

**平成26年度「個人情報取扱事務に関する実地調査報告書」が  
横浜市個人情報保護審議会から市長に提出されました**

本市における個人情報の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、横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会（以下「第三者評価委員会」という。）を設置しています（横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2に基づき、横浜市個人情報保護審議会の部会として設置）。第三者評価委員会では、各職場における個人情報の取扱状況について、第三者の視点で実地調査を行っています。

このたび、水道局が所管する委託事業における個人情報取扱業務を調査対象として行われた、平成26年度個人情報取扱事務に関する実地調査の結果が、第三者評価委員会意見として横浜市個人情報保護審議会に報告され、本日、横浜市個人情報保護審議会から市長あてに提出されました。

今後、市長は、改善意見に対して必要な措置を講じ、その結果を横浜市個人情報保護審議会に報告します。また、報告書の内容は各職場に周知し、それぞれの業務に役立てていきます。

**【実地調査の概要】**

**○調査日及び調査対象**

委託業務における個人情報取扱業務

平成26年7月9日（水） 水道局お客さまサービスセンター受託業務

平成26年7月17日（木） 水道局地域サービスセンター検針・料金整理受託業務（2箇所）

**○調査方法** 調査対象から直接説明を受けるとともに、業務の現場に立ち入り職員からヒアリングするなどの方法により、業務の現場における個人情報の取扱状況を実地に調査した。

**【実地調査結果の概況～総評～】**

- ・個人情報取扱事務は概ね適正に行われていたが、一部に改善を要するもの等が見受けられた。
- ・検針員が作成するお客さまの補足情報を記録する紙のメモについて、個別のトレー内にまとまりなく保管されていた。紛失や持出しに備え、書式の統一やメモに付番を行うなどの配慮を行うことが望ましい。
- ・システムへのアクセスログ記録について、不正の抑止効果を図ること、漏えい事故が起きた場合の早期発見・対応を行うため、定期的なログ記録のサンプルチェックを検討されたい。

＝調査結果の概要（改善意見等）は裏面参照＝

**第三者評価委員会の概要**

主な業務	(1) 実施機関における個人情報の保護に関し審議会が必要と認める事項についての実地調査及び審議を行う。	
	(2) 実地調査及び審議を行ったときは、当該実地調査及び審議に係る事項を審議会に報告する。 (横浜市個人情報の保護に関する条例 第58条の2)	
委員	◎森谷 亘暉※	産業能率大学名誉教授（経営情報論）
	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
	塩入 みほも	駒澤大学法学部政治学科准教授（行政法）
	○高橋 良	弁護士（横浜弁護士会情報問題対策委員会委員長）
	西尾 卓治	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長
	三上 雅之	元東京都監査事務局次長（特別監査室長）
	◎委員長、○委員長職務代理者、※ 横浜市個人情報保護審議会委員と兼務	

**お問合せ先**

市民局市民情報室 担当課長 錦織 基剛 Tel 045-671-2319

## 平成26年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書【概要】

### 【報告書の内容】

委員会の意見は、1改善を求めるもの、2評価するもの及び3提案事項の3種類に分類されている。主な内容は以下のとおり。

#### 1 意見（改善を求めるもの）

##### (1) 指定外の私物の持込について【お客さまサービスセンター受託業務】

執務室内への私物の持込について、一部の従事者が指定外の私物を持込んでいる状況が見受けられたため、持込禁止の原則を徹底するよう努められたい。

##### (2) 検針員が作成するメモについて【地域サービスセンター検針・料金整理受託業務】

検針員が作成するお客さまの補足情報を記録する紙のメモについて、鍵のかかる書棚に保管されていたものの、個別のトレー内にバラバラの状態でも保管されていた。紛失や持出しがあった場合に備え、書式の統一やメモに付番を行うなどの配慮を行うことが望ましい。

#### 2 意見（評価するもの）

##### (1) 入退室のセキュリティ管理【お客さまサービスセンター受託業務】

執務室のセキュリティについて、セキュリティカードにより入退室記録を残すとともに、役職ごとに入室できるスペースに制限を掛けるよう契約により定めていた。また、事業所内の主要スペースには防犯カメラの設置を定めるなど、セキュリティ面への配慮が見られた。

##### (2) ミス事例の社員間での共有【地域サービスセンター検針・料金整理受託業務】

社員間で事務処理上発生したミス事例を共有するための取組として、実際にミスをした担当者に発生状況や、原因について他の社員に説明をするという研修を行っていた。改善策について互いに検討する場にもなっており、受託事業者独自の有意義な取組として評価したい。

#### 3 提案事項

##### (1) 料金事務オンラインシステムにおける他地区の情報に係る閲覧制限の実施【地域サービスセンター検針・料金整理受託業務】

現在のシステムは、転居時の問合せ対応を円滑に行えるよう、市内の情報は全ての地区の受託者が確認できるような状況となっている。情報漏えいした場合のリスクを鑑みると、業務区分に応じて他地区の閲覧ができるなど一定の制限がかけられることを検討されたい。

##### (2) アクセスログの定期的なチェック【受託事業者共通】

今回調査した施設は全て、受託事業者が料金事務オンラインシステムを閲覧・入力できるようになっており、トラブル等に備えて、アクセスログ記録を保存している状況であった。一方で、定期的なログ記録の確認は行っていない状況であったため、抑止効果を図ること、漏えい事故が起きた場合の早期発見・対応を行うため、定期的なログ記録のサンプルチェックを検討されたい。

### 【参考 報告書提出までの経緯】

平成17年10月1日 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の設置

平成26年5月、7月	調査対象に関する業務説明(水道局お客さまサービスセンター及び地域サービスセンター)
平成26年7月9日	実地調査(お客さまサービスセンター)
平成26年7月17日	実地調査(地域サービスセンター2箇所)
平成26年9月、11月	第三者評価委員会で報告書の内容を検討
平成26年11月26日	第三者評価委員会から横浜市個人情報保護審議会に報告書を提出