

平成30年9月6日

第88回 神戸市個人情報保護審議会

大型ごみ受付におけるインターネット  
受付導入について

(環境局)

神環事業第 887 号  
平成 30 年 9 月 6 日

神戸市個人情報保護審議会  
会長 西村裕三様

神戸市長 久元



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 11 条第 1 項の規定に基づき、下記の事項について貴会の意見を求めます。

記

大型ごみ受付におけるインターネット受付導入について

(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当：環境局事業部業務課  
電話 078-322-5291

大型ごみ受付におけるインターネット受付導入について  
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

下線部は今回新たに追加される項目

\*…インターネット受付で収集する項目

【大型ごみ収集申込者情報】

- ・ 氏名 (漢字・カナ) \*
- ・ 郵便番号
- ・ 住所 \*
- ・ 集合住宅の名称 (集合住宅に居住している場合に限る) \*
- ・ 自宅周辺地図
- ・ 電話番号 (2 種類まで) \*
- ・ ファクシミリ番号 (必要な場合に限る)
- ・ 受付番号 \*
- ・ 排出する大型ごみの品名・大きさ・状態・個数 \*
- ・ 手数料金額 \*
- ・ 収集日 \*
- ・ 排出場所 (自宅前・クリーンステーション等) \*
- ・ 特記事項 (収集作業上の留意事項など 例: ロボットゲートの有無、猛犬注意) \*
- ・ 収集結果 (収集完了・未収集)
- ・ メールアドレス \*

【ごみ収集に関する苦情・問合せ情報】 (回答が必要な場合に限る)

- ・ 氏名 (漢字・カナ)
- ・ 住所
- ・ 電話番号
- ・ 苦情・問合せの内容

【クリーンステーション情報】 (管理団体が存在する場合に限る)

- ・ 管理団体の名称
- ・ 管理団体代表者の氏名
- ・ 管理団体代表者の電話番号

## 大型ごみ受付におけるインターネット受付の導入について

### 1 趣旨

家庭ごみのうち、大型ごみについては、平成 20 年 11 月より「有料申告制」を導入しており、排出者はコールセンター（「大型ごみ受付センター」）へごみ出しの事前申込連絡を電話・ファクシミリで行った後、大型ごみ処理手数料納付券（「シール券」）を販売店で購入し、指定された排出日・排出場所にシール券を貼付したごみを出すこととなっている。

現在、大型ごみ受付センターの運営・電話受付及び受付内容の受付システムへの登録業務、同システムの構築業務等を一括して「大型ごみ受付センター運營業務」として事業者へ委託している。また、利用者本人から得た個人情報を電子計算機処理することについて、平成 20 年 8 月開催の第 35 回個人情報保護審議会へ諮問し、妥当である旨の答申をいただいている（答申第 164 号）。

今回、同システムを改修のうえ、従来機能に「インターネット受付」機能を追加することで市民サービスの向上を図るため、改めてご審議いただくもの。

### 2 システム改修の概要

#### (1) 個人情報の収集

現行 大型ごみの収集を希望する市民が受付センターに電話・ファクシミリで申し込む際に、受付センターが収集に必要な情報（氏名、住所、電話番号、排出する大型ごみの内容、排出場所等）を本人から聴取し、受付センターからは収集日、手数料金額を本人に伝えて、これらの情報を「大型ごみ受付システム」に入力する。

追加 現行の電話・ファクシミリでの受付に加え、インターネット上での受付・変更・キャンセルを可能とする。（システムの詳細については、別図を参照。）

#### (2) 収集業務受託事業者における受付データの抽出及び収集結果の入力

収集業務受託事業者において受付データを抽出し、大型ごみの収集作業計画を作成する。収集作業後、個々の収集結果（収集完了・未収集）を入力する。

#### (3) 情報の保持

本登録された個人情報は、5 年間システム内で受付実績として保持した後、廃棄する。

申込者がインターネットを介して申し込みする際、入力された氏名、住所、電話番号からシステムが自動で受付実績を参照し、申込者が過去に受付実績があると判明した場合には仮受付を省略し、自動的に本受付を行う。

### 3 効果

以下の内容について、市民サービスの向上を図る。

- ①24時間申込みが可能となることで、多様化したライフスタイルに対応できる。
- ②インターネット受付に予約を流すことで、繁忙期の電話混雑が緩和できる。

#### 4 実施計画

平成30年8～10月 システム開発  
11月 インターネットでの大型ごみ受付開始

#### 5 受付件数

年間 約18万件のうち 約2.7万件(15%)をインターネット受付で想定

#### 6 個人情報の保護

「大型ごみ受付センター」を運営する事業者との請負契約および大型ごみ収集業務受託事業者との請負契約において、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」「神戸市個人情報保護条例」「神戸市情報セキュリティ基本方針」「神戸市情報セキュリティ対策基準」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」に基づき、個人情報にかかるデータについて、記録媒体の管理、電子計算機、端末機の操作管理、使用状況の管理、通信回線に伝送するときの措置、保安措置などを適正かつ厳格に管理する。

##### ① システム上の保護(全般)

- ア 端末機の操作にあたっては、オペレータID及び暗証番号による認証を行い、操作可能な者を限定する。
- イ 個人情報にかかるデータは、端末機には保存せず、サーバで一括管理する。
- ウ 本件システムを構成するサーバ、端末機等機器類は、専用通信回線で接続し、データ通信には暗号化を行う。また、外部からの不正アクセス防止及びコンピュータウィルスからの感染防止措置をとる。
- エ 端末機の外部記憶媒体を使用できないように設定する。
- オ 受付センターのオペレータについては受付業務以外の個人情報に対してアクセス制限をかける。

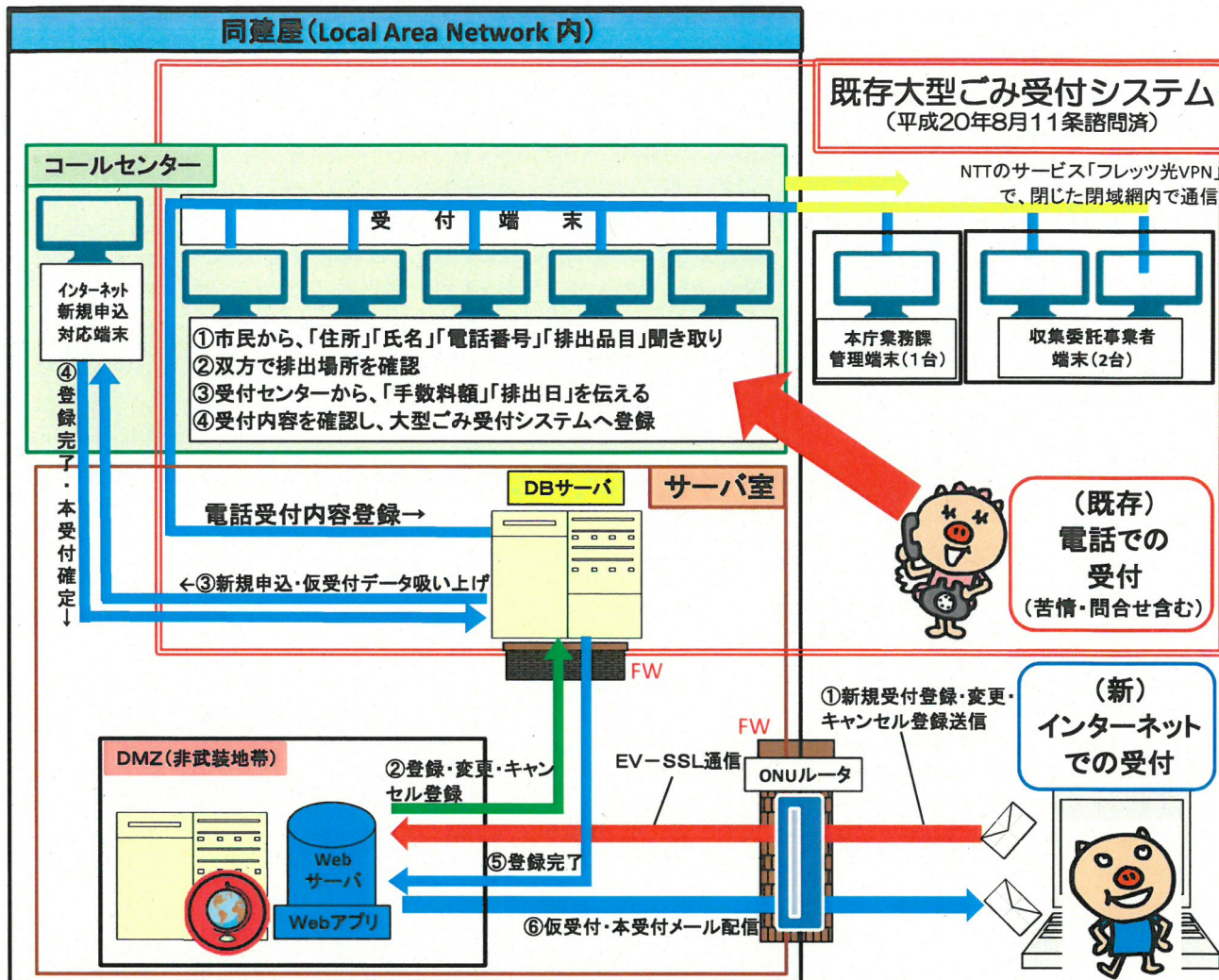
##### ② システム上の保護(インターネット)

- ア EV-SSL通信を行い、通信の安全を図る。
- イ ファイアウォールを設置し、WebサーバはDMZ内に設置する。
- ウ ウィルス対策ソフトを導入し、また、OSのパッチが公開された場合は、速やかに本市に報告のうえ、適用の可否について協議するなど、ホームページの改ざん等のサイバー攻撃や情報漏洩の防止対策を行う。
- エ その他、「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装チェックリスト」及び「ホームページサーバ等確認チェックリスト(第2版)」について、調達及び実装期間中において準拠する。

③ 運用上の保護

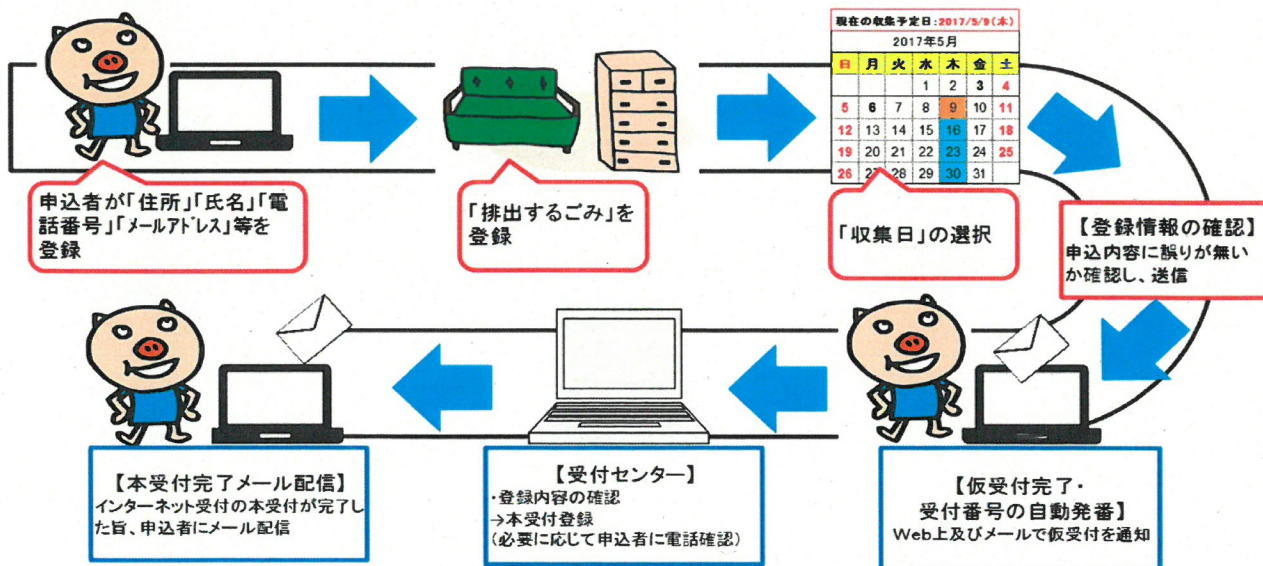
- ア 暗証番号は定期的に変更する。
- イ 個人情報that蓄積されたサーバは、外部の者の入退室管理が行われる受付センター内の鍵のかかる場所に収容する。
- ウ 保存年限を経過したデータは速やかに消去し、データ記録媒体はデータシュレッダーなど記録の内容を復元できない状態にして廃棄する。
- エ 保存年限を経過した帳票は、シュレッダーや焼却処分など確実な方法で速やかに廃棄する。
- オ 個人情報の適正な取扱いを確保するため、関係職員に対して必要な研修及び指導を行う。

◎大型ごみ受付システム 新規インターネット受付対応 イメージ図



※電話受付で取得している個人情報以外で、新たにインターネット受付で取得する個人情報は、メールアドレスのみ  
 ※過去に受付実績のある申込者の場合は、仮受付(図上③④)を省略し、自動的に本受付を行う。

◎インターネット受付 申込みの流れ  
 ※初めて申し込む方の場合



※過去に受付実績のある申込者の場合は、仮受付を省略し、自動的に本受付を行う。

## インターネット受付

### 基本情報入力

お申し込みの前に必ずお読みください

- お申し込みから収集まで10日前後掛かることがあります。
- お申し込みができるのは、市に在住の方のみとなります。
- 第三者によるお申し込みはできません。必ずごみの所有者本人が申し込んでください。
- (\*)のある項目は必須項目です。
- 半角カタカナは利用できません。
- 電話番号はハイフン無し、数字のみで入力してください。
- メールアドレスの入力誤りには十分お気をつけください。

### 基本情報入力

● 氏名(*)	(姓) 例) 藤沢	(名) 例) 太郎	※ 全角
● 氏名(ふりがな)(*)	(姓) 例) ふじさわ	(名) 例) たろう	※ 全角ひらがな
● 町名(*)	町名を選択する		
● 番地(*)	例) 100	-	例) 2 - 例) 1 ※ 半角数字
● アパート・マンション名	例) コーポ○○		※ 全角
● 電話番号(*)	例) 0466235301	※ 半角数字	
● メールアドレス(*)	例) xxxxx@xxx.xxx.xx		※ 半角英数字
● 排出場所(*)	選択してください		※ メニューから選択
	車の入れない所や排出場所がメニューにない場合、以下の備考欄に分かりやすく説明してください。		
	<input type="text"/>		

上記の入力内容を確認し、内容が正しければ「品目の選択に進む」ボタンを押して下さい。

受付トップページに戻る

品目の選択に進む

●● お問い合わせ先 ●●  
受付時間: 平日 8:30~12:00  
13:00~17:00  
電話番号:



## インターネット受付

両備 太郎 様

### 品目選択

#### 【注意事項】

- 分類を選択することで、品目の絞り込みができます。
- 「あ〜わ」を選択することで、分類の絞り込みから更に品目を絞り込むことができます。
- 品目が見当たらないときは申し込みを中止して、「」に電話でお申し込みください。
- 大きさの指定のある品目については、幅や高さの最も長い辺を基準にしてください。
- 現物判断により、場合によってはお断りさせて頂く場合もあります。

キッチンストック\*50cm以上

500 円 1  個

全ての品目									
家具類	家財・日用雑貨類								
敷物・布製品類	レジャー・スポーツ・遊具								
乗り物類	生活家電類								
音響・映像家電類	その他								
資源回収									
あ	か	さ	た	な	は	ま	や	ら	わ
キッチンキャビネット*50cm以上		500 円							
キッチンストック*50cm以上		500 円							
化粧台		500 円							
コタツ・コタツ板セット		500 円							
洗面台		500 円							
つり戸棚*50cm以上		500 円							
流し台		1,000 円							
24時間風呂(湯沸部分)*浴槽別途		<input type="button" value="▼"/>							

合計:500 円 ( 1/999 個 )

●● お問い合わせ先 ●●

受付時間: 平日 8:30~12:00

13:00~17:00

電話番号:

# インターネット受付

受付完了

両備 太郎 様

受付番号:120200133

この受付は仮受付です。後日、本登録の受付が完了したら、改めてメールが送信されます。  
上記受付番号にて受付が完了しました。

【注意事項】

- 受付完了のメールが届かない場合は「」まで連絡してください。
- 受付番号、収集日、品目の情報をメモに取るか、このページを印刷しておいてください。
- ごみの品目ごとに「大型ごみ納付券(シール)」が必要になります。
- 複数の場合は必ず個々に「大型ごみ納付券(シール)」を貼ってください。
- 「大型ごみ納付券(シール)」は、大型ごみ処理手数料納付券販売所の標示のある店で購入し、粗大ごみの見えやすいところに貼ってください。大型ごみ処理手数料納付券取扱店については、詳しくは[こちら](#)をご参照ください。
- お申し込み内容に変更のある場合は、収集日の3日前(土日を数えない)の午後5時までに電話またはインターネットよりお申し込みください。
- 収集当日は午前8時30分までにごみを出しておいてください。
- 立ち会いの必要はありません。

基本情報

● 氏名	両備 太郎
● 氏名(ふりがな)	りょうび たろう
● 住所	朝日町100 コーポ藤沢
● 電話番号	086-XXX-XXXX
● メールアドレス	hina@rios.co.jp
● 排出場所	自宅駐車場前に出す(戸建) 東側入り口すぐ

申し込み内容

収集日	2012/02/10 (金)			
	品目	単価	個数	小計
	キッチンストック*50cm以上	500円	1個	500円
	合計		1個	500円

[受付トップページに戻る](#)

●● お問い合わせ先 ●●

受付時間: 平日 8:30~12:00  
13:00~17:00

電話番号: