

各務原市録音装置等の運用に関する要綱

(令和8年9月28日決裁)

(趣旨)

第1条 この要綱は、業務の公正かつ適正な執行を確保し、行政サービスの質の向上を図るとともに、犯罪の防止及び職員への不当な圧力の排除を目的として庁舎等（本庁舎、水道事業庁舎、消防本部庁舎その他の市の事務の用に供する建物をいう。以下同じ。）に設置する通話録音装置及び窓口録音機器（以下「録音装置等」という。）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、当該各号に定めるところによる。

- (1) 通話録音装置 電話機での外線電話の通話内容等を自動的に録音し、記録する装置及び当該記録を保存する電磁的記録媒体（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作られる記録であって電子計算機による情報処理の用に供されるものに係る記録媒体をいう。以下同じ。）をいう。
- (2) 窓口録音機器 庁舎等に勤務する職員と市民等（市と行政運営上の関係が生じた者をいう。以下同じ。）との対応に係る音声を録音し、記録する機能を有する機器をいう。
- (3) 音声記録データ 通話録音装置により記録した音声、通話日時、通話時間、電話番号等及び窓口録音機器により記録した市民等との対応に係る音声、録音日時等をいう。

(管理責任者)

第3条 録音装置等の適正な設置及び運用を図るため、管理責任者を置き、通話録音装置にあつては当該通話録音装置を設置する庁舎等を管理する課等の長を、窓口録音機器にあつては当該窓口録音機器を管理する課等の長をもって充てる。

2 管理責任者は、管理上必要と認める者以外の者に、録音装置等を操作させてはならない。

(個人情報保護)

第4条 音声記録データに含まれる個人情報は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、各務原市個人情報の取扱いに関する管理規程（令和5年訓

令第6号)その他の関係法令等の規定に従い、適切に取り扱わなければならない。

(設置及び利用目的の公表)

第5条 市長は、市ウェブサイト等で録音装置等の設置及び利用目的を公表するものとする。

(通話録音装置の使用)

第6条 通話録音装置を設置した庁舎等においては、当該通話録音装置を使用して、外線電話の通話の音声を録音するものとする。

2 外線電話の着信があった場合に通話録音装置を使用して通話の音声を録音するときは、通話の相手方に対して録音する旨を告知するものとする。

(窓口録音機器の使用)

第7条 職員は、第1条に定める目的の範囲内で、必要があると認めるときは、窓口録音機器を使用して、市民等との対応に係る音声を録音することができる。

2 窓口録音機器を使用して音声を録音するときは、相手方に対して録音する旨を告知するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

(1) 相手方が興奮状態にある等、告知することが困難な状態であるとき。

(2) 脅迫、恐喝、暴行等の証拠として相手方の言動を録音する必要があるとき。

(3) 告知することにより職員等の生命、身体又は財産の安全が害されるおそれがあるとき。

(4) 前3号に定めるもののほか、告知しないことがやむを得ないと認められるとき。

(利用及び提供の制限)

第8条 音声記録データは、次に掲げる場合を除き、利用してはならない。

(1) 市民等と職員との間で理解に齟齬が生じたことに起因する問題が生じ、音声記録データで検証を行うとき。

(2) 職員に対する暴言、執拗な抗議その他不当な圧力の事実関係を明確にするとき。

(3) 保守管理に当たり必要があるとき。

(4) 前3号に定めるもののほか、業務の遂行上特に必要があるとき。

2 音声記録データは、次に掲げる場合を除き、第三者に提供してはならない。

(1) 法令の規定に基づくとき。

(2) 捜査機関から犯罪捜査又は事故調査の目的により要請があったとき。

(3) 職員に対する脅迫、恐喝、暴行等の犯罪に対応するため、捜査機関に提供する

必要があるとき。

(保存及び廃棄)

第9条 音声記録データは、記録された時の状態で保存するものとし、加工してはならない。

2 音声記録データの保存期間は、通話録音装置に係るものにあつては電磁的記録媒体の容量の範囲内で自動更新されるまでとし、窓口録音機器に係るものにあつては管理責任者が必要と認める期間までとする。ただし、次に掲げる場合は、この限りでない。

(1) 捜査機関から犯罪捜査又は事故調査の目的により要請があつたとき。

(2) その他証拠保存等のため特に必要があるとき。

3 管理責任者は、録音装置等を廃棄する場合は、破砕その他の音声記録データを復元することができない方法により行わなければならない。

(開示請求)

第10条 音声記録データに係る保有個人情報の開示請求等があつたときは、当該音声記録データの当事者である職員が所属する課等において、個人情報の保護に関する法律の規定に基づき開示等に係る手続を行うものとする。

(その他)

第11条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、市長が定める。

附 則

この要綱は、決裁の日から施行する。