

## 第5期第15回練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会会議要録

- 1 日 時 平成22年1月22日(金)午後3時30分から5時まで
- 2 場 所 練馬区役所本庁舎5階 庁議室
- 3 出席者 内田委員、池田委員、中西委員、今井委員、岡澤委員、湊山委員、小山委員、西川委員、阪井委員、浅見委員、新木委員、中村(弘)委員、中村(三)委員、加賀美委員、藤井委員、山田(哲)委員、原委員、松村委員、土屋委員、山田(か)委員、かとうぎ委員、総務部長、情報公開課長、情報政策課長、住宅課長、国保年金課長 ほか
- 4 傍聴人 1人
- 5 議事および配布資料  
 諮問事項
  - (1) 諮問第42号 資料1  
 区営住宅・高齢者集合住宅・都営住宅に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について(住宅課)
  - (2) 諮問第43号 資料2  
 国民年金に関する業務に係る個人情報の目的外利用について(国保年金課)  
 諮問第44号  
 国民年金に関する業務に係る個人情報の外部提供について(国保年金課)
  - (3) 諮問第45号 資料3  
 国民健康保険に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について(国保年金課)  
 その他
- 6 案件内容および質疑応答要旨  
 は審議会委員の発言、 は所管課および事務局の発言を示す。  
 < 諮問第42号 >  
 委託先事業者のノウハウを学ぶことによって、区職員の能力向上につながり、区営住宅使用料金の滞納整理業務をより効果的に進めることができる。  
 区職員の補助ということなので、執務場所を問わず区職員の目が届く状態ではあるが、取り扱う情報が生活状況に関わる個人情報なので、十分に注意して業務を進めてほしい。また、滞納状態に陥らないための対応も区として考えていかなければならない。  
 < 諮問第43および44号 >  
 年金受給者の年金記録を回復するために、後期高齢者医療制度および介護保険の情報を国保年金課が目的外利用し、国民健康保険の情報とともに、日本年金機構へ外部提供し、年金記録確認作業に協力する。  
 < 諮問第45号 >  
 国民健康保険料の滞納整理業務のうち、滞納繰越額30万円未満の世帯に対して訪問催告・徴収、納付相談等を業務委託する。  
 区職員と従事者が行う業務の範囲はどのようになっているのか。区が責任をもって全体を統括し、業務を進めていかなければならない。  
 従事者には滞納世帯に接触してもらい、生活状況を正確に把握することが主な業務であ

る。その上で区職員がそれぞれに合ったきめ細やかな対応をしていく。

## 7 発言内容

- (会長) ただいまから、第5期第15回練馬区情報公開および個人情報保護運営審議会を開催します。委員の皆様には、ご多忙のところご出席いただきありがとうございます。本日は、諮問が4件あります。それでははじめに、諮問第42号の説明をお願いします。
- (住宅課長) — 区営住宅・高齢者集合住宅・都営住宅に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について 資料1に基づき説明 —
- (会長) ただいまの説明について、ご意見ご質問があればお願いします。
- (委員) 電話催告は区役所内で行うのですか。それから、訪問催告や徴収の補助に関しては、複数回行うこともあるかと思いますが、必ず区職員と同行するというところでよろしいでしょうか。最後に、従来は督促・催告を区職員と東京都住宅供給公社職員が行ってきたわけですが、本業務を委託するに当たっての費用負担はどのようになりますか。
- (住宅課長) 電話催告は区役所の住宅課内にて行います。また、訪問催告や徴収に関しては区職員の補助を行うということですので、当然区職員と同行して業務を行います。委託の費用負担ですが、これは現行の業務とは別の業務ですので、区が別途契約を行い、費用を負担します。
- (委員) 本業務は従来の業務とは別のものであるということですか。
- (住宅課長) そうです。現行でも催告・督促を行っていますが、今回はさらにそれを越えた形での委託です。電話催告や訪問催告をより柔軟に行うためのものです。
- (委員) 本業務は従来の業務と別のものであるということは、これは新たな業務という理解でよろしいですか。
- (住宅課長) 本業務は従来のものとは別のものです。より充実した滞納整理を行うために別途委託する業務です。
- (委員) 主な業務内容は、電話催告や区職員に同行しての訪問催告・徴収ということですか。また、区職員との具体的な役割分担を教えてください。
- (住宅課長) 1点目はご指摘とおりです。2点目は、従事者に訪問催告・徴収の補助を行わせます。ですから、実際に業務を行うのは、区職員になります。業務の具体的な方法は委託先のノウハウを生かしながら決定していきます。
- (委員) そうしますと、知識・経験を生かすとありますが、具体的にどのような知識・経験なのでしょう。
- (住宅課長) 滞納者の分析を行い、ニーズに合った滞納整理を行っていくための知識・経験です。区職員だけではうまくできない部分があります。
- (委員) 仕様書では従事者が1名となっていますが、実際に従事するのは同

- 一人物でしょうか、それとも複数の人物が従事するのでしょうか。
- (住宅課長) 同一人物になります。
- (委員) 従事者の個人情報の管理はどのように行っていますか。
- (住宅課長) 従事者は区職員と同一室内で業務を行いますので、区職員の管理・監督の下で業務を行います。
- (委員) 対象である約 200 世帯の滞納額、委託期間 1 ヶ月にかかる費用、徴収が想定される額はどれくらいになりますか。
- (住宅課長) 対象の滞納額は昨年 11 月末現在で約 978 万円です。費用は約 30 万円、徴収額は 100 万円以上になると想定しています。
- (委員) 委託期間は 1 ヶ月ということですが、今後の状況によって、延長する可能性はありますか。また、明け渡し請求は今のところ無いとのことですが、明け渡し請求になるケースはありうるのでしょうか。
- (住宅課長) 委託期間は延長を考えていません。また、明け渡し請求に関してですが、滞納の状況が長く続き、納付の意思が無い場合は、弁護士による催告や訴訟によって行うこともあるかと思われます。
- (会長) 昨今の経済状況を見ますと、このようなケースが出てくるかも知れません。ほかにありますか。
- (委員) 主な業務内容で通話内容の記録がありますが、テープの録音や専用フォーマットを使うなど、具体的な方法があれば教えてください。
- (住宅課長) テープ録音は考えていません。滞納者の状況など、ポイントを絞って記録できるような体制にしていきたいと考えます。
- (委員) 専用フォーマットではなく、口頭での指示になるのでしょうか。
- (住宅課長) 具体的にお示しできる段階までには至っていませんが、専用フォーマットを用意する予定です。
- (委員) 重要な個人情報を取り扱うことになりますから、聞くべきポイントを明確にして業務に当たってもらうことが大事だと思います。
- (委員) 区と東京都住宅供給公社が行ってきた業務と、本業務内容を見ますと、同じような個人情報を取り扱うことになりますので、個人情報は限定された人間で扱っていく必要があると思います。検討の結果、本件委託に至ったとのことですが、この経緯を具体的に教えてください。
- (住宅課長) 従来の区職員と東京都住宅供給公社職員での対応だけでは、滞納整理が手詰まりの状況にあります。また、夜間・休日での対応も不可能なため、本件委託に至った次第です。
- (委員) 取り扱う個人情報に生年月日とありますが、これは本人確認に必要な個人情報ということでしょうか。また、委託先の株式会社コスモサポートの主な株主である JPN ホールディングス株式会社とはどのような会社ですか。
- (住宅課長) 委員ご指摘のとおり、生年月日は本人確認のために利用します。JPN ホールディングス株式会社は株式会社コスモサポートと同種の業

- 務を行っている会社です。
- (会長) もう少し詳しくお願いします。
- (住宅課長) コスモサポートと同様に、人材派遣や債権回収をしている会社です。
- (会長) 債権回収を専門に行う会社ということは、サービサーということですか。近年、このようなジャンルの会社が増えてきています。
- (住宅課長) 債権管理回収業に関する特別措置法に基づいて法務大臣が許可した会社の中には載っていません。
- (会長) つまりサービサーでは無いということですね。
- (会長) もう少し詳細な説明がありますと、分かりやすくして良いのですが。
- (委員) 生年月日は本人確認するために利用するとのことですが、これは電話で督促した際に利用するのでしょうか。それと、性別は利用しないのですか。
- (会長) 本業務に生年月日が不可欠なのかどうかということですね。その点はいかがでしょうか。一般の方は生年月日を教えたくないという方も多いです。
- (情報公開課長) 区で本人確認する場合は3点確認という形で行っています。3点とは、氏名、住所、生年月日のことです。本業務では、それらに加えて電話番号とありますので、本人確認がより確実に行えるのではないかと思います。そのため、性別は必ずしも必要であるということではありません。
- (委員) わかりました。
- (委員) 委託先である株式会社コスモサポートと契約した背景について説明をお願いします。また、平成14年に設立ということですが、この業務を適切に執行できるだけの実績と経験があるのかどうかも教えてください。
- (住宅課長) 自治体の債権整理の実績や区の業務の実績の有無から、2社が候補にあがり、見積もりや提案等を比較検討の上、決定しました。
- (委員) わかりました。事故が起こらないよう、従事者に対しては区で十分な教育・指導を行ってほしいと思います。
- (委員) 昨今の経済状況でこのような業務の必要性が増してきたのだと思います。ところで、先ほどの内容説明の中で、区職員のスキルアップを図りたいという話がありましたが、今の区職員には滞納整理に関する能力が不足しているということになるのですか。
- (住宅課長) 能力が不足しているというわけではありません。民間の手法を学んで、能力をさらに充実させるという意味です。
- (委員) わかりました。さらに充実させるということですね。それと、土日は住宅課の職員は動いていないのですか。
- (住宅課長) 土日につきましては、区職員も業務に当たります。
- (会長) 勤務時間が0時から午後8時の場合も、区職員が必ず同行するとい

- う理解でよろしいですか。
- (住宅課長) あくまでも区職員につきましても、本業務と同様の勤務体制で進めることとなります。この場合は別途振り替えなどで対応していきます。
- (委員) 昨今の経済状況から、今回の取組は致し方ないのかという思いもありますが、滞納に陥らないためのきめ細かな対応を未納者に対してしていかなければならないと思います。先ほどの説明では、この点を取り組んできたということがよく伝わりませんでした。また、対象件数が文書・電話催告が200件、訪問催告・徴収が30件とありますが、対象地域である都営住宅19アパートの世帯でどれくらいの割合になりますか。
- (住宅課長) 全体で793戸ありまして、そのうちの7%が滞納となっています。
- (委員) 同じ納税者にとっては滞納しているのは納得いかない、という視点だけで見ているように思われます。区として、滞納に陥らないために具体的にどのような対応をしてきましたか。先ほどの説明では、その点が伝わってきません。
- (住宅課長) 区職員が接触して滞納状況を把握し、対応してきた結果から本業務委託に至った次第です。
- (委員) もっと細やかな配慮があったほうがいいのではないのでしょうか。ただ単に体制を敷いただけでは、この問題の根本的な解決にはならないと思います。この点は予算委員会の場でも伺っていきたいと思います。
- (会長) 区議会の中でもその議論はお願いしたいと思います。法律相談を行っていますと、家賃滞納や立ち退きなどの相談があります。ここ10年間くらいで、市民生活の深刻な問題になってきていると思います。
- (委員) 訪問催告は新規で行う業務ですか。
- (住宅課長) 訪問催告は区職員が従来から行っており、東京都住宅供給公社では行うことができませんでした。本業務では、区職員の訪問催告に同行してもらうということです。
- (委員) ということは、資料2ページの図にある「催告電話・催告書発送」の中に訪問催告が含まれているという理解でよろしいですか。
- (住宅課長) 含まれてはいません。これらの業務を補う場合に訪問催告があったということです。
- (委員) 公営住宅使用料の滞納に関わったことはありませんが、ある県の市町村税の滞納が問題になり、取り組みに加わったことがあります。このとき、市町村が一部事務組合をつくりまして、滞納整理業務に当たりました。そのときの担当職員の話の中で、効果が高まった一番の理由は訪問だと言っていました。私も電話や文書だけの催告だけでなく、訪問をして滞納者と接触し、状況を把握するということ

- が不可欠だと理解しています。
- (会長) 委員から様々な意見がありましたが、現状では区として本事業を行うとのこと。それでは原案どおり承認いたします。
- (会長) つぎの諮問事項にまいります。諮問第 43 号および第 44 号の説明をお願いします。
- (国保年金課長) — 国民年金に関する業務に係る個人情報の目的外利用について 資料 2 に基づき説明 —
- (国保年金課長) — 国民年金に関する業務に係る個人情報の外部提供について 資料 2 に基づき説明 —
- (会長) ただいまの説明について、ご意見ご質問があればお願いします。
- (委員) 情報の提供は郵送で行いますか、それとも年金機構に直接持参しますか。
- (国保年金課長) 直接持参する形になります。
- (会長) ほかにありますか。なければ、原案どおり承認いたします。
- (会長) 本日最後の諮問事項にまいります。諮問第 45 号の説明をお願いします。
- (国保年金課長) — 国民健康保険に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について 資料 3 に基づき説明 —
- (会長) ただいまの説明について、ご意見ご質問があればお願いします。
- (会長) この事業の対象となる滞納額、経費、収納額の見積もりについて教えてください。
- (国保年金課長) 電話催告の対象は約 3 万人で滞納額が約 10 億円です。訪問催告の対象は約 9000 人で滞納額が約 15 億円です。総経費は約 9000 万円になります。今回の委託はまずは対象者と接触することが第一のポイントとして行っていきます。また、浜松市でも同様に行っており、それを参考として、収納額は約 4 億円を見積もっています。
- (会長) ありがとうございます。ほかにありますか。
- (委員) 仕様書では、練馬地区で約 8500 世帯、石神井地区で約 7000 世帯となっていますが、先ほどの説明にありました電話催告の対象である約 3 万人と数字が異なっています。これはどのような意味でしょうか。
- (国保年金課長) 3 万人という数は、滞納繰越分を含めた数字です。仕様書の対象数は現年分のみになります。
- (委員) 業務内容を見ますと、重大な個人情報を扱うこととなりますので、慎重に進めてほしいと思います。また、業務の流れの中で区職員に引継ぎをする部分がありますが、従事者と区の役割分担はどうなっていますか。
- (国保年金課長) 生活状況を含めて分納回数がどの程度できるかの確認までを従事者が行い、それ以降に関しては区職員が対応していくこととなります。

- (委員) 従事者と区職員の役割分担は明確にしていき、区職員が全体に関与できる体制にしていく必要はあると思います。
- (国保年金課長) 従事者には振り分けをさせ、生活状況を正確に把握した上で決め細やかな対応を区職員で行うということです。これは接触をしなければ実現できません。そのために本業務委託を実施します。
- (会長) ほかにありますか。
- (委員) 従事者は何人を想定していますか。
- (国保年金課長) 委託契約のため、正確な人数を申し上げることはできませんが、コールセンターは現在7席のため、7人が限度です。また、訪問はモバイルの関係で9人、窓口は入金・相談それぞれ2人、常駐の管理者2人程度が想定されます。
- (会長) ほかにありますか。なければ本件は原案どおり承認いたします。
- (情報公開課長) 次回の審議会は2月1日に開催します。場所は本日と同様に庁議室になります。
- (会長) それでは、審議회를終わりにします。ご協力ありがとうございました。

## 区営住宅・高齢者集合住宅・都営住宅に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について

( 条例第 13 条関係 )

1 件名	区営住宅使用料滞納整理業務に関する補助業務従事者派遣委託
2 委託内容	<p>区営住宅使用料滞納繰越額が 10 万円以上の滞納者で分納誓約書のない世帯と分納誓約書どおりに履行していない世帯、滞納繰越額が 10 万円未満の世帯および過年度の滞納はないが現年度の滞納がある世帯の滞納整理業務に関し、債権回収等の知識や経験を有する人材を活用し収納率の向上を図る。</p> <p>&lt; 主な業務内容 &gt;</p> <p>区職員が出力した対象者リスト(紙帳票)を使用して、文書による納入催告および電話による納付催告を行う。 電話による納付催告等に関する通話内容を記録する。 区職員に同行して、訪問催告、徴収の補助を行う。 訪問催告、徴収の記録をする。</p>
3 委託先	株式会社 コスモサポート
4 委託期間	平成 22 年 2 月 15 日 ~ 3 月 14 日
5 所管課名	環境まちづくり事業本部 都市整備部 住宅課
6 個人情報の保護	<p>練馬区個人情報保護条例第 13 条および同条例施行規則第 6 条に基づき、委託契約業者との契約時に個人情報の保護を義務付ける。</p> <p>「個人情報の保護および管理に関する特記事項」を受託者の遵守事項として契約内容に定める。また、派遣労働者に「個人情報および管理に関する遵守事項」を配付し、個人情報の保護および管理の重要性について、十分認識するよう指導する。</p>
7 取り扱う個人情報	基本情報(氏名、住所、生年月日、電話番号) 使用料情報(住宅使用料滞納額、最近の収納状況記録、交渉経過記録)
8 添付資料 省略	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区営住宅使用料滞納整理業務の流れ</li> <li>・区営住宅使用料滞納整理の業務委託イメージ図</li> <li>・仕様書(案)</li> <li>・個人情報の保護および管理に関する特記事項</li> <li>・個人情報および管理に関する遵守事項</li> <li>・情報システムに係る情報の労働者派遣契約における取扱いに関する特記事項</li> <li>・会社概要</li> <li>・個人情報保護方針</li> </ul>

## 国民年金に関する業務に係る個人情報の目的外利用について

( 条例第 16 条関係 )

1 件名	国民年金に関する業務に係る個人情報の目的外利用	
2 利用目的	年金受給者の年金記録を回復するため、練馬区が保有する国民健康保険、後期高齢者医療制度および介護保険の情報を活用し、調査対象者の電話番号および住所についての情報を国保年金課が取りまとめ、日本年金機構へ提供する。	
3 利用課	区民生活事業本部 区民部 国保年金課	
4 利用する個人情報	電話番号、住所、連絡先住所、住民登録の有無	
5 提供課	区民生活事業本部 区民部 国保年金課、健康福祉事業本部 福祉部 高齢社会対策課、健康福祉事業本部 福祉部 介護保険課	
6 利用時期	平成 22 年 2 月から平成 22 年 4 月まで ( 予定 )	
7 利用媒体	日本年金機構から提供される一覧表 ( 紙帳票 )	
8 利用課における個人情報の保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報を記載した一覧表については、所定のキャビネットに鍵をかけて保管し、必要なとき以外は持ち出さない。</li> <li>・担当職員に対し、個人情報の保護および管理の重要性を十分認識するように指導する。</li> </ul>	
9 添付資料 省略	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ねんきん特別便に関する記録調査の協力依頼について</li> <li>・「ねんきん特別便」の未回答者等に関する電話番号や住所等の情報提供に係るご協力について</li> <li>・覚書 ( 案 )</li> <li>・電話番号等情報提供実施要綱 ( 案 )</li> <li>・日本年金機構について</li> </ul>	
10 承認基準の適用	別表 4 目的外利用に関する審議会事前一括承認基準への追加	
	類 型	事 例
	2 業務間の事務に密接な関係あるいは連続性があり、適正な行政執行を行うため相互に情報交換、情報提供を行う場合	<u>国民健康保険に関する業務</u> <u>国民年金に関する業務</u> 介護保険に関する業務 災害時要援護者名簿作成に関する業務 <u>国民年金に関する業務</u>

			後期高齢者医療保険に関する業務 介護保険に関する業務 国民年金に関する業務
--	--	--	---

国民年金に関する業務に係る個人情報の外部提供について

( 条例第 16 条関係 )

1 件 名	年金記録調査に係る電話番号等の情報外部提供業務	
2 提供目的	年金受給者の年金記録を回復するため、練馬区が保有する国民健康保険、後期高齢者医療制度および介護保険の情報を活用し、調査対象者の電話番号および住所についての情報を日本年金機構へ提供し、日本年金機構における年金記録確認作業に協力する。	
3 提供先	日本年金機構	
4 個人情報の内容	電話番号、住所、連絡先住所、住民登録の有無	
5 提供時期	平成22年2月から平成22年4月まで(予定)	
6 提供方法	日本年金機構から提供される一覧表に、調査対象者の国民健康保険、後期高齢者医療制度および介護保険が保有している電話番号、住所、連絡先住所を記入し、提供する。	
7 提供先における個人情報の保護	練馬区が提供した調査対象者の情報については、練馬区個人情報保護条例第16条第8項および同施行規則第10条の規定に基づき、日本年金機構練馬年金事務所と個人情報の提供に伴う個人情報の保護に関する覚書を締結する。	
8 添付資料 省略	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ねんきん特別便に関する記録調査の協力依頼について</li> <li>・「ねんきん特別便」の未回答者等に関する電話番号や住所等の情報提供に係るご協力について</li> <li>・覚書(案)</li> <li>・電話番号等情報提供実施要綱(案)</li> <li>・日本年金機構について</li> </ul>	
9 所管課名	区民生活事業本部 区民部 国保年金課	
10 承認基準の適用	別表5 外部提供に関する審議会事前一括承認基準への追加	
	類 型	事 例
5	国、他の地方公共団体、その他の公共的団体が、法令等に基づいてその職務遂行のために行う照会等に対して回答する場合、または実施機	(1) 省 略 (2) 年金給付または保険料に関する処分、受給権の調査 国民年金法第108条 (資料の提供等)

	<p>関が当該団体に対してその照会を行う場合。ただし、つぎの から ま でに掲げる要件を満たす場合に限る。</p> <p>法令等に基づき実施する職務の遂行に必要な範囲内で個人情報を取り扱う場合であること 当該個人情報を使用する目的に公益性がある場合、または実施機関から提供を受けなければ当該目的を達成することが困難な場合であること 提供する個人情報の内容、当該個人情報の使用する目的、範囲、方法その他の事情から判断して、本人の権利利益を不当に侵害するおそれのないこと</p>	<p>恩給法第9条の2(調査) 国または日本年金機構が国民年金の事業運営上必要な基礎資料とするために行う調査 <u>日本年金機構が年金受給者の年金記録回復のために行う調査</u></p> <p>(3) } 省略 (8) }</p>
--	---	---

## 国民健康保険に関する業務に係る個人情報の処理業務の委託について

( 条例第 13 条関係 )

1 件名	国民健康保険料滞納整理の業務委託
2 委託内容	<p>国民健康保険料の滞納整理業務のうち、以下の業務を委託する。</p> <p>&lt; 主な業務内容 &gt;</p> <p>(1) 現年分のみ滞納世帯および滞納繰越額 10 万円未満の世帯に対する電話催告</p> <p>(2) 滞納繰越額 10 万以上 30 万円未満の滞納世帯に対する訪問催告・収納等</p> <p>(3) 窓口受付および電話受付</p> <p>(4) 滞納繰越分の入金管理および分割納付の管理</p> <p>(5) 保険証等の発行管理</p> <p>(6) 納付相談</p>
3 委託先	訪問調査会社
4 委託期間	平成 22 年 4 月 1 日 ~ 平成 23 年 3 月 31 日
5 所管課名	区民生活事業本部 区民部 国保年金課
6 個人情報の保護	<p>練馬区個人情報保護条例第 13 条および同条例施行規則第 6 条に基づき、委託契約業者との契約時に個人情報の保護を義務付ける。</p> <p>「個人情報の保護および管理に関する特記事項」を受託者の遵守事項として契約内容に定める。</p>
7 取り扱う個人情報	基本情報(氏名、住所、生年月日、電話番号、記号番号等)、賦課収納情報(賦課保険料額、未納保険料額、収納保険料額、納入日、交渉経過記録等)
8 添付資料 省略	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民健康保険料滞納整理事務の流れ</li> <li>・国民健康保険料滞納整理の業務委託の概要</li> <li>・国民健康保険料訪問徴収委託 収納概略図(訪問徴収)</li> <li>・国民健康保険料受付徴収委託 収納概略図(窓口入金)</li> <li>・基本仕様書(案)</li> <li>・個人情報の保護および管理に関する特記事項</li> <li>・情報システムに係る委託契約等における受託情報の取扱いに関する特記事項</li> <li>・東京都ふるさと雇用再生特別基金事業実施要領</li> </ul>