

船橋市役所庁舎等における通話録音装置の運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員の接遇意識の向上とともに、架電者からの不当な圧力等を排除し、業務の公正かつ適正な執行を確保することを目的に市役所庁舎及び市施設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、通話内容を録音し記録する装置をいう。
- (2) 通話記録 通話録音装置により録音された音声、電話番号、通話時間等をいう。

(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、庁舎管理課長または施設管理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に当たり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 前項の管理取扱者は、管理責任者が指定した者をもって充てる。
- 4 第6条第2項の規定により複製された通話記録については、第6条第2項の規定により管理責任者から通話録音の複製の提供を受けた所属長または事業所長（以下「受領所属長等」という。）が管理責任を負う。

(法令遵守)

第4条 管理責任者、管理取扱者及び受領所属長等は、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）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。

- 2 管理責任者、管理取扱者及び受領所属長等は、個人情報が含まれる通話記録の漏えい、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 管理責任者、管理取扱者及び受領所属長等は、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。

(通話録音装置等の適正管理)

第5条 管理責任者は、通話録音装置については、設置場所の施錠を行う。その他適切な方法により厳重に管理するものとする。

- 2 通話録音装置における通話記録の保存期間は、録音された日から概ね90日間以内とし、保存期間を経過したものの消去については、上書き機能により行うものとする。ただし、第1条に定める通話記録装置を設置する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、この限りではない。

- 3 通話記録は、複製してはならない。ただし、第1条に定める通話記録装置を設置する目的を達成するために必要と各所属長が判断し、管理責任者に複製の提供を求めた場合は、この限りではない。
- 4 第6条第2項の規定により複製された通話記録の保存期間は、録音された日から概ね90日間以内とし、保存期間を経過したものは受領所属長等が消去する。ただし、第1条に定める通話記録装置を設置する目的を達成するため特に必要と受領所属長等が認めた場合は、この限りではない。

(目的外利用の禁止等)

- 第6条 通話記録の利用を希望する部署の所属長または事業所長は、第1条に定める通話記録装置を設置する目的のために利用する場合に限り、管理責任者に対し、通話記録提供請求書（第1号様式）を提出して、通話記録の複製の提供を請求することができる。
- 2 管理責任者は、前項の規定による請求があったときは、速やかに当該請求をした者に対し、通話記録の複製を、船橋市情報系パソコン等運用管理基準に規定された外部記憶媒体等を用いて提供するものとする。
 - 3 管理責任者及び受領所属長等は、第1項の目的以外の目的のために通話記録を利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、第1項の目的以外の目的のために通話記録を利用し、又は第三者へ提供することについて、相当の理由があると市長が認めた場合にあっては、この限りではない。

(通話録音装置の設置等の公表)

- 第7条 市長は、通話録音装置の設置状況、第1条に定める通話記録装置を設置する目的、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。

(その他)

- 第8条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、別に定める。

附 則

- この要綱は、令和7年10月1日から施行する。

第 1 号様式（第 6 条関係）

年 月 日

課 長

長

通話記録提供請求書

通 話 目 的	
通 話 日 時	年 月 日（ ） ～ 年 月 日（ ） 時 分頃～ 時 分頃
通 話 記 録 請 求 理 由	☐ 接遇の向上に必要なため ☐ 業務の公正かつ適切な執行に必要なため ☐ その他（ ）
通話相手先	電話番号： 氏 名：
通話対応者	電話番号： 担当者所属・氏名：
そ の 他 留意事項等	
備 考	

※複製された通話記録の提供を請求する所属長は、船橋市情報系パソコン等運用管理基準に規定された外部記憶媒体等を用意し、複製された通話記録を受領すること。