

アンケート・ヒアリング結果概要

令和 4 年 3 月 2 4 日
内閣府防災

自治体アンケート・ヒアリングの実施

【対象自治体について】

- ・ 被災経験がある自治体

【東日本大震災、熊本地震 等】

- ・ 人口が多い自治体

- ・ デジタル技術に先進的な自治体

※ 各自治体の防災部局とあわせて実働組織（警察、消防）も対象

⇒ 77団体よりアンケート回答、4団体にヒアリング実施

【実施目的について】

- ・ 災害時の個人情報取扱いに関する実態把握及び課題、ニーズの抽出
- ・ さらにヒアリングを一部実施し、過去の災害経験や先進的に取り組んでいるデジタル技術の推進等に関する課題等を抽出

アンケート結果概要①：個人情報の取扱いについて

- これまでの災害対応の経験等を踏まえ、改正個人情報保護法の条文にそって、個人情報の取り扱いに迷う（又は課題が生じる）恐れがあるか確認したところ、**51%～70%の団体は取り扱いに迷ったことはない・課題となる事例はないと回答。**
- 一方、回答者のうち**10%～35%**は、法の定める規定の取り扱いに迷ったことがある（恐れがある）と回答しており、特に、「**利用・提供**」や「**提供する場合の措置要求**」の割合が高い。

法61条(保有する所掌事務や利用目的の特定)

▶ 個人情報を保有するにあたり「必要な場合」に限りや「できる限り」特定の判断に迷ったことがあるか。



法61条(保有する際の必要な範囲について)

▶ 必要な範囲を超えて個人情報を保有する恐れがあり、データ保有ができなかった事例があるか。



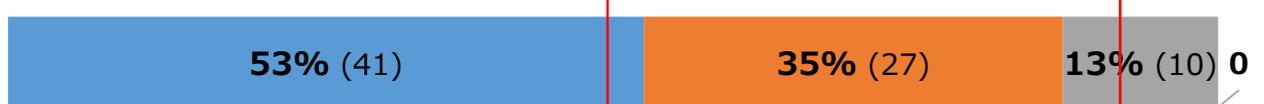
法64条(適正な手段による取得)

▶ 個人情報が含まれるデータを取得する方法が「不正な手段」に当たらないか判断に迷ったことがあるか。



法69条(利用・提供：本人同意が必要な場合)

▶ 利用目的以外の目的のために利用・提供する場合、本人同意について対応に迷ったことがあるか。



法69条(利用・提供：その他の場合)

▶ 利用目的以外の目的のために利用・提供する場合、「相当な理由」や「本人の利益」に当たるのか判断に迷ったことがあるか。



法70条(提供する場合の措置要求)

▶ 求めることとされている「必要な措置」について判断に迷ったことがあるか。



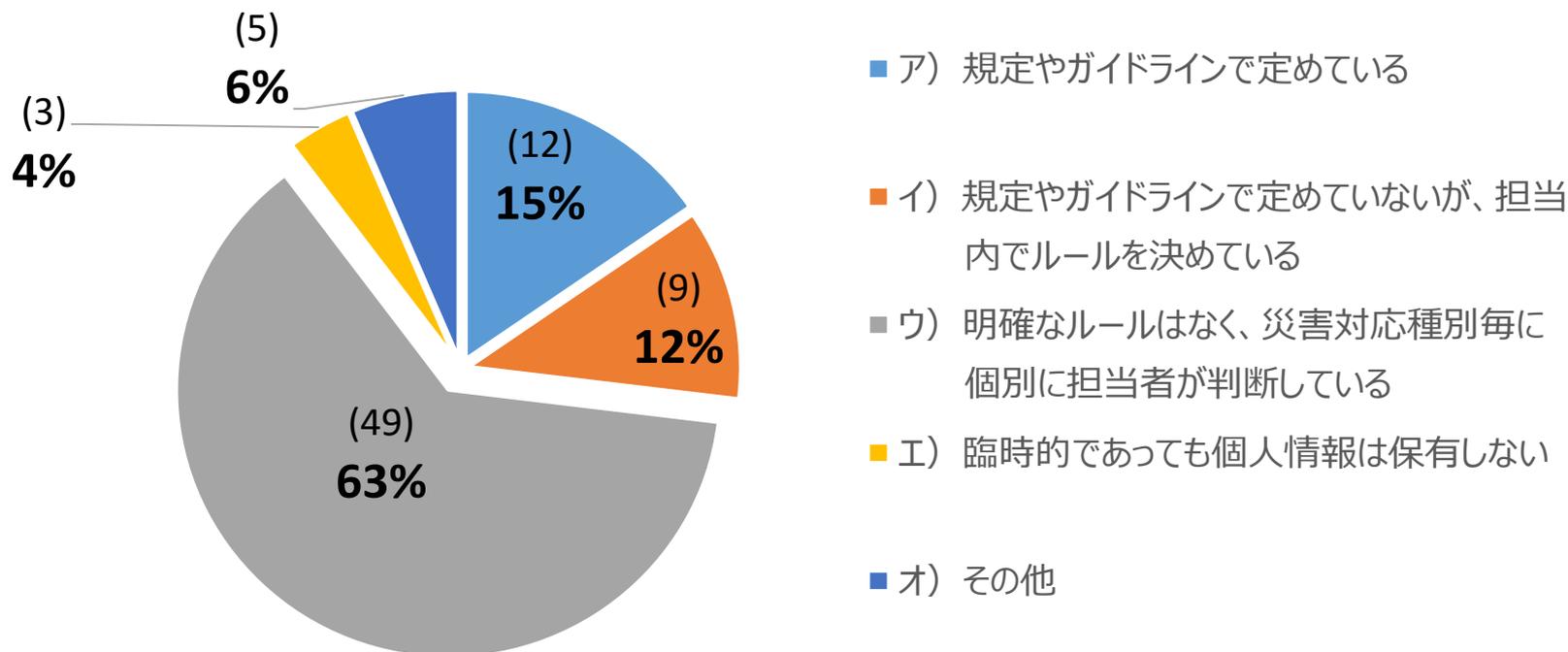
■ ア) 迷ったことはない・事例はない
■ ウ) 分からない

■ イ) 迷ったことがある(恐れがある)・事例がある(想定される)
■ エ) 個人情報保護条例に該当する規定がない

アンケート結果概要②：災害対応時に臨時的に保有する個人情報の取扱い

- また、**臨時的に保有する個人情報のルール**（臨時的と判断する期間や廃棄する期限）は、回答者のうち**63%の団体が明確なルールはなく、災害対応種別毎に個別に担当者が判断している**と回答。
- 個別に担当者が判断していることについては、**課題があるとの認識がある一方、状況が変化中、廃棄期限やルールを一律に設定することが困難**との意見。

▶ 災害対応時にあたって臨時的に保有する個人情報について、臨時的と判断している期間の定義や個人情報を廃棄する期限を規定や担当内のルール等で定めているか。



◆ 明確なルールはなく、災害対応種別毎に個別に担当者が判断している内容や理由

- 担当者の考え方に依存するため、**課題があると認識**している。
- 長年に渡って被災者支援を行うにあたり、**支援内容や状況がフェーズによって変化することから、廃棄期限やルールを一律に設定することが難しい**。

アンケート結果分析：個人情報の取扱いに迷ったことがあるシーン（1/2）

アンケートにおいて自治体が条文毎の設問で回答した、取扱いに迷ったシーン（又は想定される）等を整理することで、本指針を検討するに当たり必要な、各論点となるべき防災業務を抽出した。

▶ 法61条(保有する所掌事務や利用目的の特定)に関する問の回答例

- 過去の災害時に取得した個人情報に含まれるデータを、後の災害検証のために保有したかったが、「必要な場合」に該当するか判断に迷う恐れがある。

【論点となる防災業務】

災害対応記録・検証の作成、活用等

▶ 法61条(保有する際の必要な範囲)に関する問の回答例

- 大規模災害の対応時は、個人情報の、収集可否や必要性、利用目的やその範囲、保存期限を即座に判断することは困難である。そのため、臨時的に取得した個人情報は、事後にその必要性を精査し、廃棄期限等を決定することになると思われる。

救命救急への活用

▶ 法64条(適正な手段による取得)に関する問の回答例

- 災害対応時において、ドローンなどを用いて被災地を広範囲に撮影する場合、SNS投稿の画像等を参照する場合は、撮影者の意思や目的に関係なく映り込んでしまう情報が多いため、不正の手段にあたらぬか判断に迷う恐れがある。
- 防災アプリによるチャット機能で本人以外の個人情報のデータの受渡しがあった時、削除するのかなど迷う恐れがある。

デジタル技術を活用した被害の状況把握への活用

アンケート結果分析：個人情報への取扱いに迷ったことがあるシーン（2/2）

【論点となる防災業務】

▶法69条(利用・提供：本人同意が必要な場合)に関する問の回答例

- 研修資料や火災調査資料の作成のために、災害情報の収集のために撮影した映像データを用いようとした場合、映り込んだ全員の同意が必要となるが、個人の連絡先が分からないことや全員に連絡をすることが現実的ではないことを理由に、組織内部での利用価値が非常に高いものであっても、利用を断念せざるを得ない。

災害対応記録・検証の作成、活用等

▶法69条(利用・提供：その他の場合)に関する問の回答例

- 災害対策本部では、大型モニターで災害対応システムの画面を表示しており、民間企業を含む防災関係機関もシステムを見ることが出来る状態となっている。このような状態が明らかに「本人の利益になるとき」とされるかどうか判断に迷う恐れがある。
- 医療機関に搬送された際、搬送者の家族や友人等を名乗る者から搬送先に関する問合せがあるが、本人から同意を得ることが容易でなく問合せが来ても、「本人の利益になるとき」に当たると判断してよいか分からず、快く応じられないのが現状。

災害対策本部業務での活用

安否確認への活用

▶法70条(提供する場合の措置要求)に関する問の回答例

- (今後発災した場合に) 救助活動や安否確認等で関係機関に個人情報を提供することが想定されるが、提供可能な目的等の判断に迷うことは考えられる。
- 「必要があると認めるとき」の判断で今後迷う可能性がある。

救命救急への活用

▶その他の意見の回答例

- 帰宅困難者の一時滞在施設を民間事業者が運営する際、利用者名簿等の情報の取扱いに関するルールがないため、民間施設との協定締結の支障となっている。

帰宅困難者対策への活用

ヒアリング結果：災害対応における個人情報を取り扱いシーン

▶ヒアリング結果（A団体）

- 導入している防災アプリは、民間企業が実開発して、運営しているものである。**利用者の個人情報は、運営する民間企業と利用者間で提示されるアプリの利用規約に基づき管理**されている。今後、被災者支援の関係での活用を考えていきたいが、**市として民間アプリを活用しての個人情報の利用・提供等については検討が必要**である。

【論点となる防災業務】

デジタル技術を活用した被害の状況把握への活用

▶ヒアリング結果（B団体）

- 被災者の検索において、どの組織まで名簿を渡してよいか迷ったが、**人命優先の判断の下、警察・消防・消防団に地区住民全体の名簿を配布した。**検索完了後に名簿を回収したが、災害時の混乱の中での回収、チェックとなった。
- 当該自治体は民間事業者と共同で、顔認証機能を活用した避難所入退管理の実証実験を行ったが、当該実証での顔画像等の利用確認については、対象地域住民への説明会時に口頭確認で対応した。**

救命救急への活用

デジタル技術を活用した被害の状況把握への活用

▶ヒアリング結果（C団体）

- 被災者（登山者）の検索において、**駐車場の車両ナンバーを活用しようとしたが、車両の持ち主が登山者本人か分からないこともあり、関係機関から提供が受けられなかった。**

救命救急への活用

【参考】個人情報の取扱いに関するアンケートの設問（総論部分）

- 既往の文献資料や災害対応に係る指針等から個人情報の活用シーンを抽出し、改正後の個人情報保護法の条文に沿って設問を作成。

	想定される論点（課題）	設問（案）
1	○保有する所掌事務や利用目的の特定 (法61条関連)	○改正後の個人情報保護法においては、恒常的（平時あるいは、災害対応後長期にわたって）に個人情報を保有するに当たって、法令の定める所掌事務又は業務を遂行するため 必要な場合 に限り、かつ、その利用目的を できる限り 特定しなければならないと規定されています。個人情報保護条例に基づいたこれまでの災害対応時において、 デジタル技術の活用も含めて個人情報を取扱う際、法令の定める所掌事務又は業務を遂行するための「必要な場合」や「できる限り」の判断に迷ったこと （又は、迷う恐れがあること）がありますか。
2	○個人情報の活用状況・ルールについて (法61条条関連)	○貴部署で災害対応時にあたって臨時的に保有する個人情報について、 臨時的と判断している期間の定義や個人情報を廃棄する期限を規定や担当内のルール等で定めていますか。
3	○保有する際の必要な範囲 (法62条関連)	○改正後の個人情報保護法においては、特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を保有してはならないと規定されています。個人情報保護条例に基づいたこれまでの 災害対応時において、臨時的であっても、必要な範囲を超えて個人情報を保有する（又は、保有する恐れがある）ことから、デジタル技術の活用も含めたデータの保有ができなかった事例 （又は、想定される事例）がありますか。
4	○適正な手段による取得 (法64条関連)	○改正後の個人情報保護法においては、偽りその他不正の手段により個人情報を取得してはならないと規定されています。個人情報保護条例に基づいたこれまでの運用において、 デジタル技術の活用も含めて個人情報が含まれるデータを取得する際、その方法が「不正な手段」に当たらないかどうか判断に迷ったこと （又は、迷う恐れがあること）がありますか。

※各設問では主に4つ選択肢を設定

＜ア：特に迷ったことはない（迷う恐れはない）、イ：迷ったことがあった（迷う恐れがある）、ウ：分からない、

エ：個人情報保護条例に該当する規定がない＞

※選択肢によって、選択した理由や関係する条例の規定、当該規定との整理・論点を確認

【参考】個人情報取扱いに関するアンケートの設問（総論部分）

	想定される論点（課題）	設問（案）
5	○情報の利用・提供 （本人同意が必要な場合） （法69条関連）	○改正後の個人情報保護法において、本人の同意があるときは、行政機関の長等は、例外的に利用目的以外の目的のために自治体が保有している個人情報を自ら利用し、又は提供できると規定されています。個人情報保護条例に基づいたこれまでの運用において、 デジタル技術も含めたデータに関する本人同意について、対応に迷ったこと （又は、迷う恐れがあること）がありますか。 （例：映像・画像に映りこんだ個人、アプリ等で提供されたテキスト情報の個人等の同意）
6	○情報の利用・提供 （その他の場合） -相当な理由があるとき、本人の利益になるとき （法69条関連）	○改正後の個人情報保護法において、本人の同意がある場合の他、内部で利用することにつき相当の理由があるときや、本人の利益になるとき（本人の生命、身体又は財産を保護するために必要がある場合）などは、行政機関の長等は、例外的に利用目的以外の目的のために保有個人情報を自ら利用し、又は提供できると規定されています。個人情報保護条例に基づいたこれまでの災害対応時において、 デジタル技術の活用も含めて、保有個人情報を自ら利用し、又は提供することが「内部で利用することにつき相当な理由があるとき」や「本人の利益になるとき」に当たるかどうか判断に迷ったこと （又は、迷う恐れがあること）がありますか。
7	○提供する場合の措置要求 （法70条関連）	○改正後の個人情報保護法において、行政機関の長等は、保有個人情報を提供する場合において必要があると認めるときは、自治体が保有する個人情報の提供を受ける者に対し、その利用の目的若しくは方法の制限その他必要な制限を付し、又はその漏えいの防止その他の個人情報の適切な管理のために必要な措置を講ずることを求めるものとして規定されています。個人情報保護条例に基づいたこれまでの災害対応時において、 デジタル技術の活用も含めて、求めることとされている「必要な措置」について判断に迷ったこと （又は、迷う恐れがあること）がありますか。
8	○その他、デジタル技術に関する課題	○上記以外に、災害対応に活用するデジタル技術について、個人情報保護の観点から、課題になったこと（又は、課題に思うこと）があれば教えてください。
9	○デジタル技術に期待する災害対応シーン	○今後、個人情報の取扱いルールが整備された場合、デジタル技術の活用を期待する災害対応業務があれば教えてください。
10	○災害時の個人情報に関する全般的な課題	○その他、災害時の対応全般において、個人情報の取扱いに関して、課題に感じていることがあれば、自由回答欄に記載してください

※各設問では主に4つ選択肢を設定

<ア：特に迷ったことはない（迷う恐れはない）、イ：迷ったことがあった（迷う恐れがある）、ウ：分からない、

エ：個人情報保護条例に該当する規定がない>

※選択肢によって、選択した理由や関係する条例の規定、当該規定との整理・論点を確認