

奈 個 情 第 2 7 号
令和2年3月18日

奈良市長 様

奈良市個人情報保護審議会
会長 川 村 容 子

奈良市個人情報保護条例第10条第2項及び第6条第4項の規定に係る
諮問について（答申）

令和2年2月27日付け奈建道維第545号及び同日付け奈建維第546号で諮問のあった下記の件について、別紙のとおり答申します。

記

【諮問： 個情第1－7号】

奈良市道路損傷通報システム運用に係る電子計算機の結合及び奈良市道路損傷通報システム運用に伴う例外的個人情報の収集（諮問実施機関 建設部道路維持課）

(別紙)

答申：個情第29号

諮問：個情第1-7号

答 申

第1 審議会の結論

奈良市長が「道路損傷通報システム」を導入するに当たって、同システムを構築する事業者が管理するクラウドサーバと奈良市長が管理するインターネット系の業務端末とをオンラインで結合し、同システムによる通報者の個人情報をクラウドサーバ上及び当該業務端末で取り扱うことは、公益上の必要が認められ、かつ、本人の権利利益を不当に侵害するおそれがなく、適当と認める。

また同システムにおいて、通報者の通報内容に含まれる第三者の個人情報の収集については、当該通報の性格上、本人以外のものから収集することに相当の理由があると認められ、条件を付して、適当と認める。

第2 対象事業の概要

奈良市長（以下「実施機関」という。）は、「道路損傷通報システム」の概要について、次のとおり説明した。

1 道路損傷通報システムの必要性について

奈良市内の市道等における穴ぼこや街路灯などの道路損傷箇所の発見については、実施機関の担当課（道路維持課）職員によるパトロール調査だけでは道路損傷状況等の正確な把握が十分できない場合があり、その把握には市民からの通報によるところが大きい。このことから、スマートフォン等に搭載されたカメラや位置情報機能を活用し、道路損傷箇所等を手軽に通報できるアプリケーションを導入し、道路損傷状況等の不具合箇所の早期発見並びに早期修繕を行うことで、市民の利便性の向上を図ることを目的とする。

したがって、「道路損傷通報システム」の導入に当たって、道路損傷を通報しようとする者（以下「通報者」という。）に係る個人情報を保有するクラウドサーバと実施機関が管理するインターネット系の業務端末（以下「実施機関業務端末」という。）とをオンラインで結合する必要があるため、奈良市個人情報保護条例（以下「条例」という。）第10条第2項の規定により、審議会に諮問した。

2 通報内容に含まれる個人情報の収集について

実施機関は、通報者が道路損傷状況等を通報するに当たって、スマートフォ

ン等の電子情報機器による「道路損傷通報システム」からの通報という性格から、道路を往来する個人の容姿や自動車等の車両のナンバー、住宅の表札等不特定の個人情報など通報者以外の特定の個人を識別することができる情報や当該通報に関係しない情報等を収集することになり、これらの個人情報を本人以外から収集する可能性があることから、条例第6条第4項の規定により、1と併せて審議会に諮問した。

3 道路損傷通報システムについて

- (1) 通報者は、奈良市のホームページから専用の道路損傷通報システムサイトにアクセスし、当該通報者のニックネーム等を入力し、及び道路損傷に係る情報を入力又は画像を添付して送信する。
- (2) (1)の情報は、「道路損傷通報システム」を構築する事業者（以下「受託事業者」という。）が管理するクラウドサーバ内で保有する。
- (3) 担当課は、実施機関業務端末で、(2)のクラウドサーバにアクセスし、(1)の情報を取得する。この場合において、(1)の情報に、当該通報者その他特定の個人を識別することができる情報や当該通報に関係しない情報等が含まれている場合は、これらを削除又は修正する。
- (4) 担当課は、個人情報の削除等の所要の手続を経た上で、当該通報者が通報内容を確認できるようにするため、(3)の情報を専用のサイト上で公開する。
- (5) 担当課は、通報者による道路損傷に関する情報を実施機関内で共有するため、L G W A N系ネットワーク内の庁内統合G I Sシステムに、(3)の情報の専用ファイルを作成し、取り込む。

4 個人情報の安全性の確保

実施機関は、「道路損傷通報システム」を導入するに当たり、次のような措置を講じることで、通報に係る個人情報の安全性を確保しようとするものである。

- (1) 「道路損傷通報システム」に係る仕様書において、受託事業者に次の措置を求めることとしている。

ア 通報者のスマートフォン等情報端末機器とクラウドサーバを接続するネットワークは、クラウドサーバへの不正アクセスや万一のデータ盗取時の通報内容解読を防止するため、S S L暗号化通信を用いたインターネット回線を用いること。

イ 通報者が通報内容を入力する画面に、当該通報者その他特定の個人を識別することができる情報や当該通報に関係しない情報等を送信しないことや、そのような情報等については実施機関が修正又は削除できること、通報者が希望すれば実施機関が通報内容を削除すること等を記載すること等記載した「利用規約」を表示させ、同意させること。

- ウ クラウドサーバにウイルス対策ソフトを導入して運用するだけでなく、ファイヤーウォールにより実施機関業務端末以外からのアクセスを制限すること。
 - エ クラウドサーバにログインIDや、パスワードによるアクセス権限を設定することにより、クラウドサーバを利用できる者を制限すること。
 - オ 受託事業者は、一般財団法人日本情報経済社会推進協会認定によるプライバシーマーク制度の認定又は情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格ISO27001の認証を取得していること。
- (2) 実施機関の職員がクラウドサーバへアクセスすることができる実施機関業務端末を限定すること。
 - (3) 実施機関業務端末を操作できる実施機関の職員を限定するとともに、ID及びパスワードを設定すること。
 - (4) その他「道路損傷通報システム」において、通報者に係る個人情報を適切に取り扱うため、「道路損傷通報システムマニュアル」を作成し、運用すること。
 - (5) 実施機関は、受託事業者が条例に基づく通報者に係る個人情報を適切に取り扱わせるため、実施機関と受託事業者との間で個人情報保護に関する覚書を締結し、奈良市個人情報取扱特記事項の遵守を求め、個人情報の管理、取扱いを遵守させるとともに、通報者に係る個人情報の取扱いにおいて必要事項の提出を求めることとしていること。

第3 審議会の判断

- 1 当審議会は、実施機関が「道路損傷通報システム」において、通報者に係る個人情報を適正に取り扱うために、第2の4(1)から(5)までの安全管理措置を講じることとしていることから、実施機関が「道路損傷通報システム」を導入し、運用することについて、公益上の必要があり、また本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれはないと認めた。
- 2 当審議会は、1のとおり認めたが、「道路損傷通報システム」を導入し、運用するにあたっては、次の条件を付す。
 - (1) 実施機関は、通報者が通報内容を送信する際に専用のサイトで第2の4(1)イの「利用規約」を表示させることとしているが、その「利用規約」に、通報に添付する画像には道路損傷に係る箇所のみとし、当該通報者その他特定の個人を識別することができる情報は送信させない旨を記載すること。
 - (2) 実施機関が収集した通報内容により道路損傷箇所をインターネットで公開する際に、当該画像の解像度を低くし、又は当該画像の必要な部分を切り取

- り、当該道路損傷個所を表示すること。
- (3) 実施機関は、第2の4(4)で「道路損傷通報システムマニュアル」を作成することとしているが、道路損傷個所をインターネットで公開する際に用いる画像は、当該道路損傷個所に係るものとし、当該通報者その他特定の個人を識別することができる情報が含まれている場合には、修正又は削除することとする旨を規定すること。
- (4) 実施機関は、第2の4(5)で受託事業者と「個人情報保護に関する覚書」を締結することとしているが、その内容を精査し効力のあるものとするよう整備すること。
- 3 したがって、当審議会は、2の条件を付して、冒頭の「第1 審議会の結論」のとおり判断する。

第4 審議会の審査経過

当審議会における審査経過は、次のとおりである。

年 月 日	審 査 経 過
令和2年 2月27日	実施機関から諮問を受けた。
令和2年 3月12日	令和元年度第7回審議会 1 実施機関から事案の説明を受けた。 2 事案の審議を行った。
令和2年 3月18日	令和元年度第8回審議会 答申案を確定した。
令和2年 3月18日	実施機関に答申した。

○ 奈良市個人情報保護審議会委員

氏 名	役 職 名	備 考
荒 牧 裕 一	大和大学准教授	
川 村 容 子	弁護士	会 長
杵 崎 のり子	奈良学園大学客員教授	
佐々木 育子	弁護士	会長職務代理者
浜 口 廣 久	弁護士	