第１４４回　八王子市情報公開・個人情報保護運営審議会会議録

開催日時	令和６年（２０２４年）１２月２５日（水） 午後２時４５分から午後４時０７分まで
開催場所	八王子市役所　議会棟４階　第６委員会室
出席者氏名 （審議会）	橋本 基弘会長、宮内 宏副会長、相島 恵美里委員、尾川 幸次委員、甲斐 哲郎委員、加藤 隆之委員、嶌田 良樹委員、髙澤 聡委員、西川 要子委員、福島 良樹委員、堀 麦枝委員、山本 法史委員、文 景令委員
出席者氏名 （事務局）	音村昭人法務文書担当部長、市川厚夫公文書管理課課長、越智博明同課主査、島林和哉同課主任
出席者氏名 （本市職員）	総合経営部デジタル推進課:高山公男課長、萩原聡同課デジタル推進担当主任、八代直樹同課デジタル推進担当主任 財政部税制課：上妻玲於無同課主任 健康医療部保健総務課：中村克彦同課主査、森山誉隆同課主任 健康医療部成人健診課：香取秀幸同課主任 市民部市民課：谷吉郎同課課長補佐兼主査
欠席者氏名	村上 康二郎委員
議　　題	（１）審議事項 ア　ガバメントクラウド移行に伴う事務の特定個人情報保護評価（全項目評価）の第三者点検について（諮問第１９６号） （２）報告事項 ア　個人情報ファイル簿の作成及び公表について イ　公文書公開請求に対する存否応答拒否について ウ　個人情報開示開請求に対する存否応答拒否について エ　本庁舎における外線電話着信時のアナウンスの変更について オ　防犯カメラ等の設置について ・デジタルフロントスポット長房への防犯カメラ設置について ・長房市民センターほか６施設への防犯カメラ設置について ・中野市民センターほか２施設への防犯カメラ設置について

	（３）その他 　ア　今後の日程について（第１４５回、１４６回）
公開・非公開の別	公開。 ただし、（１）審議事項ア　及び報告事項イ、ウ、オは非公開。
傍聴者の数	なし
配布資料	１　第１４４回八王子市情報公開・個人情報保護運営審議会 次第 ２　審議事項の資料 ３　報告事項の資料 ４　その他の資料

【宮内副会長】　会長の到着が遅れておりますが、定足数を満たしておりますので、始めさせていただきたいと思います。それでは、ただいまから第１４４回八王子市情報公開・個人情報保護運営審議会を開催いたします。

本日も大変議題が多くございます。会議時間は４時までとなっていますので、要領よく進めてまいりたいと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、次第に従いまして、審議事項のア、「諮問第１９６号　ガバメントクラウド移行に伴う事務の特定個人情報保護評価（全項目評価）の第三者点検について」、これを議題といたします。

審議事項　「諮問第１９６号　ガバメントクラウド移行に伴う事務の特定個人情報保護評価書（全項目評価書）の第三者点検について」は、八王子市附属機関及び懇談会等に関する指針の第１２－１－（２）により非公開

【橋本会長】　それでは、次は報告事項ア、個人情報ファイル簿の作成及び公表について、でございます。資料１を御覧いただきたいと思います。

それでは事務局から報告をお願いいたします。

【越智主査】　事務局の越智から報告いたします。

個人情報ファイル簿についてです。以前の審議会の際にパンフレットをお配りしていますが、こちらも併せて今回も御参照いただきながら説明をさせていただきたいと思います。もしお手元にない方がいらっしゃいましたら、残部の用意がございますので、お申しつけいただければと思います。こちら、国が個人情報保護法について説明しているパンフレッ

トです。

　では、改めて御報告させていただきます。

　これから御報告させていただく個人情報ファイル簿の作成及び公表に関する義務についてです。こちらは、この白地のパンフレットの２９ページに記載があります。

　こちらに記載のあるとおり法第７５条に基づき個人情報ファイル簿を作成及び公表が義務づけられています。個人情報ファイル簿というのは、個人情報の存在及び概要を明らかにするために一定の事項を記載した情報のことを指します。この公表の対象外となる個人情報ファイルは、右ページ、３０ページの下のオレンジ色の囲み、こちらに記載があるものは公表対象外とされています。

　また、めくっていただいて３１ページ。こちらが実際に公表する個人情報ファイル簿の作成イメージになります。本市のホームページでは、法上義務づけられている 1,000 人以上を対象とする個人情報ファイル簿を公表しています。

　本日は大部にわたりますので、前回審議会からの差分のみを一覧の形で資料配付をしております。報告事項ア、資料１、こちらの資料を御覧ください。

　１行目に直近報告時の報告件数、２行目に増加数、３行目に現時点の合計数を掲載しています。２行目増加分については裏面に名称と記録人数を記載しています。記録人数１，０００人以上のものについては本市のホームページで公表しております。

　なお、本市では、法改正による個人情報保護の後退につながらないようにということで対象外となる１，０００人に満たない個人情報ファイル簿についても作成をしています。今回は、それに該当するものがなかったということになります。

　また、今後の審議会でも随時、差分があった場合には、このように個人情報ファイル簿の公表について報告をさせていただく予定としております。

　事務局からは以上です。

【橋本会長】　　ありがとうございました。

　いかがでしょうか。これ、これだけ御覧いただいても、何というかコメントのしようがないかもしれませんけれども、何か、どういうことでも結構でございますけれども、お気づきの点がございましたら、お願いできればと思いますが。

　よろしくお願いします。

【宮内副会長】　裏面の表の２番目にある置き配バック配布事業、これはどういう内容ですか。これを八王子市の方でやっているのですか。よく分からなかったので、説明してく

ださい。

【越智主査】　　こちらは環境の観点で実施している事業で、Ａｍａｚｏｎとかネット宅配の配達があったときに置き配を選べると思うのですけれども、そのときのバッグを市で配布したという事業になります。

【宮内副会長】　これ、そうするとバックの配布を受けた人の名簿というのが、この個人情報ファイルと。

【越智主査】　　そうです。申込制で市民の方から申込みをいただいて配付をしているという事業です。

【宮内副会長】　分かりました。宅配業者がやることみたいなのを市でやっているのかなと思いましてお聞きしました。よく分かりました。ありがとうございます。

【橋本会長】　　いかがでしょうか。御覧いただいて何か。よろしいでしょうか。

法令上報告が義務づけられているものプラスアルファの名簿の一覧表でございますけれども、こういった形で本審議会としては報告を承ったということで進めさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

〔異議なしの声あり〕

【橋本会長】　　ありがとうございます。

それでは報告事項アは、そういう形にさせていただいて、報告事項イでございます。公文書公開請求に対する存否応答拒否についてでございます。

こちら、冒頭、宮内副会長の方から御報告を賜っていますけれども、本件は非公開ということでさせていただきたいと思います。

報告事項　イ「公文書公開請求に対する存否応答拒否について」及びウ「個人情報開示開請求に対する存否応答拒否について」は八王子市情報公開条例第８条第１項により非公開

【橋本会長】　　次は報告事項のエに入ってまいりますけれども、資料４でございます。本庁舎における外線電話着信時のアナウンスの変更についての御報告というものでございます。これも越智主査の方からよろしくお願いいたします。

【越智主任】　　では、報告事項エについて報告をいたします。

本市では、カスタマー・ハラスメント防止対策として、電話による職員への不当圧力の排除に有効なツールとして通話録音装置の設置を進めています。

発信者に対し、通話内容を録音する旨を事前に伝える必要があることから、外線電話着信時のアナウンス内容を資料４の中ほど記載のとおりに変更しております。通話録音については、市ホームページに掲載し、市民周知を図っています。

なお、全ての通話を自動的に録音するわけではなく、職員が手動でボタンを押した場合に限り録音を開始する運用となります。

事務局からは以上になります。

【橋本会長】　　ありがとうございました。

資料４を御覧いただきたいと思いますけれども、これについてはいかがでしょうか。何か御質問とか御意見とかございましたら。

【〇〇委員】　　１点なのですけれども、やはりこういう形の指針というのは民間企業でもお客様カスタマーサービスの部門というのは、やっているという認識をしているのですけれども、市役所に対しての電話という意味でも、やはりこういう形で職員を守らないといけないほど、いろいろな電話が来ているという実態があるということなのでしょうか。

【越智主査】　　そうですね。正確な調査の結果ではないですが、長時間、２、３時間を超える電話だったりとか暴言を吐く電話というのは、それぞれの課であります。

【〇〇委員】　　特に市民と直接やるようなセクションではなくても、電話はいろいろかかってくるという感じなのでしょうか。

【越智主査】　　多くは市民対応の主管課で、そういった声は入っています。

【〇〇委員】　　一応仕組みとして市全体として導入されるという形で、実際はそういう対応が必要なところで使っていくという感じなのでしょうか。

【越智主査】　　はい。先ほどもお伝えしたように、全てを自動的に録ってしまうというところは行き過ぎかと思われますので、手動でというようになっています。

【〇〇委員】　　分かりました。

【橋本会長】　　いかがでしょうか。

私が聞いていいのか分からないけど、これ、市役所の電話というのは発信者の情報って分かるのですか、どこからかかっているのかというのは。

【越智主査】　　はい、ナンバーディスプレイがやっと今整備が進んで。

【橋本会長】　　そうなのですか。それは記録は取らないのですよね。

【越智主査】　　記録はされないです。ナンバーディスプレイとして表示がされるだけです。

【橋本会長】　　メモをしようと思ったらできるけれども。

【越智主査】　　そうですね。これまではそれもなかったので、どこからかかってきているか分からない状態でした。

【橋本会長】　　そのいろんな取ったメモについては、この要綱の適用の対象外と。

【越智主査】　　そうですね、そのメモは、それを複数人で共有した時点で公文書に当たりますが、一人で受けて、手元でメモというのでは、まだ公文書ではないという取扱いではあります。

【橋本会長】　　いかがでしょうか。

【〇〇委員】　　ＩＰ電話の中で録音されたデータが保存されていくということですか。それは何日間というふうに。

【越智主査】　　そうですね。サーバーにとかではなくて、端末機に。

【〇〇委員】　　端末自体に。

【越智主査】　　そうですね。記録するものになります。ただ、運用が始まったところになりますので、防犯カメラと共通なところではあるのですが、それがどのぐらいの容量取れてしまうかとか、そういったところは併せての事業になっていきますね。

【〇〇委員】　　かえって面倒くさいと思うのだけどね。それについて、また規定を設けろとか。私、よく分からないけれども、私も役人をやっていたときに２時間とか本当に来るのですよ。だけど、大体みんな取って、その人だと分かるので、どうするかというと、そこに受話器を置くのです。時々スピーカーにして聞くと、延々と違う話をされるのです。よく分からない、私は監視されておりましてとか、よく分からない話とかあるのですけど。そういうのを、例えばこの録音で防げるのかみたいな、言ったら、やっぱり防げないのですよ。だから、何でもそういうふうなシステムを導入すれば問題が解決するというわけではないのかなと。

私、最近渋谷区でびっくりしたのですけれども、電話したら、コールセンターに最初つながるのです。もう職員が最初から出ないのですよ。それはもちろん皆様が楽になるかもしれませんけれども、私はたらい回しにされた挙げ句、無駄な時間をすごい取られるのです。コールセンターからつないでも出ないので、最後は、結局ダイレクトの電話を教えてもいました。コールセンターからだと、彼らは出ないのです。しようがないのでダイレクトの電話番号を教えてくれといって、それを教えてもらってかけたらすぐ出たのですよ。

だから、本当に何だろう、気持ちは分かります、すごく。多分どの組織でもあると思う

のです。それは別に市だけではなくて、大学だってすごいありますから。だけどそれを、録音とかの措置を採れば、何かうまくいくのかというと、必ずしもそういうわけでもないなという気がするのです。それによってコストとか、いろんなものがかかっているということは、一応考えてほしいかなと思うときはあります。気持ちは分かりますけれども。

【橋本会長】　　そういう〇〇委員のお気持ちもぜひお伝えいただければと。

【〇〇委員】　　無駄でしょうから、いいです。これ、決まったことでしょうから。どんどんぜひやってください。

【越智主査】　　〇〇委員がおっしゃるとおり、一長一短は必ずあって、これも個人情報を収集する形にはなるので、おいおいは音声を開示請求をされるということも想定は、我々事務局としてはしているので、いいことばかりではないとは思っております。

【〇〇委員】　　それで、よく何月何日何時に電話した何々ですけれどもと言って個人情報開示請求をされて、ただその音声が本当にその方なのかというのを、同一性というか特定をするはすごく難しいと。自己情報に係るのかという……。

【越智主査】　　まさにそこの特定をどうするかというところで、そこが、この導入が始まったところで公文書管理課としたら、そこを一番危惧していますので、要綱も他自治体を参考になどして作るようには指導をしたところなのですが、そういったもっと先の運用、事例を急遽、今、収集をしているところなので、防犯カメラ以上に声だけになりますので、特定が本当に困難かなと思っております。

【〇〇委員】　　ただ渋谷区みたいにコールセンターに頼めば、コールセンターはそういうの、ノウハウが当然あるというかシステムがそろっているから、ある意味、そこは楽なわけですよね、彼らは。市民は大迷惑だけれども、でも、そういう形に結局なっちゃうわけです。だから中途半端なことはやらない方がいいんじゃないかなという気がしています。

【橋本会長】　　余分な仕事が増えるのですね。

【〇〇委員】　　そういうことなのですよ、全然便利にはなってないのですよ。２時間聞いている方が楽なのです。置いておけばいいだけなので。

【橋本会長】　　それ、早く伝えてあげればよかったですね。

【〇〇委員】　　そうなのですよ。

【宮内副会長】　　これ、この要綱の第６条２項に３０日たったら消すと書いてあって、しかも手動でという、これ手動で消すというのも結構手間と言えば手間ですよね。だから、職員の方は大変かなと思うのです。運用は今後も考えていった方がいいふうに思います。

【〇〇委員】　　いいですか。

これ、結局ドライブレコーダーのときもそうだったのだけど、手で消すというのはあまり現実的ではないと思うのですよ。だから防犯カメラのやつも、その期間がきたら消えますとか、そういうふうな規定にしないと、こんなのだって１日に何十件か分からないでしょう、その録音する対象となる電話が。だけど、それを管理して３０日で消すというのは現実的ではないから、やっぱりこの規定も、その容量の問題とか、例えば３か月たったら自動的に消えますという設定ができるのだったら、そういうふうにするとか。もうちょっと、この手動というのを止めてやらないと。この間も言ったけど、審議会で議論をする意味がないというか、これを守られてないのだったら。１００％守られる規定じゃないと、そもそもこの審議会を開く意味がないのではないのと強く思うので。これ本当に30日で手動で消さないのだったら、ちゃんとした実際の運用に合わせた消去方法に、これ、変えてもらいたいですよね。でなければ意味ないですよね、この審議会自体。

【越智主査】　　ありがとうございます。次の防犯カメラのところでもお伝えをする予定なのですが、市の標準要綱について、一度見直しをかけたいと思っております。大分前に作った要綱を各課に合わせて修正して使っているので、当時の要領とか仕組みからも変わっている部分があるので、そこはアップデートをする必要があると思っています。そこを、この録音についても、防犯カメラとか、他自治体の要綱を参考に急造で作らせた部分がありますので、そこも併せて現在の現実的なルールに合わせる必要があると思っておりますので、合わせてご報告させていただきます。

【橋本会長】　　難しいのですね。

新しい個人情報の取扱いは・・・。

【越智主査】　　そうですね。公式に録音をしてというのは、あまり今まではないかとは思いますので。

【市川課長】　　窓口で直接応対をして、そこで録っているというのは確認ができるのでいいのですが。委員、おっしゃったように、個人の特定が難しいですし、〇〇委員がおっしゃったとおり、保存期間についても、容量がいっぱいになったら１周回って消えていくとなると、問合せが少ない所管だと２年も３年もずっと残ることになってしまうので、基礎的に消せる仕組みがあるのか、本当に手動で年度末に消してね、みたいになるのか。そうすると年度末だと、年度末の日に録音したやつが１日で消えちゃうことになるので、そこら辺の運用の仕方は、今回の電話の録音機器もそうですし、ドライブレコーダーもそう

ですし、今後はドローンとかも活用がみたいな話も出てくるので、いろんな媒体が出てきますので、そこら辺の記録したものを公文書として扱うのか。どういう扱いにするのかというのは整理しなければ、整理できない中で録音してほしいみたいな、電話の内容を録音できる機械を早く導入してほしいという要望が強い所管が多かったので導入したという経過もあるので。そこら辺は対症療法的ではなくて、先をちゃんと見越して関係所管も含めて、適切な運用が現実的に運用できるように、特に今、越智が話しましたけれども、元となる要綱とかも、きちんとアップデートした形で、これを見本に作ってくださいみたいなのを早く検討しないといけないなと考えております

【橋本会長】　　難しいところがあるかもしれませんね。ありがとうございました。

ほかにいかがでしょうか。

また機会がありましたら、この運用状況についてお聞かせいただければ、大変興味深いと思いますので、よろしくお願いします。

【〇〇委員】　　ごめんなさい。これ、やっているところはあるのですか。

【越智主査】　　実際に。

【〇〇委員】　　録音しているところ。

【越智主査】　　まだ把握はできておりません。ただ、実際には録音して、どう保存されるかとか、どう聞けるかというところの説明が配備した所管課から、まだ特に説明がない状態なので、現実的には録音は始まってはいないかと思われます。

【〇〇委員】　　例えば企業が顧客とのやり取りがちょっと曖昧だと困るというのは分かるのだけれども、役所が録音しますというところは、あまり聞かないなと思いまして。

【越智主査】　　今回制度運用に当たって兵庫県の芦屋市だったり、徳島県の鳴門市。

【〇〇委員】　　やっている。

【越智主査】　　はい。その要綱を今回参考に。ただ、調べても、そこの他県までいってしまうぐらいなので、近隣でというのは確かにないです。

【〇〇委員】　　そうなのですね。なるほど。

【越智主査】　　ただ、要綱を作らずにやってしまっている団体もあるのかなという、公表してないだけなので。

【〇〇委員】　　そうか、そうか、なるほど。

【越智主査】　　最初そうなるのはまずいので要綱を作るべきということで、うちで歯止めをかけたような。

【〇〇た委員】　　すみませんでした。申し訳ないです。

【橋本会長】　　ありがとうございました。

それでは、運用状況についてはいつかお知らせいただければと思います。ありがとうございました。

それでは、報告事項のエ、これで報告を承ったということで、次の報告事項のオに移りたいと思います。

報告事項　オ「防犯カメラ等の設置について」は、八王子市情報公開条例第８条第６項アにより非公開

【橋本会長】　　本日予定しておりました議題は以上ということになります。

事務局から日程のことについて、それではお願いします。

【越智主査】　　それでは私から最後に事務連絡です。

来年の審議会も６月、１２月開催を予定しております。６月については、またこの同じ会場で開催をさせていただきます。日取りですが、既に会場確保の関係で２日間の候補になってしまっておりまして、また改めて書面で照会をかけさせていただきますが、６月２０日金曜日の午後と６月３０日月曜日の終日ということで、改めて御案内をさせていただきます。

また最後、本日も資料のうち非公開案件のものは回収ということになりますので、回収にならないものは報告事項アとエです。ファイル簿と外線アナウンス、こちら以外は回収とさせていただきます。

事務局からは以上です。

【橋本会長】　　ありがとうございました。

本日は大変な失態をいたしまして申し訳ございませんでした。実は私の方に１５時から１６時３０分という予定が入ったものですから、今日は少し早く来たぞみたいなばかな話で大変申し訳ない。私の入力ミスであることはほぼ間違いないので、今後こんなことはないように気をつけたいと思います。御容赦いただければというふうに思います。

それでは本年もどうもありがとうございました。今日は２５日ということでございますので、どうぞ楽しいクリスマスとよいお年をお迎えください。ありがとうございました。