

川崎市交通局通話録音に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、川崎市交通局（以下「当局」という。）において通話録音を行う場合に、その運用に関し必要な事項を定めることにより、お客様サービスの向上等に資するとともに、個人情報の保護及び業務の適正な管理を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱における用語の定義は、次のとおりとする。

(1) 通話録音とは、当局で受電した電話で次に掲げるものの通話内容を録音することをいう。

ア 安全・サービス課お客様サービス担当「044-200-3210」宛での電話

イ 安全・サービス課安全指導担当「044-200-3237」宛での電話

ウ 安全・サービス課安全管理担当「044-200-3208」宛での電話

エ 次に掲げる営業所の電話番号宛での電話

(ア) 塩浜営業所(044-288-0972)

(イ) 上平間営業所 (044-522-6492)

(ウ) 井田営業所 (044-777-6888)

(エ) 菅生営業所 (044-976-4091)

(オ) 鷲ヶ峰営業所 (044-977-5222)

(2) 通話録音記録とは、通話録音した音声データをいう。

(通話録音業務管理責任者等の設置)

第3条 通話録音業務を行う当局には、第2条第1号アからウに掲げる通話録音業務管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、安全・サービス課長をもってこれに充てることとし、第2条第1号エに掲げる営業所の通話録音業務については、通話録音業務営業所管理責任者（以下「営業所管理責任者」という。）を置き、営業所長をもってこれに充てる。

2 管理責任者及び営業所管理責任者は、通話録音について統括し、通話録音業務がこの要綱に則って適正に行われるよう、必要な措置を講じなければならない。

3 管理責任者及び営業所管理責任者は、通話録音業務の適正化を図るため、所属職員のうちから通話録音業務担当者（以下「担当者」という。）を指定することができる。

4 担当者は、管理責任者及び営業所管理責任者の指揮監督の下に、通話録音業務を行う。

(録音機器の設置及び通話録音)

第4条 管理責任者及び営業所管理責任者は、職員の応対品質の向上及び苦情処理等への適正な対応を目的に通話録音を行うことができる。

2 通話録音を行うときは、第2条第1号に記載している電話に受電した際、通話録音をする旨、告知を行い、さらに当局のホームページに通話録音を行う旨を掲出しなければならない。

3 管理責任者は、録音機器の設置に当たっては、設置台数が第1項の目的を達成するために必要な最小限の台数となるよう調整しなければならない。

(通話録音記録の運用)

- 第5条 通話録音記録は現状のまま保管用機器に移し、通話録音をした日の翌日から起算して14日間保管するものとする。
- 2 前項の規定にかかわらず、特に必要があると認める場合は、管理責任者及び営業所管理責任者は、通話録音記録を保管する期間を別に定めることができる。
 - 3 通話録音記録は、編集又は加工をしてはならない。
 - 4 管理責任者及び営業所管理責任者は、保管用機器について、施錠することができる保管庫に保管するなど盗難及び紛失の防止のために万全の措置を講じなければならない。
 - 5 通話録音記録は、前条第1項の目的を達成するために必要な場合、管理責任者及び営業所管理責任者が特に必要と認める場合を除き、これを複製し、又は当局以外に持ち出してはならない。
 - 6 管理責任者及び営業所管理責任者は、前条第1項の目的の範囲を超えた通話録音記録の利用又は提供をしてはならない。ただし、川崎市個人情報保護条例（昭和60年川崎市条例第26号。以下「個人情報保護条例」という。）第11条第1項及び第2項各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。
 - 7 管理責任者及び営業所管理責任者は、保管期間を経過した通話録音記録を確実にかつ直ちに消去しなければならない。
 - 8 管理責任者及び営業所管理責任者は、前各項の規定に定めるもののほか、保管する通話録音記録について、漏えい、盗難、紛失その他の事故が生じないよう必要な措置を講じなければならない。

(通話録音記録の事故報告)

- 第6条 管理責任者及び営業所管理責任者は、通話録音記録の漏えい、盗難、紛失その他の事故が発生し、又は発生したと思料する事象を発見した場合は、直ちに自動車部長に報告するとともに情報セキュリティ事故対応要領に基づき、適切に対応しなければならない。

(苦情等への対応)

- 第7条 管理責任者及び営業所管理責任者は、お客様等から通話録音業務に関する苦情等を受けたときは、迅速かつ適切な対応に努めるものとする。

(個人情報保護条例の遵守)

- 第8条 この要綱に定めるもののほか、管理責任者及び営業所管理責任者、担当者は、個人情報保護条例及び川崎市情報セキュリティ基準の趣旨に則り、通話録音業務が個人情報に係るお客様等の基本的人権を侵害することがないように適切な措置を講じなければならない。

(開示等請求における対応)

- 第9条 管理責任者及び営業所管理責任者は、本人及び個人情報保護条例第16条第2項及び第4項により開示等請求を認められた者から通話録音記録の保有個人情報開示等請求があったときは、通話録音記録だけでなく他の情報と照合するなど、本人の確認について適切に行うものとする。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。