

2021年（令和3年）2月18日

公益財団法人藤沢市みらい創造財団
理事長 石井 恒男 様

藤沢市個人情報保護制度
運営審議会会長 畠山 関之

秩父宮記念体育館・石名坂温水プール・秋葉台公園・鵜沼運動公園
施設運営管理業務及び市との連絡調整に関する事、藤沢・辻堂青
少年会館施設管理運営業務事務、藤沢市立児童館管理運営業務事務
並びに藤沢市少年の森施設管理運営業務事務に係るコンピュータ処
理について（答申）

2021年（令和3年）1月27日付けで諮問（第1057号）された秩
父宮記念体育館・石名坂温水プール・秋葉台公園・鵜沼運動公園 施設運営
管理業務及び市との連絡調整に関する事、藤沢・辻堂青少年会館施設管理
運営業務事務、藤沢市立児童館管理運営業務事務並びに藤沢市少年の森施設
管理運営業務事務に係るコンピュータ処理について、次のとおり答申します。

1 審議会の結論

藤沢市個人情報の保護に関する条例（平成15年藤沢市条例第7号。
以下「条例」という。）第18条の規定によるコンピュータ処理を行うこ
とについては、適当であると認められる。

2 実施機関の説明要旨

実施機関の説明を総合すると、本事務の実施に当たりコンピュータ処
理を行う必要性は、次のとおりである。

(1) 諮問に至る経緯について

公益財団法人藤沢市みらい創造財団（以下「財団」という。）は、青
少年の主体性や創造性を育み、心豊かに育つための環境づくりを推進
するとともに、市民のスポーツ・レクリエーション活動及び芸術文化
活動の振興を図ることにより、生き生きとした地域文化及び溢れる豊
かな市民生活の形成に寄与することを目的とし、指定管理者として、
藤沢市運動施設及び青少年施設の運営管理を行っている。

財団では、スポーツ事業課及び青少年事業課において、年間約450事業の教室及び講座（以下「事業」という。）を実施しており、事業参加者は、1万人を超えている。現在、事業の受講をするためには来館又は電話等での申込みが必要であり、受講が決定した場合には、受講料の支払いのため、施設に来館しなくてはならないことから、事業参加者対象のアンケートでは、受講手続の簡素化を求める声が多数寄せられている。

事業運営システム（以下「システム」という。）を導入し、申込みから決済までの受講手続を、インターネットを介して行うことにより、システムの利用登録を済ませた者（以下「利用者」という。）は、24時間いつでも申込みができ、支払いについても、クレジットカード決済等の利用が可能となり、利用者の利便性が大きく向上する。また、窓口における対面での対応が減り、新型コロナウイルス感染症等の感染のリスクを軽減することにもつながることから、システムを導入し、管理を行うこととなった。

以上のことから、条例第18条の規定に基づき、藤沢市個人情報保護制度運営審議会に諮問するものである。

(2) コンピュータ処理を行う必要性

システムを導入することにより、受講手続における事業参加者の負担軽減及び利便性向上につながるとともに、受講者名簿や支払状況確認簿等のデータ作成が簡素化される。また、分析機能を用いることで事業参加者のニーズを把握し、事業運営に生かすことができることから、多くの情報を迅速かつ正確に処理するため、コンピュータ処理を行う必要がある。

(3) システム概要

今回導入を考えているシステムは、事業の申込みを行うに当たり、現在の来館又は電話等での申込みと比べ、オンラインで24時間申込みができるものであり、また、支払いについても、現在は、来館する必要があるが、現金のみの取扱いであったが、クレジットカード決済及びコンビニ決済の利用となり、利用者の利便性が向上するものである。なお、財団の指定した事業については、現地現金払いのみとなる。

システムの形態は、システムを開発及び運営する株式会社メタップスペイメント（以下「システム開発会社」という。）がネットワーク経由で提供するクラウドサービスとなるため、自前でサーバー等の機器は一切保有せず、AWS（アマゾンウェブサービス）を利用して、システムを構築し、運用する。

ア 契約関係

財団とリース会社において、賃貸借契約を締結し、システム開

発会社とは基本合意を結ぶ。システム開発会社とリース会社の間においては、物件供給契約を締結する。また、クレジットカード決済及びコンビニ決済については、システム開発会社が一括して取り扱うものとする。

イ システム導入PC設置場所及び台数

(ア) 秩父宮記念体育館

1台

(イ) 秋葉台文化体育館

1台

(ウ) 秋葉台公園プール

1台

(エ) 八部公園プール

1台

(オ) 石名坂温水プール

1台

(カ) 藤沢青少年会館

1台

(キ) 辻堂青少年会館

1台

(ク) 大鋸児童館

1台

(ケ) 辻堂児童館

1台

(コ) 鶴洋児童館

1台

(サ) 辻堂砂山児童館

1台

(シ) 石川児童館

1台

(ス) 藤沢市少年の森

1台

(4) コンピュータ処理を行う内容

ア 利用登録

システムから事業受講の申込みを行うため、申込希望者はシステムにアクセスし、利用規約に同意をした上で、利用登録を行う。ログインIDはシステムで自動的に生成され、利用登録をした者に付与する。

なお、利用登録後は、ログインID及びパスワードの入力のみ

でシステムの利用が可能となり、利用者ごとのマイページにおいて、申込状況、抽選結果、支払状況、受講履歴等の確認やキャンセル手続をすることができる。

また、グループ登録を行うことが可能となっており、代表者（利用者）が各個人の同意を得た上で、代表者以外のメンバーの氏名及び生年月日を入力し、登録を行う。

イ 事業受講の申込み

利用者は、システムにログイン後、システムの予約画面にて、受講を希望する事業を選択し、申込みを行う。先着受付の事業の場合は、申込受付完了後、利用者（グループでの申込みの場合は代表者）に予約完了メールで結果通知を行う。

グループで申込みを行う場合には、グループ登録をしたメンバーの中から、各メンバーの同意を得た上で、代表者が申込希望者を選択し、申込みを行う。なお、グループでの申込みの際には、システムの予約画面において、各個人の同意を得た上で申込みをするよう案内を表示する。

ウ 電子抽選

抽選受付の事業については、申込期間終了後、各施設の担当者が申込みの状況を確認し、定員を超え、抽選が必要な場合は、システムにおいて電子抽選作業を実施し、利用者（グループでの申込みの場合は代表者）に電子メールで当選又は落選の結果通知を行う。なお、電子抽選においては、過去の申込みや当落履歴等の考慮はせず、ランダムでの抽選とする。

エ 申込みのキャンセル

マイページでキャンセル手続が可能期間（以下「キャンセル期間」という。）は決済方法により異なり、クレジットカード決済の場合は、クレジットカード代金の口座引き落とし時、コンビニ決済及び現地現金払いの場合は、支払い時に終了する。なお、キャンセル期間終了後は、各施設への電話連絡、FAX又は来館によりキャンセルが可能となっている。また、システムが設定する支払有効期限までに支払いが無い場合は、自動的に申込みがキャンセルされる。システムでキャンセル処理が行われた場合には、完了後、利用者に電子メールで通知される。

オ 受講料の決済

申込みが完了した利用者は、システム上でクレジットカード決済又はコンビニ決済のいずれかを選択する。なお、受講料が安価な事業や当日申込みで行う事業等、財団の指定した事業については、現地現金払いのみとする。

(ア) クレジットカード決済

システムが自動的に生成する取引番号及び支払金額を決済システムに送信する。

利用者は、クレジットカード決済を選択後、決済システムに移行し、表示される決済手続の画面にて、クレジットカード情報（クレジットカード番号、有効期限、クレジットカード名義人氏名及びセキュリティコード）を入力し、決済手続を行う。

決済処理完了後は、決済システムから取引番号及び承認番号がシステムに送信され、システムから利用者取引完了を通知する。

(イ) コンビニ決済

システムが自動的に生成する取引番号、支払金額、選択した支払先のコンビニエンスストア名及び支払有効期限を決済システムに送信する。

決済システムから取引番号及びコンビニ会社のシステムが自動的に生成する支払番号がシステムに送信された後、システムから利用者に支払番号、支払先のコンビニエンスストア名及び支払有効期限を送信し、利用者は、その情報を基に、コンビニエンスストアで支払いを行う。

決済処理完了後は、決済システムから入金情報、支払番号及び取引番号がシステムに送信され、システムから利用者取引完了を通知する。

(ウ) 現地現金払い

財団の指定した事業については、現地現金払いのみとなり、各施設の担当者は、現地で現金を受領後、システム上に入金処理の入力を行い、支払状況へ反映させる。

(エ) 受講料の返金

申込みのキャンセル等に伴う返金については、システム上で利用者が登録をした銀行口座に受講料の返金を行う。

カ 財団による利用者情報管理（申込状況等の確認）

システムを導入する各施設では、当該施設に係る事業の申込情報のみシステム上で確認することができる。キャンセル期間終了後のキャンセルによる申込情報の削除等、必要に応じて、各施設の担当者が内容の変更や取消しを行う。また、受講料は受講前に支払う必要があることから、支払状況を基に、未払い者に対して電子メールで連絡する。

キ データの作成

利用登録情報及び抽選結果情報等を基に、当選者名簿、落選者

名簿，受講者名簿，支払状況確認簿等の各種データを作成する。

ク 電子メール（お知らせ）配信

利用登録情報及び受講履歴等申込情報を基に，教室やイベントの開催情報等，事業に合った対象者を抽出し，案内を電子メールで配信する。

ケ 事業分析

事業参加者のニーズを把握し，事業運営に生かすため，各事業の利用状況を基に，事業の申込率，参加率等の分析データを作成する。

(5) コンピュータ処理を行う個人情報の項目

ア 申込希望者が利用登録する際に入力する個人情報

(ア) 氏名

(イ) 住所及び郵便番号

(ウ) 生年月日

(エ) 電話番号

(オ) 電子メールアドレス

(カ) パスワード（利用者が設定）

(キ) 銀行口座情報（任意）

a 金融機関名及び金融機関コード

b 支店名及び支店コード

c 口座種別

d 口座番号

e 口座名義人氏名

(ク) グループで申し込む場合の代表者（利用者）以外の登録

a 代表者（利用者）以外の氏名

b 代表者（利用者）以外の生年月日

イ 利用者がシステムにログインする際に入力する個人情報

(ア) ログインID

(イ) パスワード

ウ 利用者が申し込む際に入力する個人情報

利用登録した氏名，住所及び郵便番号，生年月日，電話番号並びに電子メールアドレスについては，予約画面に自動で反映されるため，利用者は希望する事業のみ選択する。

グループで申し込む場合は，代表者（利用者）が希望する事業及び利用人数に加え，グループ登録したメンバーから申込希望者を選択することで，各メンバーの氏名及び生年月日が予約画面に自動で反映される。

- (ア) 1人で申し込む場合
 - 希望する事業（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
- (イ) グループで申し込む場合
 - a 希望する事業（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
 - b 利用人数
 - c 代表者（利用者）以外の氏名
- エ 電子抽選作業の際に取り扱う個人情報
 - (ア) 希望する事業（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
 - (イ) ログインID
 - (ウ) 利用人数
- オ キャンセル処理の際に入力する個人情報
 - (ア) 利用者がマイページにおいて行うキャンセル処理（キャンセル期間内）
 - 利用登録した氏名，住所及び郵便番号，生年月日，電話番号並びに電子メールアドレスについては，キャンセル画面に自動で反映されるため，利用者はキャンセルする事業のみ選択する。
 - a 希望する事業（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
 - (イ) 各施設の担当者が行うキャンセル処理（キャンセル期間終了後）
 - a 利用者の希望する事業（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
 - b 利用者の氏名
 - c 利用者のログインID
- カ 決済処理の際に取り扱う個人情報
 - (ア) クレジットカード決済
 - a 取引番号
 - b 支払金額
 - c クレジットカード番号
 - d 有効期限
 - e クレジットカード名義人氏名
 - f セキュリティコード
 - g 承認番号
 - (イ) コンビニ決済
 - a 取引番号
 - b 支払金額
 - c 支払先のコンビニエンスストア名
 - d 支払有効期限
 - e 支払番号
 - f 入金情報

- (ウ) 現地現金払い
 - a 希望する事業（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
 - b 氏名
 - c ログイン I D
 - d 支払金額
- (エ) 返金処理
 - a 希望する事業（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
 - b 氏名
 - c ログイン I D
 - d 銀行口座情報
 - e 支払金額
- キ データ（受講者名簿等）の作成の際に取り扱う個人情報
 - (ア) 希望する事業（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
 - (イ) 氏名
 - (ウ) ログイン I D
 - (エ) 支払状況
- ク 電子メール（お知らせ）を配信する際に取り扱う個人情報
 - (ア) 生年月日
 - (イ) 電子メールアドレス
 - (ウ) ログイン I D
 - (エ) 受講履歴（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
- ケ 事業分析をする際に取り扱う個人情報
 - (ア) 住所及び郵便番号
 - (イ) 生年月日
 - (ウ) ログイン I D
 - (エ) 受講履歴（事業名，日時，受講料，会場を含む。）
- (6) 安全対策について
 - ア 財団の安全対策
 - (ア) 使用する P C は，施錠することができる各施設事務所内に設置し，セキュリティワイヤーでつなぎ，外部へ持ち出しをすることができないようにする。
 - (イ) ウイルス対策ソフトを利用し，最新のウイルスパターンを適用し，ウイルス対策を施す。
 - (ウ) システムの利用に当たっては，ログイン I D 及びパスワードで管理し，課長が任命した各施設の担当者のみが取り扱うこととする。なお，担当者ごとにも個別に権限を設定する。例えば，ある施設の担当者が別の施設の申込情報にアクセスすることができないように制限を設ける。

- (エ) パスワードは1年に1回を目途に更新する。
 - (オ) 各施設における責任の所在を明確にするとともに、業務従事者に周知徹底する。
 - (カ) 取り扱うすべての情報に対し、不正な持ち出し、改ざん、破壊、紛失、漏えいなどが行われないよう管理を徹底する。
- イ システム開発会社の安全対策
- (ア) PC及びスマートフォンから入力する情報は、すべてTLSによる暗号化通信に対応しており、セキュリティの確保された安全な通信手段により、第三者によるデータの盗用、改ざん、なりすましを防止し、データを防ぐことができる。
 - (イ) 常時最新版のウイルス対策ソフトを導入し、対策を実施している。
 - (ウ) セキュリティ（脆弱性）診断を1年に1回実施し、指摘を受けた部分は、その都度解決している。
 - (エ) システムが適切に管理され、不正使用等が無いことを確認するため、サーバーの運用記録等を毎月分析し、確認を行う。なお、アクセスログを12か月保管しており、アクセスログが改ざん、削除、破壊及び漏えいしないように防止措置をしている。
 - (オ) サービスが正常に稼働しているかどうかはAWS（アマゾンウェブサービス）にて24時間、365日監視している。
 - (カ) プライバシーポリシーを掲げ、個人情報の利用目的や取扱方法等について適切な対策を講じている。
 - (キ) javaScriptをシステムサイトから呼び出し、クレジットカード情報のトークン化後にそのトークンを利用して行うクレジットカード決済方式（トークン方式）を採用しており、入力は決済システム内で行う。システムでクレジットカード情報に触れることなく決済処理が可能となるため、クレジットカード情報の入力画面を他ドメインに遷移させずにクレジットカード情報の漏えいリスクを軽減させることができる。
 - (ク) 国際基準のセキュリティ規格に準拠
 - a 「PCIDSS Ver. 3.2.1」完全準拠
 - b 「ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）ISO/IEC 27001：2013/JIS Q 27001：2014」認定取得
 - c 「プライバシーマーク」認定取得
 - (ケ) 財団とシステム開発会社の合意期間が終了したとき、又は財団が指定管理者でなくなったときには、データセンターに収集された個人情報を確実に廃棄し、廃棄したことの証明を提出する。

(コ) システムの運用に際しては、財団とシステム開発会社は、基本合意書を取り交わすほか、公益財団法人藤沢市みらい創造財団個人情報保護に関する規程、条例、藤沢市情報システム管理運営規程、藤沢市セキュリティポリシー基本方針並びにデータの保護及び秘密の保持等に関する仕様書を遵守し、個人情報の保護及び安全の確保に努める。

(7) 実施時期（予定）

ア システム導入

2021年（令和3年）7月

イ 運用開始

2021年（令和3年）10月

(8) 添付資料について

ア システム構成図

イ 事業運営システム概要図

ウ 公益財団法人藤沢市みらい創造財団事業運営システム利用規約（案）

エ クラウドサービスのセキュリティ対策（システム業者）

オ 基本合意書（案）

カ 賃貸借契約書（案）

キ 公益財団法人藤沢市みらい創造財団個人情報保護に関する規程

ク 個人情報取扱事務届出書

3 審議会の判断理由

当審議会は、次に述べる理由により、「1 審議会の結論」のとおり
の判断をするものである。

(1) コンピュータ処理を行う必要性について

実施機関では、コンピュータ処理を行う必要性について、次のように述べている。

システムを導入することにより、受講手続における事業参加者の負担軽減及び利便性向上につながるとともに、受講者名簿や支払状況確認簿等のデータ作成が簡素化される。また、分析機能を用いることで事業参加者のニーズを把握し、事業運営に生かすことができることから、多くの情報を迅速かつ正確に処理するため、コンピュータ処理を行う必要がある。

以上のことから判断すると、コンピュータ処理を行う必要性が認められる。

(2) 安全対策について

実施機関が「2 実施機関の説明要旨」(6)のア及びイにおいて示す安全対策は、次のとおりである。

ア 財団の安全対策

(ア) 必要最小限の担当者以外の者がデータにアクセスできないようにするための措置

ア(ウ)

(イ) システムの不正アクセスを防止するための措置

ア(ウ)

(ウ) ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置

ア(イ)

(エ) 日常的な安全対策

ア(ア), ア(エ), ア(カ)

(オ) その他安全対策を高めるための措置

ア(オ)

イ システム開発会社の安全対策

(ア) ネットワークへの不正アクセスを防止するための措置

イ(ア)

(イ) ネットワークを通じた情報漏えいを防止するための措置

イ(イ), イ(キ)

(ウ) 利用後にデータを確実に消去するための措置

イ(ケ)

(エ) 実施機関がシステム開発会社の安全対策を確認できるようにするための措置

イ(ウ), イ(ク)

(オ) 日常的な安全対策

イ(エ), イ(オ), イ(カ), イ(コ)

以上のことから判断すると、安全対策上の措置が講じられていると認められる。

以上に述べたところにより、コンピュータ処理を行うことは、適当であると認められる。

以 上