

新潟市粗大ごみ受付センターにおける通話録音に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、新潟市粗大ごみ受付センター（以下「受付センター」という。）において通話録音を行う場合に、個人情報の保護及び業務の適正な管理に関して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、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 通話録音 電話対応を行った通話内容を録音することをいう。
- (2) 応対品質 電話対応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。
- (3) 不審電話 市民や市職員に対する脅迫その他の市民生活の安全を脅かすおそれのある電話をいう。
- (4) 通話録音記録 通話録音をした音声データをいう。
- (5) 通話録音装置 通話開始と同時に通話内容を録音し、又は記録する装置をいう。
- (6) 通話録音記録の運用 通話録音をした音声データの保管、再生、複製、提供及び消去をいう。
- (7) 通話録音業務 通話録音装置の設置、通話録音及び通話録音記録の運用に関する業務をいう。
- (8) 電磁的記録媒体 電子的方式、磁気的方式、その他人の知覚によっては認識することができない方式で記録した媒体をいう。

(通話録音の目的)

第3条 通話録音は、受付センターの応対品質の向上及び不審電話への対応を目的として行うものとする。

(通話録音業務の委託)

第4条 通話録音業務は、受付センターの運營業務委託の受託者（以下「受託者」という。）が行うものとする。

(管理責任者の設置等)

第5条 通話録音装置の適正な設置及び運用を図るため、受付センターの業務を所管する課に通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、当該課の長をもって充てる。

- 2 管理責任者は、通話録音業務を統括し、通話録音業務が適正に行われるために必要な措置を講ずるものとする。
- 3 管理責任者は、必要があると認めるときは、受付センターの施設等を実地に調査し、又は通話録音業務の状況に関して受託者に報告を求め、若しくは必要な指示を行うことができる。

(管理取扱者の設置等)

第6条 通話録音業務の適正化を図るため、受託者に通話録音装置の管理取扱者（以下「管理取扱者」という。）を置き、受託者の職員のうちから管理責任者が指定する者をもって充てる。

- 2 管理取扱者は、管理責任者の指揮監督の下に通話録音業務を行うものとする。

(通話録音実施の公表)

第7条 管理責任者は、通話録音を実施する場合は、その目的及び録音する旨を、インターネットの利用その他の方法により公表しなければならない。

(通話録音実施の告知)

第8条 受付センターにおいて申込等のため受電した場合は、録音する旨を事前に告知することとする。

(個人情報保護)

第9条 管理責任者及び受託者は、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。）及び新潟市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年新潟市条例第4号。以下「条例」という。）を遵守し、通話録音装置の設置及び通話録音記録の運用に関し適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理責任者及び受託者は、通話録音記録の漏えい、複製した電磁的記録媒体の盗難、紛失その他の事故が生じないように必要な措置を講じなければならない。
- 3 管理責任者及び受託者は、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。

(通話録音記録の運用)

第10条 通話録音記録は、1月ごとに管理するものとし、通話録音をした月の通話録音記録は、その翌月の末日まで保管するものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、管理責任者は、特に必要があると認める場合は、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、通話時の状態で保管するものとし、編集及び加工をしてはならない。
- 4 管理責任者は、通話録音装置について、施錠することができる保管庫等に保管することその他の盗難及び紛失の防止のために必要な措置を講じなければならない。
- 5 管理責任者は、通話録音記録がその保管する期間を経過した場合は、当該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。
- 6 通話録音記録は、これを複製し、又は受付センターの施設から持ち出してはならない。ただし、法第69条第2項の規定による場合、第3条に規定する目的を達成するために必要な場合又は管理責任者が特に必要と認める場合は、この限りでない。
- 7 前項ただし書きの規定により通話録音記録を電磁的記録媒体に複製した場合は、当該電磁的記録媒体を施錠することができる保管庫等に保管しなければならない。
- 8 複製した電磁的記録媒体を受付センターの施設から持ち出す場合には、運搬や使用に際して適切な管理を行う。
- 9 管理責任者は、通話録音記録を記録した電磁的記録媒体を廃棄する場合は、破碎その他の通話内容が再現不可能になる方法で廃棄するものとする。
- 10 受託者は、受付センターの運營業務委託終了後は、通話録音記録の復元を防止するため、データ消去ソフトの使用その他の通話録音記録が確実に消去できる方法により通話録音記録を消去しなければならない。
- 11 管理取扱者は、受付センターにおいて不審電話を受電した場合は、当該不審電話の電話番号、受電時刻、通話内容その他必要な情報を直ちに管理責任者に報告するものとする。

(目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 法69条第2項の規定に該当する場合を除き、通話録音記録及びそれを記録した電磁的記録媒体は、第3条の目的以外に利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(開示請求等)

第12条 自己の情報に係る通話録音記録の開示請求等をしようとする者は、条例の規定に基づく所定の手続を行わなければならない。

(開示請求等への対応)

第13条 管理責任者は、本人及び法第76条の規定による開示の請求を認められた者から開示請求があった場合は、通話録音記録及びそれ以外の情報と照合し、本人の確認について慎重な措置を講ずるものとする。

(苦情等への対応)

第14条 管理責任者は、通話録音装置の設置及び運用に関する苦情等があった場合は、適切に対応するものとする。

(その他)

第15条 この要綱に定めるもののほか、通話録音装置の設置及び運用に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、平成30年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和6年6月1日から施行する。