



答 申 第 9 1 6 号  
令 和 3 年 3 月 2 3 日

神戸市長 久 元 喜 造 様

神戸市個人情報保護審議  
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3月23日付け神企情第4588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

本庁舎内電話の市民対応の品質向上等に向けた通話録音について  
(条例第7条「収集の制限」に関して)

- 1 電話交換機の老朽化等に伴う機器更新にあたり庁内電話のモバイル化を行うとともに、庁内に通話録音サーバを設置し、通話内容を録音することは、詳細なログ管理や分析により、通話待ち時間の発生を抑制するなど業務改善や市民対応の品質向上が期待でき、市民サービスの向上に資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かつ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。

本庁舎内電話の市民対応の品質向上等に向けた通話録音について  
(条例第7条「収集の制限」に関して)

別紙  
答申 916

◎は条例第7条第3項に該当

【収集する情報項目】

本庁1号館に新たに設置する庁内電話（モバイル端末）を介した通話（発着信）における音声および通話日時，電話番号

◎通話者（連絡相手及び職員）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

なお，収集を行う中で，派生的に連絡相手以外の情報収集も行うことになる。

○

○