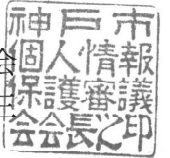


答 申 第 968 号
令和 3 年 11 月 5 日

神戸市長 久 元 喜 造 様

神戸市個人情報保護審議会
会 長 西 村 裕



答 申

神戸市個人情報保護条例第 7 条第 2 項第 5 号及び第 3 項の規定に基づき、令和 3 年 11 月 5 日付け神市長広第 1151 号により諮問のありました下記の事項について、次のとおり答申します。

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)

- 1 本庁舎及び各区役所の代表電話交換，コールセンターが受電した通話内容を録音し，通話内容の分析により，市民が求める情報を把握し，市ホームページや FAQ サイトを改善することは，架電の集中を緩和することが期待でき，市民サービスの向上に寄与すると認められるため，妥当である。
- 2 この場合，保有する必要のなくなった個人情報を確実に速やかに廃棄する等，個人情報の適正な維持管理を行わなければならない。

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)

別紙
答申 968

◎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。