

令和7年度第3回横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会会議録	
議題	1 前回会議録の承認 2 令和7年度報告書案について 3 その他
日時	令和7年9月5日（金）14時00分～15時00分
開催場所	市庁舎18階 共用会議室 みなと4（WEB会議）
出席者	加島委員長※、齋藤委員、鈴木委員※、砂川委員※、松委員※、寺田委員※ （※の委員はWEB会議により参加）
欠席者	なし
事務局	青木市民情報室長ほか
開催形態	公開（傍聴者なし）
決定事項	令和7年度第2回委員会会議録の承認
議事	<p>【開会、会議の定足数確認】</p> <p>（事務局）定刻となりましたので、始めさせていただきます。開会に先立ちまして、本日の定足数について御報告いたします。</p> <p>本日は、委員6名の出席をいただいており、委員の過半数の出席という要件を満たしておりますことを、御報告いたします。</p> <p>なお、本日は傍聴人はおりません。</p> <p>この後の進行につきましては、委員長よろしくお願ひいたします。</p> <p>（加島委員長）ただいまから委員会を開会します。</p> <p>本日の会議は公開で行いますが、調査対象の具体的な職場や施設名については公表しないこととしておりますので、会議中は具体的な名称は出さず、資料のとおり「委託先」「区保険年金課」でお願いします。</p>
<p><b>【議事】</b></p> <p>（加島委員長）それでは、これより議事に入ります。</p> <p>1 前回会議録の確認</p> <p>（加島委員長）まず、「(1)前回会議録の承認」です。前回の会議録は、事務局から委員に送付済みです。何か御意見等はありますでしょうか。特に御意見がなければ承認したいと思いますがよろしいでしょうか。</p> <p>（各委員）&lt;異議なし&gt;</p> <p>（加島委員長）それでは、承認といたします。</p> <p>2 令和7年度報告書案について</p> <p>（加島委員長）次に、「(2) 令和7年度報告書案について」に移りたいと思います。事務局から説明をお願いします。</p> <p>（所管課）&lt;資料2に基づき説明&gt;</p> <p>（加島委員長）短期間だったのにも関わらず、丁寧にまとめていただきまして、ありがとうございます。それでは、委員の皆さんのご意見を伺いたいと思います。順番にお聞きしたいと思います。齋藤委員、いかがでしょうか。</p> <p>（齋藤委員）私からは、いくつかありますて、まず報告書P4のc「ダブル</p>	

チェックの証跡の相互監査」のところで、別の班によるダブルチェックの証跡の相互監査と書いてあるところですが、確かに同じ班の中のA班とB班みたいな形で、その中でやっていたということだったような気がします。P 2 の委託先の構成の記載にもかかってくるので、この部分を明確化し、正確な表現にする必要があると思います。それから、同じく P 9 の提案事項 a 「入退室の管理について」のところで、「入館証について着用や保存のタイミングについても明確なルールが定めている」とありますが、着用のタイミングについてはよくわかりますが、保存のタイミングというのは、どういうことを想定しているのかをわかりやすくしていただきたいです。

それから報告書の P 6 の(ア)「保険係業務におけるダブルチェックの仕組み化」のところで、四行目の「ダブルチェックを行った場合に押印する印鑑」というのは、発送する封筒に、ということですね。そこを明確化していただけたといいと思います。

それから、報告書の最後の部分で、「当たり前のことが当たり前に行われる仕組み」という記載がありますが、委託先に対しても A B C キャンペーンのことは周知されているのでしょうか。庁内への周知はかなり進めているけれども、委託契約を結んだ時に、委託元等からこういうキャンペーンやっていますということを伝えてもらうスキームにはおそらくなってないと思うので、もしかしたら伝わりきっていない部分があるかもしれません。この報告書の表現自体はこれでいいのですが、A B C キャンペーンをやって成果が上がったと昨年度もお話をあったので、せっかくなら委託先へ、周知を広げていってもいいのではないかと思いました。

あと、細かいところですが一つ、委託先に対して改善を求める事項のところで、鈴木委員がご指摘されていたと思うのですが、書類を床に置いてしまっていて、それがちょっと心配だったということについて話があって、他の委員のご意見も伺いたいなと思っているのですが、そこを加えるかどうかが気になったので、お伝えします。細かい字句修正はまた後でやり取りしたいと思いますので、一旦私はこれで以上です。

(加島委員長) 齋藤委員、ありがとうございました。

では、今の意見について、事務局から答えられる範囲でお願いします。(事務局) ありがとうございます。わかりづらい部分についていくつか意見を受けましたので、表現の方法を修正させていただければと考えております。また、改善を求める事項の部分について、書類が床に置いてあるような状況が散見されたということですが、こちらにつきましても、改善を求める事項として入れていくのか、提案事項として入れていくのかという部分で、私も皆様のご意見を頂戴できたらなと思っていたところで、ご意見いただきながら、検討して修正していかなければと思います。ありがとうございます。

(加島委員長) ありがとうございます。あと、A B C キャンペーンを委託先まで広げる件についてはいかがでしょうか。

(事務局) どういう形で周知していくかは、色々考えなければいけないと思いますけれども、横浜市で発生している漏えい事故件数の現状について、三年連続で減少という形にはなっていて、今年度につきましても、速報値ではありますが、7月末の段階でだいたい前年同月比-15%ぐらいの件数になっています。A B C キャンペーンの結果は、着実に出てきているところかなというように思います。しかし、委託先等ではまだまだ

	<p>多いというのも事実ではあるので、横浜市の中でうまく結果を出すことができているキャンペーンだということで、委託先にも今後どんどん広めていきたいなという気持ちは私も持っております。今後周知の方法について、考えていきたいと思います。</p> <p>(加島委員長) ありがとうございます。職員向けのABCキャンペーンをそのまま使うかどうかは考えなくてはならないですね。</p> <p>(事務局) そうですね。委託先に出すとなると内容を考えなくてはなりません。</p> <p>(加島委員長) 検討をお願いします。では続きまして鈴木委員お願いします。床に書類が置いてあった話は、鈴木委員がおそらくご指摘なさったと思うのですが、どういう形で入れるかも含めて、皆さんにも伺いますが、その件も含めてお聞きできればと思います。よろしくお願ひします。</p> <p>(鈴木委員) 短時間で、これだけまとめていただいてありがとうございます。さきほど齋藤委員がおっしゃっていたことと被るところはありますが、私もP9のa「入退室の管理について」のところについて、言及させていただきたいのですが、着用や保存のタイミングという表現について、着脱のタイミングという感じでしょうか。保存のタイミングというのがよくわからなかつたので、その点が気になりました。</p> <p>あと、床に資料が置かれている件は、スペースの問題もあつたりして、なかなかこう一概には言えないのかなということで、改善を求めるというところまでは難しいかと思います。提案の一つとして、そういうことも、企業としてはやっているところもあると。あくまでもお客様の情報の取り扱いをいかに大切にするかというところの姿勢でもあると思っているので、そこは改善とまではいかなまでも、提案というところでも、私はよろしいのではないかと思います。以上です。</p> <p>(加島委員長) ありがとうございました。それでは砂川委員お願いします。</p> <p>(砂川委員) 報告書をまとめていただき、ありがとうございます。内容については、まとめていただいているもので異論はないです。床置きの件も、鈴木委員がおっしゃっていたような形でいいかなと私も思いました。</p> <p>文章の中の細かいところで、いくつか気になった事項と感想も申し上げさせていただきます。最初にP2の調査項目の記載ですが、項目ア及び項目ウは管理状況とか研修の状況となっていて、業務システムは業務システムについてというところで、この項目は委託先と保険年金課で記載している内容が違うのかなと思いました。「業務システムについて」というと何を調査したかがちょっと明確じやないかなと思ったので、「業務システムの状況」とするか。本市委託先の方は、アクセス権の管理状況のような形で書いていたので。そうすると保険年金課もそこを付け加えた方が良いと思います。</p> <p>あと、項目エも、事故防止策とか防止対策とか、そういう表現がいいと思います。P2の業務システムの記載について、「委託業務においては、業務システムを利用している」となっていますが、「業務システムを利用している」の前に「委託業務の遂行にあたり」とか「実施にあたって」といった文言が入った方がわかりやすいかなと思いました。</p> <p>この「業務システム」という表現もあえてばかされているという事ですかね。</p> <p>(事務局) おっしゃるとおりです。</p> <p>(砂川委員) あと、全体的に職員という用語と従業員という用語が混在しているかなと思うので、そこは整理していただく方がいいかなと思いま</p>
--	---

す。それから、個人情報漏えい事故の防止策のところで、漏えい事故の事例については、本市委託先事業者の他の事業部と共有し合いと書かれていますが、「委託先事業者内で共有し合い」みたいな、表現でいいのかなと思いました。

P 3 下の b 「ダブルチェックの徹底」の中の、「過去のミスの原因」という文言について、ミスというのがちょっと曖昧かなと思ったので、「過去の漏えい事故の原因」とするとわかりやすいと思います。

それから、P 4 の c 「ダブルチェックの証跡の相互監査の実施」のところで、「監査」という言葉を使っていますが、監査よりも「相互点検」のような意味合いかと思っていました。あと、「定期的な確認体制」という文言も、今までもダブルチェックはやっているけど、それをさらにもう 1 回事後でチェックしているところが、いいところなのかなと思うので、「事後の確認体制」みたいな感じで書いたほうがいいのかなと思いました。

P 5 の一番上に、「こうしたリスクは望ましくないため」という表現がありますが、少し曖昧なのかなと思ったので、「こうした状況を容認することは望ましくないため」や「こうしたリスクを放置していることは望ましくないため」という表現が望ましいと思いました。

P 7 の(1) 「ダブルチェック方法における好事例の共有について」のところで、「カスハラ対策」と書いていますが、「カスタマーハラスメント対策」とちゃんと記載したほうがいいと思いました。

最後に、P 8 の(2) 「内部関係者による個人情報へのアクセス」のところで、一般的な対策ができているという表現をされていたのですが、これがミスとか過失による漏えい対策で、後半の内部の関係者によるというのが不正アクセスによる漏えい対策ということだと思います。個人情報の漏えいが、ミスによるものなのか、不正によるものなのか。両方の対策が必要と言っているので、その表現を加えてもいいのかなと思いました。以上になります。

(加島委員長) ありがとうございました。委員の意見に対して回答お願いいいたします。

(事務局) ありがとうございます。おっしゃっていたいとおり、表現を見直すことで、かなり読みやすくなる部分が多いかなと思いますので、修正を加えさせていただきます。

(加島委員長) はい、よろしくお願いいいたします。それでは、松委員お願いたします。

(松委員) 全体の論調という意味で言いますと、このトーンで報告書をまとめていただくのがよろしいのかなと思います。

書類の保存に関しては、他の部分と比べて、委託先にしても保険年金課にしても、古い文書の取り扱いというのが、少し不安があるところがあるというのが感じられましたので、こういったところについての指摘はもれなくやっていただいているなと思います。

記述していくことに非常に意義があるなと思ったのが、P 8 の項目(2)のところです。内部関係者による個人情報へのアクセスということで、こちらの論調はすごく私は、第三者評価委員会の報告書として価値があると感じております。組織の中の性悪説にテコ入れというのは、組織自体がなかなか手をつけにくいところだと思います。これが第三者からの指摘であるので、そこを強化することもやむなしという形になると、責任職が指示を出しやすくなりますよね。そういう意味でも、ここ

で少しキュッと締めるような、報告書のまとめ方をされると、非常に運用される方がやりやすくなるのではないかと感じました。

最後に、文言についてのお話で、これは砂川委員もおっしゃっていましたが、P 3のところで、委託先に関する記載の中で、職員と従業員というものが混在していますよね。従業員と横浜市の職員と別に区分して書いておられると思うので、ここだけは特に直していただければなと思っています。以上です。よろしくお願ひいたします。

(加島委員長) ありがとうございます。事務局から何かありますか。

(事務局) ありがとうございます。ご指摘いただいたとおりですので、そのとおり修正させていただきます。よろしくお願ひいたします。

(委員長) ありがとうございます。それでは、寺田委員よろしくお願ひいたします。

(寺田委員) 大変短い期間の中で、丁寧にまとめていただきありがとうございます。私も他の先生方のご指摘のとおりだと思いますし、内容については読みやすくなっていると思います。従業員と職員の言葉の使い分けについて、分けるべきなのであれば、はじめの方に「以下〇〇の場合は～」や「〇〇の記載は混在する場合もある」とか初めに断つておけば、後で混在しても全然問題ないと思います。書類を床に置いていた件というのは、どちらに記載をされているのでしょうか。

(加島委員長) 今回の案には記載はありません。そのため、どうしようか、という話です。

(寺田委員) そういうことなのですね。その他のところで、気になる点もあったというトーンで書くというのも一つの手じゃないかなと思います。現場を見ていないので、確認できていないのですが、糾弾するような形じゃなくても、気になる点があったというところは、委員会で共通理解になったということで、記載をするということで、私は賛成いたします。

全体的に非常によく書けていると思います。お疲れ様でした。以上です。

(加島委員長) ありがとうございました。事務局何かありますか。

(事務局) ありがとうございました。書類を床に置いてしまっていたということについて、まさにそのおっしゃっていただいたとおり、改善を求める事項みたいな形で記載をしてしまうと、結構強い表現になってしまふところもあり、悩んでいました。ありがとうございました。

(加島委員長) ありがとうございました。私から最後に、床に置いていた件ですが、ダンボールを下に置いてというのは、あらゆる職場でおそらくやっていると思うのです。机が狭くて置ききれなくて、床をスペースとして利用していることはあると思います。見に行けば絶対指摘にはなると思いますが。それをどう書くかが、事務局は結構苦労すると思います。銀行だと、絶対ダメとしているのかもしれません、市役所だとどうですか。

(事務局) 報告書として入れるのであれば、皆さんのご意見を伺い、やはり改善を求める事項だと、ちょっと個人的には強すぎるかなという印象はございます。鈴木委員におっしゃっていただいたように、提案事項として、中長期的な観点も込みにはなりますけれど、注釈付きで入れさせていただくか。もしくは、新しく項目を設けるかのどちらかでしょうか。改善だとちょっと強すぎるかなという事務局側の感覚としてはありました。

(加島委員長) はい、ありがとうございます。細かい話は、皆さん意見をく

ださったので、それについては、また修正していただければと思います。最後のまとめの部分の話ですが、今回の実地調査の私の視点としては、今まで発生した漏えい事故の再発防止策を主眼に見ていて、個人情報保護審議会に資料も配っていただいているので、それがどう改善されているか、その後どうなっているのか見てきたので、それは結構書き込んでいただいていると思います。

先ほど事務局からもあったように、確かに全体としての件数は減ってきて、ABCキャンペーンの効果はかなり上がっていますが、個人情報保護委員会（以下「PPC」という。）への報告の案件は高止まりの状況です。横浜市の人口比は全国の3.0%ですが、令和5年度の報告件数は74件と、報告が全国で1,159件なのにに対し約7.4%を占めているということで、PPC報告案件、いわゆる大きな事故が多いわけですね。PPCへの報告書の様式が決まっていて、そこに再発防止策を書かれていますが、部署によってすごく簡単に「ダブルチェックを徹底してまいります」だけで終わっているところと、こういう研修をやって、短期的な対応と長期的な対応をしっかり書かれているところもあるので、それは統一して、再発防止策をルール化した方がいいのかなと思いました。今回の調査先は両方とも非常によくやられていたので、再発防止策について、第三者評価委員会としては提案だけですけれども、再発防止策のルール化、研修を受けたと記載するだけではなくて、誰にいつ研修したかという報告もしっかり上げさせなくてはと思いました。

もう一つ、PPC報告は同じ部署で複数回あるケースが結構多いですよね。再発防止策をやれてないじゃないか、と思うところが結構多かったので、それはきちんとやっていったほうがいいかなと思いました。現地でも申し上げたのですが、やはり職員自ら考えなければいけないと思います。再発防止策も、自分たちでどうしたら事故を起こさないようにできるか、グループで話し合うのがよいと思います。今回調査した委託先では、モチベーションを上げるために、色々なケースを自分たちで考えて、共有する取組も行っていました。事故が起きたところは、今回起きたことだけではなくて、他にもこんなことが考えられるということを提案し、対策を考えるみたいな。事故を起こしてはいけないけれど、事故が起きてしまった時は、それを利用して、より良い個人情報保護の仕組みを作っていくようにできるといいと思います。

個人情報保護審議会で、委員からPPC報告が多くペナルティを導入するべきでは、という話があり、寺田委員からはペナルティを導入することは絶対に良くないと私は思いますという意見がありました。私もそのとおりだと思います。

厳しいペナルティを課すと、だんだん報告をしないケースも出てきてしまうと思います。横浜市はそういう点ではすごくきちんと報告しているので、これだけ数が出てきているのだとは思うのですが、対策としては、ペナルティではなくて、モチベーションを上げるための工夫とか、コミュニケーションよくするための工夫を、再発防止策の中ですべての所管課が書けるような様式を作り、報告もPPCに報告して終わりではなくて、その後も事故を起こさないための取組を続けられるような仕組みを作った方がいいのかなと思ったので、それを最後に、委員会として再発防止策についての提案を入れたらどうかと思いました。

すみません。長くなりましたが、意見があればよろしくお願いします。

(事務局) ありがとうございます。「最後に」の部分でいただいたご意見を取り入れながら、もう少し厚めにするような形で次回の委員会に向けて、準備させていただきたいなと思います。再発防止策の話はまさに、事故を起こしてしまったことを契機に策定するだけではなくて、定期的に運用できているかを確認していくことが重要ということも、まさに報告書でも書いておりますので、追記するような形で膨らみを持たせられればいいかなと考えております。もしくは(1)の方でも、事故防止に向けた取組の共有を書かせていただいているので、どちらに入れた方が報告書としてまとまりがいいかとかも検討しながら、次回委員会に向けてまた修正させていただければと思いますので、よろしくお願ひ致します。ありがとうございます。

(加島委員長) ありがとうございます。あともう一点、松委員からあった、内部関係者による個人情報へのアクセスのところですが、近年、都道府県の管轄する業務において、委託先従業員による不正アクセスを受け、大規模な漏えいとなったケースがありました。性善説ではなく、委託先がそういう情報を持ち出すということもあり得るので、防止策について、もし入れられたら、提言としてあげた方がいいかなと思いました。ほかにございますか。

(寺田委員) 先ほどのペナルティの話ですが、公務員の方々は、私自身も行政法を学んでいる立場として理解しているのですが、「無謬性（ミスをしないこと）」が求められる風土があり、それが評価にも影響するため、「ミスをしてはいけない」という意識が強く根付いていて、叩き込まれるところもあります。でもやはり人としてミスは出てきてしまう部分もあるので、それについて罰則で叱るというような形ではない方向がいいというのはおっしゃるとおりなのですが、今まさに委員長がおっしゃったように、都道府県の管轄する業務において、委託先従業員による不正アクセスがあり大規模な漏えいが発生し、国が行政指導を行った案件もあります。普通の事故の場合だと、罰則を厳しくすると隠すことがあると思うのですが、不正アクセスについては金銭的な動機等から不正に情報を取得しようとする人も存在しますので、委員長がおっしゃったように、最後に注意喚起として、事例の共有や啓発を行うことは非常に大事だと思います。横の共有が大事だと思うので、ポジティブな方向で不正アクセスも気にするようにということを、追記いただけたといいと思います。まさに、通常の漏えい事故と、不正による事故は全然違うので、両方とも意識しなければならないことだと思います。以上です。

(砂川委員) 私も最後に一つよろしいでしょうか。組織の場合、個人で行っている業務ではないので、そもそも組織の中の一人の人がミスをするという前提なので、そこをいかに組織として防げるか、コントロールができるかが大切なのかなと思います。何かミスがあったときに、個人のせいだというのは、やっぱりちょっと組織ではないのかなと感じますので、しっかり体制を作るというところが必要だと思いました。以上です。

(加島委員長) 他にございますか。それでは、皆さんのご意見がありましたので、修正大変ですがまとめていただければと思います。

次回、修正案を確認したいと思います。

### 3 その他

(加島委員長) それでは、「(3)その他」になりますが、事務局から何かありますか。

(事務局) 次回委員会の日程について確認させていただきます。

	<p>次の委員会については、10月9日（木）午後2時からの開催となります。事務局からは以上になります。</p> <p>(加島委員長) それでは、本日予定いたしました議事は以上ですので、会議を終了いたします。</p> <p>本日はどうもありがとうございました。</p> <p>【閉会】</p>
資料	<ol style="list-style-type: none"><li>1 令和7年度第2回委員会会議録（案）</li><li>2 令和7年度報告書案について</li><li>3 その他</li></ol>