

通話録音装置の設置及び運用に関する要領

(目的)

第1条 この要領は、公正かつ適正な職務の執行を確保するとともに、犯罪の防止及び職員への不当要求行為等の排除を図ることを目的として、健康福祉センターに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。

(用語の定義)

第2条 この要領において次の各号に掲げる用語の定義は、それぞれ該当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とともに又は通話中に自動又は手動で通話内容を録音し、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記録された音声、通話日時、通話時間、通話当事者の電話番号等をいう。
- (3) 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した媒体をいう。

(管理責任者等の設置)

- 第3条 通話録音装置による通話記録の適正な取り扱いを確保するため、通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、健康福祉センターの所属長をもって充てる。
- 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あたって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 管理取扱者は、管理責任者が命じた者をもって充てる。

(通話録音装置の設置等の公表)

第4条 管理責任者は、県のホームページ等に通話録音装置の利用目的及び運用方法について公表する。

(個人情報の保護)

- 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。）及び個人情報事務取扱要綱（令和5年文学第3号）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 管理責任者及び管理取扱者は、通話記録の漏えい、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 職員は、業務上知り得た通話記録に係る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。その職を退いた後も同様とする。

(通話録音装置の使用)

第6条 職員は、第1条で定める通話録音装置を設置する目的のために通話録音装置を使用することができる。

- 2 職員は、通話録音装置を使用して録音するときは、通話の相手方に対し、録音することを告知するものとする（自動音声での告知も可）。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。
- (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恐れがあるとき、その他トラブル等に発展することが認められるとき
 - (2) 民事訴訟に発展する恐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) 事前に録音する可能性のある旨を告知しているとき
 - (5) 前4号に定めるもののほか、告知しないことについて、やむを得ない事由があると認められるとき

（通話記録の保存及び消去）

- 第7条 通話記録の保存期間は、通話録音装置により録音した日の属する月の翌月末とし、保存期間を経過した通話記録は消去するものとする。ただし、法令に定めがあるとき、犯罪捜査に協力するとき、その他管理責任者が必要と認めたときは、その目的達成のために必要な範囲内で保存期間を延長することができる。
- 2 通話記録は、録音記録された時の状態で保存し、改変及び複製してはならない。
 - 3 前項の規定にかかわらず、第1条で定める通話録音装置を設置する目的を達成するために管理責任者が必要と認めた通話記録は、当該通話記録を外部の電磁的記録媒体に複製することにより保存するものとする。
 - 4 前項の規定により、通話記録を電磁的記録媒体に記録した場合は、当該電磁的記録媒体を、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。
 - 5 第3項の規定により電磁的記録媒体に保存した通話記録の保存期間は別に定める。

（通話記録装置及び電磁的記録媒体の廃棄）

- 第8条 通話録音装置及び電磁的記録媒体を廃棄するときは、情報が読み取られることのないよう、破砕、裁断等の処理を行う。

（目的外利用及び提供の制限）

- 第9条 通話記録は、次に定める場合を除き、第1条に規定する利用目的以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。
- (1) 法令等に基づくとき
 - (2) 個人の生命、身体又は財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき
 - (3) 捜査機関から犯罪捜査の目的による要請を受けたとき

（苦情の処理）

- 第10条 管理責任者及び管理取扱者は、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、誠実かつ迅速な処理に努めなければならない。

(その他)

第11条 この要領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、別に定める。

附 則 この要領は、令和7（2025）年7月17日から実施する。