

地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター
通話内容の録音・文字起こし・要約に関する要綱

制定 2026年3月31日 2025産技デデ第51号

(趣旨)

第1条 この要綱は、地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター（以下、「都産技研」という。）における、通話内容の録音・文字起こし・要約を行うにあたって管理運用に必要な事項を定めるものとし、都産技研において実施される業務の質の向上、適正な業務の遂行、通話内容の正しい把握、通話内容に含まれる個人情報の適切な管理及び東京都カスタマー・ハラスメント防止条例第九条に定められている事業者の責務を果たすことを目的とする。

(定義)

第2条 この要綱において、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。

- 一 録音 通話中の音声を電話システムによりデジタルデータとして記録することをいう。なお、保存されたデータは録音データという。
- 二 文字起こし 録音された通話音声を電話システムにより自動的に文字情報へ変換することをいう。なお、保存されたデータは文字起こしデータという。
- 三 要約 文字起こしされた通話内容から、主な要件や結論を簡潔に整理した情報を電話システムにより作成することをいう。なお、保存されたデータは要約データという。
- 四 録音関連データ 電話システム上に保存される通話の録音データ、当該録音に基づく文字起こしデータ及び要約データを総称したものをいう。
- 五 電話システム 都産技研が導入する通話の録音、文字起こし及び要約の機能を有するIP電話システムをいう。

(責任者等)

第3条 電話システム上での録音関連データの取扱いに関しては、理事長が理事のうちから指名する者及び電話システムを所管する部門において、組織規程第8条第1項に規定する長をもって充てる。

(通話内容の録音・文字起こし・要約に関する公表)

第4条 通話内容の録音・文字起こし・要約に関しては、都産技研のウェブサイトその他適切な方法により通話内容が録音・文字起こし・要約されていることを公表するものとする。

(録音開始に関する告知)

第5条 録音開始に関する告知に関しては都産技研の職員が受電する場合には通話開始時に録音の開始を自動音声アナウンスにより告知する。

- 2 都産技研の職員から架電する場合には自動音声アナウンスによる録音開始の告知は行わずに、録音を開始するものとする。

(録音関連データの利用範囲)

第6条 録音関連データは個人情報の保護に関する法律施行条例第3条第2項に基づき「東京都ホームページ 保有個人情報取扱事務登録簿（東京都立産業技術研究センター 一覧）」に登録された事務（以下、「当該事務」という。）の範囲内において利用するものとする。

- 2 前項の場合において利用された保有個人情報は、当該事務の規程に則って管理するものとする。

(録音関連データの開示等)

第7条 録音関連データに関する保有個人情報の開示・訂正・利用停止に関しては、個人情報の保護に関する法律及び地方独立行政法人東京都立産業技術研究センター 保有個人情報開示・訂正・利用停止事務取扱要綱に基づき当該事務の規程に則り、実施するものとする。

(録音関連データの保存期間等)

第8条 録音関連データの電話システム内での保存期間は90日間とし、保存期間経過後はシステム上で自動削除するものとする。

- 2 保存期間経過後も当該事務に関して録音関連データを保持しなければならない特段の事由が発生した場合は、責任者の承認した期間において録音関連データを複製し、保存期間を延長できるものとする。
- 3 延長期間経過後において複製された録音関連データは速やかに削除するものとする。
- 4 録音関連データは保存期間の間に電話システム上で加工及び削除することは禁止とする。ただし、保有個人情報開示・訂正・利用停止事務取扱要綱に基づき、録音関連データの削除が必要になった際はこの限りではない。

附 則

この要綱は、2026年4月1日から施行する。