

1 苦情申立ての趣旨に沿った事案

令和3年度より繰り越した事案(1) 市の職員の対応について

対象 機関	財務部税務課					
苦情 の 趣旨	<p>【趣旨】 個人情報を知り得る市役所職員が世帯の異なる者に情報を漏洩することは公務員の守秘義務違反であり、漏洩による不利益分の賠償と関係職員を処分してほしい。</p> <p>【理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・家屋実地調査の連絡先を確認するため、生活を別にしている父に財産の一部と住所の情報を漏洩した。 ・父への漏洩が必要な開示であったということであるが、その明確な理由と納得のいく説明をしてほしい。 ・本来なら連絡先の確認は文書で行うべきところ電話で行われ、また、家屋実地調査についても年末から年始にかけて行うべきところ1月末での実施となった。業務が確実にこなされるようマニュアル化を図ってほしい。 ・文書ではなく電話による連絡とした経緯を説明してほしい。 ・職員が自宅を訪問した際、メモを取らなかったことを指摘したのに、二人で訪問しているのでメモは不要と課長が答えた。また、家屋実地調査の日時を決めたにもかかわらず訪問がなかった。確実性を判断でき市民の声をしっかり聴きとることができる体制を整備してほしい。 <p>(苦情の趣旨及び理由は整理しました。)</p>					
調査 の 結果	<p>(調査の経緯)</p> <p>申立人からの苦情申立書の提出を受け、オンブズパーソンは、申立て内容を精査するとともに、実態の把握と調査を行いました。</p> <p>令和4年3月24日に担当課である税務課長、副課長から聴き取りを行うとともに、同年4月11日に税務課から本案件の関連資料等の提出を受けました。</p> <p>調査の結果は、以下のとおりです。</p> <p>【税務課の説明及び見解等】 (オンブズパーソンからの質問ごとに整理して記載しています。)</p> <p>(1) 1月31日から2月16日までの申立人とのやり取りの経緯を示してください。</p> <table border="1" data-bbox="296 1787 1409 2042"> <thead> <tr> <th data-bbox="296 1787 456 1832">日付</th> <th data-bbox="456 1787 1409 1832">内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="296 1832 456 2042">令和4年 1月31日 (月)</td> <td data-bbox="456 1832 1409 2042"> <ul style="list-style-type: none"> ・当課職員Aは、法令に基づく固定資産税の実地調査を実施すべく、申立人の実家へ電話をいたしました。その際、電話に出た実家(父親)へ、当課から「息子さん(申立人)が新築した家屋の調査に伺うため、電話番号を市役所に教えて良いかどうか、息子さんに話をして了解をもらった上で、電話番号を連絡してもらえませんか。」 </td> </tr> </tbody> </table>		日付	内 容	令和4年 1月31日 (月)	<ul style="list-style-type: none"> ・当課職員Aは、法令に基づく固定資産税の実地調査を実施すべく、申立人の実家へ電話をいたしました。その際、電話に出た実家(父親)へ、当課から「息子さん(申立人)が新築した家屋の調査に伺うため、電話番号を市役所に教えて良いかどうか、息子さんに話をして了解をもらった上で、電話番号を連絡してもらえませんか。」
日付	内 容					
令和4年 1月31日 (月)	<ul style="list-style-type: none"> ・当課職員Aは、法令に基づく固定資産税の実地調査を実施すべく、申立人の実家へ電話をいたしました。その際、電話に出た実家(父親)へ、当課から「息子さん(申立人)が新築した家屋の調査に伺うため、電話番号を市役所に教えて良いかどうか、息子さんに話をして了解をもらった上で、電話番号を連絡してもらえませんか。」 					

調査 の 結果		という趣旨でお願いしました。父親は、その電話の中で直ぐ息子さんの携帯の電話番号を教えてくださいました。
	2月1日 (火)	・当課職員Aは、父親からお聞きした携帯電話の留守番電話に家屋調査に伺いたい旨の伝言を残しました。
	2月2日 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人より当課職員Aに電話があり、実家の父に住所を知られたことで不安感をお持ちになり、今後の家のセキュリティ対策について、市ではどのような対策が取れるかなどの説明を求められました。 ・その夜、当課職員A・Bが申立人の自宅へ赴き、経過や対応などについて頭を下げながら説明などを行いました。自身が両親との同居中、身の危険を感じるほどの状況であったと不安を口にされ、市へ自宅のセキュリティ対策をすぐにするよう話されました。そのような中で申立人は2月16日に確定申告の予定があり、その日は都合が良いという話はありませんでしたが、家屋調査の日時を約束するような話はありませんでした。また、申立人が身の危険を感じていることへの対応については改めて連絡することにしました。
	2月3日 (木)	・当課職員Bは、申立人の携帯電話に連絡し、身の危険を感じるほどの状況というお話ですので、まずは警察への相談をするよう重ねて提案しましたが、本人は納得されず、これまでの一連の報告書を2月7日(月)までに家に届けるよう要求がありました。
	2月4日 (金)	・申立人の実家に電話させていただいた事実経過や特別な家庭の事情により身の危険を感じていることへの対応として警察への早期相談を勧めるなど、市の考えをまとめた文書を申立人へ送付しました。
	2月8日 (火)	<ul style="list-style-type: none"> ・昼過ぎに申立人より当課長あてに電話があり、市から送付された文書の一部に分かりにくい表現があるなどの話がありました。課長は他の用務もあり、当日の夕方午後5時過ぎに折り返し電話をすることになりました。 ・当課長は、夕方5時過ぎに申立人の携帯電話に連絡し、当課職員が出向いてご心配をおかけした旨を伝達し謝罪させていただいたことのほか、ご家庭の特別な事情により結果として心配をおかけして恐縮していることや身の危険を感じるような状況であれば警察に相談すべきであることなどを繰り返し説明しましたが、本人は納得されませんでした。最終的に、言った・言わないを御互い防止するため、メール等による照会と回答でキチンと送信受信の履歴が残る方法を当方から提案し、双方で合意しました。
	2月16日 (水)	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人より当課職員Bに電話があり、本日16時に約束した家屋調査に来ないことへの問い合わせがありました。申立人の認識では、2月2日(水)に申立人の自宅へ訪問した際に日時まで約束したと主張されました。 ・当課職員Bは、家屋調査の日時の約束はしていないことをお伝えしましたが、申立人は納得されなかったため、改めて2月18日(金)に調査に向うことで合意し、当課職員C・Dが約束した日時に当該新築住宅に出向き、実地調査は完了しております。

<p>調査の結果</p>	<p>(2) 家屋調査に係る事務手順とその期間を示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当課では、法令に基づく建築確認の際に提出される建築計画概要書（建物の大きさ・配置図などが記載）を毎月、市役所内において閲覧するほか、法務局からの登記済通知により調査対象家屋を抽出し、地区ごとに分別します。その後、当該対象家屋の所在地及び所有者のほか、既存家屋状況などを確認し、現地調査に向くための資料を作成します。 ・家屋の完成時期が概ね建築計画概要書の閲覧から4～6か月後となることが多いため、その頃に届くように調査依頼の手紙を施主様へ送付し、施主様から都合の良い日時を当課まで連絡してもらい対象家屋の実地調査を行います。通常、6～12月に調査を実施しています。 ・本件の対象家屋は、建築計画概要書が不要の地域であったことから、完成時期については年末に届いた登記済通知書により年明けに覚知したものです。 <p>(3) 家屋調査の日程調整は、どのような方法で行っているのか。理由も含めて教えてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当課では、業務効率のため調査依頼の文書を郵送し、家屋所有者等から税務課に電話をいただいて調査予約をする例が多いですが、依頼文書の中で定めた期限を過ぎても連絡が来ない場合や建築の遅れなどにより通常の調査期間内（6～12月）に調査ができなかった場合には電話で確認の上、調査日時を決めさせていただくこともあります。 ・本件の対象家屋は、12月に完成したことを年明けに覚知したことから、当初は、調査依頼のための文書を区総合事務所から自宅に届けてもらおうと考えましたが、速やかに調査を行うため、最終的に所有者に電話連絡させていただきました。 <p>(4) 申立人の実父をどのようにして把握し、その連絡先はどのようにして調べたのですか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当課職員Aは、調査依頼のための文書を申立人の調査対象家屋の所在地がある区総合事務所から自宅に届けてもらおうと、区総合事務所の職員Eに電話で依頼したところ、職員Eは確定申告相談窓口の開設準備や登記済通知書の入力処理などで繁忙のため、直ぐに自宅に文書を届けることがなかなか難しいとの回答であったため、区総合事務所の職員Eから聞いた電話番号に連絡しました。 ・当課職員Aは、申立人の前住所である実家の課税状況により世帯構成を把握した上で電話したので、電話に出られた方がお父様だと認識していました。 <p>(5) 申立人の連絡先を確認するために実父に申立人の住所まで伝える必要があったのですか。「税務課の調査で必要なため」だけでは不足なのでしょうか。貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照会などをする際は、相手に不信感を抱かせないように電話をかけた目的や要件をお伝えするなど、丁寧な対応を心がけています。また、今回の場合、お父様が当該新築住宅の場所を知らないことまでは想定できず、新築された家屋調査のた
--------------	--

<p>調査の結果</p>	<p>めという目的や要件をお伝えしたものです。</p> <p>(6) 申立人は、自宅を訪問した際にメモを取らなかった、また、家屋実態調査の日時を決めたにもかかわらず訪問がなかったと主張していますが、どのようなやり取りがなされたのか、明らかにしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申立人の自宅には当課職員 A・B で訪問し、2人で話しを聴いて内容を職員同士で確認しており、メモを取らなかったことに対して申立人が危惧するほどの懸念は無いものと認識しています。 ・また、(1)の回答で述べた経緯のとおり、2月2日に申立人の自宅に訪問した際、2月16日に確定申告の予定があるという話は伺いましたが、家屋調査の日時の約束はしていません。 <p>(7) 漏洩による不利益分の賠償と関係職員の処分を求めるこの度の申立てについて、貴課の考えを示してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まず、そもそも不利益分の損害の根拠が不明確であり対応に苦慮しています。 ・申立人からは、身の危険を感じているので家のセキュリティ対策や別の場所へ引っ越すための土地・家が欲しいと推測させる旨のお話をいただきましたが、当方としては社会通念上、極めて過剰な内容であり、対応は困難であると認識しています。 ・当課職員は、市民の心配な状況を慮り警察への相談を提案するなど善後策を真摯に検討し我慢強く丁寧に向き合っており対応しました。申し立ての個人情報の保護という観点においては、慎重に取り扱われるべきものであり、当方にも特殊な家族関係が存在することもあり得ることにも更に注意すべきであったと認識しています。
<p>処理の内容</p>	<p>オンブズパーソンの見解は、以下のとおりです。</p> <p>最初に、申立ての内容がオンブズパーソンとして調査すべきかどうかについて述べます。</p> <p>オンブズパーソンの職務の対象となる事項は、上越市オンブズパーソン条例第4条に規定されており、同条第5号で「職員の勤務条件又は身分に関する事項」は対象外とされています。したがって、関係職員の処分を求める申立てについては、当職の職務対象外となります。また、不利益分の賠償を求めていることについても、司法の判断にゆだねるものと考えますので、同条例第12条第1項第5号のオンブズパーソンとして調査することが適当でない事項に当たると判断します。</p> <p>しかしながら、個人情報の保護という観点から業務の執行に指摘すべき点があると判断しましたので、以下に論述します。</p> <p>家屋調査の事務手順については適正であると認めますし、原則どおり文書による通知が望ましかったとはいえ、電話により連絡をとろうとしたことについては、速やかに調査を行うために許容されるものと判断します。</p> <p>しかし、申立人の父親に連絡した際、住所を推察できる情報を伝える必要があった</p>

処理 の 内容	<p>のか、この点に疑問の余地があります。税務課の回答では、「照会などをする際は、相手に不信感を抱かせないように電話をかけた目的や要件をお伝えするなど、丁寧な対応を心がけています。」とされています。確かに、個人情報を読み出して不正利用しようとする詐欺事件が後をたたない中で、相手に不信感をもちたれないよう丁寧な対応をすることは当然であります。</p> <p>しかしながら、本案件では申立人と父親の関係が特殊なものであるとはいえ、個人情報はあくまでも個人に帰属するものであり、この点で親族間といえども慎重な対応が必要であったと考えます。</p> <p>ただし、申立人が縷々述べているその余の点については、取り上げるべき事項はないと判断します。</p> <p>以上の点を踏まえ、オンブズパーソンは、次のとおり市（税務課）に要望します。</p> <p>（市への要望）</p> <p>個人情報があくまでも個人に帰属するものであるとの認識のもと、業務における個人情報の取扱いに当たっては、最大限、慎重に行っていただきたい。</p> <p>申立人におかれましては、市への要望も含め、ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
---------------	---