

○滝川市通話録音装置の設置及び運用に関する要綱

令和7年3月28日要綱第22号

(趣旨)

第1条 この要綱は、市職員の電話対応における接遇その他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庁舎（滝川市庁舎管理規則（昭和46年滝川市規則第33号）第2条に規定する庁舎をいう。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) クラウドサーバー 通話録音装置により録音した音声を保存するために使用する外部のサーバーをいう。
- (3) 通話録音データ 通話録音装置により録音され、クラウドサーバー又は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。
- (4) 複製データ 通話録音データをクラウドサーバー及び通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体以外の電磁的記録媒体又はサーバーに複製したデータをいう。

(通話録音装置の設置)

第2条の2 通話録音装置は、庁舎のうち市役所にあつては電話交換機室内に、それ以外の庁舎にあつては各電話機に設置するものとする。

(管理責任者等)

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、通話録音装置が設置されている課又はこれに相当する組織（以下「設置課」という。）は、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、設置課の長をもって充てる。この場合において、総務部総務課の取扱責任者は、管理責任者をもって充てる。
- 4 取扱責任者は、通話録音装置の管理運用に関する事務及び操作を行わせるため、通話録音装置操作担当者（以下「操作担当者」という。）を指名するものとし、操作担当者以外の者に当該通話録音装置を取り扱わせてはならない。

(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、あらかじめ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、身体又は財産に危害が加えられるおそれがあると認められるとき。
- (2) 前号に掲げるものを除き、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、告知することにより通話録音装置の設置の目的を達成することが困難になると認められる特別の事情があるとき。

(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、市のホームページその他適切な方法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、管理責任者又は取扱責任者は、業務上必要があると認めるときは、必要な範囲で、あらかじめ指定した者に取り扱わせることができる。

- 2 管理責任者、取扱責任者、操作担当者及び前項ただし書の規定により通話録音データを取り扱う者は、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管理のために必要な措置を講じなければならない。
- 3 通話録音データを取り扱う者は、その業務上知り得た情報を正当な理由なく他に漏らしてはならない。
- 4 通話録音データの取扱いについては、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。）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）の定めるところによる。

(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、通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体までとする。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通話録音データを保全する必要があると認める場合は、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、編集し、又は加工してはならない。
- 3 保存期間を経過した通話録音データの消去は、通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体に保存されたものにあつては新たな通話録音データを上書きする方法により、クラウドサーバーに保存されたものにあつては当該サーバーから削除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があると管理責任者が認める場合は、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、当該複製データについて、施錠できる収納庫に保管することその他漏えいを防止するために必要な措置を講じなければならない。
- 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その他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、破砕その他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提供の制限)

第8条 通話録音データは、通話録音装置の設置目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、法令に基づく場合その他法及び滝川市個人情報の保護に関する法律施行条例の定めるところにより利用し、又は提供することができる場合は、この限りでない。

(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、迅速かつ適切に処理するものとする。

(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。