

## 五所川原市通話録音装置の設置及び運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員の接遇意識の向上とともに、架電者からの不当な圧力等を排除し、業務の公正かつ適正な執行を確保することを目的に市役所庁舎に設置する通話録音装置の運用に関し必要な事項を定めるものとする。

(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、当該各号に定めるところによる。

(1) 通話録音装置 電話機での通話中に、通話内容を録音し記録する装置をいう。

(2) 通話記録 通話録音装置により録音された音声、電話番号、通話時間等をいう。

(通話録音装置の設置)

第3条 市長は、第1条の目的を達成するために必要があると認めるときは、市役所本庁舎の電話機に通話録音装置を設置することができる。

(管理責任者等)

第4条 通話録音装置の適正な運用に関する事務を行うため、通話録音装置管理責任者(以下「管理責任者」という。)を置くものとし、管財課長をもって充てる。

2 管理責任者は、通話録音装置の運用に関する事務を行うに当たり必要があると認めるときは、通話録音装置管理取扱者(以下「管理取扱者」という。)を置くものとし、管理責任者が指名する者をもって充てる。

(設置等の公表)

第5条 市長は、通話録音装置の設置状況、第1条に定める通話記録装置を設置する目的、運用方法等について、市ホームページ等において公表するものとする。

(個人情報保護)

第6条 管理責任者、管理取扱者及び第9条第2項の規定により管理責任者から通話録音の複製の提供を受けた所属長(以下「受領所属長」という。)は、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)を遵守し、通話録音装置の運用に関し、適切な措置を講じなければならない。

2 管理責任者、管理取扱者及び受領所属長は、個人情報が含まれる通話記録の漏洩、滅失又は毀損の防止その他の安全確保のために必要な措置を講じなければならない。

3 管理責任者、管理取扱者及び受領所属長は、職務上知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的のために利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(事前告知)

第7条 職員は、第1条に定める通話録音装置を設置する目的のために通話録音装置を使用することができる。

2 通話録音装置を使用して録音するときは、通話の相手方に対し、録音することを告知するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りではない。

(1) 脅迫、恐喝など不当要求行為に該当するとき、刑事事件に発展する恐れがあるとき、その他トラブル等に発展することが認められるとき。

(2) 民事訴訟に発展する恐れがあるとき認められるとき。

(3) 個人の生命、身体又は財産の安全を守る必要があるためやむを得ないと認められるとき。

(4) 事前に録音する可能性のある旨を告知しているとき。

(5) 前4号に定めるもののほか、告知しないことについて、やむを得ない事由があると認められるとき。

(通話録音装置等の適正管理)

第8条 通話記録の保存期間は、通話記録が記録された日から30日間とし、保存期間を経過した通話記録の消去については、上書き機能により行うものとする。ただし、第1条に定める目的を達成するため特に必要と管理責任者が認めた場合は、この限りでない。

2 通話記録は録音又は記録した時の状態で保存し、加工してはならない。

3 通話記録は複製してはならない。ただし、次条に定める場合は、この限りでない。

(通話記録の提供等)

第9条 通話記録の利用を希望する部署の所属長は、第1条に定める目的のために利用する場合に限り、管理責任者に対し、通話記録提供請求書(別記様式)を提出して、複製した通話記録を請求することができる。

2 管理責任者は、前項の規定による請求があったときは、当該通話記録を電磁的記録媒体(管理責任者が管理するものに限る。)に格納し、当該請求をした部署の所属長及び人事課長に提供するものとする。

3 受領所属長は、前項の規定により提供を受けた通話記録について、管理責任者の承認を得ることなく、これを複製し、又は当該電磁的記録媒体から他の媒体へ記録してはならない。

4 受領所属長は、第2項の規定により提供を受けた通話記録について、その目的が達成されたとき、又は保有する必要がなくなったときは、遅滞なく当該電磁的記録媒体を管理責任者に返却しなければならない。

5 管理責任者は、前項の規定により返却を受けた電磁的記録媒体について、当該通話記録を復元又は再現することができないよう、消去及び破碎、裁断その他の方法により、速やかに廃棄しなければならない。

(目的外利用等の禁止)

第10条 通話記録は、次に掲げる場合を除き、第1条に定める目的以外のために利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(1) 法令等に基づくとき。

(2) 個人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。

(3) 捜査機関から犯罪捜査の目的による要請を受けたとき。

(その他)

第11条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は市長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年5月1日から施行する。

管財課長

長

通話記録提供請求書

通話内容	
通話日時	年 月 日 時 分 ～ 年 月 日 時 分
通話記録請求理由	<input type="checkbox"/> 職員の接遇意識の向上に必要なため <input type="checkbox"/> 業務の公正かつ適正な執行に必要なため <input type="checkbox"/> その他 ( )
通話相手先	電話番号： 氏 名：
通話対応者	電話番号又は内線番号： 担当者所属・氏名：
その他留意事項等	
備 考	