

## 4 個人情報保護に関する検討

官民連携ポータル実現のための主要課題のひとつである個人情報保護について、検討の必要性と方法、現状、課題及びあり方等の検討を行う。

### (1) 検討の必要性と方法

#### 1) 検討の必要性

官民連携ポータルが実現することにより、利用者にとっては、多数の主体に関わる手続きを、サイト上で一度に済ませることができるようになり、従来の手続きの手間を大幅に省くことが可能となる。官民連携ポータルによって、このような利便性の向上が図られる一方で、多数の主体が利用者の個人情報をやり取りすることになることから、個人情報の取り扱いについては、より一層の厳格な対応が必要となる。とりわけ、本年4月からは、個人情報の保護に関する法律が全面施行されており、また、個人情報の保護に対する国民の意識が高まりを見せている中で、今後官民連携ポータルを順調に発展させていくためには、個人情報について適切な保護措置が講じられ、利用者が安心して利用できる仕組みを構築する必要がある。

現状、官民連携ポータルが個人情報を取り扱う場合のルールや仕組み等が明確になっていないことから、これらのルール化等について検討を行う必要がある。

#### 2) 検討のアプローチ方法

地方公共団体における個人情報保護に関する現状調査及び、ポータル事例及び海外事例等におけるウェブからの個人情報取得・活用の際の対応方法の調査等を行い、個人情報取り扱いに関するあり方の検討を行う。

(2)現状

1)個人情報保護法制の体系

平成17年4月に全面施行された個人情報の保護に関する法律では、個人情報保護に関する官民を通じた基本理念、国・地方の責務等を定めるとともに、民間の事業者が保有する個人情報の取り扱いについて遵守すべきルール等を定めている。また、国の行政機関や独立行政法人については、それぞれ個別の法律により、また、地方公共団体については、それぞれが個人情報保護条例を制定し、個人情報の適正な取り扱いを確保することとなっている。

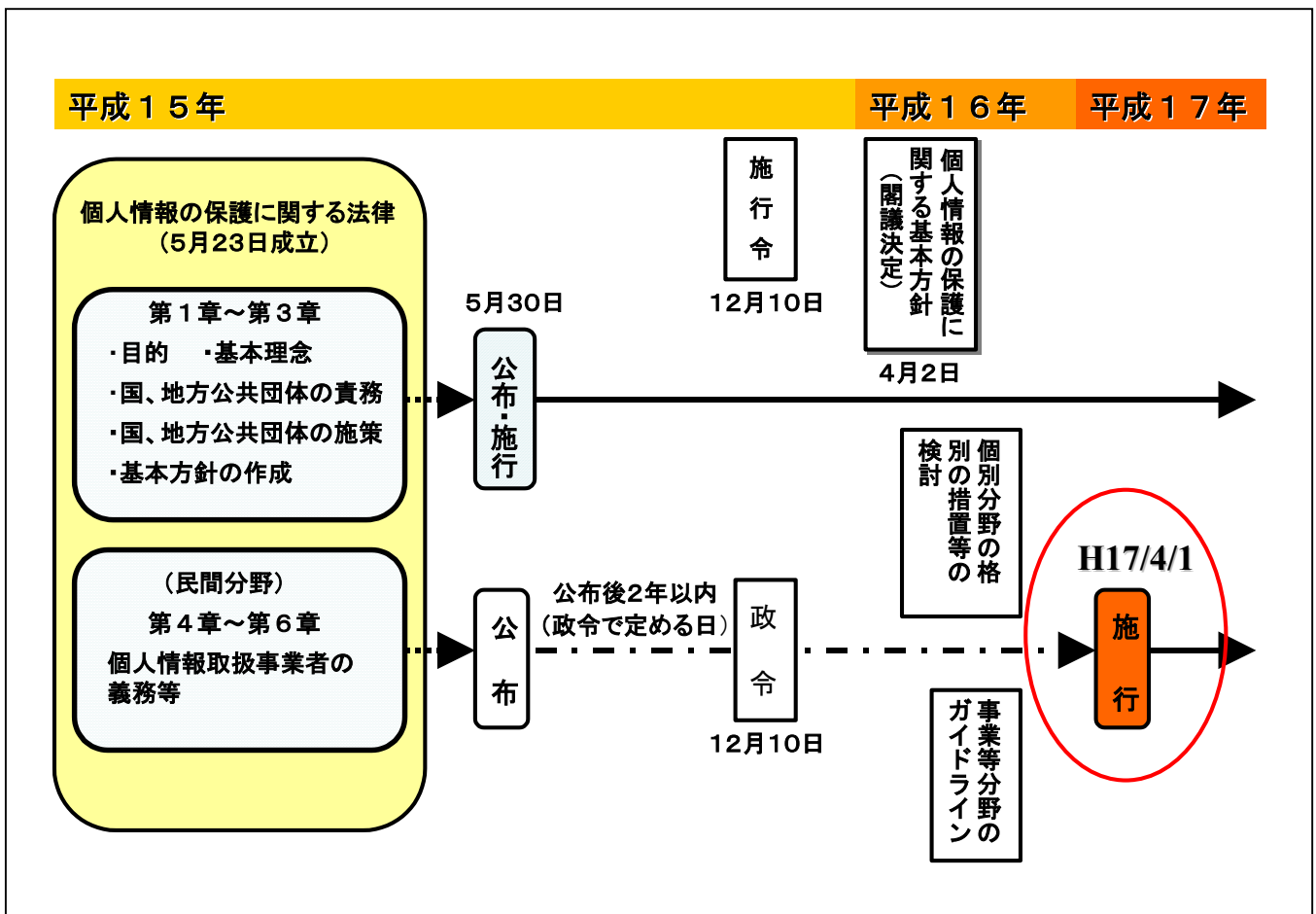


図4-1 個人情報保護法施行のスケジュール

出所:総務省資料

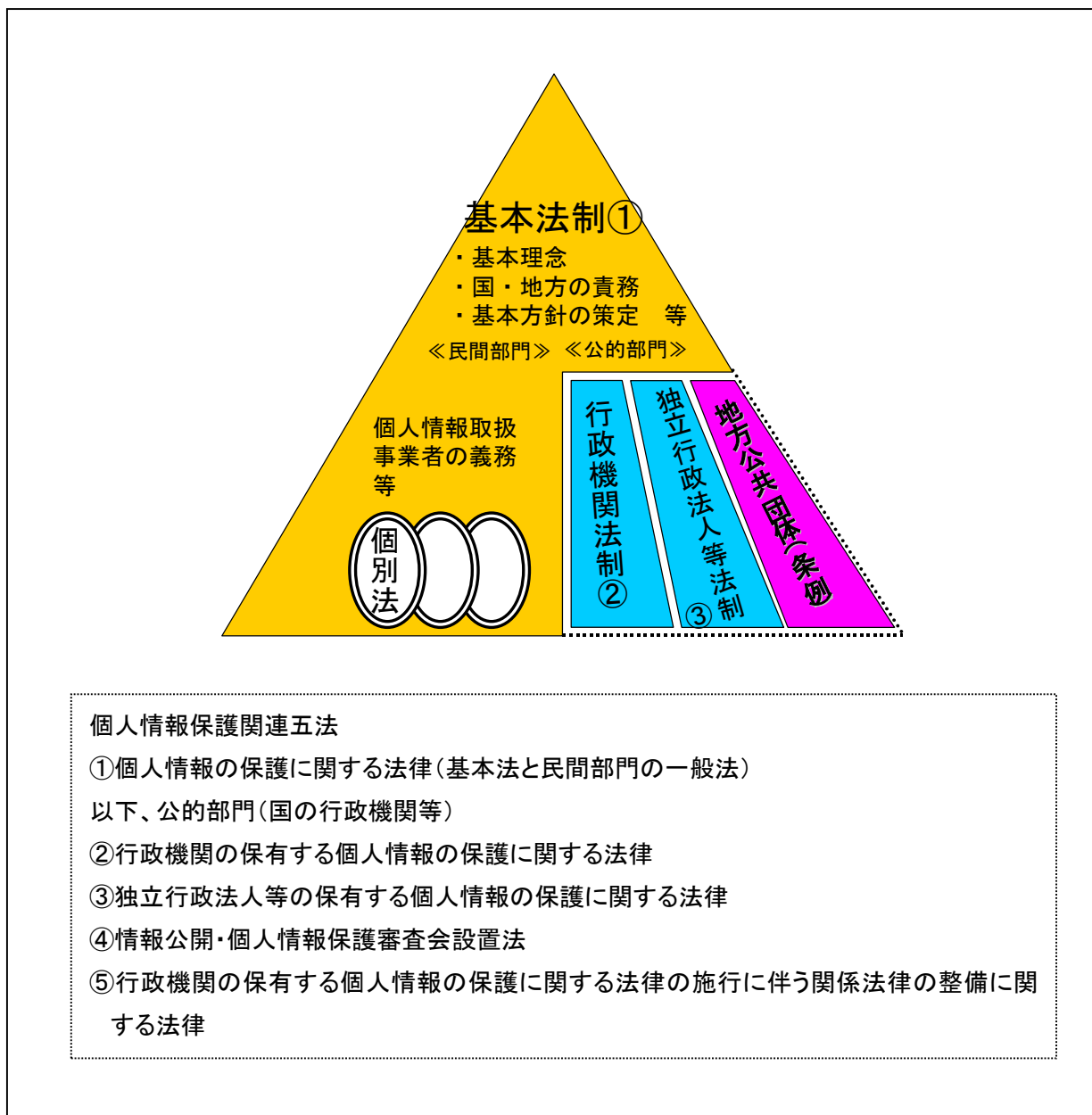


図4-2 個人情報保護法の体系

出所:総務省資料

## 2) 地方公共団体の取組み状況

地方公共団体における個人情報保護条例の制定状況については、平成17年4月1日現在、都道府県は100%、市区町村は97.9%で制定済みであり、平成17年度中には全ての地方公共団体で制定される見込みである。

また、地方公共団体における情報セキュリティ対策の基本方針となる情報セキュリティポリシーの策定状況については、都道府県は100%、市区町村は92.5%であり、ほぼ全ての団体で策定済みとなっている。

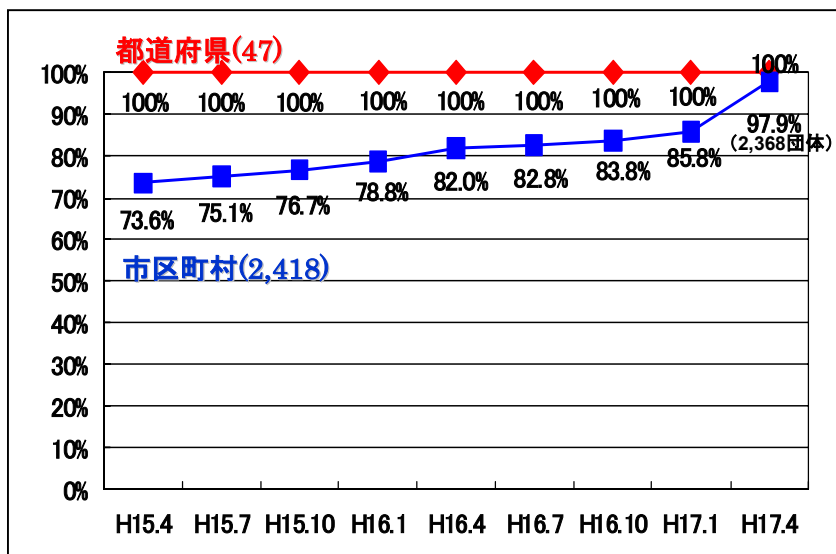


図4-3 個人情報保護条例の制定状況(平成17年4月1日現在)  
出所:総務省資料

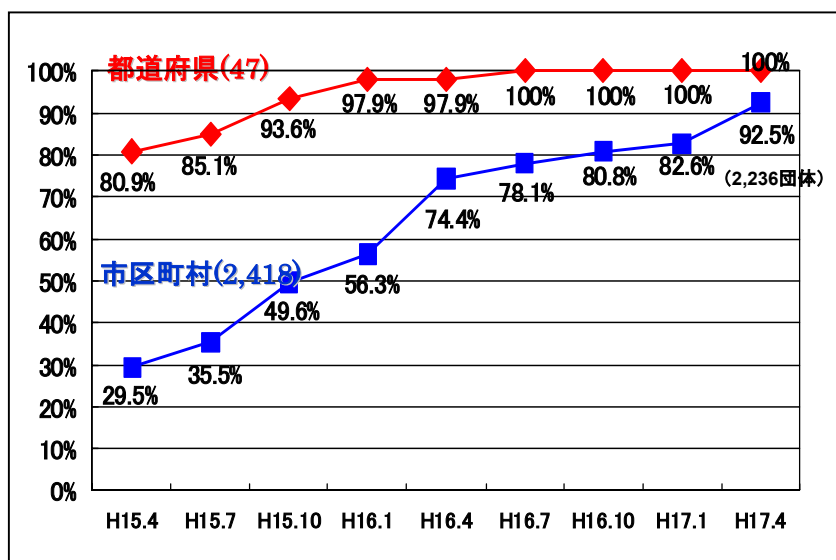


図4-4 情報セキュリティポリシーの策定状況(平成17年4月1日現在)  
出所:総務省資料

### 3)官民連携ポータル事業者の個人情報の取得・利用

インターネット上で電子申請・届出等のために個人情報を取得し、利用する場合、地方公共団体については、個人情報の取得目的、取得範囲、利用範囲、第三者への提供制限、委託先における保護措置、罰則の適用など、それぞれの個人情報保護条例等を踏まえ、利用者に対して個人情報の保護措置を明らかにすることが求められる。また、民間事業者等においても、サイトのプライバシーポリシー等に沿って、同様の対応が必要となる。

下表は、取り組み事例として取り上げたポータル3事例における個人情報取り扱い方法である。官民連携ポータル事業者が個人情報を蓄積せずに申請受付事業者に引き渡す場合と、サービスを充実するため一定期間ポータル事業者が個人情報を保管する場合がある。

また、次ページ以降の表は、行政サイト、民間サイト等における個人情報取得時の利用目的等に関する記載方法の例である。

表4-1 ポータル事例における個人情報の取り扱い方法

事例	利用に当たっての利用者の同意事項	データ保持方法	その他、個人情報取扱いに関する留意事項など
関西引越し手続きサービス	手続きを行う事業者(=個人データを引き渡してもよい事業者)を利用者側が選択。	ポータルサイトに接続し、手続きを行っている時間中のみ保持し、手続きが完了した時点で情報を破棄する。	—
札幌地区目的指向ポータルモデル(実験)	ウェブ上に利用規約を準備し同意いただく。「個人情報保護法に基づく一切の情報は取り扱わず、入力内容に関する情報は直接事業者とやり取りされます。個人情報の取扱い、問い合わせについては直接事業者と行うものとします。」	無し	—
引越れんらく帳	サービス利用規約。	サーバ内に期間限定で保持。	当該サービスサイトのプライバシーポリシーを策定。個人情報管理責任者の設置。個人情報取扱者を限定。個人情報保持期間を限定など。

出所:各事業者へのアンケート調査による。

表4-2 個人情報の取り扱いに関する記載例

ケース	事例	記載内容(抜粋)
個人情報をポータルに蓄積しない場合	関西引越し手続きサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>本サービスでは、住所、氏名、連絡先などの個人情報を入力し、手続きを行います。<u>入力された情報は、本サービスを利用している間は、一時的に保持しますが、保存することはありません。利用を終了した時点で、情報は破棄されます。</u></li> </ul>
個人情報をポータルに蓄積する場合	引越れんらく帳	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>当サイトにおける個人情報の取得は、当サイト上で提供するサービスの充実ならびに円滑な提供(提携事業者によるサービスの提供を含む)及び当サイトの円滑な運営を目的とし、その目的の達成に必要な範囲内で行います。</u></li> <li>取得した個人情報は、取得目的の範囲内で利用し、これらの目的以外で利用する場合には、利用者に対し事前に確認または同意を求めます。</li> </ul>
個人情報を取得しない場合	札幌市コールセンター	<ul style="list-style-type: none"> <li>札幌市コールセンターでは、基本的にお客様の個人情報は取得・記録いたしません。</li> <li>折り返し電話をご希望の場合は、連絡先として以下の個人情報を一時的に記録させていただくことがあります。</li> </ul>
個人情報を共同利用する場合	東京ガス	<ul style="list-style-type: none"> <li>弊社は、<u>下記のとおり、お客さまの個人情報を共同利用いたします。なお、共同利用させていただくにあたっては、公正競争の確保に十分配慮いたします。</u></li> <li>共同して利用するお客様情報(以下略)</li> <li>共同利用する者の範囲(以下略)</li> <li>共同利用する者の利用目的(以下略)</li> <li>上記お客さま情報の管理責任者(以下略)</li> </ul>
自治体で共同運用する場合	東京電子自治体共同運営サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>サービス提供自治体は、<u>個人情報保護関連法令・例規に基づき、個人情報の保護を行います。</u>サービス提供自治体は、個人情報保護関連法令・例規等で定める場合を除き、<u>個人情報の目的外利用を行うこと及び、サービス提供事業者以外の第三者に個人情報を提供することは一切ありません。</u></li> <li>サービス提供事業者は、個人情報保護関連法令・例規等及びサービス提供自治体との委託契約において定める個人情報についての守秘義務等について遵守し、共同運営サービスの運用にあたります。</li> <li>利用者が共同運営サービスを利用してサービス提供自治体へ送信又はサービス提供自治体から利用者へ送信する個人情報は、データの暗号化によって保護されます。</li> <li>個人情報保護関連法令・例規等の規定に違反して保有する個人情報を漏らした者には、法令等に基づく罰則を適用します。</li> </ul>

ケース	事例	記載内容(抜粋)
自治体における個人情報取り扱い	東京都公式ホームページ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の収集・利用・管理について、「東京都個人情報の保護に関する条例」に基づき、次のとおり適切に取り扱うとともに、皆様に安心して利用していただけるホームページづくりに努めていきます。</li> <li>・本サイトを通じて東京都が個人情報を収集する際は、<u>利用者ご本人の意思による情報の提供(登録)を原則とします。</u></li> <li>・皆様から提供(登録)いただいた個人情報は、<u>あらかじめ明示した収集目的の範囲内で利用いたします。</u>個人情報の収集目的を越えた当該実施機関内における利用及び当該実施機関以外の者への提供は、個人情報保護条例で定める場合を除き、一切いたしません。</li> </ul>
	大阪府電子申請・手続き案内サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の収集、利用、提供及び管理等について、<u>個人情報の保護に関する法律及び大阪府個人情報保護条例(以下「条例」という。)を遵守するとともに、</u>個人情報が漏洩したり滅失することのないよう、次のようなセキュリティ対策を講じています。</li> <li>・収集した個人情報の利用は、<u>条例の規定に基づき、申請手続きにおいてのみ利用し、目的外の利用を禁止</u>しています。</li> <li>・システムを利用する大阪府の職員については、ユーザ ID・パスワードを発行し、システムの利用を認められたもの以外はアクセスできない(以下略)。</li> <li>・システムの保守管理を委託している事業者については、大阪府との委託契約書において、個人情報の保護に関する規定を明記(以下略)。</li> </ul>
海外事例	I am moving .com	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住所変更を届け出た団体以外には、住所等の情報を開示しないことを約束している。ただし、「ある期間内にガスの住所変更を行った人が何人いたか」といった総計としての情報は、マーケティングなどの目的に使用することがあるとしている。</li> <li>・また、ピザ無料キャンペーンのようなプロモーションの際に情報を開示する場合がある(その際には、その旨を必ず明記する)。</li> <li>・インターネットでの通信には、<b>SSL</b> を用いている。 <b>Moving Technologies Limited</b> 社内での取扱いについても、厳密な管理を行っている。</li> </ul>

出所:各事例のサイト上の掲載内容より。

### (3) 官民連携ポータルにおける個人情報保護のあり方

官民連携ポータルの運営形態としては、ポータルを運営する事業者と各地方公共団体や民間企業等申請受付事業者が個別に委託契約を結ぶ形が考えられる。

この場合、

- 官民を通じ多数の主体が接続する官民連携ポータルにおけるプライバシーポリシーの適切なあり方(各主体の責任明確化、利用者の利便性等を考慮した表示方法、表示内容など)
  - ポータル側でデータを蓄積する場合において、申請受付事業者が追加される場合、当該事業者が蓄積情報を利用する時の本人同意の取り方
  - 本人が自らの個人情報利用を停止させたい場合の手続き方法
- などについて、検討を行い、ルール等を明らかにしておく必要がある。