

戸籍情報の不正閲覧等に関する調査報告の概要

1 自己申告調査

(1) 対象者

平成 22 年度～平成 25 年度の従事職員 982 人

受託事業者従業員 308 人中 305 人(うち 3 人は休職)

(2) 調査結果

| 操作区分 評価 | 検索 | | 閲覧 | | 出力 | |
|-------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|---------------------------------|--------------------|-----|
| 業務外 | 58人 | | 55人 | | 3人 | |
| | 第三者情報の検索 (興味本位) | 13人 | 第三者情報の閲覧 (興味本位) | 13人 | 第三者情報の出力 (興味本位) | 0人 |
| | | 常習的に行っていた職員:3人 (当初発覚の2人を含む。) | | 常習的に行っていた職員:3人 (当初発覚の2人を含む。) | | — |
| 研修として許容 されると誤信 | 145人 | | 128人 | | 36人 | |
| | 第三者情報の検索 | 60人 | 第三者情報の閲覧 | 54人 | 第三者情報の出力 | 17人 |
| 業務として許容 されると誤信 | 14人 | | 14人 | | 6人 | |
| | 第三者情報の検索 | 8人 | 第三者情報の閲覧 | 8人 | 第三者情報の出力 | 4人 |
| 合計(実人数) | 190人 | | 171人 | | 42人 | |

※受託事業者従業員の不正閲覧等は確認されなかった。

2 アクセスログ調査

(1) 対象者

ア 当初調査

平成 25 年度の 5 月の平日及び第 4 日曜日 計 32 日間

対象期間の従事者 711 人

イ 追加調査

平成 22 年度～平成 24 年度の 5 月の平日及び第 4 日曜日 計 30～33 日間

興味本位又は自己都合による閲覧等の自己申告があった職員でアの調査対象と
ならなかったもの 12 人

(2) 調査結果

| 操作区分 評価 | 検索 | | 閲覧 | | 出力 | |
|-----------------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|--------------------|-------|
| 業務外 | 235件/13人(3人) | | 148件/13人(3人) | | - | |
| | 第三者情報の検索 (興味本位) | 187件/4人 | 第三者情報の閲覧 (興味本位) | 118件/4人 | 第三者情報の出力 (興味本位) | - |
| | | 常習的に行っていた職員:173件/2人 (当初発覚の1人を含む。) | | 常習的に行っていた職員:104件/2人 (当初発覚の1人を含む。) | | - |
| 研修として許 容されると 誤信 | 101件/25人(6人) | | 96件/22人(6人) | | 4件/2人(1人) | |
| | 第三者情報の検索 | 51件/9人 | 第三者情報の閲覧 | 48件/8人 | 第三者情報の閲覧 | 2件/1人 |
| 合計(件数/実人数) | 336件/36人(9人) | | 244件/33人(9人) | | 4件/2人(1人) | |

※ () : 自己申告を行わなかった職員の数

※受託事業者従業員については、外部監察チームにおいて異常なアクセスログ等の疑念を生じさせるものは確認されなかった。

3 通報事例の調査結果

(1) 対象者

1人(自己申告を行っていない)

(2) 調査結果

当該職員が戸籍事務に従事していた期間のうちアクセスログが確認できる期間中に、自己及び親族の戸籍を10回閲覧したことが確認され、自己申告もされていなかった事実等も考慮し、業務外の閲覧と評価した。

4 研修実態の調査

(1) 課長等に対する調査の結果

ア 対象者

各区の事務主管課長及び市民局サービスカウンター所長 25人

イ 調査結果

- ・ 組織として研修は実施していない。
- ・ 公用閲覧等記録簿への記録の必要性の認識がないケースあり。

(2) 抽出した申告者からのヒアリング調査の結果

ア 対象者

外部監察チームが抽出した34人中33人(うち1人は休職)

イ 調査結果

- ・ 組織としての正式なものではなく個人の判断で実施されていた。
- ・ 職場で黙認されていた実態もあった。

5 まとめ

(1) 業務外閲覧等の結果について

- ・ 特筆すべき多数の件数の業務外閲覧等を行っていた職員は 3 人とどまることが判明した。
- ・ 個人的な戸籍情報の利用等何らかの形で業務外閲覧等を行っていた職員が 62 人判明したことは、調査対象者全体が約 980 人からすれば決して少なくない。
- ・ 自己申告調査では、本人、直系尊属等を対象とした検索が 64 人分に上っており、また著名人等第三者を対象とした検索が 57 人分（うち親族 13 人分）に上っている。
- ・ 閲覧等の対象が親族等のケースが多いが、公用閲覧等記録簿への記録が徹底されていない現状では自己申告調査やアクセスログ調査には限界があり、個人情報侵害されている不正閲覧のケースが暗数として存在する可能性は否定できない。
- ・ また、閲覧等の対象が親族であったとしても、本人でない以上プライバシーが侵害されていることは否定できない。
- ・ 異常な件数の閲覧等を行った人数のみに着目するのではなく、再発防止に努めるとともに、アクセスログの追跡調査により閲覧等が業務外のものか否かをたどれる内部統制システムの構築が望まれる。

(2) 組織風土としての問題点

- ・ 組織的な関与があることは認められなかった。
- ・ 自己判断で戸籍情報の閲覧等を行っていた実態が存在したと思われるほか、そのことを問題視しない組織風土が相当数の所属で存在したように思える。
- ・ あらかじめ定められた業務か公用閲覧等記録簿により承認を得たもの以外の閲覧等は禁止されているが、これが徹底できていない。
- ・ これらのルールについての職員の理解が十分に徹底されていない実態を踏まえた指導・研修や職員に対する意識喚起が不十分であった。
- ・ 複数の区で公用閲覧等記録簿が適切に作成されていないことは、区の管理体制等が不十分であることを示すものである。
- ・ 戸籍事務は、第一号法定受託事務であり、政令指定都市である大阪市では区長が管掌する事務であることから、適正な執行体制の確保は管掌者である区長の責任である。
- ・ 各所属において実態を再認識したうえで必要十分な対策を実施するとともに、組織風土の変革を強く希望する。