

石狩市要綱第89号

石狩市通話録音装置の運用に関する要綱を次のように定める。

令和7年10月28日

石狩市長 加藤 龍 幸

石狩市通話録音装置の運用に関する要綱

(目的)

第1条 この要綱は、公務における通話を録音することにより、行政サービスの向上に努めるとともに、犯罪の防止及び職員への不当要求行為等（石狩市不当要求行為等対策要綱（平成16年要綱第38号）第2条に規定する不当要求行為等をいう。）を排除し、もって、公務の公正かつ適正な執行を図ることを目的とする。

(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、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自動で通話内容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た音声をいう。

(管理責任者等の設置)

第3条 通話録音装置の適正な設置及び運用を図り、通話録音データを適切に管理するため、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、本庁舎にあっては総務部総務課長、総合保健福祉センターにあっては福祉部高齢者支援課長、厚田支所及び浜益支所にあっては両支所の地域振興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設置及び運用を図るため、通話録音装置取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置く。
- 4 取扱責任者は、通話録音装置が設置されている課等の長をもって充てる。
- 5 管理責任者及び取扱責任者は、通話録音装置の管理運用の事務、操作等処理するため、通話録音装置操作担当者（以下「操作担当者」という。）を指名する。

(設置の公表)

第4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、市広報等により公表するものとする。

(通話録音装置の使用)

第5条 通話録音装置は、外線電話での通話の開始とともに相手方に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場合は、この限りでない。

(1) 職員が発信する場合

(2) 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場合

(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場合

(個人情報保護)

第6条 管理責任者、取扱責任者及び操作担当者は、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 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、これを取り扱うことができる。ただし、管理責任者及び取扱責任者が特に認めた場合は、この限りでない。

3 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。

4 管理責任者、取扱責任者及び操作担当者は、職務上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。

(通話録音データの保存及び破棄)

第7条 通話録音データの保存期間は、原則10日間とし、通話録音装置本体内の電磁的記録媒体の記録容量によっては、その範囲で当該機器により自動更新されるまでの期間を保存することができる。ただし、法令に定めがある場合その他管理責任者及び取扱責任者が必要と認めた場合は、この限りでない。

2 通話録音データは、録音されたときの状態で保存するものとし、改変してはならない。

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が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ことで上書きする又は管理責任者及び取扱責任者が手動で直接削除する方法により行うものとする。

4 通話録音データは、複製してはならない。ただし、次条ただし書に規定する場合、法第76条に規定する開示請求があった場合又は管理責任者及び取扱責任者が第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 管理責任者及び取扱責任者は、前項ただし書の規定により通話録音データを複製し、外部記録媒体に保存した場合は、目録を作成し、当該外部記録媒体を施錠可能な収納庫等に保管しなければならない。

6 管理責任者及び取扱責任者は、第4項ただし書の必要がなくなった場合は、速やかに通話録音データを保存した外部記録媒体

の破砕を行うなどの通話内容が復元不可能となる方法で破棄をしなければならない。

（目的外利用及び第三者への提供禁止）

第8条 通話録音データは、第1条に規定する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。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。

（苦情等の処理）

第9条 管理責任者及び取扱責任者は、通話録音装置の設置及び運用並びに通話録音データの管理に関する意見、苦情等があったときは、迅速かつ適切に対応するものとする。

（委任）

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並びに通話録音データの管理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11月4日から施行する。