

滝川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、市職員電話対応の接遇等の市民サービスの向上を図るとともに、業務の公正かつ適正な執行を確保し、犯罪の防止及び職員への不当な圧力の排除を目的として本庁舎（滝川市庁舎管理規則（昭和46年滝川市規則第33号）第 3 条第 1 項の表に規定する市役所の庁舎をいう。以下同じ。）に設置する通話録音装置の設置及び運用について、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の音声を録音する装置をいう。
- (2) 通話録音データ 通話録音装置により録音され、通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体（電磁的記録（電子的方式、磁気的方式その他人の知覚によっては認識することができない方式で作られる記録）に係る記録媒体をいう。以下同じ。）に保存された音声のデータをいう。
- (3) 複製データ 通話録音データを電磁的記録媒体（通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体を除く。）に複製したデータをいう。

(管理責任者等)

第 3 条 通話録音装置の適正な設置を図るため、通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置く。

- 2 管理責任者は、総務部総務課長の職にある者をもって充てる。
- 3 通話録音装置の適正な運用を図るため、通話録音装置取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置くものとし、通話録音装置の貸与を受けた課又はこれに相当する組織の長をもって充てる。
- 4 取扱責任者は、通話録音装置の管理運用の事務及び操作等を処理するため、通話録音装置操作担当者（以下「操作担当者」という。）を指名し、操作担当者以外の者に当該通話録音装置の操作等をさせてはならない。

(通話録音装置の使用)

第 4 条 職員は、通話録音装置を使用して通話の音声を録音するときは、通話の相手方に対し録音することを告知した上で使用するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。

- (1) 通話の相手方から市民又は職員の生命、身体又は財産を害する旨の発言がある等事件性が疑われるとき。
- (2) 民事訴訟に発展するおそれがある内容を含むと認められるとき。
- (3) 前 2 号に掲げるもののほか、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。

(通話録音装置の設置等の公表)

第 5 条 市長は、通話録音装置を設置した旨及びその目的について、市のホームページ等により公表するものとする。

(通話録音データの取扱いの制限等)

第 6 条 通話録音データは、管理責任者、取扱責任者及び操作担当者に限り取り扱うことができるも

のとする。ただし、管理責任者及び取扱責任者が、操作担当者以外の者に特別にこれらの取扱いを認めた場合においては、この限りでない。

- 2 管理責任者、取扱責任者及び操作担当者は、通話録音データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他安全確認のために必要な措置を講じなければならない。
- 3 通話録音データの内容を確認しうる立場にある者は、通話録音データから知り得た情報については秘密保持を厳守するものとし、他に漏らしてはならないものとする。
- 4 通話録音データの内容に個人情報が含まれる場合、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び滝川市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和5年滝川市条例第1号）に基づき、当該個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（通話録音データ等の適正管理）

第7条 通話録音データの保存期間は、通話録音装置本体内の電磁的記録媒体の記録容量の範囲で当該機器により自動更新されるまでとする。ただし、犯罪捜査の目的で捜査機関から要請があった場合その他管理責任者が必要と認める場合は、この限りでない。

- 2 通話録音データは、記録したときの状態で保存し、編集及び加工してはならない。
- 3 第1項の保存期間を終了した通話録音データの消去は、新たな通話録音データを電磁的記録媒体に上書きする方法により行うものとする。
- 4 複製データは、作成してはならない。ただし、犯罪捜査の目的で捜査機関から要請があった場合その他通話録音装置の設置の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。
- 5 管理責任者は、前項ただし書の規定により複製データを作成した場合は、当該複製データを施錠できる収納庫等に保管しなければならない。
- 6 管理責任者は、複製データについて、その目的が達成されたとき等保有する必要がなくなった場合は、速やかに破棄しなければならない。この場合において、管理責任者は、破砕を行うなど通話内容が復元不可能な方法で破棄するものとする。

（目的外利用及び第三者への提供の禁止）

第8条 通話録音データ及び電磁的記録媒体は、通話録音装置の設置目的以外の目的のために利用し、又は第三者へ提供してはならない。

（苦情の処理）

第9条 管理責任者は、通話録音装置の設置及び運用に関する苦情があったときは、迅速かつ適切に対応するものとする。

（その他）

第10条 この要綱に定めるもののほか、通話録音装置の設置及び運用に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和7年3月28日から施行する。