

さいたまコールセンター通話録音装置等の運用に関する取扱要領

(趣旨)

第1条 この要領は、業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、犯罪の防止及びさいたまコールセンター職員への不当な圧力や要求等の排除を図ることを目的として、さいたまコールセンターの通話録音装置、通話録音データ及び出力データの運用に関し、必要な事項を定めるものとする。

(定義)

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

- (1) 通話録音装置 電話の通話内容を録音・記録する装置で、電話交換機に接続するものをいう。
- (2) 通話録音データ 通話録音装置により録音され、通話録音装置内に記録された音声のデータをいう。
- (3) 出力データ 第1条に定める目的を達成し、また通話録音データを組織的に用いるために通話録音データをDVD-Rその他の電磁的記録媒体に出力したデータをいう。
- (4) 運用責任者 通話録音装置を運用する広聴課長をいう。
- (5) 運営受託者 さいたまコールセンター運営業務の受託者をいう。

(運用責任者の責務)

第3条 さいたまコールセンターの通話録音装置及び通話録音データの適正な運用を図るため、運用責任者を置くものとし、広聴課長をもって充てる。

- 2 運用責任者は、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」という。）及びさいたま市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年さいたま市条例第42号。以下「条例」という。）を遵守し、通話録音装置、通話録音データ及び出力データの運用に関し、適切な措置を講じなければならない。
- 3 運用責任者は、職務上知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的のために利用してはならない。その職を退いた後も、同様とする。
- 4 運用責任者は、運営受託者に通話録音装置の操作を行わせる場合には、委託契約等により個人情報の保護に関し必要な措置を講じさせなければならない。
- 5 前項において、必要があると認めるときは、運用責任者は、当該通話録音業務の状況に関し、運営受託者に報告を求め、又は必要な指示を行う。
- 6 運営受託者は、運用責任者からの指示があった場合のみ、通話録音装置の操作を行う。
- 7 運用責任者は、さいたまコールセンターにおける通話録音装置の設置状況及びその利用目的等について、市のホームページ等により公表するものとする。

(通話録音データ等の取扱い)

第4条 通話録音データには、第1条に定める目的を達成するために必要な通話録音データ以外の通話データが含まれることから、市民等がさいたまコールセンター職員と安心して通話が行えるよう、運用責任者及び運営受託者は、通話録音データを組織的に用い、又は聴取してはならない。この場合において、通話録音データは、法第60条第1項に規定する保有個人情報、さいたま市文書管理規則（平成13年規則第14号）第2条第1号に規定する文書及びさいたま市情報公開条例（平成13年条例第17号）第2条第2号に規定する行政情報には該当しないものとする。

- 2 第1条に定める目的を達成するために、通話録音データを利用しようとする場合において、運用責任者が適当と認めるときは運営受託者に指示のうえ出力データを作成し、当該出力データにより行わなければならない。
- 3 前項の規定により出力データを作成する場合は、記録されたときの状態で作成する。
- 4 出力データは、第1項の文書及び行政情報に該当するものとする。
- 5 出力データの聴取は、第1条の目的の達成のため運用責任者及び運営受託者においてのみ行うものとする。
- 6 通話録音データ等の保存期間は、次のとおりとする。
 - (1) 通話録音データ 記録した日の属する月の翌月末までとする。ただし、通話録音装置の仕様により、当該期日での削除が困難な場合は、当該仕様に基づき管理するものとする。
 - (2) 出力データ 記録した日の属する年度の翌年度末までとする。ただし、法令に定めがある場合その他運用責任者が必要と定めた場合は、この限りでない。

（出力データの指示等）

第5条 第1条に定める目的を達成するために通話録音データを利用しようとする場合、運用責任者は、通話出力データ作成指示書（様式第1号）及びデータ出力先となるDVD-Rその他の記録媒体を運営受託者に提出し、出力データの作成を指示するものとする。

- 2 運営受託者は、前項の規定による作成が完了したときは、出力データ提出書（様式第2号）及び出力データを格納した記録媒体を運用責任者に提出する。

（その他）

第6条 この要領に定めるもののほか、通話録音装置等の運用に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要領は、令和8年4月1日から施行する。

様式第2号（第5条関係）

年 月 日

運用責任者（広聴課長）様

運営受託者

出力データ提出書

年 月 日付けで指示のあった件について、さいたまコールセンター通話録音装置等の運用に関する取扱要領第5条第2項の規定に基づき、次のとおり提出します。

1 通話日時 年 月 日（ ） 時 分頃から
年 月 日（ ） 時 分頃まで

2 市役所側電話番号

3 通話相手方電話番号