

平成 20 年 3 月 25 日

**消費者が、事業者との通話内容を録音され、録音を消去してほしいと求めたが、  
事業者に断られたトラブル**

(国民生活センター消費者苦情処理専門委員会小委員会)

独立行政法人国民生活センター消費者苦情処理専門委員会は、平成 19 年 11 月 12 日付で、国民生活センター理事長から、「事業者が消費者との通話内容を録音した場合における個人情報保護法の解釈と紛争解決に当たっての考え方」の検討を諮問された。

本小委員会は、消費者苦情処理専門委員会委員長の指名によって、平成 19 年 12 月 26 日以降 3 回にわたって審議を行い、苦情処理にあたっての考え方として、以下のように助言を取りまとめたので報告する。

独立行政法人国民生活センター  
消費者苦情処理専門委員会小委員会

委員長 野村 豊弘

委員 池本 誠司

委員 村 千鶴子

## 1. 諮問案件

事業者が消費者との通話内容を録音した場合における個人情報保護法の解釈と紛争解決に当たっての考え方の検討

## 2. 消費者苦情事案

### (1) 事案の概要

メーカーのお客様相談室に保証期間の確認などのため電話をかけた。その際冒頭で「通話内容を録音します」とのメッセージが流れたので録音されることが分かった。その後、担当者から折り返し電話があったが、その時は、事前に「通話内容を録音します」といったメッセージは流れず、話が終わった後に担当者から、「今の会話内容を録音させていただきました」と告げられた。直ちに録音の消去を求め苦情を申し入れたが、「消去はできません」と断られた。一度受話器を置いたが、納得できず、再度電話をかけて消去を求めたところ、「消去はいたしますが、運転免許証などの本人確認書類の提出をお願いします」と、新たな条件を提示された。

事前に録音することを告げないのは、個人情報保護法上問題ではないのか。また、事業者には、録音の消去に応じる義務はないのか。

録音の消去のために新たな個人情報の提出を求められることにも納得がいかないし、消費者側に「録音されない」という選択肢がなく、録音されたくなければ問い合わせができない状況も問題である。

(40歳代 女性 給与生活者)

## (2) 事案の経緯

### 個人情報保護法上の解釈と顧客対応のあり方の検討

個人情報保護法（以下、「法」という。）では、「録音」による個人情報の取得に関して明確な定めがないことから、事業者から様々な反応が予見され、以下の事項について、どのような法解釈が可能かについて国民生活センター相談調査部内において検討を試みた。

法2条1項では、「この法律において『個人情報』とは、…（中略）…特定の個人を識別することができるもの」と定義している。したがって、明文上、録音内容が「個人情報」に該当するとは規定されていないが、解釈上、録音内容が特定の個人を識別できる形であれば同法で規定する「個人情報」に該当すると思われる。<sup>(注1)</sup>

録音内容が「保有個人データ」（法2条5項）に該当した場合、①利用目的による制限（法16条1項）、②適正な取得（法17条）に違反していることが判明したときで、本人からの求めがあった場合は、違反を是正するために必要な限度で、原則として、利用の停止又は消去（以下、「利用停止等」という。）を行わなければならない（法27条1項）。それ以外は、事業者が自主的に行う利用停止等といえる。個人情報の利用停止等に当たっては、本人の情報であることを証明するための書類等を事業者が求めるのは、一定の合理性があると思われるが、たった今なされた通話内容の録音について、消去を求めた本件では、杓子定規に本人確認書類の提出を求める対応は、「顧客対応のあり方」としては不適切といえるのではないか。

(注1) 「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン」等に関するQ&A

Q11：(1)電話の通話内容は個人情報に該当しますか。

(2)通話内容を録音している場合、録音している旨を相手方に伝える必要がありますか。

A11：(1)特定の個人を識別することが可能な場合には個人情報に該当します。

(2)個人情報に該当する場合でも、録音していることについて伝える必要はありません。

ただし、利用目的を通知又は公表する必要があります。

Q21：会話を録音しました。会話の内容に個人の氏名が含まれていますが、この場合「個人情報データベース等」に該当しますか。

A21：会話の内容に氏名が含まれていても、当該氏名により容易に検索可能な状態に整理されていない限り、「個人情報データベース等」には該当しません。

### **(3) 同種事例（事業者に通話内容を録音されたケース）**

#### **事例 1**

携帯電話会社に付加サービスの契約を電話で申し込んだ。しかし実際は契約したことなくならず、「申し込んだ」「申し込まれていない」と押し問答となった。事業者側が「通話内容をボイスレコーダーに記録してある」というので、「では、聞かせてほしい」と伝えたところ、「個人情報なので無理である」と言われた。

(40 歳代 女性 家事従事者)

#### **事例 2**

銀行のコールセンターと何度か話をしているうちに、担当者が「前回と言っていることが違います。録音で確認すれば分かります」と発言した。その言葉で初めて銀行が今までの電話の内容を録音していることを知った。本当に前回と異なることを言っているのか確かめたいと思い、「自分にも録音を聞かせてほしい」と申し出たところ、「対応しかねます」と言われた。

当該銀行の個人情報保護相談窓口の開示担当者に尋ねても、「録音は個人情報保護法第 25 条 1 項 2 号に当たるので、開示はしません」と言う。録音を消費者に聞かせることが、業務の著しい支障に当たるのか。事業者が業務に支障があると言え、録音を聞かせてもらうことはできないのか。

(20 歳代 男性 給与生活者)

### **3. 小委員会の結論**

事業者のお客様相談室が顧客との通話を事前の同意なく録音する行為は、個人情報保護法の適用という観点からは、必ずしも個人情報の不正な取得（法 17 条）には当たらず、また利用目的の通知義務等（法 18 条）に直ちに違反するものとはいえない。

しかし通話を無断で録音することは、個別事情によっては個人の人格権侵害として違法性を帯びる可能性があること、顧客にとって不意打ち的な行為として不信感を持つ可能性があることを踏まえ、事業者が顧客の信頼を確保する対応のあり方としては、書面による直接取得における利用目的の事前明示（法 18 条 2 項）に準じた取り扱いが望まれる。

事業者が本人から通話録音データの開示を求められた場合、それが保有個人データに該当するときは、開示義務を負う。開示の方法としては、当該本人との通話録音部分をダビングする方法が考えられる。

### **4. 理由（法的考察）**

#### **(1) はじめに**

本事例は、通話を本人の同意なく録音する行為が、個人情報の取り扱いの適正さという観点からどのような問題が生ずるかという事案である。

もっとも、通話の録音は、個人情報の取り扱い一般の問題であるとともに、個人の写真や肉声などと同様に、人格権に関わる問題という側面もある。したがって、情報の種類を問わない一般的規律である個人情報保護法に照らして違法かどうかという観点だけでなく、通話録音の特性を踏まえた実質的な違法性の検討が必要である。

さらに、当小委員会は、現行法に照らして直ちに違法と評価すべきかどうかという観点だけでなく、事業者が事業活動の中で顧客の信頼を確保するうえであるべき対処はどうかという観点からの指摘も重要であると考えられることから、現行法上の違法性の検討とともに、事業者の顧客対応のあり方という観点からも検討を加える。

なお、お客様相談室における通話の録音やその取り扱いについては、実情がほとんど知られていないので、当小委員会の事務局において、各事業分野（家電、金融、自動車、情報通信、日用品）の代表的な事業者 5 社に対しヒヤリング調査を行った。その結果も参考にしつつ検討する。

## **（２）通話の録音データは個人情報保護法の適用対象か**

法は、事業者に課す義務の内容に応じて、「個人情報」、「個人データ」、「保有個人データ」という 3 つの定義を使い分けている。そこで、まず本件の通話を録音したデータがこれらに該当するかどうかを検討する。

なお、法が義務を課す対象事業者は、5000 件を超える個人情報を事業に関して取り扱う個人情報取扱事業者（法 2 条 3 項、政令 2 条）であることが要件となる。以下では、本件事業者が個人情報取扱事業者に当たることを前提に検討する。

### **１）「個人情報」（法 2 条 1 項）に当たるか**

「個人情報」とは、生存する個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等により特定の個人を識別することができるもの（法 2 条 1 項）とされている。「記述等」とは、文字や記号に限らず、写真、音声、生体情報（DNA 等）など、個人を識別できるものは広く含むものとされている。

したがって、通話内容を磁気テープやデジタル機器に録音したデータ（以下、「録音データ」という。）の中に氏名や顧客番号など特定の個人を識別できる内容が含まれていれば、「個人情報」に該当する。匿名の問い合わせ電話のように、会話の内容に個人を識別できる情報が何も含まれていなければ、「個人情報」とはいえない。ただし、録音された会話の内容だけでなく、電話番号や相談受付簿の記載など他の資料と照合することにより特定の個人を識別できる場合は、「個人情報」に当たる。

以下では、本件録音データが、特定個人を識別できる内容を含むか、関連資料を照合することにより識別可能であることにより、「個人情報」に当たる場合を前提に論じる。

「個人情報」の取り扱いについては、利用目的の特定（法 15 条）、目的外利用の制限（法 16 条）、不正な取得の禁止（法 17 条）、利用目的の通知・公表（法 18 条 1 項）の義務が課され

る。

## 2) 「個人データ」(法 2 条 4 項) に当たるか

「個人データ」とは、個人情報のうち、個人情報データベース等を構成するもの(法 2 条 4 項)をいう。「個人情報データベース等」とは、個人情報を含む情報の集合物であって、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものをいう(法 2 条 2 項、政令 1 条)。

したがって、録音データが収録されている媒体の中から、ある特定個人の情報を容易に検索することが可能であれば、その媒体は「個人情報データベース等」に当たり、これに記録された特定個人の録音内容は「個人データ」に当たる。例えば、デジタル方式で録音してある場合は、その録音機器自体によって個人の氏名等の検索が可能である機器が多いと思われる。また、録音データの集合体と相談受付簿その他の資料を照合することによって検索できる場合でも、個人データに該当する。

ヒヤリング調査によれば、通話の録音は、いずれも事業者も通話録音用の専用サーバー又は PC ハードディスクに音声データとして保存しており、日付・電話番号等により検索可能であるという。

したがって、本件録音データについては、個人を検索可能な「個人データ」に該当するという前提で論じる。

「個人データ」の取り扱いについては、正確性の確保(法 19 条)、安全管理措置(法 20 条)、従業者・委託先の監督(法 21, 22 条)、第三者提供の制限(法 23 条)の義務が課される。

## 3) 「保有個人データ」(法 2 条 5 項) に当たるか

「保有個人データ」とは、個人データのうち、①個人情報取扱事業者が、開示、訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有するものであり、②6 ヶ月を超えて保有するものであることをいう(法 2 条 5 項)。

したがって、個々の録音データを取得したときから 6 ヶ月以内に消去するものであれば、「保有個人データ」に該当しないが、録音した事業者が 6 ヶ月を超えて保有する取り扱いであれば、基本的に「保有個人データ」に該当する。

なお、「その存否が明らかになることにより、違法又は不当な行為を助長し、又は誘発するおそれがあるもの」は、「保有個人データ」から除外される(政令 3 条 2 号)。例えば、悪質クレーマー等に関する情報がこれに当たるとされている(「個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン(経済産業省)」以下、「経済産業省ガイドライン」という。2-1-5 参照)。

保有個人データに当たるときは、開示(法 25 条)、訂正(法 26 条)、利用停止等(法 27 条)の義務が課される。

ヒヤリング調査によれば、通話録音データの保有期間は、サーバーの容量との関係で 6 ヶ月未満と定めている例、サーバーの容量が一杯になれば自動的に消去されるという例、原則として 6 ヶ月未満と定めているが紛議の可能性のあるものは別途長期間保存するという例など、様々である。

したがって、個人から事業者に対し保有個人データの開示、消去等を求めるに当たっては、当該事業者における保有期間の取り扱いを確認する必要がある。ただし、保有期間の定めの有無を問わず、現に 6 ヶ月を超えて保有している場合は、保有個人データに該当することとなり、開示等の対象となるので、実情の確認が重要である。

### **(3) 本人の同意・通知なしに通話を録音することは個人情報保護法に違反するか**

#### **1) 不正な取得(法 17 条)に当たるか**

個人情報取扱事業者は、偽りその他不正な手段により個人情報を取得してはならない(法 17 条)。

利用目的を偽って個人情報を聞き出すことや、名簿等を盗み出すことや、他人のコンピューターに不正アクセスすることが、不正な手段の典型である。具体的に何が不正な手段と評価されるかは、個人情報の種類・性質、事業者の利用目的や必要性等を勘案して判断するものとされている。

本人の同意を得ないで通話を録音することは、本人が知らないうちに個人情報を取得される点で、不正な取得と見る余地もある。しかし、他方で、法は、①利用目的を通知・公表する義務は定めているものの(法 18 条 1 項)、同意を得て取得する義務は定めていないこと、②本人からの直接取得(法 18 条 2 項)以外の間接取得も認める前提であること(法 18 条 1 項)に照らせば、本人の同意を得ないで録音することが、一律に不正な取得(法 17 条違反)に当たるものと解することは困難であろう。

もちろん、「不正な取得」とは、本法に違反する方法である場合だけでなく、他の法令全般の中で実質的に違法、不正と評価されるような場合を含めて判断しなければならないので、この点は後に検討する(8 頁(4))。

#### **2) 録音することの通知(法 18 条)は必要か**

法は、個人情報取扱事業者の手続的な義務として、①本人から書面により個人情報を直接取得するときは、事前に利用目的を明示しなければならないものとし(法 18 条 2 項)、②その他の方法で取得する場合(書面によらない取得、間接的な取得など)は、利用目的を速やかに通知又は公表するものとしている(法 18 条 1 項)。

法 18 条 1 項の「通知」は、「個人情報を取得した場合、・・・速やかに」行うこととしており、事後的な通知でもよい。また、「通知又は公表」は選択的な義務であるから、容易に知りうるような方法で公表してあれば、個別の通知は必須ではない。

通話の録音は、個人情報を本人から直接取得する形態であるが、書面ではなく口頭の取

得であるから、手続的な義務としては、事前の明示義務（法 18 条 2 項）ではなく、事後的に通知又は公表（法 18 条 1 項）すればよいこととなる。

このように、本法を形式的に適用すると、事前の同意や告知がなく行われた通話の録音であっても、基本的に違法ではないということになりそうである。

ところで、法が、書面による直接取得とその他の方法の場合とで、利用目的の告知方法を区別した趣旨は、本人からの書面による直接取得の場合には、本人自らその提供の可否を判断できる状況にあることにもかんがみ、個人情報を取得した後に利用目的を通知・公表することで足りることとはせず、原則として取得前に本人に対して利用目的を明確に示すことを義務付けることが必要であるとしたものであること、これに加えて、個人情報の有益な活用を阻害しないため、事業者に過剰な事務負担をかけないように配慮したものとされている（書面による直接取得の場合は事前の通知が容易であるが、間接的な取得の場合や口頭のやり取りをメモする場合に常に事前通知を要求することが過剰な負担となる）。

そうだとすると、通話の録音は、本人から直接取得する場面であり、本人自らその提供の可否を判断できる状況にあるものであり、かつ通話の冒頭に告知することは、何ら過剰な事務負担とはならない。しかも、「書面」による取得は、インターネット等を通じた電子データによる取得を含むものと解されている。そうであれば、法 18 条の解釈としても、通話を録音機器に収録する場合は、法 18 条 2 項に含むものと解する余地があるのではないか。もちろん、行政規制の対象行為を安易に類推適用することには慎重でなければならないが、現行法が書面による直接取得とその他の取得とで告知方法に大きな落差がある点を是正する解釈論として、考慮に値すると思われる。

### **3) 個人情報保護法に違反しなければすべて適法として許されるか**

以上のとおり、本法を形式的に適用する限り、事前の同意や告知がなく行われた通話の録音であっても、必ずしも違法ではないということになりそうである。

しかし、本法は、情報の種類を問わずすべての個人情報に共通に適用される必要最低限のルールを定めるものである（平成 16 年 4 月 2 日閣議決定「個人情報の保護に関する基本方針」参照）。そのため、信用情報や金融情報など他人に知られたいと望むプライバシー性が高い個人情報や、病歴・医療情報、思想・信条情報などセンシティブな個人情報の場合は、本法の規律だけでは不十分なことが少なくない。また、個人の自己情報コントロール権の尊重という観点から見ると、本法のルールでは不十分だと感じる者が多いと思われる。

このように、本法は情報の種類を問わない必要最低限の規制であることから、これを遵守すれば常に十分というわけではなく、情報の種類や特質に応じてより慎重な取り扱いが求められるものと解されている。

言い換えれば、必要最低限のルールである「個人情報保護法」を遵守していたとしても、すべての場面で適法と評価されるわけではなく、例えば差別的な情報を本人の同意なく収

集・利用したような場合には、プライバシー侵害として不法行為損害賠償責任(民法 709 条)を構成することもあり得る。

#### **(4) 同意のない通話録音の実質的な違法性評価と事業者の対応方法**

##### **1) 同意のない録音と人格権侵害**

そこで、通話者の同意なく録音することが、実質的に違法と評価される場合があるか否かを検討する。

通話の録音は、個人の肉声をそのまま記録し利用することであり、個人の肖像を写真撮影する場合と同様に、個人の人格権に関わる問題であって、ケースによっては人格権侵害行為として違法性を帯びることがあると考えられる。

場面はやや異なるが、同意のない通話録音データを民事訴訟の証拠として提出することが許されるか(証拠能力)については議論があるところである。

##### **2) 通話録音行為の違法性評価の視点**

###### **ア) 通話録音の利用目的**

本件のような通話録音は、お客様相談室に寄せられた苦情相談・問い合わせを、事業者が、顧客の申し出内容を正確に把握するため(メモ代わり)、相談担当者側の顧客対応の適正さを事後的に検証するため(内部検証用)、紛争となった場合の対応のため(信用性の検証)、などの目的で録音するものと思われる。

ヒヤリング調査においても、いずれの事業者もこうした利用目的により、音声自動録音方式で通話録音を行っているということである。

こうした利用目的は、事業者の顧客対応の適正さを確保・向上するため、一般的に見て必要性が認められるものと考えられる。

しかし他方で、顧客の立場からすれば、自分がクレーマー扱いされているのではないかという不快感を抱くであろうし、通話の録音を条件としなければ製品に関する問い合わせができないという不満を抱く者が少なくないと思われる。

###### **イ) 通話録音の内容**

お客様相談室への通話は、顧客としては、製品等に関する問い合わせや苦情を相手方事業者に伝えることが主眼であり、特定の電話対応者との間で秘密であることを条件に発言する趣旨とは通常考えられない。

しかし、口頭の申し出を相談担当者がメモする方法に比べ、肉声を録音することは、情報の内容・密度(言葉遣いや声色等を含む)において格段に濃厚であり、顧客が書面で申し出る場合よりも保護対象としてより重要である。さらに、通話内容が、単に製品の使用方法を質問するような場合だけでなく、金融商品に関連して顧客の生活・収入状況を話す場合や、保険契約に関連して顧客の病歴を話す場合や、食品の摂取に関連して



顧客の健康状態を話す場合など、プライバシー性の高い場合には要保護性に大きな違いがあると考えられる。

つまり、個人の肉声を録取することの特質と通話内容とを考慮する必要がある。

### ウ) 通話録音の方法

お客様相談室にかかってきた通話をそのまま録音する方法は、事業者側で顧客に対し電話をかけることを誘導したような場面ではない。また、通話の当事者双方に無断で第三者が録音する場合は、通信の秘密に反することになるが、通話の当事者の一方が相手方の会話を紙にメモする代わりに音声自体を記録する行為だと見れば、不正な方法で取得したとはいえない。さらに、デジタル録音技術の進展により長時間の録音が容易になった現在では、メモの手間を省き正確性を確保するために、事業者が様々な場面で顧客との通話を録音することが、ますます増えると思われる。

しかし他方で、一般顧客の意識からすれば、通信販売のように電話で取引の注文をする場面であれば契約締結行為として責任ある発言をする必要があると自覚しているであろうし、仮にその通話が録音されたとしても違和感は少ないと思われるのに対し、お客様相談室への問い合わせは、顧客の立場で相談に乗ってくれる窓口として安心して自由に申し出ることができるものと想定している者が少なくないと思われる。そのような顧客からすれば、お客様相談室への問い合わせ電話を無断で録音されることは、不意打ち的な行為として大きな不満を抱くことになる。

### 3) 通話録音行為の実質的な違法性評価 (小括)

以上の検討を踏まえれば、事業者の顧客対応の適正さを確保・向上するため、お客様相談室にかかってきた通話を、個別の同意や告知なしに録音する行為は、それ自体が一律に違法だと評価することは困難であると考えられる。

しかし、顧客の立場からは、自分の肉声が無断で録音される不利益、顧客の立場で相談できるはずの相談窓口で不意打ち的に録音される不満感、録音されることを我慢しなければ製品に関する問い合わせができないという不利益などの問題があることから、通話内容や録音することの告知方法などの個別事情によっては、違法性を帯びることもあり得るものと考えられる。

### 4) 事業者の対応のあり方

以上のとおり、法的な結論としては、事前の同意がない通話録音は原則として不正な取得(法17条)には当たらないと解されるし、事前の通知がない通話録音であっても直ちに利用目的の通知義務等(法18条1項)に違反しているとは判断できない。

しかしながら、前述のとおり、通話を無断で録音することは、個人の人格権侵害として個別事情によっては違法性を帯びる可能性があることや、顧客が安心して相談できるはず

のお客様相談室が無断で通話を録音することに対して顧客が不満感を抱くおそれが強いことに照らせば、事業者が顧客の信頼関係を確保する対応のあり方という観点からすれば、少なくとも、書面による直接取得における利用目的の事前明示（法 18 条 2 項）に準じた取り扱いが望まれる。

ヒヤリング調査によれば、通話録音を行っていることの告知方法としては、多くの業者が、WEBサイト上に録音する旨を公表しているほか、事業者によっては、取扱説明書やパンフレット等に録音する旨を記載している例がある。さらに、担当者につながる前に自動音声テープにより録音する旨をアナウンスする例がある。

このうち、お客様相談室に電話をかけた際、冒頭の自動音声により、「相談対応の適正さを確保するため、通話内容を録音します」旨を告知することが、法 18 条 2 項の事前明示の趣旨にも合致する。これに対し、WEBサイトに個人情報取扱方針を記載していても、多くの消費者はこれを読んでいるとは思われないので、事前の明示とは評価できないであろう。そうすると、少なくとも、顧客に交付する取扱説明書や契約書面やパンフレット類に記載するお客様相談室の電話番号の直近に、「相談対応の適正さを確保するため通話内容を録音します」と表示することが求められる。

## **5) 本事案への適用**

本事案は、相談者からお客様相談室に電話をかけた際、冒頭に「通話内容を録音します」というメッセージが流れたというものであり、この点の対応は適切である。

その後、相談室の担当者から折り返し電話をした際、この点の説明がなかったことが苦情となっているが、初回のメッセージによって通話録音の取り扱いが一般的に表示されていることに照らし、担当者から電話をかけるときにも毎回同様なメッセージを加えるべきであるとまでは解釈できないと思われる。

## **(5) 通話録音データの開示・消去が要求できるか**

### **1) 通話録音データの開示義務**

事業者は、本人から保有個人データの開示を求められたときは、開示しなければならない（法 25 条 1 項）。

この開示義務は、保有個人データに該当する場合であれば、原則としてすべてに適用される規定であり、例外的に開示を拒否できる場合としては、①本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を侵害するおそれがある場合、②当該事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合、③他の法令に違反することとなる場合とされている（法 25 条 1 項但書）。

このうち、「業務の適正な実施に著しい支障を及ぼす」とは、開示することにより営業上の秘密保持や人事運営問題などに著しい不利益が生じる場合が典型である。また、同一人から複雑な対応を要する開示請求が繰り返されることにより、開示対応窓口が事実上

独占されて他の問い合わせ業務に著しい支障が生じるような場合は該当するが（経済産業省ガイドライン）、単に開示すべき保有個人データの量が多いことのみではこれに該当しない（「金融分野における個人情報保護に関するガイドライン（金融庁）」）。

本件録音データは、お客様相談室に寄せられる通話一般を記録した個人データであるから、「その存否が明らかになることにより違法・不当な行為を助長・誘発するおそれがある情報」（政令3条2項）に当たるとはいえない。そうであれば、保有期間の定めにおいてまたは実際の保有状態において、6ヶ月を超えて保有しているものであれば、保有個人データに該当することとなり、開示請求の対象となる。

録音データの開示については、録音機器の中から通話の日付・氏名等により本人の通話部分を検索し、本人の通話部分だけを取り出して開示することは、業務に著しい支障が生じる事態は想定できないので、開示義務を負うと解される。

保有個人データに該当しない場合は、法律上の開示義務を負わないこととなる。しかし、開示義務の対象を6ヶ月を超える保有データに限定したのは、事業者の事務負担を考慮したものと考えられるところ、開示請求をした時点で現にそのデータが存在しており、かつ本人の通話部分を検索して取り出し開示することが容易な場合であれば、事業者の顧客対応のあり方としては、できるだけ開示に応ずることが望ましいであろう。

ヒヤリング調査によれば、本人確認書類等を含む開示請求手続を踏む場合には開示に対応する事業者と、原則として断るという事業者とに対応が分かれている。

なお、関連事例1や事例2において、通話の録音データが存在しているのに、それを聞かせて欲しいという顧客の要求に対し事業者が拒否する対応は、それが保有個人データに該当する場合には、基本的に開示義務に違反するものと考えられる。なお、事業者が本人の開示請求を拒否するときは、拒否の理由を説明するよう努めなければならない（法28条）とされているので、拒否理由の説明を求めることを通じて、開示すべきことを再度説得することが有効である。

開示の方法は、原則として書面の交付によるものとし、本人が同意した方法があるときはその方法とする（法25条1項、政令6条）と定められている。これは、原則としてあるがままの状態が開示することが望ましいという趣旨であり、文字情報の場合は、それが記載されている書面をコピーして交付することが原則となる。

録音データの場合、文字に反訳して交付することは、かえって事業者の手間と消費者の費用負担が大きくなることから、磁気テープ又はデジタル録音をダビングして交付することが原則的な取り扱いとなろう。顧客が録音を再生して聞くことを求める場合は、より簡易な開示方法として認められる。

ヒヤリング調査によれば、録音データの開示例が未だないようであるが、ダビングして交付することを予定している事業者がある。

## 2) 通話録音データの消去義務

事業者は、保有個人データの取り扱いが利用目的の制限（法 16 条）又は不正な取得（法 17 条）に違反しているという理由で、本人から利用停止又は消去を求められたときは、違反を是正するため、これに応じなければならない（法 27 条）。第三者提供の制限（法 23 条）に違反している場合は、第三者提供の停止義務を負う。

つまり、事業者は、本人から保有個人データの消去請求があった場合にすべて応じる義務を負うのではなく、不正な取得等の規定に違反している場合に限られる。

本件録音データは、仮に保有個人データに該当する場合であっても、本人の同意なく通話を録音する行為は、基本的に法 17 条違反とは評価できないことから、消去に応じる義務はないと解される。

また、法は、保有個人データの保有期間については何ら定めておらず、一定期間経過後に消去する義務も何ら定めがない。

もっとも、保有個人データの利用目的との関係でみると、利用目的を達した後は、もはや保有しておく必要性はないはずであるし、安全管理の面でも保有を継続することの危険性のみが伴うし、目的外利用の可能性を疑われるばかりである。また、事業者としては利用目的をできる限り特定しなければならず（法 15 条）、その利用目的を達した後は、速やかに消去することが事業者の対応のあり方として望ましいところである。

本件録音データの利用目的は、前述のとおり、相談業務の適正さを確保することなどが想定されるが、その利用目的を特定し、必要な保有期間及び消去時期を明確に定めておくことが望まれるところである。

ヒヤリング調査によれば、本人確認のうで消去請求にも応じるという事業者がある一方で、多くの事業者は消去の申し出を断る方針であるという。法的な義務としては消去に応じる義務はないうえ、事案によっては保存しておく必要性があるケースもあるであろうから、一律に消去要求に応じることが望ましいとまでは言い難い。したがって、消去要求については、案件に応じて事業者の任意の対応に委ねるほかないと思われる。

## 3) 開示・利用停止等の請求における本人確認

保有個人データの開示、利用停止等の請求を受けた事業者は、その個人情報を誤って第三者に提供することにならないよう、本人確認資料の提示を求めることできる（法 29 条 2 項）。このことは、個人データの安全管理（法 20 条）という観点からみても、基本的には是認される対応である。ただし、開示の手続が本人に過重な負担とならないよう配慮しなければならないとされている（法 29 条 4 項）。

本件の場合、顧客が電話で録音データの開示を求めたのであれば、電話のやり取りでは本人の確認ができないため、別に本人確認資料の提出を求めることは、原則として是認できる。これに対し、1 回の電話でのやり取りの途中で消去を求めたような場合（原則として消去に応じる義務がないことは、前述のとおりであるが、消去に応じる場合の手続として

は)、本人からの申し出であることが明らかであるから、改めて本人確認資料の提出を求める必要はないはずである。

なお、例えば、インターネット取引において、それまでは会員番号やID番号の照合により処理していたのに、開示等の請求に対してだけ突然過剰な証明資料を要求するようなケースを考えると、開示等請求をことさら困難にするような過剰な要求は不当である(法29条4項)。むしろ、当該取引の中で簡便な本人確認方法があるのであれば、その方法でも良いと考えるべきである。

<title>消費者が、事業者との通話内容を録音され、録音を消去してほしいと求めたが、事業者に断られたトラブル</title>