

日 時：令和6年7月17日（水）13：00～

場 所：個人情報保護委員会 委員会室

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

○佐々木総務課長 それでは、皆様おそろいようですので、会議を始めさせていただきますと思います。

本日は加藤委員が御欠席でございます。

以後の委員会会議の進行につきましては、藤原委員長にお願いいたします。

○藤原委員長 それでは、ただいまから、第295回個人情報保護委員会を開会いたします。
本日の議題は三つです。

議題1「高松市のコンビニ交付サービスにおける証明書誤交付事案に対する個人情報の保護に関する法律に基づく行政上の対応について」、事務局から説明をお願いいたします。

（内容について一部非公表）

○事務局 資料1-1に沿って説明させていただきます。

まず「事案の概要」です。

本件は、令和6年4月4日、富士通Japanの開発したコンビニ交付サービスを利用し、住民票等の交付事務を行っている高松市において、申請者とは別人の証明書が誤交付される事態が発生した事案でございます。

次に「事実関係」です。

事案発生の時系列について説明します。

まず、4月4日、地方公共団体情報システム機構が誤交付発生時のエラーメッセージを検知し、同機構から連絡を受けた高松市が富士通Japanに調査を依頼しております。

その後、調査をした後、4月10日水曜日、富士通Japanがプログラム不備及び誤交付の可能性を認識し、高松市に誤交付の可能性のある旨を報告しております。

翌日、11日木曜日、富士通Japanが高松市コンビニ交付サービスのプログラムを修正し、高松市が市民と連絡を取り、誤交付の事実を確認したものです。

高松市と富士通Japanとの間の業務委託関係を整理いたします。

高松市は、富士通Japanとの間でコンビニ交付サービスの提供に関し、システム開発等に関する業務委託契約とシステム運用保守に関する業務委託契約を、それぞれ保有個人情報の取扱いに係る業務に関する取決めを含んで締結しており、これに基づいてサービス提供を開始し、以降、現在に至るまで富士通Japanはシステム運用保守業務を実施しているものです。

次に「誤交付の原因」です。

高松市では、令和6年1月4日以降、富士通Japanが開発したコンビニ交付サービスを利用して住民への証明書交付業務を行っていたところ、同年4月4日、住民記録システムの異動情報をコンビニ交付サービスの住民票データへ随時更新する処理と、複数のコンビニ交付サービスにおける証明書発行の処理が同時に実行された際、申請者の証明書データを出力するコンビニ交付サービスの処理プログラムにおいて、後から申請を行った別人の証明書データで上書きする不具合が存在したことで誤交付事態が発生しました。

なお、当該不具合は後記のとおり、令和5年4月に足立区のコンビニ交付サービスにおいて確認されていたものでありますが、同年8月から12月にかけて行われた高松市におけるシステム開発においてプログラム管理が適切に行われておらず、同様の事態が再発したものであります。

次に「高松市のコンビニ交付サービス提供開始までの経緯」です。

富士通Japanは、令和5年4月21日、足立区のコンビニ交付サービスにおいて、住民記録システムの異動情報をコンビニ交付サービスの住民票データへ随時更新する処理と、複数のコンビニ交付サービスにおける証明書発行の処理が同時に実行された際、誤交付が発生する不具合、こちらを「足立区不具合」と呼ばせていただきます、が存在することを発見し、翌22日に足立区のコンビニ交付サービスのプログラム修正を行っております。

足立区のコンビニ交付サービスはアプリケーションサーバとデータベースサーバを複数台で構成する特殊な環境でありましたが、足立区不具合は単一サーバでは発生せず、複数台サーバ構成においてのみ発生する可能性があるものでした。

富士通Japanは、自社のコンビニ交付サービスを利用する地方公共団体のうち、複数台サーバ構成を採用したコンビニ交付サービスを導入する予定の地方公共団体に対し、足立区不具合を修正したプログラムを導入することとしました。

富士通Japanは、自社のコンビニ交付サービスを利用する複数の地方公共団体において誤交付が連続発生したことを受けまして、令和5年5月から6月にかけて、自社のコンビニ交付サービスを利用する全ての地方公共団体(123団体)に対して総点検を行っております。

富士通Japanは、高松市との間で、令和5年6月26日、システム開発等に関する契約に基づき、プロジェクト期間、設計方針、プログラム管理方針、テスト方針等の計画策定に着手しました。その後、富士通Japanは、令和5年8月15日から高松市のシステム開発に着手しております。

高松市のコンビニ交付サービスは複数台サーバ構成を採用していることから、富士通Japanは令和5年8月の設計工程において、足立区不具合を修正したプログラムを導入することとし、当該方針を明記した修正仕様書を作成しております。

富士通Japanは、令和5年9月のプログラミング工程において足立区不具合に対するプログラム修正を行いましたが、テストを行う環境へコピーする際の作業誤りにより、一部プログラムが適切に反映されませんでした。その結果、複数台サーバ構成の高松市のコン

コンビニ交付サービスにおいて、足立区不具合が生じることとなったものです。

富士通Japanは、令和5年10月から12月にかけてのテスト工程において、システム検証を行ったのですが、その際、足立区不具合を検出するに至りませんでした。

高松市は令和5年12月の受入テストにおいて最終的なシステム検証を行いました。足立区不具合を検出するに至らなかったものです。

ここで、「令和5年に当委員会が行った行政指導及びそれに対する富士通Japanの対応について」振り返ります。

「事案の概要」ですが、令和5年3月から6月にかけて富士通Japanが開発したコンビニ交付サービスを利用し、住民票等の交付事務を行っている複数の地方公共団体において、申請者とは別人の証明書が誤交付される事態が連続して発生しました。この事案について、当委員会は、令和5年9月20日、富士通Japanに対し、法第147条の規定により、技術的安全管理措置及び組織的安全管理措置の不備について改善するよう指導を行いました。こちらを「令和5年行政指導」と呼ばせていただきます。また、当委員会は、同日、富士通Japanに対し、法第146条第1項の規定により、令和5年行政指導に対する対応の実施状況について、報告等の求めを行っておりました。

令和5年行政指導に対する富士通Japanの安全管理措置に関する再発防止策と、本件事案との関連性について説明させていただきます。

一つ目の「出力異常検出機能」ですが、富士通Japanは、令和6年1月までに出力異常検出機能の社内開発を完了しており、以降、富士通Japanのコンビニ交付サービスを利用する全国の地方公共団体に修正プログラムを順次適用する計画としておりました。

しかしながら、富士通Japanは、高松市のコンビニ交付サービスに対する出力異常検出機能の修正を令和6年9月に行う予定であったため、本件事案が発生した令和6年4月時点において、出力異常検出機能は修正適用されておりました。

二つ目、強化されたマネジメント体制及び新品質保証プロセスは、高松市のコンビニ交付サービス開発にも適用され、役割が明確化された開発体制の下でプロジェクト管理が実施されました。しかしながら、富士通Japanによれば、詳細な作業手順までは確認を行っていなかったため、作業誤り及びその後のプログラム管理不備を検出することができなかったものです。また、テスト工程においても、令和5年誤交付事案が再発しないかという観点でのテストについては、横浜市で発生した誤交付がシステム高負荷状態で発生したという理由から、一定の高負荷状態で誤交付が発生しないことを確認することにとどまっており、足立区不具合が起きないかという観点でのテストは行っておりました。

三つ目、高松市のコンビニ交付サービス開発においても、CQOが指揮を執るグローバル品質マネジメント本部による第三者監査の下でプロジェクトが進められました。しかしながら、富士通Japanによれば、第三者監査では、プログラムの現物確認やテスト環境へのコピー作業結果を確認するなど作業詳細までは確認しておらず、プログラミング工程から令和6年1月4日に住民向けに高松市のコンビニ交付サービスがリリースされるまで、第三者

監査の取組において、プログラム管理等の作業手順に内在するリスクを未然に検出することができませんでした。

続いて「法律上の問題点」を述べさせていただきます。

まず、「富士通Japanの安全管理措置の不備」です。

富士通Japanは、足立区不具合を含めた令和5年誤交付事案を再発させないために、技術的安全管理措置及び組織的安全管理措置に関する再発防止策を講ずることとしました。しかしながら、本件事案は、令和5年4月に足立区コンビニ交付サービスにおいて確認されていた不具合が再び発生したものであり、富士通Japanにおけるプログラミング工程における作業誤りが直接的な原因となり、また、その後のテスト工程でも作業誤りを検出するに至らなかったものであります。

富士通Japanがプログラミング工程の前工程である設計工程において、開発プロジェクトの特殊性を考慮し、足立区不具合を修正するための修正仕様書を作成していたことは、足立区不具合が残存してしまう可能性をリスクとして認識していた証左と言えます。それにもかかわらず、プログラミング工程の作業結果を第三者監査で検証していなかったこと及びテスト工程において足立区不具合を検出するためのテスト項目を行っていなかったことからすれば、富士通Japanにおいては、当該リスクに対する安全管理措置の評価、見直し及び改善が不十分であったと言わざるを得ません。

以上のことから、富士通Japanにおいては組織的安全管理措置の不備が認められるものです。

続いて、「高松市の安全管理措置」についてです。

高松市は、本件の発生時点において、富士通Japanが提供するコンビニ交付サービス等を利用し、自らの事務として、証明書交付事務を実施していたものでありますから、かかる事務に関し、法における行政機関等の義務を負うものです。

高松市によれば、同市は富士通Japanに対して、令和5年誤交付事案の高松市コンビニ交付サービスへの影響に関して報告を求めることや、令和5年12月に行った受入テストにおいて、地方公共団体情報システム機構が提供するコンビニ交付サービス導入時の標準試験項目を確認するなど、一定の確認は行っていたとされます。しかしながら、高松市は、足立区不具合を始めとした令和5年誤交付事案で露呈した各不具合を検出するための十分なテスト項目を富士通Japanに検証させることはなく、また、自らも確認することはしておらず、足立区不具合を検出できずに住民向けに高松市コンビニ交付サービスを開始し、本件誤交付が生じたものです。

以上のことから、高松市が保有個人情報を取り扱う証明書の交付事務を実施するに当たり、誤交付防止の措置が尽くされるよう富士通Japanに十分なテスト項目を検証させ、また、自ら確認することが望ましいと言えます。

最後に「指導等の内容」について説明します。

「富士通Japanへの法第147条の規定による指導」として、富士通Japanの安全管理措置の

不備を踏まえまして、法第23条及びガイドラインに基づき、必要かつ適切な措置を講ずること、また同社において、出力異常検出機能の適用等の再発防止策を確実に実施するとともに、適切に運用し、継続的に個人データの漏えい等の防止その他の安全管理のために必要かつ適切な措置を講ずることを指導したいと考えております。

また「富士通Japanへの法第146条第1項の規定による報告等の求め」としまして、富士通Japanにおいて、確実に再発防止策が実施されているか確認するため、指導に対する取組状況について、関係資料を提出の上、令和6年9月30日までに初回の報告をするよう求め、令和7年1月31日まで2回目の報告をするよう求めたいと考えております。

最後に、事案の重要性と社会的影響の大きさに鑑みまして、本件の公表の範囲としては、資料1-1、1-2の範囲で公表したいと考えております。

事務局からは以上です。

○藤原委員長 ありがとうございます。

ただいまの説明について、御質問、御意見をお願いいたします。

清水委員、どうぞ。

○清水委員 ありがとうございます。

内容については特に質問はございません。コメントだけ申し上げたいと思います。

令和5年度の行政指導後にもかかわらず同種の事案が再発したということについては非常に残念に思っております。本件は、富士通Japan側におきまして、プログラミングの修正過程において作業誤りによって一部プログラムが適切に修正されなかったということで、足立区不具合が再発したものと理解しております。

当該会社は、令和5年度の複数自治体において誤交付が連続発生した事案を受けて、プロジェクト体制の強化のため、開発体制における役割を明確化したということではありますが、システム全体の構築、テストを行う担当部署によるテストが以下の2点で不十分だったと言えます。

一つは、足立区不具合を是正するためのプログラム修正が適切に完了したことを確認しなかったこと。言い換えれば、足立区不具合を検出するためのテスト項目を入れていなかったことがあります。

もう一つは、異なるタイプの横浜市不具合が発生しないことをもって問題無しとしたこと。この2点が不十分であったと言わざるを得ません。

本件を受けて再発防止策を徹底していただきたいと思います。

以上です。

○藤原委員長 ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。

よろしいですか。

それでは、コメントを頂きましたけれども、特に修正の御意見はないようですので、原案のとおり決定したいと思いますが、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

御異議がないようですので、そのように取り扱うことといたします。事務局においては所要の手続を進めてください。

また、本議題の資料、議事録及び議事概要の取扱いについてお諮りいたします。

本議題は、事案の社会的な影響を勘案し、配付の公表資料と、当該資料に係る議事録、議事概要の部分を、準備が整い次第、委員会のホームページで公表し、それ以外の資料と当該資料にかかる議事録、議事概要の部分については公表しないこととしてよろしいでしょうか。

ありがとうございます。

御異議がないようですので、そのように取り扱うことといたします。ありがとうございました。

それでは、次の議題に移ります。

議題2「株式会社エムケイシステムにおける再発防止策の実施状況及び今後の対応について」です。本議題については、個人情報保護委員会議事運営規程第11条の規定に基づき梶田委員には御退席いただきます。

(梶田委員退室)

○藤原委員長 それでは、事務局から説明をお願いいたします。

(内容について一部非公表)

○事務局 今年3月に委員会付議いたしましたエムケイシステム社事案のフォローアップでございます。

それでは、御説明いたします。

まず、これまでの経緯です。

エムケイ社は、主に社労士事務所等を対象に社会保険／人事労務業務支援システムを提供しておりましたところ、ランサムウェア攻撃の被害に遭い、保管していた個人データが暗号化され、個人データの漏えい等のおそれが発生いたしました。

今年3月、当委員会は、事案を公表の上、同社に対して技術的安全管理措置を確実に実施するよう指導し、その改善状況について報告徴収を行いました。

指導内容として2点指摘いたしました。

1点目は、「アクセス者の識別と認証」の点です。

同社のパスワードルールが脆弱であり、管理者権限のパスワードが類推可能であったという問題が認められたためです。

2点目は、「外部からの不正アクセス等の防止」の点です。

同社のシステムにおいては、ソフトウェアのセキュリティ更新が適切に行われておらず、ソフトウェアの深刻な脆弱性が残存しており、さらに、ログの保管、管理及び監視が適切に行われていなかったことが認められたためです。

以上2点の指導事項に対し、再発防止策や実施状況について報告徴収を行ったところ、

回答がなされました。以降、回答内容を簡潔に御説明いたします。

1点目は、よりセキュアなプラットフォームにサービスを再構築したという点です。

2点目は、アクセス者の識別と認証の仕組みを強化したという点です。

具体的には、パスワードポリシーを強化したこと。そして、全ユーザが強化したルールに基づくパスワードの再設定を行ったこと。

不要アカウントを迅速に削除する運用としたこと。

従来のIDとパスワード認証に加えて、デバイス認証を追加することでシステムにログインできるPCを制限したことが挙げられております。

3点目は、外部からの不正アクセスを検知、防止する仕組みを強化したという点です。

具体的には、デバイスのログが安全に長期保管できる仕組みを整えたこと。

定期的にペネトレーションテストを実施すること。これは直近では、この5月に実施したというのを伺っております。

PCに不審な動きを検知、ブロックするEDRと呼ばれる機能を導入したこと。

外部セキュリティセンターによりシステムの常時監視がなされていること。

ソフトウェアの更新ツールを導入したこと。

アプリケーションへの不審な攻撃を検知、防御するWAFと呼ばれるツールを導入し、常時最適なルールが適用されるようにしたことが挙げられます。

4点目は、技術面以外の対策として、外部セキュリティ専門家とのアドバイザリー契約を締結したこと。

また、社内のセキュリティ啓発活動の拡充、強化が挙げられております。

以上のとおり、エムケイ社においては当委員会の指導内容に沿った形で再発防止策が実施されていることが認められました。今後も確実に継続されることを注視してまいります。

一方、エムケイ社への委託元である社労士事務所等ユーザによるエムケイ社に対する監督の実施状況については、現在調査中であり、今後、権限行使を含めた対応を検討いたします。また、エムケイ社が、今後、個人データの取扱いを継続するか否かについても引き続き注視してまいります。

以上、御説明した内容をまとめた資料を公表する予定でおります。

以上で説明を終了いたします。

○藤原委員長 ありがとうございます。

ただいまの説明について、御質問、御意見をお願いいたします。

浅井委員、お願いします。

○浅井委員 ありがとうございます。

本件について、一言申し上げます。

今回、先ほどの報告で、エムケイ社の技術的安全管理措置について、一定の進展が認められたと理解いたしました。一方で、当委員会は、本年3月に、サービス利用者が負うべき役割や責任についても言及しております。これらを担保するためには、例えばクラウド

サービス提供事業者と、サービス利用者の両者の役割と責任の分担を契約書で明確化すること、サービス利用者がクラウドサービス提供事業者に、安全管理措置等について定期的な報告を求めることなどが考えられ、サービス提供事業者とサービス利用者が協力して対応を進めていくことが不可欠であると思います。

この観点から、エムケイ社が今後、顧客に対してどのようにサービスの提供を進めていくか、また、データガバナンスやポリシーの面を含めて、その組織的な対応を注視していくことが重要だと思います。

以上でございます。

○藤原委員長 ありがとうございます。おっしゃるとおりだと思います。

ほかにはいかがでしょうか。

それでは、特に修正の御意見がないようですので、原案のとおり決定したいと思います。よろしいでしょうか。

ありがとうございます。御異議がないようですので、そのように決定いたします。事務局においては所要の手続を進めてください。

また、本議案の資料、議事録及び議事概要の取扱いについてお諮りいたします。

本議題は、議案の社会的な影響を勘案し、配付の公表資料と、当該資料に係る議事録、議事内容の部分を、準備が整い次第、委員会のホームページで公表し、それ以外の資料と当該資料に係る議事録、議事概要の部分については公表しないこととしてよろしいでしょうか。

ありがとうございます。御異議がないようですので、そのように取り扱うことといたします。

それでは、次の議題に移りたいと思います。

議題3「監視・監督について」、事務局から御説明をお願いいたします。本議題については梶田委員にお席にお戻りいただきます。

(梶田委員入室)

○藤原委員長 それでは、始めてください。

(内容について非公表)

本日の議題は以上です。

それでは、本日の会議はこれにて閉会といたします。