

#### 4 問い合わせ・苦情相談の状況

個人情報の取扱いに伴う苦情相談や個人情報保護についての問い合わせに応じるため、県庁の情報公開課及び各地域県政総合センター内に個人情報相談窓口を平成2年10月から設置しています。

平成21年度の相談件数を内容別に見ると、表-10のとおりです。

相談件数は、全部で423件となっており、前年度と比べて90件、127%に増加しました。内容別に見ますと、問い合わせが305件、苦情が118件となっています。

問い合わせでは、事業者登録関係が最も多く、255件となっており、前年度と比べて10件、96%に減少しました。

苦情相談については、事業者に対する県民からの苦情が98件あり、その内容としては、個人情報の目的外利用に関するものや、個人情報の同意のない提供に関するものが多く見られました。

(表-10) 問い合わせ、苦情相談件数一覧 (単位：件)

| 項 目                   |           | 県 民 | 事 業 者 | 合 計 |
|-----------------------|-----------|-----|-------|-----|
| 問<br>い<br>合<br>わ<br>せ | 開示請求等関係   | 10  | 0     | 10  |
|                       | その他県保有関係  | 6   | 0     | 6   |
|                       | 指針関係      | 0   | 2     | 2   |
|                       | 事業者登録関係   | 0   | 255   | 255 |
|                       | その他民間保有関係 | 19  | 8     | 27  |
|                       | 制度全般      | 1   | 4     | 5   |
|                       | 小 計       | 36  | 269   | 305 |
| 苦<br>相<br>情<br>談      | 事業者への苦情   | 98  | 15    | 113 |
|                       | その他の苦情    | 5   | 0     | 5   |
|                       | 小 計       | 103 | 15    | 118 |
| 合 計                   |           | 139 | 284   | 423 |

## 5 実施機関の事務登録の状況

平成21年度末の実施機関における個人情報取扱事務の登録事務数は3,105件となっています。平成21年度については、208件<sup>\*1</sup>の事務が新たに登録され、346件の事務が変更され、71件の事務が廃止されました。

登録の対象となる事務は、個人を検索し得る形で個人情報が記録された行政文書（以下「個人情報記録」といいます。）を使用して、個人情報を取り扱う事務が対象となります。なお、例外として、県等の職員の個人情報で専ら職務の遂行に関するもの及び一般に入手し得る刊行物等の個人情報記録は登録の対象から除いています。

登録された3,105件の事務の内訳は、知事部局が2,181件、その他実施機関が924件となっています。

次に類型数ですが、4,286件となっており、一事務あたり平均約1.4件の類型数となっています。この類型数とは、個人情報記録から検索し得る個人の類型をいい、例えば、講習の事務において講師の個人情報と受講者の個人情報がある場合は、一事務に二つの類型があることとなり、登録簿にはこの二つのタイプのそれぞれについて、個人情報の項目名等取扱いの内容を記載することとなります。

また、文書件名数は10,868件となっています。この文書件名数とは、個人情報記録の主なものがその事務に何件あるかということで、例えば、許認可の事務で個人情報記録に申請書、許可台帳、廃止届の3件の文書（名称）がある場合には、文書件名数は3件となります。なお、実施機関別の登録事務数等の内訳は、表-11のとおりです。

登録された事務は、個人情報事務登録簿に登載され、県ホームページや県政情報センター等に設置されているインターネット情報端末を利用することにより、県民の皆さんが自由に見ることができます。

<sup>\*1</sup> 変更により登録簿が二つ以上に分かれたものについては、その増えた登録簿の件数も新たに登録した件数として計上した。

(表-11) 個人情報取扱事務登録件数一覧(実施機関別・部局別)

(平成22年3月31日現在)

| 実施機関名      | 事務数   | 類型数   | 文書件名数  |
|------------|-------|-------|--------|
| 知 事        | 2,181 | 2,911 | 7,016  |
| 知 事 室      | 7     | 12    | 24     |
| 政 策 部      | 95    | 119   | 253    |
| 総 務 部      | 124   | 160   | 407    |
| 安 全 防 災 局  | 85    | 113   | 289    |
| 県 民 部      | 270   | 380   | 917    |
| 環 境 農 政 部  | 384   | 484   | 983    |
| 保 健 福 祉 部  | 639   | 865   | 2,284  |
| 商 工 労 働 部  | 189   | 261   | 585    |
| 県 土 整 備 部  | 322   | 413   | 969    |
| 会 計 局      | 15    | 19    | 68     |
| 県政総合センター等  | 51    | 85    | 237    |
|            |       |       |        |
| 議 会        | 44    | 55    | 126    |
| 公営企業管理者    | 91    | 106   | 308    |
| 病院事業管理者    | 51    | 84    | 210    |
| 教 育 委 員 会  | 265   | 346   | 1,019  |
| 選挙管理委員会    | 35    | 49    | 76     |
| 人 事 委 員 会  | 44    | 57    | 148    |
| 監 査 委 員    | 37    | 41    | 79     |
| 公 安 委 員 会  | 1     | 1     | 2      |
| 警 察 本 部 長  | 275   | 539   | 1,594  |
| 労 働 委 員 会  | 28    | 31    | 87     |
| 収 用 委 員 会  | 19    | 28    | 87     |
| 海区漁業調整委員会  | 25    | 27    | 90     |
| 内水面漁場管理委員会 | 9     | 11    | 26     |
| 合 計        | 3,105 | 4,286 | 10,868 |

## 6 事業者の業務登録の状況

### (1) 登録の件数

平成21年度の個人情報取扱業務登録制度の登録件数は、事業者数72、業務数145（廃止届の件数を差引後、事業者数32、業務数85）で、廃止件数は事業者数40、業務数60でした。（既に登録した業務のある事業者が、別の業務を登録した場合には、再度事業者数には計上していません。）この結果、平成21年度末に業務登録簿に登録されている件数は、事業者数8,207、業務数14,536となりました。

なお、個人情報取扱業務登録は、事業者の業務ごとに登録するため、一事業者で複数の業務を登録している場合があります。

### (2) 登録の内訳

個人情報取扱業務の登録状況は表-12のとおりですが、平成21年度に登録の多かった業種は不動産取引業や社会福祉施設等です。

制度開始以来今までに登録のあった事業者及び業務で特に件数の多いものは、不動産取引業者の「不動産売買仲介業務」や「不動産賃貸借仲介業務」及び設備工事業者（水道工事業者）の「給水装置・排水設備工事施工に関する業務」の登録が挙げられます。

### (3) 登録事務の流れ

事業者から登録申請を受けた県は、各申請について個人情報保護審議会に諮問し、意見を聴いたうえで登録をしています。登録事業者には、登録のあった業務ごとに個人情報取扱業務登録済証が交付されますので、事業者は店頭等に掲示することができます。また、登録済みマーク（通称PDマーク）を登録した業務に係る書類等に使用することもできます。登録業務に関して個人情報の取扱いの概要が記載された申請書の別紙は、登録簿として県ホームページや県政情報センター等に設置されているインターネット情報端末を利用することにより、県民の皆さんが自由に見ることができます。これにより、県民の皆さんは取扱いの概要を知ることができ、自己情報等への関与や、事業者を選択する上でのひとつの目安としても利用できるようになっています。

### (4) 個人情報取扱業務登録事業者サポート事業

個人情報保護に向けた登録事業者の自主的な取組をサポートするとともに、業務登録の実効性を向上させるため、登録事業者が個人情報に関する実践的な保護方策等について理解を深める機会として、昨年度に引き続き、NPO等との協働により、研修会（県提案型協働事業「個人情報取扱業務登録事業者サポート事業」）を実施しました。本年度は、昨年度の講義形式の講座に加え、制度の基本を理解している人を対象に、受講者の意見交換と講師の助言を通じて問題解決方法を学ぶ、ケーススタディ形式の講座を実施した。

(表-12) 個人情報取扱業務の登録状況  
(平成22年3月31日現在)

| 業種   | 平成21年度 |        | 合計          |             | 備考  |
|--|--------|--------|-------------|-------------|---|
|  | 事業者    | 業務     | 事業者         | 業務          |   |
| ○農業<br>・園芸サービス業  | 2      | 2      | 5           | 8           | あしがら園芸、櫻井造園土木株式会社   |
| ○漁業<br>・水産養殖業  |        |        | 1           | 2           | 神奈川県栽培漁業協会  |
| ○建設業<br>・設備工事業<br>・総合工事業<br>・職別工事業   | 4<br>3 | 4<br>3 | 1,278<br>25 | 1,291<br>30 | 東京ガスライフバル飯田株式会社、湘南液化ガス株式会社等<br>株式会社古畑総合建装湘南支店、奈良建設、三洋建設、谷津建設、グローバル、桜建築事務所、森建設工業等<br>ロックシステム |
| ○製造業<br>・化学工業等   | ▲1     | ▲1     | 49          | 59          | 日本通信紙株式会社、イセトー、神奈川県農協茶業センター、湘南カーゴ株式会社、法文社等  |
| ○電気・ガス・水道・熱供給業<br>・電気業<br>・ガス業<br>・水道業   |        |        |             |             |   |
|  | 1      | 1      | 2           | 2           | 東京電力株式会社神奈川支店<br>東京瓦斯、小田原瓦斯、秦野瓦斯<br>神奈川県下水道公社   |
| ○運輸・通信業<br>・鉄道業<br>・道路旅客運送業等<br>・旅行業等<br>・運輸に附帯するサービス業<br>・通信業                       |        |        |             |             |   |
|  |        |        | 8           | 14          | 小田急電鉄、京浜急行電鉄、相模鉄道、東京急行電鉄、江ノ島電鉄、箱根登山鉄道、湘南モノレール   |
|  |        |        | 18          | 22          | 神奈川県観光、箱根登山ハイヤー、神奈川中央交通、川崎鶴見臨港バス、金港交通   |
|  |        |        | 14          | 21          | 横浜シティ・エア・ターミナル、阪急交通社等旅行者、相模湖観光協会等   |
|  | 1      | 1      | 4           | 4           | 株式会社ニッケン石橋、株式会社相互急配等  |
|  |        |        | 6           | 6           | 東日本電信電話   |
| ○卸売・小売業、飲食店<br>・繊維・衣服等卸売業<br>・各種商品等小売業<br>・コンビニエンスストア<br>・自動車小売業<br>・LPガス販売業等<br>・薬局 |        |        |             |             |   |
|  |        |        | 7           | 10          | 神奈川県学校給食会、日商エレクトロニクス、日立京商、東陽実業  |
|  |        |        | 18          | 28          | 和田電気、BATホールディングス株式会社、さいか屋、小田急商事、横浜そごう、京急百貨店等  |
|  |        |        | 109         | 109         | スリーエフ、ファミリーマート、セブン-イレブン・ジャパン、ローソン及びフランチャイズ店   |
|  |        |        | 24          | 24          | ホンダベルノ横浜、神奈川県自動車販売店協会会員事業者  |
|  |        |        | 526         | 540         | 神奈川県エルピーガス協会会員事業者、ガソリンスタンド等   |
|  |        |        | 81          | 96          | ササヤ薬局、ヘルスアンドヘルス、ヘルスケア、江ヶ崎薬局等  |

| 業種   | 平成21年度                    |                           | 合計   |   | 備考  |
|--|---------------------------|---------------------------|--|---|---|
|  | 事業者                       | 業務                        | 事業者  | 業務  |   |
| ○卸売・小売業、飲食店<br>(続き)<br>・飲食料品小売業<br>・家具・建具・じゅう器<br>小売業<br>・その他の小売業<br>・一般飲食店  |                           |                           | 1<br>2<br>24<br>6  | 3<br>2<br>25<br>6   | 日本宗教用具<br>協立マリン、メディピア、ラン・ステーション等<br>イケダ興産、宮古寿司、若葉寿司   |
| ○金融・保険業<br>・銀行・信託業<br><br>・農林水産金融業<br><br>・信用金庫・信用組合・労働金庫・貸金業<br>・補助的金融業等<br>・保険業等   | ▲1<br><br><br>▲1<br><br>2 | ▲1<br><br><br>▲1<br><br>2 | 8<br>2<br>63<br>1<br>100   | 10<br>3<br>69<br>1<br>102   | 横浜銀行、清水銀行、静岡中央銀行、住友信託銀行、第四銀行、安田信託銀行等<br>神奈川県信用農業協同組合連合会、神奈川県信用漁業協同組合連合会<br>湘南信用金庫、中南信用金庫、さがみ信用金庫、平塚信用金庫、中栄信用金庫、芝信用金庫等<br>鈴木信貴（鈴木信貴保険企画）、中嶋大貴（中嶋保険事務所）等  |
| ○不動産業<br>・不動産取引業<br><br>・不動産賃貸・管理業   | 10                        | 37                        | 2,952<br>3   | 6,731<br>3  | 神奈川県宅地建物取引業協会会員事業者、全日本不動産協会会員事業者等<br>小田原地下街、横濱不動産管理   |
| ○サービス業<br>・物品賃貸業<br><br>・旅館、ホテル等<br><br>・理・美容業等<br><br>・その他の個人サービス業<br>・映画業<br>・娯楽業<br><br>・放送業<br>・自動車整備業<br>・クレジットサービス<br>・協同組合<br><br>・情報サービス業等<br>・事業サービス業<br><br>・専門サービス業<br><br>・生活関連サービス業 | ▲4<br><br>3               | ▲4<br><br>3               | 12<br>403<br>78<br>168<br>2<br>9<br>-<br>1<br>5<br>48<br>188<br>71<br>396<br>6 | 13<br>404<br>81<br>178<br>2<br>9<br>-<br>1<br>5<br>91<br>242<br>108<br>415<br>6 | イーグル、柴橋商会、介護用品アイワ、レンタルカジタ等<br>神奈川県旅館生活衛生同業組合組合員事業者等旅館、ホテル業者等<br>神奈川県美容生活衛生同業組合組合員美容院、エステティックサロン、ビューロジェネロ、桐ヶ谷工業所等<br>結婚相談仲介サービス業者、在宅入浴サービス業者、在宅介護サービス業者、霊園経営業者<br>ビデオアイランド（ビデオ制作販売業者）<br>神奈川県公園協会、三崎マリン、四季、東海体育指導株式会社等<br>ボデーショップ浜名<br>横浜専門店会、第一専門店会、エヌシーヨコスカ<br>大島デパート商業協同組合、農業協同組合、管工事業協同組合等<br>販促情報サービス、電算サトウ、神奈川県電算等<br>神奈川県雇用開発協会、神奈川県土地建物保全協会、湘南国際村協会、労働保険事務組合、高齢者生きがい事業団等<br>神奈川県職業能力開発協会、神奈川県都市整備技術センター、神奈川県農業公社、カチャ、日本きもの着付士協会等<br>清水康益社、友善社、三宝、にしづか等 |

| 業 種          | 平成21年度 |    | 合 計   |        | 備 考  |
|--------------|--------|----|-------|--------|--|
|              | 事業者    | 業務 | 事業者   | 業務     |  |
| ○サービス業（続き）   |        |    |       |        |  |
| ・医療業         | 1      | 1  | 200   | 412    | 共生会、藤沢市保健医療財団、徳洲会、保健科学研究所等                                 |
| ・保健衛生        |        |    | 5     | 8      | かながわ健康財団、神奈川県予防医学協会、神奈川県労働衛生福祉協会、結核予防会神奈川県支部               |
| ・廃棄物処理業      | 1      | 1  | 17    | 18     | かながわ海岸美化財団、小田原市清掃協会、藤沢市興業公社、川崎市リサイクル環境公社                   |
| ・学校教育        |        |    | 37    | 39     | 東海大学、朗峰学園、東京工芸大学、文教大学学園、浅野工学園、大谷学園、金子教育団、川瀬学園等             |
| ・職業訓練、社会教育等  |        |    | 10    | 20     | 神奈川県工業技術研修センター、神奈川能力開発センター、神奈川青少年工作指導協会、前場資料館、山本民俗資料館等     |
| ・社会保険        |        |    | 3     | 22     | 神奈川県国民健康保険団体連合会、公立学校共済組合神奈川支部、地方職員共済組合神奈川支部                |
| ・社会福祉協議会     |        |    | 37    | 464    | 松田町、神奈川県、開成町、小田原市、逗子市、山北町、大井町、中井町、南足柄市、寒川町、二宮町、箱根町等社会福祉協議会 |
| ・社会福祉施設等     | 5      | 27 | 955   | 2,238  | 老人福祉・身体障害者更生援護・精神薄弱者援護施設、保育所、介護保険関係業務の提供施設等                |
| ・学術研究機関      |        | 2  | 5     | 18     | 国際生態学センター  |
| ・政治・経済・文化団体  | ▲1     | 2  | 166   | 455    | 神奈川文学振興会、県中小企業団体中央会、県商工会連合会、県商工会議所連合会、県看護協会、ピースデポ等         |
| ・その他の事業サービス業 | ▲2     | ▲4 | 30    | 39     | 湘南写真工芸社（マイクロフィルム作成）、ダイイチ美装社、栄光債権回収株式会社                     |
| ・その他のサービス業   | 1      | 1  | 13    | 22     | 神奈川県工業協会、神奈川県企業庁サービス協会、ケイエスピー、山北町環境整備公社等                   |
| 合 計          | 32     | 85 | 8,207 | 14,536 |  |

（注） 平成21年度の事業者及び業務数は、年度中の廃止件数を控除したものです。

## 7 実施機関における個人情報に係る事故・不祥事の状況

### (1) 事故・不祥事の発生状況

県では、平成18年度（9月以降）から新たに実施機関における個人情報の漏えい等（漏えい、滅失、き損）の事故・不祥事（以下「事故等」という。）が発生したときに適切な対応がとれるよう、実施機関ごとに「個人情報に係る事故・不祥事対応要綱」を策定しました（公安委員会及び警察本部長については、同要綱の策定はなく別途の対応となっています。）。

平成21年度に同要綱に基づき対応した事故等の件数は、45件となっています。

実施機関別の件数の内訳は、教育委員会が22件（48.9%）、知事が20件（44.4%）、病院事業管理者が2件（4.4%）、人事委員会が1件（2.2%）となっています。知事における部局別の内訳は、保健福祉部が9件（45.0%）、商工労働部が4件（20.0%）、県土整備部が3件（15.0%）、県民部が2件（10.0%）、環境農政部と総務部が各1件（各5.0%）となっています。

（表-13）

| 実施機関 | 知 事 |     |       |       |       |       | 計  | 病院事業管理者 | 教 育 委員会 | 人 事 委員会 | 合 計 |
|------|-----|-----|-------|-------|-------|-------|----|---------|---------|---------|-----|
|      | 総務部 | 県民部 | 環境農政部 | 保健福祉部 | 商工労働部 | 県土整備部 |    |         |         |         |     |
| 件数   | 1   | 2   | 1     | 9     | 4     | 3     | 20 | 2       | 22      | 1       | 45  |

また、事故等の類型別の件数の内訳は、紛失が19件（42.2%）、誤送付・誤送信及び誤交付が各9件（20.0%）、誤廃棄が4件（8.9%）、盗難が1件（2.2%）、その他が3件（6.7%）となっており、全体の4割以上を紛失が占めています。

（表-14）

|    | 誤送付・誤送信 | 誤交付 | 誤廃棄 | 紛失 | 盗難 | その他 | 合計 |
|----|---------|-----|-----|----|----|-----|----|
| 件数 | 9       | 9   | 4   | 19 | 1  | 3   | 45 |

事故等の対象となった個人情報の種類別の件数の内訳は、県民に係る情報が43件（95.6%）、職員等に係る情報が2件（4.4%）と県民に係るものが大部分を占めています。また、これらを個人情報により識別できる本人の数の規模別にみると、1～5人が29件（64.4%）、6～49人が9件（20.0%）、50～99人が3件（6.7%）、100人以上が4件（8.9%）となっております。100人以上の規模の事故は、USBメモリの紛失が2件、メールの誤送信及び盗難による名簿紛失が各1件です。

なお、これらの事故等のうち、44件（97.8%）が職員によるもの、1件（2.2%）が指定管理者の委託先によるものとなっています。

(表-15)

|          | 1～5人 | 6～49人 | 50～99人 | 100人以上 | 合計 |
|----------|------|-------|--------|--------|----|
| 県民に係る情報  | 28   | 8     | 3      | 4      | 43 |
| 職員等に係る情報 | 1    | 1     | —      | —      | 2  |
| 合計       | 29   | 9     | 3      | 4      | 45 |

(注)「職員等に係る情報」には、「県民に係る情報」が全く含まれていない事故等の件数を計上した。

これらの事故等の条例違反については、「安全性の確保措置」が課題となっています。

(表-16)

| 条例違反の状況             | 件数 |
|---------------------|----|
| 目的外提供の制限            | 18 |
| 安全性の確保措置            | 44 |
| 受託事業者の安全性の確保措置      | —  |
| 指定管理者に対する安全確保に関する措置 | 1  |
| 事故の合計数              | 45 |

(注)条例違反が複数該当する場合は、各々重複して計上しています。

事故等に対する対応状況ですが、事故のほとんどについては、本人への連絡などによる本人等への情報提供がなされています。

また、45件すべての事故について、再発防止策がなされています。その後、情報が回収されたものが4件(8.8%)となっています。

(表-17)

| 事故等への対応状況 | 件数 |
|-----------|----|
| 本人等への情報提供 | 43 |
| 再発防止策     | 45 |
| 個人情報の回収   | 4  |

## (2) 事故・不祥事防止への対応

県では、自治総合研究センターの階層別職員研修や総務部総務課等の県機関が主催する職員研修、イントラネットへの研修資料の掲載などにより、職員の事故防止に対する意識啓発を図っています。

平成21年度における新たな事故等防止策としては、職員が日常業務の中で個人情報の取扱いに注意が必要な場面とその対応を例示した「個人情報の取扱いにおけるヒヤリハット事例集」に、新たに4つの事例を追加しました。また、平成20年度に県から委託を受けた事業者の再々委託先の

従事者から大量の個人情報漏えい事故があったことや、実施機関において派遣労働者を使用する事例がみられる状況を踏まえ、条例において事故防止を図る手立てについて、審議会に意見を聴き、検討を進めました。