

- 1 件名 平成29年度第4回古賀市情報公開・個人情報保護運営審議会
- 2 日時 平成30年1月25日(木) 16時00分～17時15分
- 3 場所 市役所 第1庁舎 第2委員会室
- 4 出席委員 中村委員、三輪委員、田中委員、小牧委員、渡邊委員
- 5 事務局 総務課政策法務係(澤木、大砂、玖島)
- 6 説明者 商工政策課商業観光係(中村、前田)  
財政課情報管理係(渋谷)
- 7 傍聴者 なし
- 8 内容 諮問：ふるさと納税における受領証明書及びワンストップ特例申請に係る  
業務委託に伴うオンライン結合

## 9 会議概要

### ○事務局

(挨拶)

諮問内容の説明に入る前に2点補足させていただきます。

1点目は、本年度第1回審議会において、市のオンライン結合に関する基準の有無や内容についてご質問があった点についてである。お手元に配布している古賀市情報セキュリティ対策基準をご覧ください。当該基準は、主に職員を対象とした内容になっているものの、委託等する場合は当該基準と同等程度のセキュリティを相手方に求めるという運用を本市では行っている。そして、この基準に則って、本件で相手方となる富士ゼロックス株式会社(以下「本件会社」と表記する。)のセキュリティ基準を確認した書面が配布している「ふるさと納税における受領証明書及びワンストップ特例申請」に係る受託業者のセキュリティ対策と題する書面である。これらは審議の際の参考にさせていただきたい。

なお、本件においては委託業務全体においては、マイナンバーを取り扱う事務も委託するが、オンライン結合の部分においてはマイナンバーのやり取りは行わない。事前に配布している別紙4の2枚目以降において特定個人情報という文言が使用されているところ、本件会社においてはセキュリティ対策において特定個人情報以外の個人情報も特定個人情報に準じた扱いをすることとしているため、参考に添付しているものである。

次に、本件の詳細については後ほど商工政策課が説明するところであるが、今回再度配布させていただいた本年度第2回審議会の資料に記載の事例③-1に本件に近いものと考えている。当該事例についてはオンライン結合であろうとのご判断をいただいている事例であり、当該事例の図に当てはめると、Aが古賀市、真っ白の四角で示されているのがふるさと納税システム、Bが本件会社、Dがふるさと納税システムの運営会社であるシフトプラス株式会社ということになる。

それでは、本件の内容について、担当課である商工政策課より説明する。

### ○説明者

まず、ふるさと納税制度の概要についてご説明申し上げます。

ふるさと納税は、寄附したい自治体を選び寄附すると、御礼として当該自治体の特産品等が送られることとなっている。寄附金額のうち2,000円を除く部分は、翌年の住民税（一部では所得税）から控除されるという制度のため、年々市場規模が拡大している。古賀市では平成29年現在、約4万6,000件の申し込みで9億4,000万円の寄附をいただいている。

ふるさと納税の業務フローについて、資料の別紙3を参照いただきたい。

申込者から寄附をいただいた場合、業務①の部分で、寄附金受領証明書とワンストップ特例申請書を寄附者に返送している。寄附者は、住民税等の控除を受けるためには、自身で寄附金受領証明書をもって確定申告を行う又は寄附した自治体にワンストップ特例新市申請書を返送して手続を行う必要がある。ワンストップ特例申請制度は、寄附者が寄附した自治体に申請をすれば、当該自治体が寄附者に代わって寄附者の住民票上の住所のある自治体（以下「住所地自治体」と表記する。）に当該寄附者がいくら寄附したということを知り、代わりに申告することをイメージしていただければと思う。本日配布している別紙5-1がその申請書である。この申請書に申込者が、住所、氏名、生年月日、性別、個人番号等々を記載して自治体のほうに返送するというような形になっている。

次に業務②の部分であるが、申請書が返送されてくると、自治体が受付処理をすることになる。寄附者の申請する期限は毎年1月10日である。12月31日までに寄附したものを1月10日までに自治体に返送するという制度になっている。

そして、業務③の部分であるが、1月10日までに返送をされたワンストップ特例申請書を自治体が内部で確認処理をして、申告特例通知書を寄附者の住所地自治体に送るという作業をする。この期限が1月31日である。ふるさと納税という制度は、毎年1月から12月までの1年間の所得収入に応じて、寄附に対して控除が受けられる金額が決まるため、その金額が決まる12月は、毎年かなりの寄附が来るような状況になっている。古賀市においては年間の半分以上が12月に集中しており、寄附者への返送作業及びワンストップ特例申請の処理も、12月から1月までに集中することとなり、かなり膨大な業務が発生している。今年度は、商工政策課の職員7名及び臨時職員9名で対応しているが、今後、寄附件数が年々増加していく中で引続き対応できるかというとなかなか難しい面があるというのが現状になっている。

そういった側面から業務①から③までを外部に業務委託することにより効率化を図り、来年度以降も寄附者に迷惑がかからないように確実に1月31日までに処理できる体制を整えたいと考えている。

次に、業務委託の概要を説明する。

別紙1をご覧ください。まず、業務①受領証明証等の発送のためには寄附者の情報が必要となる。また、業務②及び③のワンストップ特例申請に係る部分で、住所等が

必要となる。これらに関してオンラインで提供する個人情報等の項目として、氏名、住所、電話番号、メールアドレス及び寄附金額、記載がある場合には性別及び生年月日を想定している。

別紙2 - 1をご覧ください。現在ふるさと納税を管理するに当たって、Ledg HOMEというシステムを利用している。Ledg HOMEは、寄附を申込むポータルサイトであるふるさとチョイスや楽天等のサイトからの申し込まれた情報を集約して一元的に管理するものである。このシステムをそのまま本件会社に利用してもらい受領証明書の発行やワンストップ特例申請処理などを行ってもらうことを考えている。そして、このシステムが管理する個人情報について第三者である本件会社に常時接続可能な状況となることから、オンライン結合に該当すると考えている。

続いてセキュリティの説明を行う。ふるさと納税管理システムセキュリティ対策5頁をご覧ください。Ledg HOMEのシステムはクラウドにあり、そこにアクセスをし、IDとパスワードを入力してデータを見るという形になっている。このシステムは、IDとパスワードがあればどこでも見ることができるというのではなく、特定の場所からしかアクセスできないという制限がかかっている。例えば、現在当該システムを古賀市役所で利用しているところ、古賀市役所のIDとパスワードを知っていたとしても別の場所からはログインできず、システムにアクセスできないというセキュリティがかかっている。仮に本件会社に業務委託に行った場合には、本件会社のみがアクセスできるようにして、他の場所からアクセスできず、データの抜き取りもできないというような形の制限をかけることになる。その上で本件会社に個人情報を参照させ、受領証明書の送付とワンストップ特例申請の処理をしてもらうことになる。

受け付けたワンストップ特例申請書については、受け付けした日付を把握する必要があるため、本件会社においてLedg HOMEで入力してもらい、古賀市が随時確認できる形にしたいと考えている。そうすることで、寄附者からの問い合わせにもこちらでタイムリーに対応ができることになる。また、マイナンバーをワンストップ特例申請時には記載してもらうことになるが、この情報はシステム上には載らないものである。本件会社に書類が届いて、外部のネットワークに接続していない端末で作業をしてワンストップ特例申請者のデータを整理するという形になっている。そして当該作業が終了した後は、紙媒体の申請書については、古賀市に返却してもらい、古賀市で管理することを考えている。

以上で説明を終了する。

御審議のほどお願い申し上げます。

#### ○会 長

説明があったようにふるさと納税管理システムに係る作業のうち、受領証明書の送付及びワンストップ特例申請書の受付及び申告特例処理の発送の外部委託に伴うオンライン結合について古賀市個人情報保護条例第9条第2項に基づき諮問がなされている。

確認すると、オンライン結合とは、通信回線を用いた電子計算機の結合、入出力装置の接続により実施機関の保有する個人情報を実施機関以外のものが随時入手しうる状態にする方法をいう。これは原則禁止されているものの、法令等の定めがあるとき又は実施機関が審議委員会の意見を聞いた上で、公益上の必要があり、個人情報の保護のために必要な措置を講じられていると認めるときはこれを可とするとされている。

また、手引によると、公益上の必要とは、事務の目的、内容等にかんがみ、オンライン結合により個人情報を提供することが行政サービスの向上、事務処理の効率化に資するなど社会一般の利益を図るために必要であることをいい、必要な措置が講じられているとは、個人情報を提供する実施機関と提供の相手方の両者において不正アクセス防止やデータの改ざん防止のための措置等が講じられていることをいうとされている。

そこで、今回、一連の業務を本件会社に外部委託することに公益上の必要があるかということと、また、その際、不正アクセス防止、データの改ざん防止等のための必要な措置が講じられているといえるか否かという点について審議会の判断を仰ぎたいという内容である。

ご質問等あればお願いしたい。

○委員

別紙1に整理されている結合する個人情報の記録項目であるが、委託する事務の欄にある3つの事務をすべて本件会社に委託するという理解でよいか。

○説明者

その通りである。

○委員

寄附者の住所地自治体に対する通知も本件会社が行うということか。

○説明者

通知書の作成までは本件会社に委託することを想定しており、直接住所地自治体に送付するか、古賀市を経由するかは未定である。

○委員

提供する個人情報の範囲に寄附金額と書いてあるが、受領証明書やワンストップ特例申請書の発送業務には必要ないように思うがいかか。

○説明者

ワンストップ特例申請に関する事務において、寄附額を寄附者の住所地自治体に通知する必要があるため、寄附額は通知書に記載される情報である。ワンストップ特例申請は、申請書自体は寄附者が記載するところ、寄附者が記載した申請金額が合致しているかという確認も必要となってくるので、寄附額は、ワンストップ特例申請の事務においても必要だと考えている。

申請書については、業務①で受領証明書を発行する際に様式を寄附者に発送している。発送する申請書は、寄附者が記載していた住所、氏名等を入力された状態のものである。

ただ、当該申請書を利用せずに申請する方もかなりの割合存在し、その場合は寄附者が直接手書きで住所、氏名、寄附金額等を記載するため、その場合に、特にこの寄附金額の相違が出る可能性があると考えている。

○委員

本件会社はL e d g HOME上の情報のうち、これらの項目のみしか閲覧できないということか。

○説明者

L e d g HOMEにおいては、希望した返礼品の情報、返礼品の送付先の情報等別紙1記載の情報以外にもさまざまな情報がある。もっとも、どの情報を閲覧させるかということについては、ユーザーごとに制約をかけることが可能であり、本件会社に対しては別紙1記載の情報のみの閲覧を可能とする形で対応することを考えている。

○委員

システム上、これらの情報のみを見ることが出来る状態が作れるということか。

○説明者

その通りである。

○委員

ワンストップ特例申請は、確定申告の必要のない方が行うものであるが、チェックボックスがあつてそこにチェックを入れるとシステムにのるというイメージか。

○説明者

L e d g HOME上に、ワンストップ特例申請の項目として受理したか否かという項目があるので、本件会社には、受理した分については、受理済みにデータを変更してもらうことを考えている。

○委員

ワンストップ特例申請の利用を希望しなくても特例申請のための書類が送られてきて受け取ってからチェックを入れるのか、それともそもそもその本人が特例申請の利用を希望するので書類を送付するよう依頼をかけて初めて動くのか。

○説明者

ワンストップ特例申請書は、ワンストップ特例申請の利用を希望するか否かにかかわらず、寄附者すべてに送付している。そして、当該申請書を返送した寄附者については、ワンストップ特例申請を希望することになるので、書類に問題がなければ、本件会社において確認してL e d g HOME上で受理済みというステータスに変更して、寄附者の住所地自治体への通知書を作成するという流れになる。

○委員

セキュリティ面の説明は色々あるが、そもそも必要な措置というところでは、提供される個人情報の保有主体である本人が、自らの情報がどういう形で提供されるのかについて認識することが重要であると思われる。そういう意味で、ワンストップ特例申請の

制度を利用することで、寄附者の情報が本件会社に提供されることについての説明やそれがわかるような手当があるか否かについて知りたい。

申請する画面があれば、提供先や提供された際の使用方法について補足が書かれているといったことがありうると思うが、これまでの説明では網羅的に申請書が送付されて返送されれば提供が行われるという話であり、本人がコントロールできないということになっているように思われるので、そのあたりについて整理願いたい。

○説明者

寄附者への情報提供については、まず申込段階でポータルサイト上に記載することが考えられる。また、必要に応じて、ワンストップ特例申請書を送付する際に、ワンストップ特例申請の手続については本件会社が代行している旨を案内することを考えている。

○委員

その際に提供される項目なども案内されていれば、それを認識して、同意の上利用するのであるから手当がなされていると考えられるということか。

○説明者

寄附者にはそのような情報を提供して手続を行っていきたいと考えている。

○委員

本件会社はふるさと納税に関してどの程度実績のある会社なのか。

○説明者

まず、そもそもワンストップ特例申請の事務、受付処理等の事務の代行について全国的に事例がほとんどないような状況である。マイナンバー等を扱う事務になっているため、他の部分は委託をしていますが、この部分のみは各自治体内部で対応していることが多い状況であった。

平成29年10月ごろに、本件会社が静岡県焼津市からワンストップ特例申請に関して委託契約を締結したとの報道があり、実際に本年度本件会社が手続を行っており、それが実績ということになる。焼津市はふるさと納税において先進自治体であり、当市よりも寄附件数、寄附金額ともに多くなっており、その点を踏まえると業務委託に十分対応できる体制であると考えている。

○委員

焼津市については、ふるさと納税が突然増えて職員が大変になったとの報道があったように記憶している。

そもそも、マイナンバーに移行して自治体間における情報のやり取りについては、公的なネットワークで行われるようにはならないのか。

○説明者

マイナンバーの導入に伴う自治体間のネットワークを通じての効率化というお話かと思うが、現状、この制度については、紙媒体の申請で、紙媒体での通知で行うということになっている。これは地方税法や総務省の通知等で、全国的にこのやり方が現状とな

っているところである。

ただ、日本全国どこの自治体でも同様かと思われるが、ワンストップ特例申請の処理は、事務が膨大となっていることから、色々要望が出て制度が変わっていく可能性はあると考えている。

○会 長

実施機関としては、事務の効率化、膨大な事務量を減縮することに一番の公益性を見出しているという理解でよろしいか。

○説明者

作業の効率化という点と、仮にこのまま作業が増加し、ワンストップ特例申請の処理が期限である1月末までに行えず、寄附者の住所地自治体に通知ができないということになると、寄附者に不利益が及ぶことになるので、その不利益を防止するためにも、業務委託をして確実に処理していきたいと考えているところである。

昨年、他の自治体においてワンストップ特例申請の処理が1月末までに間に合わなかったという事例が実際に発生している。その際には、その自治体はマイナンバーを記載せずにとりあえず通知を他の自治体に発送しており、中には受け付けなかった自治体もあったようである。その影響で、当市にワンストップ特例申請をした寄附者の分についても結局確定申告しなければならないということで受領証明書を再発行したような事例もある。

当市においても同様の事態にならないよう確実に処理できる外部の業者に委託したいと考えているところである。

○会 長

逆にいうと、本件会社ならば期限内に処理できるだけの能力を有しているという判断しているということか。

では、臨時職員を雇い自前で処理する場合と比較して、委託する場合とでコスト的にはメリットがあると理解してよろしいか。

○説明者

単純に臨時職員を雇う場合と人件費だけを比較すると、おそらく高くなると思われる。ただ、臨時職員の人数には限りがある。実際、本年度は、9名の臨時職員で対応しているが、それ以前にかなりの人数に断られており、これ以上臨時職員の人数を増加させるということは困難と考えている。

また、マイナンバー等の個人情報の書類等も絡んでくるので、臨時職員で処理を進めるなかでも、会議室に鍵をかけるなど厳重に保管管理しているところである。もっとも、本件会社は入退室管理等の電子的な部屋の管理システムも持っており、委託することによりセキュリティ面でかなりの向上が見込まれるところである。そして、当市においてそのような設備を導入することを考えれば委託の方が安価で済むと考えることができる。

○会 長

要するにセキュリティ対策等も含めて考えると十分見合うだろうという判断ということか。

今回事務作業量の増大に対して外部委託することに公益性を見出すとすれば、仮に、今後古賀市に対する寄附が減り、事務作業があまり必要なくなった場合は、公益性が喪失することになると考えられる。そうすると、当面は増加する又は横ばいであるという予測を持っているということで理解してよろしいか。

○説明者

ふるさと納税については少なくとも現状維持と見積もっている。市場規模が毎年1.4～1.5倍になっており、自然増も含めてあまり減ることはないと考えている。したがって、事務量についても、増え続けるとの見通しを持っているが、万一劇的に減少するということがあれば、単年度契約であることから、翌年に向けて見直すという方法で対応したい。

○委 員

現在、ふるさと納税に関する自治体間競争が激化していると思う。よく言われるのは田舎が都市部のベッドタウンから吸い上げているという状況である。取り組みをしつかりやっけていかないと本来得られたはずの収入が減少し、市民にとっても弊害となる。

今回、ふるさと納税に関する事務作業量の軽減により、古賀市としても戦略を打ち出すことは検討されているのか。

○説明者

事務の効率化ができた際には、事業者と連携しながら新たな返礼品の発掘などもできていくものと思われる。また、リピーターの獲得にも努めていき、当市のファンになっていただきたいというふうに思っており、事務を効率化したところでそのような面でも手を打っていきたいと考えている。

○会 長

今回、作業の効率化のみでなく、そこまで含めて公益性が見込まれるということでもよろしいか。

○説明者

その通りである。

○会 長

マイナンバーの扱いについて、ワンストップ特例申請書が紙媒体で本件会社に送付されてきて、その時点でいったん個人番号の情報を得ることはわかったが、その後の処理について説明願う。

○説明者

本件会社がワンストップ特例申請書を受け付けた段階で、外部とネットワークが繋がっていないパソコンに当該書面のデータを入力し、当該データを寄附者の住所地自治



体ごとのデータにまとめ上げることとなる。当該書面については、別紙4に記載されているような入退室管理等のセキュリティのもと一旦本件会社で保管してもらうこととなる。

○会 長

スタンドアローンのパソコンに入力した個人番号の情報について、本件会社が利用することはあるのか。

○説明者

特定の氏名及びマイナンバーの人がいくら寄附したという寄附者の住所地自治体に通知する情報を最終的に作成する必要があるため、それらの情報を利用することになる。別紙5-2をご覧ください。これが住所地自治体に送付する書面であり、寄附者1人につき1枚作成することになる。

○会 長

オンラインで提供されるわけではないが、個人番号の情報は本件会社に渡るということになるので、オンライン結合以外に外部提供に該当するか否かなどの問題は発生しないのか。

○事務局

マイナンバーの利用については、法律や条例で利用できる事務が決まっており、その中で税に関する事務が入っている。そのため委託ができるという形になっている。

○会 長

税に関する事務ということでそこに含めて処理されるということか。

本件会社におけるセキュリティ対策についてはわかったが、古賀市でのチェック体制は何かあるか。

○説明者

本件会社で実際にセキュリティ対策が実施されているかについてまでチェックはしていないものの、委託する前にセキュリティ対策がなされていることは確認しているので、必要なセキュリティ対策が実施されるものと考えている。

○会 長

それが一般的に外部委託する際の手続ということか。

○説明者

一般的な委託においてはここまではやっていない。ただ、個人情報や外部に置いてクラウドで運用するような場合などは、相手方のセキュリティ対策がなされているかということは確認のうえ委託はしている。

○委 員

確認だが、業務①から③がすべて終わった場合は、すべての情報は古賀市のほうに返還されるのか。単年度契約となっているが。

○説明者

返還してもらうことを想定している。

○会 長

ほかに確認したいことがあるか。

では、ここから審議に入る。

(説明者退出)

まず公益上の必要であるが、大変事務量が増大しているということで、臨時職員を増やして対応するにも限界があるということ、また、セキュリティ面を考慮すると外部委託したほうがトータルで考えるとコスト的にもメリットがあるかということ、さらに、業務減により確保できる時間を使ってさらなるふるさと納税に関する積極的な事業展開を見込めるということが挙げられていた。公益性についてはご意見等ないか。

では、公益上の必要については認められるものと判断したいと思う。

次に必要な措置が講じられているかどうかという点について皆様のご意見を伺いたい。

○委 員

セキュリティ対策が実施されているかのチェック体制についてだが、単年度契約ということもあるので、契約の都度年1回ぐらいは、業者に課してもいいと思うが、しっかり行ったかについておさらい的に報告をさせるということが監視体制としては必要と思われる。それが行われるのであれば、寄附者に対して自らの情報がどう扱われるかということについての説明も行うということなので、必要な措置が講じられていると評価してよいと思われる。

○委 員

本件会社においてはデータが単年度ごとに消去されるということで、データが古賀市に戻ってきた時点で業者にデータを消去した旨の報告を受けることは必要に思う。

その点がなされていれば、必要な措置が講じられていると判断してよいように思う。

○委 員

例えば、寄附をクレジット払いにして、決済できなかった場合等イレギュラーなときの情報やり取りはどうなるのかが知りたい。

(説明者入室)

○説明者

クレジット払いで決済ができなかった場合には、申込がなされなかったものとして取り扱われる。決済ができれば通常は申し込まれると申込がなされた旨のメールが送られるがそれはなく、当然、寄附金受領証明書も送付しない。

別紙3のフローをご覧いただきたい。その中の寄附受付のところにある入金の消込処理という部分で、入金の有無を確認したうえで、入金できていないものについてはデータを消去してシステムに取り込むということになる。それを完了したうえで、本件会社が閲覧することができるようになる。

○委 員

決済された時点で返礼品が送られるということになるのか。

○説明者

クレジットカードの場合は、決済認証という手続があるが、それがとれた段階で寄附金受領証明書を送る。つまり寄附完了ということになる。

すなわち、実際の引き落としは後日になるが、その時点を待って寄附完了ではなく、クレジットカード会社による決済認証の時点で、寄附金は当市に入ってくる事が確定することから、寄附完了ということになる。

○委員

別紙3の相手方自治体の欄に不備率という項目があるが、この不備については、本件会社で対応するのか、それとも本件会社から報告をもらって古賀市で対応するのか。

○説明者

ワンストップ特例申請書の不備の対応に関してはまだ細かい部分まで明確に決定はしていないが、不備があった場合は、基本的には本件会社から申請者に不備を理由に返送するという対応をしてもらうよう考えている。ただ、期限が切迫しているときは、申請者が修正情報を提出する時間がないということになるため、そのあたりは今後の協議で決めていく形になる。

(説明者退室)

○会長

チェックの実施について、例えば、年度ごとに業者のほうから報告させる又は年度ごとにデータが処理されているかの確認を求めるといったこと、さらに本件会社に一部の個人情報が入るといったことについて寄附者にどこかの段階で告知する措置をとることを条件として、必要な措置が講じられていると考えられるかと思うがいかがか。

では、今回の諮問につき、本件会社に一連の情報をオンライン結合により提供することについて、審議会としては妥当であると答申をしたいと思う。

その他事務局から何かあるか。

○事務局

特にない。

○会長

それでは第4回審議会を閉会する。

以上