

城陽市上下水道部通話録音の設置及び運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、公平かつ適正な業務の執行を確保し、職員の接遇意識を高め、市民サービスの向上を図ることを目的として城陽市公営企業庁舎に設置する通話録音装置の運用について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定義は、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) 通話記録 通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体に記録された音声及び通話日時をいう。

(通話録音装置の設置等の公表)

第3条 公営企業管理者は、通話録音装置の設置状況等について、市ホームページ等において公表するものとする。

(管理責任者等)

第4条 公営企業管理者は、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、庁舎管理業務の所管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。

(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。）及び城陽市個人情報の保護に関する規程（令和5年公営企業管理規程第2号。以下「規程」という。）を遵守し、通話録音装置及び通話記録の管理及び運用について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、局線電話での通話の開始とともに自動で通話内容等を録音するものとする。

(通話記録の保存及び廃棄)

第7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、法令等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、記録された時の状態で保存し、これを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 通話記録を保存した電磁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8条 通話記録は、第1条に規定する目的以外のために利用又は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。

2 公営企業管理者は、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、法及び規程の規定に基づく所定の手続きを行わなければならない。

(苦情の処理)

第9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。

(雑則)

第10条 この要綱に定めるもののほか、通話録音装置の運用について必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年3月28日から施行する。