

総 官 参 第 1 1 号  
平成 2 9 年 6 月 1 6 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

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、槇田  
(直通) 03-5253-5013 (FAX) 03-5253-5112  
(電子メール) t.morinaka@soumu.go.jp  
y.makita@soumu.go.jp