

情報公開・個人情報保護審議会 諮問・報告事項

件 名	LINEを活用した情報配信に係るシステムの構築等について
--------	------------------------------

内容は別紙のとおり

**【諮問】**

◇第16条第1項本文関係（電算開発等）

**【報告】**

◇第14条第1項（業務委託）

（担当部課：総合政策部政情報課）

## 事業の概要

事業名	LINEを活用した情報配信に係るシステムの構築等
担当課	区政情報課
目的	幅広い世代に利用されているLINEを活用した情報配信を導入し、利用者の欲しい情報のみをプッシュ型で届けることにより、区民の利便性の向上を図る。
対象者	無料通信アプリ「LINE」で新宿区公式アカウントに登録した利用者
事業内容	<p>1 概要</p> <p>現在、区ではホームページや、ツイッター、フェイスブック等のデジタル媒体を活用して、区政情報の発信を行っているが、利用者全員に同一内容の情報発信しか行えないため、情報の受け取り手は自身に必要な情報を選択・確認する必要がある等の課題がある。</p> <p>こうした状況を踏まえ、区は、幅広い層に利用されている無料通信アプリ「LINE」で、新宿区LINE公式アカウントに登録した区民等（以下「利用者」という。）に対して区政情報に関するメッセージを配信する。配信に当たっては、新宿区LINE公式アカウント情報配信システムを構築し、区民等が欲しい情報のみを選択して受信できる仕組みや必要な情報にアクセスしやすい環境を整備する。</p> <p>2 事業者が構築するシステムの機能（資料53-1）</p> <p>（1）受信設定機能</p> <p>LINEによる区政情報の配信を希望する区民等が、新宿区公式アカウントに登録した際に、任意で「生年月」「性別」「居住地域」などの基本属性と、「高齢者」「子育て」等の欲しい情報ジャンルを設定し、プッシュ型メッセージで受け取れる機能</p> <p>（2）リッチメニュー機能</p> <p>LINEの画面下部に設置するタイル状のメニュー（リッチメニュー）を通じて、利用者が効率的に必要な情報にアクセスできる機能。</p> <p>3 配信内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区民の暮らしに役立つ事業等に関する情報</li> <li>・大規模なイベント情報（子育てメッセ・敬老会など）</li> <li>・広報新宿・暮らしのガイドに掲載しているサービス 等</li> </ul> <p>4 利用者数の想定</p> <p>約10,000人</p> <p>※個人情報の流れについては、資料53-2のとおり</p>

## 件名 LINEを活用した情報配信に係るシステムの構築について

保有課(担当課)	区政情報課
登録業務の名称	LINEを活用した情報配信業務
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"> <li>1 個人の範囲 利用者(LINEで新宿区公式アカウントを登録した区民等)</li> <li>2 記録項目 LINEID・LINEプロフィール名・LINEアイコン・利用者が入力した基本属性(生年・性別・居住地域)、配信を希望する情報ジャンル、アンケートの回答</li> <li>3 記録するコンピュータ 新宿区LINE公式アカウント情報配信システム</li> </ol>
新規開発・追加・変更の理由	区の事業やイベントの対象はそれぞれ異なるため、情報を配信する際は、対象を明確にして、効果的な情報配信を行う必要がある。そのため、利用者自身が欲しい情報を選択して、プッシュ型で受け取ることが出来る新宿区LINE公式アカウント情報配信システムを導入する必要がある。
新規開発・追加・変更の内容	<p>新宿区LINE公式アカウントに以下の機能を有するシステムを構築する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 利用者が選択する基本属性や情報ジャンルを項目として設定した受信設定機能の作成。</li> <li>2 区ホームページやアプリ等へリンクするリッチメニュー機能の作成。</li> </ol>
開発等を委託する場合における個人情報保護対策	<p><b>【運用上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 委託先に、新宿区情報セキュリティポリシー及び新宿区個人情報保護条例を遵守させる。</li> <li>2 個人情報の保護及び管理、情報セキュリティを十分認識するよう定期的に指導させる。</li> <li>3 事故・災害・トラブルに対応できる体制及び手順を整備するとともに、緊急時の連絡体制や対応手順を区に報告させる。</li> <li>4 事故が発生した場合は、直ちに区に報告させ、今後の対応を協議する。</li> <li>5 委託先が実施する検証作業はダミーデータを使わせ、実データを使用した検証作業は、区職員が行う。</li> </ol> <p><b>【システム上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 通信する情報は、暗号化により特定相手以外は解読不能とさせる。</li> <li>2 ファイアウォール及びウイルス対策ソフトにより、外部からの侵入やウイルス感染を防止させる。</li> <li>3 標的型攻撃対策ソフト等により、不正な通信を検知・分析・遮断し、外部への情報漏えいを未然に防止させる。</li> <li>4 ネットワーク機器等を制御し、通信できるシステムを限定させる。</li> </ol>

	<p>5 情報を取り扱う端末については、電子証明書・ユーザID・パスワード等の確認措置をとり、担当職員を限定させる。</p> <p>6 ログ監視ソフト等により、情報へのアクセス状況を記録させ、情報漏えい等の事故防止対策を徹底させる。</p> <p>7 サーバ監視及びデータバックアップを行わせる。</p> <p>8 LINE 社が示す「官公庁・自治体向け追加規約」に同意して、当該システムを利用して送受信するLINE トーク画面上の一切の記録はLINE 社のサーバに保存されない仕組みにする。</p> <p>9 利用者が受信設定した情報はLINE 社のサーバに保存されない仕組みにする。</p> <p>10 利用者が新宿区LINE 公式アカウントの登録をやめた場合 (LINE の利用をやめた場合を含む)、当該システムから利用者の情報を削除させる。</p> <p>11 <b><u>システムを提供するサーバは日本国内の国内法が適用される安全性が確保された環境にする (情報セキュリティアドバイザーからの助言)。</u></b></p>
<p>新規開発・追加・ 変更の時期</p>	<p>令和4年4月～5月 システムの構築</p> <p>令和4年6月 システムの動作検証</p> <p>令和4年7月 システムの本稼働</p>

◇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、その他の委託(第 14 条第1項)…  
報告事項

## 件名 LINEを活用した情報配信システムの構築及び運用保守の委託について

保有課(担当課)	区政情報課
登録業務の名称	LINE を活用した情報配信業務
委託先	プロポーザルで事業者を選定予定 (3月)
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)	利用者の LINEID・LINE プロフィール名・LINE アイコン・利用者が入力した基本属性 (生年・性別・居住地域)、配信を希望する情報ジャンル、アンケートの回答
処理させる情報項目の記録媒体	電磁的媒体 (委託先のサーバ)
委託理由	LINE を活用した情報配信の導入の目的は、ターゲットを明確にして、効率的に区政情報を届けるとともに、利用者が必要な情報にアクセスしやすい環境を整えることである。 新宿区LINE 公式アカウント情報配信システムを構築・運用するにあたり、十分な実績を積んだ専門的なノウハウを有する事業者委託することで、効果的に情報発信を行う。
委託の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの構築 (個人情報なし)</li> <li>・システムの運用保守 (個人情報あり)</li> </ul>
委託の開始時期及び期限	令和4年4月1日から (次年度以降も、同様の業務委託を行う。)
委託にあたり区が行う情報保護対策	<p><b>【運用上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 契約にあたり、「特記事項 (別紙)」を付すと同時に、新宿区情報セキュリティポリシー及び新宿区個人情報保護条例の遵守義務を付す。</li> <li>2 契約が終了した後は、登録されているすべての個人情報が削除され、データの復旧ができないことを事業者を確認し、証明書を徴取する。</li> <li>3 委託先が実施する検証作業はダミーデータを使わせ、実データを使用した検証作業は、区職員が行う。</li> </ol> <p><b>【システム上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 使用する端末へのログインには、ユーザ ID 及びパスワードによる認証及びアクセス権限の確認を行う。</li> <li>2 不正アクセス対策、コンピューターウイルス対策、アクセスログの監理監視によるセキュリティ管理を実施する。</li> <li>3 脆弱性が発覚した際は、直ちに設定の変更等、必要な対策を行う。</li> </ol>

<p>受託事業者に行わせる情報保護対策</p>	<p><b>【運用上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 委託先に、新宿区情報セキュリティポリシー及び新宿区個人情報保護条例を遵守させる。</li> <li>2 情報を取り扱う職員には、個人情報の保護及び管理、情報セキュリティを十分認識するよう定期的に指導させる。</li> <li>3 事故・災害・トラブルに対応できる体制及び手順を整備するとともに、緊急時の連絡体制や対応手順を区に報告させる。</li> <li>4 事故が発生した場合又は個人情報保護に関するセキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区に報告させ、今後の対応を協議する。</li> <li>5 取扱責任者及び取扱者の名簿を提出させる。</li> </ol> <p><b>【システム上の対策】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 通信する情報は、暗号化により特定相手以外は解読不能とさせる。</li> <li>2 ファイアウォール及びウイルス対策ソフトにより、外部からの侵入やウイルス感染を防止させる。</li> <li>3 標的型攻撃対策ソフト等により、不正な通信を検知・分析・遮断し、外部への情報漏えいを未然に防止させる。</li> <li>4 ネットワーク機器等を制御し、通信できるシステムを限定させる。</li> <li>5 情報を取り扱う端末については、電子証明書及びユーザID・パスワード等の確認措置をとり、担当職員以外の利用はできないものとする。</li> <li>6 ログや操作履歴管理ソフトにより、情報へのアクセス状況を記録させる。</li> <li>7 サーバ監視及びデータバックアップを行わせる。</li> <li>8 LINE社の「官公庁・自治体向け追加規約」への同意に基づき、当該システムを利用して送受信するLINEトーク画面上の一切の記録はLINE社のサーバに保存されない仕組みにする。</li> <li>9 利用者が受信設定した情報はLINE社のサーバに保存されない仕組みにする。</li> <li>10 利用者が新宿区LINE公式アカウントの登録をやめた場合（LINEの利用をやめた場合を含む）、当該システムから利用者の情報を削除させ、証明書を提出させる。</li> <li>11 <b>システムを提供するサーバは日本国内の国内法が適用される安全性が確保された環境にする（情報セキュリティアドバイザーからの助言）。</b></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

### (持出しの禁止)

- 6 乙は、業務を行うに当たっては、個人情報を甲が指定した場所の外へ持ち出してはならない。ただし、甲の承諾があるときは、この限りではない。

### (目的外利用及び第三者への提供等の禁止)

- 7 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)

- 8 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)

- 9 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)**

10 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)**

11 乙は、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が不要になったとき及び業務終了後は、当該資料等を甲に返還し、又は引き渡し、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。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従う。

12 乙は、個人情報を消去した場合には、消去をしたことの記録を保存するとともに、甲に対して消去をしたことの証明書を提出するものとする。なお、甲は、必要に応じ、消去の状況について確認を行うものとする。

### **(個人情報を取り扱う従事者の指定)**

13 乙は、業務を行うに当たっては、個人情報を取り扱わせる取扱責任者及び取扱者を指定し、甲に報告するものとする。

### **(業務に関する報告)**

14 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。

### **(監査等)**

15 甲は、乙に課した情報保護対策（新宿区情報公開・個人情報保護審議会への報告内容等）に基づき、乙が適正に業務を実施していることを立入り調査等により確認するものとする。

16 前項による確認は、年度当たり1回以上行うものとする。

17 乙は、第15項による甲の確認の際には業務の実施状況を明らかにするほか、業務に関する個人情報の管理状況について甲の立入り調査等による監査を受けるものとする。

### **(従事者に対する教育)**

18 乙は、乙の従事者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)**

19 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。

### **(公表等)**

20 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、乙に対して改善等に向けた指導を行うとともに、その事実を公表することができる。

### **(損害の賠償)**

21 乙は、第1項から第19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。