

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	電話催告システムの導入及び納税コールセンター業務の委託について
--------	---------------------------------

内容は別紙のとおり

条例の根拠

【諮問】

◇第16条第1項本文（電子計算機による個人情報の処理開発、変更）

【報告】

◇第14条第1項（業務委託）

（担当部課： 総務部 税務課 納税係）

事業の概要

事業名	電話催告システムの導入及び納税コールセンター業務の委託				
担当課	税務課				
目的	特別区民税・都民税及び軽自動車税の徴収率向上のため				
対象者	特別区民税・都民税、又は軽自動車税の滞納者				
事業内容	<p>現在運用中の滞納整理支援システムとデータ連携する電話催告システムを導入する。このシステムは、民間の金融機関等でも活用されているパッケージシステムを基本とし、運営を受託する民間事業者のノウハウが最大限に活用でき、オペレータにとって操作性に優れ、効率的・効果的な納付案内のサポートが可能なものとする。</p> <p>このシステムを利用した納付案内業務を民間事業者に業務委託し、主に現年及び初期滞納者等で電話番号が判明している者に対し、電話により納付案内を行う。同時に、状況に応じて納付書の再発行、口座振替の勧奨を行う。また、電話番号が判明していない者に対しては、催告書等の出力、封入封緘を行う。</p> <p>このシステムの導入及びオペレータ業務の委託により、職員は徴収業務に専念し、滞納者との個別折衝や滞納処分といった本来業務に充てる時間を確保する。</p> <p>こうして、相手方の状況に応じて役割分担することで、全体として特別区民税・都民税や軽自動車税の徴収率向上を図る。</p> <p>【予定対象者数】</p> <table style="margin-left: 40px;"> <tr> <td>特別区民税・都民税</td> <td>20,000人</td> </tr> <tr> <td>軽自動車税</td> <td>2,000人</td> </tr> </table>	特別区民税・都民税	20,000人	軽自動車税	2,000人
特別区民税・都民税	20,000人				
軽自動車税	2,000人				

件名 電話催告システムの導入について

保有課(担当課)	税務課
登録業務の名称	電話催告システム
記録される情報項目(だれの、どのような項目が、どこのコンピュータに記録されるのか)	<ol style="list-style-type: none"> 1 個人の範囲 特別区民税・都民税、又は軽自動車税の滞納者及びその世帯員 2 記録項目 別紙資料1のとおり 3 記録するコンピュータ 電話催告システムサーバ(医療保険年金課と共同で運用)
新規開発・追加・変更の理由	<p>職員が使用している滞納整理支援システムは、納付案内を行うオペレータに必要な個人情報も含まれており、オペレータにとって使い勝手のよい画面構成や架電機能を有していない。さらに、業務の有効性判断をするための、統計情報の分析・出力の機能も不十分である。</p> <p>このため、運営を受託する民間事業者のノウハウが最大限に活用でき、オペレータにとって操作性に優れ、効率的・効果的な納付案内のサポートが可能なシステムが必要である。</p>
新規開発・追加・変更の内容	<p>現在運用中の滞納整理支援システムとデータ連携する電話催告システムを導入する。</p> <p>パッケージ化されているソフトを基本に、データ連携等に対応させるため、一部カスタマイズを行い、導入を図る。</p>
開発等を委託する場合における個人情報保護対策	開発過程におけるテスト及びデータセットアップには職員が立ち会う。
新規開発・追加・変更の時期	平成23年4月1日以降

資料1

[基本情報 (外国人含)]

郵便番号、住所 (区内住所、転入前住所、転出後住所)、氏名、性別、生年月日、世帯主氏名、続柄、住民番号、世帯番号、外国人登録番号、外国人通称名、国籍、在留資格、在留期間、電話番号、職業、勤務先の名称・勤務先の住所・勤務先の電話番号、区民となった日、住所を定めた日、住民記録・外国人登録の変更事由及び変更日

[送付先情報]

送付先名称、送付先住所

[住民税課税情報]

税目、年度、相当年度、納税通知書番号、年税額

[軽自動車税課税情報]

年度、相当年度、納税通知書番号、車体識別番号、車種、車名、排気量、定置場、標識番号、課税額

[収納情報]

本税及び延滞金の期 (月) 別調定額・納税額・過不足額、納期限、領収日、収納日、分割納付約束の有無及びその内容

[口座情報]

口座振替の有無、振替先金融機関名・支店名、口座名義人、口座振替開始の年度・期別、口座取消日、不能事由

[法人情報]

郵便番号、所在地、名称、電話番号、指定番号

[納税管理人・相続人情報]

種別、郵便番号、住所、氏名、電話番号、登録年月日

[経過記録内容]

訪問日時、交渉日時、交渉場所、交渉相手名、交渉内容、各種帳票発行記録、最終接触日

[担当区分]

担当者名

[滞納区分]

滞納区分

◇電子計算機による個人情報の処理委託、個人情報の収集を伴う委託、
重要な個人情報の提供を伴う委託(第14条第1項)…報告事項

件名 初期滞納者に対する納付案内、納付書送付業務の委託について

保有課(担当課)	税務課
登録業務の名称	納税コールセンター
委託先	プロポーザルにより決定
委託に伴い事業者処理させる情報項目(だれの、どのような項目か)	《委託先に提供する項目》 別紙資料1のとおり 《委託先に収集させる項目》 電話番号、会話記録
処理させる情報項目の記録媒体	紙及び電子的媒体
委託理由	滞納の未然防止には、納期限経過後早期に対象者と接触し、迅速な対応を行うことが有効である。コールセンター業務のノウハウを有する民間事業者等に納付案内業務を委託し滞納者との早期接触の機会を拡大することで、徴収率の向上及び徴収事務の効率化を図るため、外部委託が必要である。
委託の内容	1 納付案内計画の立案 2 架電し、納付案内を行う。 3 応答内容のシステムへの入力 4 応答の結果、納付相談等の必要な者について、区職員に引き継ぐ。 5 電話番号不明者に対する、催告書の出力・封入封緘。 6 外部からの電話応対 7 オペレータ研修計画の策定及び実施 8 日報、月報等の作成
委託の開始時期及び期限	平成23年9月1日以降継続
委託にあたり区が行う情報保護対策	1 契約にあたり、別紙「特記事項」を付す。 2 オペレータ室の入退室はテンキー鍵とし、さらに税務エリアには個別鍵を使用する。 3 区が用意したシステムのみ利用させ、システムはUSBキーによる起動とし、IDとパスワードによりログイン可能とする。また、記憶媒体利用制限、アクセスログの取得、ファイルサーバーへのアクセスの個人毎の制限等を行う。
受託事業者に行わせる情報保護対策	1 個人情報取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定する。 2 個人情報は施錠できるキャビネットに保管する。 3 入退室管理簿を整備させる。

特記事項

(基本的事項)

- 1 乙は、個人情報の保護及び情報セキュリティの重要性について十分な認識を持ち、この契約による業務（以下「業務」という。）を行うに当たっては、必要な措置を講じなければならない。

(秘密の保持)

- 2 乙は、業務に関して知り得た情報を一切第三者に漏らしてはならない。この契約が終了した後においても同様とする。

(目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 3 乙は、業務に関して知り得た情報を、この契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供し、若しくは使用させてはならない。ただし、個人情報を除いた情報については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(適正な管理)

- 4 乙は、業務に関する情報について、施錠できる保管庫に保管する等善良な管理者の注意をもって保管及び管理にあたらなければならない。

(複写等の禁止)

- 5 乙は、業務を行うため甲から貸与された情報を複写し、又は複製してはならない。ただし、個人情報を除いた情報については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(再委託の禁止)

- 6 乙は、業務を一切第三者に委託してはならない。ただし、個人情報を除いた情報に係る業務については、甲の承諾があるときはこの限りではない。

(資料等の返還等)

- 7 乙は、この契約の終了後は、業務を行うために甲から提供され、又は乙が収集し、若しくは作成した情報が記録された資料等を甲に返還し、又は引き渡すものとし、乙が業務を行うに当たり乙の電子計算機を使用した場合には、当該電子計算機に記録された業務に係る情報を消去するものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示によるものとする。

(業務に関する報告)

- 8 乙は、甲の求めがあった場合は、業務に関する報告を行うものとする。

(監査)

- 9 乙は、業務に関し、甲の立入調査等による監査を受けるものとする。

(従業員に対する教育)

- 10 乙は、乙の従業員に対する個人情報の適正な管理及び情報セキュリティに関する教育を実施しなければならない。

(事故発生時等における報告)

- 11 乙は、業務上の事故が発生し、若しくは発生するおそれがあるとき又は前各項に掲げる事項に違反したときは、速やかに甲に対して通知するとともに、その状況について書面をもって報告し、甲の指示に従うものとする。

(公表)

- 12 甲は、乙が前各項に掲げる事項に違反し、又は怠ったときは、その事実を公表することができる。

(損害の賠償)

- 13 乙は、第1項から第11項までに掲げる事項に違反し、又は怠ったことにより甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償するものとする。

