

～ 「横浜市の個人情報保護施策に関する提言」の提出について ～

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会が、横浜市における個人情報漏えい事故防止対策等に関する七つの提言をまとめた提言書を、本日、市長あてに提出しました。

1 提言の概要

委員会の6年間に渡る活動のまとめとして、横浜市における漏えい事故の分析、事故発生の原因分析を行い、その対策と委員会の今後の活動方針について述べたものです。

(※ 提言の内容は裏面参照)

- 【 提言1 】 事故削減に係る組織目標の設定 (Plan)
- 【 提言2 】 効果的な職員啓発の推進 (Do)
- 【 提言3 】 ヒヤリハット事例の活用 (Check)
- 【 提言4 】 イレギュラー処理におけるミス防止策の検討と基本ルールの再徹底 (Action)
- 【 提言5 】 統括部署と現場との漏えい事故対策における連携推進 (Action)
- 【 提言6 】 職場における具体的な漏えい事故防止策の全庁的な共有の推進 (Action)
- 【 提言7 】 研修及び知識習得の機会の充実 (Action)

2 今後の対応

いただいた提言書は、内容を庁内に周知するとともに、提言に基づいて、具体的改善策を講じていきます。また、個人情報保護の職員研修においても活用していきます。

3 委員会の概要

委員会は、平成17年10月に設置され、横浜市における個人情報漏えい事故等の再発防止及び個人情報の適正な取扱いを確保するため、外部有識者としての視点で事務の実地検査・評価を行い、市長に意見を述べ、その改善結果報告を求める、などの活動を行っています。

委員	◎森谷 亘暉 ※1	産業能率大学名誉教授 (経営情報論)
	○高橋 良	弁護士 (横浜弁護士会情報問題対策委員会委員長)
	半田 彰 ※2	株式会社横浜銀行リスク統括部コンプライアンス統括室室長
	山田 洋之 ※3	
	三上 雅之	元東京都監査事務局次長 (特別監査室長)
	塩入 みほも	駒澤大学法学部政治学科准教授 (行政法)
	上野 可南子	コンサルティングオフィスU&K代表、中小企業診断士
◎委員長、○委員長職務代理者、 ※1 横浜市個人情報保護審議会委員と兼務、※2 平成23年7月31日付退任、※3 平成23年9月1日付就任		

4 その他

提言書は、横浜市ホームページ (<http://www.city.yokohama.lg.jp/shimin/shiminjoho/kojin/hyoka/>) 及び市民情報センター (市庁舎1階) において、公表します。

(裏面あり)

お問い合わせ先

市民局市民情報室 担当課長 村上 謙介 Tel 045-671-3881

「横浜市の個人情報保護施策に関する提言」(概要)

1 漏えい事故の分析

- (1) 事故件数削減のポイントは、事故種別の74%を占める「誤送付・誤交付」、18%を占める「紛失・盗難」をいかに防ぐかにある。
- (2) 電子媒体(USBメモリスティック等)の事故は、1件の個人情報漏えい数が数百に及ぶこともあり、影響度が大きいため、その対策は重要である。
- (3) 諸証明等の発行件数と事故件数との間に、明確な相関関係は見えなかった。
(分析対象: 諸証明等発行件数の多い区役所戸籍課、税務課及び保険年金課)

2 事故発生の原因分析

- (1) 「誤送付・誤交付」の主な原因は、登録情報自体の誤り(申請者の書類等への記載誤り、担当者の誤入力)、業務システムの操作誤り(対象者検索、選択の際の誤り等)、複数書類の混入(1枚の封筒に同封、異なる係間で1台のプリンタを共用)等である。
- (2) 「紛失・盗難」の主な原因は、持ち歩く時及び職場返却までの間の管理体制が職場とは異なる状況にあることや漏えいした時の影響度が紙媒体よりはるかに大きい電子媒体の取扱いに対するリスク認識不足などにある。

3 対策

【提言1】事故削減に係る組織目標の設定(Plan)

組織として明確な「事故削減」の意識を持つために、目標を設定、掲示し、共有を図ること。

【提言2】効果的な職員啓発の推進(Do)

マニュアル等を共有・浸透させるため、短い時間でも有効に活用できるよう資料の作り方や準備の工夫をし、繰り返し行うこと。単に資料を配付するだけの職員個人任せにしないこと。

【提言3】ヒヤリハット事例の活用(Check)

発生事故の分析・対策だけでなく、「ヒヤリハット」事例を活用した防止策を講じること。

【提言4】イレギュラー処理におけるミス防止策の検討と基本ルールの再徹底(Action)

(誤送付・誤交付等の防止)

- ・事故は通常、複数のミスが重なって発生するが、交付・封入時は事故防止の最後の砦であることを十分認識すること。
- ・元々の登録情報に誤りがあると、以降のチェック体制の意味がなくなるため、保有する個人情報の点検・確認作業が必要であること。
- ・通常の作業手順と異なる「特別対応案件」は、その存在を作業者がすぐ認識できるような工夫が必要であること。また、逆に、特別対応案件処理時の作業手順を標準化し、通常案件をそこに組み込むことで特別処理をなくしてしまうという方法も考えられる。実務をよく知る現場でアイデアを出し、防止策を検討してほしい。

(紛失・盗難の防止)

- ・持出し等の基本ルールを再徹底し、イレギュラーな状況への備えを検討すること。
- ・日常的に個人情報を持ち出す必要のある業務の場合、慣れから基本をおろそかにすることのないよう、基本ルールを徹底すること。
- ・例外的に個人情報を持ち出す場合、必要最小限の情報とする等の諸条件を守るよう徹底し、特例であるとの意識を持って行動すること。

【提言5】統括部署と現場との漏えい事故対策における連携推進(Action)

統括部署(各業務の総括部門等)は、各職場の要望等を汲み上げ、優れたノウハウを広く普及させる過程においてリーダーシップを発揮し、各職場とのより一層の連携を推進すること。

【提言6】職場における具体的な漏えい事故防止策の全庁的な共有の推進(Action)

個人情報統括管理者*は、各職場が容易に取り組める効果的な対応策の紹介や、漏えい事故防止の仕組みづくり等について、絶え間なく注意喚起し、各所属の取組の後押しをしっかりと続けていくこと。

【提言7】研修及び知識習得の機会の充実(Action)

個人情報統括管理者*は、職員がいつでも研修を受講したり、知識取得することのできる機会の提供を充実させること。

* 個人情報統括管理者 … 市民局長。横浜市の個人情報管理体制において、個人情報の適正な管理のための統一的な措置について、必要な研修、連絡調整及び指導等の業務を行う。

4 第三者評価委員会の今後の活動方針

実地検査やヒアリングを通じて、引き続き事故防止策を市職員と一緒に考え、提案をしていく活動を続けるとともに、市外部からの目線を具体的に伝え、職員が個人情報保護とその適切な取扱いの重要性を再認識(ボトムアップ)できるようにしていきたい。