

会議記録

会議名称	令和3年度第1回北本市情報公開・個人情報保護運営審議会
開会及び閉会日時	令和3年10月19日(火) 午前10時から午前11時まで
開催場所	会議室3-E
議長氏名	小松政毅、吉野一(仮議長)
出席委員氏名	隅埜初代、赤沼幹江、鈴木寛二、根岸祥子、若山晋、小松政毅、岡田志津江
欠席委員氏名	
説明者の職氏名	総務課：加藤浩課長(議事(2)・(3)) 総務課：広利時雅主任(議事(1))
事務局職員職氏名	総務課：加藤浩課長、鷹谷豪主幹、木野裕介主任、広利時雅主任
会議次第	<ol style="list-style-type: none"> 1 開会 2 市長挨拶 3 委員紹介等 4 会長及び副会長選出 5 会長及び副会長挨拶 6 諮問 7 議事 <ol style="list-style-type: none"> (1) 北本市情報公開制度・個人情報保護制度の概要等について (2) 通話録音装置の導入に係る個人情報の収集方法について (3) 通話録音装置の導入に係る個人情報の目的外利用等について 8 その他 9 閉会
配布資料	添付のとおり

発 言 者	発 言 内 容 ・ 決 定 事 項
加藤課長	<p>1 開会 令和3年度第1回北本市情報公開・個人情報保護運営審議会を開会します。</p>
吉野副市長	<p>本来、市長より挨拶をいただくところですが、市長が公務のため副市長より御挨拶をお願いします。</p>
各委員	<p>2 副市長挨拶 略</p>
加藤課長	<p>3 委員紹介等 略</p>
仮議長 (副市長)	<p>この審議会は、委員が改選されてから初めて開催されるので、会長及び副会長が不在の状況となっています。したがって、会長及び副会長が選任されるまでの間、副市長を仮議長として議事進行をします。</p>
仮議長 (副市長)	<p>4 会長及び副会長の選出 この審議会の会長及び副会長は、北本市情報公開・個人情報保護運営審議会規則第4条第1項の規定によりまして、委員の皆様のご互選により選出することとなっています。立候補又は推薦したい方がいましたら、発言を求めます。</p> <p>(会長には小松委員、副会長には赤沼委員を推薦する声)</p>
仮議長 (副市長)	<p style="text-align: center;">－ 異議なし －</p> <p>会長に小松委員、副会長に赤沼委員を推薦する発言がありました。異議なしとのことなので、委員の皆様のご了承のもと、会長は小松委員、副会長は赤沼委員が選出されました。以上を持ちまして、私の仮議長の任を解かせていただきます。</p>

<p>加藤課長</p> <p>小松会長及び赤沼副会長</p>	<p>副市長ありがとうございました。</p> <p>5 会長及び副会長の挨拶 略</p> <p>6 諮問 <ul style="list-style-type: none"> － 諮問書の提出 － － 吉野副市長退室 － </p> <p>7 議事</p>
<p>加藤課長</p>	<p>議事進行については、北本市情報公開個人情報保護運営審議会規則第5条第1項の規定により会長が行うものとされています。それでは会長お願いします。</p>
<p>小松会長</p> <p>広利主任</p>	<p>それでは、議事に移ります。 議事(1)北本市情報公開制度、個人情報保護制度の概要等について、事務局から説明をお願いします。</p> <p>－ 事務局から制度概要について説明 －</p>
<p>小松会長</p>	<p>委員の皆様からご質問等があればお願いします。質問が無いようですので、議事の(1)を終了します。</p> <p>続きまして、議題(2)の通話録音装置の導入に係る個人情報の収集方法等について、及び(3)通話録音装置の導入に係る個人情報の目的外利用等についてですが、議事(2)及び(3)については、関連する内容であるため一括して説明をお願いします。</p> <p>－ 加藤課長が説明者となる。 －</p>
<p>加藤課長</p>	<p>諮問内容について説明します。 まず収集方法の制限に関することです。個人情報保護条例第8条第1項では、個人情報の収集方</p>

法について、収集の目的を明らかにして、当該個人から直接これを収集しなければならないと規定されています。

今回導入する通話録音装置については、市役所に電話が掛かってきた場合に、音声メッセージを流して通話録音する内容目的を明らかにすることができます。しかしながら市役所から電話を掛けた場合には、音声メッセージは流れないまま通話が録音されます。

機能上できないということで、相手方に対して録音をしている旨が明らかにできない形になります。

そのため、個人情報保護条例第8条第2項第5号の規定する相当の理由があるときは、あらかじめ個人情報保護運営審議会に諮問することが要件として、個人情報の収集方法の例外を定めることができますとされています。

この規定により、本件を収集方法の原則の例外と認めていただき、市役所から電話をかけた場合にも通話を録音してよいか、審議会の意見を聴くものです。

加藤課長

次に目的外利用等の制限に関することとなります。

個人情報の目的外利用や外部提供については、条例第11条第1項の規定により、「本人の同意を得なければならない。」こととされています。

しかしながら、本人同意が得られない場合であっても、条例第11条第2項第1号から第3号までに該当するとき、これは具体的には捜査機関から公文書で提供依頼があった場合が想定されますが、このような限定的な場合に限り、目的外利用や外部提供をすることができます。

しかし、突発の事件、事故等が発生した場合には、捜査機関が公文書を用意できないことも想定されます。

また、市役所から捜査機関に対して捜査を依頼する場合には、市役所から自発的に録音データを提供することができません。

	<p>このような場合には、条例第11条第2項第4号の規定により、あらかじめ審議会の意見を聴くことを要件として、個人情報目的外利用や外部提供の例外を定めることができるとされています。</p> <p>電話の通話内容が事件、事故等の解決に必要な証拠となり得る場合には、録音データの目的外利用や外部提供をすることについて、公益目的があると考えております。</p> <p>したがって、このような場合には、捜査機関の公文書がなくとも録音データを提供したり、市役所から自発的に提供してよいか、審議会の意見を聴くものです。</p>
小松会長	<p>担当課からの説明が終わりました。委員の皆様から質問等があればお願いします。</p>
鈴木委員	<p>録音する前ですけど、今までにそういうトラブルはどのくらいあったのですか。</p>
加藤課長	<p>市民の方と職員との通話内容について、言った言わないといったトラブルがあったり、職員に対して不動産関係の営業の電話が頻繁にあったり、また威圧的な発言をされた、というケースを多数把握しています。</p> <p>その年度や時期により異なりますが、日常的にトラブルが発生しているものと認識しております。</p>
小松会長	<p>他にご意見やご質問のある委員さんはいますか。</p>
若山委員	<p>通話内容を録音されるということですが、掛かってきた相手の電話番号も記録されるのでしょうか。</p>
加藤課長	<p>記録することもできるのですが、仕様の中で外すことも可能です。</p>

小松会長

他にご質問やご意見はありますか。

隅埜委員

家で資料を読んで感じたことを話します。

目的、設置理由ですけれども、行政サービスの質を確保ということですが、先ほどのお話だと、例えば市民からのひどい発言であったり、職員への圧力というのはもちろん困ることなのですが、具体的に行政サービスの質を確保するというと、どういうものをイメージされているのか。それをお聞きしたいと思います。

それから先ほど予算という話を聞いたのですが、だいたいどのぐらい掛かってくるのか聞きたいと思います。

それから鴻巣市や桶川市などはどうしているのかということ。

それから第三者への提供ということで、設置予定の機器の機能が、例えば録音ではステレオ音声とモノラル音声というのは、どちらかを選ぶということで理解してよろしいですか。例えば1番のところ、市民の音声と職員の音声を分けるというのがありましたが、イメージ的にどういう風になるのだろうというのがありました。警察の方に、第三者利用で提供するように言われたときには提供するということですが、そういう時に一部だけを提供するというのは良くないと思っていて、提供するには、職員の音声と市民の音声、全て全部を提供していただきたいということを感じました。

加藤課長

ご質問が何点かありましたので順に答えさせていただきます。

市役所には福祉関係や教育関係、税関係の窓口が多種多様にあります。市民の窓口での対応もありますが、電話での応対等の件数も非常に多い状況となっています。

その中で、市役所の職員が説明した内容と、市民が受ける内容に差が生じないようにするために、トラブルが生じないようにするために録音をしたいと考えています。

トラブルがありますとその対応に多くの時間を要することとなり、その分、他の業務、他の市民対応ができなくなってしまうと思います。

トラブルが生じなければ録音する必要が全くないと思っておりますが、市民ニーズも最近多様化しています。そして求めるものも高度になってきていますので、より住民サービスを適切に行うためには、仮に双方で考え方に差異が生じた場合は、録音されている内容を確認した上で、適切な対応をするために必要最小限度、市民とトラブルになった時に再度聞くために録音装置を付けたいと考えています。

費用については、およそ1,000万円くらいは掛かるものと考えています。

それからステレオ音声、モノラル音声のお話がありました。それについては外部提供を受けたい側、例えば警察等から分けて提供して欲しいと言われれば分ける必要があると思っておりますし、事件案件によっては一緒だというケースの方が多分多いと思っておりますので、その状況次第で、分けるか一緒にするかということが出てくると思っております。

あと鴻巣市、桶川市の方にも確認しました。まだそちらの方は設置されておられません。今のところ設置する予定等もありませんということでした。

他にご意見やご質問はありますか。

では、会長という立場ながら質問をさせていただきたいのですが、通話録音装置をこの度市役所の電話サービスに導入しますということは、広報きたもとなどでお知らせすることは考えてますでしょうか。

仮に予算が議会の議決が通ったらということになると思うのですが、他市町村の状況を見ると、ホームページ等にお知らせをしている自治体は無いのですが、その辺りは担当としても、ホームページや広報でお知らせするべきかどうかを検討し

小松会長

加藤課長

小松会長	<p>ている段階です。</p>
赤沼副会長	<p>分かりました。</p>
加藤課長	<p>質問ですが、電話交換手を通さない各課に直通の回線がありますよね。そちら側にも導入するということですか。</p>
加藤課長	<p>全てにおいて録音できるように考えていますので、直通電話についても同様に導入することになります。</p>
小松会長	<p>他にご意見、ご質問はございますか。</p>
加藤課長	<p>今の話の追加ですが、内線同士の、例えば総務課から税務課に転送する場合についても、資料2の(2)のアの下にあります。内線間で転送された場合は内線電話番号ごとに録音をします。</p>
小松会長	<p>他に意見がないようですので、それでは本日諮問がありました件について、審議会として承認するかどうか、委員の皆さんの意見をまとめたいと思います。</p> <p>まずは1点目。市役所側から市民に対して電話を掛けた場合に、通話内容を録音する旨を明らかにせず、録音データを収集することの是非について。</p> <p>2点目は、事件事故等が発生した際に、公文書等による依頼でなくとも、録音データを提供したり、市役所側から自発的に録音データを提供したりすることの是非について。</p> <p>この2点について、審議会としての結論を出したいと思います。</p> <p>先ほど隅埜委員から仮に録音データを提供する際は、一方的な発言のみが伝わらないように、その会話全体を提供するようにした方がいいというようなご意見をいただいております。</p> <p>これについては、市に対して一方的にならないよう録音データをありのまま提供することの遵守</p>

を求めた上で、本件については、必要性や公益性が認められるものと考えて、承認してよろしいのではないかと考えます。

この件について他にご意見いかがでしょうか。特に追加のご意見はないようですので、これにて本日の諮問に対する審議は終了といたします。

後日審議会としての答申を出すことになるかと思いますが、答申及び議事録の作成については、会長と事務局に一任ということでよろしいでしょうか。

— 異議なし —

木野主任

8 その他

— 事務局から事務連絡 —

加藤課長

9 閉会
略

議事の内容・概要を記載し、その相違なきを証するためここに署名する。

令和 3 年 11 月 1 日

会 長 小 松 政 毅