

令和3年5月10日

第106回 神戸市個人情報保護審議会

神戸市大型ごみ受付システムにおける  
インターネット受付のキャッシュレス決済  
導入に伴うオンライン結合について

(環境局)



神環業第 197 号  
令和 3 年 5 月 10 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



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

神戸市大型ごみ受付システムにおけるインターネット受付の  
キャッシュレス決済導入に伴うオンライン結合について

(条例第 12 条「電子計算の結合の制限」に関して)

担当：環境局業務課

神戸市大型ごみ受付システムにおけるインターネット受付の  
キャッシュレス決済導入に伴うオンライン結合について  
(条例第 12 条「電子計算の結合の制限」に関して)

【手数料のキャッシュレス決済情報】(インターネット受付に限る)

- ・ オーダーID
- ・ 手数料合計額
- ・ 決済方法
- ・ 決済状況

## 神戸市大型ごみ受付システムにおけるインターネット受付の キャッシュレス決済導入に伴うオンライン結合について

### 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営業務」として事業者へ委託している。また、排出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）。

更に、従来機能に「インターネット受付」機能を追加することを平成 30 年 9 月開催の第 88 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 704 号）。

今回は、インターネット受付において、手数料の支払い方法としてクレジットカード等のキャッシュレス決済を選択できるよう、大型ごみ受付システムと決済会社の決済画面との間でオンライン結合を行う。新たな機能を追加することで市民サービスの向上を図るため、ご審議いただくものである。

### 2 システム改修の概要

- ・現状：大型ごみの受付センターでは、大型ごみの収集を希望する市民から電話・ファクシミリで申し込みを受付ける際に、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）を本人から聴取するとともに、収集日、手数料金額を本人に伝えており、これらの情報を「大型ごみ受付システム」に入力している。

また、インターネットでの受付も可能でインターネットで受け付けた必要情報については変更やキャンセルも可能となっている。

- ・追加：インターネットでの受付時に、キャッシュレス決済の選択及び、キャッシュレス決済画面に遷移した後にキャッシュレス決済ができるようにシステム改修を行う。

### 3 キャッシュレス決済の流れ（インターネット申込み時）

- ① 大型ごみ収集申込者情報を入力しキャッシュレス決済を選択
- ② 遷移したキャッシュレス決済画面で決済方法を選択
- ③ 各決済会社の画面に遷移する

- ④ 各決済会社画面において決済情報を入力
- ⑤ 申込者は、決済完了後に遷移する大型ごみ受付システムに画面で仮受付が完了したことを確認
- ⑥ 後日登録内容の確認を行った大型ごみ受付センターから、本受付完了のメールを受信
- ⑦ 大型ごみ受付センターから、大型ごみ収集事業者に収集指示書を送信

#### 4 効果

インターネットで大型ごみの申込みから処理手数料の支払いまで完結できるキャッシュレス決済を導入することで市民の利便性向上を図る。

#### 5 実施計画

令和3年5～7月 システム開発  
8月 大型ごみ処理手数料のキャッシュレス決済開始

#### 6 受付件数（見込）

令和3年8月～令和4年3月 全体の申込件数 約18万件  
うち インターネット受付 約6.7万件（全体の約37%）  
うち キャッシュレス利用件数 約4万件（インターネットの約60%）

#### 7 個人情報の保護

大型ごみ受付センター運營業務委託事業者及び大型ごみ収集業務受託事業者との請負契約、並びに「キャッシュレス決済画面」等を管理運営する決済代行業者との委託契約における個人情報にかかるデータについて、「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、記録媒体の管理、電子計算機及び端末機の操作管理、使用状況の管理、通信回線に伝送するときの措置並びに保安措置などを適正かつ厳格に管理させる。

##### (1) システム上の保護（全般）

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 本件システムを構成するサーバ及び端末機等機器類は、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イルスからの感染防止措置をとる。
- ④ 端末機の外部記憶媒体を使用できないように設定する。
- ⑤ 大型ごみ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）

- ① E V－S S L通信を行い、通信の安全を図る。
- ② ファイアウォールを設置し、W e bサーバはDMZ（DeMilitarized Zone、非武装地帯）に設置する。
- ③ ウィルス対策ソフトを導入し、また、O S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。
- ④ 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

- ① 暗証番号は定期的に変更する。
- ② 個人情報や蓄積されたサーバは、外部の者の入退室管理が行われる大型ごみ受付センター内の鍵のかかる場所に収容する。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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。

