

品川区通話録音装置の設置および運用に関する要綱

制定 令和7年1月23日 区長決定 要綱第2号

(趣旨)

第1条 この要綱は、別に定めるもののほか、区が庁舎に設置する通話録音装置および通話録音データの管理運用について必要な事項を定め、業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、犯罪の防止および職員への不正な圧力や要求等の排除を図ることを目的とする。

(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) 庁舎 区長が管理する総合庁舎、出張所庁舎その他事業所庁舎（これらの敷地その他設備を含む。）をいう。
- (2) 通話録音装置 電話機での通話開始と同時または通話中に、自動もしくは手動で通話内容を録音記録する装置をいう。
- (3) 通話録音データ 通話録音装置により録音され、通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体（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記録された媒体をいう。以下同じ。）に保存された音声のデータをいう。
- (4) 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。
- (5) 課 品川区組織規則（平成27年品川区規則第3号）第2条に規定する課および品川区教育委員会事務局処務規則（平成13年品川区教育委員会規則第5号）第2条に規定する課をいう。

(管理責任者等)

第3条 区長は、通話録音装置の適正な設置および運用を図るため、当該装置を設置する電話機が配置されている課の長を通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）とする。

(通話録音装置の設置等の公表)

第4条 区長は、通話録音装置を設置したときは、区のホームページその他適切な方法により公表するものとする。

(通話録音装置の使用)

第 5 条 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ときは、この限りでない。

- (1) 個人の生命、身体または財産の安全を守るため、やむを得ないと認められるとき。
- (2) 脅迫、恐喝、不当な要求行為等に該当するおそれがあるときもしくは刑事事件へ発展するおそれがあるときまたはトラブル等への発展するおそれがあると認められるとき。
- (3) 民事訴訟に発展するおそれがあると認められるとき。
- (4) 前各号に掲げるときのほか、告知しないことについてやむを得ない事由があるとき。

(通話録音データの保存期間等)

第 6 条 通話録音データの保存期間は、通話録音装置の保存容量の範囲において、通話内容が記録されたときから当該装置に自動更新されるまでとする。

2 通話録音データは、記録されたときの状態で保存し、加工してはならない。

(複製データの作成および保存期間)

第 7 条 複製データは、次に掲げる場合を除き作成してはならない。

- (1) 個人情報保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)に基づき開示または提供する場合
 - (2) その他管理責任者が第 1 条に定める目的の達成のため必要と認めた場合
- 2 複製データは、加工してはならない。
- 3 複製データを作成したときには、管理責任者は、第 9 条に定める適切な管理に努めなければならない。
- 4 複製データの保存期間は、その目的が達成された場合その他保有する必要がなくなった場合は、速やかに破棄しなければならない。この場合において、管理責任者は、破砕を行うなど通話内容が復元不可能な方法で破棄するものとする。

(通話録音データの開示等)

第 8 条 通話録音データの開示および削除、利用ならびに提供(以下「開示等」という。)については、個人情報保護に関する法律、品川区個人情報の保護に関する法律施行条例(令和 5 年品川区条例第 3 号)および品川区情報公開条例(平成 9 年品川区条例第 25 号)および品川区情報公開条例施行規則(平成 17

年品川区規則第1号) その他関係法令等に基づき実施するものとする。

- 2 区長は、開示等の請求があったときは、通話録音データだけでなく他の情報と照合するなど、個人情報の特定および本人の確認について慎重な措置を講じるものとする。

(個人情報保護)

第9条 管理責任者および管理取扱者は、個人情報の保護に関する法律を遵守し、通話録音装置の運用に関し、適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理責任者および管理取扱者は、通話録音データの漏えい、滅失または毀損の防止その他安全確認のために必要な措置を講じなければならない。

(苦情処理)

第10条 管理責任者は、通話録音装置の設置および運用に関する苦情を受けたときは、迅速かつ適切に対応するものとし、必要に応じてその内容を速やかに区長に報告するものとする。

(委任)

第11条 この要綱の施行について必要な事項は、区長室長が別に定める。

付 則

この要綱は、令和7年2月1日から施行する。