

答申

1. 審査案件

コンビニエンスストアにおける証明書等の自動交付サービス事業におけるオンライン結合の中に戸籍を含めることについて

2. 諮問の趣旨

市民サービスの向上を図るため、コンビニエンスストアにおける証明書等の自動交付サービス導入にあたり、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）及び戸籍附票を取り扱うことについて個人情報保護条例第43条第2項の規定に基づき意見を求めるものである。

3. 実施機関の説明

(1) オンライン結合する事務の名称

コンビニエンスストアにおける証明書等の自動交付サービス事業

(2) 個人情報の内容

- ①戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）
- ②戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）
- ③戸籍附票

(3) 対象者

- ・伊賀市の住民基本台帳に記録されている者で伊賀市に本籍がある者
- ・住民基本台帳カード取得者（多目的利用申請者）

(4) コンビニエンスストアにおける証明書交付の必要性について

現在稼働中の自動交付機は名張市と相互利用できる仕組みを採用しているが、この自動交付機が導入から5年を迎え、安定したサービスを提供するために入替が必要な時期となっている。

また、核家族化や、共働きなどによる昼夜不在世帯の増加や市民のライフスタイルの変化により、休日や平日の時間外対応や窓口での待ち時間の短縮が求められている。

平成22年2月から、住民基本台帳カードを利用して、各種証明書をコンビニエンスストアの端末で取得できるサービスが開始され、現在約80の自治体が導入しており、年々増加してきている。コンビニエンスストアにおける証明書交付は事前に住民基本台帳カードを取得し、サービスを受けるための登録をすれば年末年始を除く、午前6時3

0分から午後11時まで、全国のコンビニエンスストアで取得することができるようになり、市民の利便性の更なる向上と証明書交付事務の効率化が期待できる。

(5) コンビニエンスストアにおける証明書交付の安全性について

コンビニ店舗には、監視カメラが設置され、自動交付機と同様の監視体制が構築されている。また、コンビニ内は無入、個室という環境ではなく、何かあればすぐに対応できる環境である。

キオスク端末は手元で操作し、表示画面も立ち位置前にほぼ水平状態にあり、内容を覗き見することは困難である。証明書はキオスク端末の下部に発行され、機種により表面裏面の向きはあるが、すみやかに取り出すことにより覗き見することは困難である。

コンビニでは、個人情報の保護に対する方針を定めており、就業者に教育・啓発を実施している。

地方公共団体情報システム機構及びコンビニとの証明書等自動交付事務の委託契約に際し、個人情報保護及びセキュリティ対策について明記し、その遵守を図る。

4. 審査会の意見

(1) 公益上の必要性について

コンビニエンスストアにおける証明書等の自動交付サービス事業（以下「本事業」という。）の導入目的は、市民の利便性の向上及び証明書交付事務の効率化ということにあり、そこには、一定の公益上の必要性が認められる。

もともと、本事業の対象となる証明書等は、証明書の取得可能な時間及び取得可能な場所が広がるとはいえコンビニエンスストアでなければ交付ができないというわけではなく、市役所や市民センターにおける窓口での交付など、他の場所・方法によっても交付することが可能であるから、その公益上の必要性は、著しく高いとまで認めることはできない。

(2) 個人の権利利益を侵害するおそれの有無について

本審査会は、平成26年7月22日付の平成26年度答申第1号において、コンビニエンスストアにおける自動交付端末機は設置者または管理者の常時監視の下に置かれることはないであろうから、本人になりすました不正取得や覗き見等が行われる懸念を完全には払拭することはできないことを指摘し、個人の権利利益を侵害するおそれの有無について検討したが、この度の諮問を受けて改めて審査を行い、以下に述べる視点からもあわせて検討を加えることにした。

すなわち、コンビニエンスストアの安全管理体制は、地方公共団体情報システム機構とコンビニエンスストアの間の委託契約により定められるもので、市が直接、それを監視・監督することは困難であると解される。

答申第2号

その一方で、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）および戸籍附票については、それらに記載された個人情報が一たび漏えいしてしまうと、回復困難な個人の権利利益への侵害を生じかねないものであることから、特に厳格な管理がなされるべきである。そのため、地方公共団体情報システム機構とコンビニエンスストアの契約の実効性を、市が直接、監視・監督し得ないような安全管理体制の下で、それらの交付を行うことは、厳に慎まれるべきである。

以上のことから、前記の公益上の必要性を認めたとしてもなお、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）および戸籍附票については、より確実な安全確保が可能な、市役所や市民センターにおける窓口などでの交付に拠るべきであると本審査会は考える。

5. 結論

以上の理由により、本審査会は、戸籍全部事項証明書（戸籍謄本）、戸籍個人事項証明書（戸籍抄本）および戸籍附票については、より確実な安全確保が可能な他の場所・方法による交付に拠るべきであり、オンライン結合により個人情報を提供すべきではないと判断する。

6. 付言

本審査会は、平成26年7月22日付の平成26年度答申第1号において、本事業には一定の公益上の必要性が認められ、かつ、システムが通常の利用方法で運用される限りにおいては個人の権利利益を侵害するおそれはないと判断し、住民票の写し、印鑑登録証明書については、オンライン結合により個人情報を提供することは支障ないと判断した。

これにつきなお確認のために付言しておくが、コンビニエンスストアで住民票（写し）、印鑑証明書を交付する際には、市が責任を持って対応し、しっかりとした安全管理体制を構築した上で開始することを強く望む。

7. 審査会の処理経過

年 月 日	処理内容
平成26年6月26日	諮問書受理
平成26年7月23日	所管課に理由説明求む 審議 答申 (第2回審査会)