税務部及び市税事務所における通話録音装置の運用に関する取扱要綱

（目　的）

第1　この要綱は、税務部及び市税事務所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及び音声テキスト化（以下「音声記録等」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　この要綱において「通話録音装置」とは、税務部及び市税事務所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。

２　この要綱において「音声記録等確認用端末」（以下「クライアント端末」という。）とは、通話録音装置により記録した音声記録等を確認できる端末とする。

（通話録音装置及びクライアント端末の設置場所及び管理）

第３　通話録音装置は市税事務所内の電算室で施錠管理し、クライアント端末は、船場法人市税事務所事務室で管理する。

２　通話録音装置及びクライアント端末の管理にあたっては、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、あらかじめ税務部管理課長より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　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担当は、別表記載のとおりとする。

２　税務総長が音声記録の収集、利用が一時的であり、かつ急を要すると認めるときはこの限りではない。

３　指定するダイヤルイン番号が変更となる場合については、税務総長の承認を受け、速やかに公表を行う。

（音声記録等の取扱い）

第５　音声記録等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、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、大阪市情報セキュリティ管理規程及び大阪市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、音声記録等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2条第9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条第2項の規定に基づき、直ちに大阪市公正職務委員会へ報告するものとする。

（記録の保存及び消去）
第６　音声記録は、納税交渉や課税に関する問合せ等記録の後日確認及びコールセンター業務の精度向上等のため、原則として通話録音装置に内蔵されている記憶装置に90日間保存した上で通話録音装置の自動消去機能により消去する（音声テキスト化データについては、20日間保存)。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滞納事案や課税に関する問合せに係る記録で、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り扱い、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電算室内で施錠可能な保管庫で３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、公文書管理規程第38条第1項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電算室内に備え付けるものとする。
３　本人より音声記録の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滞納事案や課税に関する問合せに係る記録で、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　収集目的の範囲内において、保存されている音声記録等の内容を確認する必要が生じたときは、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　通話録音装置本体及び外部記憶媒体に保存されている音声記録等は、個人情報の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、開示方法は、次に定めるとおりとする。
（１）音声記録の開示は録音テープへ複製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。
（２）音声テキスト化データの開示は個人情報開示請求の手続きに準じて速やかに開示する。

（税務部の特例）
第９　第６から第８の規定に基づき、通話録音装置の操作が必要となったときは、税務部収納対策特別チーム及び市債権回収対策室については梅田市税事務所へデータの特定を依頼するものとする。

（周知及び収集対象者への告知）
第10　音声記録等の収集目的、保存期間、対象とする担当及び開示の取扱いについては、あらかじめ財政局ホームページ等を通じて広く市民に明示するとともに、収集対象者に対しても個別の告知を行うものとする。

（責任体制）
第11　税務部管理課長を本システム運用の管理責任者とし、本システムを統括する。
２　各市税事務所長を市税事務所における管理責任者とし、市税事務所における適切なシステム運用を

図る。
3　市税事務所管理担当課長・課税担当課長・収納対策担当課長・税務部収税課長代理（収納対策特別チーム）・市債権収納担当課長を情報セキュリティ責任者とし、情報資産の適切な管理を図る。
4　施設を担当する業務調整担当課長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12　この要綱の施行について必要な事項は、税務総長が定める。

（施行期日）
第13　この要綱は、平成20年８月１日から施行する。
この要綱は、平成25年２月１日から施行する。
この要綱は、平成27年12月１日から施行する。
この要綱は、令和２年９月１日から施行する。
この要綱は、令和４年10月11日から施行する。ただし、第９の規定に係る税務部収納対策特別チームにおける令和４年10月７日以前分の音声記録については、船場法人市税事務所へデータの特定を依頼するものとする。
この要綱は、令和６年10月18日から施行する。

別表（第４関係）

収集目的	対象とする担当（税目）
納付の約束、納付書の送付、差押の通告、法令説明及び滞納者の状態等に係る通話記録を正確に記録し、難件の滞納事案を円滑に処理するため	・税務部収納対策特別チーム ・税務部市債権回収対策室 ・梅田市税事務所収納対策担当 ・京橋市税事務所収納対策担当 ・弁天町市税事務所収納対策担当 ・なんば市税事務所収納対策担当 ・あべの市税事務所収納対策担当 ・船場法人市税事務所収納対策担当
コールセンター業務の精度を向上させ、難件等の問合せに係る受電情報、受電時の課税説明等を本市職員に正確に連携するため	・船場法人市税事務所課税担当 （個人市・府民税（特別徴収）） （法人市民税） （事業所税） （市たばこ税） （固定資産税（償却資産）） （入湯税）

第1号様式

通話録音データの利用･外部保存申請書

申請日		令和　　年　　月　　日		
所管	課長	課長代理	担当係長	係員

市税事務所　管理担当課長　様

市税事務所　　　　担当課長

通話録音装置に保管している通話記録データについて徴収事務の用に供するため、次のとおりデータを特定し、［**利用**］・［**外部媒体への保存**］を申請します。

抽出条件	通話日時（範囲）	(西暦)　　年　　月　　日 午前･午後　　時　　分頃 ～ (西暦)　　年　　月　　日 午前･午後　　時　　分頃
	相手方電話番号	－（　　　　）－
	財政局側電話番号	０６－（　　　　）－
	財政局側発着信別検索対象（○で囲んでください。）	すべて　・発信　・着信

申請目的	□徴収事務のための確認　□個人情報開示請求に基づく提出　（No.　　　　号） □不当要求行為の公正職務審査委員会への報告 □その他（　　　　　　　　　　　）

※処理欄

□ 次のとおりデータを特定しました。

通話日時	年　　月　　日　　時　　分
相手方電話番号	－（　　　　）－
財政局側電話番号	０６－（　　　　）－

□ 該当データが見当たりませんでした。

処理日		令和　　年　　月　　日		
管理担当	課長	課長代理	担当係長	係員

（管理担当保管、写しを所管へ交付）

第2号様式

通話録音データの消去申請書

申請日	令和　　年　　月　　日		
所管	課長	課長代理	担当係長	係員

市税事務所　管理担当課長　様

市税事務所　　　　担当課長

通話録音装置に保管している通話記録データについて、[保管の必要がなくなった]・[本人からの削除申請があった] ため、次のとおりデータを特定し、消去を申請します。

抽出条件	通話日時（範囲）	（西暦）　　年　　月　　日 午前･午後　　時　　分頃 ～ （西暦）　　年　　月　　日 午前･午後　　時　　分頃
	相手方電話番号	－（　　　　）－
	財政局側電話番号	０６－（　　　　）－
	財政局側発着信別検索対象（〇で囲んでください。）	すべて　・発信・着信

※処理欄

□ 次のとおりデータを特定しました。

通話日時	年　　月　　日　　時　　分
相手方電話番号	－（　　　　）－
財政局側電話番号	０６－（　　　　）－

□ 該当データが見当たりませんでした。

処理日	令和　　年　　月　　日			
管理担当	課長	課長代理	担当係長	係員

（管理担当保管、写しを所管へ交付）

第3号様式

開示請求書

令和　　年　　月　　日

市税事務所　管理担当課長　様

請求者（本人）
住所又は居所

ふりがな
氏　名
（電話番号）

通話録音装置の通話記録データについて、次のとおり保有個人情報の開示を請求します。

<table>
<tr><td rowspan="5">保有個人情報を特定するための条件</td><td>通話日時
（範囲）</td><td colspan="3">（西暦）　　年　月　日 午前・午後　時　分頃 ～
（西暦）　　年　月　日 午前・午後　時　分頃</td></tr>
<tr><td colspan="2">使用した電話番号</td><td>－（　　　）－</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">財政局側電話番号</td><td>０６－（　　　）－</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">発着信別検索対象
（○で囲んでください。）</td><td>すべて・発信・着信</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">※本人等確認欄</td><td colspan="4">1　運転免許証　　2　旅券　　3　マイナンバーカード及び健康保険の被保険者証
4　その他（　　　　　　　　）</td></tr>
<tr><td colspan="4">確認者（　　　　　　　　）</td></tr>
</table>

（注）開示の実施は、原則として録音テープ等に複写したものの再生により行います。
公衆電話からの通話や番号非通知の通話の場合はデータが特定できない場合があります。
回線の混雑等により録音できない場合があります。

（所管担当受付）　（管理担当受付）

No.　開－　　号

（管理担当保管）

第4号様式

通話録音情報(電)目録

令和　　　年度

No.	発信／着信	相手方電話番号	財政局側電話番号	録音開始日時	録音終了日時