

## 那珂市庁舎施設等における通話録音装置の運用に関する取扱要項

### (趣旨)

第1条 この要項は、業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、犯罪の防止、職員への不当要求行為等の排除並びに職員の電話対応品質及び接遇意識の向上を図ることを目的に庁舎施設等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 この要項において、次の各号に掲げる用語の意義は、それぞれ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、及び記録する装置をいう。

(2) 通話記録 通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体(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記録される媒体をいう。以下同じ。)に記録された音声、通信日時、通話時間及び通話当事者の電話番号をいう。

### (管理責任者等)

第3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、通話録音装置を設置する施設の所管課長の職にある者をもって充てる。

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、通話録音装置取扱責任者(以下「取扱責任者」という。)を置くことができる。

3 前項の取扱責任者は、管理責任者が指定した者をもって充てる。

### (通話録音装置の利用目的等の公表)

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、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5条 管理責任者及び取扱責任者は、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。)及び那珂市個人情報の保護に関する法律施行条例(令和4年那珂市条例第23号。以下「条例」という。)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。

### (通話録音装置の使用)

第6条 通話録音装置は、外線電話での通話内容等を録音し、及び記録するものとする。

### (通話録音装置の管理)

第7条 管理責任者は、通話録音装置を、盗難、紛失、破損等がないように厳重に管理するものとする。

### (通話記録の保存及び破棄)

第8条 通話記録の保存期間は、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、最長30日間とする。また、法令に定めがある場合その他管理責任者が必要と認めた場合は、この限りでない。

2 通話記録は、記録されたときの状態で保存し、加工してはならない。

3 第1項に規定する保存期間を経過した通話記録は、手動、上書き等の方法により消去を行うものとする。

4 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第1条に規定する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。

5 管理責任者は、通話記録を保存した電磁的記録媒体を破棄する場合は、破碎その他の通話内容を再現できない方法により行うものとする。

(目的外の利用及び提供の禁止)

第9条 通話記録は、第1条に規定する目的以外のために利用し、又は提供してはならない。ただし、法第69条第2項に基づく場合その他法令に基づく場合は、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、法及び条例の規定に基づく所定の手続を行わなければならない。

(通話記録の開示)

第10条 管理責任者は、法第76条の規定による開示請求があったときは、法及び条例の規定に基づく所定の手続を行わねばならない。

(苦情の処理)

第11条 管理責任者は、通話録音装置の運用に関する苦情があったときは、迅速かつ適切な措置を講ずるよう努めなければならない。

(その他)

第12条 この要項に定めるもののほか、通話録音装置の運用に関し必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要項は、令和8年5月1日から施行する。