

# 東京都水道局個人情報取扱事務要領

	平成17年4月1日	17水サ広第 58号
一部改正	平成19年4月1日	18水サ広第454号
一部改正	平成20年5月1日	20水サ広第37号
一部改正	平成22年7月16日	22水サ広第295号
一部改正	平成28年4月1日	27水サ広第423号
一部改正	平成31年4月1日	31水ササ第25号
一部改正	令和元年5月1日	31水ササ第41号
一部改正	令和4年4月1日	4水ササ第67号
一部改正	令和5年4月1日	5水ササ第15号
一部改正	令和6年4月1日	6水ササ第84号

## 目次

- 第1 趣旨
- 第2 管理体制
- 第3 報告事項
- 第4 審議会の意見聴取
- 第5 苦情相談
- 第6 委託等
- 第7 その他

## 第1 趣旨

### (趣旨)

- 1 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）及び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。以下「番号利用法」という。）に定める事務処理（「東京都水道局個人情報開示・訂正・利用停止事務取扱要領」に定めるものを除く。）は、別に定めがある場合を除き、この要領に定めるところによる。

### (用語の定義)

- 2 この要領において「事業者」とは、水道局の業務を受託している法人又は個人をいう。
- 3 この要領において使用する用語は、「事業者」を除き、法、番号利用法及び東京都情報公開条例（平成11年東京都条例第5号）において使用する用語の例による。

## 第2 管理体制

### (個人情報保護責任者等)

- 1 局に局における個人情報保護責任者を置くこととし、局の長をもって充てる。
- 2 多摩水道改革推進本部（以下「本部」という。）に本部における個人情報保護責任者を置くこととし、多摩水道改革推進本部長をもって充てる。
- 3 部等（部及び部に相当する所を含む。以下同じ。）に部等における個人情報保護責任者を置くこととし、部等の長をもって充てる。
- 4 課等（課及び課に相当する所を含む。以下同じ。）に課等における個人情報管理責任者を置くこととし、課等の長をもって充てる。
- 5 3又は4の規定にかかわらず、保有個人情報を取り扱う事務を担当する担当部長又は担当課長が別に置かれている場合は、これを部等における個人情報保護責任者又は個人情報管理責任者とすることができる。
- 6 個人番号（番号利用法第2条第5項及び第8項に定義する個人番号をいう。以下同じ。）、特定個人情報（番号利用法第2条第8項に定義する特定個人情報をいう。以下同じ。）及びこれらと同等の水準により管理された個人情報を取り扱う局等に、監査責任者を置くこととし、局における個人情報保護責任者が指名する者をもって充てる。

（個人情報保護責任者等の責務）

- 7 本部又は部等における個人情報保護責任者は、本部又は部等における個人情報の管理に関する統括的な権限及び責任を有し、個人情報管理責任者は、課等における保有個人情報の適正な管理について責任を負うとともに、個人情報の保護に関し、所属職員を指揮監督する。
- 8 監査責任者は、局における6に定める個人情報等の管理状況について監査する。

（特定個人情報事務取扱担当者）

- 9 個人情報管理責任者は、個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）を取り扱う事務（個人番号利用事務及び個人番号関係事務）ごとに、特定個人情報等を取り扱う職員（以下「特定個人情報事務取扱担当者」という。）及びその役割を指定するとともに、各特定個人情報事務取扱担当者が取り扱う特定個人情報等の範囲を指定する。

（個人情報安全管理基準の策定）

- 10 局における個人情報保護責任者は、局における保有個人情報の安全管理に関する基準を整備しなければならない。
- 11 部等における個人情報保護責任者又は個人情報管理責任者は、個人情報の適正な取扱いを確保するため特に必要であると認めるときは、部等又は課等における保有個人情報の安全管理に関する基準を策定することができる。ただし、その場合は、局における基準との齟齬がないよう策定するものとする。

（自己点検及び監査）

- 12 個人情報管理責任者は、10及び11に基づき策定した保有個人情報の安全管理に関する基準保有個人情報安全管理基準による点検を毎年度1回以上行わなければならない。
- 13 監査責任者は、定期に及び必要に応じ随時に監査を行い、その結果を局における

個人情報保護責任者及び総務局総務部情報公開課長（以下「情報公開課長」という。）に報告する。

14 局における個人情報保護責任者は、点検又は監査の結果を踏まえ、保有個人情報の管理に不適切な点があると認めるときは、直ちに是正措置を講じなければならない。（特定個人情報等の利用等）

15 特定個人情報事務取扱担当者は、9に基づき指定された役割及び取り扱う範囲を超えて、特定個人情報等を利用してはならない。

16 個人情報管理責任者は、前項の規定にかかわらず、番号利用法第30条第1項の規定により読み替えて適用される法第69条第2項第1号の規定に基づき、人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意があるか又は本人の同意を得ることが困難であるときは、特定個人情報事務取扱担当者に、指定された役割及び取り扱う範囲を超えて、特定個人情報等を利用させることができる。

17 個人情報管理責任者は、特定個人情報等を取り扱う事務を実施する区域を明確にし、物理的な安全管理措置を講じなければならない。

（保有個人情報の管理等）

18 職員は、保有個人情報を記録した公文書（電磁的記録媒体を含む。以下同じ。）を施錠できる保管庫等に厳重に保管しなければならないが、特定個人情報等を記録した公文書は施錠できる耐火金庫等に厳重に保管しなければならない。

19 個人情報管理責任者は、保有個人情報を記録した公文書を保管した保管庫等の鍵等を適切に管理しなければならない。

20 職員は、保有個人情報を記録した公文書を庁舎外に持ち出してはならない。ただし、事務取扱等により外部へ持ち出すことが、認められている場合又は個人情報管理責任者が事務の遂行上必要と認める場合は、この限りでない。

21 前項ただし書の規定により、保有個人情報を記録した公文書を庁舎外に持ち出す場合は、個人情報管理責任者の指示に従い、盗難又は紛失を防止するための安全管理措置を講じなければならない。

22 個人情報管理責任者は、18から21までに定めるもののほか、保有個人情報を記録した公文書の盗難、紛失若しくは不適正な持ち出し、保有個人情報及び局（11の規定に基づく部等又は課等における基準を策定した場合は、部等又は課等）が取得し、又は取得しようとしている個人情報であって、保有個人情報として取り扱われることが予定されているものに係る不正アクセス、虚偽記載、改ざん若しくは不適正な消去又はその他保有個人情報の漏えい、滅失若しくは毀損（以下「保有個人情報に係る事故」という。）がないよう保有個人情報を適正に管理しなければならない。

（廃棄等）

23 個人情報管理責任者は、保有個人情報並びに保有個人情報が記録されている媒体が不要となった場合又は定められている保存期間を経過した場合には、当該保有個人情報の復元又は判読が不可能となる方法により、速やかに当該情報の消去又は当該媒体の廃棄を行わなければならない。

なお、委託を行う場合、契約、協定等において、委託完了時の個人情報の返還、廃棄、消去等について、あらかじめ定めるものとし、廃棄を行う際には、職員の立会等必要な措置を講じなければならず、廃棄、消去等を行った際には、完了報告を受領しなければならない。

(指揮監督)

- 24 個人情報管理責任者は、保有個人情報の適切な管理のために、所属職員に対して、個人情報保護の重要性及び保有個人情報の適正管理等に関する理解と関係規程遵守の徹底が図られるよう必要な指揮及び監督を行わなければならない。

(事故発生時の対応)

- 25 個人情報管理責任者は、保有個人情報に係る事故の発生若しくはそのおそれがある事象を把握した場合又は特定個人情報事務取扱担当者その他の職員が関係規程に違反している事実の発生若しくはそのおそれがある事象を把握した場合、直ちに、被害の拡大を防止するための適切な措置を講じるとともに、速やかに局及び部等の個人情報保護責任者並びにサービス推進部サービス推進課長（以下「サービス推進課長」という。）に報告しなければならない。

ただし、本部における事故については、本部の個人情報保護責任者及びサービス推進課長に報告しなければならない。

- 26 個人情報管理責任者は、前項に規定する事故又は事象（以下「事故等」という。）のうち、個人情報の保護に関する法律施行規則（平成28年10月5日個人情報保護委員会規則第3号。以下「委員会規則」という。）第43条各号に該当するもの又は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29条の4第1項及び第2項に基づく特定個人情報の漏えい等に関する報告等に関する規則（平成27年特定個人情報保護委員会規則第5号。以下「特定委員会規則」という。）第2条各号に該当するものについては、事故等の発生を把握した時点から5日以内に、個人情報保護委員会の指定する報告フォームにより、個人情報保護委員会に報告しなければならない。
- 27 個人情報管理責任者は、委員会規則第45条の規定に基づき、同規則第43条各号に該当する場合又は特定委員会規則第5条の規定に基づき、同規則第2条各号に該当する場合は、速やかに本人に対して通知しなければならない。それ以外の場合であっても、事案の内容等に応じて通知を行うものとする。ただし、本人への通知が困難な場合であって、本人の権利利益を保護するために必要なこれに代わるべき措置をとるとき又は当該保有個人情報に法第78条第1項各号に掲げる不開示情報のいずれかが含まれるときは、この限りでない。

### 第3 報告事項

(保有個人情報の目的外利用・目的外提供の報告)

- 1 保有個人情報の目的外利用・目的外提供を行う場合は、次のとおりとする。
- (1) 法第69条の規定に基づき個人情報管理責任者が、保有個人情報の目的外利用又は目的外提供を行うに当たっては、原則として、相手方から文書を求める方法に

よって行うものとし、「保有個人情報の目的外利用・目的外提供の依頼について」（別記第1号様式）による。

(2) 個人情報管理責任者は、保有個人情報の目的外利用又は目的外提供をする場合には、必要に応じ、利用又は提供の相手方に対し、使用目的や方法など必要な条件を付するものとする。

(3) 個人情報管理責任者は、保有個人情報の目的外利用又は目的外提供を行った場合には、「保有個人情報の目的外利用・目的外提供の実績報告書」（別記第2号様式）により毎月、サービス推進課に報告する。

また、サービス推進課は、個人情報管理責任者からの報告を取りまとめ、「保有個人情報の目的外利用・目的外提供の実績報告書」（別記第2号様式）により、総務局総務部情報公開課（以下「情報公開課」という。）に報告する。

(4) 法第69条第2項第2号を根拠とする目的外利用又は同条第2項第3号を根拠とする目的外提供については、個人情報管理責任者は、利用又は提供を行った後、「法第69条第2項第2号に係る保有個人情報の目的外利用報告」（別記第3号様式）又は「法第69条第2項第3号に係る保有個人情報の目的外提供報告」（別記第4号様式）により、速やかに、サービス推進課に報告する。

また、サービス推進課は、個人情報管理責任者からの報告を取りまとめ、「法第69条第2項第2号に係る保有個人情報の目的外利用報告」（別記第3号様式）又は「法第69条第2項第3号に係る保有個人情報の目的外提供報告」（別記第4号様式）により、情報公開課に報告する。

(特定個人情報の利用の報告)

2 個人情報管理責任者は、番号利用法第30条第1項の規定に基づき、特定個人情報を取り扱う事務の目的を超えた利用を行った場合には、「特定個人情報の目的外利用実績報告書」（別記第5号様式）により毎月、サービス推進課に報告する。

また、サービス推進課は、個人情報管理責任者からの報告を取りまとめ、「特定個人情報の目的外利用実績報告書」（別記第5号様式）により、情報公開課に報告する。

(特定個人情報の提供の報告)

3 個人情報管理責任者が、番号利用法第19条第13号及び第15号から第17号までに定める特定個人情報の提供を行う場合は、次のとおりとする。

(1) 提供を行うに当たっては、相手方から文書を求める方法によって行うものとし、原則として、「特定個人情報の提供依頼について」（別記第6号様式）による。

(2) 提供を行った場合には、「特定個人情報の提供実績報告書」（別記第7号様式）により毎月、サービス推進課に報告する。

また、サービス推進課は、個人情報管理責任者からの報告を取りまとめ、「特定個人情報の提供実績報告書」（別記第7号様式）により、情報公開課に報告する。

(保有個人情報の開示請求・訂正請求・利用停止請求の報告)

4 サービス推進課は、保有個人情報の開示請求、訂正請求又は利用停止請求があった

場合には、請求の件数及びこれらの請求に係る決定内容について、「保有個人情報運用実績報告書」（別記第8号様式）により毎月、情報公開課に報告する。

（存否応答拒否事案の報告）

- 5 個人情報管理責任者は、法第81条に基づき開示請求に対する存否応答を拒否する必要がある場合には、サービス推進課を経由して情報公開課に対し事前に照会するとともに、本条を適用し、不開示決定を行った旨を東京都情報公開・個人情報保護審議会（以下「審議会」という。）に対し、「東京都情報公開・個人情報保護審議会への報告について」（別記第9号様式）により報告する。

（保有個人情報についての事故等の報告）

- 6 個人情報管理責任者は、第2.25で報告を行った事故等について、事故等の内容、これに対して講じた措置の概要、今後の改善対策等を、「個人情報に係る事故報告について」（別記第10号様式）により、事故等の発生を把握した時点から30日以内（委員会規則第43条第3号又は特定委員会規則第2条第2号に該当する場合は60日以内）にサービス推進課を経由して情報公開課に報告するとともに、第2.26で個人情報保護委員会に報告した内容の確報を、個人情報保護委員会の指定する報告フォームにより報告する。また、委員会規則第43条各号及び特定委員会規則第2条各号に該当せず、第2.26で報告を行わなかったものについて、後に該当することが判明した場合も、報告を行うものとする。

なお、個人情報保護委員会に確報を行った場合、情報公開課への報告は、別記第10号様式に代えて、報告フォームに入力した内容を報告することで足りるものとする。

#### 第4 審議会へ報告等

（審議会への報告）

- 1 個人情報管理責任者は、保有個人情報を取り扱う事務を新たに開始するときは、原則として、審議会に対し、「東京都情報公開・個人情報保護審議会への意見聴取・報告について」（別記第11号様式）により報告するものとする。
- 2 審議会は、前項に関し必要があると認めるときは、関係資料の提出及び関係職員の出席を求めることができるものとする。

#### 第5 苦情相談

（苦情・相談の受け付け）

- 1 局における個人情報に関する苦情・相談受付体制は、次のとおりとする。
  - （1）局が保有する個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、課等で受け付けるものとする。
  - （2）事業者が、業務の遂行において得た、個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、サービス推進課及び苦情・相談の内容にかかわる業務を担当する課等において受け付けるものとする。
- 2 局が保有する個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、情報公開課に設置された個人情報の取扱いについて総合的に相談に応ずる窓口（以下「個人情報相談総合窓口」

という。)においても受け付けることができる。

- 3 事業者が、業務の遂行において得た、個人情報の取扱いに関する苦情・相談は、個人情報相談総合窓口及び消費生活総合センターにおいても受け付けることができる。

(苦情・相談のあっせん等)

- 4 課等において、個人情報に関する苦情・相談を受け付けた場合には、次のとおり処理する。

- (1) 苦情・相談の処理は、原則として、当該苦情・相談等の内容にかかわる業務を担当する課等が行う。

- (2) サービス推進課は、保有個人情報の取扱いに関する水道局の窓口として、水道利用者、事業者及び課等に対し情報提供を行うとともに、苦情・相談にも対応する。

- (3) 苦情・相談の処理を行う場合には、次の事項に留意するものとする。

ア 苦情・相談処理は、相談者と事業者との間の解決を基本とし、相談者に個人情報保護制度を説明し、事業者又は事業者団体の苦情・相談窓口を紹介するなど自主的な解決に向けた方法を助言する。

イ 相談者が既に事業者と交渉しているなど、相談者が自ら解決することがこれ以上は困難であると認めるときは、事業者又は事業者団体に連絡し、相談者への連絡を依頼するなど必要な措置をとる。

ウ 苦情・相談を受け付けたときは、法令に基づき、個人情報を適正に取り扱うよう事業者を指導するなど、迅速かつ適切な処理に努めるものとする。

- (4) 苦情・相談を受け付けた場合、苦情・相談の内容、対応の経過及び結果等を、原則として、「個人情報相談処理票」(別記第12号様式)に記録し、その概要を、毎月、「個人情報についての苦情・相談の実績報告書」(別記第13号様式)により、サービス推進課を経由して情報公開課に報告する。

## 第6 委託等

(委託等に伴う措置)

- 1 個人情報を取り扱う事務を委託するとき、指定管理者に公の施設の管理を行わせるとき又は法第66条第2項第3号若しくは第4号に掲げる業務を行わせるとき(以下「委託等を行うとき」という。)は、当該委託(2以上の段階にわたる委託を含む。)を受けた者、当該指定管理者又は法第66条第2項第3号若しくは第4号に掲げる業務を行う者(以下「受託者」という。)において、局が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否かについて、あらかじめ確認する。
- 2 委託等を行うときは、個人情報の保護に関し必要な措置を講じ、受託者等に対する十分かつ適切な監督を行わなければならない。
- 3 受託者等が行う受託業務又は公の施設の管理業務等に伴って生じる個人情報については、局が保有する個人情報であるか、受託者等が自ら保有する個人情報であるかによって、開示請求等の取扱い及び法の罰則の適用が異なるため、契約、協定の締結に当たっては、その範囲を明らかにするものとする。

(契約における留意事項)

4 委託等を行うときは、契約書等（必要に応じて仕様書を含む。）に、当該委託等の趣旨、目的に応じて、次の事項を記載するものとする。

- (1) 個人情報の秘密保持に関すること。（委託の用に供する個人情報が、不正競争防止法（平成5年法律第47号）における営業秘密や限定提供データに該当し得る場合はその旨を記載する。）
- (2) 個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止に関すること。
- (3) 再委託及び再々委託等における条件に関すること。
- (4) 個人情報の複製及び複製の禁止に関すること。
- (5) 委託完了時における個人情報の返還、廃棄、消去等の義務（再委託及び再々委託の相手方等を含む。）
- (6) 個人情報の廃棄、消去等の完了報告義務（再委託及び再々委託の相手方等を含む。）
- (7) 個人情報の管理方法の指定に関すること。
- (8) 契約内容の順守状況についての定期的報告（再委託及び再々委託の相手方等を含む。）に関すること。
- (9) 個人情報の管理状況について、必要に応じ、職員が立入調査を行うこと（再委託及び再々委託の相手方等を含む。）。
- (10) 事故発生時における報告義務
- (11) 受託者等における当該委託に従事する者に対する教育・研修義務（再委託及び再々委託の相手方等を含む。）
- (12) 義務違反又は義務を怠った場合における契約解除等の措置及び損害賠償に関すること。
- (13) その他当該契約において必要とする個人情報の保護に関する事項

5 委託者等における責任者及び当該委託に従業する者の管理体制及び実施体制、個人情報の管理の状況についての検査に関する事項等については、書面で確認するものとする。

6 指定管理者の募集に際しては、応募者が個人情報保護について十分に理解して事業計画に反映できるように、募集要項等に記載するとともに協定等で規定する。これらの規定については、必要に応じて、サービス推進課と調整するものとする。

(再委託等)

7 受託者等が受託した事務の全部又は一部を再委託（委託の相手方の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）への委託を含む。）するときは、局が果たすべき安全管理措置と同等の措置が講じられるか否かについて、あらかじめ確認の上、承認を行うものとする。ただし、特定個人情報に係る事務について、当該事務の全部又は一部を再委託するときは、番号利用法第10条第1項に定める許諾を行うものとする。これらは再委託を受けた者が更に再委託を行う場合以降（これらを以下「再委託等」という。）も同様とする。

8 前項の承認又は許諾に当たり、再委託等の制限又は事前承認等、再委託等に係る



条件に関する事項を契約書等に明記することとし、当該再委託等を受ける者において保有個人情報を適切に管理する能力を有するかどうかを慎重に判断しなければならない。

- 9 再委託等を認める場合は、受託者等が当該再委託等を受けた者に対して必要かつ適切な監督を行っているか等について、監督を行わなければならない。

## 第7 その他

- 1 個人情報に関して委託等を行う場合、当該個人情報の取扱いについては、この要綱を遵守するほか、地方自治法（昭和22年法律第67号）第150条第1項に基づく次の方針等の趣旨も踏まえ、個人情報の保護に万全を期すものとする。

- (1) 東京都内部統制基本方針
- (2) 東京都内部統制推進要綱

- 2 保有個人情報に関して電子的処理を行う場合、当該保有個人情報の取扱いについては、この要領を遵守するほか、次の規程等に留意し、保有個人情報の保護に万全を期すものとする。

- (1) 東京都水道局電子情報処理規程（平成14年東京都水道局管理規程第45号）
- (2) 東京都サイバーセキュリティ基本方針（平成31年3月28日付30総情企第2293号）
- (3) 東京都サイバーセキュリティ対策基準（平成31年1月22日付東京都サイバーセキュリティ委員会決定）

### 附 則

この要領は、平成17年4月1日から施行する。

### 附 則

この要領は、平成19年4月1日から施行する。

### 附 則

この要領は、平成20年5月1日から施行する。

### 附 則

この要領は、平成22年7月16日から施行する。

### 附 則

- 1 この要領は、平成28年4月1日から施行し、平成28年1月1日から適用する。
- 2 前項の場合において、平成28年3月31日までの間の改正後の第216、第31、第32(3)、第32(4)、第33、第34、第35、第51(2)、第54(2)、第54(3)及び第54(4)の規定の適用については、「サービス推進課」とあるのは「広報サービス課」とし、第62(3)の規定の適用については、「東京都サイバーセキュリティ対策基準（平成27年10月27日付27水総調第316号）」とあるのは、「東京都水道局情報セキュリティ対策基準（平成20年1月25日付19水総調第240号）」とする。

### 附 則

この要領は、平成31年4月1日から施行する。ただし、別記第1号様式から別記第10

号様式の改正については、平成31年7月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和元年5月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和4年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和5年4月1日から施行する。

附 則

この要領は、令和6年4月1日から施行する。