

市民コールセンター等における通話録音装置等の設置およ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、職員に対する不当な圧力の排除等を目的として広聴広報課が設置する通話録音装置および通話クラウドシステム（以下「通話録音装置等」という。）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 電話機での通話内容等を自動で記録するために設置する装置をいう。
- (2) 通話クラウドシステム 通話内容をクラウドサーバに記録し、発着信の履歴および録音の確認等が可能なシステムをいう。
- (3) 通話記録 通話録音装置等により記録された音声、通話日時、通話時間、通話当事者の電話番号等の電磁的記録をいう。
- (4) 管理責任者 通話録音装置等及び通話記録を管理する責任を負う者をいう。

(通話記録の範囲等)

第3条 通話録音は、市民コールセンターと広聴広報課の電話機での通話の開始とともに自動で通話内容等を録音し、又は記録するものとする。

2 前項における録音又は記録は、通話録音装置を介して通話した内容とし、電話転送した場合の転送後の通話の内容も含むものとする。

(管理及び管理責任者)

第4条 通話録音装置等及び通話記録の管理に当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき適正な管理を行う。

2 通話録音装置等及び通話記録の管理をするため、管理責任者を置き、広聴広報課長をもって充てる。

3 通話録音装置等及び通話記録の操作は、管理責任者が管理上必要と認める者（以下「操作担当者」という。）が行うものとし、管理責任者は、操作担当者以外の者に、通話録音装置等及び通話記録を操作させてはならない。

4 操作担当者は、広聴広報課に所属する職員の中から管理責任者が任命する。

(通話録音装置等の設置等の公表)

第5条 管理責任者は、市のホームページ等において通話録音装置等の設置およびその利用目的について公表するものとする。

(記録データの取扱い)

第6条 通話記録は、録音時の状態で保存するものとし、当該記録データを修正・加工してはならない。

2 通話記録の保存期間は、当該記録された日から30日間とし、保存期間を経過した通話記録は自動的に消去する。ただし、通話録音装置等に上書き機能がある装置を使用する場合は、保存容量に応じて保存し、通話録音装置等の上書き機能を活用して消去するものとする。

3 前項の規定にかかわらず、管理責任者が必要であると認めた場合は、当該部分のみ電磁的記録媒体等に複製して、これを保存することができる。

4 通話記録を複製した電磁的記録媒体は、施錠可能な保管庫内において保管するものとし、通話記録の閲覧、複製及び持出しについては、管理責任者の許可を得るものとする。

5 前項の電磁的記録媒体は、保管の必要がなくなった時点で速やかに破砕等の適切な方法により破棄するものとする。通話録音装置等を破棄する場合も同様とする。

(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等を含む。)は、法令に基づく場合を除き、第1条に定める目的の範囲を超えて、利用又は外部への提供をしてはならない。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、通話録音装置等の設置および運用に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和7年6月30日から施行する。