

## 情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	新宿区区民意見システムにおけるCSRF対策に係る改修等について
--------	---------------------------------

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：区長室広聴担当課広聴係）

## 事業の概要

事業名	区民意見システム
担当課	広聴担当課
目的	区へ寄せられる区民の意見及び問合せ（以下「意見等」という。）に対し、迅速かつ適切に回答するとともに、区民の意見及び問合せを総合的に分析し、施策への有効活用を図る。
対象者	区へ意見等を行う者
事業内容	<p>区では、区政に対する区民の意見等を聴取し、それを区政に活かすため、区政への投書制度を実施している。</p> <p>区民の意見等は、一般投書、区長へのはがき及び区ホームページ上の意見入力欄等様々な媒体により寄せられており、区は、意見、要望（匿名を除く。）に対し、原則として受付から14日程度（休日、祝日及び年末年始を除く。）で回答書を作成し、当該意見、要望を行った本人あてに送付することとしている。また、問合せについても迅速に対応している。</p> <p>行政需要が多様化する中、様々な媒体による区民の意見等に対し、一元的に管理し、迅速かつ的確に対応するとともに、各回答処理後に区民の意見等をデータベース化し、集計及び分析を行うため、平成21年4月より、新宿区区民意見システム（以下「システム」という。）を導入した（平成20年度第2回本審議会諮問・承認事項「（仮称）新宿区区民意見システム」の構築について）。</p> <p>システムの有効活用により、寄せられた意見等を総合的に分析し、施策や事業の継続的な見直しを図り、区民満足度の高い区政運営を実現する。</p>

## 件名 新宿区区民意見システムにおけるCSRF対策に係る改修について

保有課 (担当課)	広聴担当課
登録業務の名称	区民意見システム
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)	<p>1 個人の範囲</p> <p>① 区長への投書（一般投書、区長へのはがき、メール）として、区へ意見等を提出した者</p> <p>② 担当課へ区のホームページから問合せを行い、かつ、回答を要望する者</p> <p>③ コールセンター対象外業務についてコールセンターに問合せを行い、かつ、後日、担当課から回答を要望する者</p> <p>2 記録する個人情報の項目 氏名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、FAX番号、意見等の内容、回答内容</p> <p>3 記録するコンピュータ 「新宿区コールセンターFAQシステム」（区民意見システムの上位システム）のデータベースサーバーに、コールセンター業務の情報項目とあわせて、上記「個人の範囲」該当者からの意見等を処理する業務の情報項目を記録し、一元管理する。</p>
新規開発・追加・変更の理由	<p>現行のシステムでは、CSRF（クロスサイト・リクエスト・フォージェリ）『善意の第三者が、違法な書込みを行った者に偽装されてしまうこと』に対する対策が講じられていない。一方、現行の基本ソフトはバージョンが古く、CSRF対策を講ずることができない。</p> <p>そのため、CSRF対策を講ずることができるよう基本ソフトのバージョンアップを行うとともに、CSRF対策の追加開発を行う。</p>
新規開発・追加・変更の内容	<p><b>【基本ソフトのバージョンアップ】</b> 基本ソフトはバージョンが古いいため、『CSRF対策に対応可能で、かつ、現行のシステムのプログラムを大幅に再構築する必要がない』バージョンへアップする</p> <p><b>【CSRF対策】</b> システムは、通常どおり運用しつつ、CSRFによる攻撃に対応できるプログラムの追加開発を行う。</p> <p><b>【追加開発の具体的内容】</b></p> <p>1 アクセスの経路をチェックし、正規の経路でないアクセスを排除すること。</p> <p>2 正規のアクセスを判別するための照合情報を「ご意見入力画面」に埋め込むこと。</p> <p><b>【データベースの移行及び動作の検証】</b> 現行のシステムのデータベースをバージョンアップ後の基本ソフト上で正常動作させるため、当該データベースの移行作業及びそれに伴うプログラムの変更に係る動作検証作業を行う。</p> <p>※ 現行のシステムでは、個人情報が複雑に分散して記録されており、個人情報を除いた上で当該データベースの移行作業を行うことが困難である。そのため、現行のシステムのデータベース（上記個人情報項目を含む。）の複製を、委託業者へ提供する必要がある。</p>
開発等を委託する場合における個人情報保護対策	<p>現行のシステムのデータベースの移行作業及びそれに伴うプログラム変更に係る動作検証作業を行うため、委託業者へ当該データベースの複製を提供する必要がある。</p> <p>そのため、契約により個人情報の複写を厳しく制限するとともに、当該作業の終了後は、速やかに個人情報を消去させて、その旨の証明書を提出させる。</p>
新規開発・追加・変更の時期	<p>平成25年2月 区民意見システムの開発業者と委託契約を締結する予定</p> <p>平成25年2～3月 基本ソフトのバージョンアップ、CSRF対策プログラムの開発、データベースの移行及び動作の検証、本稼働</p>

## 件名 新宿区区民意見システムにおけるCSRF対策に係る改修に関する業務

### の委託について

保有課(担当課)	広聴担当課
登録業務の名称	区民意見システム
委託先	株式会社エヌ・ティ・ティ・データ
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)	<p>【該当者(※)に係る情報項目】</p> <p>氏名、郵便番号、住所、電話番号、メールアドレス、FAX番号、意見等の内容、回答内容</p> <p>※ 「該当者」の定義</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 区長への投書(一般投書、区長へのはがき、メール)として、区へ意見等を提出した者</li> <li>2 担当課へ区のホームページから問合せを行い、かつ、回答を要望する者</li> <li>3 コールセンター対象外業務についてコールセンターに問合せを行い、かつ、後日、担当課から回答を要望する者</li> </ol>
処理させる情報項目の記録媒体	電磁的媒体
委託理由	前記「新規開発・追加・変更の内容」欄の業務内容については、専門的、技術的ノウハウが必要であるため
委託の内容	<p>【基本ソフトのバージョンアップ】</p> <p>基本ソフトはバージョンが古いため、『CSRF対策に対応可能で、かつ、現行のシステムのプログラムを大幅に再構築する必要がない』バージョンへアップする。</p> <p>【CSRF対策】</p> <p>システムは、通常どおり運用しつつ、CSRFによる攻撃に対応できるプログラムの追加開発を行う。</p> <p>【追加開発の具体的内容】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 アクセスの経路をチェックし、正規の経路でないアクセスを排除すること。</li> <li>2 正規のアクセスを判別するための照合情報を「ご意見入力画面」に埋め込むこと。</li> </ol> <p>【データベースの移行及び動作の検証】</p> <p>現行のシステムのデータベースをバージョンアップ後の基本ソフト上で正常動作させるため、当該データベースの移行作業及びそれに伴うプログラムの変更に係る動作検証作業を行う。</p> <p>※ 現行のシステムでは、個人情報が複雑に分散して記録されており、個人情報を除いた上で当該データベースの移行作業を行うことが困難である。そのため、現行のシステムのデータベース(上記個人情報項目を含む。)の複製を、委託業者へ提供する必要がある。</p>
委託の開始時期及び期限	平成25年2月7日から平成25年3月29日まで
委託にあたり区が行う情報保護対策	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 契約にあたり、別紙「特記事項」を付す。</li> <li>2 契約により個人情報の複写を厳しく制限するとともに、当該作業の終了後は、速やかに個人情報を消去させて、その旨の証明書を提出させる。</li> </ol>
受託事業者に行わせる情報保護対策	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定する。</li> <li>2 情報の提供にあたり、暗号化処理を行わせる。</li> </ol>

# 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個人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。

## (適正収集)

- 3 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、その利用目的をできる限り特定し、その利用目的を達成するために必要な最小限の範囲内で、公正かつ適正な手段によって収集しなければならない。

## (本人収集及び利用目的の明示)

- 4 乙は、業務を行うために個人情報を収集するときは、本人に対しその利用目的を明示し、かつ、本人から直接これを収集しなければならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りではない。

## (収集禁止事項)

- 5 乙は、業務を行うに当たっては、甲の承諾があるときを除き、次に掲げる事項に関する個人情報の収集を行ってはならない。
  - (1) 思想、信条及び宗教に関する事項
  - (2) 社会的差別の原因となる事実に関する事項
  - (3) 犯罪に関する事項
  - (4) その他区民の個人的秘密が侵害されるおそれがあると甲が認めた事項

## (目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 6 乙は、業務に関して知り得た個人情報を、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。

## (適正な管理)

- 7 乙は、業務に伴い取り扱う個人情報について、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)

- 8 乙は、業務を行うために甲から提供され、又は乙が収集した個人情報を複写し、又は複製してはならない。

## (再委託の禁止)

- 9 乙は、業務を行うに当たって、個人情報を取り扱う業務を一切第三者に委託してはならない。

## (資料等の返還等)

- 10 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、若しくは作成した個人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個人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)**

11 乙は、甲の求めがあった場合は、業務に関する個人情報の取扱い状況の報告を行うものとする。

**(監査)**

12 乙は、業務に関する個人情報の管理状況について、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)**

13 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するとともに、新宿区個人情報保護条例について周知するものとする。

**(事故発生時等における報告)**

14 乙は、業務に関する個人情報の取扱いに関して事故が発生し、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)**

15 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)**

16 乙は、第1項から第14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。