

令和3年11月5日

第109回 神戸市個人情報保護審議会

本庁舎・区役所・総合コールセンターへの
電話の通話録音・分析について

(市長室)

神戸市長広第 1151 号
令和 3 年 11 月 5 日

神戸市個人情報保護審議会
会長 西村 裕三 様

神戸市長 久元 喜造



諮 問

神戸市個人情報保護条例第 7 条第 2 項第 5 号及び第 3 項に基づき、下記の事項について貴会の意見を求めます。

記

本庁舎・区役所・総合コールセンターへの電話の通話録音・分析について
(条例第 7 条「収集の制限」について)

担当：市長室広報戦略部

本庁舎・区役所・総合コールセンターへの電話の通話録音・分析について
(条例第7条「収集の制限」について)

◎は条例第7条第3項に該当

【収集する情報項目】

本庁舎・区役所・総合コールセンターへの電話の通話音声および通話日時、電話番号

◎通話者（連絡相手・オペレーター・職員）の発話音声

- ・通話した日時
- ・発信先および発信元の電話番号

収集を行う中で、派生的に機微情報の収集を行うこともある。

本庁舎・区役所・総合コールセンターへの電話の通話録音・分析について

1. 趣旨

神戸市では、本庁舎と各区役所および総合コールセンターには、電話による各担当課への問い合わせや意見などが寄せられている。現在は、本庁舎と各区役所の通話録音が行われていないが、市民からの通話内容を記録し、総合コールセンターの通話内容もあわせて分析することで、市民からの問い合わせ内容を踏まえた公式ホームページ(以下、「HP」という)やFAQサイトを継続的に改善する仕組みを構築する。

2. 通話録音の効果

本市の本庁舎と各区役所の代表電話および総合コールセンターには、各担当課への問い合わせや意見などが寄せられ、その受電数は年間約205万件に達している。また、HPやFAQサイトは、市民や事業者の知りたいことや調べたいことを掲載する方針で運用している。ところが、現在は電話での通話記録が残されていないことから、問い合わせ内容を踏まえてHPやFAQサイトを更新するPDCAサイクルがない。それに加え、大きな災害や不祥事発生時などには代表電話への架電が集中することで、単に問い合わせをしたい市民からの電話がつながりにくくなるという問題があり、電話回線数の限界を考えると、HPやFAQサイトの充実が求められている。

一方で、昨今のデジタル技術の革新によって、音声からテキストに変換した通話記録を解析して、どのような問い合わせが増加しているのかを自動的に分析できる時代になった。

そこで、本市への通話記録を録音して、それを分析することで、市民が知りたい情報をHPやFAQサイトに即時に掲載し、市民が知りたいことがすぐに調べられるようにすることは、市民サービスの向上に大きく寄与することになる。

3. 分析の際に外部機関に録音データを提供する必要性・効果

年間約205万件の問い合わせが代表電話交換および総合コールセンターに寄せられており、分析対象となる全ての通話内容を市職員や受託事業者が聞き取って分析を行うのは現実的に困難である。音声データのテキスト化などの専門の技術を持っている事業者に委託を行い、詳細な分析を行ってもらうことで効率的に現状の課題を把握し、ホームページや市民向けFAQの改善を行うことで、市民サービスの向上につなげる。なお、分析の際は市の情報セキュリティポリシーが遵守された事業者への委託を行う。

4. 音声データの収集に係る構成と事務の流れ

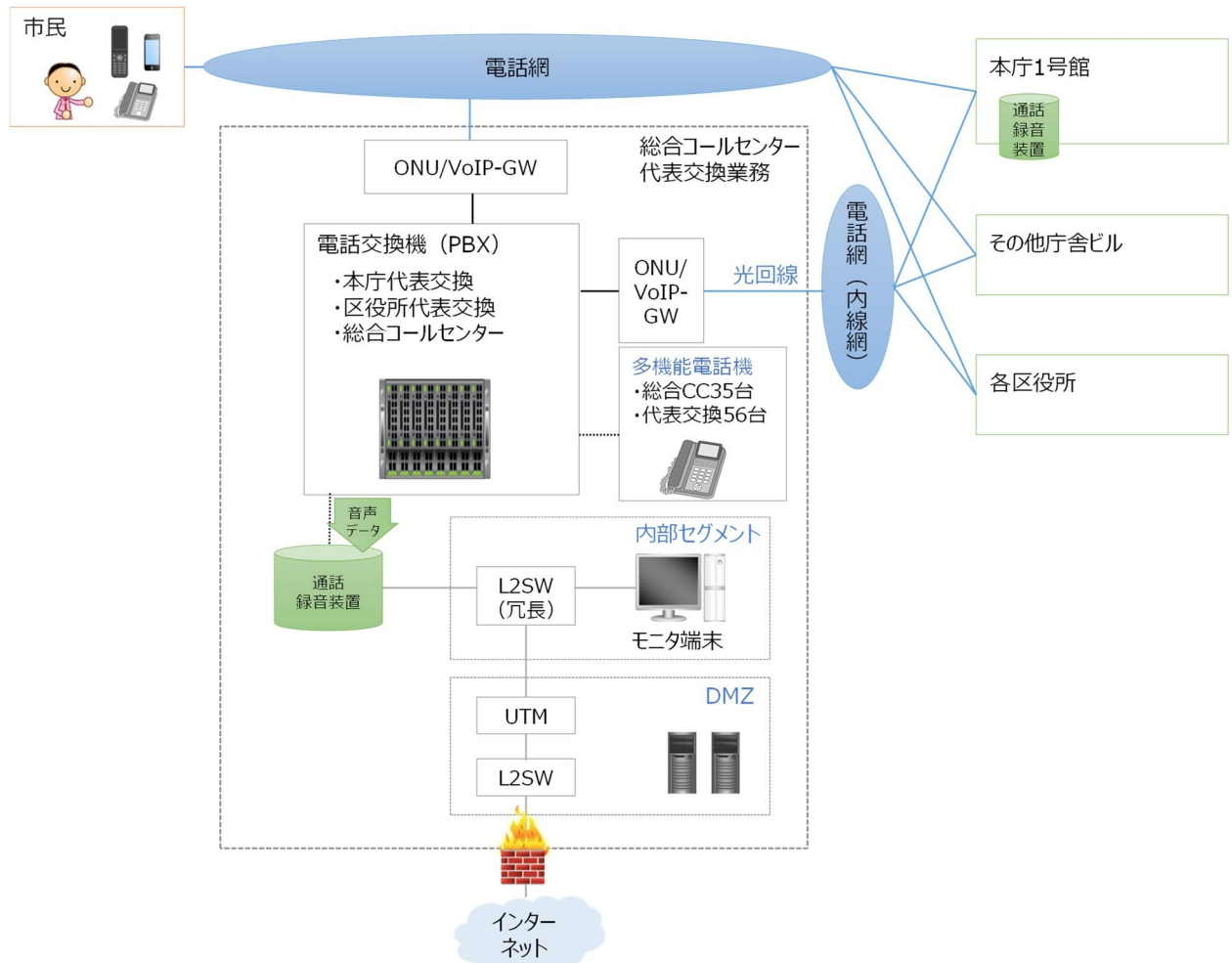
- ・市民から市役所本庁、区役所及び総合コールセンター(以下、「市役所等」という)に入電した市民との通話内容を音声データとして収集し、通話録音装置に記録する。(下記構成図参照)

・事務の流れ

- ①電話交換業務及び総合コールセンター業務において、市民からの入電時、自動音声により事前に録音する旨をアナウンスする。(災害等緊急時を除く)

- ②録音データは通話録音装置に格納される。
- ③市民から市役所等への入電・問合せ時に、苦情となった通話内容の原因分析、市民からの問い合わせ内容の分析を行う。
- ④録音データは、必要に応じて別途定める取扱要領に基づき、電話交換業務を所管する市職員も確認を行う。
- ⑤録音データは、別途定める取扱要領に基づき、一定期間を経過した後に削除する。

【参考：構成図】



- ・通話録音データは、管理所管課及び管理所管課から委託を受けた外部事業者が実施する通話内容の詳細分析に利用するものとし、不当要求行為の録音及び録画に関する要領（第7条）にあたる場合および法令又は条例の規定に基づく場合を除き、他の一切の二次利用を認めない。
- ・通話録音装置に記録されたデータを外部事業者に提供する際は、「7. 個人情報保護対策」に基づき厳格に対処する。

5. 実施計画

～令和3年12月中旬頃 契約・通話録音環境構築工事等
 令和3年12月下旬頃～ 通話録音運用開始・分析試行

6. 想定件数

月間20万件程度を想定

7. 個人情報保護対策

「神戸市個人情報保護条例」、「電子計算機処理に係るデータ保護管理規程」、「神戸市情報セキュリティポリシー」に基づき、以下のとおり厳格に対処する。また、委託事業者との間で締結する委託契約約款に個人情報等の保護に関する事項を盛り込み、前記条例の趣旨を徹底させる。

(1) システム上の保護

- 通話録音装置に接続するサーバへのログインは、IDとパスワードによる認証を行う。
- 通話録音装置に接続するサーバは、ファイヤーウォールを設置し、外部からの不正アクセス行為を受けることを防止するとともに、コンピュータウイルスからの感染を防止する。
- 通話録音装置及び同装置に接続されるサーバは、入退室制限を設けた業務実施場所に設置する。
- 通話録音装置に接続されるサーバでは、システムの証跡(ログ)管理を行う。
- 通話録音データは、一定期間で削除する仕組みを取り入れる。

(2) 運用上の保護

- サーバへのログイン情報は、証跡(ログ)管理を行う。
- 通話録音内容は、別途定める取扱要領に基づき、電話交換業務を所管する市職員のみ確認可能とする。
- 委託事業者は、監督者権限を持つ者のみ通話録音内容を確認可能とする。また、委託業務範囲以外で通話録音内容の利用は行わないものとする。
- 個人情報の適正な取り扱いを確保するために、関係要員に対して必要な研修及び指導を行い、厳正な運用を徹底する。
- 委託事業者へ電子記録媒体でデータを渡す際には、記憶領域の暗号化またはファイルへのパスワード設定を行う。

(3) 外部委託にかかる個人情報の保護

- 委託事業者には、情報セキュリティポリシー等の遵守を定めた委託契約約款に基づき、個人情報の保護について厳格に管理させる。
- 委託事業者には、重要情報が格納された電子計算機又は電磁的記録媒体が第三者の利用に供されることのないよう、記憶領域の暗号化又はファイルへのパスワード設定を施したうえで管理させる。
- 委託事業者には、委託期間終了後、速やかにデータの内容を復元できない状態にして廃棄することを義務付ける。

令和3年〇月〇日
市長室長
企画調整局長
行財政局長決定

通話録音データに関する取扱要領（案）

（目的）

第1条 この要領は、通話録音データの取り扱いに関して、市民に信頼される公正で公平な職務の執行及び、個人情報の保護を図るため、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）通話録音データ | 市民等とコールセンター業務の委託先職員及び市民等と本市職員との電話応対を記録した音声データ |
| （2）管理責任者 | 通話録音データの管理責任を負うものをいう。 |
| （3）管理補助者 | 通話録音データを用いて作業を行うものをいう。 |
| （4）管理所管課 | 通話録音データを取り扱う課（課に準ずる組織を含む。以下同じ。） |

（管理責任者の責務）

第3条 管理責任者は管理所管課の長をもって充てる。

- 2 管理責任者は、管理補助者にこの要領を遵守させなければならない。

（管理補助者の責務）

第4条 管理補助者は、管理責任者が指定する職員とする。

- 2 管理補助者は、管理責任者のもと、情報管理における必要な研修を受けた上で作業を行うものとし、この要領に基づき、通話録音データを適正に取り扱わなければならない。

（録音データの保存・管理）

第5条 通話録音データは、通話録音装置に自動的に保存する。

- 2 通話録音データは、管理所管課及び管理所管課から委託を受けた外部事業者が

実施する通話内容の詳細分析に利用するものとし、不当要求行為の録音及び録画に関する要領（第7条）にあたる場合および法令又は条例の規定に基づく場合を除き、他の一切の二次利用を認めない。

- 3 委託事業者に通話録音データを提供し詳細分析を行う際は、管理責任者の決定をもってデータの収受に関する記録を行うとともに、適切な措置を行うものとする。
- 4 不当要求行為の録音及び録画に関する要領（第5条）にあたる場合において、録音データの二次利用を行う際は、管理責任者の決定をもってデータの収受に関する記録を行うとともに、不当要求行為の録音及び録画に関する要領（第6条、第7条）に基づき、適切な措置を行うものとする。
- 5 管理責任者および管理補助者は、通話録音データを取り扱うシステムについてIDとパスワードによる適正な管理を行うとともに、定期的に変更を行うなど十分なセキュリティ対策を施すものとする。
- 6 通話録音データの保存期間は3か月以内とし、保存期間を経過したデータは速やかに記録の内容を復元できない状態にしての廃棄その他の必要な措置を講ずるものとする。

（その他）

第6条 この要領に定めがない取扱いについては、個人情報保護条例、情報セキュリティポリシーおよび電子計算機処理に係るデータ保護管理規程に基づき、管理責任者において適正な措置を行うものとする。