

豊中市役所本庁舎内の通話録音装置の設置及び運用管理に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員の通話における応対品質の向上及び本市の事務事業の公正かつ適正な執行並びに職員の安全を確保するために設置する豊中市役所本庁舎(以下「本庁舎」という。)の通話録音装置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、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 電話機での通話開始又は通話途中で、自動又は手動で通話内容を録音し、記録する装置をいう。

(2) 録音データ 通話録音装置により録音し、記録された音声をいう。

(管理責任者等)

第3条 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。)及び通話録音装置運用責任者(以下「運用責任者」という。)を置く。

2 管理責任者は、総務部行政総務課長の職にある者をもって充てる。

3 運用責任者は、通話録音装置を設置している課の長をもって充てる。

4 運用責任者は、通話録音装置運用取扱者(以下「運用取扱者」という。)を置くことができる。

5 運用取扱者は、運用責任者が命じた者をもって充てる。

(個人情報保護)

第4条 管理責任者及び運用責任者は、豊中市個人情報保護条例(平成17年条例第19号。以下「条例」という。)及び豊中市個人情報保護条例施行規則(平成17年規則第57号。以下「条例施行規則」という。)を遵守し、通話録音装置の設置及び運用に関し、適切な措置を講じなければならない。

2 管理責任者及び運用責任者は、録音データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他安全管理のための必要な措置を講じなければならない。

3 管理責任者、運用責任者及び運用取扱者は、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。

(通話録音装置の設置等の公表及び使用)

第5条 管理責任者及び運用責任者は、通話録音装置を設置するときは、その旨及び利用目的について本市ホームページ等により明らかにしたうえで設置し、当該装置を使用しなければならない。

(録音データ等の管理)

- 第6条 管理責任者及び運用責任者は、条例、条例施行規則及び本要綱に従い、録音データの漏えい、紛失等がないよう、適切に取り扱わなければならない。
- 2 録音データは、録音時の状態のまま保存し、加工してはならない。
 - 3 録音データを記録した媒体は、管理責任者及び運用責任者以外の者が扱ってはならない。
 - 4 録音データは、犯罪が発生した場合その他管理責任者が特に必要と認めた場合を除き、再生しないものとする。
 - 5 録音データは複製してはならない。ただし、通話録音装置の設置の目的を達成するため特に必要であると市長が認めた場合は、この限りでない。
 - 6 前項ただし書の規定により録音データを電磁的記録媒体に記録した場合には、当該媒体を施錠することができる収納庫等に保管しなければならない。
 - 7 運用責任者は、録音データを記録した媒体が通話録音装置の撤去及び機器の入替え等により不要となった場合は、速やかに管理責任者に返還しなければならない。
 - 8 管理責任者は、前項の規定により返還された媒体を破棄する場合は、破砕を行うなど、通話内容が再現不可能になる方法で破棄するものとする。

(委託)

第7条 管理責任者は、通話録音装置に係る業務を委託する場合は、条例第10条及び第11条の規定に基づき契約等を行い、受託事業者において適正な管理が行われるよう必要な措置を講じなければならない。

(苦情の処理)

第8条 管理責任者及び運用責任者は、通話録音装置の設置及び運用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。

(委任)

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

この要綱は、令和2年2月25日から実施する。