

第3回会合における主な意見

第3回会合における主な意見

意見

- ・メールアドレスはスパムメール対策等のために頻繁に変える方もいるので、連絡が取れなくなることを防ぐために複数のアドレスを登録すべきではないか。
- ・事前登録後に自由にメールアドレスを変更できるようにすることや、メールアドレスを変更した際にはできるだけ速やかに自治体に連絡することを周知しておく必要がある。
- ・第三者が利用者になりすましてメールアドレスを変更した場合に、緊急時に連絡が取れなくなるおそれもある。
- ・消防側から緊急時に利用者に連絡をとる際には、登録されている全てのアドレスに送付し、返信があったメールアドレスに対して応答するのが望ましい。
- ・迷惑メールのフィルター設定で落とされてしまうおそれもあるという観点からも、複数登録できるほうがよい。

報告書(素案)への反映

- ・メールアドレスを登録する目的は、緊急通報時のチャットのやりとりの最中に、通報者がWebブラウザを閉じるなどして応答がなくなった際に、チャットに復帰してもらうための呼び返しメールを消防から送ることにある。
- ・複数のメールアドレスを登録し、それら全てに呼び返しメールを送信すると、いずれかのアドレスを第三者が使用していた場合には、通報者に代わり当該第三者がチャットに参加したり、通報者と当該第三者が同一名義でチャットに参加するなどして混乱を生じるおそれがある。登録するアドレスが増えるほどそのリスクが高まってしまう。
- ・システムに登録するメールアドレスはひとつ(変更後の登録は可能)とし、上記の各懸案事項については利用者に十分に周知することとする。利用登録時に周知するだけでなく、定期的にメールアドレスが有効か確認するメールを送り、併せて注意喚起を行うことが適当。【→資料編資料1】

第3回会合における主な意見

意見

- ・情報が漏えいしたときの対応について、個人情報保護制度の中で検討されていて、個人情報保護委員会への報告や、本人への報告、公表という仕組みが含まれている。本検討会でも個人情報が漏えいした場合の対応について取り扱うべき。
- ・一般的に個人情報漏えい事故が起きたら、全国的に通報システムを止め、対策がなされるまで運用しないという対応が多くとられるが、Net119は社会的なインフラ要素を大きく担うシステムであり、特に聴覚障がい者の方たちはNet119を頼りにしておられるため、個人情報を漏えいした場合にシステムを止めてよいのかといった点も含めて検討いただきたい。

報告書(素案)への反映

- ・特定個人情報(マイナンバー等)の漏えい等が発生した際には、個人情報保護委員会への報告が義務づけられている(下記参照)
- ・その他の個人情報漏えい時の対応については、法令上の規定は存在しないが、個人情報保護委員会において、実施することが望まれる対応等について検討が行われているところ(次ページ参照)
- ・これを踏まえ、Net119においても、個人情報の漏えいが発生した際には、個人情報保護委員会できりまとめられた内容に沿った対応をとることが望ましい旨を報告書に記載する【→報告書p61】

【参考】行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成25年法律第27号)

第28条の4 個人番号利用事務等実施者は、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、特定個人情報ファイルに記録された特定個人情報の漏えいその他の特定個人情報の安全の確保に係る重大な事態が生じたときは、委員会に報告するものとする。

個人情報情報が漏えい等した場合等の対応について

「漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」

「個人情報保護に関する法律についてのガイドライン(通則編)」(平成28年個人情報保護委員会告示第6号)の「4 漏えい等の事案が発生した場合等の対応」において、
漏えい等の事案が発生した場合等において、二次被害の防止、類似事案の発生防止等の観点から個人情報取扱事業者が実施することが望まれる対応等については、別に定めることと規定されている。(※漏えい等とは、漏えい、滅失又は毀損をいう。)



(別に定める事項)

「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について(案)」(平成29年個人情報保護委員会告示●号)で定める。
(第26回個人情報保護委員会 平成28年12月6日において議論
⇒原案のとおり了承)

以下観点から整理されている。

- ・ 対象とする事案
- ・ 漏えい等の事案が発覚した場合に講ずべき措置
- ・ 個人情報保護委員会等への報告

個人情報情報が漏えい等した場合等の対応について

1 対象とする事案

- (1) 個人情報取扱事業者が保有する個人データ(特定個人情報に係るものを除く。)の漏えい、滅失又は毀損
- (2) 個人情報取扱事業者が保有する匿名加工情報の作成に用いた個人情報から削除した記述等及び個人識別符号並びに個人情報の保護に関する法律第36条第1項の規定により行った加工の方法に関する情報の漏えい
- (3) (1)又は(2)のおそれ

2 漏えい等事案が発覚した場合に講ずべき措置

- (1) 事業者内部における報告及び被害の拡大防止
- (2) 事実関係の調査及び原因の究明
- (3) 影響範囲の特定
- (4) 再発防止策の検討及び実施
- (5) 影響を受ける可能性のある本人への連絡等
- (6) 事実関係及び再発防止策等の公表

3 個人情報保護委員会等への報告

- (1) 報告の方法 原則として個人情報保護委員会に対して報告する。
- (2) 報告を要しない場合
 - ① 実質的に個人データ又は加工方法等情報が外部に漏えいしていないと判断される場合(例:漏えい等事案に係る個人データ又は加工方法等情報について高度な暗号化等の秘匿化がされている場合)
 - ② FAX若しくはメールの誤送信、又は荷物の誤配等のうち軽微なものの場合

第3回会合における主な意見

意見

- ・20ページの転送先消防本部の選択方法については、容易に転送先の消防本部が選択できるような形になるとありがたい。

報告書(素案)への反映

- ・報告書で詳細なユーザーインターフェースは規定せずに、転送先の消防本部を容易に選択できるようにする必要がある旨を記載【→報告書p40-41】

意見

- ・ログ保管期間について、設定理由として最低1年は保管する必要があると記載されているため、保管期間は「1年以上」と記載すべきではないか。
- ・また、もし何か問題が発生した場合に、本当に通報されたのかというエビデンスを法廷等で要求された時のためには、1年では短いような気がする。

報告書(素案)への反映

- ・音声通報の記録の保存期間についていくつかの消防本部に確認したところ、必ずしも条例、内規等で規定はされておらず、実際的な保存年数はシステムの保存可能容量による模様。
- ・民法第724条において、損害賠償請求権について「被害者又はその法定代理人が損害および加害者を知った時から3年間行使しないときは、時効によって消滅する。」とあることから、原則として3年とする。【→報告書p45】

第3回会合における主な意見

意見

- ・情報セキュリティの観点から、最近、私どもは時刻同期を行うよう勧めており、サーバや、消防本部 受理端末等、時刻を合わせる必要があるため、非機能要件として追加していただきたい。
- ・おそらく時刻サーバを1つないし複数置くことになるのではないかとと思われる。
- ・そして、その時刻に合わせて全てのサーバや受理端末が運用されるべきである。利用者の端末は考慮しなくてよいと思うが、通報してきた後の時刻情報が全て一致していることが望ましい。

報告書(素案)への反映

- ・非機能要件に時刻同期を追加。【→報告書p46】

意見

- ・「事業者としての資格」に、ISO27001と記載されているが、事業者としての資格という形で記載するのであれば、ISMSと記載すべき
- ・「セキュリティ監査が必要である」と記載されてあるが、必要であるということだとほとんど誰もやらないということになりかねないため、ある程度義務づける必要がある。

報告書(素案)への反映

- ・意見を踏まえ該当箇所を修正。【→報告書p47】

第3回会合における主な意見

意見

- ・利用者へ周知する事項については、聴覚障がい者の方に対して言葉でご説明ができない部分があるため、例えば、GPSをオンにするというのがあるが、なぜGPSをオンにしなければいけないかを記載する等、細かいところに配慮していただいたほうが望ましい。
- ・緊急通報はたまにしか使わないため、いざという時に備え練習通報で操作に習熟する旨記載しておいた方が望ましい。また、練習通報の場合は、「指令台担当者には届かないので安心してお使いください」という注記も記載していただくのがよい。
- ・最後に、今日の前半の議論の古い端末への取扱いについても、記載しておく必要がある。

報告書(素案)への反映

- ・意見を踏まえ、内容を全体的に修正したものを資料編 資料1(利用者への説明・同意項目(例))として添付。【→資料編資料1】