

個人情報取扱業務委託計画書

移住定住推進課

1 委託業務名 宇部市ふるさと納税業務
2 宇部市ふるさと納税業務の概要 (1) 寄附者への返礼品に関する対応業務 (2) 寄附者及び寄附情報のシステム管理 (3) 事業者支援業務
3 宇部市ふるさと納税業務の課題 寄附額増加にともない返礼品の配送管理及び寄附者情報、寄附情報の管理が煩雑になり円滑な業務運営が困難になる。 また、宇部市をPRするための「宇部市ならではの特産品」をはじめとする返礼品の商品開発・事業者開拓を拡充するためのノウハウが職員では乏しい。
4 委託の目的 寄附者情報を一元管理し、寄附者からの問い合わせや、返礼品の手配及び支払い等の一連の事務を提供するとともに、新たな返礼品の企画や、ふるさと納税を通じて本市PRを行なうなど、円滑な業務運営を委託の目的とする
5 委託の内容 (1) 寄附者情報の管理・運用に関する業務 (2) 返礼品の発注及び配送管理等に関する業務 (3) ポータルサイトの更新及び問い合わせに関する業務 (4) 返礼品の開発・拡充や本市の魅力発信等に関する業務 (5) 寄附者への書類の作成及び送付に関する業務
6 委託先の業者名と委託期間 (1) 業者名 株式会社JTBふるさと開発事業部 (2) 委託期間 令和2年9月1日から令和5年8月31日
7 委託に係る個人情報の項目 使い道、メールアドレス、寄附者の氏名、郵便番号、住所、電話番号、寄附額、お礼の品、支払い方法、決済日、ワンストップ申請可否、お届け先、応援メッセージ、公表の可否、申込方法
8 委託に係る個人情報の記録形態 【参考資料】
9 個人情報保護対策 【参考資料】
10 事業者の業務実績

令和2年1月時点 全国269自治体と業務委託

11 管理責任者

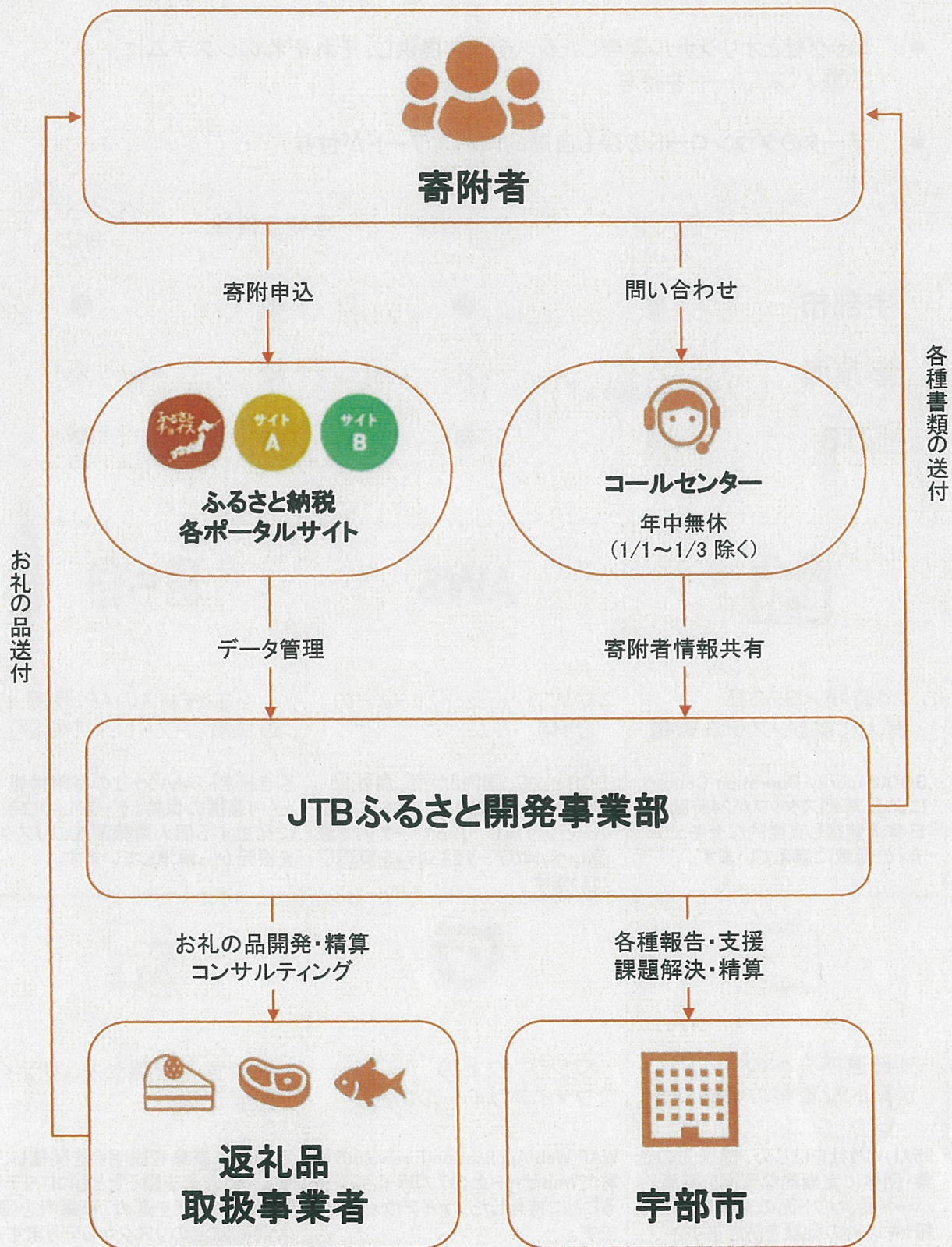
総合政策部移住定住推進課長 馬場 葉子

12 実務責任者

総合政策部移住定住推進課ふるさと納税係長 久保 恵美子

1	開発システム名（ 新規 ・変更）	ふるさと納税 do システム
2	目的	「ふるさと納税 do」システムを活用し、ふるさと納税に関わる業務の一部自動化を行うことで、手作業による人的ミスの抑制、寄附データの安全管理、寄附者の利便性の向上を図る。
3	開発システム概要	<p>複数のふるさと納税ポータルサイト（寄附サイト）に入力された寄附データを API 連携で当システムに集約し一元管理を行うとともに、名寄せの作成、寄附控除管理（通知メール配信や控除申告データ（eLTAX 用データ）の自動作成）まで円滑に行うシステムである。</p> <p>また、当システムの「自治体マイページ」サービスを利用することで、マイナポータルアプリと連携した「オンラインワンストップ申請」（オンライン控除申請 9月より開始予定）に対応可能となり、オンラインで本人が入力した寄附控除データが当システムに自動連携され、書面申請データと集約した名寄せを作成するなど、多種にわたり効率的に業務を行うことができるシステムである。</p>
4	現状・問題点及び開発の必要性	寄附台帳作成のためのデータ抜き出し及びデータの変換、控除申請受領通知の発送、控除申告データ（eLTAX）作成等を手作業で行うため、寄附件数増に比例し作業時間が膨大になっている。システムを利用し煩雑な作業工程を自動化することで時間短縮だけでなく人的ミスも抑制できる。また、今後主流となるオンラインワンストップに対応するための環境整備が必要となる。
5	記録項目	<p>使い道、メールアドレス、寄附者の氏名、郵便番号、住所、電話番号、寄附額、お礼の品、支払い方法、決済日、ワンストップ申請可否、お届け先、応援メッセージ、公表の可否、申込方法、性別、生年月日、マイナンバー。</p> <p>なお、マイナンバー関連データは、LGWAN 回線のみ接続可能な領域で管理。</p>
6	出力帳票	なし
7	開発の効果	人的ミスの抑制、寄附データの安全管理、寄附者の利便性向上
8	外部への資料提供	<p>寄附者の氏名、郵便番号、住所、電話番号、寄附額、決済日、性別、生年月日、マイナンバー。</p> <p>なお、マイナンバー関連データは、LGWAN 回線のみ接続可能な領域で管理し eLTAX で各自治体へ通知する。</p>
9	非開示事項	なし
10	委託処理	<p>控除管理業務におけるシステムの一部を利用</p> <ul style="list-style-type: none"> 寄附者への通知、名寄せ、控除申告データ（eLTAX）作成を自動化及び eLTAX のデータ仕様に合わせたチェック機能
11	管理責任者	移住定住推進課長 馬場 葉子
12	実務責任者	移住定住推進課ふるさと納税係長 久保 恵美子

ふるさと納税業務の概要



委託に係る個人情報の記録形態

万全なセキュリティ対策

- エッグ社とオリジナル開発したシステムを提供し、それぞれのシステムに**二重パスワード**を付与
- データのダウンロードの際も自動的にパスワードが付与

	個人情報	寄附情報	返礼品情報	イレギュラー 対応
宇部市	●	●	●	●
事業者	△ (配送先情報のみ)	×	●	×
JTB	●	●	●	●

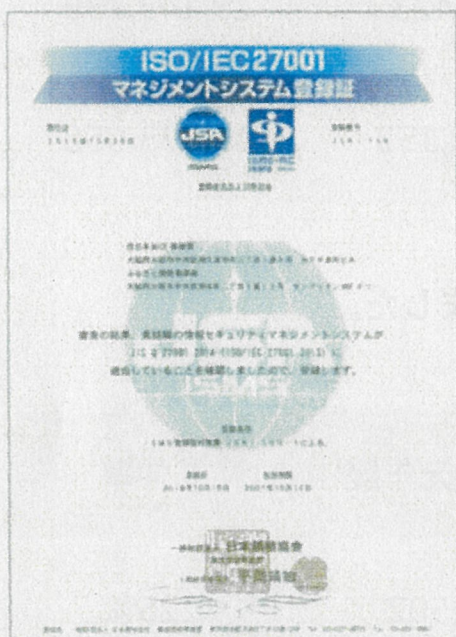
 <p>24時間／365日 有人によるシステム監視</p> <p>SOC(Security Operation Center)により、専門スタッフが24時間365日有人監視し突発的なセキュリティの脅威に備えています。</p>	 <p>AWS(Amazon)サーバーの活用</p> <p>BCPとして、国内2か所、海外1か所にサーバーを導入。JTB本体のサーバーと切り離し、JTBグループ内で最高レベルのデータセキュリティを実現しています。</p>	 <p>ふるさとチョイスのAPI連携の保有(IPアドレスの制限)</p> <p>引き続きトランスバンク社の寄附情報とAPI連携の保持。データDL/UL時に発生する個人情報漏洩のリスクを根元から解消しています。</p>
 <p>外部連携先への定期的な査察の実施</p> <p>トランスバンク社をはじめ、提携先の企業・団体に定期的な査察を実施。ハード面、ソフト面の査察により情報セキュリティの弛緩を防ぎます。</p>	 <p>ワンランク上のファイアウォールの設定</p> <p>WAF(Web Application Firewall)の略称でWebサイト上のアプリケーションを守ることに特化したファイアウォールです。</p>	 <p>事業者の情報セキュリティ高度化</p> <p>定期的に事業者説明会を開催し、リスクの共有を図るとともにITリテラシーの高度化を進め、事業者を個人情報漏洩のリスクから守ります。</p>

個人情報保護対策

JTB事業部では、**プライバシーマーク** はもちろん国際基準である **ISMS認証** を所持しています。

ヤマトweb出荷を利用することで紙媒体での送り先住所等の情報は手元に残しません。

情報セキュリティの3要素(機密性、完全性、可用性)を組織的にマネジメントしています。



ヤマト運輸web出荷 事業者様控え伝票

出荷元控	お客様管理番号	0120061024000009	0101	お問い合わせ	1682-2564-9465
商品名	<07/10から07/25>				
商品コード	9999				
商品単価	0円				
送り状記載品名1	ギフト詰め合わせ				
送り状記載品名2	* 0円				
お集区分	通常取扱	送り主コード	Y3621		
のし区分	04	送り主	2007/05/15		
のし名称	御中元	受注日	2007/05/15		
お届け先	クロネコ 太郎 様	配達期	7月01日		
ご依頼主	シロネコ 花子 様	配達料	1万円未満		

ヤマト運輸株式会社 産産・引取サービス専用

- 必要最低限の情報のみ記載

地震などの不測事態の場合も、各機能が分散されているため、拠点を補う形で対応が可能です。

システムダウンなどの不測事態対応

- ① **バックアップ復旧前**
ふるさとチョイス側にてデータの受付を行うことで、寄附を停止することは不要です。
- ② **バックアップ復旧後**
復旧までに入金のあった方々の情報を再連携し、通常のシステムの状態まで戻します。
- ③ サーバーは、国内2か所、海外1か所に設置されています。



業務実績

<受託実績計> 2019年度チョイス寄附額における弊社シェアは約15%

年度	自治体数 (件)	寄附件数 (件)	寄附額 (千円)
平成29年度	193	638,009	28,620,343
平成30年度	243	832,423	29,147,736
令和元年度 (令和2年1月まで)	269	1,120,153	31,573,958

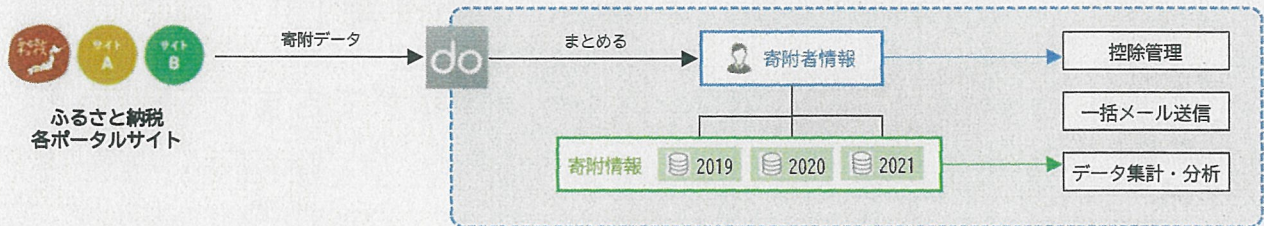
宇部市近隣自治体の寄附額データを抽出しました。
寄附額アップに貢献しております。

下関市	①平成28年度	②令和元年度	③伸率
寄附額 (千円)	89,983	202,502	225%
北九州市	①平成29年度	②平成30年度	③伸率
寄附額 (千円)	37,898	144,991	382%
周南市	①平成28年度	②令和元年度	③伸率
寄附額 (千円)	23,309	77,136	330%

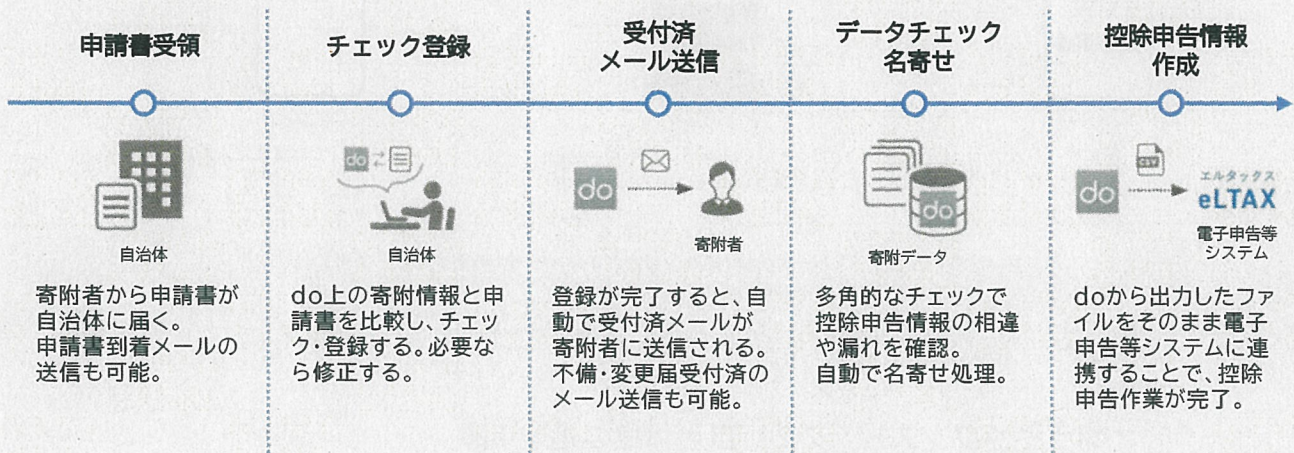
ふるさと納税業務管理システム(ふるさと納税do)

寄附管理

取り込まれたデータを、寄附者・寄附データに分けて、データ管理を行います。



控除管理



[機能紹介]

マイナンバーチェックデジット

リアルタイムにマイナンバーを確認

変更届受付通知の送信

寄附情報を変更すると変更届受付通知を案内

郵便番号チェック

リアルタイムにマイナンバーを確認

不備通知の送信

寄附情報を変更すると変更届受付通知を案内

各種視点でデータチェック

リアルタイムにマイナンバーを確認

ダブルチェック

寄附情報を変更すると変更届受付通知を案内

オンラインワンストップ

オンラインワンストップ①：寄附者様の申請手順

申請書や添付書類など紙の提出は**一切不要**！！

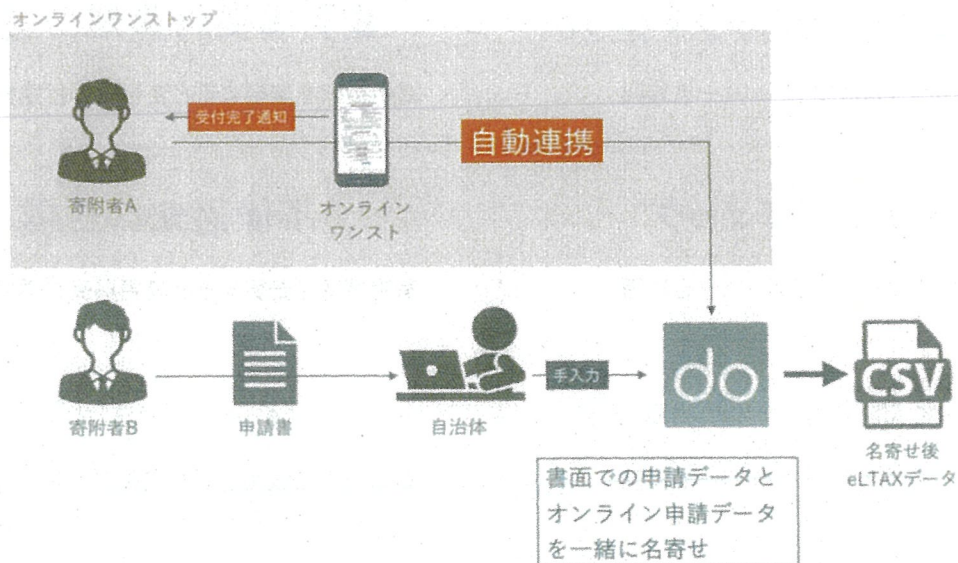
簡単 **3ステップ** でワンストップ申請ができます



※マイナポータルアプリがスマホにインストールされていない場合、インストール画面が立ち上がります。
※本サービスはマイナンバーカードを持っている寄附者のみ利用可能です。

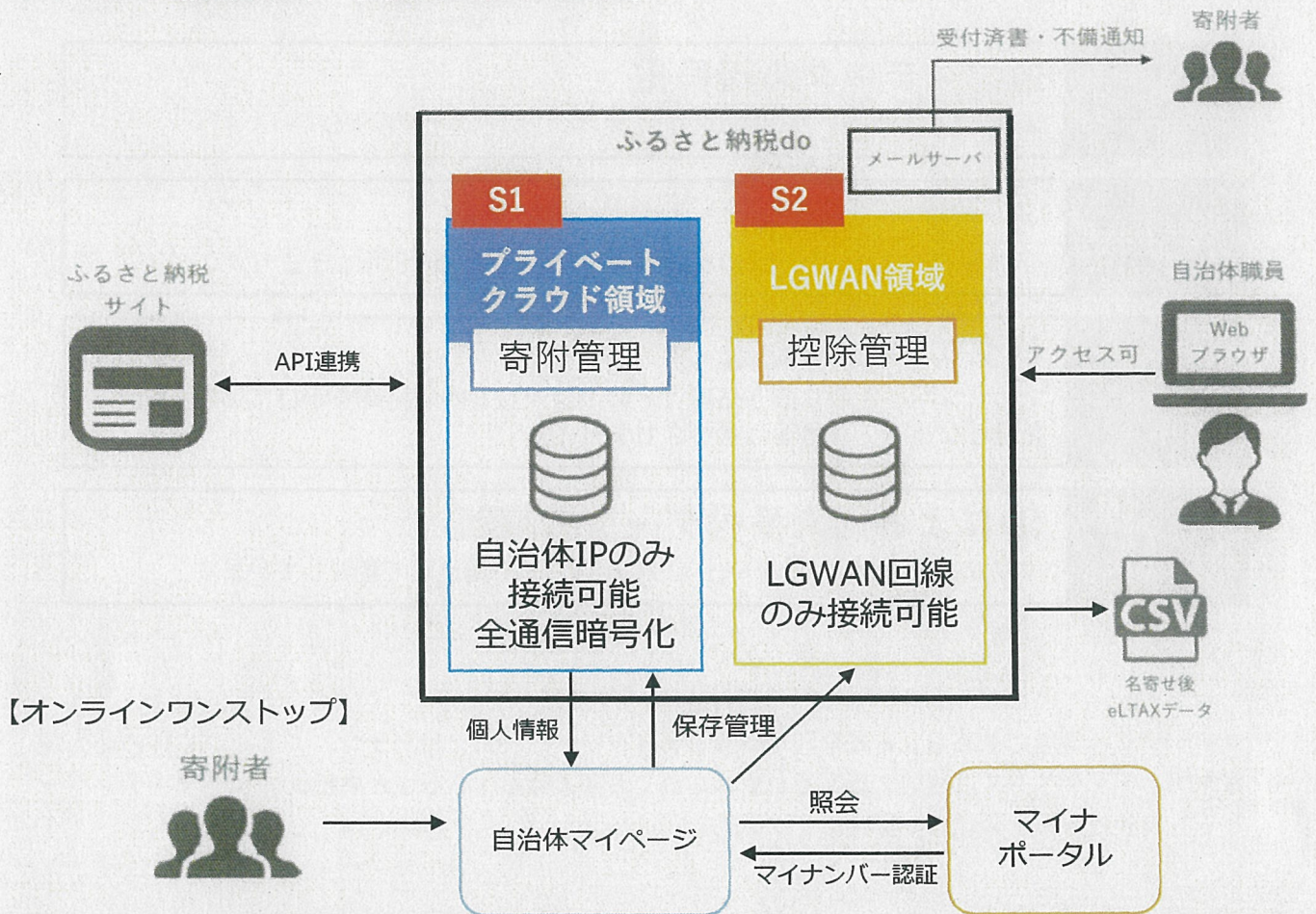
オンラインワンストップ②：自治体様の処理手順

寄附者様がオンラインで申請したワンストップデータは自動でふるさと納税doに連携されます。受付完了通知も自動で配信されるため、自治体様の作業は『何も』発生せず、申請時に入力されたデータを元に、eLTAX用の名寄せデータを作成することが可能です。



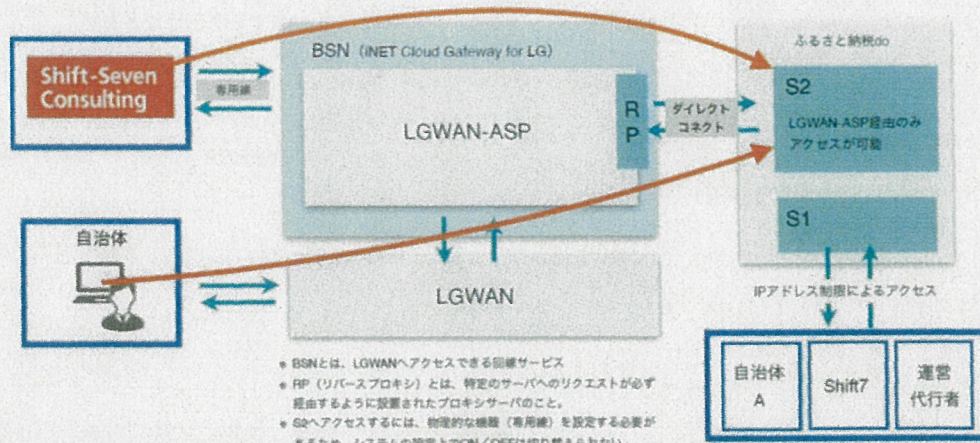
システム領域と概要図

ふるさと納税doは、用途に応じた構造となっており、それぞれに応じたセキュリティ設定を行っております。
システム構成は、下記となります。



S2(LGWAN領域)の構成

マイナンバー関連データは、LGWAN回線のみ接続可能なS2領域で管理します。

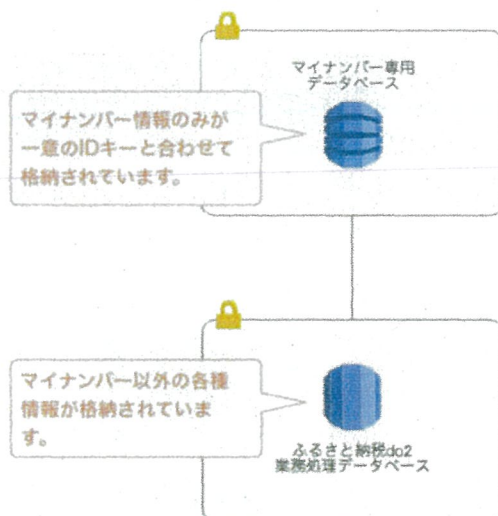


技術的安全管理措置の概要(マイナンバー管理)

マイナンバー管理に求められる安全管理措置のガイドラインでは、業務を処理するシステムにおいて、4点の技術的安全管理策への対応が必要とされており、ふるさと納税doは、4点の全てに対応しております。

1	通信・データの暗号化 全通信の暗号化を行うと共に、マイナンバーデータを暗号化しています。
2	ユーザーの認証 全ユーザーは認証を受けない限り、システムを利用できません。
3	リクエストの認証 マイナンバーを取り扱う処理ごとに、システム内で認証をかけており、認証を通らない不正な処理は実行されません。
4	IDによる個人番号データの識別 マイナンバー(個人番号)を、一意のIDキーで識別して管理しています。

マイナンバー管理に求められる安全管理措置のガイドラインでは、マイナンバーとそれ以外の個人情報と同じデータベースに格納することが認められておりません。ふるさと納税doでは、マイナンバーとそれ以外の情報を分離して管理しております。



■マイナンバーを高度なセキュリティで管理

1. マイナンバー専用データベースは、他のデータベースとは物理的に別のサーバで管理されています。
2. マイナンバーは「No SQL」と呼ばれるセキュリティに優れた、特殊なデータベースに格納されています。
3. 許可されたネットワークから、専用の暗号鍵とパスワードを保持していない限り、マイナンバー専用データベースにアクセスすることはできません。「3要素認証」と呼ばれる高度なセキュリティ管理を実施しています。
4. 一般的なデータベースと異なり、専用のプログラムからしかデータを抽出できず、データ流出の可能性が極めて低減しています。

特定個人情報に関する安全管理措置

マイナンバーガイドライン「特定個人情報に関する安全管理措置」に定められている組織的安全管理措置、人的安全管理措置、物理的安全管理措置、技術的安全管理措置を下記の通り実施しております。

項目	摘要
組織的安全管理措置	取り扱いにおける社内規定の整備
	取り扱い責任者、監査責任者などの明確化
	取り扱いにおける記録を実施 ・特定個人情報データの出力状況の記録 ・書類・媒体などの持ち運び記録 ・削除・廃棄を実施する場合の証明・記録 ・事務担当者のシステムへのアクセスログ、ログイン実績など
	情報漏洩などの事案発生時の体制整備
人的安全管理措置	特定個人情報の適正な取り扱いに関するガイドラインに沿った担当者への教育
	担当者ごとに個人情報取り扱いに関する誓約書への捺印を実施
物理的安全管理措置	IDカードによる入退室管理
	マイナンバー取扱区画への私物持込の禁止及び退館時の手荷物確認
	個人情報取り扱いに関する誓約書を提出した者に限定し、入室権限及び作業用PCへのログインIDを付与
	作業区画に関しては、複数の監視カメラにて24時間365日業務
技術的安全管理措置	ユーザ毎のアクセス制限（ユーザ認証）
	全通信の暗号化・マイナンバーデータの暗号化
	リクエストの認証
	IDによる個人番号データの識別
	PC端末にウイルス対策ソフトウェアを導入
	使用端末は、doシステム以外のネットワークへ接続不可
取扱規程などに基づく運用を行なったことを証明する資料	業務終了後にご要望に応じて下記の記録を提出 ・特定個人情報ファイルの利用・出力状況の記録 ・書類・媒体等の持ち運びの記録 ・特定個人情報ファイルの削除・廃棄記録 ・削除・廃棄を受託した場合、これを証明する記録等 ・特定個人情報ファイルを情報システムで取り扱う場合、従業員の情報システムの利用状況（ログイン実績、アクセスログ等）の記録 ・入退室等管理記録 ・その他自治体が要求する特定個人情報取扱いに関する記録
個人情報漏洩などの事案発生時提出資料	・情報漏えい等の事案が発覚した際の報告書 ・事実関係の調査及び原因の究明についての報告書 ・事実関係及び再発防止策等についての報告書

取扱証明と個人情報漏えい時などの報告事項

マイナンバーガイドライン「特定個人情報に関する安全管理措置」に定められている物理的安全管理措置、技術的安全管理措置を下記の通り実施しております。

項目	摘要
取扱規程などに基づく運用を行なったことを証明する資料	業務終了後にご要望に応じて下記の記録を提出 ・特定個人情報ファイルの利用・出力状況の記録 ・書類・媒体等の持ち運びの記録 ・特定個人情報ファイルの削除・廃棄記録 ・削除・廃棄を受託した場合、これを証明する記録等 ・特定個人情報ファイルを情報システムで取り扱う場合、従業員の情報システムの利用状況（ログイン実績、アクセスログ等）の記録 ・入退室等管理記録 ・その他自治体が要求する特定個人情報取扱いに関する記録
個人情報漏洩などの事案発生時提出資料	・情報漏えい等の事案が発覚した際の報告書 ・事実関係の調査及び原因の究明についての報告書 ・事実関係及び再発防止策等についての報告書

