

## Web サイトでの個人情報保護対策を的確に実施してほしい

－ 行政苦情救済推進会議の意見を踏まえたあっせん・あっせんに対する回答 －

総務省九州管区行政評価局(局長:角田祐一<sup>つのだゆういち</sup>)は、下記の行政相談について、民間の有識者を構成員とする行政苦情救済推進会議(座長 石森久広 西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授)に諮り、その意見を踏まえ、平成 27 年 10 月 16 日に、環境省九州地方環境事務所に対し、あっせんを行いました。同あっせんに対して、11 月 10 日、同環境事務所から、改善措置を講ずる旨の回答を受領しました。

### 【行政相談の要旨】

九州地方環境事務所のホームページに投稿しようとしたところ、様式の中に個人情報を入力するようになっているが、SSL 等による暗号化対策が講じられていなかった。インターネットを介した個人情報の流出等が問題となっており、国民が安心して利用できるような措置を講じるよう働きかけてもらいたい。

#### 【制度等の概要】

- 1 各府省は、「Web サイト等による行政情報の提供・利用促進に関する基本指針」に基づき、電子メール等の手段で意見・要望等を収集している。
- 2 「政府機関における情報セキュリティ対策のための統一基準」では、電子メールの送受信においては機密性にリスクがあるため、情報セキュリティ責任者に情報漏えいを防止する必要がある場合、暗号化等の機能を設ける旨規定している。

#### 【当局の調査結果】

- 1 環境省は、Web サイトのプライバシーポリシーで「収集した情報の漏えい防止等情報の適切な管理のために必要な措置を講じる。」としている。
- 2 環境省本省は、意見・要望等を「MOE メール」で受け付けているが、そのフォームの中で個人情報を求めているため、暗号化対策を講じている。
- 3 九州地方環境事務所では、環境省本省の要請に従ったとして、「MOE メール」とは別に電子メールで個人情報の入力を求めて相談や情報提供を受け付けている(「地域の声」及び「意見募集・相談」)。

しかし、この電子メールには、暗号化対策が講じられていない。

#### 【九州地方環境事務所に対するあっせん内容】

九州地方環境事務所は、国民から情報提供等を電子メールで受け付けているが、環境省本省から示されたフォームであり、独自に修正することはできないとしている。

しかし、当該電子メールの内容は、環境省本省が作成し、暗号化された「MOE メール」で対応できるものとなっている。

したがって、九州地方環境事務所は、当該電子メールについて、本省と協議の上、「MOE メール」への統合等改善策を早急に講ずる必要がある。

#### 【九州地方環境事務所の回答要旨】

1 「地域の声」のページは、個人情報が漏えいする危険性もあったので平成 27 年 10 月 14 日をもって閉鎖した。

今後、「地域の声」への情報は、省内の他のサイト(「いきものログ」等)に提供いただくよう案内している。

2 「意見募集・相談」のページは、平成 27 年 12 月末までに暗号化対策(SSL)を講ずるよう環境省本省において対応中である。

投稿者が誤って個人情報をメールに記入するおそれもあるので、暗号化対策を講じるまでの当面の措置として、平成 27 年 10 月 16 日に「メールでお送りいただく際は、氏名、電話番号、住所等のご記入をお控え願います。(SSL 未対応のため)」と注意喚起を促す内容を掲載した。

(参考)

**【行政苦情救済推進会議とは】**

相談事案の処理に当たり、民間有識者の意見を反映させることにより、公平性、中立性及び的確性の一層の確保を図り、もって国民の立場に立った行政苦情救済活動を推進するために設置しているもので、大学教授、弁護士、マスコミ、経済団体関係者等の委員で構成されている。

**【行政苦情救済推進会議の構成員】**

石森 久広	(西南学院大学副学長・大学院法務研究科教授 (座長))
久留 百合子	(消費生活アドバイザー)
池内 比呂子	(一般社団法人福岡中小企業経営者協会副会長)
浅野 秀樹	(弁護士)
井上 裕之	(西日本新聞社論説委員長)
三木 和信	(福岡行政相談委員協議会会長)
高木 直人	(公益財団法人九州経済調査協会理事長)