

新宮市告示第 7 3 号

新宮市通話録音装置の運用等に関する要綱

新宮市通話録音装置の運用等に関する要綱を次のように定める。

令和 8 年 6 月 1 5 日

新宮市長 上田 勝之

新宮市通話録音装置の運用等に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員へのカスタマーハラスメント（行政サービス利用者からの言動のうち、法令等の定めに違反するもの、要求の内容に妥当性がないもの又は要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当なものであって、職員の就業環境を害するものをいう。）の防止及び排除を図ることにより、職員が働きやすい良好な勤務環境を維持し、及び確保するとともに、行政サービスの向上を図ることを目的として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、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 通話録音装置によって記録された電磁的記録をいう。
- (3) 複製データ 通話録音データを複製して作成された電磁的記録をいう。

(通話録音装置等管理責任者の設置)

第3条 通話録音装置の適正な運用及び通話録音データの適正な管理を図るため、通話録音装置等管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置くものとする。

- 2 管理責任者は、当該施設に設置される通話録音装置の管理を担当する所属長とする。

(操作担当者の指定)

第4条 管理責任者は、通話録音装置の操作、通話録音データの検索、複製データの作成及び他の所属長への提供その他これらに付随して必要となる作業（以下これらを「通話録音装置の操作等」という。）をすることができる所属職員（以下「操作担当者」という。）を指定するものとする。

- 2 操作担当者は、管理責任者の指示に従い、通話録音装置等の管理及び運用を行うものとする。

(録音の告知等)

第5条 通話録音装置による録音に係る運用の開始に当たっては、外線通話を録音する旨、通話録音データの利用目的等を市のホームページに掲載することにより周知するものとする。

- 2 通話録音装置による録音を行うとき（職員が電話を受けるときに限る。）は、通話の相手方に対し、録音することをあらかじめ音声により告知するものとする。

(個人情報保護等)

第6条 管理責任者は、通話録音装置の設置及び運用、通話録音データの管理等に関し、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「法」という。）その他の関係法令等に従い、適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理責任者は、通話録音データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他の安全管理のための必要かつ適切な措置を講じなければならない。

- 3 職員は、業務上知り得た通話録音データに係る個人情報のみだりに他人に知らせ、又は不当な目的のために使用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(通話録音データの管理等)

第7条 管理責任者は、通話録音データを適切な方法で管理する。

- 2 管理責任者、操作担当者その他の職員は、通話録音データ及び複製データの改変をしてはならない。
- 3 操作担当者は、管理責任者の許可なく通話録音装置の操作等をしてはならない。
- 4 操作担当者は、管理責任者の許可なく通話録音データ及び複製データを移転し、送信し、若しくは複製し、又は通話録音データ及び複製データを記録した記録媒体を通話録音装置が所在する場所以外の場所に持ち出してはならない。
- 5 管理責任者及び操作担当者以外の職員は、通話録音装置の操作等をしてはならない。ただし、管理責任者の承認を受けた職員が、操作担当者と共同して通話録音データの検索及びその内容の確認をする場合については、この限りでない。
- 6 通話録音データの保管期間は、各施設の管理責任者がそれぞれ定める。ただし、次条第1項各号に定める場合又は第10条の開示請求若しくは公開請求があった場合は、保管期間を延長することができる。
- 7 前項の保管期間を経過した通話録音データは、手動、上書き等の方法により消去を行うものとする。

(通話録音データ等の目的外利用及び第三者提供の制限)

第8条 通話録音データ及び複製データは、第1条に規定する目的以外の目的のために利用し、又は第三者に提供をしてはならない。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) 法第69条第2項に基づく場合
 - (3) 捜査機関から犯罪捜査のため情報提供を求められた場合
- 2 管理責任者等は、前項の規定により通話記録を提供するときは、提供先に対し、次に掲げる事項を遵守させなければならない。
 - (1) 通話記録を無断で複製しないこと。
 - (2) 提供を受けた目的以外の利用及び第三者への無断での提供を行わないこと。
 - (3) 提供を受けた目的を達成したとき又は当該目的が達成されないことが判明したときは、速やかにデータの返却、消去等必要な処理を行うこと。

(通話録音データの利用の手続等)

第9条 各所属長(当該施設の管理責任者を除く。次項において同じ。)は、次の各号に掲げる場合のいずれかに該当するときは、その利用しようとする通話録音データを管理する管理責任者から当該通話録音データに係る複製データの提供を受けて、これを利用することができる。

- (1) 当該所属の所管する事務又は事業に関し、第1条に規定する目的のために通話録音データを利用する必要がある場合
- (2) 法令に基づく場合
- (3) 法第69条第2項に基づく場合

- 2 各所属長は、前項の規定により管理責任者から複製データの提供を受けようとするときは、当該管理責任者に対し、通話記録提供申請書を提出して当該複製データの提供の申請をし、その承認を受けなければならない。
- 3 管理責任者は、前項の申請の内容が適当であると認めるときは、同項の承認をするものとする。
- 4 管理責任者は、第2項の承認をするときは、当該所属長に当該申請に係る複製データを提供するものとする。
- 5 前項の規定により管理責任者から複製データの提供を受けた所属長は、当該複製データをその関連する事務又は事業に係る公文書として適正に管理するものとする。この場合においては、第7条第6項の規定は、適用しない。
- 6 当該施設の管理責任者が所属の事務又は事業に関し、第1項各号に掲げる場合のいずれかに該当するときにおいて、自らその管理する通話録音データを利用しようとするときは、所管部長又は長（以下「部長等」という。）に申請するものとする。この場合における承認、提供及び管理については、前各項の規定を準用する。
- 7 前項において、部長等が管理責任者を兼ねる場合は、総務部長に申請するものとする。
- 8 前条の規定により、管理責任者が第三者に通話録音データ及び複製データを提供しようとする場合の手続は、前2項の規定を準用する。

（開示請求）

第10条 管理責任者は、通話記録に係る開示請求又は公開請求があったときは、法及び関係条例の規定に基づく所定の手続を行わなければならない。

（苦情の処理）

第11条 管理責任者は、通話録音装置の運用等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12条 この要綱に定めるもののほか、通話録音装置の運用等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7月1日から施行する。

(その1)

参考様式（第9条関係）

年 月 日

(あて先)

通話録音装置管理責任者

所属長

通話記録提供申請書

新宮市通話録音装置の運用等に関する要綱第9条第2項の規定に基づき、下記の通話録音データに係る複製データの提供を申請します。

なお、提供後においては下記の厳守事項を遵守することを誓約します。

記

通話内容	
通話日時	年 月 日 () 時 分頃～ 時 分頃
着信・発信の別	☐ 着信 ☐ 発信
対応職員	職名： 氏名：
通話記録の利用目的	☐ 目的内利用（電話トラブルに対応するため） ☐ 法令に基づくもの ☐ 個人情報の保護に関する法律第69条第2項に基づくもの 【具体的な理由】
通話相手方	電話番号： 氏 名：
備考	

※通話録音データが複数ある場合等においては、上記事項を別紙（任意様式）にまとめて記載することができる。

厳守事項

1. 通話記録を無断で複製しないこと。
2. 提供を受けた目的以外の利用及び第三者への無断での提供を行わないこと。
3. 提供を受けた目的を達成したとき又は当該目的が達成されないことが判明したときは、速やかにデータの返却、消去等必要な処理を行うこと。

(その2)

参考様式（第9条関係）

年 月 日

(あて先)
新宮市長

申請者 住 所
氏 名
電話番号

通話記録提供申請書

新宮市通話録音装置の運用等に関する要綱の規定に基づき、下記の通話録音データに係る複製データの提供を申請します。

なお、提供後においては下記の厳守事項を遵守することを誓約します。

記

通話内容	
通話日時	年 月 日 () 時 分頃～ 時 分頃
着信・発信の別	☐ 着信 ☐ 発信
対応職員	職名： 氏名：
通話記録の 利用目的	
通話相手方	電話番号： 氏 名：
備考	

※通話録音データが複数ある場合等においては、上記事項を別紙（任意様式）にまとめて記載することができる。

厳守事項

1. 通話記録は適正に管理すること。
2. 提供を受けた目的以外の利用及び第三者への無断での提供を行わないこと。
3. 提供を受けた目的を達成したときは、速やかにデータを消去すること。
4. 通話記録の提供により知り得た情報をみだりに他に漏らさないこと。
5. 通話記録を無断で複製しないこと。