

## 令和7年度 第2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10月22日（水） 午前9時30分から午前10時30分  
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、大竹委員、山田委員
- (2) 議会事務局 住吉次長、大久保次長補佐
- (3) 人事課 塚田課長、大島課長補佐
- (4) 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) 会長挨拶
- (3) 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 松本市議会個人情報保護条例の施行状況について】

- ・住吉次長 （資料に基づき説明）
- ・土屋議長 意見無し。集約、了承

【報告事項イ 外線通話録音装置の設置について】

- ・土屋議長 今回は通話録音装置の設置の可否についてではなく、個人情報の取扱いや具体的な運用の方法について審議することとしたい。
- ・大島補佐 （資料に基づき説明）
- ・山田委員 目的外利用について、市長が特に必要と認めた場合について、内容が少しアバウトとを感じるが具体的に想定している事例をお聞きしたい。今後の進め方の「丁寧な市民への周知」において、文書だと流れが分かりにくいので、図式化したものを作成してもらいたい。
- ・塚田課長 基本的には想定していない。何かある場合の例外的利用として設けているもの
- ・山田委員 かなり深刻な事例という理解で良いか。
- ・塚田課長 お見込みのとおりだが、おおむねア、イに含まれると考えている。

- ・ 土屋議長      目的外利用について、他の自治体では個人情報保護法第69条に該当する場合としている。要綱で目的外利用をアバウトに規定すると法令違反にならないか不安である。要綱第8条第3項の文言は、目的外利用のことだと思うが、「通話設置装置の目的を達成するため」となっており、文言の整合性を確認した方がよい。保護法第69条との関連性や審議過程があれば教えてほしい。
- ・ 塚田課長      内容について検討をする。
- ・ 長岡課長      市長が特に認める場合とは、この要項に関わらず市の例規には記載がある言葉である。実際の運用では、様々な申請があり、決定・許可をする際に、類似事例と比較考量をした上で最終的に決定権者が市長になるという趣旨での規定である。市長がトップダウンで開示を決めるという趣旨ではない。
- ・ 小池委員      第8条の文言については検討いただきたい。
- ・ 土屋議長      山田委員の2番目の話は意見で良いか。
- ・ 山田委員      はい。
- ・ 小池委員      3(1)の設置場所と対象について、相談電話が録音の対象外であることは、相談電話の架電者は分かるのか。録音しないものは録音しないとアナウンスした方がよいのではないのか。
- ・ 大島補佐      1種類しかアナウンスが流せないため、相談電話については録音しない旨の音声は流すことができない。代わりに周知を徹底していく。
- ・ 小池委員      業者に2種類流せないか確認をしてほしい。録音されていない旨が通じないと意味がなく、録音しない旨のアナウンスを流した方がよい。
- ・ 大竹委員      カウンセリングの場合は、機密保持が必要である旨を伝えた上で相談を受けるが相談電話ではそのような対応をしているのか。そのような対応をしているのであれば、2種類のアナウンスをする必要がなく、録音しない案内と同様になると思う。
- ・ 山田委員      自身も相談電話の対応をしたことがあるが、必ず話を公開しないので安心してお話してくださいとお伝えしている。自動音声流れないのであれば、担当者が必ず伝えるようにする必要がある。
- ・ 小池委員      本人がどこまで開示されるのかを理解することで相談が円滑になるのできちんと本人に伝える必要がある。録音をしない通話が確定した時点で周知をする必要がある。市民でない方の通話はどうなるのか。
- ・ 大島補佐      外線通話なので録音することとなる。
- ・ 小池委員      3(4)通話記録の内容だが、名前などは出ないのか。
- ・ 大島補佐      名前は、通話している中で話に出れば音声として録音されるが、データとして表示はしない。
- ・ 小池委員      通話が終わったらサーバーに記録されるのか。
- ・ 大島補佐      話をしている時から録音され、サーバーに保存されている。
- ・ 小池委員      非通知の場合はどうなるのか。

- ・大島補佐 非通知からの通話として記録される。
- ・土屋議長 非通知の場合や困難事案にアクセスする場合はどう検索するのか。
- ・大島補佐 一つ一つの電話機に内線番号が割り当てられており、受けた電話の内線番号から特定の電話機で通話したところまでは判別できる。本来であれば、相手の電話番号を含めて申請いただくが、通話時間が長ければ、  
そのような点でも検索できる。
- ・土屋議長 検索は誰がやることになるのか。
- ・大島補佐 決裁を得た上で取扱者が実行する。
- ・小池委員 取扱者は何人を予定しているか。
- ・大島補佐 今のところ1人を予定している。
- ・小池委員 たくさんいると問題があるため、みんながアクセスできないようにしてもらいたい。
- ・大竹委員 装置がサーバーとなり3か月で自動削除されていくのか。その場合に管理簿はどうやって作成するのか。
- ・大島補佐 お見込みのとおりで、保存期間を3か月に設定し、自動で削除されていく。管理簿は、保存に係る記録を管理するのではなく、通話記録を取り扱った実績を記録するものと考えている。
- ・大竹委員 必要があればそのサーバーからデータを抜いて使うことになるのか。
- ・大島補佐 お見込みのとおりで、その取扱いの実績を管理簿で管理する。
- ・小池委員 データ流出の対策について、サーバーデータを外部から攻撃された場合のセキュリティはどうなっているか。
- ・大島補佐 業者からは高いセキュリティを有していると言われている。情報にアクセスするには、ID、パスワードが必要であり、管理者と取扱者しか知り得ない。
- ・塚田課長 機器は、外部ネットワークにも内部ネットワークにもつながっていない。機器は施錠可能な場所で管理する。
- ・小池委員 外線の発信時は、録音する旨を口頭で職員が伝えるのか。伝えずに録音するのか。
- ・大島補佐 広報等で周知するため、個々の電話で録音する旨を伝える予定はない。
- ・小池委員 受電時は録音するが、市の架電時は伝えないというのはバランスが取れていないように思う。案内をする方が良いのではないか。
- ・塚田課長 職員が言葉で発すると、市民側が拒絶することとなり得る。通話内容にもよるので、検討していきたい。
- ・小池委員 切られてしまうこともあるか。
- ・塚田課長 ある。
- ・小池委員 折り返しであればよいが、市からの架電時に伝えることは必要に思う。

- ・塚田課長 民間でも録音をしているが、発信時の案内は聞いたことがない。一般的な点を考慮して判断したい。
- ・小池委員 民間と行政での違いがある。民間はサービスを利用しない自由があるが、行政はそうはいかない。
- ・土屋議長 PRの方法などで事前に伝えたほうがよい。個人のスキルが問題となるので、職員教育が必要ではないか。
- ・大島補佐 別紙2掲載の自治体の一部に確認したところ、自動録音のほか、手動録音する装置もあるが、架電時にアナウンスは流れない。また、架電時にアナウンスが流れない点について市民から何か言われることはないと聞いており、事前に市民に周知することで対応している。
- ・大竹委員 教育の話が出たので、目的に市民サービスの向上とあるが、最近の若者は電話経験が少ない人が多く、苦手意識があるようだが、市の職員のスキルの状況はどうか。市民サービスの向上のため、データは消されてしまうが、最近のデータとしてAI分析等で使用する予定はあるか。
- ・大島補佐 職員スキルについてだが、最近の職員は電話対応がストレスになる場合が多い。研修の中で電話対応だけでなく言葉の使い方や対応方法などを学んでいる。サンプルデータを活用した研修は行っていないが、まずは職員の対応に起因する問題かと思うので、職員がきちんとした対応できることを第一に考えている。
- ・土屋議長 通話データのAI分析は考えていないということでよいか。
- ・塚田課長 AI分析については考えていない。
- ・土屋議長 要綱第1条、業務の適正な執行の確保と書かれているが、要綱を見ただけでは、職員の接遇向上と公正な業務の執行を妨害する行為まで読むのは難しいと感じる。利用目的は制限的に解釈する必要があるので、カスハラ、妨害行為の防止があるのであれば、要綱で規定し明確にすればよい。他県の事例でも不当な要求という言葉が入っている。研修やAIで情報を使う時も手続きを踏んでほしい。  
第5条は利用目的で、第7条第3項は設置目的で、他にも目的に関する文言がたくさんあるが、何か違いがあるのか。目的は大事なので、意図的に変えているのかあまり意図的ではないのか。
- ・大島補佐 基本的には同じものだが、確認する。
- ・土屋議長 読んでいて混乱したので、言葉が変わらない方がよい。ホームページに記載する目的と要綱の目的が相違しないようにした方がよい。
- ・小池委員 前回カスハラ条例の制定前に設置することについて意見したが、条例ができてから設置する方が分かりやすいのではないか。条例が4月1日なら通話録音も一緒にスタートする方が作り方として整合性がとれると思う。
- ・塚田課長 市としては、昨年アンケートを取った上で、できることから解決す

ることとしており、4月にはカスハラ対策室を設置し、次は通話録音を速やかに実施したいと考えている。条例は様々な検討が必要なので、来年4月施行となるが、早めに対応できるものから対応するという考えもあり、1月に実施したいと考えている。

- ・小池委員      カスハラ対策委員会は条例ができた後に、通話記録をどう扱うのが気になる。条例と要綱の関係はどうか。
- ・土屋議長      今想定している内容でよいが、カスハラが発生した場合には、取扱者が決裁により判断することと思うが、具体的な事例のための手続は決まっているか。民事訴訟対応としても、その手順は重要となる。データを保存するのか反訳文を作るのかなど、そこまでは要綱に示されていない。
- ・大島補佐      現状、作成しているのは要綱の案であり、これから運用について詰めていくところである。イメージとしては申請が整っているもののみを受け付け、管理者が内容を確認するという流れである。
- ・塚田課長      録音したものがカスハラ条例によるカスハラに該当するかなど、4月からは条例と整合性が図られると考えている。今現在、そういった電話は録音していないが、早めの対応をしようとするもの
- ・小池委員      会長が示したとおり、目的が大きく曖昧なので、条例を待つわけにいかないのであれば、明確にする必要がある。
- ・塚田課長      条例名をカスハラとしようとしたが、検討委員会の中で、市が市民に対してカスタマーというのはどうかという話があり、公正な職務の執行を妨げる行為との表記になった。それに紐づき、要綱の目的もそのように曖昧な表記になった部分があるので再度検討したい。
- ・山田委員      水道局に連絡したときに「録音する」と流れていたが、既に許可をしているのか。
- ・塚田課長      料金センターに外部委託しており、そこが録音していると考える。
- ・山田委員      既に録音されていることについては違和感を感じる。説明を細やかにした方がよい。
- ・大竹委員      委託先の個人情報のセキュリティはどうなっているかも問題となってくるのではないか。
- ・長岡課長      委託の契約書にセキュリティの仕様を定めて従ってもらっている。
- ・大竹委員      消去等の確認はしているのか。
- ・土屋議長      情報のセキュリティは行政管理課の所管であるか。
- ・長岡課長      情報のセキュリティはDX推進本部が担当している。契約は仕様の確認を契約管財課が行っている。
- ・土屋議長      確認を怠らないでほしい。
- ・小池委員      市の公式LINEは通話できるのか。
- ・長岡課長      通話はできない。予約についてはLINEで受け付けて他のシステムで管理しておりLINE上で管理していないと認識している。

LINEのセキュリティが大丈夫なのかという話もあり、国からも通達が出ていた。今は問題ないとのことで全国的にも使われている。

・土屋議長　　今までの意見を踏まえて、個人情報を守ってほしい。集約、承認

(4) 閉会

以上