

豊中市総合コールセンター通話録音装置の管理及び運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、豊中市総合コールセンター（以下「コールセンター」という。）の通話における応対品質向上及び緊急対応時の捜査機関等への正確な情報提供のために設置する通話録音装置の管理及び運用に関し必要な事項を定めるものとする。

(定義)

第2条 この要綱において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 通話録音 コールセンター専用電話（06-6858-5050）及び市役所代表電話（06-6858-2525）で受電した通話録音をいう。
- (2) 通話録音装置 コールセンターに設置されている通話の録音機器と同機器に接続し、録音データを再生する専用ソフトがインストールされたパソコンをいう。
- (3) 通話録音データ 通話録音装置により録音し、同装置に保存された情報をいう。

(基本原則)

第3条 通話録音装置の運用管理については、第1条に規定する通話録音装置の設置目的に則して行うものとする。

2 通話録音データの取扱いに関する基本原則は、次のとおりとする。

- (1) 通話録音データは、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法律」という。）及び豊中市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年豊中市条例第44号。以下「条例」という。）に基づき、適切に取り扱う。
- (2) 通話録音データは、応対品質向上及び緊急対応時の捜査機関等への正確な情報提供のために必要な場合に限って再生することとし、他の目的で使用しない。
- (3) 通話録音装置は、紛失、盗難等を防止するため施錠設備などセキュリティ対策を講じた場所において保管する。

(通話録音表示)

第4条 通話録音を行うときは、市ホームページ等に通話録音する旨を掲出するものとする。

(運用)

第5条 通話録音は、コールセンターの運営時間すべてにおいて行うものとする。

2 通話録音データの保存期間は、概ね31日とし、保存期間を終了した通話録音データの消去は通話録音装置の自動削除機能を用いて行うものとする。ただし、市長が特に必要があると認めた場合は、この限りでない。

3 通話録音装置から通話録音データを再生するには、パスワードが必要となる設定を行うとともに、パスワードは定期的に変更するものとする。

(管理責任者等の設置)

第6条 通話録音装置の適正な管理及び運用を行うため、通話録音装置管理責任者、通話録音装置運用責任者（以下「運用責任者」という。）及び通話録音データ取扱員を置く。

2 通話録音装置管理責任者は、広報戦略課長とし、通話録音装置の管理及び運用に関する事務を統括するとともに、通話録音データの外部提供に関する事務を行う。

3 運用責任者は、コールセンター委託業務における管理責任者をもって充てることとし、次に掲げる事務を行う。

(1) 通話録音装置の設置場所の選定、保守及び維持管理に関すること。

(2) 通話録音データの管理に関すること。

(3) 通話録音データ取扱員の選任に関すること。

4 通話録音データ取扱員は、通話録音データの取扱いに関する事務を行う。

(通話録音データの利用及び提供の制限)

第7条 市長は、法律第69条第2項各号のいずれかに該当する場合を除き、通話録音データを目的外利用し、又は外部提供することができない。

(通話録音データの取出し)

第8条 通話録音装置管理責任者は、第1条の目的を達するため必要があると認めるときは、運用責任者に対し、通話録音データの取出しを指示するものとする。

2 運用責任者は、通話録音データ取扱員に対し、取出しの対象となる通話録音データの日時その他録音データの取出しに際して必要な事項を指示するものとする。

3 通話録音データ取扱員は、運用責任者の指示に従って、通話録音データを取り出したときは、通話録音データ取出管理台帳(様式第1号)に必要な事項を記録しなければならない。

(苦情等への対応)

第9条 通話録音装置管理責任者及び運用責任者は、通話録音に関する苦情に関し、迅速かつ適切な対応を行うものとする。

(委託業務の措置)

第10条 市長は、通話録音装置の管理及び運用に関する事務を委託事業者に行わせる場合は、当該事務を委託する事業者に対し、契約書等により個人情報の保護に関して十分な措置を講じるよう求めるとともに、この要綱の趣旨を遵守するよう義務付けなければならない。

2 市長は、前項の規定により、通話録音装置の管理及び運用に関する事務を委託事業者に行わせる場合には、当該通話録音装置の管理及び運用の状況に関し必要があると認めるときは、当該委託業務場所を実地に調査し、又は委託事業者に報告を求めることができる。

(その他)

第11条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和2年2月25日から実施する。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日から実施する。