

穴水町通話録音装置の管理及び運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、町民サービスの向上並びに職員に対する不当な圧力等の排除を目的として設置する通話録音装置の管理及び運用に関し、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 外線電話の通話内容を自動的に録音する装置をいう。
- (2) 通話記録 通話録音装置により記録した、音声、通話日時、通話時間及び通話当事者の電話番号の電磁的記録をいう。

(管理責任者の設置)

第3条 通話録音装置の適正な設置及び運用を図るため、通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、総務課長をもって充てる。

- 2 管理責任者は、管理上必要と認めるときは、通話録音装置管理取扱者（以下「管理取扱者」という。）を置くことができる。
- 3 管理責任者は、管理取扱者以外の者に、通話録音装置の操作をさせてはならない。

(通話録音装置の設置等の公表)

第4条 管理責任者は、通話録音装置の利用目的、運用方法等について、町公式ホームページ等により公表するものとする。

- 2 管理責任者は、通話録音装置により通話を録音するときは、音声ガイダンスその他適切な方法により、通話の相手方に対し、通話内容を録音する旨を周知するものとする。

(個人情報保護)

第5条 管理責任者及び管理取扱者（以下「管理責任者等」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。以下「法」という。）を遵守し、通話録音装置の管理及び運用に関し適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理責任者等は、通話記録の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の安全管理のために必要な措置を講じなければならない。

(通話記録の保存及び廃棄)

第6条 通話記録の保存期間は、通話の日から90日間とする。ただし、当該保存期間中に通話記録を保存する記録容量の上限を超えたときは、その日までとする。

- 2 通話記録は、記録したときの状態で保存し、編集又は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、次条第1項ただし書に規定する場合、法第76条の規定による開示の請求があった場合及び管理責任者が通話録音装置の設置の目的を達成するため特に必要があると認める場合は、この限りでない。
- 4 管理責任者は、第1項に規定する保存期間を経過した通話記録について、速やかに消去しなければならない。

(通話記録の利用及び提供の制限)

第7条 通話記録(当該通話記録を保存した電磁的記録媒体を含む。次項において同じ。)は、通話録音装置の設置の目的以外の目的のために利用し、又は提供してはならない。ただし、法令に基づく場合及び法第69条第2項の規定に基づく場合は、この限りでない。

- 2 管理責任者は、前項ただし書の規定により通話記録を利用し、又は提供しようとするときは、法及び穴水町個人情報保護法施行条例(令和5年穴水町条例第1号。以下「条例」という。)の規定に基づく所定の手続を行わなければならない。

(個人情報の取扱い)

第8条 通話記録に係る個人情報の取扱いについては、この要綱に定めるもののほか、法及び条例の規定によるものとする。

(通話記録の確認)

第9条 管理責任者等は、次の各号のいずれかに該当する場合に限り、通話記録を確認することができる。

- (1) 電話対応の内容について事実確認が必要な場合
- (2) 苦情、要望、不当要求その他の事案への対応に必要な場合
- (3) 職員の安全確保又は業務の適正な執行のため必要な場合
- (4) 法令に基づく請求、照会等に対応する場合
- (5) その他管理責任者が特に必要と認める場合

(確認記録)

第10条 管理責任者は、通話記録を確認し、複製し、又は提供したときは、確認日時、確認者、対象通話、利用目的その他必要な事項を記録し、適切に保存しなければならない。

(その他)

第11条 この要綱に定めるもののほか、通話録音装置の管理及び運用に関し必要な事項は、町長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年7月1日から施行する。