

お客さまセンターにおける通話録音装置の運用に関する取扱要綱

制定 平成23年11月1日課長決
最近改正 令和7年11月28日お客さまサービス課長決

(趣 旨)

第1条 この要綱は、お客さまサービス課（お客さまセンター）（以下、「お客さまセンター」という）における通信内容の記録について、通話録音装置による音声記録（以下、「音声記録」という）を行う際の必要な事項を定めることを目的とする。

(定 義)

第2条 この要綱において「通話録音装置」とは、お客さまセンターに設置している電話機のうち、通話録音が可能なダイヤルイン番号を指定し、当該電話機での通話開始とともに自動で通信内容を録音、記録する電磁的記録装置とする。

(通話録音装置の設置場所及び管理)

第3条 通話録音装置はお客さまセンターのサーバ室で施錠管理する。

2 通話録音装置の管理にあたっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57条）及び大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和5年大阪市条例第5号）に基づき適正な管理を行う。

3 通話録音装置の操作は、あらかじめお客さまサービス課長よりID及びパスワードの交付を受けた職員が行い、操作履歴は通話録音装置内にログを記録するものとする。

(音声記録の収集目的及び対象とする担当)

第4条 音声記録の収集目的及び通話録音の対象として指定するダイヤルイン番号は、別表記載のとおりとする。

(録音した音声記録の取扱い)

第5条 録音した音声記録は公文書として取扱い、大阪市公文書管理条例（平成18年大阪市条例第15号）により適切に管理するとともに、個人情報保護並びにデータセキュリティ対策について、個人情報の保護に関する法律及び大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例、大阪市水道局情報セキュリティ管理規程及び大阪市水道局データ保護管理要綱に基づき実施するものとする。

2 職員は、通話中の音声記録の内容の修正又は加工を行ってはならない。

3 通話において、職員等の公正な職務の執行の確保に関する条例（平成18年大阪市条例第16号）第22条第1項の規定に基づく不当要求行為（以下、「不当要求行為」という）があったと認める場合は、同条例第22条の規定に基づき、直ちに水道局長へ報告するものとする。

(記録の保存及び消去)

第6条 音声記録は、応対品質の管理のため、通話録音装置に内蔵されている記憶装置に6ヶ月間保存した後、自動的にお客さまセンターシステム内の別記憶媒体に6ヶ月保存するものとする。前記の保存期間を経過した音声記録は、同システムより消去する。ただし、不当要求行為があったと認める場合及び解決しない対応事案に係る記録で、後日の確認が必要と判断する場合等は、第1号様式による外部保存申請書により取扱い、職員が外部記憶媒体へ保存するものとする。

2 前項ただし書きの規定により保存した記録についてはサーバ室内の保管庫で5年間保存し、保存期間満了後は物理的に破壊し、廃棄処分する。ただし、水道局公文書管理規程第34条各号により保存期間の延長が必要となった場合はこの限りではない。

なお、外部記憶媒体の保存内容が判別できるよう第4号様式により目録を作成しサーバ室内に備え付けるものとする。

3 音声記録後に消去の申し出があった場合は、第2号様式による消去申請書により取り扱い、不当要求行為があったと認める場合及び解決しない対応事案に係る記録で、後日の確認が必要と判断する場合等を除き、速やかに記録を消去する。

(記録の利用)

第7条 本人から、保存されている音声記録の開示を求められたとき、職員は第1号様式による利用申請書により処理するものとする。

(記録の開示)

第8条 通話録音装置に保存されている音声記録は、個人情報保護に関する法律第76条の趣旨を踏まえ、本人から開示請求があった場合は、第3号様式による開示請求書により迅速に取り扱い、開示は原則としてお客さまサービス課の再生可能なシステム端末から再生する等、請求者が聴くことができる方法で速やかに開示する。

(責任体制)

第9条 総務部お客さまサービス課長を本システム運用の管理責任者とし、適切なシステム運用を図る。

2 総務部お客さまサービス課長を情報セキュリティ担当者とし、情報資産の適切な管理を図る。

3 総務部お客さまサービス課お客さまセンター担当課長代理を通話録音装置管理責任者とし、通話録音装置の適切な維持保全を図る。

(施行の細目等)

第10条 この要綱の施行について必要な事項は、総務部お客さまサービス課長が定める。

附 則

この要領は、平成23年11月1日から施行する。

附 則

この改正要領は、平成27年6月30日から施行する。

附 則

この改正規定は、令和5年3月31日から施行する。

附 則

この改正規定は、令和7年12月1日から施行する。

別表（第4条関係）

| 収集目的 | 対象とする電話番号 |
|---------------------|---|
| 応対品質の管理 対応内容等の確認 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 06-6458-1132（お客さまセンター代表ダイヤル） ・ 06-6458-7160（クレジットグループ用） ・ 06-6458-7211（口座グループ用） ・ 06-6458-7225（FAXグループ用） |