



答 申 第 1037 号
令和 4 年 12 月 21 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 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき、令和 4 年 12 月 19 日付け神市長広第 1782 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に係る
通話録音記録等の分析システムの導入について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

- 1 本庁舎・区役所・総合コールセンターに係る通話録音記録等の分析システムを導入することは、電話の通話内容のテキスト化によって聞き取り時間の短縮と適切な取次ぎが期待できること、また、通話録音記録や「わたしから神戸市への提案」の投稿内容の分析による市民ニーズの把握が、市のホームページの充実に寄与し、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、電子化された個人情報について、個人の権利利益を不当に侵害することのないよう、事務に携わる者への研修を十分に行う等、個人情報の維持管理を適切に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に係る
通話録音記録等の分析システムの導入について
(条例第 11 条「電子計算機処理の制限」に関して)

別紙
答申 1037

◎は条例第 11 条第 2 項に該当

【電子計算機処理の実施項目】

1) 電話での問い合わせ (本庁舎・区役所代表電話、総合コールセンター)

①市民の発話内容のテキスト化 (本庁舎代表電話のみ)

- ・◎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
 - ・電話番号
- ※機微情報が含まれる場合がある。

②コールセンターへの問合せ内容の分析

- ・◎通話者 (連絡相手・オペレーター・職員) の発話音声をテキスト化したもの※
 - ・通話した日時
 - ・コールセンターにて作成している応対履歴
 - ・◎コールセンターでのメール応対履歴※
- ※機微情報が含まれる場合がある。

2) HP での問い合わせ

- ・◎問合せ内容※
 - ・問合せ日時
- ※機微情報が含まれる場合がある。

3) 神戸市に対する意見・要望 (わたしから神戸市への提案)

- ・受付日時
 - ・投稿者の性別、年代、居住区
 - ・◎投稿者からの要望内容※
- ※機微情報が含まれる場合がある。