

平成26年10月20日

第64回 神戸市個人情報保護審議会

神戸市観光アプリケーションの導入について

(産業振興局)

神産観観第 731 号
平成 26 年 10 月 20 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 喜 造



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

神戸市観光アプリケーションの導入について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

担当 産業振興局観光コンベンション部観光コンベンション課

神戸市観光アプリケーションの導入について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

【電子計算機処理を行う情報】

1. 利用者の端末に内蔵されたGPSによる位置情報
2. 利用者の端末の言語設定情報
3. アプリケーションの利用履歴
4. お問い合わせ等により収集する情報

神戸市観光アプリケーションの導入について

1. 趣旨・概要

スマートフォンやタブレット端末などのモバイル端末の急速な普及に伴い、観光客の観光情報の収集方法も大きく変化している。モバイル端末は、いつでも・どこでも利用することができるという特性を持ち、その特性にあわせた観光情報の提供・発信を行うことで、観光客の利便性・回遊性の向上に繋がるツールの構築が可能となり、滞在延長、消費向上に繋がることが期待される。また、近年特に外国人観光客は増加傾向にあるが、公共交通での移動方法が分かりにくいことなどから、案内機能に対する多言語化が必要とされている。

そのため、新たに多言語で利用可能な観光アプリケーションを導入し、国内外の利用者に幅広く無料で公開することにより、端末上でリアルタイムに情報提供を行い、観光客の回遊性・滞在性・再来訪意向を高め、本市への更なる誘客を図る。また、災害時にインターネットに接続できない状況下でも、避難等に役立つ情報を入手できる機能を提供することで、安心・安全な観光を推進する。

2. アプリケーションの概要

(1) アプリケーションの利用対象者

ア 利用者

神戸市民を含む国内観光客および外国人観光客
想定人数 300,000 (目標ダウンロード数)

(2) 主なアプリケーション機能

ア 観光情報・イベント情報を発信する機能

イ 観光客が目的地までたどり着けるよう、現在地(出発地)からの公共交通を用いたナビゲーションを行う機能

ウ 最寄りの観光施設やWi-Fi(公衆無線LAN)スポットをマップ上等に表示する機能

(3) 端末から自動的に収集して処理する情報とその理由

※利用者からは、下記の項目を記載したプライバシーポリシー(別紙案)に予め同意をいただいたうえで収集

収集して処理する情報	理由
GPSによる端末の位置情報	周辺の観光案内や、移動経路の適切なご案内のため
利用者の端末の言語設定情報	利用者に適切な言語で観光施設等へのご案内するため
アプリケーションの利用履歴	アプリケーションの機能改善(統計情報取得)のため

(4) その他、端末を通じて取得して処理する情報とその理由

収集して処理する情報	理由
お問い合わせ等により収集する情報	利用者からの問い合わせに対して回答するため

3. 収集して処理する情報に関するデータの流れ

資料5別図②のとおり

4. 期待される効果

- ・ナビゲーション機能の提供による回遊性の向上
- ・情報発信機能を兼ね備えることによる再来訪意向の向上
- ・災害時にインターネットに接続できない状況でも、最寄りの避難所等を確認できる。

5. 実施計画（予定）

～平成27年1月中旬 システム開発

平成27年1月下旬 稼働テスト

平成27年3月～ 運用開始

6. 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」及び「神戸市電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」に基づき、以下のとおり厳格に対処する。また、データセンター内のサーバ管理及びシステムのメンテナンスについては、委託事業者との間に個人情報の取扱に関する特記事項を盛り込み、上記条例の趣旨を徹底させる。また、利用者に対してプライバシーポリシーを明示し、個人情報保護制度に基づいた適正な取り扱いを行うことを示す。

(1) システム上の保護

ア 利用者の端末から入退室制限について厳重に管理されたデータセンター内に設置するサーバへはインターネットによる接続となるが、SSL通信により、データを暗号化して通信するとともに、ファイアウォール（外部侵入防止装置）の設置により安全対策を図る。

イ データセンター内に設置するサーバとアクセスポイントについては、外部からの不正アクセスを防止するとともに、コンピュータウイルス等対策ソフトウェアを導入し、コンピュータウイルス等に感染することを防止する。

ウ データセンターでは、建物入口から機器設置室までの入退室管理を24時間365日実施した常駐警備を行い、かつ入退口にはICカードによる認証や監視カメラを設置し、多段階のセキュリティ管理を実施する。

(2) データの廃棄

利用者が本アプリの削除（アンインストール）を行った場合には、利用を終了されたものとする。

利用者が、本アプリを削除（アンインストール）を行った場合、利用者より収集して保存した利用者情報は、全て利用者の端末から直ちに削除され、本サービス上のサーバからは適切な管理のもと、定期的なメンテナンス時に廃棄する。

(3) プライバシーポリシー（案）

ア プライバシーポリシーは、最新情報を市ホームページに掲載するとともに、利用者に対しては初回起動時に表示し、利用者の同意を得る。

イ プライバシーポリシー 資料（案）のとおり

神戸市観光アプリケーションに関するプライバシーポリシー（案）

神戸市（以下「市」といいます。）では、個人の権利利益を保護するために、神戸市個人情報保護条例に基づき個人情報保護制度を実施しています。この制度では、市の実施機関が取り扱う個人情報を保護するため、個人情報の適正な取扱いや個人情報の開示請求等を設けており、アプリ内においてもこの制度に基づいた適正な取扱いを行います。

第1条（定義）

この観光アプリケーションに関するプライバシーポリシー（以下「本ポリシー」といいます。）は、神戸市産業振興局観光コンベンション課が提供するスマートフォン用アプリケーション（以下「本アプリ」といいます。）及び本アプリに関するサービス（以下「本サービス」といいます。）において収集される利用者の情報（以下、「利用者情報」といいます。）の取扱いを定めたものです。本ポリシーにおいて個人情報とは、利用者情報のうち当該情報により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含みます。）をいいます。

第2条（収集する情報の項目、収集目的、収集方法）

(1)本アプリ及び本サービスの利用に際して、以下の利用者情報を以下の目的のために本アプリ経由で自動的に収集します。

収集する情報の項目	収集目的	収集方法
GPSによる端末の位置情報	ナビゲーション機能提供のため	自動
端末の言語環境設定情報	適切な言語でご案内するため	自動
アプリケーションの利用履歴	アプリケーションの機能改善（統計情報収集のため）	自動

(2)本アプリ及び本サービスの利用に際して、メール等で問合せをされた場合、当該メール等に含まれる利用者情報を収集し、問合せに対応する目的で利用します。

第3条（利用目的）

市は、利用者情報を以下の目的のために利用します。

- (1) 本サービスの提供
- (2) 本アプリ及び本サービスの機能改善
- (3) 問合せへの対応
- (4) 統計資料（特定の個人を識別することができない資料）の作成
- (5) 生命、身体、財産の保護のために必要がある場合の連絡

第4条（同意）

本ポリシーは、第8条に記載の場所に掲示して公表するとともに、本アプリのインストール後の初回起動時に表示します。本アプリ及び本サービスは、本ポリシーを確認していただいたうえで利用してください。利用者が本アプリ及び本サービスの利用を開始した場合は、本ポリシーに同意したものとみなされます。

第5条（外部送信・情報収集モジュール）

(1) 第2条第1項に基づき収集された情報については、市の委託先である株式会社ナビタイムジャパンが設置するサーバに転送され、第3条に定める目的の範囲で使用されません。

(2) 情報収集モジュールの利用

下記の情報収集モジュールを利用し、本サービスのアクセス状況及び利用状況の解析を行っています。この情報収集モジュールでは、個人を識別しない形で本サービスの利用に関する情報を収集しており、当該情報が利用者を特定するために使用されることはありません。

Google Analytics

提供会社：Google Inc.

Google Inc. のプライバシーポリシー及び Google Analytics のオプトアウトの URL
(https://support.google.com/analytics/topic/2919631?hl=ja&ref_topic=1008008)

第6条（利用者関与の方法）

本サービスでは、利用者の操作により、利用者の情報の全部又は一部の収集停止、変更、削除、利用停止を行うことができます。

- 1 利用者が登録された利用者情報のうち、言語設定情報につきましては、本アプリの利用者情報の確認、変更画面より変更が可能です。
- 2 利用者が端末の GPS 機能を OFF にすることで、詳細な位置情報の収集が停止されます。この場合も、通信事業者の基地局による大まかな位置情報の収集による地図の表示機能及びナビゲーション機能は利用できます。

第7条（サービスの終了と情報の取扱い）

本サービスは、利用者が本アプリの削除（アンインストール）された場合には、利用を終了されたものとします。

- 1 利用者が、本アプリを削除（アンインストール）された場合、利用者より収集、保存した個人情報、本サービス上のサーバからは適切な管理の下、定期的なメンテナンス時に廃棄されます。

第8条（本ポリシー等へのリンク）

本ポリシーの最新版は、以下の URL から確認してください。本ポリシーは、以下への掲示をもって公表したものとします。市が収集し、管理する個人情報については、神戸市個人情報保護条例の規定が適用されます。

1 本アプリのプライバシーポリシー

本アプリのトップ画面→設定→プライバシーポリシー

<http://www.city.kobe.lg.jp/information/about/construction/1400/1420/xxxx/>（※リンクを貼ります）

2 神戸市個人情報保護条例

本アプリのトップ画面→設定→神戸市個人情報保護条例

http://www.city.kobe.lg.jp/information/data/regulations/rule/reiki/reiki_honbun/ak30201911.html

第9条（情報の開示、提供）

市は、以下の場合を除き、法令等に基づく場合のほか利用者の同意を得ることなく、本アプリ及び本サービスにおいて利用者から収集し、保存した個人情報を開示又は提供することはありません。

- (1) 法令により提供が認められている場合
- (2) 法令又は裁判所により提供を義務付けられた場合

第10条（問合せ窓口）

本アプリ及び本サービスにおける利用者情報の取扱いに関する問合せ、相談は以下の窓口でお受けします。

1 窓口名称

神戸市産業振興局観光コンベンション部観光コンベンション課

2 問合せ方法

以下の HP 内の問合せフォーム又は電話連絡先へ問合せてください。

3 観光コンベンション課 HP

<http://www.city.kobe.lg.jp/information/about/construction/1400/1420/index.html>

4 電話連絡先 078-322-5339（平日 8:45～17:30 年末年始を除く）

第11条（変更）

本ポリシーは改定されることがあります。本ポリシーの改定は、以下の各項に定める通知又は公表がなされたときに有効となるものとします。

- 1 本アプリのバージョンアップに伴って、利用者情報の収集項目の変更や追加、利用

目的の変更がある場合には、市はホームページ上への掲載等、市が適切と判断する方法で利用者に通知又は公表するとともに、重要なものについてはバージョンアップ後の初回起動時に通知し、改めて同意を取得します。

- 2 その他、利用者情報の収集項目の変更や追加、利用目的の変更、第三者提供等について変更がある場合には、市はホームページ上への掲載等、市が適切と判断する方法で利用者に通知又は公表するとともに、重要なものについては改めて同意を取得します。