

(協議事項ア)

個人情報開示請求に係るオンライン相談窓口利用時の本人確認について

1 趣旨

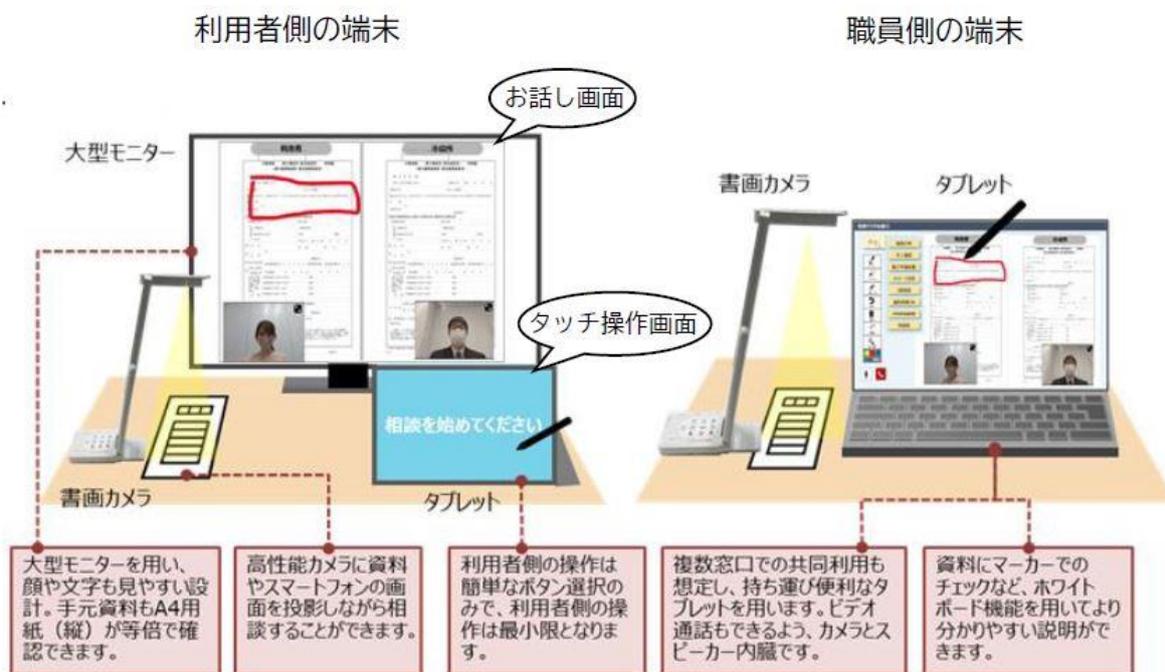
個人情報の開示請求をする際、申請者は開示請求書を郵送か直接窓口にて提出する必要がありますが、申請者の利便性を図る観点から、オンライン相談窓口を利用した申請を認めるため、オンライン相談窓口利用時の請求者の本人確認の方法について協議するものです。

2 オンライン相談窓口とは

令和5年10月から開始した制度で、地域拠点施設と各課をオンラインで接続し、市民が直接各課の窓口に来庁しなくても、地域拠点施設で相談・手続きができる環境を整備することで、市民の相談機会の確保を図るものです。

なんなんひろば、四賀地区地域づくりセンター、波田地区地域づくりセンターなどにオンライン相談窓口が設置されています。

対象とする業務としては、市民相談課の各種市民相談、市民課の住民異動、生活福祉課の生活保護、保険課の国民健康保険の加入手続等があります。



3 個人情報開示請求における本人確認

個人情報保護法（平成15年法律第57号）第77条は、「開示請求をする者は、政令で定めるところにより、開示請求に係る保有個人情報の本人であることを示す書類を提示し、又は提出しなければならない。」と規定しています。

また、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）では、次のように記載しています。

（開示請求における本人確認手続等）

第二十二條 開示請求をする者は、行政機関の長等（法第二百二十六條の規定により委任を受けた職員があるときは、当該職員。以下この条及び第二十五條第一項において同じ。）に対し、次の各号に掲げる書類のいずれかを提示し、又は提出しなければならない。

一 開示請求書に記載されている開示請求をする者の氏名及び住所又は居所と同一の氏名及び住所又は居所が記載されている運転免許証、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二条第七項に規定する個人番号カード、出入国管理及び難民認定法（昭和二十六年政令第三百十九号）第十九條の三に規定する在留カード、日本国との平和条約に基づき日本の国籍を離脱した者等の出入国管理に関する特例法（平成三年法律第七十一号）第七条第一項に規定する特別永住者証明書その他法律又はこれに基づく命令の規定により交付された書類であつて、当該開示請求をする者が本人であることを確認するに足りるもの

二 前号に掲げる書類をやむを得ない理由により提示し、又は提出することができない場合にあっては、当該開示請求をする者が本人であることを確認するため行政機関の長等が適当と認める書類

2 開示請求書を行政機関の長等に送付して開示請求をする場合には、開示請求をする者は、前項の規定にかかわらず、次に掲げる書類を行政機関の長等に提出すれば足りる。

一 前項各号に掲げる書類のいずれかを複写機により複写したもの

二 その者の住民票の写しその他その者が前号に掲げる書類に記載された本人であることを示すものとして行政機関の長等が適当と認める書類であつて、開示請求をする日前三十日以内に作成されたもの

3 法第七十六條第二項の規定により代理人が開示請求をする場合には、当該代理人は、戸籍謄本、委任状その他その資格を証明する書類（開示請求をする日前三十日以内に作成されたものに限る。）を行政機関の長等に提示し、又は提出しなければならない。

4、5 [略]

これらを受けて、現在の当市の運用としては、本人確認書類として次のものを要求しています。

ア 官公庁が発行した顔写真付き本人確認書類（次のいずれかの1点）

運転免許証（国際免許証、仮運転免許証を含む。）、個人番号カード、パスポート、身体障害者手帳、療育手帳、外国人登録証、在留カード等

イ 官公庁が発行した顔写真付き本人確認書類がない場合

・官公庁発行の顔写真なしの本人確認書類（次のいずれかの2点）

介護保険被保険者証、国民年金手帳、松本市の印鑑登録証（まつもと市民カード）等

・官公庁発行の顔写真なしの本人確認書類2点がない場合は、上記1点に加えて、次のいずれかの1点

顔写真付きの学生証、会社の顔写真付き身分証明書（社員証等）、
松本市の福祉100円バスパス券、病院の診察券、金融機関の通帳等

4 オンライン相談窓口での本人確認について（案）

- (1) 個人情報開示手続において、申請者の個人情報が申請者以外に渡ると個人情報の漏洩になることから、申請者本人かどうかの確認は厳密に行う必要があります。
- (2) 現在、申請者が窓口にて申請書を提出する場合、職員が顔写真付き本人確認書類（免許証など）により直接本人と確認できれば、顔写真付き本人確認書類の写しの提出までは求めています。

一方、郵送による開示請求においては、本人確認書類の写しの提出を求めるとともに、申請時点での申請者の同一性の確認が取れていないため、担当課窓口での受取時又は郵便局での本人限定受取郵便の受取時に本人確認を実施しています。

- (3) オンライン相談窓口では、リモート環境とはいえ、リアルタイムで申請者の顔や様子を確認することができ、会話による同一性確認も可能です。また、顔写真付き本人確認書類の提示についても、書画カメラによる高精細な画像で内容を確認することができることから、窓口での本人確認と同レベルの本人確認が実施できると考えられます。
- (4) そこで、オンライン相談窓口における本人確認については、窓口で直接職員が確認する場合と同様に扱い、職員がオンライン相談窓口にて顔写真付き本人確認書類により直接本人と確認できれば、顔写真付き本人確認書類の写しの提出までは不要とします。

5 代理人による開示請求

オンライン相談窓口での代理人による開示請求の場合、代理人の本人確認はオンライン相談窓口にて可能ですが、その他の必要書類の真正性を確認する必要があるため、別途その他必要書類をオンライン端末設置拠点の職員経由で担当職員に送り、内容を確認する等の対応を併せて行います。