

住民票等誤交付事案に関する富士通Japan株式会社における改善策の実施状況について

資料 1 - 1
別紙 1

公表資料

- 個人情報保護委員会は、コンビニエンスストアでの住民票等誤交付事案に関して、富士通Japan株式会社（以下「富士通Japan」という。）に対し、令和5年9月20日に指導を行い、同年10月31日までに改善策の実施状況について報告するよう求めていた。
- 今回富士通Japanから報告を受けた改善策の実施状況に関して、現時点において一定の取組が認められるものであった。
- 当委員会としては、今後も、改善策が確実に実施されることを、引き続き注視していく。

指導事項	改善策の実施状況
1. 技術的安全管理措置	
証明書を交付する事務の実施にあたり、自社システムを利用するのであれば、当該システムの使用に伴う誤交付を防止するための技術的安全管理措置を適切に講ずること。	■類似の誤交付トラブルの横展開確認 令和5年6月17日までにトラブルの横展開確認を実施済みで、各事案の修正プログラムを全て適用、証明書発行プログラムの初期化漏れに関するロジック確認、高負荷時の動作における動作検証を完了。 ■異常検出機能の開発 自社システムの安全性向上のため、令和6年1月を目処に、以下の異常検出機能を開発予定。 (1)コンビニ交付サービス内において、申請から証明書出力までの一貫性を保証するため、処理中の中間データに申請番号を付与し、取り違えを防止する機能 (2)コンビニ交付サービスの手続中に、住民票の異動等のデータ更新があった場合の取り違えを防止するため、証明書の要求から証明書の作成にかけて、処理電文間で取り扱うデータを比較することにより正当性を保証する（エラー検知時は申請をリトライするよう促す）機能
2. 組織的安全管理措置	
証明書を交付する事務の実施にあたり、過去の不具合を組織で共有するなど、適切な対応を行うための組織的安全管理措置を講ずること。	■品質保証に関するマネジメント体制の強化 令和5年6月より、富士通グループの最高品質責任者（以下「CQO」という。）を設置。経営主導で、月に1回、リスクコンプライアンス委員会を開催する中で、障害等の情報提供の徹底及び予防保守の徹底を行うため、全社品質管理施策の検討及び状況確認を行うよう品質保証に関するマネジメント体制を強化。 ■新品質保証プロセスの構築 令和5年10月より、富士通Japanが実施する開発工程にCQO直下組織であるグローバル品質マネジメント本部が顧客業務及び開発技術の専門的視点から監査を行う第三者評価の仕組みを導入し、新品質保証プロセスが確実に徹底される運用を開始した。
今後、不断の努力によってシステムの不具合等に関する点検を継続するとともに、本件各事案における反省点を顧みて、その開発体制を改めて整備し、不具合発生に伴う利用者への調査状況に関する情報提供を適時・適切に行うよう改善すること。	■開発体制の整備 令和5年6月、CQOを設置し、経営主導で組織・プロジェクトを指導・監査する体制とした。 令和5年10月より、パブリックサービス品質統制室による監査を導入し、個人情報を取り扱う住民向けシステムの品質統制を徹底することとした。 ■委託元（地方公共団体含む）への情報提供 委託元（地方公共団体含む）に対しての障害等に関する提供情報を全社一元的に管理するため、令和5年度中に、運用基盤（情報提供Web）を新設し、適切に委託元へ情報提供する仕組みを構築する予定。