

越谷市パスポートセンターにおける通話録音装置の運用に関する取扱要領

令和8年7月7日 市長決裁

(趣旨)

第1条 この要領は、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として、越谷市パスポートセンター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 この要領において、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、通信日時及び通話時間をいう。

(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、越谷市パスポートセンター所長をもって充てる。

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。

(通話録音装置の設置等の公表)

第4条 管理責任者は、通話録音装置の設置状況、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。）及び越谷市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年12月26日条例第32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、電話機での通話の開始とともに手動で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、設置場所の施錠その他適切な方法により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、当該記録された日から90日間とする。ただし、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するものとし、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、破砕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き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条第1項の規定による開示請求があったときは、開示(部分開示を含む)又は不開示を決定するものとする。

(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 この要領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、別に定める。

附 則

この要領は、決裁の日の翌日から施行する。