

総官参第11号
平成29年6月16日

各都道府県番号制度主管部局長 殿

総務省大臣官房参事官
(総務省大臣官房個人番号企画室長)
(公印省略)

試行運用期間における問題発生時の対応及び連絡等の詳細について

「情報提供ネットワークシステムの運用開始について」(平成29年4月21日付府番第77号・総官企第227号通知。以下「運用開始通知」という。)の「5 問題発生時の対応及び連絡等」において別途通知するとされたことについて、下記のとおり通知しますので、事務処理に当たって留意していただくようお願いします。

また、本通知の内容について、各地方公共団体の個人番号利用事務の所管課においても適切に対応されるよう、貴都道府県におかれては、この旨を貴都道府県の関係部局に周知するとともに、貴都道府県内市区町村(市区町村教育委員会、関係する一部事務組合及び広域連合を含む。以下同じ。)に対しても周知していただくようお願いします。

なお、本通知は、地方自治法(昭和22年法律第67号)第245条の4第1項に基づく技術的助言であることを申し添えます。

記

1. 情報提供ネットワークシステム(以下「情報提供NWS」という。)によって提供された特定個人情報と、申請者等によって提出された添付書類における対応情報に齟齬がある場合の対応について

基本的な対応は運用開始通知の「5 問題発生時の対応及び連絡等」に示したとおりですが、以下のとおり対応をお願いします。また、以下の対応についてのフロー図及び対応情報に齟齬があった原因が情報提供者による副本の内容誤りであった場合の対応の流れを例示した図は、別添1のとおりですので参考にしてください。

- (1) 情報照会者は、窓口で受け付けた申請者等の個人番号(マイナンバー)の記載誤りや、職員による端末の操作誤り、情報照会者側のシステム上のトラブルがないか等を点検する。
- (2) (1)の点検結果によっても疑義が解決しない場合、情報照会者は、本通知4により、当該特定個人情報を提供した情報提供者に連絡し、当該疑義の内容を伝え、情報提供者側での確認を要請する。その際、情報提供者側において、担当すべき特定個人情報所管部署を容易に特定できるよう、発生日時、発生事象概

要、情報照会した事務及び事務手続、情報照会した特定個人情報、情報照会した際の電文の処理通番、依頼内容等を明示する。なお、この際には、マイナンバーを利用することのないよう留意する。

(3) (2) の連絡を受けた情報提供者は、情報に齟齬が生じた原因を速やかに究明する。

① 原因究明の結果、情報連携により提供された情報が誤っていた場合には、正しい情報を確認した上で副本データを修正し、情報照会者に対してその旨連絡するとともに、当該情報照会者は、再度情報提供NWSを使用して情報照会を行った上で提供された正しい情報を用いて事務処理を行う。

また、当該情報提供者は、他の情報照会者に対しても同様に誤った情報を提供していないか確認し、該当する場合には、速やかに当該他の情報照会者に対してその旨を伝達する。

② 原因究明による正しい情報の確認を速やかに行うことができない場合には、情報提供者から情報照会者に直ちにその旨を連絡する。

(4) (1) の点検を行おうとする情報照会者又は(3)の原因究明を行おうとする情報提供者は、システム面又は事務処理面での確認が必要な場合等には、本通知4により、情報提供ネットワークシステム運営主体（総務省大臣官房個人番号企画室）若しくは集約機関（地方公共団体情報システム機構）又は所管府省に（市区町村の場合は各都道府県を通じて所管府省に。以下この項において同じ。）必要に応じて照会を行う。

また、点検又は原因究明により、事務処理上の支障が他の地方公共団体にも生じることが見込まれる場合等には、本通知4により、情報照会者においては当該事務手続の所管府省へ、情報提供者においては当該提供される特定個人情報の所管府省へ連絡する。

(5) (1) の点検結果を速やかに得ることができない場合や(3)②の原因究明による正しい情報の確認を速やかに行うことができない旨の連絡を受けた場合において、標準的な事務処理期間を徒過することがないようにするなど円滑な事務処理を確保するために必要な場合には、情報照会者は、申請者等によって提出された添付書類に基づいて事務処理を行って差し支えないものとする。

また、上記の場合に限らず、即時の事務処理が求められる場合（従来の添付書類による事務処理においては、申請窓口等において提示された手帳や保険証等により即時に確認や認定等を行っていた事務であって、情報連携による事務処理においても同様に即時に確認や認定等を行う必要がある事務等を処理する場合）において、必要があると認める場合には、直ちに申請者等によって提出された添付書類に基づいて事務処理を行って差し支えないものとする。

なお、これらの場合においても、情報照会者又は情報提供者は、点検又は原因究明を引き続き行う。

(6) 情報に齟齬が生じた原因となった情報提供者又は情報照会者は、以上の顛末について情報提供ネットワークシステム運営主体あてに、本通知5により、報告する。

2. 情報提供NWSによって特定個人情報の提供がされない場合の対応について

エラーが発生し特定個人情報の提供がされない場合においては、まず、情報共有サイトの「01. 情報提供ネットワークシステム運営主体からの周知事項」又は「05. システム障害発生状況」のカテゴリや自治体中間サーバー・サポートサイトの「お知らせ」を確認し、情報提供NWSや自治体中間サーバーのシステム障害等により、同時に多数の接続機関に影響する障害が発生しているかどうかを確認してください。

- (1) 同時に多数の接続機関に影響する障害が発生していない場合には、本通知1(1)～(5)に準じて、発生したエラーの原因究明や運用対処を行う。なお、本通知1(5)に準じて、申請者等によって提出された添付書類に基づいて事務処理を行った場合には、本通知1(6)に準じた顛末報告を行う。
- (2) 同時に多数の接続機関に影響する障害が発生している場合には、総務省又は地方公共団体情報システム機構等からの連絡を待って必要な対処を行う。この場合においては、本通知1(5)に準じて、申請者等によって提出された添付書類に基づいて事務処理を行って差し支えないものとする。なお、この場合には、情報提供ネットワークシステム運営主体等において当該事象を把握しているため、本通知1(6)に準じた顛末報告を行う必要はない。

3. 緊急時の連絡について

本通知1及び2のいずれの場合においても、障害発生時の影響調査依頼やセキュリティ事故等の報告等、情報提供ネットワークシステム運営主体に緊急に連絡する必要がある場合には、本格運用の場合と同様に電話（サービスデスク：0570-00-1515）で情報提供ネットワークシステム運営主体に一報してください。

その上で、情報共有サイトの「06. 異常時における連絡等」のカテゴリに、①発生事象の切り分け等の作業依頼については「様 03-03：作業依頼書」を、②事象発生時の報告については「様 03-13：事象発生報告書兼完了報告書」を掲載して連絡するものとします。

この他、特定個人情報の漏えい等の発生時は個人情報保護委員会へ、セキュリティインシデントの発生時は総務省自治行政局地域情報政策室へ報告する等、各地方公共団体の情報セキュリティポリシー等に従い、関係機関へ報告する必要があるほか、既存システムにおける異常事象発生時の対応は従前と同様です。

4. 運用開始通知に記載する照会又は連絡の方法について

運用開始通知5(2)～(4)による照会又は連絡の方法については、基本的に、情報提供ネットワークシステム接続運用規程第4.0版（平成29年5月30日総務省大臣官房個人番号企画室）「2.3 機関間連絡」（P21～P26参照。）に記載されている機関間連絡の方法によることとしますが、その概要は以下のとおりです。

各地方公共団体におかれては、連絡窓口が問合せを受けた際に、担当すべき特定個人情報所管部署へどのように連絡するのか等について、試行運用開始までに検討しておいてください。

(1) 情報照会者から情報提供者への照会・連絡

- ① 情報照会者において適切な問合せ先を把握していない場合は、情報共有サ

注：4柱書きに記載の「情報提供ネットワークシステム接続運用規程」の最新版は、「第4.3版（平成30年3月27日総務省大臣官房個人番号企画室）」ですが、上記で参照することとされている箇所に変更はありません。

イトに登録されている情報提供者の連絡窓口あてに、電話、電子メール又は情報共有サイトにより連絡し、当該情報提供者内の特定個人情報所管部署の連絡先を確認した上で、当該部署に連絡する。

この場合において、電子メール又は情報共有サイトにより連絡を行う場合は、「様 02-04：問合せ票」や「様 03-03：作業依頼書」を用いることも可能である。また、情報共有サイトにより連絡を行う場合は、情報共有サイトの「06. 異常時における連絡等」のカテゴリにより連絡する。

- ② その際、情報照会者より連絡を受けた情報提供者の連絡窓口において担当すべき特定個人情報所管部署を容易に特定できるよう、連絡の際には、発生日時、発生事象概要、情報照会した事務及び事務手続、情報照会した特定個人情報、情報照会した際の電文の処理通番、依頼内容等を明示する。
- ③ 情報照会者において適切な問合せ先及びその連絡先を把握している場合は、原則として、①に記載の情報共有サイトに登録されている情報提供者の連絡窓口を通じることなく、直接問合せ先に連絡する。
- ④ なお、情報共有サイトに登録されている情報提供者の連絡窓口は、情報照会者からの連絡に応じて、担当となる特定個人情報所管部署を特定し、その連絡先を当該情報照会者に伝達する役割であり、必ずしも情報照会者からの問合せ内容についても検討し、回答しなければならないものではない。

(2) 情報提供ネットワークシステム運営主体への照会・連絡

- ① 原則として、問合せについては、情報共有サイトの「02. FAQ・問合せ」－「03. 問合せ」のカテゴリに「様 02-04：問合せ票」を掲載し、発生事象の切り分け等の作業依頼については、情報共有サイトの「06. 異常時における連絡等」のカテゴリに「様 03-03：作業依頼書」を掲載して行う。
- ② 市区町村からの問合せについては、都道府県が域内の市区町村に係るものを取りまとめた上で、集約機関である地方公共団体情報システム機構を通じて行う。

(3) 地方公共団体情報システム機構への照会・連絡

原則として、自治体中間サーバー・ヘルプデスクあてに、自治体中間サーバー・サポートサイト上の問い合わせフォーム、電子メール又はFAXにより照会・連絡する。

なお、自治体中間サーバー・ヘルプデスクへの問い合わせについては、原則LGWANメールを用い照会・回答する。

(4) 所管府省への照会・連絡

- ① 運用開始通知に記載のとおり、市区町村からの連絡は都道府県を通じて行う。
- ② 所管府省への照会・連絡は、電話、電子メール又は情報共有サイトのいずれを用いても差し支えないが、電話又は電子メールを使用する場合は、従来の事務処理において行っていたとおり、情報照会者である市区町村から都道府県の制度所管部局を通じて照会・連絡することも可能であり、必ずしも各機関の番号制度とりまとめ所管部局を通じて行う必要はない。

他方、情報共有サイトを使用する場合は、情報共有サイトに登録されている連絡窓口を通じて行う。

(5) その他

- ① 上記の照会・連絡を行う前に、情報共有サイトの「02. FAQ・問合せ」-「01. FAQ」のカテゴリに掲載のFAQを参照し、類似の問合せが掲載されていないか確認する。
- ② 上記の照会・連絡の際、連絡窓口担当者等間においては、処理通番等を用いることとし、マイナンバーを利用することのないよう留意する。

5. 運用開始通知に記載する点検又は原因究明結果の顛末報告について

運用開始通知5(5)に基づき、情報に齟齬が生じた原因となった情報提供者又は情報照会者は、当該事務処理に疑義がある場合に行った対応の顛末について、情報提供ネットワークシステム運営主体あてに報告するものとします。その際、情報共有サイトの「06. 異常時における連絡等」のカテゴリを使用して、別添2の「顛末報告書」により報告するものとします。

報告のタイミングは、原因究明の結果に基づく運用対処を速やかに(1週間程度を目途)行うことができると見込まれる場合は、当該運用対処が終了した後に、また、当該運用対処を速やかに行うことができないと見込まれる場合は、原因究明の結果が判明した後に、直ちに報告するものとします。

また、同一の原因から起因する複数の事案については、まとめて1件として報告すれば足ります。

なお、情報共有サイトを使用した顛末報告の方法を別添3のとおりまとめましたので参考にしてください。

6. その他

本通知3～5に基づく問合せ、作業依頼、各種報告等において使用する様式等について、別添4のとおり整理しましたので参考にしてください。

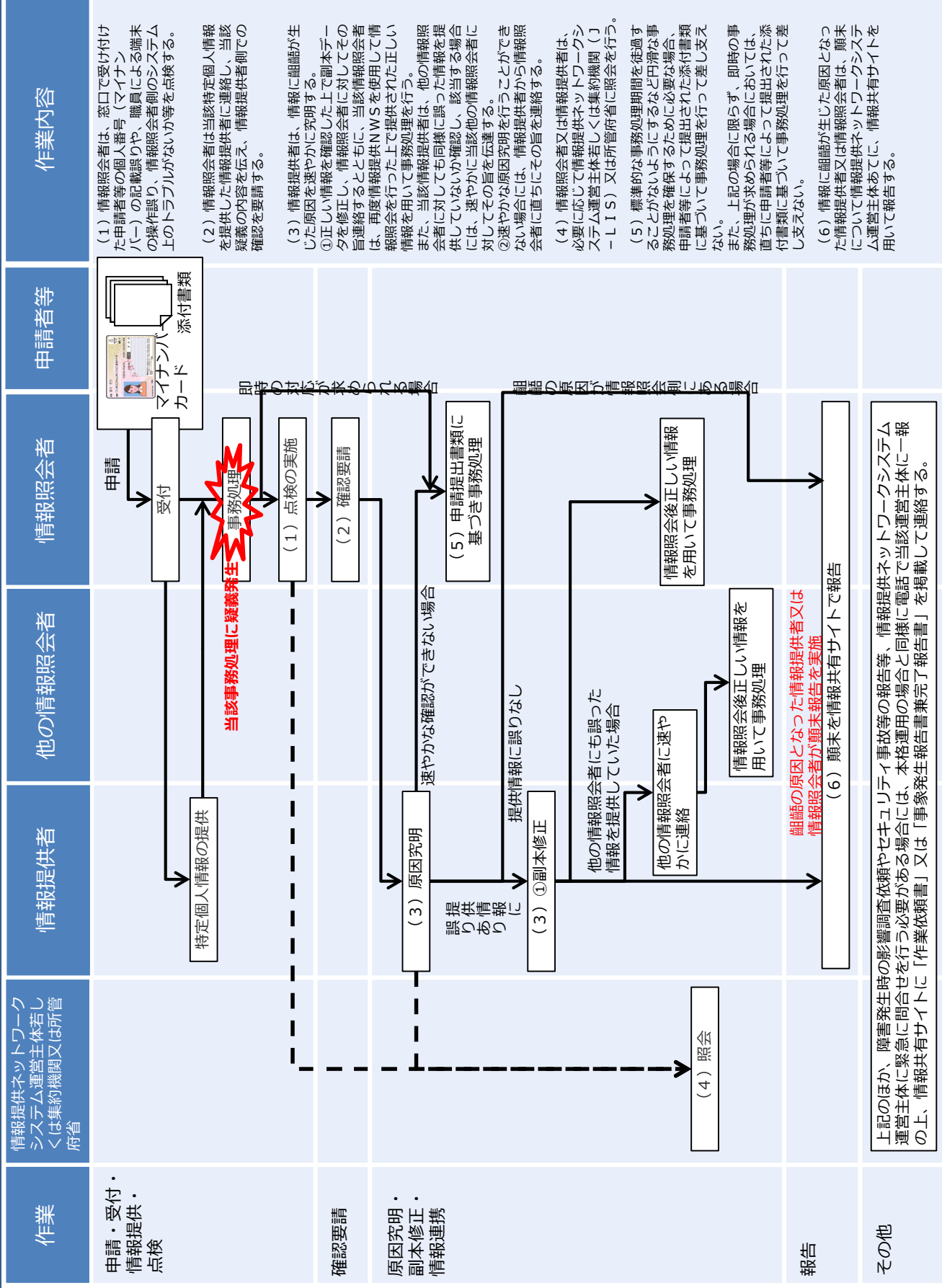
また、本通知1(5)等により、申請者等によって提出された添付書類に基づいて事務処理が完了している場合には、再度情報連携を行う必要はありません。ただし、発生した事例の状況や事務の態様などを踏まえ、必要に応じ、情報照会者と情報提供者との間で調整の上、確認等のために再度情報連携を行うことは差し支えありません。なお、この場合において、情報提供等の記録は情報照会者、情報提供者及び総務省の間で共有され、マイナポータルによる記録の提供や書面による開示請求の対象となりますのでご留意ください。

以上

担 当 総務省大臣官房個人番号企画室 森中、榎田
(直通) 03-5253-5013 (FAX) 03-5253-5112
(電子メール) t.morinaka@soumu.go.jp
y.makita@soumu.go.jp

試行運用期間における問題発生時の対応等の流れについて

別添1



上記のほか、障害発生時の影響調査依頼やセキュリティ事故等の報告等、情報提供ネットワークシステム運営主体に緊急に問合せを行う必要がある場合には、本格運用の場合と同様に電話で当該運営主体に一報の上、情報共有サイトに「作業依頼書」又は「事象発生報告書」を掲載して連絡する。

問題発生時の対応等の流れ（副本誤りが原因であった場合の例示）

別添1

齟齬の原因が副本の誤りであった場合の対応の流れは以下のとおり。

① 情報照会者内の点検

1(1)

1(5)

- 個人番号の記載誤りがないか、職員による端末の操作誤りがないか等の点検を実施
- 点検に時間がかかる場合等においては、添付書類に基づいて事務処理を行って差し支えない（点検は継続）

② 情報提供者への連絡

1(2)

- 情報提供者へ確認を要請
- 要請の際、電文の処理通番等を利用（マイナンバーは使用しないこと）

③ 情報提供者による原因究明への対応

1(3)

1(5)

- 副本データに誤りがあつた場合、副本データを修正し、情報照会者に再度情報照会を依頼
- 他の情報照会者に誤つた情報提供を行っていないか確認
- 原因究明に時間がかかる場合等においては、添付書類に基づいて事務処理を行って差し支えない（原因究明は継続）

④ 顛末報告等

1(6)

3

- 情報提供者（当該事象の原因者）が顛末報告書を提出
- 障害やセキュリティ事故等の緊急の場合は、電話で一報の上、報告書（事象発生報告書兼完了報告書）を提出

必要に応じて所管府省等へ照会・連絡

1(4)

「試行運用期間における問題発生時の対応及び連絡等の詳細について」（平成29年6月16日総官参第11号）「1. 情報提供ネットワークシステム（以下「情報提供NWS」という。）によって提供された特定個人情報と、申請者等によって提出された添付書類における対応情報に齟齬がある場合の対応について」等の項番を指す。

凡例： N(n)

※情報共有サイトへの記事投稿時のタイトル及び当該ファイル保存時のファイル名（.xlsxより前の部分）は以下のルールで作成してください。

年月日 : 170719(西暦、年部分下2桁)
 市町村コード : xxxxx(都道府県コード+3桁)、国その他機関の場合は無し
 処理番号 : -01(同日2件目の報告となる場合は02)
 市町村名 : 都道府県から記載(国その他機関の場合は機関名)
 【顛末報告書】: 必ずつけて下さい

赤字は必須項目です。
 黄色のセルは記入項目です。
 緑色のセルは選択項目です。

例: タイトル『17071901xxx-01 北海道〇〇町【顛末報告書】』、ファイル名『17071901xxx-01 北海道〇〇町【顛末報告書】.xlsx』

起票日付(YYYY/MM/DD)					
報告者 情報	機関コード	※正しい値を入力すると、エラーメッセージは非表示になります。			
					0 0
	機関名				
	部署名		職名		
	氏名				
	連絡先電話番号		連絡先FAX番号		
	連絡先メールアドレス				
発生日(YYYY/MM/DD)			発生時刻(HH:MM)		
復旧日(YYYY/MM/DD)			復旧時刻(HH:MM)		

【疑義発生事務】 ※疑義発生事務は、事務番号(別表第二)を使用しています。

(選択項目)

【疑義発生特定個人情報】

(選択項目)

【補足情報】

起因者	(選択項目) ※選択内容によって、以下の「主な原因」の選択肢は変わります。
主な原因	システム要因 (選択項目)
	人的要因 (選択項目)
	データ標準レイアウト要因 (選択項目)
	その他 (選択項目)
	【原因の詳細】 (いずれの要因においても記入ください。)

照会等の実施	1. システム面又は事務処理面での確認が必要なため、照会を行った。 情報提供ネットワークシステム運営主体 <input type="checkbox"/> (選択項目) (総務省大臣官房個人番号企画室) 集約機関又は所管府省 <input type="checkbox"/> (選択項目) (市区町村の場合は各都道府県を通じて所管府省) 照会先: <input type="text"/>
	2. 事務処理上の支障が他の地方公共団体等にも生じることが見込まれる場合、情報照会者は当該事務処理の所管府省へ、 情報提供者は提供される当該特定個人情報の所管府省へ連絡を行った。 <input type="checkbox"/> (選択項目) Yesの場合の連絡先 <input type="checkbox"/> (選択項目) 担当課室 <input type="text"/>

情報照会者が起因者であった場合の記入欄

相手となる情報提供者	<input type="checkbox"/> (選択項目) 【情報提供者の名称】 <input type="text"/>
影響	<input type="checkbox"/> (選択項目)

情報提供者が起因者であった場合の記入欄

相手となる情報照会者	<input type="checkbox"/> (選択項目) 【情報照会者の名称】 <input type="text"/>
影響	<input type="checkbox"/> (選択項目)
情報連携により提供された情報が誤っていた場合の対応	①正しい情報を確認した上で副本データの修正を実施した。 <input type="checkbox"/> (選択項目) (①で副本データの修正を実施した場合) ②情報照会者に対してその旨連絡した。 <input type="checkbox"/> (選択項目) ③他の情報照会者に対し、同様に誤った情報を提供していないことを確認する。 <input type="checkbox"/> (選択項目) (③で誤った情報提供が発覚した場合) ④速やかに当該他の情報照会者に対して連絡を行った。 <input type="checkbox"/> (選択項目) 上記①～④の項目に一つでもNoがあった場合の理由 <input type="text"/>
速やかな原因究明が不可能であった場合の対応	情報照会者に速やかな原因究明が不可能であることを連絡した。 <input type="checkbox"/> (選択項目) 上記回答がNoであった場合の理由 <input type="text"/>

※以下は、情報提供ネットワークシステム運営主体の記載項目

受付番号	
受付日時	