

諮 問 書

佐市秘第13号
令和2年4月13日

佐賀市個人情報保護審査会
会長 村上英明様

佐賀市長 秀島 敏行



佐賀市個人情報保護条例第9条第1項及び第10条第1項第2号の規定に基づき、個人情報の委託先での閲覧を開始するにあたり、下記のとおり貴審査会の意見を求めます。

記

1 諮問内容

佐賀市ふるさと納税管理システムの利用開始、結合および業務に係る委託業者の閲覧については平成27年8月に貴審査会に諮問し、平成27年9月7日付け答申106号において適当であるという答申を受け、平成27年9月に運用を開始している。

同システムを利用し現在、本課職員で行っている業務の一部を新たに委託するため、新たな委託先事業者において、ふるさと納税管理システムを経由した個人情報を閲覧することについて審査をお願いしたい。

2 ふるさと納税管理システムの閲覧追加の目的
別紙のとおり

3 ふるさと納税管理システムで取り扱う個人情報の内容
氏名・住所・電話番号・メールアドレス・寄附内容（金額、お礼の品、寄附メニュー）
以上については、平成27年8月の諮問時と変更なし

4 業務委託を行う時期
令和2年6月から

5 個人情報の適切な取り扱いに関する措置

- (1) システム利用に関するマニュアルを作成し、担当職員及び委託者等へ研修を実施することで、適切な利用方法の徹底を行う。
- (2) 固定IPからのみのアクセスにより、適切な情報管理を行う。

6 所管課
総務部 秘書課

1 ふるさと納税管理システムの閲覧追加の目的

(1) これまでの経緯

ふるさと納税の認知の高まりを背景に本市においても多くの寄附を受けており、平成27年9月に事務処理の正確性、効率性の向上とともに、寄附者へのサービスの向上を図り、ふるさと納税管理システムの導入を行った。

また、寄附者からの返礼品の発送業務に対応するため、市が委託している（一社）佐賀市観光協会において寄附者情報の閲覧ができるように設定を行った。

（以上は平成27年8月の審査会に諮問し、適当であるとの答申を受けている）

(2) 寄附件数の推移と対応

ふるさと納税については、認知の高まりと本市の返礼品を目的に予想を上回る寄附を受け付けており、平成29年度は年間9,200件、平成30年度は年間19,359件、令和元年度は63,615件と、前年度の3倍以上の寄附の申込があった。また、今年度については、86,000件を寄附予想件数としており、昨年度以上の対応が求められる。

佐賀市ふるさと納税管理システムの導入以来、システムを利用して本課職員で寄附者からの問い合わせ等への対応を行っているが、急激な寄附の増加に対し寄附者からの要望、問い合わせに現在の人員では速やかに対応ができず、また、これ以上の対応には限界がある。

(3) 寄附者とのやり取り

ふるさと納税の認知の高まりを背景に、高齢者から若者まで幅広い年齢層からの寄附の申込があり、寄附受付、受納等の業務を行う中で、以下のやり取りを必要としている。

(ア) 寄附者からの問い合わせによる申込状況の確認

(イ) 寄附者からの連絡による申込情報等の登録修正

(ウ) 返礼品の問い合わせ

(エ) 寄附受納書等の発送、再発送業務

(オ) ワンストップ特例制度（寄附者による確定申告が不要となる制度）への対応

2 期待される効果

(1) 委託業者が、佐賀市ふるさと納税管理システムに登録された寄附者からの問い合わせ等に対する対応が可能

(2) 対応状況を市と委託先が共有することで情報を一元化して管理が可能（問い合わせ内容、要望をシステムに入力し、市と委託業者がリアルタイムで管理可能）

寄附件数の急激な増加により速やかに対応できていない業務に対して、委託先に佐賀市ふるさと納税管理システムを使用させることで、寄附者からの問い合わせや要望に迅速かつ正確に対応できるとともに、寄附者へのサービスの向上を図ることができる。

3 ふるさと納税管理システムの導入実績

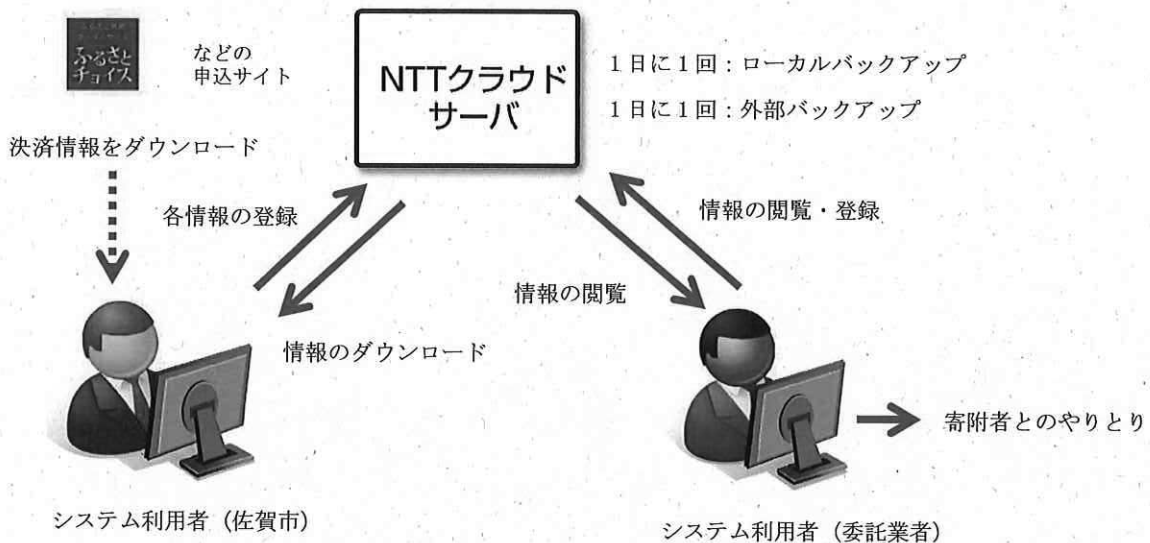
(導入済292自治体：令和2年4月1日現在)

【代表的な自治体名】

佐賀県庁、武雄市、小城市、伊万里市、鳥栖市、鹿島市、唐津市、玄海町、みやき町、上峰町、柳川市、久留米市、うきは市、佐世保市、島原市、平戸市、菊池市、都城市、小林市、鹿児島市、南さつま市、山口市

4 ふるさと納税管理システムの概要【平成27年8月諮問時と変更なし】

エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社が提供する Enterprise Cloud を利用します。この管理システムへは、固定 IP のみアクセスできます。



5 ふるさと納税管理システムのセキュリティの主な概要【平成27年8月諮問時と変更なし】

- (1) セキュリティパッチの適用
- (2) アクセスログ取得、監視
- (3) データベースの暗号化
- (4) データの自動バックアップ
- (5) 物理的な情報セキュリティ対策 (侵入対策や災害対策)

●侵入対策

データセンターは、監視カメラ等による入室者監視・記録を実施

●風水害対策

- ・水防、防潮、豪雪対策 (防水板、防水壁を設置し機械室への浸水を防いでいます。)
- ・風圧設計 (ビル全体が台風などに耐えられる構造にしています。)

●火災対策

- ・防火シャッター、防火扉 (防火シャッター、防火扉により防火しています。)
- ・ガス系消火システム (電気通信設備がある機械室に消火設備を設置しています。)
- ・難燃・耐火ケーブル使用 (燃えにくいケーブルを使用しています。)

●耐震性（ビル内設備）

- ・震度7にも耐える性能目標（耐震ラックなどの大地震に耐えられる耐震対策を講じています。）

●その他災害などへの対策

長時間の電力停電を想定し、蓄電池・非常用エンジン・移動電源車による万全なバックアップ方式により高信頼化を図っています。