

我孫子市監査委員告示第2号

地方自治法第242条第1項の規定による住民監査請求に対し、同条第4項の規定による監査を実施したので、その結果を次のとおり公表する。

平成30年5月28日

我孫子市監査委員 山口 幹 夫
我孫子市監査委員 坂 卷 宗 男

我孫子市職員措置請求に係る結果

(平成30年3月29日收受 住民監査請求書)

平成30年5月28日

我孫子市監査委員

我孫子市職員措置請求（住民監査請求）に基づく監査の結果

第1 請求の受付

1 請求人

住所 千葉県我孫子市

氏名 請求人

2 請求書の收受日

平成30年3月29日

3 請求の内容（原文のとおり）

我孫子市職員措置請求の要旨

1 請求の要旨

「財産の取得、管理」かつ「契約の締結もしくは履行」または「財産の管理を怠る事実」の事実があるので監査を求め「当該行為を是正し当該怠る事実を改め我孫子市が被った損害の補てんに必要な措置」、下記職員からの賠償・補てんを強制するなどを講ずることを請求する。
該当職員（敬称略）

秘書課： 職員A 職員B

総務部： 職員C

社会福祉部： 職員D

文書情報管理課： 職員E 前職 職員F

4 事実証明書

(1) 請求にかかるその経緯およびその客観的証拠の一部

別紙1、証拠1、証拠2、証拠3、証拠4

(2) 平成30年3月28日の協議に用いられた甲、乙、丙文書及び甲文書、乙文書、丙文書の三点の付帯文書についての説明

(3) 平成30年4月24日收受追加証拠AAA・BBB・CCC・DDDD・EEE・FFF・GGG・III

(4) 平成30年4月27日收受追加証拠アアア、イイイ、ウウウ

- (5) 平成30年5月14日收受関係者各員と監査委員の質疑応答に係る当方の見解：問題点と疑問点

5 請求の受理

- (1) 本件請求において、「我孫子市職員措置請求書」、及び上記事実証明書(1)、(2)において、該当部課室名及び文字の誤記載の訂正、文字の追加を次のとおり、平成30年4月3日付けで請求人宛書面により補正を求めた。

部課室名

- | | |
|-------------|-------------|
| (誤) 秘書課 | (正) 秘書広報課 |
| (誤) 社会福祉部 | (正) 健康福祉部 |
| (誤) 前文書管理室長 | (正) 前情報管理室長 |
| (誤) 文書情報室 | (正) 情報管理室 |

誤記載

- | | |
|-----------|-----------|
| (誤) 同号 | (正) 同様 |
| (誤) 情報課時代 | (正) 情報化時代 |

文字の追加

(追加前)「一部を別紙に示す。」

(追加後)「一部を別紙及び「甲」「乙」「丙」文書に示す。」

- (2) 平成30年4月3日付けで、請求人より書面による回答を得たため、本請求は、地方自治法第242条の規定に基づく形式的要件を具備していると認められ、同年4月3日付けでこれを受理した。

第2 監査の実施

本件我孫子市職員措置請求について、地方自治法第242条第4項の規定に基づき、次のとおり監査を実施した。

1 請求人による証拠の提出及び陳述

請求人に対して、地方自治法第242条第6項の規定に基づき、証拠の提出及び陳述の機会を与えたところ、平成30年4月24日に新たに証拠を提出し、更に平成30年4月27日に再度証拠の提出、及び陳述を行った。

更に、意見陳述後関係者各員と監査委員の質疑応答に係る当方の見解：問題点と疑問点の提出があった。

2 陳述の概要（陳述記録をそのまま掲載）

○監査請求を行った主旨、主張について

証明する事実ということで、主張、主旨ですね。私は、我孫子市のメールシステム並びにその運用で、間違いがある、欠陥があるということをお願いしてきた。それが、ずっと否定されていたわけですけどもそれはご理解していらっしゃるよ。市長協議を経ても否定されていた。それに関して私は、総務部長が職員C氏から新たな、退職される定年退職される。また、秘書課長職員Aさん転出される、ということ、そして職員Dさんも定年退職されるということになりましたので、退職されたら、まあ言い方が悪いですけども「食い逃げ」といいますか、そういうことになっちゃまずいということで、年度末にですね、直接職員Cさんなりにお会いしてですね、または3月12日に秘書広報課の職員Bさんに10分程面談させていただき、またはメールを、その後でですね、こういう事を言いたかったんですよ、という事を、再度送らせてもらってですね確認しましたが、残念ながら職員Cさんからの最後のメールはですね、やはり今までと一緒、変わりませんということなんです。これは、もうしょうがないなと思って監査請求したわけです。

○具体的な要求主旨

怠った事実があるから、怠った原因がいったい何なのか、その損害はどれだけなのか、それをはっきりさせてですね、じゃ改善すべきは改善する。だけど罰則として処分することは処分すると、原因を究明しなくちゃいけない。

○具体的な費用損害について

メールでですね、金曜日の夕方からですか、木曜日、平成27年の3月24日の夕刻から27日の朝まで3,700件のメールがありましたというのご記憶ありますか、その中で、1,700件が保留されました、それを目視、手作業でチェックしました。そのうち誤検知が、10件ほどですよ、ありましたと、これ簡単にね比例計算して、1年、仮に3年、今の当時の市のシステムが何年使っていたのか、完全に比例していたら、どれだけの人間がこれに係っていたか、多分市の職員1人当たり、給料は額面で700万年間とっていたとしたら、間接経費も入れて倍とっているはず、1,400万ね、それがずっとこれに係り切りになっています。尚かつ誤検知された方としてはですね、

このメールが届いている、届いていない、言った、言わないで、ことで右往左往しているこれをどういうふうに評価するかね、それはだれが評価するか、じゃ我々話し合ったらいいじゃないかと思いますよ。

費用並びに信用失っている、こんな不細工な道具を使わされている職員、1,000人いたとしたらですね、どれだけ、じゃ、届いた届かないとか訳の分からない事で無駄な時間を使っているか、ね、それ考えたら膨大なものになりますよ。

○市のメールシステムについて

市の場合ですね、プロバイダーなるものが、どこかわかりません。ですけどメールシステムなるものが、グループウェアと、各ユーザーに落とすために一度ここに保留するというかたちであって、これが3,700件のうちの1,700件が保留されましたと言われてるやつですなこれ、これで行方不明になっちゃうわけですよ。誰も見る事が出来ない、送信者も見ることができない、受信者も見ることができない、ただ、どういう論理かわかりませんけれどね、論理不明のままにここにしわけされて、だからこれ見に行かなくちゃいけない。これで人件費を使っている訳で、これ目視でやっている、ね手作業でやっていると言っているんですよ、これを私なりに銀行だとかドコモだとか、そういうところに聞きました。こんなことやってますけど、言ってますけど、どうですか、そんなことありません民間では、それで、この、これをNECが、このソフト、プログラムをやっているということをメールで私もらっています。ね、ですからこのソフト、そして、これのサーバーという機械これがNEC、ただし、その、これを使う運用を、その文書情報管理、これがやっている。そしてここで無害化とかっていうことを言ってですね、全部テキスト化している。そして添付は削除して、そしてユーザーに送っているんですよ、ですけど、私の場合はですね、世間一般ではですね、端末、パソコンであれ、携帯であれ、スマホであれ着信したらね、音がするなり新着教えますよ、ね、新着は教えない、確認に行かなくちゃいけない、新着を確認に行かなくちゃいけない。ね、自分から見に行かなくちゃ、私書箱に来ているかどうか見に行く。そして、これがですね、あて名がすべて組織名なんです。例えばこちらですと、監査局事務室とかね、又は健保何とか、個人名じゃないんです。私は、個人名なんです。個人特定できる。こちらは、組織、組織名で送るから、当番か何かを決めて、それが見に行っているんです。だから無責任、みんなの仕事は、ね、誰の仕事でもない。これは民間にいらっしゃったから、お分かりだ

と思うけれども、こんな馬鹿な話はない。私が、こちらから送ったとしますよ、そして私が、この特定の問題は、局長さんだけに見てほしい、とりあえずね、それができないんですよ、皆に見られちゃうんですよ、組織名だから、通信の秘密が守られていない。ね、こういう結果になる。

○課名の表記について

アルファベットで課名、部課名書いてある、表記してありますけれどもそれもですね、ヘボン式と折衷式という2つの表記方法があるんですよ、それがごたごた。「し」というのが、(si)こうか、(shi)こうか、「ひょう」というのがこうか、ね、「ひょう」が違う。「し」まあこの表記の仕方が混然一体となっているから、これでも間違いやすい宛名が、それで、今回ね、一番具体的な問題は、この市役所の職員B氏が、私の宛名をg m a i lと@ g m a i lとあるべきところ、このaをeにしたということで打ったんですよ。そしたら、ここのサーバーは持って行ったんだけど分からないと、ありませんということで戻ってくる。だから到達できませんでしたということで、エラーメールを返さなくちゃいけない。職員Bさんに、これが無かったというんですよ。ですけど無かったと言いながら、私どもも普通はあるものと認識していますが、エラーメールがあるものと認識していますが、無かったと言っているんですよ、こんな馬鹿な話はない。その後職員F氏が言ったのは、この問題でですね健保の「ん」これをn nに表記していたんですよ、国保年金課ね、これで打つと正しくはn nじゃなく、nなんですよ、n 1つ、これで私が国保年金課にこのn nで打つとどうなったか、結局ここまでは千葉我孫子ドットというドメインは正しいから、ここまで行くんですよ、ですけどここで宛先がありませんとn nは、だからエラーメールとして返さないといけない。私に、宛名見つかりませんでしたと、このドメインのサーバーが返さないといかん。ですけどもこちらの設定として、あなたのこのn nの宛名はありませんでしたって返すんですけども、この返す返信者は、この千葉ドット、千葉ドット我孫子何とかというドメインのサーバーね、名で、この主の名前で返さないかんのに、この主の名前が表記されないようになっていましたっていう、何回も言いますけどね。ですからこちらが受け取れない、だから出す方に対しても受け取る方にしても、こういう欠陥があったということを文書情報管理室長が、ご自分でおっしゃっているわけですよ。これを欠陥でもない、運用のミスじゃない、運用のミスですよ、これ、例えばn nの問題やエラーメールを返す返さないね、これはシステム、プログラムのミスですよ。ね、それは改善したと

いているわな、これ改善できるものを改善するのは当たり前という事。

3 監査対象部課

- (1) 総務部
- (2) 総務部秘書広報課
- (3) 総務部文書情報管理課

4 関係職員の事情聴取

平成30年4月27日に次の関係職員に対し事情聴取を実施した。

- (1) 職員C前総務部
- (2) 職員A前総務部秘書広報課
- (3) 職員B総務部秘書広報課
- (4) 職員F前総務部文書情報管理課情報管理室
- (5) 職員E総務部文書情報管理課情報管理室

請求人が措置請求を要請している前健康福祉部長については、本請求案件との関連が無く、かつ市のメールシステムの運用に関する権限を有しておらず、市に損害を与えたとは認められないため、監査対象より除外した。

5 監査の期間

平成30年3月29日から平成30年5月28日まで

6 監査対象事項

請求の内容について総合的に判断した結果、次の事項を監査対象とした。

「市のメールシステムは、エラーメールを受け付けず、送信者からのメールを「誤検知」としブロックされ、送信者へのエラーメールを返すことも無い。さらには、送信者からのメールが送信時から相当時間が経過しても市へ届かないという欠陥があるにも関わらず、修正、改善を行わずにきた。」という主張をしていることから、市のメールシステムについて送信者へのエラーメッセージの返信の有無、送信時から相当時間が経過しても届かない理由について監査対象とした。

第3 監査の結果

1 事実関係の確認

監査対象事項について、関係職員に対する事情聴取及び申請人からの

証拠から確認した事実は次のとおりである。(事情聴取記録をそのまま掲載)

○平成27年11月9日のメールアドレスの誤りについて

11月2日に請求人さんからこれまでの市の回答について、メールが届きまして、すぐに、本日メール受信しましたと、回答につきましては、1週間以内に出しますという回答をしました。

そして、27年11月9日に、1週間後となったので回答したんですが、その時に請求人様からの質問メール画面の印刷したものを置いてあったので自分の席にですね。ですから、そのまま手入力で入力してしまいました。

ユーザー名の所は確認したんですが、@以下のドメイン名について、そのアドレスですね、そこをちょっと確認を怠ってしまって、送信してしまったということでございます。

27年11月11日に、請求人様から、1週間以内に回答するとメールが市からあったんだけど、回答が無いというようなメールが届きましたので、その後、すぐに11月9日に回答しましたという事で、こういう内容ですというものをメールで送ったんです。そうしましたら、市で送付されたメールの送付日時の客観的な証拠とか載せなさいというようなメールが届きまして、届いてないのかというふうな部分がありまして、当時の課長、職員A課長とエラーメール、ないかどうか確認しなさいという事で、その場で私は確認しましたが、広聴担当の方にはメールが届いていない、エラーメールというのは無かったので、そのまま情報管理室の方に行きまして、エラーメールが届いていないかどうかという確認をしていただきました。その際、なかったということで、そのまま回答した状況でございます。

○誤検知について

市に届くメールの仕組みというのは、先ほど現に職員Eの方から説明があったと思うんですけども、市のメールサーバーで受け取った後、ウイルスチェックとか、迷惑メール対策をチェックして、その後にグループウェアの方に送信して、職員はグループウェアの方でメールの確認をするというのが一般的です。ただ、迷惑メール対策というのが一定の条件に基づいて、その条件に合うものを機械的に振り分けるという事をやっていますので、例えば迷惑メールじゃないのに保留されたりとか、逆に本当に迷惑メールなのに通過してグループウェアに行ってしまうことがあります。そういう事で、そのことを誤検知というふうに我々は言っているんですけども、一般的にどの迷惑メール対策等についても100%分別するのは不可能だと言われているので、あの、システムの案内とか見ても、ほぼ0%とか、99%だと

か、そういう説明があるので、そういうのはあり得るというのを認識しています。

○エラーメールの返信について（請求人提出4月27日付追加証拠イイイ3頁）「秘書課のmail発信にかかる不始末について」

【メールの経路】

(A) 送信元のメールサーバー⇒(B) 送信者側のDNSサーバー
⇒(C) 送信先のメールサーバー

【エラーメールの返信の仕組み】

送信したアドレスのドメインは、DNSサーバーによりドメイン名からIPアドレスに変換します。ドメインが存在しない場合は、送信先のIPアドレスに変換できずメールが送信できないため、(B) からエラーメールが送信元に返信されるケースがあります。ドメインは存在しメールアドレスが存在しない場合は、(C) の送信先メールサーバーから返信されません。

【エラーメールが返信されない仕組み】

送信先のアドレスが同じであっても送信元が異なる場合は、(B) のサーバーが異なりますので、(B) のサーバーがどのような設定になっているかによりエラーメールが返信される場合、されない場合の違いが出てきます。

市の環境では、(B) のサーバーはプロバイダーのサーバーになり、存在しないドメインについてはスパムメール防止のため、あえてエラーメールを送信しない設定になっていることが推測されます。

○送信者からのメールが送信時から相当時間が経過しても市へ届かないという欠陥があるについて

まず、セキュリティクラウドに加入する前なんですけれども、我孫子市のドメイン宛てにきたメールは、全て我孫子市のメールの方に届いています。それで、迷惑メール対策ソフトのほうで迷惑メールと判断したものは配信を保留するという形です。それを情報管理室の職員が、目視でその保留されている中で配信が必要と思われるものは配信するという形をとっておりました。

セキュリティクラウドに加入した後なんですけれども、我孫子市まで届いたものに関しては、それまでと同じ運用をしておりますが、今度、セキュリティクラウドのほうでも迷惑メール対策で配信が保留されてしまったものにつきましては、我々のところに情報が何も届かない状態ですので、それにつきましては、その送信者の方が送信したおおよその時刻と、あとは、その

メールアドレスですね、送信者の方の。そういうようにメールを探す、特定できるだけの情報が判明し次第、そのセキュリティクラウド運営会社の方に対して、その調査とその配信を依頼するという形です。ただこちら、これはルールの中で回答期限は最大3営業日という事になっております。大概是、ただ、当日中には回答をいただいておりますが。

2 結 論

(1) 請求人の主張に対する判断

ア エラーメールの返信について

請求人は、平成27年11月9日に秘書広報課長名で請求人に対し送信したメールがドメイン名の入力誤りにより届かず、尚かつ、市のメールサーバーにエラーメールの返信が無かったことに対し、市のメールシステムとその運用上に問題があると主張している。これについては、請求書添付証拠4で示された監査委員事務局へのメール平成30年3月28日のメール6件が不達になり、平成30年4月4日提出の「甲文書、乙文書、丙文書の三点の付帯文書についての説明」のAAA甲文書、2で示されているとおり、請求人へのエラーメールもなかったことが確認できる。

従って、セキュリティ対策等のためエラーメールを返さないサーバーも存在するという事である。

イ 誤検知について

請求人は、誤検知という文言があることから、システムとしての欠陥、運用上の欠陥であり、この迷惑メール対策で保留されたメールを目視、手作業によりグループウェアに配信するというような目視、手作業によるしわけなどは、民間では考えられない事と主張する。

誤検知については、前述「○誤検知について」で主張されている通りであるが、地方公共団体の扱う情報には、市民の個人情報が多く含まれている。当然迷惑メール対策等のセキュリティの強化が要求され、機械によるしわけも限界がある為、目視、手作業の工程があり得るという事であり、誤検知がシステムの欠陥、運用上の欠陥とは言えない。

ウ 送信者からのメールが送信時から相当時間が経過しても市へ届かないという欠陥があるについて

平成29年3月26日、同年3月27日の請求人から市へのメールが不達になった件については、請求書添付証拠3、10頁、上記

「○送信者からのメールが送信時から相当時間が経過しても市へ届かないという欠陥があるについて」前段のとおりであると認められる。また、平成30年3月28日のメール6件の不達は県の自治体情報セキュリティクラウドに保留されていたものでありその内容は、上記「○送信者からのメールが送信時から相当時間が経過しても市へ届かないという欠陥があるについて」後段に記述したとおりである。またこのシステムについて我孫子市監査委員が監査を行う権限は無く請求人の主張に対する判断は差し控えるものとする。

上記のとおり本件請求については、請求人の主張するシステムの欠陥、運用上の欠陥を見出すことができなかった。

従って、財産の管理を怠る事実が認められなかったため、監査委員2名の合議により本件請求は、理由がないものと認め、棄却する。

(2) 意見

本件請求は、平成27年11月9日に秘書広報課より請求人に対し発信したメールが、メールアドレスの誤りにより請求人に届かず、送信者に対するエラーメールの返信がなかったことにその端を発するものである。

また、この件について当時のプロバイダーに確認しても「セキュリティに関する設定内容にあたり、非公開でお答えできない」ということであるが、これはプロバイダー側としては、セキュリティに関する情報を公開することにより、そのセキュリティの効力が弱体化する恐れがある為、当然のことと思われる。

その後、平成29年4月25日より、県が構築した「自治体情報セキュリティクラウド」に参加し、以降はこの自治体情報セキュリティクラウドを経由して、市宛でのメール受信が行われ、現在に至っている。このようなことから、個人で行うメールの送受信と、地方公共団体が行うメールの送受信、とりわけ受信については、セキュリティが強化されており、これを個人で行うメールの送受信と比較するのは、難しいことと判断される。

今後、担当課においては、市民の個人情報の漏えい等が無いよう十分に注意されるとともに、自治体情報セキュリティクラウドの運営主体である千葉県電子自治体共同運営協議会に対し、適切な要望等を行うことを望む。