

甲賀市通話録音装置等の管理及び運用に関する規程

(趣旨)

第1条 この訓令は、職員の電話応対における接遇能力の向上を図るとともに、職員への不当な圧力を排除し、業務の公正かつ適正な執行を確保するため設置する通話録音装置及び記録する通話記録（以下「通話録音装置等」をいう。）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 この訓令において、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 電話機での通話内容等を自動で録音し、又は記録する装置をいう。
- (2) 通話記録 通話録音装置により録音又は記録された音声、通話日時、通話時間及び通話当事者の電話番号をいう。

(総括責任者等)

第3条 通話録音装置等の適正な管理及び運用について総括するため、総括責任者を置き、総務部長をもって充てる。

2 通話録音装置等の適正な管理及び運用のため、管理責任者を置き、次の各号に掲げる施設の区分に応じ、当該各号に定める者をもって充てる。

- (1) 甲賀市役所 総務部次長
- (2) 甲賀市土山地域市民センター、甲賀市甲賀地域市民センター、甲賀市甲南地域市民センター及び甲賀市信楽地域市民センター 各地域市民センター所長

3 管理責任者は、通話録音装置の管理上必要と認める者以外の者に、通話録音装置の操作をさせてはならない。

(設置等の公表)

第4条 総括責任者は、市のホームページ等に掲載することにより、通話録音装置を設置した旨及びその利用目的について公表しなければならない。

(個人情報保護)

第5条 総括責任者及び管理責任者は、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。）及び甲賀市特定個人情報等の管理に関する規

程（平成29年甲賀市訓令第19号）に従い、通話録音装置等の管理及び運用に関し、安全管理措置を講じなければならない。

（通話記録の適正管理）

第6条 通話記録は、記録された時の状態で保存し、加工してはならない。

2 通話記録は、複製してはならない。ただし、法令に定めがある場合、犯罪捜査の目的で捜査機関から要請があった場合その他第1条に規定する目的を達成するため特に必要と管理責任者が認めた場合は、この限りでない。

3 通話記録の保存期間は、通話記録が通話録音装置により自動更新されるまでの期間とし、当該保存期間を経過した通話記録は、通話記録装置の上書き機能により消去するものとする。ただし、法令に定めがある場合、犯罪捜査の目的で捜査機関から要請があった場合その他第1条に規定する目的を達成するため特に必要と管理責任者が認めた場合は、この限りでない。

（目的外利用及び第三者への提供の禁止）

第7条 通話記録は、第1条に規定する目的以外の目的のために利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、法令に基づく場合又は法第69条第2項の規定による場合は、この限りでない。

（開示請求）

第8条 自己情報に係る通話記録の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。

2 前項の場合において、自己情報に係る通話記録の開示を請求する者は、通話日時、電話番号その他当該通話記録が開示請求者の自己情報であることが分かる情報を明らかにして請求しなければならない。

（苦情の処理）

第9条 管理責任者は、通話録音装置等の管理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。

（その他）

第10条 この訓令に定めるもののほか、通話録音装置等の管理及び運用に関し必要な事項は、市長が別に定める。

付 則

この訓令は、令和8年4月10日から施行する。ただし、第3条第2項第2号の

規定は、令和8年5月15日から施行する。