熊本市住民基本台帳、印鑑登録・証明、戸籍事務に係る

情報セキュリティ緊急時対応計画

平成２８年４月１日　改正

地域政策課

目次

1　目的

「熊本市個人情報保護条例」及び「熊本市住民基本台帳ネットワーク等セキュリティ対策要綱」に基づき、住民基本台帳、印鑑登録・証明及び戸籍に係る事務（以下、「住基事務等」という。）において、個人情報に係るセキュリティ事故が発生した場合の、必要な措置を迅速かつ円滑に実施するとともに、再発防止の措置を講じるために、情報セキュリティ緊急時の対応計画を定める。

2　セキュリティ事故とは

住基事務等の運用等において発生する、情報セキュリティ上の問題として捉えられる事象をいう。セキュリティ事故には以下のようなものがある。

＜例＞

（1）個人情報の管理に対する侵害

- 住基システム、戸籍システム等への不正アクセス
- 個人情報が記載された、届書、申請書等の盗難、紛失
- 執務室への不審者の侵入
- 外部への情報漏洩、等

（2）電子計算組織の管理に係る障害

- 災害、火災等によるシステム停止
- システムダウンによるネットワーク切断、等

3　セキュリティ事故発生時の通報・連絡体制

セキュリティ事故の発生において、個人情報の管理に対する侵害が発生した場合にあっては別紙 1、電子計算組織の管理に係る障害が発生した場合にあっては別紙 2 の緊急時体制図の通報・連絡体制に則り、その内容について速やかに連携をとらなければならない。

また、侵害の内容や程度等によっては、以下についても連絡するものとする。

a. 警察 b. 広報課 c. 関係機関 d. 影響が考えられる個人及び法人

4

(1)　個人情報の管理に対する侵害が発生した場合

①　状況の把握ならびに脅威度の判定

住基事務等を取扱う各部署の担当者（以下、「担当者」という。）より個人情報の管理に対する侵害を発見した等の通報がなされた場合、住基事務等を取扱う各部署の管理者（以下、「管理者」という。）は、状況を把握し、脅威度を判定するため、以下の緊急時対応を行う。

（ア）　個人情報の管理に対する侵害に係る情報を集約し、事象の調査分析を行う。

（イ）　個人情報の管理に対する侵害の脅威度を次の表に基づき判定する。

脅威度	事象	事例
レベル1	個人情報に脅威を及ぼすおそれのない事象	● 住基事務等に直接関係のない備品のある場所への無権限者の侵入、等
レベル2	個人情報に脅威を及ぼすおそれの低い事象	● 住基事務等に関係があるが、個人情報が記録されていない磁気ディスク、個人情報の保護とは関係がない機器、ドキュメント等のある場所への無権限者の侵入、等
レベル3	個人情報に脅威を及ぼすおそれの高い事象	● 個人情報が記録されている磁気ディスク、個人情報を保護するうえで重要な機器、ドキュメント等のある場所への無権限者の侵入 ● システム等への不正アクセスの検出 ● 個人情報が記載された、届書、申請書等の盗難、紛失 ● 外部への個人情報の漏洩 ● システム等を取扱うためのユーザＩＤ、パスワード等の漏洩 ● 個人情報保護に関する重大な脆弱性の発見

（ウ）　住基事務等を取扱う部署において発見した個人情報の管理に対する侵害の脅威度がレベル２又は３に該当する場合、地域政策課及び中央区役所区民課に通報し、情報政策課においても状況把握を行うよう要請する。

②　緊急対応策の実施

①で判定した結果に基づき、次のとおり、緊急対応策を実施する。

（ア）　レベル１の場合

管理者は、情報の収集、整理及び関係各課への状況の周知を行ったうえで、緊急時対応を解く。

（イ）　レベル２の場合

管理者は、ただちに原因の解明を行い、レベル 3 に進展しないための防止策（無権限者の浸入防止対策やレベル 3 の事例に係る再点検）等の緊急対応策を実施する。

（ウ） レベル３の場合

（a）管理者は、ただちに原因の解明を行い、把握した状況等を基に運用監視の強化、被害拡大の未然防止対策等の緊急措置を実施する。

（b）緊急措置の実施にあたっては、地域政策課、中央区区役所区民課及び情報政策課(以下、「セキュリティ責任者等」という。)の協力の下で行う。

（c）他の区役所、出張所等が緊急措置を講ずる必要がある場合は、当該区役所、出張所等に緊急措置の実施を要請する。

（2） 電子計算組織の管理に対する侵害が発生した場合

① 障害の特定

担当者は、次の事象を認知した場合は、ただちに障害の種類及び障害個所を特定し、セキュリティ責任者等に通報するとともに、管理者に報告する。

障害の種類	事象
ハードウェアの障害	端末の電源が入らない、プリンターが動作しない等
ソフトウェアの障害	システム画面が起動しない、画面の動きがおかしい、端末の OS が起動しない等
ネットワークの障害	端末やプリンターに通信エラーメッセージが表示される等

② 原因の究明

原因の究明を、次のとおり行う。

（ア）担当者は、障害が発生した場合、セキュリティ責任者等の指示により以下の調査を行う。

障害の種類	手順
ハードウェアの障害	電源スイッチ・コンセントの確認 警告ランプ・FD ドライブの確認 用紙カートリッジ及び用紙のセット状況 形状異常の確認　等
ソフトウェアの障害	表示されるメッセージ･画面の確認 詳細な操作手順の把握　等
ネットワークの障害	LAN ケーブルコネクタの確認 ネットワーク機器の表示ランプの確認　等

（イ）担当者は、調査終了後ただちに調査結果を管理者及びセキュリティ責任者等に報告する。
（ウ）情報政策課は、障害個所の特定及び原因の究明を行い、担当者に復旧作業を指示する。

③　保守作業の実施

情報政策課は、障害個所の修理、修復、交換を実施する。

④　システムダウン時の緊急措置

住基事務等に係るシステムがダウンした場合、復旧するまでの間については、管理者及びセキュリティ責任者等は、別紙３に基づきシステムダウン時用サーバ等を起動させ、住基事務等を遂行することとする。

⑤　運用の再開

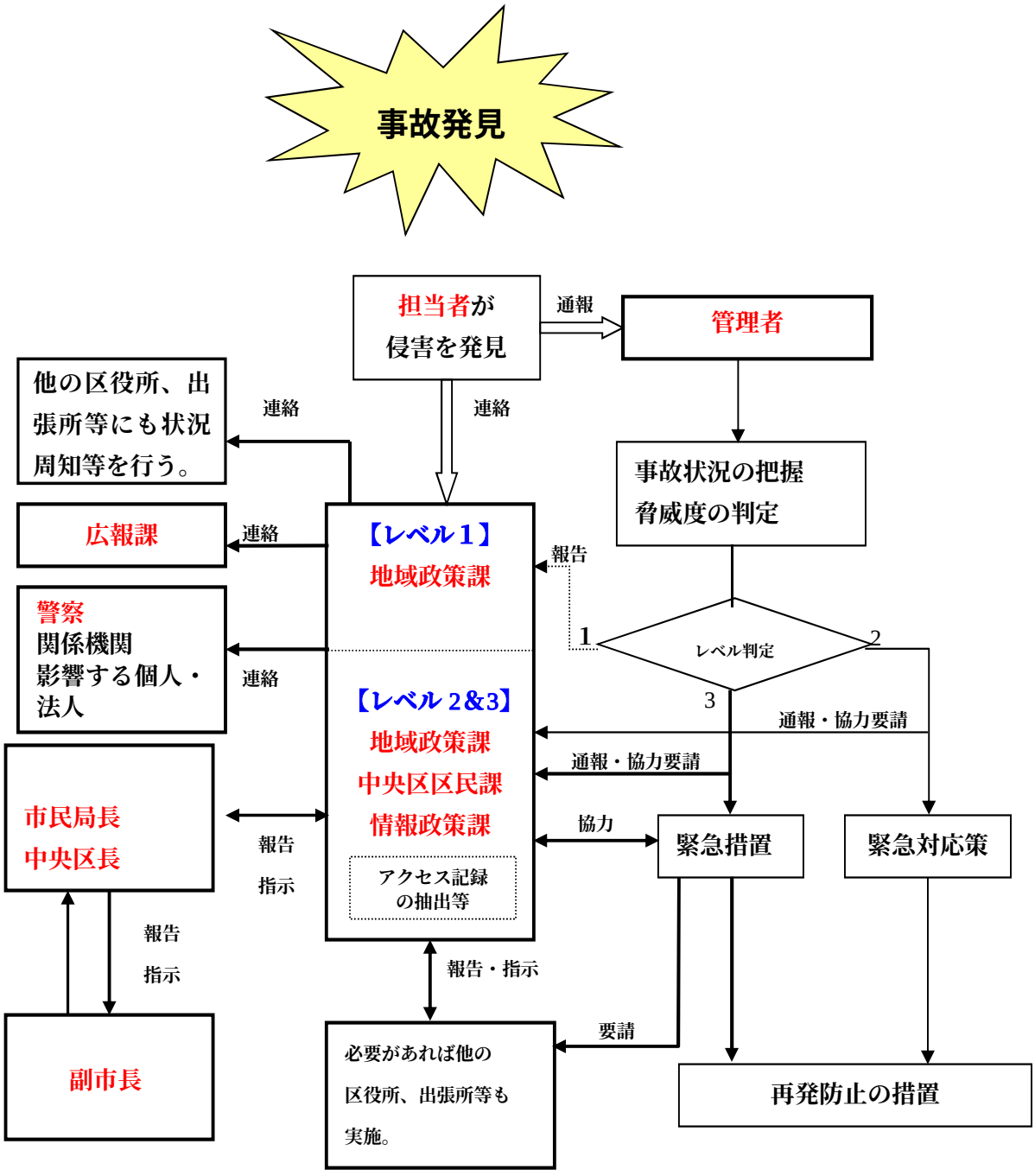
管理者は、担当者に本人確認情報の整合性を確認させ、必要があれば修復させた後、運用を再開する。

5　再発防止の措置

管理者及びセキュリティ責任者等は、セキュリティ事故への対応が完了した後、調査結果をもとにリスク分析を行い、以下の事項について定めた再発防止計画を作成し、再発防止の措置を行うものとする。

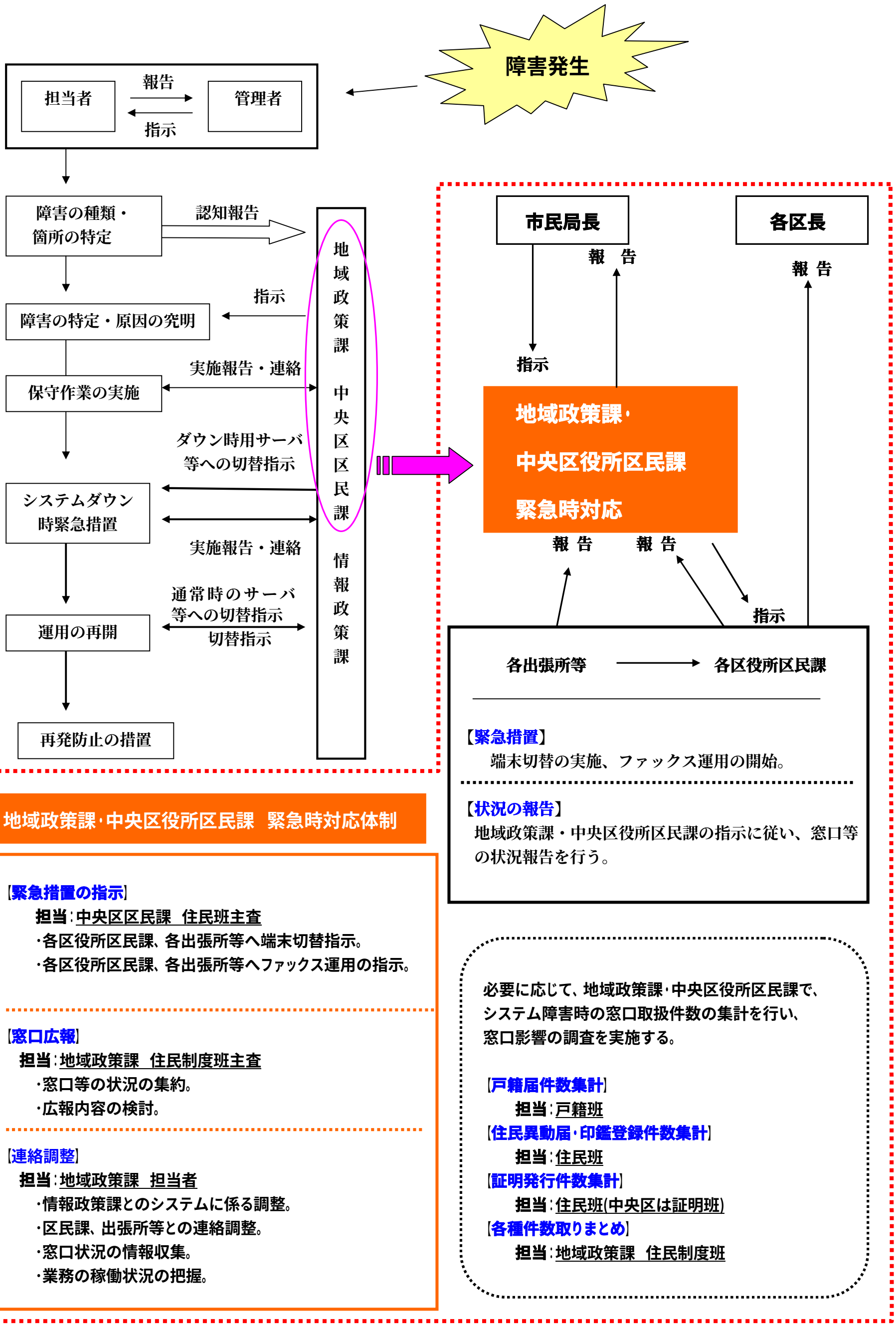
a. セキュリティ事故の発生状況と影響
b. セキュリティ事故の原因（技術的側面と組織的側面）
c. 技術的な再発防止策（実施内容、実施者、実施時期等）
d. 組織的な再発防止策（実施内容、実施者、実施時期等）

（別紙１）　緊急時体制図（個人情報の管理に対する侵害が発生した場合）



住基ネットにレベル３の脅威度が発生した場合、緊急時セキュリティ会議を開催する。

（別紙２）　　**緊急時体制図（電子計算組織の管理に係る障害が発生した場合）**



電算システム　ダウン時対応フローチャート

（別紙 3）

電算システム障害発生の事象を確認

各区民課・総合出張所・出張所・分室

地域政策課、中央区区民課、各総合出張所、情報政策課（A ネットのみヘルプデスクにも） へ状況を通報。

A ネット（住記・印鑑、戸籍、住基ネットシステム）

ダウンリカバリサーバ稼動の
OK の連絡

（各区民課・総合出張所・出張所・分室等の全部署で業務可能）

中央区役所区民課

全総合出張所・出張所・分室等

A ネット端末でダウンリカバリサーバに接続

FAX で指示

A ネット端末でダウンリカバリサーバ接続

住民票・印鑑証明発行業務

証明発行の
交付申請

証明書発行

住民異動届

審査リスト
出力

届出内容
の確認

異動届受理

住民異動業務

戸籍関係・附票の写しの
証明発行業務
※ ダウンリカバリーサーバーでは、戸籍検索と受付検索を使った照会と証明発行(戸籍証明・附票証明・受理証明等)のみ可能。
※ 更新系業務は実施不可

Ａネット（住記・印鑑）ダウンリカバリサーバ

Ａネット（戸籍）ダウンリカバリーサーバー

連絡後、復旧を待つしかない。

市町村ＣＳは、運用系と待機系２つのサーバがあるため、この片方に障害が発生しても、切り替えることによって対応可（切り替えは情報政策課で行う。各部署での切り替え作業はなし。）

＜注意点＞
平日時間外（17：30～）及び土日祝日（8：00～）は、ダウンリカバリサーバが起動している為、随時接続可能。ただし、情報政策課へ報告する必要あり。

ホストシステム（税証明）

ホストシステム（Ｚ１）

税証明

税サーバ（所得証明のみ）

所得証明のみ税サーバでも出せるので、税サーバが起動している間（8：00～19：00）は、そちらに切り替えて証明発行可能。

税証明（所得証明、資産証明等）はホストシステム（Ｚ1）で出せるので、ホストシステムが起動している間（8：00～17：30）は、そちらに切り替えて証明発行可能。