

**第220回 横浜市個人情報保護審議会会議録**

<p>議 題</p>	<p><b>1 会議録の承認</b></p> <p><b>2 報告事項</b></p> <p>(1) 個別報告事項  報告案件1 庁舎において受信した電話録音の実施について  報告案件2 令和6年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書について</p> <p>(2) 書面報告事項（個人情報取扱事務の委託）（70件）</p> <p>(3) 事務開始届出書の届出・変更、個人情報ファイル簿の作成・変更・削除  ア 個人情報取扱事務開始届出書（13件）  イ 個人情報取扱事務変更届出書（15件）  ウ 個人情報ファイル簿作成報告書（2件）  エ 個人情報ファイル簿削除報告書（2件）</p> <p>(4) 横浜市会報告資料（横浜市会個人情報の保護に関する条例第52条第2項）  個人情報取扱事務の委託（1件）</p> <p><b>3 その他</b></p> <p>(1) 個人情報漏えい事案の報告（令和6年9月17日記者発表分）  (2) その他</p>
<p>日 時</p>	<p>令和6年10月30日（水）午後2時から午後3時30分まで</p>
<p>開催場所</p>	<p>市庁舎18階共用会議室 みなと6・7</p>
<p>出席者</p>	<p>中村会長、加島委員、後藤委員、鈴木委員、三品委員</p>
<p>欠席者</p>	<p>大谷委員、寺田委員</p>
<p>事務局</p>	<p>三島市民情報室長ほか</p>
<p>開催形態</p>	<p>公開（傍聴者なし）</p>
<p>決定事項</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・報告事項及びその他について、了承する。</li> <li>・個別報告事項の報告案件1について「将来的には電話交換機を含むシステム改修を行い、システムを使用して録音を行うことを推奨する。」と意見があった。</li> </ul>
<p>議 事</p>	<p><b>【開 会】</b></p> <p>（事務局） 第220回横浜市個人情報保護審議会を開始します。本日は、大谷委員と寺田委員から御欠席の連絡をいただいておりますが、5名の委員に御出席をいただいておりますので、横浜市個人情報保護審議会規則第4条第2項の規定による定足数を充たしており、審議会は成立しておりますことをご報告いたします。また、本日は傍聴人はおりません。</p> <p>（事務局） 議事に入ります前に、前回の審議会で大谷委員からいただいた御質問について、事務局から説明させていただきます。</p> <p>前回議事録7ページを御覧ください。「横浜市マイナンバーカード関連事務にかかる特設センター等運営業務委託」の安全管理措置報告書の中で、個人情報の廃棄方法について、「Salesforceで300日間データが保管され、それを経過すると自動的に削除される」という記載がありました。これについて大谷委員から、「長期間保存することが望ましくないものに限って削除しているのか」という御質問がありました。</p>

これについて所管課に確認したところ、データを長期間保存するかしないかをデータの種類に応じて変える、という取決めはなく、基本的に300日過ぎると全データが完全削除されるという回答がありました。

同じページの下から3行目、同じくSalesforceについて、過去に「保存したデータが復元できない」等のトラブルがあり、訴訟等に発展したとの指摘がありました。これについても所管課に確認したところ、データの復元について、基本的には十分に対応しているとのことでした。重要なデータについてはそのデータの変更前、変更後、変更日、変更者のログを残して、そのデータが復元できるようにしています。仮にデータを削除した場合でも14日間は保管されるので、システム管理者が復元することは可能です。

災害等により関東地区のデータセンターが大きな被害を受けた場合には、他拠点でもバックアップを取っているため、そこからリカバリーすることで復元できるようになっています。

削除を行える権限者も限りなくしぼり込み、一般ユーザーが簡単に削除できないようにしています。

大谷委員は本日欠席ですが、既にメールでこの旨につき報告しており、了解をもらっています。

## 1 会議録の承認

(中村会長) それでは、議事に入ります。本日も、WEB会議により開催いたします。

はじめに、第219回審議会の会議録につきましては、既に送付済みですが、何か御意見はございますか。御意見がなければ、承認とさせていただきますと思いますが、よろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、承認といたします。

## 2 報告事項

### (1) 個別説明事項

#### 報告案件1 庁舎において受信した電話録音の実施について(総務局コンプライアンス推進課)

(中村会長) 次に、「2 報告事項」の(1)個別報告事項の説明を行います。最初に、報告案件1「庁舎において受信した電話録音の実施について」の御説明をお願いします。

(所管課) <資料に基づき説明>

(中村会長) ただいま御説明のありました、報告案件1について、御質問、御意見をいただきたいと思えます。

(後藤委員) カスハラ対策をきちんとやっていくことは非常に大事なことで、全体的には賛成です。

普通の会社に電話をかけるときには、録音されることが当然のようになっています。C案のようにサーバーで録音データが保存されるのは当然であると何となく思っていたので、横浜市では全く録音されていなかったのかと改めて

知ったところです。

対象となる電話が今どのくらいあるかによりますが、担当者が個別にSDカードを使って、録音したデータをパソコンに移す作業が増えてしまい、忙しい市職員の負担になることはないでしょうか。その作業の中で取扱いを間違えてしまうような事故も増えかねないと思いました。

どのような形が市民に受け入れられるかということで試行するのはよいですが、本格的に運用する場合は、お金はかかるかもしれませんが、自動的にデータを管理できる仕組みを作ったほうがいいと思います。

外線から色々な課にいきなりかかってしまうわけですね。まず代表電話で受けて、担当課へ繋ぐというわけではありません。そのため、扱いが相当難しいだろうという気がします。

私は前職でカスハラ分析をしたことがあります。怒鳴り散らすような電話や、脅迫のようなものは分かりやすいですが、「コールドアングァー」という、言葉は丁寧でもじわじわとプレッシャーをかけるような電話もあります。一見、カスハラとは思えませんが、長時間の対応でコールセンターのオペレーターのメンタルに問題が起きてしまうことがあります。素人ではカスハラか否かの判断が付きにくいので、電話を受けた人が「録音しよう」とすぐ判断することができず、徐々にメンタルに負荷がかかるケースがよくあります。

そういった事例もあるので、横浜市で長期的に行う場合は、しっかりしたシステムの導入の検討を勧めます。

(所管課) ありがとうございます。確かに職員の負担になるところはあると思います。録音を随時行っていくので、削除の手間がかかることになります。毎回削除すると大変なので、例えば、3か月に1回、日を決めて削除するルールにすることで、職員の負担を減らしつつ、削除し忘れることもないように運用できないかを検討しているところです。

分かりにくいカスハラがある、というのは本当にそのとおりです。当課にもやはり丁寧な口調で長電話をしてくる人がいます。個人で抱え込んでしまうとカスハラとして対応できないところもあります。

今回、管理者向けのマニュアルの作成を考えています。管理者が「これは実際に組織で対応すべき案件だ」と決めて、対応を個人に任せないようにしたいと考えています。

(後藤委員) 簡単に答えが出る問題ではないので、少しずつ工夫しながら改善してもらえたらと思います。

(鈴木委員) 行政の窓口にいる人は、本当にありとあらゆる人からの電話を受けていて、すごく大変だと思います。電話録音のような対応は、今の時代では必要だと思っています。

録音装置の設置方法についてはやはりSDカード紛失等のリスクがあるため、C案が望ましいと感じています。

また、録音したデータの中には要配慮個人情報や、場合によっては、マイナンバーの番号等も含まれる可能性があるのかと思います。

そのようなデータを一般的な個人情報として扱うのでしょうか。いちいち識別してもらえないと思いますが、管理方法や工夫する予定があったら教えてください。

(所管課) SDカードの紛失については、やはり一番注意すべき点として我々も心配している点です。

ワイヤーロックがどれだけ効果があるか、実際に私も試しました。容易には取り出せませんが、例えば、ワイヤーを切られてしまうと盗難や紛失を防ぐことができなくなります。盗難防止等についてももう少し検討していきたいと考えています。

また、御指摘のとおり、通話の中に要配慮個人情報やマイナンバーといったセンシティブな情報も入ってくるだろうと思います。例えば、こども青少年局では虐待、教育委員会事務局であればいじめ等、非常にセンシティブな情報が入ってくることは想定し、セキュリティを作っていくと考えています。

SDカードについては今申し上げたところまでしか対策は考えていませんが、パソコンに音声を取り出した後は、誰もがアクセスできるフォルダにはデータを格納しないようにしたり、所属長の決裁を取らないと扱えないように定めて、セキュリティの強化をしていきたいと考えています。よりよい対策があったら取り組んでいきたいと思っています。まずは実施に向けて検討していきたいと思っています。

(事務局) 我々と所管課との間でまだすり合わせもできていませんが、SDカードに保存したものを区分するとき、「マイナンバーが入っている」や「それ以外の個人情報が入っている」と分類しての仕分けは難しいと思います。中にどんな情報が含まれているかも大事ですが、長期保存するデータは、場合によっては刑事事件になる可能性や、民事訴訟を起こされたときの証拠として必要となる場合がありますので、マイナンバーかどうか等にかかわらず、相当デリケートな情報ばかりになると思います。そうでないほとんどの電話は3か月ごとに消すことになると思います。いずれにしてもマイナンバー並みか、場合によってはそれ以上の管理をしていく必要があるのだろうと考えています。

鈴木委員からも後藤委員からも「C案のほうがいいのではないかと」と御指摘がありましたが、そのとおりだと思います。所管課としても、決してA案がベストだとは思っていないと思います。

ただ、先ほど示したような録音装置的なものであれば、令和6年度予算の残額を使って、ある程度は調達ができるので、試行実施はそこからのスタートかと考えています。試行的にやっていく中でまた問題点等を見出し、更なる予算要求につなげていくのか、工夫次第でA案でできるかといった点も、見極めていきたいと考えています。

(三品委員) データの取扱いについては議論があったとおりでありますが、事前のアナウンスの有無という点は、議論の余地があるかなと思っています。今回のA案では、固定電話で取る場合にはアナウンスして、子機でピックアップする場合は流れないとのことですが、固定電話と子機の大まかな使用割合はどの程度なのでしょうか。

(所管課) 私が区役所にいた頃は、半分ぐらいの電話は親機で出て、半分が子機という感じでした。どちらかに偏っているということではないと思います。

(三品委員) アナウンスが流れたり流れなかったりという場面が多そうです。相手にとっては、流れないときは録音されていないと思うのが普通かなと思います。

「録音していることを伝える義務までではないのではないかと」というコメントは

ありますが、果たして大丈夫なのかなと思いました。

札幌市等で、「アナウンスすると言葉遣いが丁寧になる」という話もありました。アナウンスするほうがお互いにとっていいのではないかなと思いました。

突き詰めると、「予算の問題はあるものの、C案が望ましいのではないかな」という意見になっていきますが、一旦試行して、アナウンスが流れたり流れなかったりすることについての弊害をウォッチし、予算を付けてもらうのもひとつかなと思いました。

(所管課) 事前の告知メッセージのところは正にそのとおりです。本当は全て流れるようにできればと思いますが、予算等の関係でA案になっています。

例えば、まず親機で一旦取ってから子機に回すという工夫はできます。特にカスハラがありそうな部署についてはそういった工夫ができないか検討していきたいと思います。試行期間に「アナウンスを行わないこと」がどう弊害になっていくのかも非常に大事だと思います。それによって本格実施に向けて何らかの対策を講じていければと思います。

(事務局) 今回の録音について、ホームページで市民に周知することも掲げられています。最近、104 電話番号を確認する人はもうあまりいないので、ホームページで調べる人が多いと思います。実際にアナウンスが流れなくても、多くの人には録音のことは伝わるのではないかと期待しています。

横浜市では、広報よこはまやLINE やX (旧 Twitter) を利用した広報も行っています。それを利用した周知もあり得るのではないのでしょうか。

(所管課) 検討しているところです。ポスターに入れる等市民の目に触れるところで周知ができればと思っています。

(事務局) 我々としても、カスハラ的な電話がかかってなくなるのが一番嬉しいので、予算をかけない範囲でなるべく丁寧な周知を工夫することがこれから求められているのかなと考えています。

(三品委員) 制限のある中で大変だと思いますが、是非努力をしていただければと思います。

本当にハラスメント系だという事案を子機でピックアップした場合には、応答メッセージではなく、電話を取った人が「ホームページでも周知しているとおおり、録音されているので御留意ください」と言ってもよいのだと思います。別に自動メッセージで通知しないといけないと決まっているわけではありません。会話の冒頭で伝えるのが望ましいのですが、途中であっても伝えないよりはよいかもしれません。細かな工夫で対応できることも増えてくるのではないかと感じました。

(加島委員) 私もやはり、できるだけC案を採用してもらいたいと思います。

私が昔いた職場で、電話機の横にアナログ式の録音装置を置いておき、長くなってきたときに「聞き違いがあるといけないので録音させていただきます」と言って録音していました。そうすると相手が電話を切っていましたので、やはり抑止効果はかなりあります。

(所管課) C案を採用するには、電話交換機の更新のタイミングが一番いいのではないかと聞いています。その手前からしっかり準備して、更新のタイミングでは極力できるようには考えています。今後の調整上どうなるか分かりませんが、C案については引き続き検討していきたいです。

(中村会長) 電話録音する旨の周知で、利用目的は具体的にどのように市民に示しますか。

(所管課) 今、考えている要綱の中で、「公正かつ適正な職務の執行を確保するとともに、職員への著しい迷惑行為の抑止を図ること」を目的として示す予定でいます。

(中村会長) 市にかかってきた電話全てが録音されるわけではないのですよね。

(所管課) 今のところそうです。

(中村会長) 例えば、この録音したデータが行政文書になるとすると、保有個人情報の開示請求があった場合、録音されているから開示できる場合と録音されていないから開示できない場合が出てきます。録音されている場合は、自分はカスハラ対象になっているかもしれないと思われてしまうかもしれません。その辺はどう考えますか。

(事務局) 特に告知もできたりできなかったりするため、市民には分からないというわけですね。

(所管課) 確かに、市民は録音されているかどうかは分からないので、実際に開示請求があったときに、そのデータを探した上で対応していくことになるのではないかと思います。

(中村会長) 全件録音されていないとすると、自分はカスハラ対象だという誤解を招かないかなというのが懸念点としてあります。

音声データは、録音した日付や時間は記録されるのだと思いますが、誰からかかってきたかということや、「これはカスハラ的に問題ない」という記録は別途取っておかないと、音声データだけから探すのはすごく大変なのではないかという気がします。個人情報別途記録することを考えているのでしょうか。

(所管課) 1点目で、録音されたことで自分がカスハラだとみなされるのではないかということについて、録音する、しないの差がある以上、確かにそのとおりのところではあると思います。極力、全体で録音していければいいとは思いますが、そういったことでどれだけ影響が出るのか予想できないところもあります。そういった視点はあまりなかったのですが、試行実施の中でも検討していきたいと思います。

録音データは、日付と時間だけが記録された状態で保管されるため、中身は分かりません。カスハラに関わるものであれば、直ちに長期保存に移して特定していきたいと思います。放っておいて後で分からなくならないように、極力速やかに長期保存に切り替えて、そこで判別できるようにしていければと考えています。

(事務局) 長期保存するときに随時起案して決裁を取ります。「〇〇からの電話は××の理由により、長期保存に移行する」という形で整理するので、積み重ねていけば目録になるのかなと思います。

(所管課) 決裁の一覧を取れば目録になります。すぐに長期保存に切り替えないと御指摘のとおりになると思います。その点を徹底していく必要があります。

(中村会長) 市民の方からすると、通話が録音されているかもしれないと考えるのではないかと思います。その場合、カスハラに関係なく、市の職員との間で何か行き違いがあったときに、「録音されているからその情報を出してくれ」と

請求されるようなことになってしまうのかなという気がします。開示請求を受けたときのことも考えて色々検討してもいいのかなと思いました。

(事務局) 3か月以内はデータがあるので、請求を受けないわけにはいきません。  
(中村会長) 他に意見がないようであれば、審議会としての意見をまとめたいと思います。

基本的には、これは進めていただきたいです。審議会として、「C案が妥当」という意見が多かったようですが、それが、当審議会からのアドバイスということでよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) 御報告ありがとうございました。

## 報告案件2 令和6年度個人情報取扱事務に関する実地調査報告書について

(中村会長) 次に、報告案件2の「令和6年度 個人情報取扱事務に関する実地調査報告書」について」の報告を受けたいと思います。まず事務局から説明をお願いします。

(事務局) <概要説明>

(第三者評価委員会 加島委員長) <資料に基づき説明>

(中村会長) ただいまの報告につきまして、何かございますか。

2つの区が比較されているので、色々問題点がよく分かりました。今後そういうアイデアは非常に重要なと感じました。

(加島委員長) A区も個人情報に対する考えや職員の意識は非常に高いですが、執務スペースが狭いこと等もあり、B区のように徹底してできてないところがあるとみました。全ての区がB区のようになっているかということ、なかなか難しいです。どうやってB区に近づけるかということでA区のほうも非常に参考になったと思いました。

(中村会長) ほかに御意見がなければ、審議会として承認するということがよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、承認いたします。ありがとうございました。

(事務局) 貴重な提言をいただきました。DXの問題もそうですが、今すぐできることは何かと考えると、やはりABCキャンペーンを一層推進することかと考えています。今後、ホームページに掲載したりはしますが、隅から隅まで読んでくれる職員がどれだけいるのかは疑問です。

今、「ABCキャンペーン第2章」として、この報告書の概要をまとめたものを作り、私と課長で分担して各区局の部課長会等を回ろうかと考えています。これまでもダブルチェック等「当たり前のことをバカにせずちゃんとやろう」をPRするために部課長会等に行き、「管理職の皆さんからも目配り気配りを」とお願いしてきました。それで一定の成果が出ているわけなので、先程の「前カゴ後カゴ」を活用したような仕組みをそれぞれの職場で工夫して行ってもらいたいです。その成果が出ることを非常に楽しみにしています。いい報告ができればと思っています。

## 2 報告事項 (2) (3) (4)

### 3 その他 (1) (2)

(中村会長) 次に、「2 報告事項 (2)、(3)、(4)」、「3 その他 (1)、(2)」についての報告を行います。事務局から説明をお願いします。

(事務局) <資料に基づき説明>

(中村会長) ただいまの内容につきまして御質問、御意見をいただきたいと思えます。

(三品委員) 別冊1の資料235ページの一番下、「外国における個人情報取扱の有無」の「当該外国における個人情報の制度・保護措置等」で、Dropboxのペーパーが見られるURLが記載されていますが、うまく開けませんでした。

(事務局) 今、こちらでは開けました。ブラウザごとのセキュリティの関係でしょうか。

(三品委員) 私のほうは「表示できません」と、2行の表示が出る状態です。

(事務局) セキュリティのレベルの問題でページが開けない場合、「このページは安全性が確認できません」等と出るときがあります。

(三品委員) 確認してもらっているなら問題ないと思いますが、たまたま開けなかったのが報告しました。

(事務局) 御指摘ありがとうございます。気をつけて確認するようにします。

(鈴木委員) ダブルチェック等の漏えい対策で、先ほどの報告書にも触れてありますが、書類を発送する際に「こういった手順でダブルチェックしなければならない」といったことは各部署のマニュアル等で何か規定されていますか。

(事務局) まず「ダブルチェックしなさい」ということまでは、市民情報課で定めている「基本ルール」という内規で定めています。個々の職場での具体的な手順については、それぞれの職場で定めることを指導しています。実際、それに基づいてどこまで具体的な手順が定められているかまでは、我々も全ては確認していません。

例えば、マイナンバーの関係だと統一的な取扱いが必要な点もあります。市民局窓口サービス課で標準的な手順をつくっています。

市民情報課では「ちゃんとルールを定めなさい」ということで、職場での運用をお願いしています。

(鈴木委員) 横浜市としてはそのような基本ルールが設けられているけれども、多くの職場ではそれを十分に勘案した制度設計ができておらず、結果的にダブルチェックがされないまま発送等がなされる場合があるという整理ですか。

(事務局) そうですね。

(鈴木委員) 「各職場における業務を遂行する際の基本的なルールをきちんと決めましょう」ということをもう一度改めて周知する必要があるということでしょうか。

(事務局) 今回の市議員からの質問でも、「保護法を見ると抽象的なざっくりとした表現だけれど、どうなっているのか」ということで、「基本ルールを定めている」ということは答弁していますが、「周知するように」とも言われています。正にそこがどうなっているのかを、丁寧に確認してくれているのが、第三者評価委員会の実地調査になります。そちらも、年に2、3箇所の職場しか確



認できませんが、確かに必要なことだと思います。

(鈴木委員) では、やはりきちんとルールを設けて盛り込むところと、それに従ってきちんと運用しようという2段階あるということですね。

(事務局) はい。

(鈴木委員) では、ルールを整備することをABCに加えて、各部署を回ったときに現状の制度やマニュアルがどうなっているのかの確認も改めてお願いします。

(中村会長) 別冊3の漏えい事故について、4ページの鶴見区こども家庭課で発生した「障害児福祉手当関係書類誤送付」についてですが、別の書類を切り貼りして発送する書類を作っていたのは驚きました。こういうことは一般にもあり得るのですか。

(事務局) 私が知る限りでは、このような事案は初めてです。よく、誰かの情報が入ったデータを使い回して、ほかの誰かに書き替える途中で前の人の情報が残ってしまい、そのまま発送して漏えいした、という事例は聞いたことがあります。紙で切り貼りをして違う人の情報を貼って送ってしまったのはすごくアナログ的な間違いだと驚きました。

この課における再発防止策として、「切り貼りでの修正は行わない」という点が書いてあります。今後はさすがにこのような事故はなくなるのかなと思いますが、本当に意外なミスだったと認識しています。

(中村会長) 切り貼りすると、不要なものだと思って捨てる箇所に個人情報が入っていて、きちんと溶解するべきものをごみ箱に入れてしまったりする不安もあります。

(事務局) そのとおりだと思います。そういう手法は行わないで対処することは再発防止策として所管課からも上がってきていますので、今後はこのようなミスが起きないことを願っています。

(中村会長) 他に御質問等がなければ、以上でよろしいでしょうか。

(各委員) <異議なし>

(中村会長) それでは、了承といたします。

(中村会長) 本日本日予定された議事は以上で終了ですが、事務局から何かありましたら、お願いします。

(事務局) 本日本日予定された議事は、以上でございます。

次回の日程は、令和6年11月27日水曜日の、午後2時から、本日本と同じくWEB会議での開催となります。

接続の確認のため、開始の15分前には、WEB会議システムに参加していただきますようお願い申し上げます。

(中村会長) それでは閉会とさせていただきます。本日はどうもありがとうございました。

**【閉 会】**

<p>資 料 特記事項</p>	<p><b>1 資料</b></p> <p>(1) 第220回横浜市個人情報保護審議会次第</p> <p>(2) 第220回横浜市個人情報保護審議会追加資料</p>
---------------------	--

	<b>2 特記事項</b>
--	---------------

次回は令和6年11月27日（水）午後2時からWEB会議の方法により開催予定

本会議録は令和6年11月27日第221回横浜市個人情報保護審議会において承認を得、確定しました。