関等に対する行為による保有個人情報（当該行政機関の長等の属する行政機関等が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、保有個人情報として取り扱われることが予定されているものを含む。）の漏えい等が発生し、又は発生したおそれがある事態
- （4）保有個人情報に係る本人の数が100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
- （5）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44条 行政機関の長等は、法第68条第1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。

(1) 概要

(2) 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（前条第三号に定める事態については、同号に規定する個人情報を含む。次号において同じ。）の項目

(3) 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

(4) 原因

(5) 二次被害又はそのおそれの有無及びその内容

(6) 本人への対応の実施状況

(7) 公表の実施状況

(8) 再発防止のための措置

(9) 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30日以内（当該事態が前条第3号に定めるものである場合にあっては、60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68条第1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6による報告書を提出する方法、個人情報保護委員会が別に定める場合にあってはその方法）により行うものとする。

(本人に対する通知)

第45条 行政機関の長等は、法第68条第2項本文の規定による通知をする場合には、第43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1項第1号、第2号、第4号、第5号及び第9号に定める事項を通知しなければならない。

報告第388号

令和7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	428	162	183	29	4	18	7	54	0	20	5
教 育 委 員 会	34	6	15	6	2	4	0	7	0	2	0
選挙管理委員会	4	0	2	1	0	1	0	1	0	2	0
監 査 委 員	1	1	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
議 会	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	468	169	201	36	6	23	7	62	0	24	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
3	0	3	0	0	0

4 令和7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	1 3 , 2 5 4	1 4	2 8	9 5 5	9	9 , 9 8 3
北 沢 区 政 情 報 コ ー ナ ー	1 , 8 0 8	2	2	3 7	0	4 , 6 6 6
玉 川 区 政 情 報 コ ー ナ ー	7 6 4	1	1	3 9	0	5 , 6 4 5
砧 区 政 情 報 コ ー ナ ー	5 2 3	0	0	6 2	0	7 , 3 9 1
烏 山 区 政 情 報 コ ー ナ ー	1 , 4 2 5	0	0	7 2	0	2 , 1 5 9
合 計	1 7 , 7 7 4	1 7	3 1	1 , 1 6 5	9	2 9 , 8 4 4

5 令和7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 , 6 1 7	2 4 2	0	2 2	7 9	1 9 1	4 , 1 5 1
北 沢 区 政 情 報 コ ー ナ ー	7 2 6	2 5	0	3	1 2	4 1	8 0 7
玉 川 区 政 情 報 コ ー ナ ー	8 5 9	2 7	0	3	0	4 7	9 3 6
砧 区 政 情 報 コ ー ナ ー	7 0 7	1 0 1	0	3	1 9	5 2	8 8 2
烏 山 区 政 情 報 コ ー ナ ー	7 0 8	2 6	0	3	8	4 9	7 9 4
合 計	6 , 6 1 7	4 2 1	0	3 4	1 1 8	3 8 0	7 , 5 7 0

報告第389号

令和7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	215	44	154	14	5	9	0	2	1	28	1
教 育 委 員 会	10	0	9	1	0	1	0	0	0	3	2
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	225	44	163	15	5	10	0	2	1	31	3

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	1	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	1	0	1	0	0	1	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
2	0	2	0	0	0