

2010年1月14日
(平成22年)

藤沢市長 海老根靖典様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

介護保険料の賦課，徴収及び滞納処分に係るコンピュータ
処理について（答申）

2010年1月14日付けで諮問（第426号）された介護保険料の賦課，徴収
及び滞納処分に係るコンピュータ処理について次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成15年藤沢市条例第7号。以下「条
例」という。）第18条の規定によるコンピュータ処理を行うことは適当である
と認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると，本事務の実施に当たりコンピュータ処理を行う
必要性は次のとおりである。

(1) 諮問に至る経過

税料等の納期内納付の向上を図り，滞納を未然に防止するためには，納付者
にとって納付しやすい環境の整備が必要となっている。このため，本市では口
座振替の促進や休日・夜間収納窓口の開設を行い，納付者の利便性の向上に努
めてきた。

しかし，税料等を納付書で納付する場合，市役所・市民センター・藤沢市指
定金融機関及び藤沢市指定代理金融機関等の本支店を収納窓口としており，こ
れらは納付できる時間帯が限られているため，税料等の支払いにあたり，地理
的にも数が多く所在し，時間的にも24時間納付可能なコンビニエンスストア
での支払いを可能にすることにより，納付者の利便性をさらに高めることが必
要と考えている。

税料等のコンビニ収納は，県内では，すでに，8市3町において実施されて

おり、納付者の利便性の向上が図られている。また、本市においても、平成16年度から下水道使用料についてコンビニ収納を実施しており、コンビニ収納を用いた公金の支払いに対する社会的要請は今後一層拡大するものと考えられる。

こうした状況を受け、本市では、税料等について納付者の利便性の確保と収納率の向上を図るため、地方自治法施行令第158条の2の規定に基づき、平成22年4月から、コンビニ収納を実施することとした。

このコンビニ収納の実施にあたっては、本市が収納確認を行うために収納代行業者から送信される収納情報を取得する業務が必要になる。そこで、当該業務において、コンピュータを使用して伝送で行うことなどに対し、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

(2) 実施する種目

介護保険料

(3) コンビニ収納の必要性

ア 長引く不況により、本市における税料等の収納率の低下や収入未済額の増加は、深刻な状況となっている。例えば、昨年度だけで、市税で約12億円、国民健康保険料で約15億円の収入未済が生じており、市税の約3億5千万円を不納欠損として処理するなど、これらは年々増加する傾向にある。そこで、収納率低下等の抑止のために、コンビニ収納を実施して納付しやすい環境を整備し、本市の財源を確保することは、非常に重要な効果を発揮するものと考えられる。

イ 納付機会がないことを理由とした滞納を許さない納付交渉を可能とし、悪質滞納者に対して積極的な納付交渉を展開してゆくことで、納付者の公平負担の理念をさらに推進させることが可能になる。

ウ 納付の利便性の向上

納付書による納付の取扱時間や取扱場所が拡充されることにより、納付者にとって納付の利便性が格段に向上する。

エ 納付の利便性の向上に伴う納期内納付の向上が見込まれることにより、督促状・催告書の発送件数の減少、滞納整理にかかる事務経費（印刷製本費・郵便料金等）の削減が想定される。

オ すでに県内の8市3町、全国約200の自治体、国税においてコンビニ収納を実施しており、本市でのコンビニ収納実施に対する要望が年々増加傾向にあることと併せて、コンビニ収納に対する社会的要請が高まっていると考えられる。

カ コンビニ収納分については、紙媒体（納入済通知書）による収納情報の回送から、データによる収納情報の伝送に切り替わるため、紙媒体の管理等にかかる事務が軽減され、事務効率が向上する。

(4) 委託契約の方法

本市と収納代行業者の二者でコンビニ収納に係る手数料等の契約を取り交わし、さらに、本市では各コンビニ本部と直接契約をするために、本市・収納代行業者・各コンビニ本部の三者で税料等の収納に係る事務の委託契約（基本契約）を取り交わす。

また、直営店及び加盟店の取扱店に対しても、基本契約者において、契約書及び関係法令の遵守について定める。

(5) 収納事務の流れ

ア 現行の収納事務（コンビニ収納実施後も継続する）

紙媒体による収納情報の回送になる。

イ コンビニ収納の収納事務

各コンビニ店舗で納付書表面のバーコードをスキャンして収納情報を作成し、この収納情報がコンビニ本部と収納代行業者を経由して本市へ伝送される。

本市は当該情報を元に入金消し込み業務を行うことから、本市において収納情報を受信する業務が新たに発生する。この伝送においては、総合行政ネットワーク（L G - W A N）回線を使用することとしている。

(6) 取り扱う個人情報

ア 本市が納付者に送付する納付書

印字項目は、バーコードを追加する以外、現行の納付書からの変更はない。

イ 収納代行業者から本市に送信される情報

(ア) 納付書に記載されたバーコード内の個人情報

(イ) 収納店舗コード・収納日時

(7) コンピュータ処理の必要性について

主に次の5点の理由から、コンビニ収納に係る収納情報受信業務をコンピュータにより処理をする。

ア 収納代行業者からの収納情報の受け渡し方法が、通常、受信端末におけるデータ伝送に限られており、伝送以外の方法で受信することが困難であるため。

イ 受信端末におけるデータ伝送を利用することで専用ネットワークが確保される上に、データの暗号化などセキュリティを強化することができ、媒体による伝送よりも安全性が高められるため。

ウ 受信をするデータは膨大かつ複雑であり、コンピュータによらない処理では、多くの時間を要する上に、データの誤操作の可能性も高く、業務に支障をきたす恐れがあるため。

※コンビニ収納取扱予定件数（平成22年度）

・市税	: 200,600件
・国民健康保険料	: 158,000件
・介護保険料	: 16,800件
・後期高齢者医療保険料	: 11,760件
・下水道使用料	: 200件
・下水道受益者負担金、分担金	: 750件

エ 受信後に行う入金消込み業務は、膨大なデータを取り扱う上に、その正確性を確保する必要があり、コンピュータによる処理が必要となるため。

オ 納付者からの支払状況の問い合わせや支払相談、また、滞納整理や督促状の発送などの業務に対応するために、迅速かつ効率的に収納情報を取得する必要があるため。

(8) コンピュータ処理の内容

受信端末で行われるコンピュータ処理の内容は次のとおりである。

ア 収納情報受信時

納税課収納管理担当職員（現在10名）が納税課内設置の受信端末にて、収納代行業者からの収納情報を受信し、そのままデータを記録媒体（USBメモリ）に格納して、納税課設置の業務系端末へ移し替える処理を予定している。

なお、業務系端末に移し替えられた収納情報は、IT推進課においてホストコンピュータの収納台帳に消し込まれることとなる。消し込まれた収納情報は、収納台帳とは別に、納入済通知書に相当する資料として、年1回、税料等ごとにCD-R等の記録媒体に出力され、各課にて保管される予定である。

イ 収納情報受信作業終了後

受信端末内のデータは、データベース化して一定期間、納付者からの問い合わせ用に保管した後、納税課担当職員が定期的に削除する。

(9) システムの機器構成

ア 端末 NEC PC-MY30AEZ77

イ ソフトウェア 株式会社ワイイーシーソリューションズ製コンビニ収納受信システム

(10) 収納代行業者の概要

ア 選定方法

収納代行業者の選定にあたっては、個人情報の保護を図るための仕様を設定したうえで、プロポーザルコンペ方式で行い、既に他市においてコンビニ収納の実績があり、データ運用の安全対策に対する証として、プライバシーマーク及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）の認証を得ている業者を選定した。

イ 委託予定収納代行業者

(株)エヌ・ティ・ティ・データ

ウ 収納事務を委託する基準

地方自治法施行令第158条の2において、地方自治体の規則に定める基準を満たしている者に収納事務を委託することができる定められている。

そこで、本市においては、藤沢市財務規則において、次の基準を設ける予定である。

- (ア) 公金の収納の事務に関し、十分な取扱い実績を有すること
- (イ) 委託する収納の事務を遂行するために事業規模が十分であると認められ、かつ、安定した経営基盤を有していること
- (ウ) 収納金の内訳を正確に記録し、かつ、適正に管理することができること
- (エ) 収納金を指定した日までに遅滞なく指定金融機関に納付することができること
- (オ) 納付者の個人情報の保護に関し、十分な管理体制を有すること
- (カ) 収納に係る情報を電子計算機により処理し、その電磁的記録を管理し、提供することができる体制を有すること

(11) 安全対策について

ア 基本契約（三者契約）における安全対策の規定

- (ア) 個人情報の取扱いについての取り決め（基本契約書案第10条及び特記事項）

条例第16条第1項の規定に基づき、収納代行業者及びコンビニ各社と個人情報の取扱いについて取り決めを交わし、個人情報の管理・保護に適正な取扱いに努めるなど必要な措置を講じる。

- (イ) 関係法令等及び契約書等の遵守（基本契約書案第2条）

本市・コンビニ本部・収納代行業者の三者及び取扱店（直営店及び加盟店）に対する関係法令等の遵守を定める。

- (ウ) 再委託の禁止（基本契約書案第5条）

収納業務の再委託を原則禁止する。そのため、収納代行業者に対しては、収納代行業者の社内に構築されたシステムによって運用させ、社外での作業や機密情報の漏えいを防ぐ。

- (エ) 機密情報の保管・廃棄（基本契約書案第7条・8条・9条）

機密情報の保持義務、目的外利用の禁止、複製禁止について定め、その保管及び搬送に当たっては、紛失・き損・漏えい・他目的利用のないよう措置された保管場所で保管し、電子計算機等を利用する場合は機密情報の保護の徹底が図られるようなシステムを構築することを義務付ける。また、廃棄時には、物理的な手法により読取不可能な状態とすることと定める。

(オ) 検査及び指導について（基本契約書案第13条）

地方自治法施行令第158条の2第3項、国民健康保険法第29条の2第3項、介護保険法施行令第45条の7第3項、高齢者の医療の確保に関する法律施行令第33条第3項並びに地方公営企業法施行令第26条の4第3項の規定により、本市は収納事務を委託した収納代行業者及びコンビニ各社に対して、事務の状況を検査することができる。

そのため、本市の委託先に対する検査及び是正勧告を契約書に定める。さらに、条例の本旨に則った、適切な業務の執行を確認・指導する。

(カ) 事故等発生時の対応（基本契約書案第16条）

事故等が発生した場合の連絡体制や対処について定め、緊急時にも柔軟な対応が可能な体制を整える。なお、委託予定の収納代行業者は、これまでの経験やノウハウに基づきトラブル対応を標準化したマニュアルを作成しており、オペレーションミスの分析や報告などコンビニ各社との連絡体制が確保されている。

(キ) 損害賠償責任の範囲の明記（基本契約書案第19条・20条）

コンビニ収納に係る本市・コンビニ本部・収納代行業者のそれぞれの責任範囲を定め、違反した場合の損害賠償責任について明らかにする。

イ コンビニ収納に利用できない納付書

防犯等の目的から利用できない納付書をあらかじめ取り決め、安全対策に配慮する。

- (ア) 1枚あたりの金額が30万円を超える納付書
- (イ) 金額が訂正された納付書
- (ウ) 汚損等によりバーコードが読み取れない納付書
- (エ) バーコード印字のない納付書
- (オ) 納期限を2ヶ月経過した納付書

ウ 利用者への周知

コンビニ収納に係る次の注意事項の周知に努める。

- (ア) 利用できない納付書
- (イ) 取扱コンビニチェーン名
- (ウ) 領収書とレシートは必ず受け取り、5年保存すること
- (エ) 納付する期別をよく確認して、レジに出すこと

周知に用いる媒体は、広報ふじさわ、本市ホームページ、ケーブルテレビ及びFMラジオの市広報番組、納入通知書への案内チラシの同封、関係各課での案内チラシの配布、ポスター掲示、災害対応型自動販売機での電子掲示等を予定している。

※ コンビニ納付は、金融機関等の窓口納付、口座振替、ゆうちょ銀行からの払込取扱書による納付などいくつかの納付方法の中から、納付者が利便

性と安全性を考慮した結果、選択した納付方法の一つといえる。

そのため、本市では、納付者が利便性と安全性を考慮し、適切な自己情報の制御ができるよう、納付者に対してコンビニ納付の利用に係る情報提供に努めることを予定している。具体的には、コンビニ店舗は金融機関と比べて、職員の就業形態・勤務時間・年齢において違いがあること、こうした特性を十分踏まえて利用することなどを注意喚起する予定である。（東京都の実施例を参考としている。）

エ 収納情報の伝送方法について

コンビニ本部と収納代行業者の間の伝送では、ISDN回線またはこれと同等以上のセキュリティを有する回線を使用し、アクセスキーによる認証を行うなど「なりすまし」等のセキュリティ対策を取る。

収納代行業者と本市の間の伝送では、総合行政ネットワーク回線を使用し、外部からのアクセスを許可せず、個人情報の漏洩を防止する。また、受信の際は、収納代行業者から提供されたLG-WAN ASPサービスを使用することにより、データを暗号化するなど、セキュリティを強化する。

オ 受信端末の使用用途の制限

受信端末は、収納情報受信専用端末とし、収納代行業者への情報の送信や、他の業務系パソコンとの結合は行わない。また、受信端末で取得した収納情報は、記録媒体を介して現在稼働しているホストコンピュータに取り込み、入金消し込み業務を行うため、受信端末において個人情報の入力等の業務が行われることはない。受信端末では、受信業務の他、統計資料作成及び収納情報検索のみを行うものとする。

カ 端末に係る操作者の制限

端末起動時及びスクリーンセーバー解除時にIDとパスワードを設定し、操作者を限定することにより、納税課担当職員以外の不正アクセスを防止する。

キ LG-WAN ASPサービス（pufure）に係る操作者の制限

システムログイン時にIDとパスワードを設定し、操作者を限定することにより、納税課担当職員以外の不正アクセスを防止する。

ク 記録媒体（USBメモリ及びCD-R等）の管理について

受信端末から業務系端末への収納情報の移し替えに使用した記録媒体（USBメモリ）及び納入済通知書に相当する資料として作成されたCD-R等は、IT推進課作成2009年2月17日付「記録媒体の取扱いについて」の規定に基づいた取扱いをする。

さらに、使用するUSBメモリは1媒体に限定し、翌開庁日に新しい収納情報を上書きすることで前回の収納情報を消去する。

ケ 日常的な安全対策

「藤沢市コンピュータシステム管理運営規程」を遵守する。

(12) 実施時期について

平成22年4月

(13) 提出資料

- ア 資料1 「介護保険法(抜粋)」・「介護保険法施行令(抜粋)」
- イ 資料2 「現行の収納事務」
- ウ 資料3 「コンビニ収納の収納事務」
- エ 資料4 「総合行政ネットワークの概要」
- オ 資料5 「介護保険料納付書上の個人情報」
- カ 資料6 「収納代行業者から本市へ送信されるバーコード情報」
- キ 資料7 「システム構成図」
- ク 資料8 「委託予定収納代行業者の概要」
- ケ 資料9 「記録媒体の取扱いについて」
- コ 資料10 「藤沢市コンピュータシステム管理運営規程」
- サ 資料11 「個人情報取扱事務届出書」

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、審議会の結論のとおり判断をするものである。

(1) コンビニ収納の必要性

ア 長引く不況により、本市における税料等の収納率の低下や収入未済額の増加は、深刻な状況となっている。例えば、昨年度だけで、市税で約12億円、国民健康保険料で約15億円の収入未済が生じており、市税の約3億5千万円を不納欠損として処理するなど、これらは年々増加する傾向にある。そこで、収納率低下等の抑止のために、コンビニ収納を実施して納付しやすい環境を整備し、本市の財源を確保することは、非常に重要な効果を発揮するものと考えられる。

イ 納付機会がないことを理由とした滞納を許さない納付交渉を可能とし、悪質滞納者に対して積極的な納付交渉を展開してゆくことで、納付者の公平負担の理念をさらに推進させることが可能になる。

ウ 納付の利便性の向上

納付書による納付の取扱時間や取扱場所が拡充されることにより、納付者にとって納付の利便性が格段に向上する。

エ 納付の利便性の向上に伴う納期内納付の向上が見込まれることにより、督促状・催告書の発送件数の減少、滞納整理にかかる事務経費（印刷製本費・郵便料金等）の削減が想定される。

オ すでに県内の8市3町、全国約200の自治体、国税においてコンビニ収

納を実施しており，本市でのコンビニ収納実施に対する要望が年々増加傾向にあることと併せて，コンビニ収納に対する社会的要請が高まっていると考えられる。

カ コンビニ収納分については，紙媒体（納入済通知書）による収納情報の回送から，データによる収納情報の伝送に切り替わるため，紙媒体の管理等にかかる事務が軽減され，事務効率が向上する。

(2) コンピュータ処理を行う必要性について

ア 収納代行業者からの収納情報の受け渡し方法が，通常，受信端末におけるデータ伝送に限られており，伝送以外の方法で受信することが困難である。

イ 受信端末におけるデータ伝送を利用することで専用ネットワークが確保される上に，データの暗号化などセキュリティを強化することができ，媒体による伝送よりも安全性が高められる。

ウ 受信をするデータは膨大かつ複雑であり，コンピュータによらない処理では，多くの時間を要する上に，データの誤操作の可能性も高く，業務に支障をきたす恐れがある。

エ 受信後に行う入金消込み業務は，膨大なデータを取り扱う上に，その正確性を確保する必要があるため，コンピュータによる処理が必要となる。

オ 納付者からの支払状況の問い合わせや支払相談，また，滞納整理や督促状の発送などの業務に対応するために，迅速かつ効率的に収納情報を取得する必要がある。

以上のことから判断すると，コンピュータ処理の必要性は認められる。

(3) 安全対策について

本市と収納代行業者の二者でコンビニ収納に係る手数料等の契約を取り交わし，さらに，本市では各コンビニ本部と直接契約をするために，本市・収納代行業者・各コンビニ本部の三者で税料等の収納に係る事務の委託契約（基本契約）を取り交わす。

また，直営店及び加盟店の取扱店に対しても，基本契約者において，契約書及び関係法令の遵守について定める。

具体的には，次項アの安全対策の規定を定める。

ア 基本契約（三者契約）における安全対策の規定

(ア) 条例第16条第1項の規定に基づき，収納代行業者及びコンビニ各社と個人情報取扱いについて取り決めを交わし，個人情報の管理・保護に適正な取扱いに努めるなど必要な措置を講じる。

(イ) 本市・コンビニ本部・収納代行業者の三者及び取扱店（直営店及び加盟店）に対する関係法令等の遵守を定める。

(ウ) 収納業務の再委託を原則禁止する。そのため，収納代行業者に対しては，

収納代行業者の社内に構築されたシステムによって運用させ、社外での作業や機密情報の漏えいを防ぐ。

- (エ) 機密情報の保持義務、目的外利用の禁止、複製禁止について定め、その保管及び搬送に当たっては、紛失・き損・漏えい・他目的利用のないよう措置された保管場所で保管し、電子計算機等を利用する場合は機密情報の保護の徹底が図られるようなシステムを構築することを義務付ける。また、廃棄時には、物理的な手法により読取不可能な状態とすることと定める。
- (オ) 地方自治法施行令第158条の2第3項、国民健康保険法第29条の23第3項、介護保険法施行令第45条の7第3項、高齢者の医療の確保に関する法律施行令第33条第3項並びに地方公営企業法施行令第26条の4第3項の規定により、本市は収納事務を委託した収納代行業者及びコンビニ各社に対して、事務の状況を検査することができる。
そのため、本市の委託先に対する検査及び是正勧告を契約書に定める。
さらに、条例の本旨に則った、適切な業務の執行を確認・指導する。
- (カ) 事故等が発生した場合の連絡体制や対処について定め、緊急時にも柔軟な対応が可能な体制を整える。なお、委託予定の収納代行業者は、これまでの経験やノウハウに基づきトラブル対応を標準化したマニュアルを作成しており、オペレーションミスの分析や報告などコンビニ各社との連絡体制が確保されている。
- (キ) コンビニ収納に係る本市・コンビニ本部・収納代行業者のそれぞれの責任範囲を定め、違反した場合の損害賠償責任について明らかにする。

イ コンビニ収納に利用できない納付書

防犯等の目的から利用できない納付書をあらかじめ取り決め、安全対策に配慮する。

- (ア) 1枚あたりの金額が30万円を超える納付書
- (イ) 金額が訂正された納付書
- (ウ) 汚損等によりバーコードが読み取れない納付書
- (エ) バーコード印字のない納付書
- (オ) 納期限を2ヶ月経過した納付書

ウ 利用者への周知

コンビニ収納に係る次の注意事項の周知に努める。

- (ア) 利用できない納付書
- (イ) 取扱コンビニチェーン名
- (ウ) 領収書とレシートは必ず受け取り、5年保存すること
- (エ) 納付する期別をよく確認して、レジに出すこと

周知に用いる媒体は、広報ふじさわ、本市ホームページ、ケーブルテレビ及びFMラジオの市広報番組、納入通知書への案内チラシの同封、関係各課

での案内チラシの配布，ポスター掲示，災害対応型自動販売機での電子掲示等を予定している。

納付者が利便性と安全性を考慮し，適切な自己情報の制御ができるよう，納付者に対してコンビニ納付の利用に係る情報提供に努めることを予定している。具体的には，コンビニ店舗は金融機関と比べて，職員の就業形態・勤務時間・年齢において違いがあること，こうした特性を十分踏まえて利用することなどを注意喚起する予定である。

エ 収納情報の伝送方法について

コンビニ本部と収納代行業者の間の伝送では，ISDN回線またはこれと同等以上のセキュリティを有する回線を使用し，アクセスキーによる認証を行うなど「なりすまし」等のセキュリティ対策を取る。

収納代行業者と本市の間の伝送では，総合行政ネットワーク回線を使用し，外部からのアクセスを許可せず，個人情報の漏洩を防止する。また，受信の際は，収納代行業者から提供されたLG-WAN ASPサービスを使用することにより，データを暗号化するなど，セキュリティを強化する。

オ 受信端末の使用用途の制限

受信端末は，収納情報受信専用端末とし，収納代行業者への情報の送信や，他の業務系パソコンとの結合は行わない。また，受信端末で取得した収納情報は，記録媒体を介して現在稼働しているホストコンピュータに取り込み，入金消し込み業務を行うため，受信端末において個人情報の入力等の業務が行われることはない。受信端末では，受信業務の他，統計資料作成及び収納情報検索のみを行うものとする。

カ 端末に係る操作者の制限

端末起動時及びスクリーンセーバー解除時にIDとパスワードを設定し，操作者を限定することにより，納税課担当職員以外の不正アクセスを防止する。

キ LG-WAN ASPサービス（pufure）に係る操作者の制限

システムログイン時にIDとパスワードを設定し，操作者を限定することにより，納税課担当職員以外の不正アクセスを防止する。

ク 記録媒体（USBメモリ及びCD-R等）の管理について

受信端末から業務系端末への収納情報の移し替えに使用した記録媒体（USBメモリ）及び納入済通知書に相当する資料として作成されたCD-R等は，IT推進課作成2009年2月17日付「記録媒体の取扱いについて」の規定に基づいた取扱いをする。

さらに，使用するUSBメモリは1媒体に限定し，翌開庁日に新しい収納情報を上書きすることで前回の収納情報を消去する。

ケ 日常的な安全対策

「藤沢市コンピュータシステム管理運営規程」を遵守する。

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が施されていると認められる。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは適当であると認められる。

以 上