

福岡市通話録音装置の設置及び運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、市民サービスの向上及び業務の公正かつ適正な執行を確保するため、通話内容等の事実関係を正確に把握し、犯罪の防止及び職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止並びに業務の効率化に資することを目的として設置する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定義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 通話録音装置 前条の目的のために通話内容を録音する装置をいう。
- (2) 通話録音データ 通話録音装置により録音され、当該通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体に保存された音声等のデータをいう。
- (3) 複製データ 通話録音データを電磁的記録媒体(通話録音装置に内蔵されているものを除く。)に複製したデータをいう。

(管理者等)

第3条 通話録音装置の適正な運用を図るため、通話録音装置管理者(以下「管理者」という。)を置くものとし、これを取り扱う課(課に相当する組織及び第3種事業所を含み、課を置かない部にあつては、部(部に相当する組織を含む。))の長をもって充てる。

- 2 管理者は、必要と認める場合には、通話録音装置取扱責任者(以下「取扱責任者」という。)を所属職員のうちから選任することができる。
- 3 管理者は、課において取り扱う通話録音装置の管理及び運用に関する事務を統括する。
- 4 取扱責任者は、通話録音装置の管理及び運用に関する事務について、管理者を補佐する。
- 5 管理者及び取扱責任者以外の職員は、通話録音装置の管理及び運用(通話内容を録音するための操作を除く。)に関与してはならない。

(通話録音装置の設置等の公表)

第4条 市は、通話録音装置の利用目的及び運用方法について、福岡市ホームページへの掲載その他の適切な方法により公表するものとする。

(個人情報の保護)

第5条 管理者及び取扱責任者は、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。)、福岡市情報セキュリティに関する規則(平成23年福岡市規則第5

1号。以下「規則」という。)その他の個人情報の管理、情報セキュリティ等に関する規程を遵守し、通話録音装置及び通話録音データの管理及び運用に関し、適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理者及び取扱責任者は、通話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に必要な措置を講じなければならない。

(通話の録音)

第6条 通話の録音は、通話の開始とともに自動又は手動で行うものとする。

(通話録音データの取扱い)

第7条 通話録音データは、これを記録された状態のまま保存することとし、修正又は加工してはならない。

- 2 通話録音データの保存期間は、通話内容が記録された日から起算して90日間とする。

(複製データの取扱い)

第8条 複製データは、次のいずれかに該当する場合を除き、これを作成してはならない。

- (1) 法第69条の規定に該当する場合
 - (2) 福岡市情報公開条例(平成14年福岡市条例第3号)の規定に基づく公文書の公開に関する請求又は法の規定に基づく保有個人情報の開示に関する請求があった場合
 - (3) 前各号に掲げるもののほか、第1条で定める目的を達成するために特に必要であると管理者が認めた場合
- 2 管理者又は取扱責任者は、前項の規定により、複製データを作成したときは、複製データ管理簿(別記様式)に必要事項を記録しなければならない。
 - 3 管理者又は取扱責任者は、複製データについて、福岡市公文書管理規則に基づき、保存、廃棄等を行うものとする。この場合において、複製データを廃棄するに当たっては、規則その他の情報セキュリティに関する規程を遵守するものとする。
 - 4 第5条各項の規定は、複製データについて準用する。

(目的外利用及び外部提供の制限)

第9条 通話録音データ及び複製データは、第1条に規定する目的以外の目的に利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、当該利用又は提供が、法第69条の規定に該当するときその他法令で定める事由に該当するときは、この限りでない。

(苦情の処理)

第10条 管理者は、通話録音装置の設置およ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 11 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、管理者が別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年7月1日から施行する。

