

上富田町通話録音の運用に関する基準

(目的)

第1条 この基準は、上富田町（以下「町」という。）が電話による通話の録音（以下「通話録音」という。）を実施するにあたり、その適正な運用を確保し、もって職員に対する不当要求行為及びハラスメント（迷惑行為・威圧的言動等。以下「カスタマーハラスメント等」という。）から職員を保護するとともに、あわせて対応品質の向上、住民等とのトラブルの防止及び業務の正確性の確保を図ることを目的とする。

(定義)

第2条 この基準において、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 町の電話設備に接続された録音装置により、通話の内容を録音することをいう。
- (2) 録音データ 通話録音により記録された音声その他の情報をいう。
- (3) 抽出データ 録音データのうち、特定の通話部分を取り出して個別に保存したものをいう。
- (4) 文字起こしデータ 録音データ又は抽出データの通話内容を文字として記録したものをいい、個人が特定される情報を除去し、又は他の記載に置き換える前のもの（以下「加工前文字起こしデータ」という。）及び当該除去又は置換をした後のもの（以下「加工後文字起こしデータ」という。）を含む。
- (5) 録音データ等 録音データ、抽出データ及び文字起こしデータをいう。
- (6) 管理責任者 この基準に基づく録音データ等の管理を統括する者をいい、総務課長をもって充てる。
- (7) 施設管理責任者 各施設に設置する録音装置の管理を行う者をいい、当該施設を所管する課等（教育委員会事務局を含む。以下同じ。）の長をもって充てる。
- (8) 取扱担当者 録音データ等を取り扱う職員をいい、総務課財政・管財班に属する職員とする。ただし、管理責任者が特に必要と認めるときは、他の職員を取扱担当者に加えることができる。

(録音の対象)

第3条 通話録音は、次に掲げる施設に設置する電話設備における外線通話（着信通話及び発信通話をいう。）を対象とし、職員相互の内線通話は対象としない。

- (1) 上富田町役場本庁舎（以下「本庁舎」という。）
- (2) 上富田文化会館
- (3) 上富田町保健センター

(利用目的)

第4条 録音データ等は、次の各号に掲げる目的の範囲内で利用する。

- (1) 職員に対するカスタマーハラスメント等への対応及び職員の保護
- (2) 通話内容に関するトラブルの防止及び事実確認
- (3) 職員の電話応対品質の向上及び研修
- (4) 聞き間違い等の防止による業務の正確性の確保
(相手方への告知等)

第5条 着信通話については、通話の冒頭に自動音声により、録音を行う旨を相手方に告知するものとする。

- 2 発信通話に係る録音については、第11条の規定による公表をもって周知するものとする。

(録音データの保存方法及び保存期間)

第6条 録音データの保存期間は、録音した時点から、施設ごとに次に掲げる録音可能時間に達し、録音装置の機能により、録音した順に自動的に上書きされ消去されるまでとする。

- (1) 本庁舎 おおむね2,000時間
- (2) 上富田文化会館 おおむね500時間
- (3) 上富田町保健センター おおむね500時間

- 2 前項により消去された録音データは、復元しない。

(必要な通話部分の抽出及び保存)

第7条 取扱担当者は、事案を所管する担当課からの要請、情報公開請求若しくは個人情報の開示請求への対応その他第4条の目的のため必要があると認めるときは、管理責任者の承認を得て、当該通話に係る必要な部分のみを抽出し、抽出データとして保存することができる。

- 2 抽出データを作成したときは、その日時、対象通話、抽出の理由及び保存場所を記録するものとする。

- 3 抽出データ及び文字起こしデータの保存期間その他の管理については、町の文書の管理に関する規程等の定めるところによる。

(録音データ等の管理)

第8条 録音データ等は、管理責任者が統括する。

- 2 施設管理責任者は、当該施設に設置する録音装置を適切に管理し、当該録音装置及びこれに保存された録音データについて、漏えい、滅失又は毀損の防止その他適切な安全管理のために必要な措置を講じなければならない。

- 3 録音データの閲覧及び複製は、取扱担当者に限定し、権限のない者によるこれらの行為を禁止する。

- 4 抽出データ及び文字起こしデータは、取扱担当者のほか、管理責任者の承認を得て、当該通話に係る事案を所管する担当課の職員その他必要な職員が管理することができる。この場合において、これらの職員は、第4条に定める目的の範囲内で適切に取

り扱わなければならない。

5 抽出データ及び文字起こしデータは、漏えい、滅失又は毀損の防止その他適切な安全管理のために必要な措置を講じて保管する。

6 加工前文字起こしデータは、個人が特定される情報を含むことから、加工後文字起こしデータを作成した後、速やかに消去するものとする。

(目的外利用及び提供の禁止)

第9条 録音データ等は、第4条に定める目的以外に利用してはならない。

2 録音データ等は、次の各号のいずれかに該当する場合を除き、外部に提供してはならない。

(1) 法令に基づく場合

(2) 本人又はその代理人から当該本人に係る録音データ等の開示の請求があった場合

(3) 犯罪の予防、捜査その他の公共の安全と秩序の維持のため、捜査機関その他の関係機関から要請があった場合

(4) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合

(5) 前各号に掲げるもののほか、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）第69条第2項の規定により提供することができる場合

3 録音データ等を目的の範囲内で利用し、又は提供したときは、その日時、利用者及び内容を記録するものとする。

(研修での利用)

第10条 録音データ等を研修に利用する場合は、当該通話の音声をそのまま用いず、通話内容を文字として記録した加工後文字起こしデータを研修資料として用いるものとする。

2 文字起こしデータを作成するときは、住民等の氏名、住所その他個人が特定される情報を除去し、又は他の記載に置き換えるものとする。

3 文字起こしデータの作成及び研修資料としての利用は、管理責任者の承認を得て行うものとする。

(周知及び公表)

第11条 町は、通話録音を実施している旨及びその利用目的を、町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。

(その他)

第12条 この基準に定めるもののほか、通話録音の運用に関し必要な事項は、管理責任者が別に定める。

附 則

この基準は、令和8年10月2日から施行する。