

令和2年12月25日

第104回 神戸市個人情報保護審議会

市バス・山陽バス共通乗車ポイントサービスの  
導入に係る電子計算機の結合について

(交通局)

神交営第 1616 号-2

令和 2 年 12 月 24 日

神戸市個人情報保護審議会

会長 西村 裕三 様

神戸市交通局

交通事業管理者 岸田 泰幸



### 諮 問

神戸市個人情報保護条例第 12 条の規定に基づき、下記の事項について貴会の意見を求めます。

### 記

市バス・山陽バス共通乗車ポイントサービスの導入に係る電子計算機の結合について  
(条例第 12 条「電子計算機の結合の制限」に関して)

担当：交通局営業推進課

市バス・山陽バス共通乗車ポイントサービスの導入に係る電子計算機の結合について  
(条例第 12 条「電子計算機の結合の制限」について)

【電子計算機の結合で取り扱う情報項目】

- ・カード番号 (ICOCA の固有番号)
- ・カナ氏名
- ・生年月日
- ・電話番号
- ・郵便番号
- ・ログイン ID
- ・パスワード
- ・秘密の質問
- ・メールアドレス

## 市バス・山陽バス共通 乗車ポイントサービス導入にかかる 電子計算機の結合について

### 1. 趣旨

神戸市交通局（以下「当局」という。）では、令和3年3月より、市バスの料金均一区（普通区・共用区）において、交通系 IC カードによる乗車方法を乗車時と降車時に読取機にタッチする2タッチ方式に変更する。（※現在は降車時のみタッチしている）

この2タッチ方式を導入することにより、IC カードを利用した市バスの乗車動向（乗車・降車の情報）が正確に把握できるようになり、そのデータを基に効率的なバス路線の設定など、これまで以上に利用者ニーズに沿ったサービスの提供を検討していきたいと考えている。このデータを精度の高いものにするためには、市バス乗車の IC 化率の向上は必須である。

そのため、市バス専用カード、市バス専用昼間カード（磁気カード）及び磁気定期券（連絡定期券を除く）を廃止するとともに、代替サービスとして、ICOCA を利用した乗車ポイントサービスを導入する。

乗車実績に応じてポイントが貯まり、貯まったポイントは、市バス・山陽バスの乗車時に乗車料金以上のポイントを保有していれば、自動的に乗車料金に充当する。

ポイントサービスの導入にあたり、市のシステムと本サービスを共同で実施する山陽バス(株)及び委託事業者との間で電子計算機の結合を行うため諮問する。

### 2. 概要

事業の流れは下記のとおり。

#### 1) ポイントの付与（下線は H17. 10. 28 諮問済）

- (1) 利用者がインターネット若しくは郵送で利用登録申請（ID、PW）する。
- (2) ポイント管理システム上で利用者登録を行う。
- (3) (利用者へ)登録完了通知を送る。
- (4) 利用者が登録した ICOCA でバスを利用する。
- (5) バスから社局サーバへ利用データを送信する。
- (6) 社局サーバから(株)スルッと KANSAI へデータを送信する
- (7) (株)スルッと KANSAI から 1 月間の利用データ（還元データ）が社局サーバに届く
- (8) 社局サーバからポイント計算サーバへ還元データを取り込む。
- (9) ポイント計算サーバで付与ポイントを計算する。
- (10) ポイント計算サーバからポイント管理サーバへ付与ポイントを取り込む。

#### 2) ポイントの利用

- (11) 利用登録した ICOCA でバスに乗車する。
- (12) バスからポイント管理サーバへカード番号を送信する。
- (13) 管理サーバからポイント情報をバスで受信する。
- (14) 利用条件に合致すれば乗車料金をポイントで充当。

#### 3) ポイント情報の確認

- (15) 利用者が自身のポイント残高を確認する。
- (16) 管理者用端末で登録者情報を確認する。

別紙 「バスポイントサービスデータフロー図、ネットワーク図」参照

### 3. 効果

#### (1) 市バス乗車の IC 化率向上及び乗降データを活用した乗客サービス向上

ICOCA を利用したポイントサービスの導入により、市バス乗車の IC 化率向上を図ることで、市バスの乗車動向（乗車・降車の情報）が正確に把握できるようになるため、そのデータを基に効率的なバス路線の設定など、これまで以上に利用者ニーズに沿ったサービスを提供することが可能となる。

#### (2) 乗客の利便性の向上

① これまでの市バス専用カードと市バス専用昼間カードのように、2 種類のカードを使い分けることなく、昼間（降車時間 9:30～16:00）の利用には自動的に付与率の高い昼間ポイントが適用される。

② 市バスと山陽バスの乗車実績とを合わせてポイントの利用ができる。

※現在、山陽バスとの共用区においては、市バス専用カード、山陽バスカードを相互に利用することができる。新たに導入するポイントサービスにおいても、同等のサービス水準を維持するために、山陽バスと乗車実績情報を結合することにより、両社の乗車実績を合算してポイントを計算し、利用者の利便性を確保する。

③ 他の交通機関でも ICOCA として利用できる

など、1 枚のカードで多様なサービスが利用できるため、磁気カードと比べて乗客の利便性が向上する。

### 4. 運用開始時期

令和 3 年 3 月運用開始予定

### 5. 想定件数 一日平均 約 43 千人

(現在の現金・バス専用カード・ICOCA 利用人員から移行すると想定)

現金利用人員	約 16 千人/日
バス専用カード利用人員	約 9 千人/日
ICOCA 利用人員	約 18 千人/日

### 6. 個人情報の保護

「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」、「神戸市情報セキュリティポリシー」に基づき、以下のとおり厳格に対処する。

#### (1) システム上の保護

① ポイントサービス管理者用端末機の操作にあたっては、職員毎のパスワードの設定と段階的な権限の付与を行うとともに、端末機の操作を関係職員に限定する。

② 端末機とサーバは専用通信回線により接続し外部からの不正アクセス行為を受けられることを防止するとともに、コンピュータウイルスからの感染を防止する。

#### (2) 運用上の保護

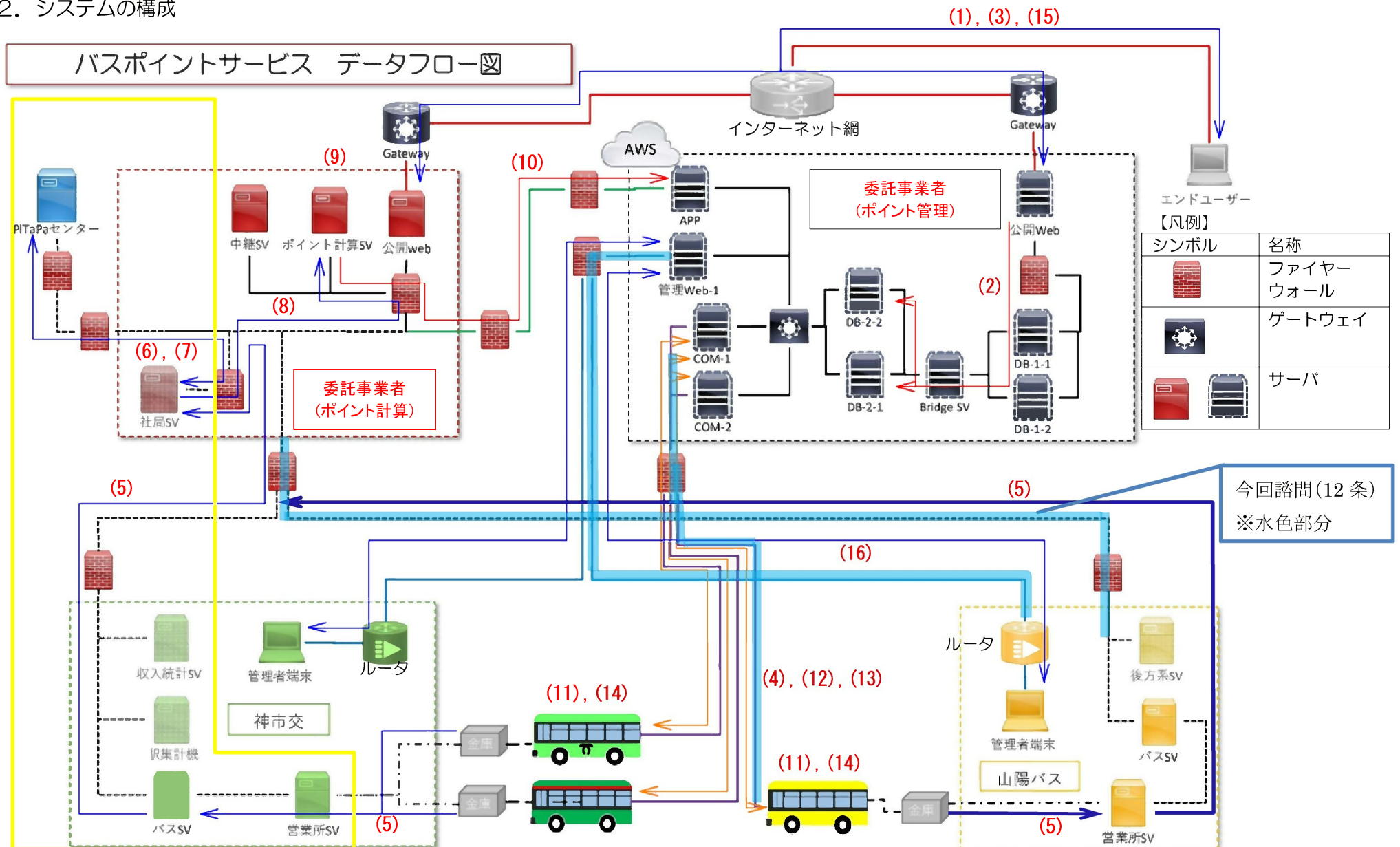
① サーバを管理している部屋への入退室は、関係職員のみ限定し、入退室の状況を記録する。

② 端末機及びサーバへのすべての操作状況（アクセス状況等）を保存する。

- ③ 保存年限を経過したデータは、速やかに消去し、データ記録媒体はデータシュレッダーなど記録の内容を復元できない状態にして廃棄する。
  - ④ 保存年限を経過した帳票は、シュレッダーや焼却処分など確実かつ速やかに廃棄する。
  - ⑤ 個人情報の適正な取扱いを確保するために、セキュリティに関するマニュアルを整備し、関係職員に対して必要な研修及び指導を行うとともに、個人情報の適正管理について点検を行う。
  - ⑥ 回線を接続する関係各社とセキュリティに関する規程等を整備し、神戸市と同等のセキュリティレベルを確保する。
- (3) 委託先事業者にかかる情報の保護

本サービスにおいて、登録受付及び市民からの問い合わせ対応等について外部委託するに際し、個人情報の保護並びに情報セキュリティポリシー等の順守を定めた委託契約約款に基づき、パスワードによる管理やデータ漏洩防止措置を施すなど、厳格に管理させる。

## 2. システムの構成



審議会承認済み  
(H17.10.28)

### ○事務の流れ

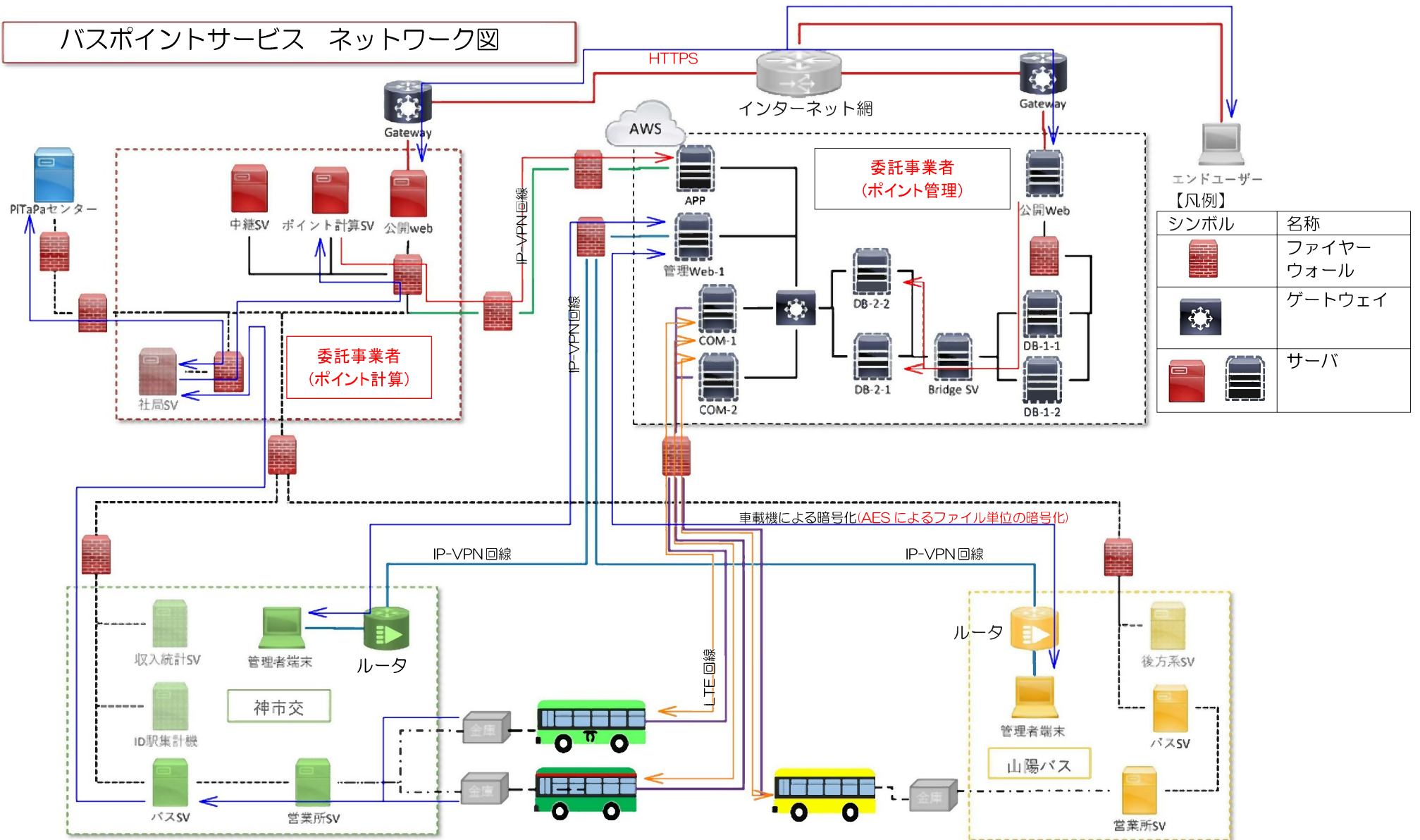
- (1)利用者申請 (ID、PW)
- (2)利用者登録
- (3)登録完了通知
- (4)利用者のバスの利用
- (5)(6)(7)IC カード利用情報の送信

- (8)社局サーバから計算サーバへ取込  
(利用データ)
- (9)付与ポイント計算
- (10)計算サーバから管理サーバへ取込  
(ポイントデータ)

### ○ポイント利用の流れ

- (11)利用登録したICOCA でバスに乗車
- (12)バスから管理サーバにカード番号送信
- (13)管理サーバからポイント情報をバスで受信
- (14)乗車料金をポイントで充当
- (15)利用者が自身のポイント残高を確認する
- (16)管理者用端末で登録者情報を確認する

# バスポイントサービス ネットワーク図



【凡例】	
シンボル	名称
	ファイヤーウォール
	ゲートウェイ
	サーバ