

## 区相談事業コールセンター通話録音に関する要綱

### (目的)

第1条 この要綱は、区相談事業コールセンター（以下「コールセンター」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、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意義は、次のとおりとする。

- (1) 通話録音とは、コールセンターで受電した電話の通話内容を録音することをいう。
- (2) 通話録音業務とは、コールセンターにおける録音機器の設置及び通話録音並びに通話録音記録の運用に関する業務をいう。
- (3) 応対品質とは、コールセンターで電話応対を行うオペレーターの応対の正確性、応対態度及び応対速度をいう。
- (4) 録音機器とは、コールセンターにおける通話録音機能を有する電話交換設備など通話録音を行う機器をいう。
- (5) 通話録音記録とは、コールセンターにおける通話内容を録音した音声データをいう。
- (6) 通話録音記録の運用とは、コールセンターにおける通話録音記録の保管、再生、複製、提供及び消去を行うことをいう。

### (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コールセンターには、通話録音業務管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、コールセンターを所管する課長をもってこれに充てる。

- 2 管理責任者は、コールセンターにおける通話録音業務を統括し、通話録音業務がこの要綱に則し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、管理責任者の指揮監督の下に、通話録音業務を行う。

### (通話録音及び録音機器の設置)

第4条 管理責任者は、オペレーターの応対品質の向上及び予約受付業務の適切な遂行を目的に通話録音を行うことができ、通話録音を行うときは、市のホームページへの掲載等により通話録音を行う旨を告知しなければならない。

- 2 管理責任者は、録音機器の設置に当たっては、設置台数が前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録音機器内に保管し、通話録音記録が保管容量を超える場合は、受電日時の古いものから順に削除するものとする。

- 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、管理責任者は、通話録音記録を保管する方法、場所及び期間を別に定めることができる。

- 3 通話録音記録は通話時のまま保管するものとし、編集又は加工をしてはならない。
- 4 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及び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、又はコールセンター施設以外に持ち出してはならない。
- 5 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項各号及び第11条第2項各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。
- 6 管理責任者は、保管件数を超過した通話録音記録を確実にかつ速やかに消去しなければならない。
- 7 管理責任者は、前各項の規定に定めるもののほか、保管する録音機器及び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。

（通話録音業務の一部委託）

第6条 管理責任者は、必要があると認めるときは、コールセンターにおける通話録音業務の一部を、コールセンター運營業務委託の受注者（以下「受注者」という。）に行わせることができる。この場合において、受注者は、管理責任者と同等に個人情報の保護に努めなければならない。

- 2 前項の規定により業務の一部を受注者に行わせる場合には、管理責任者は、委託契約等により、個人情報の保護に関し十分な措置を講じさせなければならない。
- 3 第1項の規定により業務の一部を受注者に行わせる場合には、管理責任者は、必要があると認めるときは、いつでもコールセンター施設等を実地に調査し、又は当該通話録音業務の状況に関し、受注者に報告を求め、若しくはこれに必要な指示を行う。
- 4 受注者は、コールセンター運營業務委託終了後は、通話録音記録の復元ができないよう、データ消去ソフトを用いるなど確実な方法により、録音機器から通話録音記録を消去しなければならない。

（通話録音記録の事故報告）

第7条 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生じた場合は、速やかにこれをコールセンターを所管する部長及び局長に報告しなければならない。

（苦情等への対応）

第8条 管理責任者は、市民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9条 この要綱に定めるもののほか、管理責任者、担当者その他コールセンターにおける通話録音業務を行う者は、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市民等の基本的人権を侵害することがないよう適

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10条 管理責任者は、本人及び個人情報保護条例第16条第3項で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慎重な措置を講じるものとする。

附 則

この要綱は、令和4年6月9日から施行する。