

伊賀市庁舎等における通話録音装置等の管理及び運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、市民サービスの質の向上及び業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、職員に対する不当な要求行為等を防止し、及び抑制し、職員が安全に安心して職務に従事できる環境を確保することを目的として庁舎等に設置する通話録音装置及び通話記録の管理及び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。

(1) 庁舎等 伊賀市庁舎管理規則(平成16年伊賀市規則第10号。以下「規則」という。)

第2条第1号に規定する庁舎等をいう。

(2) 通話録音装置 電話機での通話内容を自動又は手動で録音し、音声データとして記録する装置をいう。

(3) 通話記録 通話録音装置により録音され、電磁的記録媒体又はクラウドサーバーに記録された音声データをいう。

(4) 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作られる記録を保存するための媒体をいう。

(5) クラウドサーバー 通話記録を一時保存するクラウド上のサーバーをいう。

(設置の周知等)

第3条 市長は、通話録音装置を設置したときは、その設置及び利用目的その他必要な事項を、市ホームページへの掲載等の方法により、市民等に周知するものとする。

(管理体制)

第4条 通話録音装置及び通話記録の適正な管理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。)及び通話録音装置管理取扱者(以下「管理取扱者」という。)を置く。

2 管理責任者は、総務部人事課長をもって充てる。

3 管理責任者は、通話録音装置及び通話記録の管理及び運用を総括する。

4 管理取扱者は、市長が別に定める場合のほか、通話録音装置が設置されている所管課等の長をもって充てる。ただし、本庁舎(規則第2条第2号に規定する本庁舎をいう。)に設置される通話録音装置の管理取扱者は、財務部管財課長とする。

5 管理取扱者は、通話録音装置の設置及び保守並びに通話記録の管理及び再生等の処理を行う。

6 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当該通話記録の適正な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(通話記録の保存期間)

第5条 通話記録の保存期間は、当該記録を保存する電磁的記録媒体又はクラウドサーバーの記録容量の範囲で通話録音装置により自動更新されるまでとする。ただし、管理責任者が必要と認める場合は、この限りでない。

(通話記録の取扱い)

第6条 管理責任者及び管理取扱者は、通話記録の取扱いについて、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 通話記録は、録音された状態のまま保存し、編集、改変等を行わないこと。

(2) 通話記録は、原則として複製しないこと。ただし、次のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

ア 不当な要求行為等への対応その他第1条の目的を達成するために特に必要がある
と管理責任者が認める場合

イ 法令に基づく開示請求があった場合

2 管理取扱者は、通話記録の再生等の処理を行うときは、当該処理が次条の規定に違反しないことについて、あらかじめ管理責任者の確認を受けなければならない。ただし、緊急その他やむを得ない理由がある場合は、この限りでない。

3 管理取扱者は、通話記録の再生等の処理を行ったときは、当該処理の内容を記録しなければならない。この場合において、当該処理が前項ただし書の規定により行われたものであるときは、その旨も記録しなければならない。

(通話記録の利用及び提供の制限)

第7条 通話記録は、第1条に規定する目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

(1) 法令に基づく場合

(2) 通話の相手方本人の同意がある場合

(3) 犯罪の捜査のため捜査機関から法律に基づく照会があり、提供する必要があると認められる場合

(4) 個人の生命、身体又は財産の保護のために緊急かつやむを得ないと認められる場合

(5) 前各号に掲げるもののほか、市長が公益上特に必要と認める場合

(守秘義務)

第8条 管理責任者、管理取扱者その他職務上通話記録の内容を知り得た者は、その内容をみだりに第三者に漏らし、又は不当な目的に利用してはならない。その職を退いた後も、同様とする。

(補則)

第9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

この告示は、令和8年10月1日から施行する。