

諮 問 書

札幌地第146号

令和8年（2026年）6月26日

札幌市情報公開・個人情報保護審議会
会長 徳満 直亮 様

札幌市長 秋元 克広



下記の件につきまして、札幌市情報公開・個人情報保護審議会及び札幌市情報公開・個人情報保護審査会条例（平成16年条例第36号）第2条第1項第2号の規定に基づき諮問いたしますので、ご審議の程よろしくお願いいたします。

記

令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金の支給に関する事務に係る特定個人情報保護評価書の第三者点検について



第1 諮問について

1 諮問事項等

(1) 諮問事項

令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金（以下「給付金」という。）の支給に関する事務（以下「給付金事務」という。）における特定個人情報保護評価書（以下「評価書」という。）の第三者点検（以下「第三者点検」という。）について

(2) 諮問の理由

行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）では、個人番号（マイナンバー）が記録された個人情報ファイル（※1）を「特定個人情報ファイル」と定義しており、特定個人情報保護評価に関する規則（平成26年特定個人情報保護委員会規則第1号）では、特定個人情報ファイルを保有しようとするときは、評価書を公示し、広く住民その他の者の意見を求めるものと規定されている。

給付金事務において、特定個人情報そのものを直接取り扱うことはないものの、給付金の支給にあたり、情報提供ネットワークシステムを用いて公金受取口座及び他自治体が保有する住民税情報（以下「公金受取口座等」という。）を照会する過程の中で団体内統合宛名番号（※2）を機関別符号（※3）に変換していることが、特定個人情報ファイルを保有する状況に該当するものとして、第三者点検をお願いしたい。

なお、特定個人情報保護評価に関する規則第9条第2項において、災害その他やむを得ない事由により、緊急に特定個人情報ファイルを保有する必要がある場合は、特定個人情報ファイルを保有した後、速やかに特定個人情報保護評価を実施することと規定されており、本件は、支給対象者の確定から給付金の支給までが非常に短期間であったことから、事後的に第三者点検を実施することが認められると考えている。

※1 個人情報ファイル…個人情報を含む情報の集合物で、特定の個人情報を、電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの等のこと。

※2 団体内統合宛名番号…自治体において対象者を一意に識別する番号。主に情報提供ネットワークシステムにおいて、国への照会や自治体間での照会を行う際に使用する。

※3 機関別符号…情報提供ネットワークシステムを通じて情報連携する際に、安全性確保の観点から個人番号に代わって用いられる、情報保有機関ごとに振り出される数値や文字列のこと。情報提供ネットワークシステム及び情報保有機関において情報連携を行う際の個人の識別子となる。

2 給付金の概要

(1) 支給対象者及び支給額

以下のア及びイの合算額を世帯主へ支給

ア 令和8年1月1日時点で札幌市に住民登録を有する者

1人あたり5,000円

イ 世帯全員の令和7年度住民税が非課税又は全額減免の世帯（ただし、世帯全員が令和7年度住民税課税者の被扶養者のみで構成される世帯等を除く）

1世帯あたり10,000円

(2) 事務処理の流れ（別紙1 参照）

ア 支給対象者の確定

(ア) 財政局税政部市民税課から、住民税システムで管理している令和7年度住民税情報を抽出したデータを受領する（別紙1：①）。なお、令和7年度住民税が札幌市以外の自治体で課税されている場合は、支給額の判定にあたり当該情報を確認する必要があるため、下記イにより税情報を照会する。

(イ) 抽出したデータを委託業者Aが構築した臨時給付金システムに登録し、給付金の支給対象者を判定する（別紙1：②）。

イ 公金受取口座・他自治体税情報の照会

(ア) デジタル戦略推進局情報システム部システム管理課から、住民基本台帳ネットワークシステムに登録されている住民コード（※4）及び団体内統合宛名システムに登録されている団体内統合宛名番号の対応リストを受領し、ア(イ)で抽出された支給対象者について、市中間サーバでの照会に必要な照会用ファイルを作成する（別紙1：③）。

※4 住民コード…住民基本台帳に登録されている市民を一意に識別するキーのこと。

(イ) 市中間サーバにより、公金受取口座等を照会する（別紙1：④）。具体的には、市中間サーバに、団体内統合宛名番号及び照会情報を登録することで、団体内統合宛名番号が札幌市の機関別符号（特定個人情報に該当）に変換され、当該機関別符号が、中間サーバ・プラットフォームを経由する過程で照会先（デジタル庁等）の機関別符号に変換され、当該機関別符号をキーとして、情報提供ネットワークシステムにより公金受取口座情報等を取得し、当該取得情報が団体内統合宛名番号に紐づいた状態のデータが出力される。

(ウ) 出力された照会結果ファイルについて、団体内宛名統合番号を削除し、住民コードを付加した上で、他自治体が保有する住民税情報は委託業者Aへ、公金受取口座情報は委託業者Bへそれぞれ提供する。なお、市中間サーバにより税情報を照会した方については、再度上記アの支給額の判定を行う。

ウ 給付金の支給

(ア) ア(イ)で判定された支給対象者に係る支給対象者データを委託業者Bに提供する（別紙1：⑤）。

(イ) 委託業者Bが、支給対象者の公金受取口座等の有無に応じて、支給のお知らせ（振込口座の設定あり）又は確認書（振込口座の設定なし）を送付する（別紙1：⑥⑦）。

(ウ) 支給対象者に対し、給付金を支給する（別紙1：⑧）。

(3) 使用するシステム

給付金事務において使用するシステムは以下のとおり。ただし、公金受取口座等の照会のために使用する機関別符号（特定個人情報に該当）を取り扱うのは、カの市中間サーバのみである。また、エ及びオの各システムにおいても特定個人情報（マイナンバー）を使用するが、エについては「住民基本台帳に関する事務における評価書」において、オについては「地方税の賦課徴収に関する事務における評価書」において、それぞれ本審議会では第三者点検を実施済みである。

なお、デジタル庁や他自治体が所管する各システムについては国等において第三者点検を実施済みである。

- ア 住民税システム
住民税情報を管理する市のシステムをいう。
- イ 臨時給付金システム
給付金の支給対象者等を管理するため、委託業者Aが構築したシステムをいう。
- ウ システム基盤（団体内統合宛名システム）
札幌市民の団体内統合宛名を住民コードにより管理する市のシステムをいう。
- エ システム基盤（住民基本台帳ネットワークシステム）
札幌市民の氏名・住所・生年月日・転出入等を住民コードにより管理する市のシステムをいう。
- オ システム基盤（税宛名システム）
札幌市の基幹系システムにおいて共通に利用される機能・情報を提供する市のシステムをいう。住民基本台帳ネットワークシステムの情報が連携されている。
- カ 市中間サーバ
情報提供ネットワークシステムにより、公金受取口座等を照会する市のシステムをいう。

第2 第三者点検について

1 特定個人情報ファイルについて

- (1) 特定個人情報ファイルの名称
令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金ファイル
- (2) 諮問事項
情報提供ネットワークシステムによる公金受取口座等の照会にあたって、公金受取口座等の照会対象者を抽出した上で、団体内統合宛名番号に照会情報を付加した照会用ファイルを作成する。
照会用ファイルを情報提供ネットワークシステムに登録し、公金受取口座等を照会する過程の中で、団体内統合宛名番号が機関別符号に変換される。当該過程が特定個人情報ファイルの保有に該当することから、特定個人情報保護評価の対象となる。
- (3) 特定個人情報ファイルの取扱いについて
特定個人情報保護評価書（別紙2）のとおり
- (4) 住民からの意見聴取の結果について
実施期間 令和8年4月1日から令和8年4月30日まで（30日間）
実施結果 別紙3のとおり

2 特定個人情報の保管方法及び保護措置等

- (1) 特定個人情報の保管方法
特定個人情報は、札幌市菊水分庁舎のオペレーション室に設置するサーバ機の磁気ディスクに記録・保管する。また、バックアップ用のデータは、磁気テープに記録し、サーバ機が設置されているオペレーション室に保管する。
なお、事務室内に設置するクライアント機に特定個人情報は保有されない。
- (2) 特定個人情報の保護措置等
札幌市情報セキュリティポリシーを遵守し、特定個人情報の適正管理を徹底する。

ア サーバ機

サーバ機は、札幌市菊水分庁舎内のオペレーション室に設置する。庁舎の入退庁及びオペレーション室の入退室は、専用のICカードと電子錠により入退庁・入退

室の管理を行う入退室管理システムと監視カメラにより常に監視・記録され、庁舎が無人となる場合は警報装置による警備が行われる。サーバ機は施錠されたサーバラック内に設置されており、そのサーバラックの鍵は電子錠で管理された鍵保管庫の中に保管される。

また、サーバ機は、専用パスワードによる操作者認証の機能のほか、操作履歴の保存や複数回パスワード入力誤りが生じた権限についてアカウントロックする機能を持つ。

データ消去は、保管年数を経過した情報をシステムで自動判別し、データベースから消去する。また、磁気ディスク等を廃棄する際には、データを消去した上で物理的に破壊し、復元不可能とする。

イ クライアント機

クライアント機へのログオンについては、職員個人に付与した認証機器（トークン）及びパスワードの組み合わせ又はＩＣカード及びパスワードの組み合わせにより、操作者単位でのアクセス制御を行う。また、職員ごとに、最低限必要とされる処理しか行えないよう、事務分掌に応じて操作権限を設定するとともに、帳票出力履歴やアクセスログを記録・抽出する機能を備え、不正操作の未然防止を図る。

ウ セキュリティ対策実施手順の作成

札幌市情報セキュリティポリシーに基づき、機器利用課における担当者等が遵守すべき事項、特定個人情報の管理及びセキュリティ対策についての具体的な手順を定める等、規程類の整備を行うとともに、担当職員に対して特定個人情報の保護に関する研修を行う。

エ ネットワーク

札幌市内部の専用ネットワーク回線を使用して、サーバ機とクライアント機の接続を行う。当該回線内は安全性を確保するため、外部との通信が遮断されており、サーバ機とクライアント機はいずれもインターネットに接続していない。また、デジタル戦略推進局情報システム部による管理・監視が行われている。

なお、給付金事務において特定個人情報を直接取り扱うことはないが、市中間サーバ端末の利用については、ＬＧＷＡＮ（※５）回線を使用し、通信内容を暗号化しているほか、札幌市との境界にはファイアウォールを設置し、外部からの不正なアクセスを防いでいる。

※５ ＬＧＷＡＮ（Local Government Wide Area Network）…地方公共団体を相互に接続する行政専用の閉域ネットワーク。国が設置した閉鎖的な回線のため、特定個人情報の漏えいを防ぎ、行政機関同士で安全に通信することが可能である。

第３ 添付資料

- （別紙１）令和７年度物価高対策臨時給付金に係る事務処理の流れ
- （別紙２）特定個人情報保護評価書（全項目評価書）
- （別紙３）寄せられたご意見と本市の考え方

～令和7年度物価高対策臨時給付金に係る事務処理の流れ～

<凡例>

→ : 特定個人情報
- - - : 特定個人情報以外

【1】支給対象者の確定

①令和7年度住民税情報の抽出



<令和7年度住民税情報>

統一コード
(住民コードの頭に100を付与)

個人4情報
(氏名・生年月日・住所・性別)

令和7年度住民税情報
(マイナンバーを含まない)



支給対象者

税情報

②支給対象者の判定

⑤支給対象者データの作成

<支給対象者データ>

統一コード

個人4情報

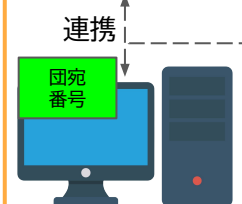
臨時給付金対象者情報
(マイナンバーを含まない)

委託業者A(システム)

【2】公金受取口座・他自治体税情報の照会



住民基本台帳
ネットワークシステム



団体内統合
宛名システム

連携



税宛名システム

システム基盤

<照会用ファイル>

団体内統合宛名番号
情報照会者機関コード
情報提供者機関コード
事務コード
事務手続コード

③照会用ファイルの作成



委託業者
システム

⑥支給対象者の管理

委託業者B(印刷・発送)

<照会結果ファイル>

団体内統合宛名番号

公金受取口座情報
(マイナンバーを含まない)

他自治体税情報
(マイナンバーを含まない)

④照会用ファイルの登録



市中間サーバ

回答



中間サーバ
プラットフォーム

照会

情報提供
ネットワークシステム

デジタル庁他

団宛番号 → 変換 → 機関別符号A

機関別符号A → 変換 → 機関別符号B

機関別符号B → 照会情報

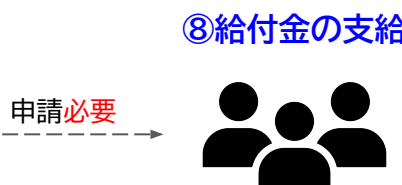
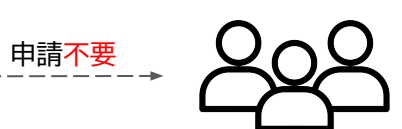
口座情報 → 税情報



支給のお知らせ



確認書



【3】給付金の支給

特定個人情報保護評価書(全項目評価書)

評価書番号	評価書名
	令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金の支給に関する事務 全項目評価書

個人のプライバシー等の権利利益の保護の宣言	
札幌市は、令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金の支給業務における特定個人情報ファイルの取扱いについて、個人のプライバシー等の権利利益に影響を及ぼしかねないことを認識し、特定個人情報の漏えいその他の事態を発生させるリスクを軽減させるために適切な措置をもって個人のプライバシー等の権利利益の保護に取り組んでいることを宣言する。	
特記事項	—

評価実施機関名
札幌市長

個人情報保護委員会 承認日【行政機関等のみ】
公表日

[令和7年5月 様式4]

項目一覧

I 基本情報
(別添1) 事務の内容
II 特定個人情報ファイルの概要
(別添2) 特定個人情報ファイル記録項目
III 特定個人情報ファイルの取扱いプロセスにおけるリスク対策
IV その他のリスク対策
V 開示請求、問合せ
VI 評価実施手続
(別添3) 変更箇所

I 基本情報

1. 特定個人情報ファイルを取り扱う事務

①事務の名称	令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金の支給に関する事務		
②事務の内容 ※	札幌市では、令和7年11月21日に閣議決定された「強い経済」を実現する総合経済対策～日本と日本人の底力で不安を希望に変える～」において、物価高騰の影響を受けた生活者等を支援するために重点支援地方交付金が拡充された令和7年度補正予算が成立したことを踏まえ、当該交付金を活用し令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金の支給に関する事務を行っている。 「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律」(平成25年法律第27号)第9条第1項及び別表135の項により個人番号を利用することができるのは、「公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律による特定公的給付を実施するための基礎とする情報の管理に関する事務であって主務省令で定めるもの」とされている。 また、令和8年1月9日付けデジタル庁告示第1号により、上記交付金を活用し、経済対策の一環として、足元の物価高に対応するため物価高騰の影響を受けた生活者に対する地域の実情に応じたきめ細やかな支援等のため、当該生活者としての個人又は世帯に対して行う給付は特定公的給付として包括的に指定されている。 ついては、特定個人情報ファイルを以下の事務で取り扱う。 ＜令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金(以下「臨時給付金」という。)の支給に関する事務＞ ①臨時給付金の支給要件を確認するため、他自治体が保有する令和7年度住民税情報を確認する。 ②臨時給付金対象者について、公金受取口座の登録有無を確認する。 ③公金受取口座の登録有無及び臨時給付金対象者からの申出に応じて、書類(支給のお知らせ・確認書・申請書)を送付する。 ④返送された確認書又は申請書に基づき、支給要件を確認する(なお、支給のお知らせ対象者は書類の返送を要しない)。 ⑤臨時給付金の支給を行う。 ＜左欄にある※について(以下、評価書中同じ。)＞ 特定個人情報保護評価指針の別表に定める重要な変更の対象である記載項目である。 ※の項目の変更については、特定個人情報保護評価に関する規則第11条及び特定個人情報保護評価指針第6-2(2)で、誤字脱字の修正等の軽微な変更もしくは個人情報の漏えいその他の事態を発生させるリスクを明らかに軽減させる変更である場合を除き、評価を再実施することとされている。		
③対象人数	[30万人以上]	＜選択肢＞ 1) 1,000人未満 3) 1万人以上10万人未満 5) 30万人以上	2) 1,000人以上1万人未満 4) 10万人以上30万人未満

2. 特定個人情報ファイルを取り扱う事務において使用するシステム

システム1

①システムの名称	中間サーバー・プラットフォーム
②システムの機能	国のシステムであり、情報提供ネットワークシステムやシステム基盤（市中間サーバー及び団体内統合宛名）とデータの受け渡しをする。また、符号の取得や特定個人情報の照会・提供の機能を有する。 1 符号管理 符号（※）と団体内統合宛名番号（※）とを紐付け、その情報の保管・管理を行う。 ※符号…情報提供ネットワーク内で個人を特定するために用いられる見えない番号 ※団体内統合宛名番号…「誰」の情報であるかを特定するために、各地方公共団体等内で共通して用いる番号。団体内統合宛名番号は、それぞれの地方公共団体等の各業務システム（社会保障システム、地方税システム等）において、社会保障関係情報や地方税情報などと紐づけられている。国が管理する情報提供ネットワークシステムを利用して情報照会・情報提供を行う際には、セキュリティの観点から個人番号を直接用いるのではなく、団体内統合宛名番号を媒介としてやりとりする仕組みになっている。 2 情報照会 情報提供ネットワークシステムを介して、特定個人情報の照会や照会した情報の受領を行う。 3 情報提供 情報提供ネットワークシステムを介して、情報照会の要求を受け付けて特定個人情報を提供する。 4 既存システムとの接続 システム基盤（市中間サーバー）と情報照会の内容、情報提供の内容、特定個人情報、符号取得のための情報等について連携を行う。 5 情報提供等記録の管理 特定個人情報の照会、又は提供があった旨の情報提供等記録を生成し、管理する。 6 情報提供データベース管理 特定個人情報を副本として、保持・管理を行う。 7 データの送受信 情報提供ネットワークシステム（インターフェイスシステム（※））と情報照会、情報提供、符号取得のための情報等について連携を行う。 ※インターフェイスシステム…情報照会者や情報提供者とコアシステム（※）を接続するシステム ※コアシステム…符号の生成・情報連携の媒介・情報提供記録の管理の3つの機能を持つシステム 8 セキュリティ管理 ①特定個人情報の暗号化及び復号を行う。 ②送信するデータに対して署名（そのファイルの正当性を示すデータ）を付与する。 ③送信するデータ等に付与されている署名の検証を行う。 ④データの暗号化や復号に必要なデータ暗号化鍵の管理を行う。 ⑤情報提供ネットワークシステムから受信したマスター情報（システムを利用するためにあらかじめ登録が必要な基本的な情報）の管理を行う。 9 職員認証・権限管理 中間サーバー・プラットフォームを利用する職員の認証と職員に付与した権限に基づく各種機能や特定個人情報へのアクセス制御を行う。 10 システム管理 バッチの状況管理、業務統計情報の集計、稼働状態の通知、保管期限切れ情報の削除を行う。
③他のシステムとの接続	[☐] 情報提供ネットワークシステム [] 庁内連携システム [] 住民基本台帳ネットワークシステム [] 既存住民基本台帳システム [] 宛名システム等 [] 税務システム [☐] その他 （ システム基盤（市中間サーバー） ）

システム2	
①システムの名称	システム基盤(市中間サーバー)
②システムの機能	札幌市のシステムであり、中間サーバー・プラットフォーム(※)と市内各業務システムの間に立ち、セキュリティの境界としての役割を果たすとともに、中間サーバー・プラットフォームの稼働時間などが、市内の各業務システムに与える過剰な負荷などの影響を吸収する。また、システム間で情報の受け渡しをする際に、フォーマットやコードを変換する。 1 中間サーバー・プラットフォームとの情報連携 中間サーバー・プラットフォームと連携して、符号取得、情報転送、情報照会に関する連携を行う。 2 フォーマット・コード変換 中間サーバー・プラットフォームへの連携を行う場合及び市内各業務システムへの連携を行う場合に、データを受け取ることができるように、フォーマットや、コードへ変換を行う。 3 システム基盤(団体内統合宛名)との情報連携 中間サーバー・プラットフォームとの間で、情報転送・情報照会を行う際は、団体内統合宛名番号が必要となるため、団体内統合宛名番号をシステム基盤(団体内統合宛名)から取得する。 また、市内各業務システムへ情報照会結果を返却する際は、団体内統合宛名番号を市内各業務システムで管理している番号へ変換する。そのため、システム基盤(団体内統合宛名)から市内各業務システムで管理している番号を取得する。 4 各業務システムとの情報連携 中間サーバー・プラットフォームとの間で、情報転送・情報照会を行う際の要求や、その結果を市内各業務システムとの間で連携する。 ※中間サーバー・プラットフォーム…自治体中間サーバー(本市の「市中間サーバー」を含む。)のハードウェア部分。地方公共団体情報システム機構が整備・運用する中間サーバーの拠点。 ※中間サーバー・ソフトウェア…自治体中間サーバー(本市の「市中間サーバー」を含む。)のソフトウェア部分。番号法令に基づく、情報提供ネットワークシステムを使用した情報連携等を実施するため、地方公共団体からの特定個人情報の照会、及び地方公共団体による特定個人情報の提供やそれに付随する業務を行うアプリケーション(プログラム)群のこと(ハードウェアは含まない。)
③他のシステムとの接続	☐ 情報提供ネットワークシステム ☐ 市内連携システム ☐ 住民基本台帳ネットワークシステム ☐ 既存住民基本台帳システム ☐ 宛名システム等 ☐ 税務システム ☒ その他 (中間サーバー・プラットフォーム、システム基盤(団体内統合宛名、個人基本))
システム3	
①システムの名称	システム基盤(団体内統合宛名)
②システムの機能	札幌市のシステムであり、団体内統合宛名番号、個人番号及び各業務で管理している番号の紐付け管理の機能を有する。 1 団体内統合宛名番号の登録・管理 団体内統合宛名番号を付番し、個人番号や各業務で管理している番号の関連づけを行う。 2 符号取得状況の管理 中間サーバー・プラットフォームとの間で、符号の取得が完了しているかの状況管理を行う。 3 団体内統合宛名番号の検索 個人番号・各業務で管理している番号等を検索条件とした団体内統合宛名番号検索を行う。 4 職員認証・権限の管理 システム基盤(団体内統合宛名)を利用する職員の認証と職員に付与された権限に基づいた各種機能や特定個人情報へのアクセス制御を行う。 5 情報連携記録の管理 情報連携記録の生成・管理を行う。 6 セキュリティの管理 市内各業務システムの利用のためのID・パスワードの管理及びユーザの認証を行う。
③他のシステムとの接続	☐ 情報提供ネットワークシステム ☐ 市内連携システム ☐ 住民基本台帳ネットワークシステム ☐ 既存住民基本台帳システム ☐ 宛名システム等 ☐ 税務システム ☒ その他 (システム基盤(市中間サーバー、個人基本、税宛名))

システム4	
①システムの名称	システム基盤(個人基本)
②システムの機能	札幌市のシステムであり、既存住基システムから住民基本台帳の情報を受領し、その住民基本台帳の情報を移転が認められた項目のみに再編成した上で、市内の各システムに情報移転する機能を有する。情報移転は、スマートシティ推進部へ住民基本台帳ファイル利用申請を行い、承認を受けているシステムに対してのみ行う。 1 既存住基システムからのデータ受領 既存住基システムのデータを受領し、承認を受けているシステムにのみ必要な項目を送信する。 2 住民記録の異動情報の連携 随時(リアルタイム)で既存住基システムから送信されたデータを、要求に応じてシステム基盤(団体内統合宛名)や市内各業務システムへ渡す。 ※当該異動データには個人番号が含まれるが、個人番号を利用しない業務システムに対しては個人番号を含まないデータ内容で渡す。 3 システム基盤(市中間サーバ)への情報転送 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律別表に基づき、世帯情報をシステム基盤(市中間サーバ)へ転送する。 4 職員認証・権限の管理 各システムで適切にアクセス制御を行えるよう、システムを利用する職員の認証情報を管理する。 5 情報連携記録の管理 情報連携記録の生成・管理を行う。
③他のシステムとの接続	☐ 情報提供ネットワークシステム ☐ 市内連携システム ☐ 住民基本台帳ネットワークシステム ☐ 既存住民基本台帳システム ☐ 宛名システム等 ☐ 税務システム ☒ その他 (システム基盤(市中間サーバー、団体内統合宛名、税宛名))
システム5	
①システムの名称	システム基盤(税宛名)
②システムの機能	札幌市のシステムであり、システム基盤(個人基本)から住民基本台帳の情報を受領し税業務(個人住民税等)で活用する。個人(及び法人)の宛名情報、応対記録及び口座情報などを集約管理する。 1 システム基盤(個人基本)からの住記異動情報連携 システム基盤(個人基本)から住民基本台帳の異動情報を受領し、必要に応じて情報を反映する。 2 税宛名管理 税業務共通で利用する個人(及び法人)の情報を記録し、必要に応じて各システムへ情報連携する。また、住登外者の基本4情報(氏名・性別・生年月日・住所)を管理する。 3 システム基盤(団体内統合宛名)連携 システム基盤(団体内統合宛名)にて、団体内統合宛名番号・個人番号・各業務で管理している番号の紐付け管理を行うために、税業務として把握した対象者について、税業務として管理している番号を連携する。
③他のシステムとの接続	☐ 情報提供ネットワークシステム ☐ 市内連携システム ☐ 住民基本台帳ネットワークシステム ☐ 既存住民基本台帳システム ☐ 宛名システム等 ☐ 税務システム ☒ その他 (システム基盤(団体内統合宛名、個人基本)、市内各業務システム)
システム6	
①システムの名称	臨時給付金システム
②システムの機能	支給対象者及び支給額のデータを管理し、支給対象者へ送付する書類の作成に必要なデータを出力する。
③他のシステムとの接続	☐ 情報提供ネットワークシステム ☐ 市内連携システム ☐ 住民基本台帳ネットワークシステム ☐ 既存住民基本台帳システム ☐ 宛名システム等 ☐ 税務システム ☐ その他 ()

3. 特定個人情報ファイル名	
令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金ファイル	
4. 特定個人情報ファイルを取り扱う理由	
①事務実施上の必要性	臨時給付金の支給対象者及び支給額を適切に管理する。
②実現が期待されるメリット	臨時給付金を迅速かつ効率的に支給することができる。
5. 個人番号の利用 ※	
法令上の根拠	・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第9条第1項 別表135の項 ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律別表の主務省令で定める事務を定める命令第74条 ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律別表の主務省令で定める事務を定める命令第74条の内閣総理大臣及び総務大臣が定める事務(令和8年1月9日デジタル庁・総務省告示第1号)
6. 情報提供ネットワークシステムによる情報連携 ※	
①実施の有無	[実施する] <選択肢> 1) 実施する 2) 実施しない 3) 未定
②法令上の根拠	・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第19条第8号 ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第十九条第八号に基づく利用特定個人情報の提供に関する命令第2条の表160の項及び第162条 ・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律第十九条第八号に基づく利用特定個人情報の提供に関する命令第百六十二条の内閣総理大臣及び総務大臣が定める事務及び情報(令和8年1月9日デジタル庁・総務省告示第2号)
7. 評価実施機関における担当部署	
①部署	札幌市保健福祉局総務部調整担当課
②所属長の役職名	調整担当課長
8. 他の評価実施機関	
—	



Ⅱ 特定個人情報ファイルの概要

1. 特定個人情報ファイル名	
令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金ファイル	
2. 基本情報	
①ファイルの種類 ※	[システム用ファイル] <選択肢> 1) システム用ファイル 2) その他の電子ファイル(表計算ファイル等)
②対象となる本人の数	[100万人以上1,000万人未満] <選択肢> 1) 1万人未満 2) 1万人以上10万人未満 3) 10万人以上100万人未満 4) 100万人以上1,000万人未満 5) 1,000万人以上
③対象となる本人の範囲 ※	臨時給付金の支給要否及び支給額を判定する必要がある者
その必要性	臨時給付金の支給対象者及び支給額を適切に管理し、迅速かつ正確な給付金事業を実施するため。
④記録される項目	<選択肢> 1) 10項目未満 2) 10項目以上50項目未満 3) 50項目以上100項目未満 4) 100項目以上 ・識別情報 [] 個人番号 [○] 個人番号対応符号 [○] その他識別情報(内部番号) ・連絡先等情報 [○] 5情報(氏名、氏名の振り仮名、性別、生年月日、住所) [○] 連絡先(電話番号等) [○] その他住民票関係情報 ・業務関係情報 [] 国税関係情報 [○] 地方税関係情報 [] 健康・医療関係情報 [] 医療保険関係情報 [] 児童福祉・子育て関係情報 [] 障害者福祉関係情報 [] 生活保護・社会福祉関係情報 [] 介護・高齢者福祉関係情報 [] 雇用・労働関係情報 [] 年金関係情報 [] 学校・教育関係情報 [] 災害関係情報 [○] その他 (公金受取口座情報、支給口座情報)
主な記録項目 ※	
その妥当性	1 識別情報:臨時給付金の支給対象者を正確に特定するために保有 2 連絡先等情報:臨時給付金の支給対象者の居住地等を把握するために保有 3 業務関係情報 ① 地方税関係情報:臨時給付金の支給要件確認のために保有 ② 口座情報:臨時給付金の支給口座の確認を行うために保有
全ての記録項目	別添2を参照。
⑤保有開始日	令和8年1月1日
⑥事務担当部署	札幌市保健福祉局総務部調整担当課

3. 特定個人情報の入手・使用			
①入手元 ※		☐ 本人又は本人の代理人 ☒ 評価実施機関内の他部署 (デジタル戦略推進局情報システム部システム管理課、財政局税政部市民税課) ☒ 行政機関・独立行政法人等 (デジタル庁) ☒ 地方公共団体・地方独立行政法人 () ☐ 民間事業者 () ☐ その他 ()	
②入手方法		☐ 紙 ☐ 電子記録媒体(フラッシュメモリを除く。) ☐ フラッシュメモリ ☐ 電子メール ☐ 専用線 ☐ 庁内連携システム ☒ 情報提供ネットワークシステム ☐ その他 ()	
③入手の時期・頻度		☒ 住民基本情報 (入手元)デジタル戦略推進局情報システム部システム管理課 (入手頻度・時期)随時 ☒ 地方税関係情報 (入手元)財政局税政部市民税課・地方公共団体 (入手頻度・時期)対象者抽出時 ☒ 公金受取口座情報 (入手元)デジタル庁 (入手頻度・時期)対象者抽出時	
④入手に係る妥当性		☒ 住民基本台帳情報 支給対象者となる者を把握するために、住民基本台帳システムから入手している。 ☒ 地方税関係情報 支給対象者となる者を把握するために、住民税システムから入手している。 また、他自治体が保有する地方税関係情報については、市中間サーバーを使用し、情報ネットワークシステムを通じて入手している。 ☒ 公金受取口座情報 支給対象者について市中間サーバーを使用し、情報提供ネットワークシステムを通じて入手している。	
⑤本人への明示		公的給付の支給等の迅速かつ確実な実施のための預貯金口座の登録等に関する法律第10条(令和3年法律第38号)において、特定公的給付の支給を実施しようとするときは、支給要件の該当性を判定する必要がある者に係る当該判定に必要な情報その他の当該支給を実施するための基礎とする情報を個人番号を利用して管理することができることが規定されている。	
⑥使用目的 ※		臨時給付金の支給対象者及び支給額を適切に管理し、迅速かつ正確な給付金事業を実施するため。	
変更の妥当性		—	
⑦使用の主体	使用部署 ※	札幌市保健福祉局総務部調整担当課	
	使用者数	10人未満] <選択肢> 1) 10人未満 2) 10人以上50人未満 3) 50人以上100人未満 4) 100人以上500人未満 5) 500人以上1,000人未満 6) 1,000人以上	
⑧使用方法 ※		臨時給付金の支給要否及び支給額の判定並びに支給口座として使用する。	
情報の突合 ※		—	
情報の統計分析 ※		特定個人情報に関する統計分析については実施しない。	
権利利益に影響を与え得る決定 ※		—	
⑨使用開始日		令和8年1月1日	

4. 特定個人情報ファイルの取扱いの委託

委託の有無 ※	[委託しない]	＜選択肢＞	
	() 件	1) 委託する	2) 委託しない

5. 特定個人情報の提供・移転（委託に伴うものを除く。）

提供・移転の有無	☐ 提供を行っている () 件 ☐ 移転を行っている () 件 ☒ 行っていない
----------	---

6. 特定個人情報の保管・消去

①保管場所 ※	＜札幌市における措置＞ 1 本給付金事務においては、情報提供ネットワークシステムを用いて、地方税関係情報及び公金受取口座情報を取得する。 2 情報照会内容、情報照会結果は、市中間サーバーに保管される。 ＜中間サーバー・ソフトウェアにおける措置＞ 1 中間サーバー・プラットフォームはデータセンターに設置しており、データセンターへの入館及びサーバー室への入室を行う際は、警備員などにより顔写真入りの身分証明書と事前申請との照合を行う。 2 特定個人情報とは、サーバー室に設置された中間サーバーのデータベース内に保存され、バックアップもデータベース上に保存される。
----------------	--

②保管期間	期間	＜選択肢＞ 1) 1年未満 2) 1年 3) 2年 4) 3年 5) 4年 6) 5年 7) 6年以上10年未満 8) 10年以上20年未満 9) 20年以上 10) 定められていない
	その妥当性	情報提供ネットワークシステムの情報照会内容、情報照会結果は、保存期間後に市中間サーバーが自動で削除する。保存期間については、地方公共団体情報システム機構が別途示すこととなっている。

③消去方法	＜札幌市における措置＞ 1 情報提供ネットワークシステムの情報照会内容、情報照会結果は、保存期間後に市中間サーバーが自動で削除する。保存期間については、地方公共団体情報システム機構が別途示すこととなっている。 2 誤った情報照会等により情報照会結果を残しておくのが不適切な場合には、業務担当者が、照会結果を削除することとなっている。 ＜中間サーバー・ソフトウェアにおける措置＞ 1 特定個人情報の消去は地方公共団体からの操作によって実施されるため、通常、中間サーバー・プラットフォームの保守・運用を行う事業者が特定個人情報を消去することはない。 2 ディスク交換やハード更改等の際は、中間サーバー・プラットフォームの保守・運用を行う事業者において、保存された情報が読み出しできないよう、物理的破壊により完全に消去する。
--------------	---

7. 備考

(別添2) 特定個人情報ファイル記録項目

照会用ファイル	照会結果ファイル
レコード識別番号	団体内統合宛名番号
情報照会者機関コード	処理通番
団体内統合宛名番号	中間サーバー受付番号
照会側不開示コード	中間サーバー受付明細番号
事務コード	情報照会者機関コード
事務手続コード	情報照会者機関名称
照会委任元機関コード	照会委任元機関コード
提供委任元機関コード	照会委任元機関名称
情報提供者機関コード	部署コード
特定個人情報名コード	部署名称
情報照会条件	事務コード
特定個人情報の項目コード	事務名称
	事務手続コード
	事務手続名称
	情報提供者機関コード
	情報提供者機関名称
	提供委任元機関コード
	提供委任元機関名称
	受付日時
	提供の求めの日時
	有効期間終了日
	照会ステータス（明細単位）
	照会ステータス（明細単位）名称
	照会側不開示コード
	照会側不開示コード名称
	取りやめ日時
	取りやめ事由コード
	取りやめ事由
	照会処理結果メッセージ
	処理通番の枝番
	特定個人情報名コード
	特定個人情報名
	特定個人情報の版番号
	情報照会条件
	照会ステータス（特定個人情報名単位）
	照会ステータス（特定個人情報名単位）名称
	提供の日時
	中間サーバー等登録日時
	不開示コード
	不開示コード名称
	照会処理結果メッセージ
	特定個人情報の項目コード
	特定個人情報の項目名称
	特定個人情報の項目の版番号
	特定個人情報の項目の確定時点
	特定個人情報の項目の修正日時
	情報提供内容
	情報提供内容名称
	未設定事由

Ⅲ 特定個人情報ファイルの取扱いプロセスにおけるリスク対策 ※（7. リスク1⑨を除く。）

1. 特定個人情報ファイル名	
令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金ファイル	
2. 特定個人情報の入手（情報提供ネットワークシステムを通じた入手を除く。）	
リスク1： 目的外の入手が行われるリスク	
対象者以外の情報の入手を防止するための措置の内容	情報提供ネットワークシステム以外を通じて特定個人情報を入手することはない。
必要な情報以外を入手することを防止するための措置の内容	情報提供ネットワークシステム以外を通じて特定個人情報を入手することはない。
その他の措置の内容	—
リスクへの対策は十分か	[十分である] <選択肢> 1) 特に力を入れている 3) 課題が残されている 2) 十分である
リスク2： 不適切な方法で入手が行われるリスク	
リスクに対する措置の内容	情報提供ネットワークシステム以外を通じて特定個人情報を入手することはない。
リスクへの対策は十分か	[十分である] <選択肢> 1) 特に力を入れている 3) 課題が残されている 2) 十分である
リスク3： 入手した特定個人情報が不正確であるリスク	
入手の際の本人確認の措置の内容	情報提供ネットワークシステム以外を通じて特定個人情報を入手することはない。
個人番号の真正性確認の措置の内容	情報提供ネットワークシステム以外を通じて特定個人情報を入手することはない。
特定個人情報の正確性確保の措置の内容	情報提供ネットワークシステム以外を通じて特定個人情報を入手することはない。
その他の措置の内容	—
リスクへの対策は十分か	[十分である] <選択肢> 1) 特に力を入れている 3) 課題が残されている 2) 十分である
リスク4： 入手の際に特定個人情報が漏えい・紛失するリスク	
リスクに対する措置の内容	情報提供ネットワークシステム以外を通じて特定個人情報を入手することはない。
リスクへの対策は十分か	[十分である] <選択肢> 1) 特に力を入れている 3) 課題が残されている 2) 十分である
特定個人情報の入手（情報提供ネットワークシステムを通じた入手を除く。）におけるその他のリスク及びそのリスクに対する措置	
—	

3. 特定個人情報の使用		
リスク1: 目的を超えた紐付け、事務に必要なない情報との紐付けが行われるリスク		
宛名システム等における措置の内容	1 給付金業務に関する宛名情報は、システム基盤(税宛名)に保存しており、事務で使用する部署の職員のみが当該情報にアクセスし、利用できる仕組みとなっている。 2 給付金業務以外との情報連携を行うためには、札幌市情報公開・個人情報保護審議会による点検など札幌市情報公開・個人情報保護審議会及び札幌市情報公開・個人情報保護審査会条例(平成16年条例第36号)に基づく手続きを行わなければならない。 3 システム基盤(個人基本)との連携は、住民基本台帳に関する情報連携に限定する。 4 システム基盤(団体内統合宛名)との連携は、番号制度に伴う、個人特定に必要な範囲に限定する。	
事務で使用するその他のシステムにおける措置の内容	システム基盤(市中間サーバ)との連携は、番号制度に伴う、他の地方公共団体等との情報連携に必要な範囲に限定する。	
その他の措置の内容	—	
リスクへの対策は十分か	[特に力を入れている]	<選択肢> 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
リスク2: 権限のない者(元職員、アクセス権限のない職員等)によって不正に使用されるリスク		
ユーザ認証の管理	[行っている]	<選択肢> 1) 行っている 2) 行っていない
具体的な管理方法	システムを利用できる職員を限定し、ユーザIDによる識別と認証用トークンに表示されたパスワード(約30秒ごとに変化する)、PINコードによる認証を実施する。また、業務に応じて各ユーザの操作権限を制限する。	
アクセス権限の発効・失効の管理	[行っている]	<選択肢> 1) 行っている 2) 行っていない
具体的な管理方法	1 発効管理 ① 職員ごとに必要最小限の権限が付与されるよう管理する。 ② アクセス権限の付与を行う際、実施手順に基づき、業務主管部門及びシステム保守担当部門が指定する対象者及び権限について、システム担当者が設定を行う。 2 失効管理 人事異動等によりアクセス権に変更が生じた場合は、実施手順に基づき業務主管部門は情報システム部門に対して、速やかに失効の申請を行う。	
アクセス権限の管理	[行っている]	<選択肢> 1) 行っている 2) 行っていない
具体的な管理方法	1 アクセス権限の付与者一覧を作成し、アクセス権限の変更がある都度、更新を行っている。 2 機器利用課の職員名簿と、アクセス権限付与者一覧を突合し、その都度、失効申請を行っている。	
特定個人情報の使用の記録	[記録を残している]	<選択肢> 1) 記録を残している 2) 記録を残していない
具体的な方法	システム操作記録として、いつ、どのユーザーが、誰の情報を、参照・更新したか、アクセスログを記録している。	
その他の措置の内容	—	
リスクへの対策は十分か	[特に力を入れている]	<選択肢> 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
リスク3: 従業者が事務外で使用するリスク		
リスクに対する措置の内容	・外部記憶媒体へのコピーを禁止している。また、外部記憶媒体利用制御システムにより外部記憶媒体が作動しないようにすることで、情報の不正な持ち出しを禁止している。 ・システム操作記録を取得していることを周知して、定期的に事務外で使用するに対する注意喚起を行っている。	
リスクへの対策は十分か	[十分である]	<選択肢> 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
リスク4: 特定個人情報ファイルが不正に複製されるリスク		
リスクに対する措置の内容	・システム上、管理権限を与えられた者以外、情報の複製は行えない仕組みとなっている。 ・セキュリティ実施手順にシステム部門の承認を得なければ、情報の複製は認められない仕組みとなっている。	
リスクへの対策は十分か	[特に力を入れている]	<選択肢> 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
特定個人情報の使用におけるその他のリスク及びそのリスクに対する措置		
—		

4. 特定個人情報ファイルの取扱いの委託		[○] 委託しない
5. 特定個人情報の提供・移転（委託や情報提供ネットワークシステムを通じた提供を除く。）		[○] 提供・移転しない
6. 情報提供ネットワークシステムとの接続		[] 接続しない(入手) [○] 接続しない(提供)
リスク1: 目的外の入手が行われるリスク		
リスクに対する措置の内容	＜札幌市における措置＞ 情報提供ネットワークシステムとの連携は、中間サーバー・プラットフォームが行う構成となっており、本市の各業務システムから、情報提供ネットワークシステム側へのアクセスはできない。 ＜中間サーバー・ソフトウェアにおける措置＞ 1 情報照会機能(※1)により、情報提供ネットワークシステムに情報照会を行う際には、情報提供許可証の発行と照会内容の照会許可照会リスト(※2)との照合を情報提供ネットワークシステムに求め、情報提供ネットワークシステムから情報提供許可証を受領してから情報照会を実施することになる。つまり、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律上認められた情報連携以外の照会を拒否する機能を備えており、目的外提供やセキュリティリスクに対応している。 2 中間サーバーの職員認証・権限管理機能(※3)では、ログイン時の職員認証の他に、ログイン・ログアウトを実施した職員、時刻、操作内容の記録が実施されるため、不適切な接続端末の操作や、不適切なオンライン連携を抑止する仕組みになっている。 ※1 情報提供ネットワークシステムを使用した特定個人情報の照会及び照会した情報の受領を行う機能。 ※2 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の規定による情報提供ネットワークシステムを使用した特定個人情報の提供に係る情報照会者、情報提供者、事務及び特定個人情報を一覧化し、情報照会の可否を判断するために使用するもの。 ※3 中間サーバーを利用する職員の認証と職員に付与された権限に基づいた各種機能や特定個人情報へのアクセス制御を行う機能。	
リスクへの対策は十分か	[十分である]	＜選択肢＞ 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
リスク2: 安全が保たれない方法によって入手が行われるリスク		
リスクに対する措置の内容	＜札幌市における措置＞ 情報提供ネットワークシステムとの連携は、中間サーバー・プラットフォームが行う構成となっており、本市の各業務システムから、情報提供ネットワークシステム側へのアクセスはできない。 ＜中間サーバー・ソフトウェアにおける措置＞ 情報提供ネットワークシステムは、個人情報保護委員会との協議を経て総務大臣が設置・管理している。中間サーバーは、この情報提供ネットワークシステムを使用した特定個人情報しか入手できない設計になっており、安全性を保っている。 ＜中間サーバー・プラットフォームにおける措置＞ 1 中間サーバーと既存システム、情報提供ネットワークシステムとの間は、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク(総合行政ネットワーク等)を利用することにより、安全性を確保している。 2 中間サーバーと地方自治体等との間については、VPN(仮想プライベートネットワーク)等の技術を利用し、地方自治体等ごとに通信回線を分離するとともに、通信を暗号化することで安全性を確保している。	
リスクへの対策は十分か	[十分である]	＜選択肢＞ 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
リスク3: 入手した特定個人情報が不正確であるリスク		
リスクに対する措置の内容	＜中間サーバー・ソフトウェアにおける措置＞ 情報提供ネットワークシステムは、個人情報保護委員会との協議を経て総務大臣が設置・管理している。中間サーバーは、この情報提供ネットワークシステムを使用した特定個人情報しか入手できない設計になっている。そのため、照会対象者の正確な特定個人情報を入手することが担保されている。	
リスクへの対策は十分か	[十分である]	＜選択肢＞ 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている

リスク4: 入手の際に特定個人情報が漏えい・紛失するリスク		
リスクに対する措置の内容	＜札幌市における措置＞ 情報提供ネットワークシステムとの情報連携は、システム基盤(市中間サーバ)を通じて、閉鎖された専用回線により通信を行う。 ＜中間サーバー・ソフトウェアにおける措置＞ 1 中間サーバーは、情報提供ネットワークシステムを使用した特定個人情報の入手のみを実施するため、漏えい・紛失のリスクに対応している(※)。 2 既存システムからの接続に対し認証を行い、許可されていないシステムからのアクセスを防止する仕組みを設けている。 3 情報照会が完了又は中断した情報照会結果については、一定期間経過後に当該結果を情報照会機能において自動で削除することにより、特定個人情報が漏えい・紛失するリスクを軽減している。 4 中間サーバーの職員認証・権限管理機能では、ログイン時の職員認証の他に、ログイン・ログアウトを実施した職員、時刻、操作内容の記録が実施されるため、不適切な接続端末の操作や、不適切なオンライン連携を抑止する仕組みになっている。 ※ 中間サーバーは、情報提供ネットワークシステムを使用して特定個人情報を送信する際、送信する特定個人情報の暗号化を行っており、照会者の中間サーバーでしか復号できない仕組みになっている。そのため、情報提供ネットワークシステムでは復号されないものとなっている。 ＜中間サーバー・プラットフォームにおける措置＞ 1 中間サーバーと既存システム、情報提供ネットワークシステムとの間は、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク(総合行政ネットワーク等)を利用することにより、安全性を確保している。 2 中間サーバーと地方自治体等との間については、VPN(仮想プライベートネットワーク)等の技術を利用し、地方自治体等ごとに通信回線を分離するとともに、通信を暗号化することで安全性を確保している。 3 中間サーバー事業者が運用、監視・障害対応等の業務をする際に、特定個人情報に係る業務へアクセスすることはできない。	
リスクへの対策は十分か	[十分である]	＜選択肢＞ 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
情報提供ネットワークシステムとの接続に伴うその他のリスク及びそのリスクに対する措置		
その他のリスク①: 不正なアクセスがなされるリスク ＜札幌市における措置＞ 情報提供ネットワークシステムとの連携は、中間サーバー・プラットフォームが行う構成とすることにより、システムの仕組みとして、情報提供ネットワークシステム側から本市の各業務システムへのアクセスが不可能となるようにしている。 ＜中間サーバー・ソフトウェアにおける措置＞ ログイン時の職員認証のほか、ログイン・ログアウトを実施した職員、時刻、操作内容の記録が実施される機能を有することにより、不適切な接続端末の操作や、不適切なオンライン連携を抑止している。 その他のリスク②: 情報提供用符号が不正に用いられるリスク ＜中間サーバー・ソフトウェアにおける措置＞ システム上、情報連携時にのみ符号を用いる仕組みになっており、不正な名寄せが行われることのないよう、安全性を確保している。 その他のリスク③: 通信中の情報に対する不正なアクセスにより情報が漏えいするリスク ＜札幌市における措置＞ 情報提供ネットワークシステムとの情報連携は、システム基盤(市中間サーバー)を通じて、閉鎖された専用回線により通信を行うことにより、通信中の情報に不正なアクセスを受けることのないよう、安全性を確保している。 ＜中間サーバー・プラットフォームにおける措置＞ 1 中間サーバーと情報提供ネットワークシステムとの間における通信は、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワーク(総合行政ネットワーク等)を利用することにより、通信中の情報が不正なアクセスを受けることのないよう、安全性を確保している。 2 中間サーバーと自治体等についてはVPN(仮想プライベートネットワーク)等の技術を利用し、自治体ごとに通信回線を分離することで、通信中の情報が不正なアクセスを受けることのないよう、安全性を確保している。 3 中間サーバーと情報提供ネットワークシステムとの間における通信は暗号化されており、万が一通信中の情報に不正なアクセスがあったとしても容易に情報漏えいが起こらないよう対応している。 その他のリスク④: 情報提供データベースに保存される情報が漏えいするリスク ＜中間サーバー・プラットフォームにおける措置＞ 1 中間サーバー・プラットフォームでは、特定個人情報を管理するデータベースを地方自治体ごとに区分管理(アクセス制御)しており、他の地方自治体が管理する情報には一切アクセスできない仕組みとすることで、保存された情報が漏えいすることのないよう、安全性を確保している。 2 地方自治体のみが特定個人情報の管理を行う仕組みとし、中間サーバー・プラットフォームの保守・運用を行う事業者が特定個人情報にアクセスできないようにしているため、事業者における情報漏えい等のリスクを極小化している。		

7. 特定個人情報の保管・消去			
リスク1: 特定個人情報の漏えい・滅失・毀損リスク			
①NISC政府機関統一基準群	[政府機関ではない]	<選択肢> 1) 特に力を入れて遵守している 2) 十分に遵守している 3) 十分に遵守していない 4) 政府機関ではない	
②安全管理体制	[十分に整備している]	<選択肢> 1) 特に力を入れて整備している 2) 十分に整備している 3) 十分に整備していない	
③安全管理規程	[十分に整備している]	<選択肢> 1) 特に力を入れて整備している 2) 十分に整備している 3) 十分に整備していない	
④安全管理体制・規程の職員への周知	[十分に周知している]	<選択肢> 1) 特に力を入れて周知している 2) 十分に周知している 3) 十分に周知していない	
⑤物理的対策	[特に力を入れて行っている]	<選択肢> 1) 特に力を入れて行っている 2) 十分に行っている 3) 十分に行っていない	
	具体的な対策の内容	<札幌市における措置> 1 サーバ室は、機械による入退室管理設備を設置し、入退室カード(ICカード)を貸与された者でないと入室できない。また、入退室の記録は保存され、監視カメラも設置している。 2 磁気ディスクや書類は施錠可能な保管庫で保存している。 3 電気通信装置(ルータ・HUB)は施錠可能なラックに設置している。 <中間サーバー・プラットフォームにおける措置> 1 中間サーバー・プラットフォームをデータセンターに構築し、設置場所への入退室者管理、有人監視及び施錠管理をしている。また、設置場所はデータセンター内の専用の領域とし、他テナントとの混在によるリスクを回避する。 2 事前に申請し承認されてない物品、記憶媒体、通信機器などを所持し、持出持込することがないよう、警備員などにより確認している。	
⑥技術的対策	[特に力を入れて行っている]	<選択肢> 1) 特に力を入れて行っている 2) 十分に行っている 3) 十分に行っていない	
	具体的な対策の内容	<札幌市における措置> 1 コンピュータウイルス監視ソフトを使用し、サーバ・端末双方でウイルスチェックを実施する。また、新種の不正プログラムに対応するために、ウイルスパターンファイルは定期的に更新し、可能な限り最新のものを使用する。併せて、端末機及びサーバ機のハードディスクドライブの全ファイルのウイルススキャンを毎週1回、自動実行する。 2 本市の情報セキュリティに関する規程に基づき、ネットワーク管理に係る手順等を整備するとともに、機器を設置する際はファイアウォールを敷設することとしている。 <中間サーバー・プラットフォームにおける措置> 1 中間サーバー・プラットフォームではUTM(コンピュータウイルスやハッキングなどの脅威からネットワークを効率的かつ包括的に保護する装置)等を導入し、アクセス制限、侵入検知及び侵入防止を行うとともに、ログの解析を行う。 2 中間サーバー・プラットフォームでは、ウイルス対策ソフトを導入し、ウイルスパターンファイルを更新する。 3 導入しているOS及びミドルウェアについて、必要に応じてセキュリティパッチを適用する。	
⑦バックアップ	[特に力を入れて行っている]	<選択肢> 1) 特に力を入れて行っている 2) 十分に行っている 3) 十分に行っていない	
⑧事故発生時手順の策定・周知	[十分に行っている]	<選択肢> 1) 特に力を入れて行っている 2) 十分に行っている 3) 十分に行っていない	
⑨過去3年以内に、評価実施機関において、個人情報に関する重大事故が発生したか	[発生なし]	<選択肢> 1) 発生あり 2) 発生なし	
	その内容	—	
	再発防止策の内容	—	

⑩死者の個人番号	[保管している]	<選択肢> 1) 保管している 2) 保管していない
具体的な保管方法	生存する個人の個人番号と同様の方法にて保管している。	
その他の措置の内容	—	
リスクへの対策は十分か	[特に力を入れている]	<選択肢> 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
リスク2: 特定個人情報が古い情報のまま保管され続けるリスク		
リスクに対する措置の内容	保有する情報は異動があった場合に随時更新しており、更新していない場合は他の職員から判別可能であるなど複数人で確認できる体制にあることから、古い情報のまま保管されるリスクは小さい。	
リスクへの対策は十分か	[特に力を入れている]	<選択肢> 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
リスク3: 特定個人情報が消去されずいつまでも存在するリスク		
消去手順	[定めている]	<選択肢> 1) 定めている 2) 定めていない
手順の内容	情報提供ネットワークシステムの情報照会内容、情報照会結果は、保存期間後に市中間サーバーが自動で削除する。	
その他の措置の内容	—	
リスクへの対策は十分か	[十分である]	<選択肢> 1) 特に力を入れている 2) 十分である 3) 課題が残されている
特定個人情報の保管・消去におけるその他のリスク及びそのリスクに対する措置		
—		

Ⅳ その他のリスク対策 ※

1. 監査	
①自己点検	[十分にやっている] <選択肢> 1) 特に力を入れてやっている 2) 十分にやっている 3) 十分にやっていない
具体的なチェック方法	<札幌市における措置> 札幌市で毎年実施している個人番号利用事務監査の際に、各職場において、本評価書に記載された事項等が順守されているかどうか、自己点検票による確認を行う。 <中間サーバー・プラットフォームにおける措置> 運用規則等に基づき、中間サーバー・プラットフォームの運用に携わる職員及び事業者に対し、定期的に自己点検を実施することとしている。
②監査	[十分にやっている] <選択肢> 1) 特に力を入れてやっている 2) 十分にやっている 3) 十分にやっていない
具体的な内容	<札幌市における措置> 札幌市で毎年実施している個人番号利用事務監査で、本評価書に記載された事項等が遵守されているかどうかの確認を実施する。内容は以下のとおり。 1 監査はすべての個人番号利用事務について実施する。 2 現地監査を定期的実施する。 3 監査結果に応じフォローアップを行う。 4 監査結果、フォローアップの結果は、番号制度総括部門に報告する。 <中間サーバー・プラットフォームにおける措置> 運用規則等に基づき、中間サーバー・プラットフォームについて、定期的に監査を行うものとしている。
2. 従業者に対する教育・啓発	
従業者に対する教育・啓発	[特に力を入れてやっている] <選択肢> 1) 特に力を入れてやっている 2) 十分にやっている 3) 十分にやっていない
具体的な方法	<札幌市における措置> 本給付金事務にかかわる職員(会計年度任用職員等を含む。)に対して、初任時及び一定期間ごとに、必要な知識の習得に資するための研修(個人情報保護、セキュリティ対策に関する内容を含む。)を実施するとともに、その記録を残している。 <中間サーバー・プラットフォームにおける措置> IPA(情報処理推進機構)が提供する最新の情報セキュリティ教育用資料等を基にセキュリティ教育資料を作成し、中間サーバー・プラットフォームの運用に携わる職員及び事業者に対し、運用規則(接続運用規程等)や情報セキュリティに関する教育を年次(年2回)及び随時(新規要員着任時)実施することとしている。
3. その他のリスク対策	
<札幌市における措置> 情報システム部門が管理するサーバ室にて、統一した設備環境による高レベルのセキュリティ管理(入退室管理等)、情報システム部門と委託業者による均一的で安定したシステム運用・監視を実現する。 <中間サーバー・プラットフォームにおける措置> 中間サーバー・プラットフォームを活用することにより、統一した設備環境による高レベルのセキュリティ管理(入退室管理等)、ITリテラシの高い運用担当者によるセキュリティリスクの低減、及び技術力の高い運用担当者による均一的で安定したシステム運用・監視を実現する。	

V 開示請求、問合せ

1. 特定個人情報の開示・訂正・利用停止請求

①請求先	郵便番号060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市総務局行政部行政情報課	
②請求方法	指定様式による書面の提出により、開示・訂正・利用停止請求について受け付ける。	
特記事項	札幌市ホームページに請求先、請求手続、費用等についての案内を掲載している。	
③手数料等	[無 料] <選択肢> 1) 有料 2) 無料 (手数料額、納付方法: 手数料は無料。ただし、写しの交付を希望する場合は、交付費用の実費 相当の負担が必要。納付方法は現金、納入通知書等による。)	
④個人情報ファイル簿の公表	[行っている] <選択肢> 1) 行っている 2) 行っていない	
個人情報ファイル名	令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金ファイル	
公表場所	札幌市総務局行政部行政情報課	
⑤法令による特別の手続	—	
⑥個人情報ファイル簿への不記載等	—	
2. 特定個人情報ファイルの取扱いに関する問合せ		
①連絡先	郵便番号060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目 札幌市保健福祉局総務部調整担当課	
②対応方法	問合せの受付時に受付票を起票し、対応について記録を残す。	

VI 評価実施手続

1. 基礎項目評価	
①実施日	令和8年1月1日
②しきい値判断結果	[基礎項目評価及び全項目評価の実施が義務付けられる] <選択肢> 1) 基礎項目評価及び全項目評価の実施が義務付けられる 2) 基礎項目評価及び重点項目評価の実施が義務付けられる(任意に全項目評価を実施) 3) 基礎項目評価の実施が義務付けられる(任意に全項目評価を実施) 4) 特定個人情報保護評価の実施が義務付けられない(任意に全項目評価を実施)
2. 国民・住民等からの意見の聴取	
①方法	札幌市ホームページ等で住民等からの意見の募集を実施する旨を周知し、ホームページ及び主要市有施設(区役所等)で全文を閲覧可能とする。
②実施日・期間	令和8年4月1日～令和8年4月30日
③期間を短縮する特段の理由	—
④主な意見の内容	意見募集の実施時期に関する意見や、世帯状況・課税状況の確認方法に関する質問等があった。
⑤評価書への反映	評価書の記載内容に係る意見等がなかったため、記載の修正は行っていない。
3. 第三者点検	
①実施日	
②方法	
③結果	
4. 個人情報保護委員会の承認【行政機関等のみ】	
①提出日	
②個人情報保護委員会による審査	—

(別添3)変更箇所

変更日	項目	変更前の記載	変更後の記載	提出時期	提出時期に係る説明

令和7年度札幌市物価高対策臨時給付金の支給に関する事務に係る 特定個人情報保護評価書（案）について寄せられたご意見と本市の考え方

1 ご意見の募集期間

令和8年（2026年）4月1日（水）から令和8年（2026年）4月30日（木）まで

2 公表場所

(1) 市役所等での配布

ア 市政刊行物コーナー（市役所本庁舎2階）

イ 各区市民部総務企画課広聴係

ウ 保健福祉局総務部総務課（市役所本庁舎3階）

(2) 札幌市公式ホームページでの公開

https://www.city.sapporo.jp/rinnjitokubetukyufukin/r7_pub-comment.html

3 ご意見の受付方法

ご意見募集フォーム／メール／郵送／FAX／持参

4 ご意見の内訳等

（単位：人・件）

内訳等	ご意見 募集 フォーム	メール	郵送	FAX	持参	合計
提出人数	1	-	-	1	-	2
提出件数	6	-	-	1	-	7

5 寄せられたご意見に対する本市の考え方

別紙のとおり

【お問い合わせ先】

札幌市保健福祉局総務部調整担当課

TEL：011-205-0692 FAX：011-205-0693

メールアドレス：kyufukin@city.sapporo.jp

寄せられたご意見の概要と本市の考え方
 <令和8年4月1日（木）～令和8年4月30日（水）実施>

No.	寄せられたご意見（※）	本市の考え方
1	特定個人情報保護評価書（案）に対する意見募集は、個人番号に紐付けた（特定個人情報）事務作業のリスクに関する意見のはずだが、意見募集中に「支給」が始まっているのではないのか。意見公募が遅いのではないのか？その理由と対処（リスク管理）に疑問。	行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律に規定されているとおり、特定個人情報ファイルを保有しようとするときは、原則として、保有する前に評価書を公示することとされています。ただし、特定個人情報保護評価に関する規則（以下「規則」といいます。）第9条第2項の規定において、災害その他やむを得ない事由により、緊急に特定個人情報ファイルを保有する必要がある場合は、特定個人情報ファイルを保有した後、速やかに特定個人情報保護評価を実施することが認められています。
2	市民が自治体に預けている膨大な個人情報を個人番号で紐付けて利用することは、「宣言」の市民のプライバシー等の権利利益への影響、特定個人情報の漏洩などの事態を発生するリスクが十分あるからこそその意見募集であって、その取り組みは単なるアリバイ作りや責任逃れであってはならない。もし万が一、そのような事態が発生した場合には損害を含め、直ちに公表・情報公開されなければならない。	本給付事務については、国の総合経済対策に基づく物価高対策として市民の皆様の生活支援を一刻も早く行うため迅速な支給を行う必要があったことから、緊急性を優先し、規則第9条第2項を適用することといたしました。寄せられたご意見のとおり、本評価書（案）の意見募集と本給付金の支給時期が一部重複しておりますが、迅速な給付と並行して可及的速やかに事後評価の手続きを進め、市民の皆様の信頼確保に努めております。なお、特定個人情報ファイルの取扱いにおけるリスク対策につきましては、評価書に記載した取組を確実に実施し、特定個人情報の漏えいその他の事態を発生させるリスクを軽減させるために十分な措置を講じております。
3	所得に関係なく市民一人につき5千円支給（住民税非課税世帯は1万円加算）は、個人番号カード（公金受給口座登録）であっても、世帯主（世帯人数）などの確認は必要であり、個人番号カード（公金口座登録）に限らず、当該世帯の所得状況についても、どのように確認し支給したのか。その経費（内訳）は（確認郵送費を含む）。	支給対象者の抽出及び支給額の算出に必要なデータ（住民基本台帳情報及び住民税情報）については、市の担当部署から提供を受けております。したがって、当該データについて郵送等による確認は行っておりませんので、本市職員の通常業務に係る人件費以外、特段の費用は発生しておりません。
4	政府（デジタル庁）はさかんに（任意の）個人番号カードの取得をすすめ、公金受取口座登録で支給する、とまるで「原則」（公金受取口座でなければ支給しないかのような）喧伝（報道もある）があり、市民に誤解を与えた。	本意見募集は、本評価書（案）の内容について求めるものであることから、左記のご意見は対象外と判断しました。なお、個人情報の保護に関する法律（個人情報保護法）は、国の行政機関である個人情報保護委員会が所管しております。
5	昨今では、マイナンバーカード交付時の本人写真取り違えや、事務作業用PCの置き忘れ（紛失）など、職員（委託を含む）のミス	

	(?) 報道を目にするたびに、盛んにすすめられているDX・デジタル化は、市民の安全安心の省力化なのか、さらに行政事務の効率化なのか、かえって民間委託が当たり前になり、行政サービスの削減と市民生活の不便につながるのではないのか非常に危惧する。	
6	個人情報保護法が改定され、ビッグデータの民間利用をすすめるために、本人同意なくデータを使いやすくするようだが、市民は個人情報提供し、データマッチング利用される社会に生きている。しかし言うまでもなく漏洩流失した個人情報は取り戻せない。情報漏洩事件のたびに（慣用句のように）二次被害が無いようだ、で済まされて、まるで行政事務のリスク管理は情報提供している市民の自己責任で済まされてはならない。民間利用をすすめるビッグデータであっても個人特定は可能だから、同意を不要とする今般の個人情報保護法改定にも非常に危惧する。	
7	札幌市物価高対策臨時給付金の支給があまりにも少なく遅すぎる。生活保護や障害者年金を受給している者にとっては全く生活できない。以前給付金で十万円が出せたのであるなら政府も市も知恵をしばって防衛費ではなく社会福祉の予算として臨時給付金を多くして支給することが必要ではないか。私達障害者、高齢者にとっては必要不可欠な給付金であるのでもっと多く給付すべきだ。	

(※) 寄せられたご意見は、ご意見の趣旨を損ねない範囲で文言を整理しております。

諮 問 書

札幌市情報公開・個人情報保護審議会
令和8年(2026年)7月17日

札幌市情報公開・個人情報保護審議会
会 長 徳 満 直 亮 様

札幌市長 秋 元 克 広



下記の件につきまして、札幌市情報公開・個人情報保護審議会及び札幌市情報公開・個人情報保護審査会条例（平成16年条例第36号）第2条第1項第1号の規定に基づき諮問いたしますので、御審議をお願いいたします。

記

札幌市情報公開条例の一部を改正する条例（令和8年条例第18号）による改正後の札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）に係る審査基準の策定について



1 諮問事項

札幌市情報公開条例の一部を改正する条例（令和8年条例第18号）による改正後の札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号。以下「条例」という。）に係る審査基準の策定について

2 諮問の理由

(1) 条例改正の経緯

条例に基づく公文書公開請求については、公文書を見る意思がなく所管課への業務妨害等を目的として行う公開請求（条例の目的に反する公開請求）や、所管課に要求を受け入れさせるための手段などとして行う公開請求（カスタマーハラスメントの一環としての公開請求）といった事例が度々発生し、情報公開事務における課題となっております。

このことから、これらの著しく不適正な態様の公開請求に対して、請求拒否などの毅然とした対応を可能とするため、令和7年度に貴審議会の御意見をいただいた上で、先般の令和8年第2回定例市議会に条例の一部改正案を上程し、令和8年6月5日に可決となりました。

(2) 条例改正の概要

ア 目的違反請求及びカスタマーハラスメント請求の禁止及び拒否

目的違反請求（公文書を見る意思がないのに行われたもの、本市の業務を妨害する目的で行われたものなどをいう。）及びカスタマーハラスメント請求（対応する職員への暴言、拘束的な行動を伴うなど、その態様が社会通念上許容される範囲を逸脱しているものをいう。）は、条例で定める公開請求権の濫用に当たるものとして、これらの公開請求を禁止するとともに、実施機関がこれらの公開請求を拒否することができる規定を設けました。

イ 目的違反請求又はカスタマーハラスメント請求に係る公開決定の取消し

(ア) 公開決定の取消し

公開決定から公文書の公開を実施するまでの間に、目的違反請求又はカスタマーハラスメント請求であることが判明した場合は、実施機関が、当該公開決定を取り消すことができますこととします。

(イ) 公開決定の取消しを行う場合の弁明の機会の付与

公開決定の取消しは、許認可を取り消す不利益処分に当たり、札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号）の適用を受ける場合、対面・口頭による「聴聞」が必要となります。

しかし、目的違反請求又はカスタマーハラスメント請求を行った公開請求者が、聴聞の場において職員への暴言、拘束的な行動を取るなど、聴聞がカスタマーハラスメントの手段として利用される可能性があることから、公開決定の取消しに当たっては、聴聞に代えて、書面による弁明の機会を与えることで、手続保障を担保することとします。

ウ 公開請求者が公文書の公開に応じない場合のみなし公開

公開決定後、実施機関が公開請求者に対し、書面により公開日時及び場所を指定

しても、公開請求者が公文書の公開に応じない場合、再度日時等を指定した上で公開に応ずるように催告をしても、公開請求者が正当な理由なくこれに応じないときは、公文書の公開をしたものとみなすことができることとします。

(3) 審査基準の必要性等

公文書公開請求に対する公開決定等は、行政手続条例第5条第1項の「許認可等」に当たることから、同項に規定する審査基準（許認可等を行うかどうかを条例に従って判断するために必要なもの）を定める必要があり、同条第3項の規定によりこれを公にする必要があります。

これにより、公文書の所管課において客観性を持った判断が可能となることから、本市による恣意的な判断の防止につながり、厳格な運用の確保に資するものと考えられます。

審査基準の策定は情報公開に係る施策に関する重要な事項であり、札幌市情報公開・個人情報保護審議会及び札幌市情報公開・個人情報保護審査会条例第2条第1項第1号の規定に基づき審議会への諮問が必要であると考えます。

(4) 審査基準の内容

別紙のとおり

3 添付資料

- (1) 札幌市情報公開条例の一部を改正する条例（令和8年条例第18号）に係る新旧対照表
- (2) 札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針（令和6年9月2日付け総務局長決裁）

一部改正後の札幌市情報公開条例の規定の趣旨及び解釈について

第5条 （略）

- 2 前項の規定による公文書の公開の請求（以下「公開請求」という。）は、次の各号のいずれかに該当する場合は、することができない。
- (1) この条例の目的に反する場合
 - (2) 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）第33条第1項に規定する顧客等言動に該当する場合

〔趣旨及び解釈〕

- 1 情報公開制度は、本来、公文書の公開を通じて本市が市民に対して市政に関する説明責任を果たし、公正で民主的な市政の発展に寄与することを目的としている。しかしながら、一部の請求者によって、情報公開制度の趣旨から逸脱した請求が行われることで、その対応に膨大な時間と労力を強いられ、その結果、他の業務等に著しい支障が及ぶ事態が生じている。

本条は、このような状況を踏まえ、将来にわたり情報公開制度の適正な運営を維持するため、「この条例の目的に反する公開請求」（第1号。以下「目的違反請求」という。）及び「顧客等言動（いわゆるカスタマーハラスメント）に該当する公開請求」（第2号。以下「カスタマーハラスメント請求」という。）を条例で定める公開請求に係る権利の濫用の類型とし、これらの請求を行うことができない旨を定めるものである。

2 第1号関係

- (1) 第1号は、第1条で規定する目的に反する公開請求をすることができないことを定めたものである。
- (2) 「条例の目的に反する公開請求」とは、請求者の言動等から概ね次のような態様の公開請求をいう。
 - ア 公文書を見る意思がないのに行われた公開請求
 - イ 実施機関（札幌市情報公開条例第2条第1号の実施機関をいう。以下同じ。）の業務を停滞させる目的で行われた公開請求
 - ウ 実施機関とトラブルになり報復のために行われた公開請求
 - エ 不当な要求の実現を図るために行われた公開請求

なお、「営利目的」で行われた公開請求については、本市の情報公開制度は、原則、公開された情報の利用目的を問わない制度であることから、単に「営利目的」とあるというだけでは、本号の「条例の目的に反する公開請求」

には該当しない。

3 第2号関係

- (1) 第2号は、顧客等言動に該当する公開請求をすることができないことを定めたものである。
- (2) 「顧客等言動」とは、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」（昭和41年法律第132号）第33条第1項（令和8年10月1日施行）に規定する顧客等言動をいい、いわゆる「カスタマーハラスメント」を意味する。その内容は、札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針（令和6年9月2日付け総務局長決裁。以下「カスタマーハラスメント対策基本方針」という。）に示された考え方と同様である。
- (3) 顧客等言動に該当する公開請求とは、公開請求に係る手続きにおいて顧客等言動（カスタマーハラスメント）が行われるものをいう。

- 4 第1号及び第2号はそれぞれ規定としては独立しているが、公文書を見る意思がなく、報復等を目的とし、かつ、公開の場で中傷や暴言などのハラスメント行為が行われる場合など、一つの公開請求が重複して各号に該当する場合もあり得る。

第6条の2 実施機関は、公開請求が次の各号のいずれかに該当する場合は、これを拒否することができる。

(1) 第5条2項各号に掲げる場合に該当すると認められる場合

(2) 前条第2項の規定により実施機関が補正を求めた場合において、同項の期間内に不備の補正がされないものであるとき

2 実施機関は、前項の規定により公開請求を拒否するときは、その旨の決定をし、公開請求者に対し、その旨を書面により通知しなければならない。

3 実施機関は、前項の規定により公開請求を拒否する旨の決定（第1項第1号の場合に係るものに限る。）をしたときは、札幌市情報公開・個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）に対し、その旨を報告しなければならない。

〔趣旨及び解釈〕

1 第1項第1号関係

(1) 第1号は、公開請求が第5条第2項の規定（目的違反請求・カスタマーハラスメント請求はすることができない旨の規定）に該当すると認める場合に、当該公開請求を拒否することができることを定めたものである。

(2) 「公開請求を拒否する」とは、通常の公開決定等とは異なり、公文書の特定や非公開情報の該当性に係る判断を行わずに公開請求自体を拒否する決定を行うことを指す。

(3) 本項の規定は、目的違反請求又はカスタマーハラスメント請求であることが公開決定等の前に判明した場合に適用することができる。

(4) 「第5条第2項各号に掲げる場合に該当する」とは、公開請求が「この条例の目的に反する場合」（同項第1号）又は「顧客等言動に該当する場合」（同項第2号）に該当することをいう。

(5) 「この条例の目的に反する場合」に該当すると認められる場合とは、その態様が第5条の趣旨及び解釈2(2)アからエまで（第5条第2項第1号関係）のいずれかに該当すると認める場合をいう。

(6) 「顧客等言動に該当する場合」に該当すると認められる場合とは、その態様が顧客等言動（カスタマーハラスメント）を伴うものと認める場合をいう。

2 第1項第2号関係

第2号は、第6条第2項の規定により公開請求書に形式上の不備がある場合に実施機関が補正を求めたにもかかわらず、相当の期間内にこれに応じないときに、当該公開請求を拒否することができることを定めたものである。

「形式上の不備」や「相当の期間」の考え方については、「情報公開ハンドブック」（令和6年5月改訂）の第6条関係（公開請求の手続）を参照のこと。

（※）「相当の期間」については、身体や健康上の緊急事態、自然災害の発生等、期間を過ぎることについて正当な理由がある場合には、直ちに当該公開請求の拒否を行わないことも考えられる。

3 第2項関係

第2項は、実施機関が第1項の規定により公開請求を拒否したときは、請求者に対して書面により通知しなければならない義務を定めたものである。

4 第3項関係

第3項は、第1項の誤用や濫用を防止し、実施機関に慎重な判断を促すため、公開請求を拒否する決定を行った場合は、札幌市情報公開・個人情報保護審議会に報告しなければならないことを定めたものである。

〔運用〕

- 1 第5条に定める公開請求権は、市民の知る権利を保障し、住民自治を全うするという趣旨に基づくものであることから、公開請求の拒否は例外的な措置であり、適用に当たっては厳格に運用しなければならない。
- 2 第1項第1号各号の規定を適用するかどうかを判断するために、請求者の言動等について日時及び内容等を詳細に記録しておくこと。
- 3 請求者の言動等が以下のような場合、拒否について検討を行うものとする。
なお、判断に当たっては、請求の態様、業務への支障、市民一般の不利益等を総合的に勘案し、社会通念上相当と認められる範囲を超えるかどうかを個別に判断すること。

(1) 公文書を見る意思がないと考えられるもの

ア 文書を見る意思がない、又は文書の内容に関心がない旨の言動がある場合

（例）請求時又は補正依頼時の絞り込み依頼などに対して、依頼に応じず、「公文書を見る気はない」、「公文書の内容はいつでもよい」、「公開に応じるかは請求者の自由である」などの発言があった。

＜対応方法＞

- ・ 真意を確認（発言が複数回ある等、確認するまでもない場合を除く。）し、文書を見る意思がないと認められる場合、拒否の適否について検討を行う。

イ 正当な理由なく公開の実施に応じない場合

(例1) 公開決定等の通知が行われ、当該請求に係る公文書の公開に正当な理由なく応じていない請求者が、短期間に公開請求を繰り返し行う。

＜対応方法＞

- ・ 請求者に対し、先行の請求（正当な理由なく公開に応じていないもの）に係る対象公文書の公開に応じるよう促し、なおも正当な理由なく応じず、同一若しくは類似の請求を行う場合又は新たな内容の請求を繰り返し行う場合、拒否の適否について検討を行う。

(例2) 公開請求につき第13条第1項に基づき決定期限の特例措置が適用され、先行して対象公文書の相当の部分について公開決定等がなされたにもかかわらず、請求者が正当な理由なく公文書の公開に応じない。

＜対応方法＞

- ・ 請求者に対し、相当の部分に係る公文書の公開に応じるよう促し、なおも正当な理由なく応じない場合、拒否の適否について検討を行う。

(2) 業務の停滞や報復を目的とし、又は不当な要求の実現を図る手段として行われたと考えられるもの

ア 業務の停滞や報復、不当な要求を認めさせることが目的である旨の言動がある場合

(例) 公開請求があり、請求時又はその前後で、「所管課に手間をかけさせてやる」、「大変な目に合わせてやる」、「私の言うことを聞かないから公開請求をする」、「私を怒らせたから公開請求する」、「特定の職員により対応がなされないなら公開請求をする」、「要求を受け入れるなら取り下げてもよい」などの発言があった。

＜対応方法＞

- ・ 真意を確認（発言が複数回ある等、確認するまでもない場合を除く。）し、業務の停滞や報復、不当要求の実現が目的と認められる場合、拒否の適否について検討を行う。

イ 実施機関への不当な要求や実施機関とのトラブルがあり、当該要求やトラブルと関連が認められる請求が行われた場合

(例) 請求者から実施機関に対して職員への面会や謝罪・懲罰・異動、金銭の補償、便宜供与その他所管課に義務のないことの実施や執拗に回答を求める要求があり、これを断るなどしてトラブルとなっている場合に、当該公開請求とトラブルや要求との関連性が認められる請求（「〇〇課の保有する文書全て」、「〇〇職員の作成した文書全て」、「〇〇事業に関する文書全て」、「〇〇部長が決裁した文書全て」など）があった。

<対応方法>

- ・ 請求目的や必要性について確認し、業務の停滞や報復、不当要求の実現が目的と認められる場合、拒否の適否について検討を行う。

ウ 不適正な大量請求又は包括請求である場合

(例) 特定の部署の保有する文書全て、特定職員の作成（決裁関与）した文書全て、特定の事務・事業等に関する文書全てなど漠然とした大量・包括請求を行う、あるいは、短期間で大量の公開請求を繰り返す。

<対応方法>

- ・ 業務の停滞などが目的であると認められる直接的な言動はないが、請求に係る公文書が著しく大量であり、第13条第1項に基づく決定期限の特例措置による対応を行っても、公開請求を処理する部署において通常業務の遂行に著しい支障を生じることが客観的に明白である場合又は請求内容が包括的であり特定が困難な場合は、その旨を説明するとともに、適正な請求となるよう請求の分割や絞り込みを提案するなど合理的な要請を行う。それでもなお、合理的な理由なく要請に応じず、業務の停滞などが目的と認められる場合、拒否の適否について検討を行う。

エ 実益がないのに同様の内容の請求を執拗に繰り返し行う場合

(例) 短期間に、既に公開決定等を受けている公文書と同一のものについて合理的な理由なく請求を繰り返したり、存在しない旨の説明や通知等がなされている公文書の請求を繰り返す、あるいは、公文書を特定するに足る事項が記載されていないため補正を求めたにもかかわらず、正当な理由なく応じないため、文書不特定による拒否決定を行ったものについて、同様の公開請求を繰り返す。

<対応方法>

- ・ 請求者に対し、過去にも同一内容の請求がなされ、決定済みであることを伝えた上で、なおも請求を維持する場合にはその理由を確認する。確認した結果、請求に合理的な理由がなく、業務の停滞などが目的と認められる場合、拒否の適否について検討を行う。

(3) 「顧客等言動を伴う」と考えられるもの

ア カスタマーハラスメント対策基本方針に基づく対応中止措置は採られていないが、公開請求に係る対応においてカスタマーハラスメントが行われる場合

(例) 公開に係る手続き（公開請求の受付、公文書の閲覧・説明など）に伴う対面や電話対応時に、職員に中傷や暴言を行ったり、自己の主義・主張を長時間にわたって述べ続けるなどの行為を行った。

＜対応方法＞

- ・ カスタマーハラスメント対策基本方針に基づき、当該行為を中止するよう求める。
- ・ 上記の要請に応じず、これ以上カスタマーハラスメント行為を継続するならカスタマーハラスメント対策基本方針に基づく「対応中止」措置を採らざるを得なくなる旨警告し、それでもなお正当な理由なく警告に従わないため、「対応中止」の措置を採った場合、当該「対応中止」措置の対象となったカスタマーハラスメントに係る公開請求について、拒否の適否を検討する。

※ カスタマーハラスメント対策基本方針では、行政サービスの利用者等からカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、組織的に対応するとともに、状況に応じて、「警告」や「対応中止」を行うなど毅然と対応することとされている。カスタマーハラスメント請求をすることができないとした条例第5条第2項第2号の趣旨・目的は、実施機関がカスタマーハラスメントを行う者に対して「対応中止」を決定した際に、その者が行ったカスタマーハラスメント請求についても対応を中止し、カスタマーハラスメント対策に実効性を持たせることである。公開請求の拒否の適否について検討した結果、カスタマーハラスメントについて実施機関がカスタマーハラスメント基本方針に沿って「警告」等を行うに留まり、「対応中止」の判断に至らない場合には、当該公開請求についてはこの号を適用しない。

※ 拒否は、個別の請求ごとに態様等を考慮して慎重に判断する。上記の事例において、公開請求の拒否を行った後、「対応中止」措置が継続する中で、再度、公開請求が行われた場合は、次のイにより検討を行う。

イ カスタマーハラスメント対策基本方針に基づく「対応中止」措置が採られている場合に、当該措置による制限を免れる手段として公開請求を利用していると認められる場合

(例) 公開請求以外の事務に関してカスタマーハラスメントに該当する行為を行い、カスタマーハラスメント対策基本方針に基づく「対応中止」の措置が採られている請求者が、当該措置による制限を免れ、同様のカスタマーハラスメントを継続・反復する目的で、当該措置を行った部署（又は関係する別の部署）に公開請求を行った。

＜対応方法＞

- ・ 現在採られている「対応中止」措置の経緯を踏まえ、本制度を適正に利用しなければならない旨の注意喚起を行うとともに、当該「対応中止」に至った原因となる行為（威圧的な言動、拘束的な行動等）その他の社会通念上許容される範囲を超える言動、手段、態様等は採ら

ないよう求め、これに応じる姿勢が見られない場合又は手続きの過程でカスタマーハラスメント行為が行われる場合、拒否の適否について検討する。

※ カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案のうち、警察への通報を行った事案等については、総務局行政部行政監察担当課（コンプライアンス推進担当）まで報告が必要である。

- 4 公開決定等は、原則として請求のあった日の翌日から起算して14日以内に行う必要がある。ただし、当該請求について拒否を行うかどうかの判断を同期間内に行うことができない場合には、条例第12条第2項の規定により決定期限の延長を行う。

その他の場合には、公開請求者は、実施機関が請求のあった日の翌日から起算して44日を経過した後においても公開決定等をしないときは、当該公開決定等がされていない公文書を公開しない旨の決定があったものとみなすことができる（条例第12条第3項）ことを踏まえ、拒否の決定は、請求のあった日の翌日から起算して44日以内に行うこと。

- 5 第1項の規定を適用して公開請求を拒否する場合には、上記2の記録等により、どのような事実によって、目的違反請求又はカスタマーハラスメント請求と判断したのかを明らかにすること。また、あらかじめ条例の所管課である総務局行政部行政情報課と協議した上で、拒否決定に当たっては同課（カスタマーハラスメント請求については、行政情報課に加え行政監察担当課）に合議すること。

- 6 公開請求に係る対象公文書が大量であることのみを理由として目的違反請求と判断することはできないことから、その場合は第12条第2項又は第13条第1項の規定による公開決定等の期間の延長を行い、必要に応じて、公開請求者に対して請求内容の絞込みを依頼するなどにより対応する。

対象公文書が大量で、上記の延長を行っても、公開請求を処理する部署において公開決定等に至るまでの処理を行うことにより通常業務に著しい支障を生じさせる場合であって、かつ、公開請求者が合理的な理由なく絞込みを拒否する場合には、目的違反請求に該当すると考えられる。

※ 合理的な理由とは、公開請求者が真に大量の文書全部の閲覧等を希望しており、かつ、請求対象公文書の全部の閲覧等を相当期間内に実行することのできる態勢を整えており、所管課をいたずらに疲弊させるものではない場合が想定される。

- 7 公開請求を拒否するときは、決定通知書に、判断の前提となった事実及び理由を具体的に記載しなければならない。

理由の記載は、札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号。以下「行政手続条例」という。）第8条により、適法な決定を行うための要件であり、理由を記載していない場合又は記載された理由が不明確な場合の拒否決定は、瑕疵ある行政処分となるので、理由を明確かつ具体的に記載する必要がある。

公開請求が目的違反請求及びカスタマーハラスメント請求のいずれにも該当する場合には、両方の理由を明確かつ具体的に提示する必要がある。

- 8 実施機関は、拒否の決定を行った場合には、当該事案の概要を札幌市情報公開・個人情報保護審議会に報告しなければならない。

第3 利用者の責務に関する規定の整理

新たに、目的違反請求及びカスタマーハラスメント請求はすることができないこととするに当たり、条例上の「利用者の責務」との関係を次のとおり整理する。

改正前	改正後（令和8年条例第18号による改正）
（利用者の責務） 第4条 この条例の定めるところにより公文書の公開を請求しようとするものは、この条例の目的に即した適正な請求をするよう努めるとともに、公文書の公開により得た情報を適正に利用しなければならない。	（利用者の責務） 第4条 この条例の定めるところにより公文書の公開を請求しようとするものは、この条例の目的に即した適正な請求を行うとともに、公文書の公開により得た情報を適正に利用しなければならない。

第4条（利用者の責務）の規定は、請求者の自発的な配慮や対応を求める努力義務に係る規定であり、本条そのものに違反することに対する具体的な制裁措置があるものではないが、新たに「目的違反請求」及び「カスタマーハラスメント請求」をすることができないこととし、これに違反する公開請求は拒否する制度を導入することを踏まえ「適正な請求を行わなければならない」という義務を明確にした規定振りに改正する。

〔趣旨及び解釈〕

本条は、公文書の開示を請求しようとするものの責務を規定するものである。情報公開制度においては、その請求理由、開示請求によって得た情報の使用目的等を問わないことが原則であるが、請求者は、第1条に定めるこの条例の目的に沿った請求を行うこと、及び得た情報を社会通念上の良識に従って使用すべきことが要請されているのであり、社会的な相当性を欠くような請求を行ってはならないことを明確にしたものである。情報公開制度が健全に機能するためには、前条の実施機関の責務とあいまって、請求者と実施機関がそれぞれの責務を果たして協力することが必要である。

〔運用〕

本条に違反する不適正な請求がなされた場合、第6条の2の規定に基づき、公開請求の拒否を行うかどうか判断する。

第14条の2 実施機関は、公開決定から公文書の公開までの間において、当該公開決定に係る公開請求が第5条第2項各号に掲げる場合に該当することが明らかになったときは、当該公開決定を取り消すことができる。

2 実施機関は、前項の規定により公開決定を取り消す場合には、公開請求者に対して弁明の機会を与えなければならない。この場合においては、弁明を記載した書面（以下「弁明書」という。）の提出期限までに相当な期間において、公開請求者に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。

（1） 公開決定の取消しの根拠となる規定及び原因となる事実

（2） 弁明書の提出先及び提出期限

3 実施機関は、第1項の規定により公開決定を取り消したときは、公開請求者に対し、その旨を書面により通知しなければならない。

4 第6条の2第3項の規定は、第1項の規定による公開決定の取消しについて準用する。

5 第1項の規定による公開決定の取消しについては、札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号）第3章（第12条及び第14条を除く。）の規定は、適用しない。

〔趣旨及び解釈〕

1 第1項関係

（1） 第1項は、第11条第1項の規定による公開決定の後から第15条の規定による公文書の公開をするまでの間において、当該公開決定に係る公開請求が第5条第2項第1号（目的違反請求はすることができないこと）又は第2号（カスタマーハラスメント請求はすることができないこと）の規定に該当するものであることが明らかになったときは、当該公開決定を取り消すことができることを定めたものである。

（2） 「公開決定から公文書の公開までの間において」とは、第11条第1項の規定により公開決定又は一部公開決定（以下これらを「公開決定」と総称する。）を行った後、当該公開決定に係る公文書の公開を実施するまでの間をいう。

（3） 「第5条第2項各号に掲げる場合に該当することが明らかになったとき」とは、次のような事例が想定される。

【事例1】 公開請求者が、条例の目的に反する目的で公開請求を行ったが、請求時点では特にそれを裏付ける言動等がなく、公開決定の後に、公開請求者から「公文書を見る気はない。」、「所管課に手間をかけさせるために請求した。」などの言動があり、目的違反請求であることが判明した事例

【事例2】 実施機関にカスタマーハラスメントに該当する行為を行って、カスタマーハラスメント対策基本方針に沿って「警告」を受けた者が、実施機関が保有する文書について公開請求を行い、公開決

定の後に、当該行為がエスカレートして、実施機関が「対応中止」の決定を行い、カスタマーハラスメント請求としての対応が必要であると判断した事例

- (4) 「当該公開決定を取り消す」とは、第11条第1項の規定による公開決定を取り消し、公開請求自体を拒否する決定を行うことをいう。

公開請求は行政手続条例第2条第5号に規定する「申請」に、公開決定は行政手続条例第2条第5号に規定する「許認可等」に、公開決定の取消しは行政手続条例第2条第6号に規定する「不利益処分」にそれぞれ該当する。

2 第2項・第5項関係

公開決定を取り消す場合は、行政手続条例上では、同条例第13条第1項第1号アに該当することから「聴聞」の手続が必要であるが、第1項の規定により公開決定を取り消す場合には、公開請求者に「弁明の機会」を与えることとし（第2項）、同条例第3章（第12条及び第14条を除く。）の規定を適用しないこと（第5項）を定めたものである。

弁明は、書面の提出（以下「弁明書」という。）により行うものとする。公開請求者に対して弁明の機会を付与するに当たっては、弁明書の提出期限までに相当な期間を置いて、あらかじめ次の事項を書面により通知するものとする。

- (1) 公開決定の取消しの根拠となる規定及び原因となる事実
- (2) 弁明書の提出先及び提出期限

3 第3項関係

第3項は、実施機関が第1項の規定により第11条第1項の公開決定を取り消したときは、公開請求者に対して書面で通知しなければならない義務を定めたものである。

4 第4項関係

第4項は、公開決定の取消しを行う場合についても、実施機関による誤用や濫用を防止し、慎重な判断を促すため、公開請求を拒否する決定を行った場合と同様に、札幌市情報公開・個人情報保護審議会に報告しなければならないことを定めたものである。

第15条 (略)

2 (略)

- 3 実施機関が公文書の公開をするため、第11条第1項に規定する書面により公開をする日時及び場所を指定したにもかかわらず、公開請求者が当該公文書の公開に応じない場合に、実施機関が再度、当初指定した日から14日以上の間を置いた公開をする日時及び場所を指定し、当該公開に応ずるよう催告をしても、公開請求者が正当な理由なくこれに応じないときは、当該公文書を公開したものとみなす。

〔趣旨及び解釈〕

- 1 本条は、実施機関が第11条第1項に規定する書面により公開する日時及び場所を指定したにもかかわらず、公開請求者がこれに応じず、実施機関が公開に応じるように催告をしても、公開請求者が正当な理由なくこれに応じないときは、公開をしたものとみなすことを定めたものである。

- 2 「正当な理由」とは、天災、交通機関の途絶等のように当事者の責めに帰することができない理由又は病気や交通事故により入院している場合、海外出張中である場合等のように、出頭しないことがやむを得ないと認められる理由を指す。

公開請求者が、第11条第1項に規定する書面により指定した日時に公文書の閲覧等を行うことができない場合は、事前にその旨を所管課に連絡して、日時の変更を行うことは可能であるが、社会通念上妥当と認められる範囲を超えて、日時の変更や延期を繰り返す場合等には、正当な理由なく応じないときに該当する。

- 3 「公開したものとみなす」とは、実際には公開を受けていないが公開を受けたものとして扱うことを意味し、反証を挙げてこれを覆すことは認められない。本項により「みなす」ことは、処分性を伴わない事実行為である。

- 4 公開したものとみなした場合であっても、再請求を禁じるものではないが、閲覧を行わずに、同一の公開請求を何度も繰り返すことは、目的違反請求に該当すると考えられる。

札幌市情報公開条例の一部を改正する条例をここに公布する。

令和8年6月 5 日

札幌市長

秋元克広



札幌市条例第 18 号

札幌市情報公開条例の一部を改正する条例

札幌市情報公開条例（平成11年条例第41号）の一部を次のように改正する。

次の表中改正前の欄に掲げる規定の下線を付した部分及び太線で囲んだ部分（第1号及び第2号において「改正部分」という。）並びに改正後の欄に掲げる規定の下線を付した部分及び太線で囲んだ部分（第1号及び第3号において「改正後部分」という。）については、次のとおりとする。

- (1) 改正部分及びこれに順次対応する改正後部分が存在するときは、当該改正部分を当該改正後部分に改める。
- (2) 改正部分のみ存在するときは、当該改正部分を削る。
- (3) 改正後部分のみ存在するときは、当該改正後部分を加える。

改正前	改正後
(利用者の責務) 第4条 この条例の定めるところにより公文書の公開を請求しようとするものは、この条例の目的に即した適正な請求を<u>するよう努めるとともに</u>、公文書の公開により得た情報を適正に利用しなければならない。 (公文書の公開請求権者) 第5条 (略) (公開請求の手続) 第6条 前条の規定による公文書の公開の請求（以下「公開請求」という。）をしようとするものは、次に掲げる事項を記載した請求書	(利用者の責務) 第4条 この条例の定めるところにより公文書の公開を請求しようとするものは、この条例の目的に即した適正な請求を<u>行うとともに</u>、公文書の公開により得た情報を適正に利用しなければならない。 (公開請求権) 第5条 (略) 2 前項の規定による公文書の公開の請求（以下「公開請求」という。）は、次の各号のいずれかに該当する場合は、することができない。 (1) この条例の目的に反する場合 (2) 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（昭和41年法律第132号）第33条第1項に規定する顧客等言動に該当する場合 (公開請求の手続) 第6条 公開請求をしようとするものは、次に掲げる事項を記載した請求書（以下「公開請求書」という。）を実施機関に提出しなければ

改正前	改正後
(以下「公開請求書」という。)を実施機関に提出しなければならない。 (1)・(2) (略) 2 (略)	ならない。 (1)・(2) (略) 2 (略) <u>(条例の目的に反する公開請求等の拒否)</u> <u>第6条の2 実施機関は、公開請求が次の各号のいずれかに該当する場合は、これを拒否することができる。</u> <u>(1) 第5条第2項各号に掲げる場合に該当すると認められる場合</u> <u>(2) 前条第2項の規定により実施機関が補正を求めた場合において、同項の期間内に不備の補正がされないものであるとき。</u> <u>2 実施機関は、前項の規定により公開請求を拒否するときは、その旨の決定をし、公開請求者に対し、その旨を書面により通知しなければならない。</u> <u>3 実施機関は、前項の規定により公開請求を拒否する旨の決定(第1項第1号の場合に係るものに限る。)をしたときは、札幌市情報公開・個人情報保護審議会(以下「審議会」という。)に対し、その旨を報告しなければならない。</u>
(実施機関の公開義務) 第7条 実施機関は、公開請求があったときは、公開請求に係る公文書に次の各号に掲げる情報(以下「非公開情報」という。)のいずれかが記録されている場合を除き、公開請求者に対し、当該公文書を公開しなければならない。	(実施機関の公開義務) 第7条 実施機関は、公開請求(前条第1項各号に掲げる場合に該当するものを除く。以下この条及び次条において同じ。)があったときは、公開請求に係る公文書に次の各号に掲げる情報(以下「非公開情報」という。)のいずれかが記録されている場合を除き、公開請求者に対し、当該公文書を公開しなければならない。
(1)～(5) (略)	(1)～(5) (略) <u>(公開決定の取消し)</u> <u>第14条の2 実施機関は、公開決定から公文書の公開までの間において、当該公開決定に係る公開請求が第5条第2項各号に掲げる場合に該当することが明らかになったときは、当該公開決定を取り消すことができる。</u> <u>2 実施機関は、前項の規定により公開決定を取り消す場合には、公開請求者に対して弁明の機会を与えなければならない。この場合においては、弁明を記載した書面(以下「弁明書」という。)の提出期限までに相当な期間において、公開請求者に対し、次に掲げる事項を書面により通知しなければならない。</u> <u>(1) 公開決定の取消しの根拠となる規定及び原因となる事実</u> <u>(2) 弁明書の提出先及び提出期限</u> <u>3 実施機関は、第1項の規定により公開決定を取り消したときは、公開請求者に対し、その</u>

改正前	改正後
(公文書の公開の方法) 第15条 (略) 2 (略) (費用の負担) 第16条 前条の規定により公文書（これを複写したものを含む。）の写しの交付（電磁的記録にあっては、これに準ずるものとして実施機関が定める方法によるものを含む。）を受けけるものは、その写しの交付に要する費用を負担しなければならない。 (審査請求) 第16条の2 公開決定等（第12条第3項又は第13条第2項の規定により公文書を公開しない旨の決定があったものとみなされた場合における当該あったものとみなされた決定を含む。以下同じ。）に係る審査請求については、行政不服審査法（平成26年法律第68号）第9条第1項本文の規定は、適用しない。 (審査請求に対する諮問等) 第17条 公開決定等について審査請求があったときは、当該審査請求に係る審査庁は、次に掲げる場合を除き、速やかに、札幌市情報公開・個人情報保護審査会（以下「審査会」という。）に諮問しなければならない。 (1) (略) (2) (略) 2 (略)	旨を書面により通知しなければならない。 4 第6条の2第3項の規定は、第1項の規定による公開決定の取消しについて準用する。 5 第1項の規定による公開決定の取消しについては、札幌市行政手続条例（平成7年条例第1号）第3章（第12条及び第14条を除く。）の規定は、適用しない。 (公文書の公開の方法) 第15条 (略) 2 (略) 3 実施機関が公文書を公開するため、第11条第1項に規定する書面により公開する日時及び場所を指定したにもかかわらず、公開請求者が当該公文書の公開に応じない場合に、実施機関が再度、当初指定した日から14日以上の間を置いた公開する日時及び場所を指定し、当該公開に応ずるよう催告をしても、公開請求者が正当な理由なくこれに応じないときは、当該公文書を公開したものとみなす。 (費用の負担) 第16条 前条第1項及び第2項の規定により公文書（これを複写したものを含む。）の写しの交付（電磁的記録にあっては、これに準ずるものとして実施機関が定める方法によるものを含む。）を受けけるものは、その写しの交付に要する費用を負担しなければならない。 (審査請求) 第16条の2 第6条の2第2項の規定による公開請求の拒否の決定、公開決定等（第12条第3項又は第13条第2項の規定により公文書を公開しない旨の決定があったものとみなされた場合における当該あったものとみなされた決定を含む。以下同じ。）及び第14条の2第1項の規定による公開決定の取消しに係る審査請求については、行政不服審査法（平成26年法律第68号）第9条第1項本文の規定は、適用しない。 (審査請求に対する諮問等) 第17条 前条に規定する処分について審査請求があったときは、当該審査請求に係る審査庁は、次に掲げる場合を除き、速やかに、札幌市情報公開・個人情報保護審査会（以下「審査会」という。）に諮問しなければならない。 (1) (略) (2) 裁決で、第6条の2第2項又は第14条の2第1項の規定による処分の取消しをする場合 (3) (略) 2 (略)

改正前	改正後
(実施状況の公表) 第25条 (略) 2 市長は、毎年度1回、前項の実施状況を <u>札幌市情報公開・個人情報保護審議会</u> に報告するものとする。	(実施状況の公表) 第25条 (略) 2 市長は、毎年度1回、前項の実施状況を <u>審議会</u> に報告するものとする。

附 則

- 1 この条例は、令和8年10月1日から施行する。
- 2 改正後の札幌市情報公開条例の規定（第4条及び第25条を除く。）は、この条例の施行の日以後にされた改正後の第5条第2項に規定する公開請求について適用し、同日前にされた改正前の第6条第1項に規定する公開請求については、なお従前の例による。

札幌市職員カスタマーハラスメント対策基本方針

○ 基本的な考え方

札幌市では、市民の理解を得ながら、市民に必要な行政サービスを提供するよう努めています。そして、行政サービスの利用者等から寄せられる要望や意見は、本来、市政を推進するに当たって貴重なものであり、これらに対しては、丁寧かつ真摯に対応します。

一方で、これらの要望や意見の中には、職員の人格を否定する言動や暴力を伴うものなど職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常の業務への支障や他の利用者へのサービスの低下を招く重大な問題です。

札幌市では、これらの要求や言動に対しては、職員を守るとともに、行政サービスを適正に提供するため、毅然とした態度で組織一丸となって対応していきます。

○ カスタマーハラスメントの定義及び該当する行為

1 カスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の勤務環境が害されるもの

2 カスタマーハラスメントに該当する行為

(1) 要求の内容が妥当性を欠く場合

- ・ 行政サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求の内容が札幌市の行政サービスの内容と関係がない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃、要求

- ・ 妥当性を欠く金銭などの補償の要求
- ・ 妥当性を欠く謝罪の要求

上記は例示であり、これらに限るものではありません。

○ カスタマーハラスメントへの対応について

行政サービスの利用者等からの要望や意見には、利用者のそれぞれの事情に配慮した上、真摯に耳を傾け、丁寧に説明するなど適切な対応に努めます。

その中でカスタマーハラスメントが行われた場合には、職員を守るため、複数の職員で対応する、職員からの相談に応じるなど組織的に対応します。また、状況に応じて、警告を行う、対応を中止するなど毅然と対応します。さらに、悪質と判断される場合には、警察へ通報する、弁護士に相談するなど法的に対応します。

○ 基本的な対策について

- ・ カスタマーハラスメントに対する札幌市の基本姿勢の明確化、職員への周知・啓発
- ・ 職員のための相談対応体制の整備
- ・ カスタマーハラスメントへの対応方法・手順の策定
- ・ 職員への教育・研修

令和6年（2024年）9月2日

札幌市長 秋元克広