

個人情報保護管理運営会議 付議事項

件名	(仮称) 催告等事務センター運営業務の委託について
----	---------------------------

内容は別紙のとおり

要綱の根拠

◇第3条第1項第3号(業務委託)

(担当部課： 総務部 税務課  
健康部 医療保険年金課)

## 事業の概要

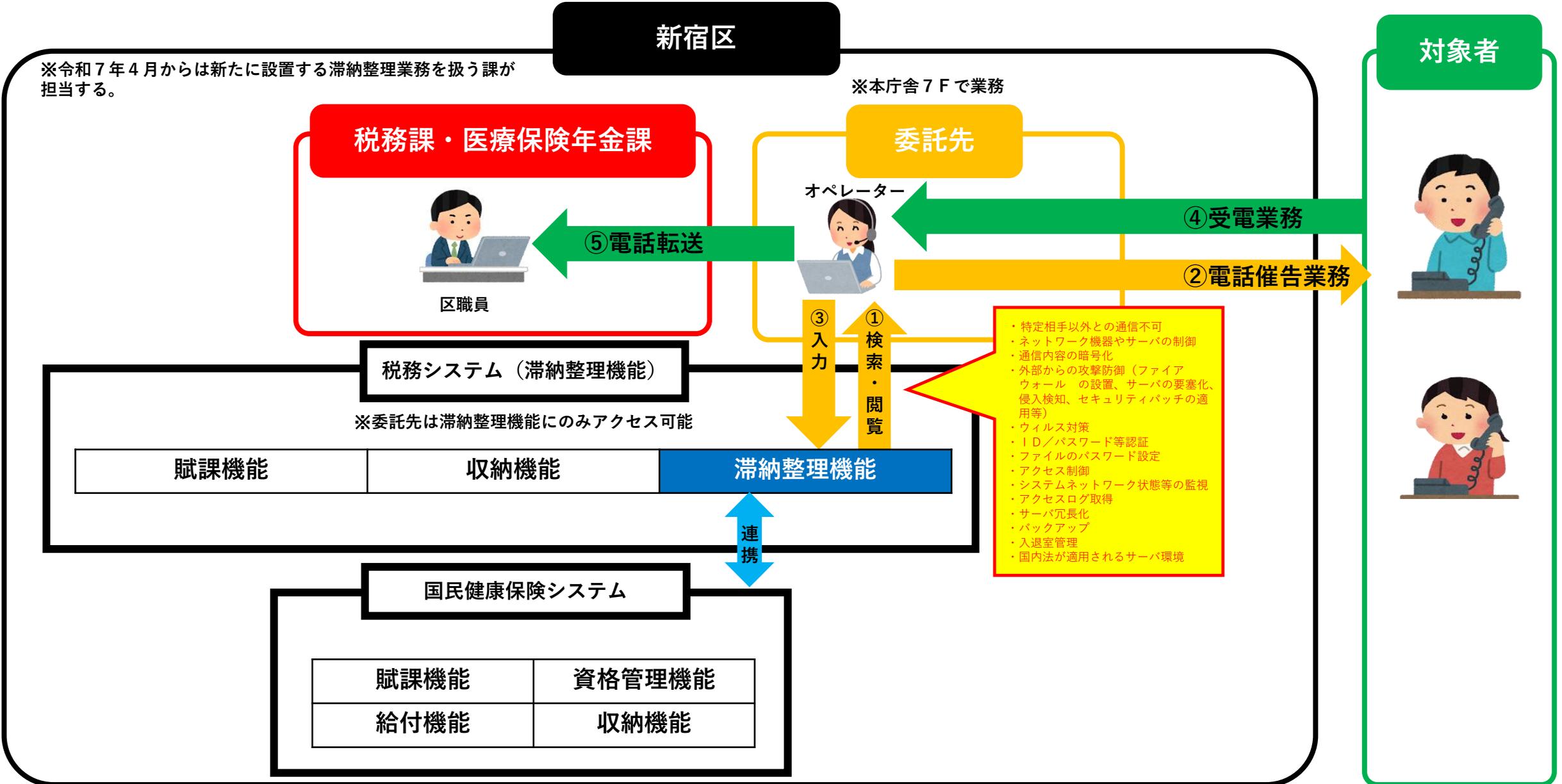
事業名	(仮称) 催告等事務センター運營業務の委託						
担当課	税務課・医療保険年金課						
目的	特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税（種別割）、国民健康保険料の収入率向上及び事務の効率化のため						
対象者	特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税（種別割）の滞納者及び国民健康保険料の滞納世帯						
事業内容	<p>1 概要</p> <p>現在、税務課・医療保険年金課では、特別区民税・都民税・森林環境税、軽自動車税（種別割）の滞納者、国民健康保険料の滞納世帯に対する電話やショートメッセージを活用した納付案内を行う「税・国保料催告センター」を設置し、その運営を委託することで、滞納者・滞納世帯への早期対応による収入率の向上を図っている。同センターを令和6年12月をもって廃止し、これまでの納付案内業務に加え受電業務や内部事務等を行う「(仮称) 催告等事務センター」を新たに設置してその運営を委託し、職員を滞納整理業務に専念させることで、より一層の収入率の向上を図るとともに、事務の効率化を図る。</p> <p>2 個人情報保護管理運営会議への付議内容</p> <p>業務委託（電話催告業務・ショートメッセージ送信機器の調達及び催告業務・受電業務・内部事務）</p> <p>3 対象者数</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">特別区民税・都民税・森林環境税</td> <td style="text-align: right;">約15,000人</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">軽自動車税（種別割）</td> <td style="text-align: right;">約1,500人</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">国民健康保険料</td> <td style="text-align: right;">約29,000世帯</td> </tr> </table> <p>※個人情報の流れは、資料11-1、資料11-2、資料11-3のとおり</p>	特別区民税・都民税・森林環境税	約15,000人	軽自動車税（種別割）	約1,500人	国民健康保険料	約29,000世帯
特別区民税・都民税・森林環境税	約15,000人						
軽自動車税（種別割）	約1,500人						
国民健康保険料	約29,000世帯						

## 件名 (仮称) 催告等事務センター運營業務の委託について

保有課(担当課)	税務課・医療保険年金課
登録業務の名称	(仮称) 催告等事務センター
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》 資料11-4のとおり 《委託先に収集させる項目》 電話番号、交渉情報
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	滞納の早期解消には、納期限経過後早期に滞納者と接触し、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することで滞納者との早期接触の機会を拡大することができる。合わせて受電業務や内部事務を民間事業者等に委託し、収入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 電話催告業務 架電して納付案内を行い、応答内容をシステムへ入力する。 2 ショートメッセージ送信機器の調達及び催告業務 ショートメッセージ送信機器を調達する。 ショートメッセージによる催告を行い、催告内容をシステムへ入力する。 3 受電業務 外部からの電話を受電し、納付案内を行う。 必要に応じ区職員へ電話転送する。 4 内部事務 郵便物や照会文書の処理等の内部事務を行う。
委託の開始時期及び期限	令和6年12月2日から継続 (令和6年12月2日から令和7年1月31日までは準備業務 令和7年2月1日より本稼働) ※次年度以降も継続して業務委託を行う。 ※成績良好と判断した場合、最長令和10年3月31日まで同一の事業者と契約できるものとする。
委託にあたり区が行う情報保護対策	別紙チェックリストのとおり
受託事業者に行わせる情報保護対策	別紙チェックリストのとおり

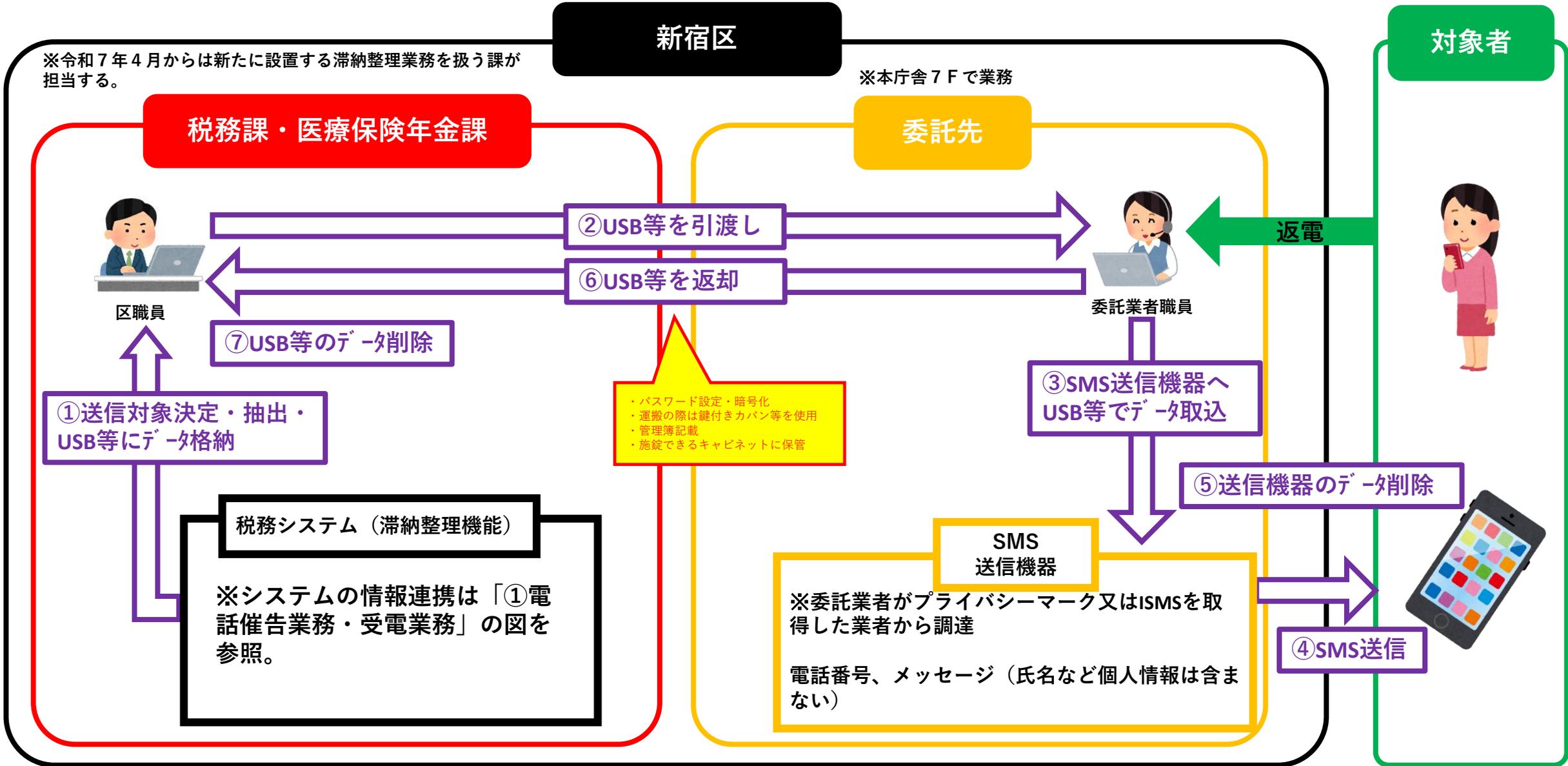
# (仮称) 催告等事務センターにおける個人情報の流れ

## ① 電話催告業務・受電業務



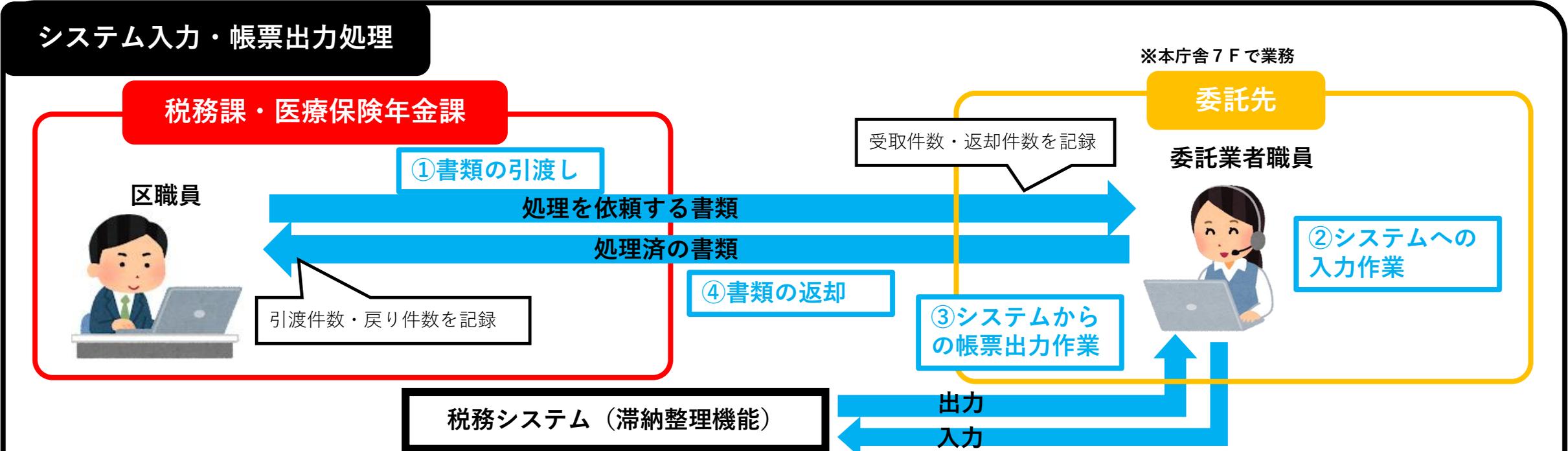
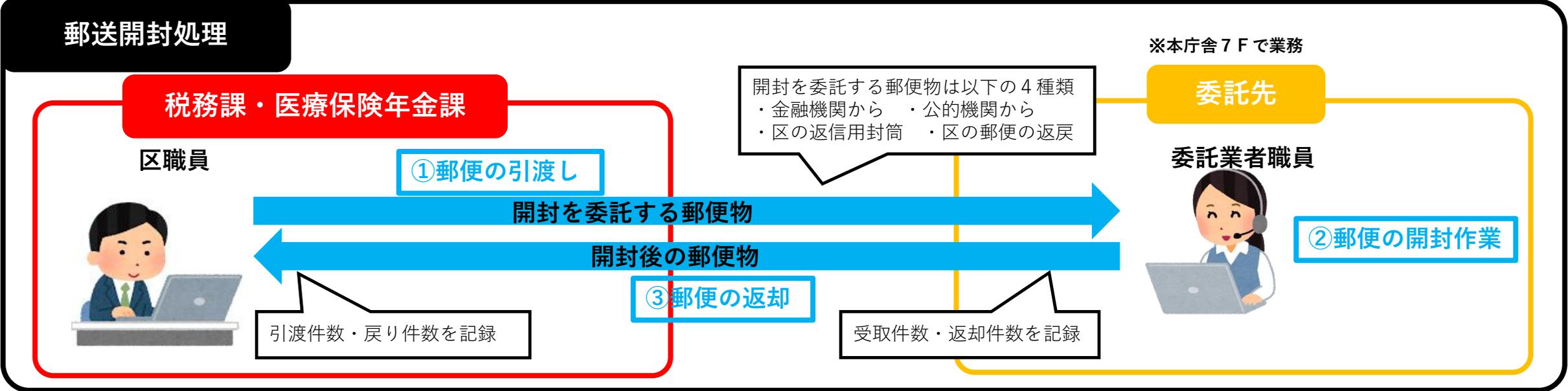
※電話催告業務については、平成22年第8回情報公開・個人情報保護審議会で、税務課・医療保険年金課が実施する旨承認済み

(仮称) 催告等事務センターにおける個人情報の流れ  
 ②SMS催告業務



※SMS催告業務については、税務課・医療保険年金課とも電話催告業務の一環として令和4年から実施済み。

③ 内部事務



※システムの情報連携は「①電話催告業務・受電業務」の図を参照。

委託先に提供する項目

**【基本情報】**

住民番号、氏名（漢字、カナ）、性別、生年月日、住所（区民日、現住所、送付先情報）、国籍、世帯情報（世帯番号、続柄）、電話番号、不現住情報

**【特別区民税・都民税・森林環境税】**

住所（賦課住所、家屋敷、事務所）、住登外課税地市区町村コード、課税履歴情報（収入、所得、控除、税額、期別（月割）額、納期限、延滞金、減免）、特別徴収義務者、相続人・納税管理人情報、通知書発付日、通知書番号、公示情報、処理注意者情報

**【軽自動車税（種別割）】**

住所（定置場）、車両情報（車台番号、車種、車両区分、登録年月日、廃車年月日、標識番号、初度検査年月）、課税履歴情報（税率区分、税額、納期限、延滞金、減免）、相続人・納税管理人情報、通知書発付日、通知書番号、公示情報

**【国民健康保険料】**

賦課情報（保険料種類、所得割額、均等割額、相当年度、減免、年額、期別額、前回年額）、国保世帯情報（被保険者数、通知書番号）、国保資格情報（国保番号、国保取得日、国保取得届出日、国保取得事由、国保喪失日、国保喪失届出日、国保喪失事由、介護取得日、介護取得届出日、介護取得事由、）、国保証情報（国保証区分、国保証交付年月日、国保証有効期限、国保証回収日）、所得情報（世帯総所得、控除、申告有無）、公示情報

**【収納情報】**

口座情報（金融機関コード、口座番号、預金科目、名義人、納付方法、開始年月日、取消年月日）、収納履歴（収納日、領収日、充当履歴）、納付委託情報、還付情報

**【滞納整理情報】**

財産状態、分納情報、徴収猶予・換価猶予情報、滞納処分情報、滞納処分の停止情報、交渉情報、相談情報、職業

## 5 業務委託にかかる個人情報保護対策チェックリスト

(電磁的媒体・紙媒体の取扱い)

	・対策が可能であれば「○」 ・対策の必要がない場合は「－」	情報保護対策
委託にあたり区が行う 情報保護対策 【運用上の対策】	○	契約にあたり、「特記事項」を付すとともに、個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーを遵守するよう指導する。また、クラウドサービスを利用する場合は、総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を準拠するよう指導する。
	○	契約履行の間、特記事項に基づき立入り調査等を実施するとともに、委託先に対し速やかに状況報告をするよう指導する。
	○	取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定し、区に報告するよう指導する。
	○	全体の業務フローを作成し、委託先と共有する。
	○	個人情報を含むデータを作成する必要がある場合は、パスワードを付してデータを暗号化する。また、電磁的媒体（DVD-R等）とパスワード通知書の受渡しは、それぞれ別の機会を設定し、鍵付きカバン等を使用して、手渡しで行うよう指導する。
	○	個人情報を手交する場合は、鍵付きカバン等を使用して運搬する。
	○	個人情報の受渡しにあたっては、管理簿に記載する。管理簿には、日時、取扱者、情報の内容、数量を確認記録票に記録し、履歴を追跡できるようにする。
	○	個人情報は、施錠できる金庫又はキャビネット等に保管する。
	○	業務履行後、個人情報が記録された電磁的媒体（DVD-R等）、紙媒体及びパスワード通知書は返却し、電子データは消去するよう指導する。また、区に電子データの消去を行ったことの報告書を提出するよう指導する。
	○	業務開始前に、事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備し、委託先と緊急時の連絡体制や対応手順を確認する。
	○	事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに委託先と今後の対応を協議する。
委託にあたり区が行う 情報保護対策 【システム上の対策】	○	接続するネットワークについては、特定相手以外との通信を不可とする。
	○	ネットワーク機器やサーバを制御し、通信できるシステムを限定する。
	○	通信内容は暗号化し、通信途上の個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止する。
	○	ファイアウォールの設置、サーバの要塞化、侵入検知、セキュリティパッチの適用等の対策を講じ、外部からの不正侵入やデータ破壊・漏えい等各種の攻撃から防御する。
	○	コンピューターウイルス感染等がないよう、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のパターンファイルを適用する。
	○	ID・パスワードやアドレス情報による運用により、第三者による個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止する。
	○	個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定するとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底する。
	○	システム・ネットワークの状態、機器操作、サービス利用等の監視及びアクセスログ等を取得する。取得したログは、定期的に分析する。
	○	サーバ冗長化、バックアップ等により、事故や障害発生時におけるシステム稼働体制を整備する。
	○	入退室管理等により情報資産の危殆化を防止する。
○	システムを提供するサーバは日本国内の法が適用される安全性が確保された環境にする。	

## 5 業務委託にかかる個人情報保護対策チェックリスト

(電磁的媒体・紙媒体の取扱い)

	・対策が可能であれば「○」 ・対策の必要がない場合は「-」	情報保護対策
委託事業者に行わせる 情報保護対策 【運用上の対策】	○	契約にあたり、「特記事項」を付すとともに、個人情報保護法及び新宿区情報セキュリティポリシーを遵守させる。また、クラウドサービスを利用する場合は、総務省「クラウドサービス提供における情報セキュリティ対策ガイドライン」を準拠させる。
	○	契約履行の間、特記事項に基づき立入り調査等を受けさせるとともに、委託先に対し速やかに状況報告をさせる。
	○	取扱責任者及び取扱者をあらかじめ指定させ、区に報告させる。
	○	区が作成した業務フローに基づき、業務を行わせる。
	○	個人情報を含むデータを作成する必要がある場合は、パスワードを付してデータを暗号化させる。電磁的媒体（DVD-R等）とパスワード通知書の受渡しは、それぞれ別の機会を設定し、鍵付きカバン等を使用させ、手渡しで行わせる。
	○	個人情報を手交する場合は、鍵付きカバン等を使用して運搬させる。
	○	個人情報の受け渡しにあたっては、管理簿に記載させる。管理簿には、日時、取扱者、情報の内容、数量を確認記録票に記録し、履歴を追跡できるようにさせる。
	○	個人情報は、施錠できる金庫又はキャビネット等に保管させる。
	○	業務履行後、個人情報が記録された電磁的媒体（DVD-R等）、紙媒体及びパスワード通知書は返却させ、電子データは消去させる。また、区に電子データの消去を行ったことの報告書を提出させる。
	○	業務開始前に、事故、災害、トラブルに対応できる体制及び手順を整備させ、区と緊急時の連絡体制や対応手順を確認させる。
○	事故が発生した場合又は個人情報保護及び情報セキュリティ対策の変更があった場合は、直ちに区と今後の対応を協議させる。	
委託事業者に行わせる 情報保護対策 【システム上の対策】	○	接続するネットワークについては、特定相手以外との通信を不可とする。
	○	ネットワーク機器やサーバを制御し、通信できるシステムを限定させる。
	○	通信内容は暗号化させ、通信途上の個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止させる。
	○	ファイアウォールの設置、サーバの要塞化、侵入検知、セキュリティパッチの適用等の対策を講じさせ、外部からの不正侵入やデータ破壊・漏えい等各種の攻撃から防御させる。
	○	コンピューターウイルス感染等がないよう、ウイルス対策ソフトウェアの導入及び最新のパターンファイルを適用させる。
	○	ID・パスワードやアドレス情報による運用により、第三者による個人情報の盗用、改ざん、成りすましを防止させる。
	○	個人情報を保存する場合は、保存先フォルダへアクセス権を設定させるとともに、ファイルにパスワードを付すなど、情報へのアクセス制御を徹底させる。
	○	システム・ネットワークの状態、機器操作、サービス利用等の監視及びアクセスログ等を取得させる。取得したログは、定期的に分析させる。
	○	サーバ冗長化、バックアップ等により、事故や障害発生時におけるシステム稼働体制を整備させる。
	○	入退室管理等により情報資産の危殆化を防止させる。
○	システムを提供するサーバは日本国内の法が適用される安全性が確保された環境にさせる。	