

平成27年度

個人情報取扱事務に関する実地調査

報 告 書

平成27年12月

横浜市個人情報保護審議会
【横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会】

目 次

| | |
|---------------------------------|----|
| 報 告 書 | 1 |
| 1 実地調査の概要 | 2 |
| 2 調査の結果 | 4 |
| 3 まとめ | 7 |
| 資 料 | |
| 横浜市個人情報の保護に関する条例 | 9 |
| 横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会委員名簿 | 10 |

平成27年12月 3 日

横浜市長 林 文子 様

横浜市個人情報保護審議会
会長 中村 れい子



横浜市個人情報保護に関する
第三者評価委員会
委員長 森谷 亘暉

横浜市が行う個人情報取扱事務について、横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2第2項の規定に基づき次のとおり報告します。

1 実地調査の概要

(1) 実地調査の対象

横浜市の基幹システムの管理及び運用業務

(選定の理由)

平成26年度に、民間の教育関連事業者で大規模な個人情報漏えい事故が発生し、社会的に大きな話題となった。この事故により、委託先事業者の管理体制を含めた、情報システムに対するセキュリティ体制の重要性が改めて認識されたといえる。特に、行政が情報システムで保有している情報には、市民の日常生活に密着した基礎的な個人情報が多く含まれており、確実なセキュリティ体制を取ることが不可欠である。

そこで本年度は、横浜市の基幹システムの管理及び運用業務を対象とし、基幹システムにおけるセキュリティ対策や、委託先事業者による個人情報の取扱状況等を実地に調査することとした。なお、本調査にあたっては、情報システムやネットワークの技術的内容は情報セキュリティの観点から担保されているものとして対象外とし、それ以外の管理及び運用体制について調査を行った。

(2) 調査日程

平成27年7月16日（木）

(3) 調査の場所

北部データセンタ（市内北部）

保守センタ（市内南部）

(4) 調査担当委員

森谷 亘暉（委員長）

上野 可南子

高橋 良

塩入 みほも

三上 雅之

西尾 卓治

(5) 調査の方法

ア 北部データセンタ

データセンタを運営している民間事業者の担当者から、施設概要について説明を受けた後、総務局住民情報システム課担当職員との質疑を交えながら、個人情報の保管及び管理状況等を実地に調査した。

イ 保守センタ

保守センタの業務内容及び個人情報保護の取組について、総務局住民情報システム課担当職員からの説明を受けた後、質疑を行い、個人情報の保管及び管理状況等を実地に調査した。

(6) 調査の結果

ア 調査の視点

今回の実地調査は、横浜市の基幹システムの管理及び運用業務における個人情報の取扱いや管理状況について、以下のような視点を念頭に調査を行うこととした。

- (ア) データセンタ内の個人情報の所在確認について
- (イ) 個人情報を取り扱う業務システムについて
- (ウ) 個人情報取扱状況について（持ち出し・外部との連携等について）
- (エ) セキュリティ体制について
- (オ) 委託元による受託事業者に対する指導・監督について

イ 調査の結果概要

今回の調査対象においては、個人情報取扱事務はおおむ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。

調査の結果に関する本委員会としての意見は、次ページ以降に記載しているが、実地調査の対象ごとに、現状を改善する必要があると思われる事項を「改善を求めるもの」、他の職場においても参考となり得る取組を「評価するもの」として意見を述べている。評価意見で取り上げた取組については、業務の内容や職場環境等に合わせて応用するなどして、積極的に活用されたい。また、本委員会独自の視点で個人情報保護の推進に資すると思われる事項を「提案事項」として述べている。

なお、横浜市個人情報の保護に関する条例第58条の2第3項で、実施機関は、審議会から述べられた意見について、個人情報の保護に関し必要な措置を講ずるよう求めるものである場合には、当該措置に係る処理の内容を審議会に報告するものとされていることを申し添える。

2 調査の結果

(1) 個人情報取扱事務の概況

<総論>

今回の実地調査は、横浜市の基幹システムの管理及び運用業務を対象として行った。基幹システムとは、行政運営の基礎となる住民情報系のシステムのことで、税務・住民記録・国民健康保険・後期高齢・介護保険の5つのシステムを指しており、これらのシステムは各区役所とオンラインで結ばれ、日々の窓口業務等で運用されている。この基幹システムの開発、管理及び運用業務を所管しているのが、総務局住民情報システム課である。

総務局住民情報システム課の管理する範囲は、大きく2箇所に分かれる。個人情報データベースを格納するホストコンピュータが備え付けられた北部データセンタと、その北部データセンタに対して遠隔から運用・保守を行う保守センタである。このように、基幹システムの管理及び運用業務は、市内2箇所のセンタで実施されているため、今回の実地調査は上記の両センタを対象として行うこととした。

<各論>

ア 北部データセンタ

北部データセンタは、民間事業者ビル内の区画の一部を借りて設置されているが、セキュリティのため場所は秘匿となっている。入館に際しては事前の登録が必要で、本人確認も厳重に行われており、館内の各区画への入退室はIDカードにより管理されている。本センタには基幹システムのホストコンピュータが設置されており、当該コンピュータの中に基幹システムのデータベースが保管されている。本センタには市職員は常駐しておらず、データベースの読み込みや書き出しについては、すべて保守センタからの指示に基づきオペレータと呼ばれる数名の委託先事業者の従事者によって行われている。なお、必要な作業以外はできないようにデータ書き出し用端末の機能は制限されており、データの書き出しを行った場合にはログが残るようになっている。さらにオペレータは扱っているデータの具体的な内容を確認することはできないようになっているため、作業に際して直接個人情報を目にすることはない。

イ 保守センタ

保守センタは、総務局住民情報システム課の職員と委託先事業者の従事者が勤務しており、セキュリティのため北部データセンタと同様、場所は秘匿となっている。入退室は、IDカードにより管理しており、業務の役割ごとに入室できる範囲が異なっている。主な業務としては、基幹システムの開発、管理及び運用のほか、コンピュータ及びネットワークの維持管理、情報技術に関する調査及び研究を行っている。基幹システムの安定的運用を行うために、総務局住民情報システム課の職員は、委託管理の適切な実施、システムの業務主管課の支援を主な役割として行っている。基幹システムの運用管理等の業務の一部を委託で行っているが、区役所業務で使用するシステムと保守のために使用するシステムは別々の環境を設定している。このため、委託先事業者は原則として、区役所業務と同じ本番環境のオンラインシステムを操作できないようにしている。なお、本番データにアクセスする場合は、職員の指示書に基づく場合以外は禁止されており、処理した後は、総務局住民情報システム課の職員がログを確認している。

＜調査結果について＞

調査結果については、調査対象ごとに「改善を求めるもの」「評価するもの」「提案事項」に分類して意見を述べることにした。

昨年度、教育関連事業者で大規模な個人情報漏えい事故が発生したこともあり、情報システムにおける個人情報保護については、運用を含めて十分な対策を取ることが必要であると考えます。

このことを踏まえ、基幹システムの所管課だけでなく、その他個人情報を取り扱うシステムの所管課各々において、以下に述べる意見を参考に、業務実態を踏まえた更なる個人情報保護の取組を進められたい。

(2) 意見（改善を求めるもの）

ア 北部データセンタ

(7) USBポートの接続対策について

平成 26 年度に発覚した民間事業者における大量の個人情報漏えい事故の際には、情報を取り出す手段として、USBポートが使用されていた。本センタでも、データ書き出し用の端末でUSBポートを塞ぐ対策を徐々に行っているとのことであった。しかし、記載した事故から約1年以上が経過しており、早急に対策を完成するよう努められたい。

(イ) 記憶媒体の保管・発送記録について

本センタでは、保守センタからの指示に基づき、抽出した情報をDVD等へ書き出しを行っている。この方法は、(3)意見（評価するもの）ア(イ)に記載するように、データをインターネット回線で送付するよりもリスクが低く評価できるが、記憶媒体の保管・発送状況について、トラブル等に備え記録を保管されたい。

イ 保守センタ

市職員事務室への委託先事業者の入退室管理について

市職員事務室への委託先事業者の入退室に関して、打合せや緊急時等の対応のため、市職員の正規勤務時間の範囲であれば制限はない状況であった。本時間帯であれば、市職員が必ず勤務しており、委託先事業者による不正が行われる可能性は低いとの認識であるが、市職員事務室には、外部に対して秘匿すべき情報等も少なからず存在すると想定される。昼休み等、市職員が手薄になる時間帯の入退室を制限すること、また打合せ等を行う際には秘匿情報について十分配慮する等の工夫をされたい。

(3) 意見（評価するもの）

ア 北部データセンタ

(7) 施設全体のセキュリティ体制について

本データセンタは、民間事業者のビルの一部区画を借りて運用する形をとっているが、入館者の事前登録、厳格な本人確認、掌形認証システムによる館内の入室チェック、撮影の禁止など、外部侵入者に対する高いセキュリティが確保されている。その他にも、免震構造や自家発電システムの整備、執務スペースでの携帯電話の使用制限や私物の持ち込み制限など、きめの細かいセキュリティ対策が講じられており、市外部の施設を利用していることの利点が認めら

れた。

(イ) データの送付方法について

本データセンタでは、システムの業務主管課からの指示により、ホストコンピュータに保管されたデータベースから必要なデータを抽出して、その情報をシステムの業務主管課へ送付するという作業を主な業務の一つとしている。この送付の際に、インターネット回線を使用するのではなく、DVD等の記憶媒体にデータを書き出し、その記憶媒体をシステムの業務主管課へ発送するという方式を採っている。また、その記憶媒体のデータは暗号化されており、第三者が拾得等した場合にも、中の個人情報を確認することはできないようになっていることから、データの誤送信防止や、サイバー攻撃への対策として、評価できる。

イ 保守センタ

(ア) システムのログチェックについて

基幹システムのうち、一部のシステムについては毎月1回、住民情報システム課の出した指示の内容と、委託業者のオペレータによって実際に行われた処理が一致しているかどうかを突合して確認する、ログチェックを実施していた。不正な操作や、情報の持ち出しを防止するための抑止力として、評価できる取組である。

このアクセスログのチェックについては、今後は他の基幹システムにも範囲を拡大して、同様に実施する予定であり、さらなるセキュリティ体制の強化につながる取組として期待したい。

(イ) 職員の専門性の確保とスキルアップのための取組について

本センタに勤務する市職員は、通常の事務職員のほかに、比較的在課年数の長い情報処理職や情報システムに関する専任職等を配置し、専門性の高い職員を確保していた。また、職員の継続的なスキルアップのための取組として、情報セキュリティに関する大学院に2年間職員を派遣し、最新の知見について学ぶ機会を設けるなど、専門性の高い職場ならではの独自の取組を実施しており、評価できる。

(ウ) データ書き出し用端末の顔認証システムについて

本センタでは、昨年度の教育関連事業者の大規模漏えい事故を受け、それ以前まで複数あったデータ書き出し用端末を1台に集約するとともに、当該端末のログイン方法として、平成27年1月から顔認証システムを導入した。これは端末に小型カメラを設置したもので、あらかじめ登録された権限のある職員が着席した場合にのみ、カメラが職員の顔を認識して自動的にログインし、作業を行うことができるという仕組みである。まだ導入されて間もないシステムであるため、実施方法や効果については引き続き検討が必要な点もあると思われるが、不正な持出防止のための抑止力として評価できる。

(4) 提案事項

ア 北部データセンタ

常駐している委託先事業者の勤務状況について

本センタには、委託先事業者の従事者が常駐しており、業務の繁忙に応じてシフト（誰がいつ勤務するか）が決められており、このシフトについては、市が把握していない状況であった。し

かし、大規模なトラブル発生時に備え、いつ、何人が作業しているかを把握すること、及び、専門的知識を有する委託先事業者であることも踏まえ、抑止効果を図るためデータ書き出しを行う端末への監視カメラの設置を検討されたい。

イ 保守センタ

顔認証端末及び北部データセンタと接続している端末の安全管理について

顔認証端末については、(3)意見（評価するもの）イ(ウ)に記載したとおり、個人情報にアクセスできる端末を集中化し、セキュリティを高める取組を試行しており、その点は評価ができる。ただ、北部データセンタと接続している端末とともに、管理者権限を持つ市職員であれば、不正利用することも技術的には可能であり、管理者権限を悪用した成りすましのリスクが皆無ではないこと、一定の抑止力や市民の不安を解消することを勘案し、監視カメラの設置などの方策を検討されたい。

3 まとめ

今回の実地調査では、個人情報保護に関して高い意識のもとで業務を遂行している姿勢が見てとれた。教育関連事業者の大規模漏えい事故や、端末へのサイバー攻撃など、情報システムにおける個人情報保護対策が社会的に課題となっている中、横浜市の基幹システムの管理及び運用業務の所管課として行っている優れた取組について確認することができたといえる。

また、横浜市では、様々な委託を行っており、委託先の管理・監督の方法が重要となる。委託先事業者の中には、本番データのアクセス権限を持つ者もいることから、意図的な個人情報の持ち出しの抑止効果を図る意味でも、例えば従業員の雇用形態、アクセス権限の付与状況、夜間・休日の勤務等を把握することや、より重要な情報に対しては抜き打ちの調査をできるようにするなど、管理・監督の方法に留意されたい。

なお、顔認証端末等、まだ実施されてから期間の浅い取組もあるため、その効果等については引き続き検証し、改善に努めるとともに、今回取り上げた取組などを、可能な範囲で他の個人情報を取り扱う情報システムにも反映していただきたい。

情報システムのセキュリティ対策に完璧ということはなく、現実的には一定の水準が確保されていることをもって良しとすることにならざるを得ない場合もあるが、リスクの存在を認識し、それを職員間で共有し、リスクを低減する対策を地道に講じていく努力をされることを、今後も期待したい。

資 料

横浜市個人情報の保護に関する条例（関係条文抜粋）

制定 平成12年2月25日

最近改正 平成23年12月22日

（横浜市個人情報保護審議会の設置等）

第58条 この条例によりその権限に属させられた事項を行うため、横浜市個人情報保護審議会を置く。

- 2 審議会は、前項の規定による事項を行うほか、実施機関の諮問に応じ、個人情報の保護に関する重要な事項を審議するものとする。
- 3 審議会は、前2項に規定する事項を行うほか、個人情報の保護に関し必要と認める事項について調査審議し、実施機関に意見を述べることができる。
- 4 審議会は、その職務を遂行するため必要があると認めるときは、実施機関の職員その他関係者の出席を求め、これらの者の意見若しくは説明を聴き、又はこれらの者に資料の提出を求めることができる。
- 5 審議会は、市長が任命する委員10人以内をもって組織する。
- 6 審議会の委員の任期は2年とし、補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。ただし、再任を妨げない。
- 7 審議会に、専門の事項を調査審議させるため必要があるときは、専門委員を置くことができる。
- 8 専門委員の任期は、2年以内で市長が定める期間とする。
- 9 審議会の委員及び専門委員は、職務上知ることができた秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

（横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会の設置等）

第58条の2 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实地調査及び審議を行うため、審議会に部会として横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会（以下「委員会」という。）を置く。

- 2 委員会は、前項の实地調査及び審議を行ったときは、当該实地調査及び審議に係る事項を審議会に報告するものとする。この場合において、審議会は、実施機関に対し、当該報告に係る事項について意見を述べることができる。
- 3 実施機関は、前項の意見が個人情報の保護に関し必要な措置を講ずるよう求めるものである場合には、当該措置に係る処理の内容を審議会に報告するものとする。
- 4 委員会は、審議会の委員1人以上及び専門委員をもって組織する。
- 5 前条第4項の規定は、委員会について準用する。

横浜市個人情報保護に関する第三者評価委員会委員名簿

(委員は50音順)

| 職 | 氏名 | 職歴・専門分野等 |
|------------------|-------------------|-------------------------------------|
| 委員長 | もりや 森谷 よしてる 宜暉 ※1 | 産業能率大学名誉教授（経営情報論） |
| 委員 | うえの 上野 か な こ 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 | しおいり 塩入 みほも | 駒澤大学法学部政治学科准教授（行政法） |
| 委員 （委員長職務代理者） | たかはし 高橋 りょう 良 ※2 | 弁護士（横浜弁護士会情報問題対策委員会委員長） 高橋良法律事務所 |
| 委員 | にしお 西尾 たくじ 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 |
| 委員 | みかみ 三上 まさゆき 雅之 | 元東京都監査事務局次長（特別監査室長） |

※1 横浜市個人情報保護審議会委員

※2 横浜市情報公開・個人情報保護審査会委員との兼任