

○自動音声案内・通話録音システム運用要領の制定について（通達）

令和6年10月7日

道本装第2123号

／警察本部各部、所属の長／警察学校長／各方面本部長／各警察署長／宛て

この度、警察施設の代表電話に自動音声案内・通話録音システムを導入することとし、別添のとおり「自動音声案内・通話録音システム運用要領」を定めたので、対象となる所属は、その適正な運用に努められたい。

対象となる所属及び運用開始日等は別途通知する。

別添

自動音声案内・通話録音システム運用要領

第1 総則

1 趣旨

この要領は、自動音声案内・通話録音システム（以下「本システム」という。）の運用及び管理に関し、必要な事項を定めるものとする。

2 用語の定義

(1) 自動音声案内装置

代表電話入電時に自動音声案内を流し、架電者に着信先が割り当てられた番号を選択させ、着信先を振り分ける装置及び当該装置の設定等を制御する端末をいう。

(2) 通話録音装置

自動音声案内装置の案内により振り分けられた着信先の職員と架電者との通話内容を録音する装置をいう。

(3) 自動音声案内・通話録音システム

自動音声案内装置及び通話録音装置による一連の動作を行うシステムをいう。

(4) 通話録音情報

通話録音装置により記録した通話音声、電話番号及び通話時間をいう。

第2 運用体制

1 運用管理所属

自動音声案内装置及び通話録音装置を設置の上、本システムの運用及び管理を行う所属をいい、本システムの導入決定の都度、別途定める。

2 運用管理者

(1) 運用管理所属に運用管理者を置き、警察本部にあつては装備課長を、方面本部にあつては警務課長を、警察署にあつては警察署長をもって充てる。

(2) 運用管理者は、本システムの運用及び通話録音情報の安全性の確保等に必要な事務を総括するとともに、部下職員に対する指導及び教養を行うものとする。

3 運用管理補助者

(1) 運用管理所属に運用管理補助者を置き、警察本部にあつては装備課次席を、方面本部にあつては理事官を、警察署にあつては副署長をもって充てる。

(2) 運用管理補助者は、運用管理者を補佐し、本システムの運用及び通話録音情報の安全性の確保等に必要な事務を行う。

4 運用担当者

- (1) 運用管理所属に運用担当者を置き、警察本部にあつては装備課の装備業務を担当する課長補佐を、方面本部にあつては警務課の装備業務を担当する課長補佐を、警察署にあつては警務課長をもって充てる。
- (2) 運用担当者は、運用管理補助者を補佐し、本システムの運用及び通話録音情報の安全性の確保等に必要な事務の補助を行う。

第3 主体認証等

1 権限

本システムの利用権限は、管理者と一般利用者の権限を分離するものとし、管理者権限を運用管理補助者に、一般利用者権限を運用担当者に付与するものとする。

2 主体認証

- (1) 本システムを利用する場合の主体認証は、ユーザID及びパスワードにより行う。
 - (2) 運用管理補助者及び運用担当者（以下「権限保有者」という。）は、自己に付与された主体認証情報以外の主体認証情報を不正に用いて、本システムを利用してはならない。
 - (3) 権限保有者は、自己に付与された主体認証情報を権限のない者に知られないよう適切に管理しなければならない。
 - (4) 権限保有者は、自己の主体認証情報を他者が主体認証に用いるために付与又は貸与してはならない。
- 3 権限保有者は、本システムを利用するときは、システム利用簿（別記様式1）に必要事項を記載し、運用管理者の承認を受けること。ただし、第4の3により運用管理者の承認を受ける場合を除く。

第4 通話録音情報の取扱い等

1 録音の目的

電話対応の品質向上及び通話内容の確認を目的とする。

2 保存期間

通話録音情報の保存期間は、当該通話録音情報を取得した日の翌日から起算して14日間とする。ただし、第4の3により出力した通話録音情報であつて、運用管理者が特に指示した場合はこの限りではない。

3 通話録音情報の検索及び出力

- (1) 職員は、通話録音情報の検索及び出力を行う必要があるときは、通話録音情報検索、出力及びデータ管理簿（別記様式2）に必要事項を記載し、運用管理者に申請すること。
- (2) 運用管理者は、(1)の事項の申請を承認したときは、運用管理補助者又は運用担当者に通話録音情報を検索させ、必要に応じて当該情報を出力させること。
また、運用管理補助者又は運用担当者は、原則、警部（同相当職を含む）以上の階級にある者に立会させること。
- (3) 運用管理補助者及び運用担当者は、(2)の事項に基づき通話録音情報の検索及び出力を行った場合は、措置結果等について通話録音情報検索、出力及びデータ管理簿に記載し、立会した者は、その措置結果を確認すること。

- (4) 運用管理者の指示により保存した通話録音情報については、保存の必要がなくなり次第、速やかに消去し、通話録音情報検索、出力及びデータ管理簿に消去した日を記載し、運用管理者に報告すること。

また、他所属に通話録音情報を提供した場合は、提供日及び提供所属を記載し、運用管理者に報告すること。

第5 障害発生時の措置

本システムに係る障害の発生を認知したときは、速やかに運用を停止し、本システムの設定を従来の電話交換業務での対応に切り替える必要があるため、警察本部装備課（執務時間外は警察本部総合当直を経由）に即報すること。

第6 情報セキュリティ対策等

1 情報セキュリティ対策

本システムの情報セキュリティ対策については、この要領に定めるもののほか、警察情報セキュリティポリシー（北海道警察情報セキュリティに関する訓令（平成16年警察本部訓令第7号）及び同訓令に基づいて定められた情報セキュリティに関する事項をいう。）に定めるところによる。

2 遵守事項

- (1) 本システムにかかる機器は、設置場所から持ち出さないこと。
- (2) 自動音声案内装置の設定等を制御する端末は、当該端末を設置するラックから容易に取り外すことができないようにセキュリティワイヤを結着し、セキュリティワイヤの鍵は運用管理補助者が保管すること。
- (3) 本システムをインターネット及びその他のネットワークに接続しないこと。
- (4) 運用管理者の許可なく、本システムを構成する機器の改造（新たな機器の接続、ソフトウェアのインストール等）をしないこと。
- (5) 外部記録媒体を本システムに接続する場合には、不正プログラム対策ソフトウェアを最新の状態に更新したスタンドアロン端末を使用して不正プログラムが記録されていないことを確認すること。
- (6) 本システムを修理等で業者に引き渡す場合、賃貸借契約の終了に伴い返却する場合及び本システムを廃棄する場合には、保存されている情報を復元できないよう確実に消去すること。

3 管理対象情報の分類

本システムに係る情報の分類については、次のとおりとする。

機密性	完全性	可用性
2（中）	2（高）	2（高）

第7 その他

この運用要領に関する必要な細目的事項は、別に定める。