

# 小牧市通話録音装置の設置及び運用に関する要綱

〔令和7年10月30日〕  
7小資管第1989号

## （趣旨）

第1条 この要綱は、市民サービス及び職員の電話対応力の向上、職員への不当な圧力等の排除を目的として設置する通話録音装置の運用について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 電話機での通話中に自動で通話内容を録音する装置をいう。
- (2) 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。
- (3) 通話記録 通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体に記録された音声をいう。

## （設置）

第3条 市長は、小牧市役所その他の市の事業所における電話機について、必要と認めたときは、通話録音装置を設置するものとする。

## （管理責任者等）

第4条 市長は、通話録音装置の適正な設置及び運用を図るため、通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、資産管理課長をもって充てる。

- 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当たり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。）を置き、管理責任者が指名した者をもって充てる。

## （通話録音装置の設置等の公表）

第5条 市長は、通話録音装置の設置状況等について、市ホームページ等において公表するものとする。

## （個人情報保護）

第6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。）及び小牧市個人情報の保

護に関する法律施行条例（令和４年小牧市条例第４２号）を遵守し、通話録音装置及び通話記録の管理及び運用について適切な措置を講じなければならない。

（通話記録の保存及び廃棄）

第７条 通話記録の保存期間は、当該記録された日から９０日間とする。

ただし、法令に定めがある場合その他管理責任者が必要と認めた場合は、この限りでない。

２ 通話記録は、記録された時の状態で保存し、これを加工してはならない。

３ 通話記録は、複製してはならない。ただし、管理責任者が特に必要があると認める場合は、この限りでない。

４ 通話記録を保存した電磁的記録媒体を廃棄する場合は、破砕その他の通話内容を再現できない方法により行うものとする。

（目的外の利用及び提供の禁止）

第８条 通話記録は、第１条に規定する目的以外のために利用し、又は提供してはならない。ただし、法第６９条第２項に基づく場合その他法令に基づく場合は、この限りではない。

（苦情の処理）

第９条 管理責任者は、通話録音装置の運用に関する苦情があったときは、迅速かつ適切な措置を講ずるように努めなければならない。

（雑則）

第１０条 この要綱に定めるもののほか、通話録音装置の運用について必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和７年１１月１日から施行する。