岬町要綱第４０号

岬町通話録音装置の設置及び運用に関する要綱

制　定　令和８年９月２５日

（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、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設置する通話録音装置及び通話記録の運用に関し、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。

⑴　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、設置する装置をいう。

⑵　通話記録　通話録音装置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。

（通話録音装置の設置）

第３条　町長は、町管理施設における電話機について、業務の適正な執行を確保するため必要があると認めるときは、通話録音装置を設置することができる。

２　前項の規定により通話録音装置を設置する場合は、設置する施設を町のホームページ等により公表するものとする。

（管理責任者等の設置）

第４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、通話録音装置の運用に関する事務を行うため必要があると認めるときは、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。

（通話録音装置設置の公表等）

第５条　管理責任者は、通話録音装置の設置、利用目的、運用方法等について、町のホームページ等において公表するものとする。

２　通話録音を行う場合は、通話開始時に自動音声等により録音を行う旨及びその目的を相手方に告知しなければならない。ただし、町から発信する通話その他自動音声による告知が困難な場合は、通話中又は通話終了後に職員が口頭により告知することができる。

３　前項の規定にかかわらず、第９条第１項各号に掲げる目的のために通話記録を利用する見込みがない通常の業務連絡等については、告知を省略することができる。

４　職員は、第９条第１項各号に掲げる目的のために通話記録を利用する必要があると認めるときは、通話記録保存申出書（様式第１号）により速やかに管理責任者に当該通話記録の保存を申し出なければならない。

５　管理責任者は、前項の規定により保存を指定されなかった通話記録が累計１０，００

０件若しくは１，２５０時間を超えた場合、古いデータから消去するものとする。

６　第２項ただし書の規定により告知した場合において、相手方から録音の停止又は消去を求められたときは、原則として録音を停止し、又は当該通話記録を消去しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

⑴　不当要求行為、脅迫、威力業務妨害等の犯罪行為の防止又は証拠保全のために必要な場合

⑵　苦情対応その他の紛争解決のために必要な場合

（個人情報の保護）

第６条　管理責任者及び管理取扱者は、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。）を遵守し、通話録音装置の設置及び運用に関し適切な措置を講じなければならない。

２　管理責任者及び管理取扱者は、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の必要な措置を講じなければならない。

３　管理責任者及び管理取扱者は、通話記録により知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的のために利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

４　管理責任者は、通話記録に記録された個人情報について、本人から求めがあったときは、当該個人情報の利用目的を通知しなければならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

⑴　利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

⑵　利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、町の事務の適正な遂行に支障を及ぼすおそれがある場合

（通話録音装置の使用）

第７条 通話録音装置は、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。

（通話記録の保存及び廃棄）

第８条　通話記録が累計１０，０００件若しくは１，２５０時間を超えた場合、古いデータから消去するものとする。ただし、第５条第３項の規定により保存の申し出たものについては、当該記録された日から３か月保存するものとし、次の各号のいずれかに該当する場合は、３か月を超えて保存することができる。

⑴　法令に定めがある場合

⑵　犯罪捜査の目的で捜査機関から要請があった場合

⑶　苦情、訴訟その他の紛争が発生し、又は発生するおそれがあり、当該通話記録が証拠として必要となる場合

⑷　法第７６条の規定による開示請求（条例で定める手続によるものを含む。以下同じ。）があった場合

２　管理責任者及び管理取扱者は、通話記録保存申出簿（様式第２号）を作成し、通話記録を次に掲げる方法により適正に管理しなければならない。

⑴　通話記録を保存する電磁的記録媒体への不正アクセスを防止するための技術的措置を講じること

⑵　通話記録を保存する電磁的記録媒体を施錠可能な場所に保管すること
⑶　通話記録へのアクセス記録を保存すること
⑷　通話記録を取り扱う職員を必要最小限とすること
⑸　通話記録は、記録された状態で保存し、加工しないこと

３　第１項本文の規定により消去される通話記録及び第１項ただし書に規定する保存期間を経過した通話記録は、自動的に消去されるものとする。

４　通話記録は、みだりに複製してはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、必要最小限の範囲で複製することができる。
⑴　第９条第１項ただし書に規定する場合
⑵　法第７６条の規定による開示請求があった場合
⑶　データのバックアップ及び安全管理のために必要な場合
⑷　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

５　管理責任者は、前項の複製データについて、その目的が達成された等保有する必要がなくなった場合は、速やかに通話記録を保存した電磁的記録媒体を破砕その他の通話内容等を再現することができない方法により破棄するものとする。

（目的外の利用及び提供の禁止）

第９条 通話記録（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、次の各号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（本人又は第三者の権利利益を不当に侵害するおそれがある場合を除く。）は、この限りでない。
⑴　職員に対する不当要求行為、脅迫、威力業務妨害等の犯罪行為の防止及び証拠保全
⑵　業務上の指示・連絡内容の正確な記録及び確認
⑶　住民サービスの向上及び職員の応対品質の改善
⑷　苦情・トラブル発生時の事実関係の確認

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、法及び岬町個人情報の保護に関する法律施行条例（令和４年岬町条例第１４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１０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。

（監査及び点検）

第１１条　管理責任者は、通話録音装置の運用状況及び通話記録の管理状況について、定期的に監査及び点検を実施しなければならない。

２　管理責任者は、前項の監査及び点検の結果、改善が必要と認められる事項があったときは、速やかに必要な措置を講じなければならない。

（漏えい等の報告）

第１２条　管理責任者は、通話記録の漏えい、滅失又は毀損その他の通話記録の安全の確保に係る事態であって個人の権利利益を害するおそれが大きいものとして個人情報保護委員会規則（以下「規則」という。）で定めるものが生じたときは、規則で定めると

ころにより、当該事態が生じた旨を個人情報保護委員会に報告しなければならない。

（苦情の処理）

第１３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１４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、町長が別に定める。

附　則

この要綱は、令和８年１０月１日から施行する。

様式第１号（第５条関係）

通話記録保存申出書

令和　　年　　月　　日

通話録音装置管理責任者　様

所属
氏名

岬町通話録音装置の設置及び運用に関する要綱第５条第４項の規定に基づき、下記のとおり通話記録の保存を申し出ます。

記

１．通話日時
　令和　　年　　月　　日（　）　　時　　分頃
２．通話時間（概算）
　約　　分
３．相手方
　氏名・団体名：
　電話番号
４．通話の種別
　□　着信　　□　発信
５．保存理由
　□　住民サービスの向上及び職員の対応品質の改善
　□　業務上の指示・連絡内容の正確な記録及び確認
　□　職員への不当要求行為、脅迫、威力業務妨害等の犯罪行為の防止及び証拠保全
　□　苦情・トラブル発生時の事実関係の確認
６．上司の確認
　□　確認済み（確認者氏名　　）　□　未確認（緊急のため）

【管理取扱者記入欄】
受付日時：令和　　年　　月　　日
処理状況：□　保全完了　　□　保全不要と判断
保存期間：令和　　年　　月　　日まで
備　　考：

様式第２号（第８条関係）

通話記録保存申出簿

No.	受付日時	申出者	通話日時	相手方	電話番号	保存理由	処理状況	保存期限	備考
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									

【保存理由の略号】

品質改善：住民サービスの向上及び職員の対応品質の改善

業務記録：業務上の指示・連絡内容の正確な記録及び確認

不当要求：職員への不当要求行為、脅迫、威力業務妨害等の犯罪行為の防止及び証拠保全

苦情対応：苦情・トラブル発生時の事実関係の確認

【処理状況】

保存完了：保存指定完了

要確認　：管理責任者の判断待ち

保存不要：保存の必要性なしと判断

消去済み：保存期限経過により消去