

令和7年度 第1回松本市個人情報保護制度審議会 会議録

1 日 時 令和7年8月22日（金） 午後1時15分から午後3時まで

2 場 所 松本市役所 第3委員会室

3 出席者

- (1) 委員 土屋会長、小池委員、福島委員、山田委員
- (2) 議会事務局 住吉次長、中田次長補佐、大久保次長補佐
- (3) 事務局 行政管理課 長岡課長、藤井係長、野村主任、加来主事

4 内 容

- (1) 開会
- (2) 会長あいさつ
- (3) 委員及び職員紹介
- (4) 議事

- ・土屋議長 議事に入る前に、1点、本日の会議の開催結果は松本市附属機関等の設置等に関する要綱に基づき公表することとされておりますので、本日の資料及び発言者、発言内容を記録したものを公表することとしたいと思いますが、いかがでしょうか。
- ・（異議なし）

【報告事項ア 令和6年度における松本市情報公開制度の実施状況について】

- ・野村主任 （資料に基づき説明）
- ・小池委員 不服申立が昨年度は0件であったが、令和6年度は7件あった。その内容と結果について教えてほしい。
- ・野村主任 7件は同一の者からの請求で、7件のうち5件が終結、2件が継続。また、終結した5件については、開示決定をしたにもかかわらず不服が申し立てられたもので却下となっている。
- ・山田委員 不存在については、どのように解釈したらよいか。
- ・野村主任 請求があったが、文書そのものが存在しないもの
- ・福島委員 件数については、この2年に比べ少なくなっているが、文書の件数は詳細になっていて、様々なことを求めるようになってきていると思う。国は、件数によって手数料を取っており、地方自治体によっても、件数によって手数料を取るようなところもある。市民は良いが、事業所や市外の方、営利目的による公開請求についての有料化を今後検討する必要があるのではないか。
また、これだけの量があると、通常の業務、市民向けの業務に支障があるのではないか。

- ・長岡課長 松本市は、国に先駆けて情報公開請求を行ってきた。当初は知る権利に重きを置き、手数料を取らないこととしており、写しが必要であれば実費を取っている。他市町村や都道府県の例をみると、自治体内の住民からは手数料を取らないが、営利目的の事業者や市外の方からは手数料を取る自治体もある。
 業務として、情報公開に時間が取られている中、市民サービスの向上や負担軽減のために、手数料についても検討が必要になってきていると思う。
 しかし、松本市は、もともと知る権利のために情報公開制度をいち早く取り組んできたという背景もあり、慎重に進めてきている。
 松本市では、営業の関係では、例えば地図の業者などは散見される。そういったところからは、一定程度のものを検討する必要があると思う。
- ・土屋議長 デジタル化によって負担は軽減されるか。
- ・長岡課長 検索するという観点では軽減につながっているが、非公開部分を有する書類の場合はデジタル上での処理が難しい。非公開部分は、通常マスキングを行うが、デジタル上のマスキングは取ることができてしまう。多くの場合、マスキングする箇所をアスタリスクに変換した上でマスキングしている。
 この手間を考えると、デジタルになったことで必ずしも軽減されるということでもない。
- ・土屋議長 手数料を取ることで件数が減るということは考えられるか。
- ・福島委員 処理自体に300円がかかるわけではないが、制限するということではなく、市民の方に理解していただかなければならない。
- ・長岡課長 皆さんにご相談することとしては、特定の者が繰り返し請求したり、大量請求したりする件について、全庁にまたがって網羅的に請求を受けることがある。手数料はそのような請求に対する有効な手立てと言える。しかし、そのような請求に対して、手数料で対応するのか、他の方法で対応するのかは検討が必要。
- ・小池委員 多く請求することがある者として、なかなか文書の特定が難しいので、多く請求するという実態もある。件数、営利目的、どこで線を引くのか検討が必要だと思う。
- ・土屋議長 集約。了承。

【報告事項イ 令和7年度における個人情報ファイル簿の作成及び公表について】

- ・野村主任 （資料に基づき説明）
- ・小池委員 資料36ページに掲載されている消防団員名簿2件中、賞罰が記録されている。どのような情報が掲載されているか。要配慮個人情報ではないのか。

- ・野村主任 具体的な内容は把握していないので、内容を確認の上、要配慮個人情報が含まれていれば修正する。
- ・土屋議長 確認した件は、メールで連絡をお願いしたい。集約。了承。

【報告事項ウ 保有個人情報の目的外利用について】

- ・野村主任 (資料に基づき説明)
- ・小池委員 今までの家を建てるという申請の全ての情報が掲載されるのか。どの程度の範囲の情報が記載されるのか。
- ・野村主任 建築指導課で保有する建築システムと市民課で導入するシステムが、同じ企業によるもの。市民課としては、同じサーバーで管理されていることから、建築指導課で有する全てのデータが閲覧できる状況にある。また、建築指導課が新たにシステムに登録すれば、市民課で閲覧可能な状態になる。
- ・小池委員 エクセルのようなデータを双方で見られるようにするということで理解
- ・土屋議長 集約。了承。

【報告事項エ 外線通話録音装置の設置について】

- ・小池委員 通話内容には要配慮個人情報が含まれる可能性がある。また、録音は情報の同意が必要であるから、議論が必要な部分である。
一般の市民の気持ちも考えなければならないし、通話が録音されることで委縮してしまう可能性もあり、慎重な審議が必要に思う。

全般的なところとしては、設置することとなった場合は、プライバシーの保護の観点から、不要な情報を取得しないようにしなければならない。

1の趣旨における市民サービスの向上と職場環境の整備について、市民サービス向上を達成するために通話録音装置を設置する直接の関連性がないのでは。録音機を設置しなくとも市民サービスの向上は可能で、市民を脅かす必要はない。具体的には職員研修であったり、民間であるようにアンケートにつながるようにすることも考えられる。録音という手段を取らなくても良いのではないか。

2点目の職場環境整備について、市長の記者会見で明らかにされているとおりカスハラに苦しんでいる状況は理解しており、2024年の職員アンケートの結果からも職員が苦しんでいるのは現れているところだと思う。カスハラ対策室という看板があったり、防止条例に向けて検討委員会が進んでいることもあり、職場環境の整備は重要かと思う。しかし、個人のプライバシー保護の観点からは何点か確認が必要。まず、録音したデータをどのように使うのか。市長は7月1日の記者会見で証拠保全と発言しているが、それを踏まえてどのように利

用するのか。カスハラに該当する行為があった場合、誰がどのように使用するのか。現在、カスハラ防止条例の制定が進んでいるが、カスハラの実義が明らかでなく、条例が制定されていない中で、録音が始まってしまうと恣意的なデータの利用が行われるおそれがある。録音装置が設置されたとしても、条例が制定された後でないとやってはいけないのではないのか。

3の運用方法の概要中、全外線通話を対象とするとあるが、こどもの権利相談の電話も対象となるのか。センシティブな内容の電話が来る所があるので、全外線通話というのは範囲が広すぎるのではないのか。また、市から発信した場合には必要に応じて録音するとあるが、どのような場合が想定され、その場合の録音をどのように伝えるのか。

データは、サーバーに集積されることとなるが、外部ネットワークから遮断されていることが必要。

3（4）アクセス制限については、より限定する必要がある。具体的な職名は分からないが、安全管理措置執行責任者などに限定するのが望ましいのではないのか。

そもそも電話でどの程度カスハラがあるか。報道で見た限りでは、30分経過したら切る、不当な要求があった場合はその旨を告げて切るなどの対応も行われているようである。

個人情報保護の観点から録音はすべきでなく、別の方法で対策した方がよいと考える。

・長岡課長

外線通話録音装置の設置に至った経過について、近年、いわゆるカスハラと言われる不当な要求、行き過ぎた要求がある。中には、自分の思いが伝わらなかった場合に人格を否定したり、暴言を吐いたりする者がいる。多くは電話によって、顔が見えないからこそ執拗にそのような表現をする者がいる。中には、こちらの落ち度、不理解の可能性もあるので、しっかり話は聞いて対応してきた。

以前クレーム対策としては30分で切るなどの対応をしたこともあるが、近年、そういった者がより増えており、電話で言えば、1時間、2時間切らない、切っても何度も電話が来て、同じことを繰り返す状況が見受けられる。

そのような中、東京都でカスハラ防止条例が検討され、様々な自治体でも条例の検討や条例とは別に、外線通話録音装置の設置が進んでいる。外線通話録音装置については、アナウンス効果として、電話をかけた者が一端冷静になる効果も見受けられると聞いている。そういったことも踏まえ、2年程度、検討を進めてきて、録音装置についても、今年度予算を取って対応している。議会からも、予算計上のタイミングやカスハラ条例の検討において、市民による相談を委縮させてはならない旨の指摘があり、こちらとしても認識している部分である。市

民の理解を得られる方向で丁寧に周知し、一定程度の期間を設けて実施しなければならない。

市民サービスの向上につながらないという部分においては、録音されていることで職員の接遇意識の一層の向上につながることもある。また、言った、言わないによる水掛け論争の防止にもつながるものと考えている。録音期間の検討等を経て、実効性について考えていかなければならない。保存期間や保存の方法については、人事課で現在、検討している最中と理解いただきたい。頂いた意見は人事課に伝えていく。

こどもの権利相談室が対象となるか、という点については指摘のとおりと感じる。全ての外線通話を対象とするとしてアナウンスしているが、そのような電話は対象外となるだろうと認識はしており、対象外とする部分については運用の部分と合わせて改めて報告したい。

近年のいわゆるカスハラ行為は国でも定義がないところだが、弁護士や警察に相談する事例もある。警察からは、どの程度頻回に電話がかかってきているか、どのような言葉が使われているか、カメラの映像、電話であれば音声記録が必要となるので証拠保全をするよう言われている。

・山田委員 (2) イの部分、必要に応じて後から録音という部分が恣意的な運用はされないか。逆にトラブルになってしまいかねない。運用の基準は慎重に検討しなければならない。

・長岡課長 録音をいつ行い、どのように告知するかという点は十分検討が必要。電話での応答自体も個人情報の取得であるが、録音しようとする者がその考えを持っているかが重要であり、どのような運用を行っていくかは考えていかなければならない。

・福嶋委員 録音装置の設置を決めた、ということはきちんとした考え方があるとは思いますが、過程と決定がアンバランスだから、今のような意見がある。サービスの向上についてはもちろん、接遇の向上については基本的な考え方を見直して頂かなければならない。市の職員は名前を名乗って対応しており、市の職員にとっても大事になるだろう。

通話録音装置の保存について、例えば1日で消去するのか、特定のものは長く保存するのか、基準作りが非常に大変だろうと思う。市民相談、こどもの部署がある中で、どのような事柄を録音するのか、市民に寄り添う市の職員としては難しいところである。

録音データの取扱いは、公文書になるのか。

・長岡課長 音声データも、組織で共用することから公文書に該当する。情報公開請求の対象にはなるが、公開可能かと言われれば非公開になるだろう。しかし、一般的な問い合わせの事項、例えば、匿名で電話がかかってきて、市民課はどこかという質問に対し回答したものは公開で

きるが、我々でどこまで特定できるのかという点もある。

一方で、個人情報の開示請求があった場合で、例えば、私が3日前に通話した電話について公開してほしいといわれれば、対象になるものと理解している。もちろん、本人確認ができることが大前提ではあるが、名乗った名前をどのように確認するのかという点も難しい判断になるだろう。

・土屋議長 設置の可否についてどこまでこの会で審議すべきかと思う。言葉は消えるが音声は消えない。今後、今日の議論を踏まえて具体的なことを市で作成するので、それを見てから議論をするのはどうか。

・小池委員 要配慮個人情報の取得が考えられるのであれば、PPCが個人情報保護ダイヤルを用意している。相談に当たっては録音し、事前に任意で相談者の属性等を聞いている。市民は匿名が前提で、任意で自分の名前を言うか言わないかという状態になると思う。そのような市役所と市民との関係で良いのか。また、個人で設置した監視カメラの情報管理者が誰か分からないというのも以前あったのだが、膨大な情報を保持することになるのではないかと。要配慮個人情報は福祉関係が多いと思うが、細かい制度設計が出てきた時点で話をしたいと思う。

一日の架電本数は分かるか。

・長岡課長 電話を管理している部署はあり、件数は分かるだろう。

・土屋議長 設置の流れにはなるが、個人情報保護の観点から、審議会としての意見を伝えたい。出された意見を踏まえ、詳細をお知らせいただければと思う。よほど慎重な設置要綱にしないと、国家賠償法や住民訴訟の可能性もあるので、気を付けてほしい。カスハラ条例は様々に検討されているが、ここまで踏み込んでいるか。また、他県の状況も見たいところではある。

・長岡課長 カスハラ条例が秋頃、パブリックコメントを行うこととなるだろう。その頃には、録音機の制度もできてきていると思うので、併せて、委員の皆さんにお知らせしたい。

【報告事項 オ 個人情報保護制度の運用状況について】

・野村主任 (資料に基づき説明)

・山田委員 閲覧の後、フォローアップ研修はしているか。

・野村主任 フォローアップ研修は行っていないが、アンケートをもらいながら、研修内容に対する意見をいただいている。例えば、具体的な事例を用いて動画に反映してほしいという意見もある。

・山田委員 具体的な実施時期は。

・野村主任 今後検討していく。

・土屋議長 去年の受講数は。

・野村主任 去年は217名。今回は増えているが、新規採用職員にも対象とし

て受講していただいた。

- ・小池委員 受講率は。1人でも多く見てもらいたい。
- ・野村主任 職員は会計年度を含めると3,000人になるので、率にすると16パーセント程度
- ・小池委員 毎年受けて欲しいという内容か。
- ・野村主任 現時点ではそのようにアナウンスしている。
- ・土屋議長 集約。了承。

【報告事項 松本市議会個人情報保護条例の施行状況について】

- ・中田次長補佐 (資料に基づき説明)
- ・小池委員 年金支給停止判断のために扱う件数が多く、負担が大きいように思うが、本人がやっても構わないものか。
- ・中田次長補佐 構わない。組合に提供する際、本人が事務局に来ることとなるので、事務局でまとめて行っている。
- ・小池委員 目的外利用は件数が少ない方が手間が少ないのだろうと思うが、本人が行うことが大変であれば了
- ・中田次長補佐 外部提供する際に職員が台帳に入力することで、外部提供のハードルも高くなることから、全体としての職員の個人情報保護の意識が高まり、個人情報の保護が図られるように思う。
- ・土屋議長 外部提供の表中、本人同意を得てという言葉がないものとあるものがあるため、根拠条文があるものは記載を。
- ・土屋議長 集約。了承。

(5) 閉会

以上