

八重瀬町電話機通話録音機能の運用に関する取扱要綱

(目的)

第1条 この要綱は、業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、町民サービスの向上及び犯罪の防止、職員への不当要求行為等を排除することを目的として、通話録音機能を有する電話機が設置された本庁舎及び出先機関の電話機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、それぞれ当該各号に定めるところによる。

- (1) 電話機通話録音機能 通話中に手動で通話内容を録音、記録する機能（以下「録音機能」という。）
- (2) 通話記録 録音機能により電磁的記録媒体（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記録される媒体をいう。以下同じ。）に記録された音声、通話日時、通話当事者の電話番号をいう。

(管理責任者等)

第3条 録音機能の適正な運用に関する事務を行うため、録音機能管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置くものとし、総務部総務課長をもって充てる。

- 2 管理責任者は、録音機能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、録音機能管理取扱者（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、総務部総務課情報政策班をもって充てる。

(設置の公表)

第4条 管理責任者は、録音機能の設置状況、利用目的、運用方法等について、町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。）及び八重瀬町個人情報保護法施行条例（令和5年3月3日条例第2号。以下「条例」という。）を遵守し、録音機能の運用に関し適切な措置を講じなければならない。

(録音機能の使用及び事前告知)

第6条 職員は、必要性を十分に精査したうえで、通話内容の正確性等を期すため、次の各号のいずれかに該当するときは、録音機能を使用することができる。

- (1) 脅迫、恐喝など不当要求行為に該当するとき、刑事事件に発展するおそれがあるとき、その他トラブル等に発展するおそれがあると認められるとき。
- (2) 民事訴訟に発展するおそれがあると認められるとき。
- (3) 個人の生命、身体又は財産の安全を守る必要があるため、やむを得ないと認められるとき。
- (4) 前3号に定めるもののほか、やむを得ない事由があると認められるとき。

2 録音機能を使用して録音、記録するときは、通話の相手方に対し、録音することをガイダンスにより告知するものとする。

(通話記録の管理)

第7条 管理責任者は、通話記録を、セキュリティ対策を講じた電算室内の電話交換機本体内の電磁記録媒体に保管するものとする。

(通話記録の保存及び破棄)

第8条 通話記録の保存期間は、当該録音、記録された日から14日とし、保存期間を経過した記録データは電話交換機本体のタイマー機能により消去される。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。また、保存期間を待たず、電話交換機本体内の電磁的記録媒体の容量を超えた場合は、電話交換機本体の機能により古い通話記録から消去するものとする。

- 2 通話記録は、記録されたときの状態で保存し、加工してはならない。
- 3 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。
- 4 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

るときは、法及び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。

(通話記録の開示)

第10条 管理責任者は、法第76条の規定による開示請求があったときは、法の規定に基づく所定の手続を行わなければならない。

(開示の方法)

第11条 通話記録に関する保有個人情報の開示は、録音データ自体の開示を基本とする。

2 開示決定通知書、不開示決定通知書は、それぞれ条例第6条及び第8条に定める形式で作成の上、請求者に通知するものとする。

(費用)

第12条 開示費用は、八重瀬町個人情報保護法施行条例施行規則（令和5年3月20日規則第21号）第18条に基づき、開示請求者が負担するものとする。

2 費用納付後、開示された記録内容について利用者が不服を申し立てても、費用の返還は行わないものとする。

(通話記録に基づく本人確認基準)

第13条 通話記録に基づく保有個人情報の開示請求において、開示対象者（以下「本人」という。）の本人確認は通話内容に基づいて次の条件を満たす場合に限られるものとする。ただし、開示請求書にて通話記録の日時等を特定し得る情報を提示できた場合は、開示対象者の本人確認は氏名のみで足りる。

本人が以下の情報を通話中に述べていること。

ア 氏名

イ 住所

ウ 生年月日

2 通話内容に基づいて上記の情報が確認できない場合、開示対象者と認められず、開示請求に応じないものとする。

3 通話記録に第三者の個人情報が含まれる場合、法第86条及び条例第4条に基づき、第三者の権利利益を保護するため適切な判断を行うものとする。

(その他)

第14条 この要綱に定めるもののほか、録音機能の運用に関し必要な事項は、別に定める。

附則

この告示は、令和8年7月6日から施行する。