

個人情報保護委員会（第294回）議事概要

- 1 日時：令和6年7月10日（水）13：00～
- 2 場所：個人情報保護委員会 委員会室
- 3 出席者：藤原委員長、小川委員、大島委員、浅井委員、清水委員、梶田委員、高村委員、小笠原委員、佐脇事務局長、西中事務局次長、小川審議官、大槻審議官、佐々木総務課長、吉屋参事官、香月参事官、山口参事官、片岡参事官、澤田参事官
- 4 議事の概要
 - (1) 議題1：厚生労働省（公的年金業務等に関する事務）の全項目評価書（年金振込口座情報の提供（既裁定者）に伴う評価の再実施）の概要説明について
個人情報保護委員会議事運営規程第9条の規定に基づき、厚生労働省樋口事業企画課長及び日本年金機構樫本事業企画部長が会議に出席した。
樋口課長及び樫本部長から、資料に基づき説明があった。
大島委員から「日本年金機構が国民に対して送付する意向確認書には、送付対象者本人の氏名等の個人情報が記載されると認識している。この点、印刷・発送等を行う委託先事業者による作業ミス等により、例えばAさんの意向確認書にBさんの情報が印字・送付された場合、結果として保有個人情報の漏えい等にもつながりかねないと理解している。このことに関し、意向確認書が正しく印刷・発送等されるよう、委託先事業者に対して、日本年金機構はどのような対策を講ずるのか、教えていただきたい」旨の発言があった。
これに対し、樫本部長から「意向確認書には年金受給者の個人情報が記載されることとなる。当機構においては、『日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領』を定め、これに基づき、委託業者の情報セキュリティ体制や業務履行体制の把握、進捗管理など適正な管理を行うこととしている。具体的には、①履行前、②履行中、③本番品作成後の3段階で機構職員が検査を行うこととする。
①履行前検査では、委託業者の現場へ実際に立ち入り、委託業者へのヒアリング及び資料の提出を求めることにより情報漏えい対策がとられているか、業務履行に必要な体制の整備や品質管理の施策、事故防止の施策について確認することとする。
②履行中検査では、履行前検査で確認した内容に基づき、履行体制や品質管理の施策、事故防止の施策が漏れなく実施されていることをしっかり確認することとする。
③本番品作成後の段階の検査では、意向確認書の作成データにサンプル

を混ぜた上で作成されたサンプル品について、機構職員が印刷内容や印刷位置等に誤りがないことを確認することとする。

以上により、委託業者の進捗管理を徹底することとし、意向確認書の発送の際には、機構職員が委託件数と発送件数が合致していることをしっかりと確認した上で対象者に確実に届くよう書留郵便で送付することとする」旨の回答があった。

高村委員から「意向確認書の送付対象者は、口座情報の提供に不同意の場合は、不同意の意思を意向確認書に記載して返信することのだが、送付対象者の中には高齢の方、病気や障害をお持ちの方もいると思われる。そうになると、意向確認書の記載内容、特にオプトアウト制度については、国民が正しく理解して、容易に意思表示ができるような対策を講ずる必要があると思う。そのことを踏まえて2点質問する。

第1に、オプトアウト制度の説明も含めた意向確認書の記載内容について、国民にとって分かりやすく伝わるように、また、意思が表示しやすいように、何か工夫している点又は今後工夫する点があれば教えていただきたい。

第2に、送付対象者の中には、高齢の方や病気、障害をお持ちの方もいると思うが、そのような場合、意向確認書の記載内容を読んでもその内容を理解することが難しいことがあると考える。その場合、実際には御家族が意向確認書を読むことになると思うが、送付対象者本人が意思を表示できない場合や御家族が本人の意思を確認できない場合における取り扱いについてどのように考えられているか教えていただきたい」旨の発言があった。

これに対し、樫本部長から「今回の事業では、年金受給者に対して、公金受取口座への登録意思を確認するための意向確認書と公金受取口座制度の概要及び手続の方法を記載したリーフレットの2点を送付することとしている。

まず一つ目、意向確認書に関して、事業の趣旨・目的を明示した上で、年金振込口座を公金受取口座に登録することを同意しない場合は、必ず不同意申出書を提出していただく旨を強調してお知らせする。また、この不同意申出書ははがき形式を予定しているが、あらかじめ氏名、生年月日等の必要な事項やQRコードを印字することで、提出する際には、切手を貼らずに目隠しシールを貼付した上でお近くの郵便ポストに投函していただける方法を検討しており、できるだけ受給者の方に負担がかからない形で意思表示をしていただけるよう対応していきたいと考えている。

次に二つ目、高齢等の理由で対象者本人の意思が確認できないようなケースについて、従来から、成年後見人等の登録を機構に届出していただくよう案内している。これらの年金受給者については、意向確認書の送付対象から除外することを考えている。また、成年後見人等の登録を届出されていな

い場合も当然あるかと思うので、こういった場合には意向確認書を書留郵便で送付するため、受け取られた御家族の方などの支援を受けて意思表示を行うことも可能とすることを想定している。実際の運用に当たっては年金受給者に混乱が生じないように事前の周知徹底をしっかりと行っていきたい」旨の回答があった。

小笠原委員から「2点質問させていただく。1点目は、送達の取扱いについて、内容証明郵便の不在票が届いた後に本人が受け取りを行わず保管期間が経過した事案で、本人に到達したと認められた事案が最高裁判所の判例に存在している。全ての場合において今挙げたような扱いになるわけではないが、到達したと認められるケースも存在するというを前提として、保管期間が満了した意向確認書は到達したのものとして取り扱われるのか、それとも到達しなかったものとして取り扱うのか、教えていただきたい。

もう1点は、不同意申出の受付処理についてだが、委託先事業者で『提供口座情報照会システム』への登録漏れが発生した場合、不同意の意思を表明した国民の情報がデジタル庁に誤って提供されてしまうというおそれがある。そのことに関連して、不同意申出の処理の正確性を確保するための対策として評価書の120ページに記載されている『作業手順書に基づく作業』の具体的内容と、その内容を徹底させるために、日本年金機構が委託先事業者に対して、どのような監督を行うかについて説明していただきたい」旨の発言があった。

これに対し、樫本部長から「1点目、書留郵便で送付した意向確認書が不在により本人に届かず、保管期間中に、本人が受け取りに来なかった場合だが、機構としては御本人がしっかり書留郵便で受け取ったという事跡を基に対応したいと考えている。郵便局が保管している書留郵便を一定期間本人が受け取りに来ない場合には、郵便局から『提供口座情報照会システム』にその情報が入ってくることとなっている。当該情報と戻ってきた郵便物とを突合し、保管期間経過というステータスで登録するが、このような場合は意向確認書を受け取っていないと判断し、同意していないとみなして、デジタル庁に口座情報の提供を行わない対応とする。

次に2点目、不同意申出書の受付処理の具体的な作業手順についてだが、委託業者が行う不同意申出書の受付等に係る作業内容については、受付、点検・仕分け、入力処理、保管の大きく四つの工程に分けられる。

まず、受付については不同意申出書を郵便局から受け取る際に作業員が確認した上で、不同意申出書の受付件数について計数機等を用いて複数回件数確認を行う。

次に、不同意申出書の点検は、不同意申出書の記載内容を作業員が点検し、基本的には不同意であることを想定しているが、同意として郵便が届く可能性もあるので、不同意と同意の仕分けを行う。

次に不同意と同意に仕分けしたものについて、不同意申出書にあらかじめ印字した QR コードを読取装置で読み取り、『提供口座情報照会システム』に登録を行う。この際、不同意申出書の受取件数と実際の読取件数が一致していることを確認する。

最後に、紙の不同意申出書について、施錠可能な保管庫に受付日ごとに保管する。

なお、委託業者が行う各作業工程については、日本年金機構の監督職員を作業場に2名常駐させる予定である。監督職員が日々、作業工程ごとに報告を受けるとともに、サンプル検査をすることで、各作業が徹底されていることを確認していきたい」旨の回答があった。

梶田委員から「新たに構築される『提供口座情報照会システム』には、意向確認書の送付対象となった年金受給権者の個人情報が記録され、委託先事業者のうち、不同意申出の処理を行う事業者及びコールセンター業務を行う事業者は、当システムにアクセスが可能であると理解している。

また、不同意申出の処理を行う委託先事業者については、国民から返送される紙の不同意申出書を、直接取り扱うことになるかと理解している。

今回新たに実施する意向確認書による確認の一連の作業においては、委託先事業者が膨大な個人情報を取り扱うことになる。仮に受託事業者側の従業員が、意向確認書の送付対象となった年金受給権者の個人情報を漏えい等した場合、社会全体に与える不安は大きいと考える。

このことに関して、『提供口座情報照会システム』を操作する受託事業者の従業員による漏えい等の防止対策及びその対策を守らせるために委託契約に盛り込む事項について、それぞれ教えていただきたい」旨の発言があった。

これに対し、樫本部長から「受付処理を行う事業者とコールセンター業務を行う事業者は御認識のとおり年金個人情報を取り扱う業務の委託先である。こちらについては、『日本年金機構年金個人情報を取り扱う外部委託実施要領』に基づき、委託業者の情報セキュリティ体制や業務履行体制の把握、進捗管理など適正な管理を行うこととする。

それぞれの事業者ごとの対応としては、まず不同意申出書に係る委託業務は、機構が用意した場所で行うインハウス型委託で行うこととしており、設備面においては、IC カードによる入退室管理、事務室内の防犯カメラの設置、操作端末への各種セキュリティ対策を実施する。また、委託業者に対しては、事務室内への私物の電子機器の持ち込みを禁止するとともに、機構職員が作業場所に常駐し、作業状況の把握及び履行中の検査により、ルールの遵守について確認することとする。

また、コールセンター委託業務は、委託業者が用意した場所で行うフルアウト型委託で行う。この委託業者においては、個人番号や基礎年金番号など

の年金個人情報を取り扱うことはなく、照会者への対応は意向確認書に印字した照会番号を用いて行う。なお、コールセンターに機構職員を数名常駐させ、個人情報を取り扱う照会対応、例えば基礎年金番号による照会があった場合には、機構職員が対応することとする。また、機構職員は委託業者の進捗管理及び情報セキュリティ対策の実施状況の確認を行うこととする。

以上の内容について、委託要領に記載することとしており、また、委託契約書においても個人情報に関する規則や体制の整備、委託先の従業員に対する教育研修の実施、守秘義務などを委託業者に課して、個人情報の保護に努める」旨の回答があった。

清水委員から「評価書の125ページ『特定個人情報の漏えい・滅失・毀損リスク』の箇所に、リスク対策として、『電子媒体の取得から廃棄に至るまでの取扱いを適正に行うにあたり、統一的なルールとして、』から始まる記述があるが、このことについて質問させていただきたいと思う。

ここに記載されている『電子媒体管理ツール』とは具体的にどのようなものなのか。各部署でそれぞれExcelにより管理しているものではなく、全庁的にシステムが構築されているという理解でよいか。また、この理解が正しい場合には、システムがいつ構築されたのか教えていただきたい」旨の発言があった。

これに対し、樫本部長から「まず、今回新たに実施する事務について個人番号が収録される電子媒体は二つあり、デジタル庁から公金受取口座既登録者情報を入手するための電子媒体、それからデジタル庁に年金振込口座情報を提供するための電子媒体である。これら二つの電子媒体についても、『電子媒体管理ツール』により、一連のライフサイクルを管理することとする。機構全体として電子媒体を取り扱う場合には『電子媒体管理ツール』により電子媒体を管理しなくてはならない旨がルールで規定されている。ツールの導入時期については手元に情報がないためこの場で御回答はできないが、このような運用となっている。

また、二つの電子媒体の具体的な管理についても説明させていただく。

まず、デジタル庁から受領する電子媒体については、まず『電子媒体管理ツール』で受付登録を行う。その上で電子媒体は施錠できる保管庫で保管し、次に電子媒体から対象者データを読み込み、年金業務システムに媒体の内容を収録した後に電子媒体の読み込みの利用登録を行う。確実に収録されたことを確認後、廃棄伺を作成し、廃棄許可を受け、シュレッダーで廃棄した後、廃棄登録を行い、最後に廃棄証明書を作成し、媒体の管理が完了となる。

次に、デジタル庁へ提供する電子媒体については、年金給付システムより対象者データを抽出し、媒体の払出しを受けた後、電子媒体に対象者データを書き込む。その電子媒体の書き込みの際に『電子媒体管理ツール』に利用

登録を行う。電子媒体をデジタル庁へ運搬する際は、移送許可申請書を作成し、責任者の許可を受け、『電子媒体管理ツール』に移送登録を行う。最後にデジタル庁へ運搬した後は、移送許可申請書にデジタル庁において受領したことの証明を受け、電子媒体の受け渡しが完了となる。

このように一連のライフサイクルを責任者の下で管理し、媒体管理を徹底する」旨の回答があった。

これに対し、清水委員から「評価書 125 ページの『電子媒体管理ツール』に関する記載は、従前は再発防止策の内容のページに記載されていたため、確認しなかった。御説明いただいた、資料 1-2 中における①のプロセスと⑦のプロセスの場面で個人番号が含まれる電子媒体を取り扱うものと理解している。

①のプロセスはデジタル庁において情報を収録した電子媒体、⑦のプロセスでは日本年金機構が情報を収録する電子媒体ということで性質が異なっているが、今の御説明では入手時の付番、利用登録、引き渡し廃棄までの全てのプロセスについて、『電子媒体管理ツール』に登録するとの説明であった。運搬方法や廃棄方法等に関するリスク対策についてしっかり行くと個別に細かい記載もされていたが、全て漏れなく重複なく対応するよう、『電子媒体管理ツール』を活用し、適切な電子媒体の管理を実施していただきたい」旨の発言があった。

質疑応答の後、樋口課長及び樫本部長が退席した。

続いて事務局から説明を行い、今回の厚生労働省及び日本年金機構の説明内容を踏まえ、審査の手続を進めることとなった。

(2) 議題 2 : 第 61 回アジア太平洋プライバシー機関 (APPA) フォーラム結果報告について

事務局から、資料に基づき説明を行った。

浅井委員から「私自身 5 回目の参加となった今回のフォーラムでは、国内における個人情報保護法の規定による法執行事例について報告したところ、報告後には他の参加メンバーから、広範な影響をもたらした漏えい事案への対応として参考になったとの発言があった。今般のフォーラムの機会を捉え、当委員会の最も重要な任務の一つである監視・監督業務に関する具体的な取組について詳しく紹介することができたものと考えている。

また、次回の第 62 回 APPA フォーラムに関し、当委員会が主催することについて発表を行ったところ、多くの参加メンバーから歓迎の意が表された。

次回 APPA フォーラムの主催を通じて、関係機関との一層の連携強化を図り、アジア太平洋地域の個人情報保護を取り巻く様々な議論及び活動により一層貢献していきたいと考える」旨の発言があった。

(3) 議題3：監視・監督について
※内容について非公表

以上