

令和4年12月21日

第114回 神戸市個人情報保護審議会

定期券 WEB 予約システムの導入に伴う  
オンライン結合について

(交通局)

神交管第2285号  
令和4年12月21日

神戸市個人情報保護審議会  
会長 西村 裕三 様

神戸市交通事業者管理者 城南 雅一



諮 問

神戸市個人情報保護条例第12条の規定に基づき、下記の事項について貴会の意見を求めます。

記

定期券WEB予約システムの導入に伴うオンライン結合について  
(条例第12条「電子計算機の結合の制限」について)

担当：交通局営業推進課  
経営企画課

定期券 WEB 予約システムの導入に伴うオンライン結合について  
(条例第 12 条「電子計算機の結合の制限」について)

【定期券の利用者に係る情報項目】

- ・ 氏名
- ・ 性別
- ・ 生年月日
- ・ 電話番号
- ・ 住所
- ・ 郵便番号
- ・ 学校名
- ・ メールアドレス
- ・ 予約する定期情報（券種、区間）
- ・ 予約番号
- ・ 証明書画像（通学証明書、学生証）
- ・ 本人確認書類（健康保険証など）
- ・ Idi（IC 乗車証固有番号）

## 定期券 WEB 予約システムの導入に伴うオンライン結合について

### 1. 趣旨

現在、市バス・地下鉄の定期券（通勤・通学）を新規購入する場合、定期券発売所の窓口へ来ていただく必要があるため、年度替わり等の時期には定期券発売所窓口の混雑が見受けられる。

定期券発売所の混雑緩和と定期券購入時の利便性向上のために、(株)スルッと KANSAI が開発、運用する定期券 WEB 予約システムを活用することに伴い、当市のシステムとオンライン結合を行うことから諮問するものである。

本システムでは、あらかじめ利用者が専用 WEB サイトにて必要情報を入力することで、定期券を駅などにある自動定期券発売機にて、発行・購入することができる。

### 2. 概要

事務の流れは下記のとおり。（別途「システム構成図」参照）

#### (1) 定期券の予約

- 1) 利用者がインターネットで定期券の購入予約をする
- 2) 定期券 WEB 予約システムから利用者へ予約の登録完了通知を送信する
- 3) 係員操作端末で定期券 WEB 予約システムから予約情報を照会する
- 4) 定期券 WEB 予約システムから係員操作端末へ予約情報を送信する
- 5) 係員操作端末から定期券 WEB 予約システムへ審査結果を送信する
- 6) 定期券 WEB 予約システムから利用者へ審査結果の通知を送信する

#### (2) 予約した定期券の購入

- 7) 利用者が自動定期券発売機を操作する
- 8) 自動定期券発売機が定期券 WEB 予約システムから予約情報を照会する
- 9) 定期券 WEB 予約システムから自動定期券発売機へ予約情報を送信する
- 10) 自動定期券発売機が予約情報を基に定期券を発行する
- 11) 自動定期券発売機が定期券 WEB 予約システムへ発行完了通知を送信する

#### (3) 予約内容の確認

- 12) 利用者が自身の予約情報を確認する
- 13) 係員操作端末で予約情報や発行状態を確認する

### 3. 効果

これまで市バス・地下鉄の定期券を新規購入される際には定期券発売所の窓口へ来ていただく必要があったが、本サービスの導入により、WEB で予約後、地下鉄駅等の自動定期券発売機で定期券の発行・購入ができるため、定期券発売所の混雑緩和とお客様の利便性向上につながる。

### 4. 実施時期

令和 5 年 3 月 8 日

### 5. 想定件数

年間 約 50,000 件

### 6. 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」、「神戸市情報セキュリティポリシー」に基づき、以下のとおり厳格に対処する。

(1) システム上の保護

- 1) 係員操作端末の操作にあたっては、職員毎のパスワードの設定と段階的な権限の付与を行うとともに、端末の操作を関係職員に限定する。
- 2) 係員操作端末と定期券 WEB 予約システムは SSL-VPN で通信を行い、情報漏洩を防止するとともに、係員操作端末にはコンピュータウイルス等対策ソフトウェアを常駐させ不正アクセスやウイルス攻撃・感染を防止する。
- 3) 定期券発売機と定期券 WEB 予約システムは広域 LAN 回線（閉域網）により接続し外部からの不正アクセス行為を受けることを防止するとともに、コンピュータウイルスからの感染を防止する。

(2) 運用上の保護

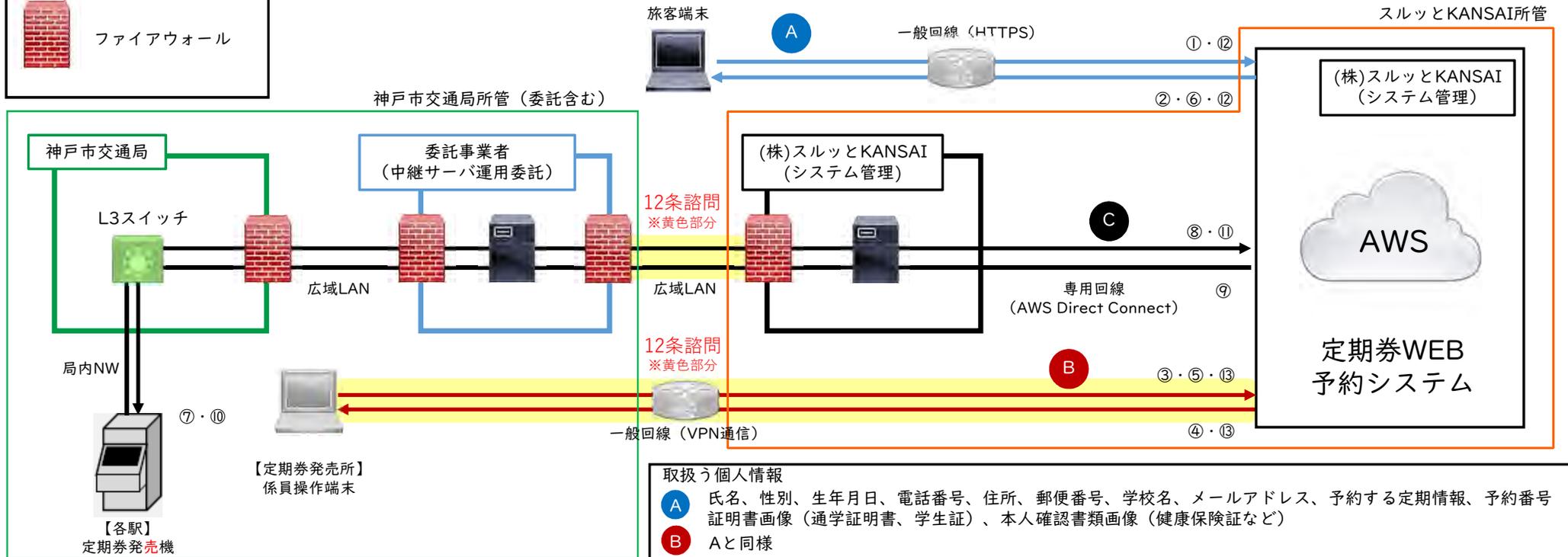
- 1) 定期券 WEB 予約システムのすべての操作状況（アクセス状況等）を保存する。
- 2) 保存年限を経過したデータは、速やかに消去し、データ記録媒体はデータシュレッダーなど記録の内容を復元できない状態にして廃棄する。
- 3) 保存年限を経過した帳票は、シュレッダーや焼却処分など確実かつ速やかに廃棄する。
- 4) 個人情報の適切な取り扱いを確保するために、セキュリティに関するマニュアルを整備し、関係職員に対して必要な研修及び指導を行うとともに、個人情報の適正管理について点検を行う。
- 5) 回線を接続する関係各社とセキュリティに関する規定等を整備し、神戸市と同等のセキュリティレベルを確保する。

(3) 委託先事業者にかかる情報の保護

- 1) 本事業において、予約受付、審査、市民からの問い合わせ対応及び中継サーバの運用等について外部委託するに際し、個人情報の保護並びに情報セキュリティポリシー等の順守を定めた委託契約約款に基づき、パスワードによる管理やデータ漏洩防止措置を施すなど、厳格に管理させる。
- 2) 業務の外部委託にあたっては、委託先において当該個人情報について安全管理措置が適切に講じられるよう、委託先に対し必要かつ適切な監督（委託先における個人情報の取扱い状況の把握を含む。）を行う。



システム構成図  
定期券WEB予約システム事務の流れ  
及び取扱う個人情報



事務の流れ

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <p>1 定期券の予約</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>①利用者がインターネットで定期券の購入予約をする</li> <li>②定期券WEB予約システムから利用者へ予約の登録完了通知を送信する</li> <li>③係員操作端末で定期券WEB予約システムから予約情報を照会する</li> <li>④定期券WEB予約システムから係員操作端末へ予約情報を送信する</li> <li>⑤係員操作端末から定期券WEB予約システムへ審査結果を送信する</li> <li>⑥定期券WEB予約システムから利用者へ審査結果の通知を送信する</li> </ul> | <p>2 予約した定期券の購入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑦利用者が自動定期券発売機を操作する</li> <li>⑧自動定期券発売機が定期券WEB予約システムから予約情報を照会する</li> <li>⑨定期券WEB予約システムから自動定期券発売機へ予約情報を送信する</li> <li>⑩自動定期券発売機が予約情報を基に定期券を発行する</li> <li>⑪自動定期券発売機が定期券WEB予約システムへ発行完了通知を送信する</li> </ul> | <p>3 予約内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⑫利用者が自身の予約情報を確認する</li> <li>⑬係員操作端末で予約情報や発行状態を確認する</li> </ul> |
|---|---|--|