

奈 個 情 第 1 3 号
平成30年8月22日

奈良市教育委員会 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6条第4項及び第10条第2の規定に係る
諮問について（答申）

平成30年6月28日付け奈学い第52号及び奈学い第53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30-1号】

SNS相談運用・構築事業及びSNSいじめ相談・報告体制構築事業について（諮
問実施機関 教育委員会学校教育部いじめ防止生徒指導課）

(別紙)

答申：個情第16号

諮問：個情第30-1号

答 申

第1 審議会の結論

教育委員会が、いじめ事象の早期発見、早期解決、未然防止のため、いじめに関する相談、報告等に係る事業について、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用した匿名によるいじめ等の相談・報告体制を構築し、児童生徒が教育委員会にいじめに関する相談、報告できる環境を整備するため、当該SNSを通じて本人以外から個人情報収集すること、及び教育委員会が管理する「センターサーバー」と当該受託事業者が管理するクラウドサーバーとをオンラインで結合し、当該児童生徒等の個人情報を取り扱うことは、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いと認める。

第2 対象事業の概要

実施機関がいじめ事象の早期発見、相談、報告等の環境を構築するため事業を委託する事業者（以下「受託事業者」という。）によるSNSを活用した相談運用・構築事業（以下「相談運用等事業」という。）及びSNSを活用したいじめ相談・報告体制構築事業（以下「いじめ相談等事業」という。）を実施する実施機関（教育委員会学校教育部いじめ防止生徒指導課。以下「実施機関」という。）は、対象事業の概要について、次のとおり説明した。

1 相談運用等事業及びいじめ相談等事業について

近年、若年層の多くがSNSをコミュニケーションの手段として利用しており、SNS上のいじめ等の問題への対応も課題となっている。こうした状況の中、文部科学省においては、いじめを含む様々な悩みに関する児童生徒の相談に関して、SNSを活用する利点・課題等について検討を行っているところであり、若年層の多くが利用するSNSがいじめ対策のひとつの手段となることが期待されている。

こうしたことから、実施機関は、「いじめに悩む、又はいじめを見聞きした子どもたちが、安心して気軽に相談できる体制を構築することで、いじめの未然防止、早期発見、迅速な対応へとつなげ、子どもたちの命を守ること」を目的として、SNSを活用した相談運用等事業及びいじめ相談等事業を実施するも

のである。

実施機関から諮問があった、実施予定の具体的な相談運用等事業及びいじめ相談等事業のフローは次のとおりである。

- (1) 児童生徒は、受託事業者のアプリを、スマートフォンやインターネットに接続できるタブレット端末、パソコン、ゲーム機等にダウンロードし、あらかじめ配付されたアクセスコードを入力し、SNS環境を利用して相談ができる状態にする。
- (2) 児童生徒本人又は当該児童生徒以外の児童生徒が、SNS環境を使用して(1)のアプリから匿名でいじめやいじめを受けている児童生徒の相談や報告をする。
- (3) (2)の相談や報告の内容は、受託事業者が管理するクラウドサーバー（以下「クラウドサーバー」という。）に一時蓄積され、オンラインで接続された実施機関が管理するセンターサーバー（以下「センターサーバー」という。）を経由して、実施機関の専用端末機器に届く。また、緊急を要する場合には、児童生徒本人又は当該児童生徒以外の児童生徒は、(1)のアプリ内に設定された「SOS」から、直接、実施機関が運営する電話相談窓口につながるができる。

なお、相談運用等事業及びいじめ相談等事業で使用するクラウドサーバーは、受託事業者が賃貸借契約によりクラウドサービス運営事業者が保有するクラウドサーバーを賃借し、当該受託事業者が管理することとなっている。

- (4) 実施機関の担当職員は、クラウドサーバーを通じて、(2)のいじめ等に関する相談又は報告した児童生徒とインターネットで接続するSNSを活用して直接相談等する。
- 2 相談運用等事業及びいじめ相談等事業における本人以外から個人情報を収集すること、及び個人情報を電子計算機に接続することの必要性

- (1) 本人以外から個人情報を収集することについて

近年、いじめの要因は、複雑化、重大化等しており、早期発見、早期解決、未然防止に迅速かつ的確な対応を図るためにも、いじめ事象に関係している児童生徒以外の者からの相談、報告等情報提供が必要不可欠である。この場合において、実施機関が加害者及び被害者から同意を得ることは事案の性格上不可能であり、本人以外の者からこれらの者の個人情報を含めた客観的な情報を収集する必要があることから、奈良市個人情報保護条例（平成21年奈良市条例第51号）第6条第4項の規定により、当審議会に諮問した。

- (2) 個人情報を電子計算機に接続することについて

近年は、若年層の多くがSNSをコミュニケーションの手段として利用し

ており、SNS上のいじめ等の問題への対応も課題となっている。こうした状況の中、文部科学省においては、いじめを含む様々な悩みに関する児童生徒の相談に関して、SNSを活用する利点・課題等について検討を行っているところであり、SNSの活用がいじめ対策のひとつの有用な手段となることが期待されている。

このことから、実施機関が相談運用等事業及びいじめ相談等事業においてSNSを活用して実施するに当たって、奈良市個人情報保護条例（平成21年奈良市条例第51号）第10条第2項の規定により、当審議会に諮問した。

3 個人情報の安全性の確保

実施機関は、相談運用等事業及びいじめ相談等事業を実施するに当たり、次のような措置を講じることで、いじめ事象に関係している児童生徒の個人情報の安全性を確保しようとしている。

- (1) 受託事業者は、クラウドサーバーにログイン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、クラウドサーバーを利用できる者を制限する。
- (2) 受託事業者は、クラウドサーバーに保存された情報はAES256ビットの暗号化キーで暗号化して保存する。
- (3) 児童生徒本人又は当該児童生徒以外の児童生徒の情報端末機器とクラウドサーバーを接続するネットワーク及びセンターサーバーとクラウドサーバーを接続するネットワークは、SSL暗号化通信を用いたインターネット回線を用いることとし、ID及びパスワードを不正入手した第三者によるログインや、なりすましを防止するために二段階認証システムを用いる。
- (4) 児童生徒本人又は当該児童生徒以外の児童生徒のいじめに関する相談、報告等に係る情報を送受信する実施機関の専用端末には、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、システムを利用できる者を制限する。
- (5) (4)の専用端末とセンターサーバーとを接続するネットワークは、不特定多数の接続を制限するIP-VPN回線を採用した閉域ネットワーク回線を用いる。

第3 審議会の判断

実施機関が相談運用等事業及びいじめ相談等事業を実施するに当たって、児童生徒のいじめに関する相談、報告等に係る情報を、本人以外から収集すること、及びセンターサーバーとクラウドサーバーとをオンラインで結合することについて、当審議会は、次の理由により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。

よって、当審議会は、冒頭の「第1 審議会の結論」のとおり判断する。

1 文部科学省では、近年、スマートフォン等の普及に伴い、最近の若年層の用いているコミュニケーション手段においては、SNSが圧倒的な割合を占めるようになってきていることから、SNSを活用したいじめ等に関する相談体制の構築が喫緊の課題であるとし、平成30年以降、相談体制の構築に関する事業を地方公共団体や学校で実施することとしており、こうした状況の中、実施機関がSNSを活用した児童生徒のいじめに関する相談、報告等の環境を構築することは、いじめの未然防止、早期発見・早期対応や教育相談体制の整備及びインターネットを通じて行われるいじめ対策への対応や施策に資するものと考えられる。

2 実施機関が児童生徒のいじめに関する相談、報告等に係る情報を、本人以外から収集することについて

実施機関が説明するとおり、近年のいじめの要因が、複雑化、重大化等していることを考慮すると、いじめ事象に関係している児童生徒への実際的な対応に当たっては、いじめ事象に関係している児童生徒以外の者からの情報提供が必要不可欠である。

以上のことから、本人以外の者からいじめ事象に関係している児童生徒の個人情報を含めた客観的な情報を収集する必要は認められる。

3 実施機関が児童生徒のいじめに関する相談、報告等に係る情報を、センターサーバーとクラウドサーバーとをオンラインで結合することについて

実施機関は、当該情報を適正に取り扱うために次のような措置を講じており、本人の権利利益を侵害するおそれがないものと認められる。

(1) 実施機関は、受託事業者と委託契約書を締結するとともに、奈良市個人情報取扱特記事項の遵守を求め、情報の管理、取扱いを遵守させるとともに、個人情報の取扱いについて必要事項の提出を求めていること。

(2) ユーザーID及びパスワードを設定することによりネットワーク及び専用端末にアクセスできる職員を限定すること。

(3) 通信については、安全性の高いネットワーク（センターサーバー内ネットワークにあつてはIP-VPN回線を利用した閉域ネットワーク回線、センターサーバーからクラウドサーバーへのネットワークにあつてはSSL暗号化通信を用いたインターネット回線）を利用することにより児童生徒のいじめに関する相談、報告等に係る情報を暗号化するとともに、第三者が不正に接続できない仕組みを構築すること。

(4) 児童生徒のいじめに関する相談、報告等に係る情報は、クラウドサーバー

内でのみ保有し、外部記録媒体を用いない運用を行うことにより、個人情報
が漏洩する等のリスクを軽減すること。

第4 付言

当審議会は、諮問された本件事案については、公益上の必要があり、かつ、
必要な安全管理措置が講じられており、本人又は第三者の権利利益が不当に侵
害されることはないと判断した。

ただし、実施機関が相談運用等事業及びいじめ相談等事業を実施するに当た
っては、次の事項に留意し、児童生徒のいじめに関する相談、報告等に係る情
報の適正な取扱いを徹底するよう要望する。

1 実施機関は、受託事業者と委託契約を締結するに当たっては、相談運用等事
業及びいじめ相談等事業で使用するクラウドサーバーはクラウドサービス運営
事業者が保有するクラウドサーバーを使用すること、及び当該クラウドサー
バーの使用を当該クラウドサービス運営事業者が保有するクラウドサーバーから
変更する場合は実施機関の許可が必要であることを当該委託契約書上で明らか
にすること。

2 受託事業者がクラウドサービス運営事業者と締結する契約において、当該ク
ラウドサービス運営事業者が受託事業者に提供するサービス内容の一部又は全
部の機能を変更若しくは削除することができ、この場合、その旨を当該クラウ
ドサービス運営事業者が受託事業者に通知することとなっている。

このため、実施機関は、受託事業者がクラウドサービス運営事業者から当該
サービス内容の一部又は全部の機能を変更若しくは削除に係る通知を受けたと
きは直ちに実施機関に連絡し、その後の対応を実施機関と協議することを当該
委託契約書上で明らかにすること。

第5 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
平成30年 3月19日	実施機関から諮問を受けた。
平成30年 3月23日	平成29年度第3回審議会 1 実施機関から口頭による説明を受けた。 2 事案の審議を行った。
平成30年 3月28日	実施機関に意見書の提出を求めた。
平成30年 7月19日	平成30年度第1回審議会 1 実施機関から口頭による説明を受けた。

	2 事案の審議を行った。
平成30年 8月22日	平成30年第2回審議会 答申案の最終確定を行った。
平成30年 8月22日	実施機関に対して答申を行った。

○ 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	