公表資料

個人情報保護委員会
Personal Information Protection Commission

News Release

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

令和６年７月 17 日

個人情報保護委員会は、富士通 Japan 株式会社に対し、令和６年７月 17 日に個人情報の保護に関する法律第 147 条に基づく指導等を行いましたので、お知らせいたします。

【連絡先】
個人情報保護委員会事務局
監視・監督室
電話：03-6457-9680（代）

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

令和６年７月 17 日

個人情報保護委員会

個人情報保護委員会（以下「当委員会」という。）は、令和６年７月 17 日、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関して、富士通 Japan 株式会社（以下「富士通 Japan」という。）に対し、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号。以下「法」という。）第 147 条の規定による指導等を行った。

第１　事案の概要

１　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[1]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ある。

地方公共団体	発生日	発生件数	対象証明書
高松市	令和６年４月４日	１件（１名）	住民票の写し（個人番号なし）

２　当委員会は、令和６年４月 19 日、高松市から漏えい等報告書の提出を受けた[2]。また、当委員会は、同年４月 18 日、富士通 Japan に対し、法第 146 条第１項の規定による報告等の求めを行い、同年５月 17 日、これに対する報告書を受領し、以降、これら報告書の内容を精査するとともに、関係者へのヒアリング等を実施した。

第２　事実関係

１　事案発生の時系列（令和６年４月以降）

日時	経緯
４月４日（木）	地方公共団体情報システム機構（J-LIS）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。

[1] マイナンバーカードを使ってコンビニエンスストアで住民票の写し等の証明書を取得することができる地方公共団体のサービス。高松市におけるサービスの概要図は別紙「コンビニ交付サービス概要図」を参照。

[2] 本件漏えいは、法第 68 条第１項の規定により報告義務とする個人情報の保護に関する法律施行規則（平成 28 年個人情報保護委員会規則第３号）第 43 条各号には該当しないものの、事案の重大性に鑑み、高松市から当委員会に事案の概要等が情報提供された。

４月５日（金）	富士通 Japan はエラーメッセージ確認及びシステムログ取得を開始。
４月８日（月）	富士通 Japan は社内の高松市コンビニ交付システム担当に詳細調査を指示。
４月 10 日(水)	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がある旨を報告。
４月 11 日(木)	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。 高松市が市民と連絡を取り、誤交付の事実を確認。

２　業務委託関係

(1) 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（保有個人情報の取扱いに係る業務に関する取決めを含む。）を締結した。富士通 Japan は令和５年８月 15 日にシステム開発に着手し、高松市は令和６年１月４日に住民向けにコンビニ交付サービスの提供を開始した。

(2) また、高松市は富士通 Japan との間で、コンビニ交付サービスのシステム運用保守に関する業務委託契約（保有個人情報の取扱いに係る業務に関する取決めを含む。）を締結し、これに基づき、サービス提供開始以降、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。

３　誤交付の原因

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の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るが、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る。

４　高松市のコンビニ交付サービス提供開始までの経緯

(1) 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（以下「足立区不具合」という。）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た。

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[3]（以下「複数台サーバ構成」という。）であったが、足立区不具合は単一サーバ構成では発生せず、複数台サーバ構成においてのみ発生する可能性がある。

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た。

⑵ 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、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）を対象に総点検を行った。

⑶ 富士通 Japan は、高松市との間で、令和５年６月 26 日、前記２(1)に記載の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た。

⑷ 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た。

⑸ 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ったが、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なかった。その結果、複数台サーバ構成の高松市の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。

⑹ 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が、その際、足立区不具合を検出するに至らなかった。

⑺ 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ったが、足立区不具合を検出するに至らなかった。

第３　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

１　事案の概要

令和５年３月から６月にかけて、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複数の地方公共団体[4]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（以下「令和５年誤交付事案」という。）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

[3] 複数台サーバ構成を採用する地方公共団体は、足立区のほかにもう１団体のみが該当し、通例はアプリケーションサーバとデータベースサーバを単一サーバで構成（以下複数台サーバ構成と対比し「単一サーバ構成」という。）していた。

[4] 横浜市（令和５年３月 27 日）、足立区（同年３月 22 日及び４月 18 日）、川崎市（同年５月２日）、徳島市（同年３月 27 日）及び宗像市（同年６月 28 日）において発生している。

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った（以下「令和５年行政指導」という。）。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た。

２　令和５年行政指導に対する富士通 Japan の対応

富士通 Japan は、令和５年 10 月 31 日、令和５年行政指導に対する対応の実施状況について、報告書を提出し、以下の安全管理措置に関する再発防止策を講ずることとした。

⑴　出力異常検出機能の開発

⑵　マネジメント体制の強化及び新品質保証プロセスの構築

⑶　新たに最高品質責任者（以下「CQO」という。）を設置し、監査体制を整備

３　本件事案との関連性

⑴　出力異常検出機能

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いた。

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いなかった[5]。

⑵　マネジメント体制の強化及び新品質保証プロセス

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わなかったため、前記第２の４⑸の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。また、前記第２の４⑹の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いなかった。

⑶　CQO 設置及び監査体制整備

高松市のコンビニ交付サービス開発においても、CQO が指揮をと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

[5] 富士通 Japan によれば、出力異常検出機能を修正適用したコンビニ交付サービスでは、足立区不具合と同じ原因による誤交付は生じないとされる。

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なかった。

第４　法律上の問題点

１　富士通 Japan の安全管理措置（法第 23 条関係）の不備

個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（通則編）（以下「ガイドライン」という。）において、個人情報取扱事業者は、組織的安全管理措置として、「個人データの取扱状況を把握し、安全管理措置の評価、見直し及び改善に取り組まなければならない。」と規定されている（ガイドライン 10-3(5) 取扱状況の把握及び安全管理措置の見直し）。

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、前記第３のとおり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た。しかしながら、本件事案は、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る。

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（高松市のコンビニ交付サービスが足立区と同様の複数台サーバ構成を採用していること）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いえる。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ない。

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。

２　高松市の安全管理措置（法第 66 条第１項関係）

高松市は、本件の発生時点（令和６年４月４日）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（保有個人情報）交付事務を実施していたものであるから、かかる事務に関し、法における行政機関等の義務を負う。

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る。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。

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。

第５　指導等の内容

１　富士通 Japan への法第 147 条の規定による指導

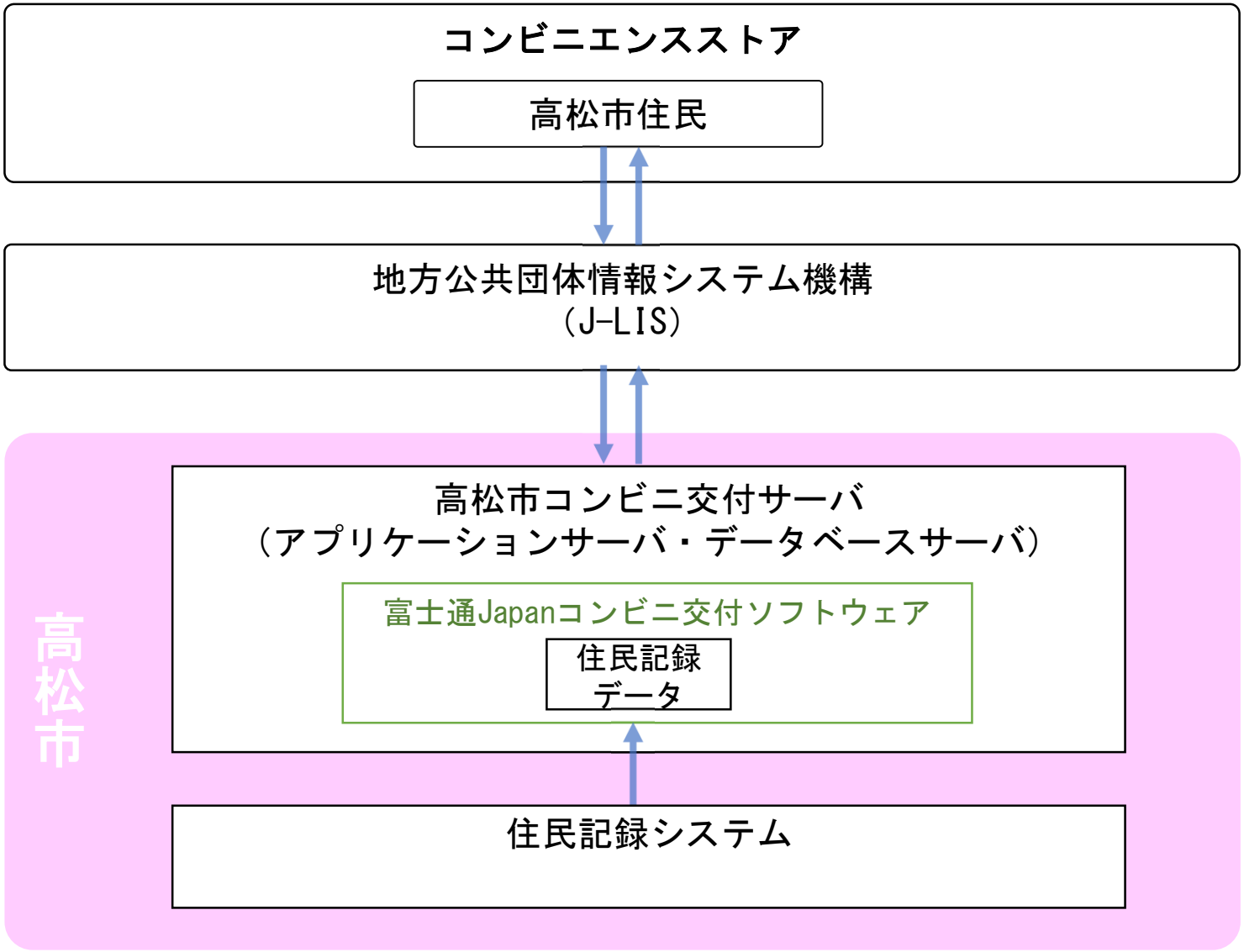
⑴　前記第４の１に記載の富士通 Japan の安全管理措置の不備を踏まえ、法第 23 条及びガイドラインに基づき、必要かつ適切な措置を講ずること。

⑵　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、爾後、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。

２　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

今後、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、前記１⑴及び１⑵に関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（月）までに初回の報告をするよう求め、令和７年１月 31 日（金）までに２回目の報告をするよう求める。

以　上

コンビニ交付サービス概要図

別　紙