

## 堺市上下水道局通話録音装置等の管理及び運用に関する要領

### (趣旨)

第1条 この要領は、上下水道局において公正かつ適正な職務の執行を確保し、職員等への不当な要求等の排除を図ることを目的として設置する通話録音装置及び録音データ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 この要領において、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 上下水道局本庁舎の電話交換機に接続する外線電話の通話内容を自動的に録音する装置をいう。
- (2) 録音データ 通話録音装置により記録した音声、通信日時、通話時間及び通話当事者の電話番号をいう。
- (3) 通話録音装置等 通話録音装置及び録音データを総称していう。

### (管理責任者等の設置)

第3条 通話録音装置等を適正に管理し、及び運用するため、通話録音装置等管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置くものとし、技術力強化担当課長の職にある者をもって充てる。

- 2 管理責任者は、通話録音装置等の操作を行う担当者（以下「操作担当者」という。）を置くものとし、原則として操作担当者以外の者は通話録音装置の操作を行ってはならない。ただし、管理責任者が真に必要な必要があると認め、操作担当者以外の者に操作に係る許可を与えた場合は、この限りではない。

### (個人情報保護)

第4条 管理責任者及び操作担当者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び堺市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年条例第29号）を遵守し、通話録音装置等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 管理責任者及び操作担当者は、録音データの漏えい、滅失又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。
- 3 管理責任者及び操作担当者は、その職務上知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的のために利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

### (設置等の公表)

第5条 管理責任者は、上下水道局のウェブサイトに掲載すること等により、通話録音装置の設置及びその利用目的について公表するものとする。

### (通話録音装置等の適正管理)

第6条 管理責任者は、通話録音装置及び録音データの保存に係る電磁的記録媒体について、その設置スペースに係る施錠を行うこと等により厳重に管理するものとする。

2 録音データの保存期間は、通話の日から30日間とする。ただし、当該保存期間中に電磁的記録媒体の記録上限を超えて自動で記録が上書きされたときは、その時点までを保存期間とする。

3 録音データは、複製してはならない。ただし、次の各号に掲げる場合に該当するときは、この限りではない。

(1) 犯罪捜査等の目的により捜査機関から要請があった場合その他法令又は条例等の規定に基づく請求、要請等があった場合

(2) 前号に掲げる場合のほか、通話録音装置の設置の目的を達成するため真に必要なであると管理責任者が認めた場合

(録音データ提供の依頼)

第7条 上下水道局の課及びこれに相当する組織（以下「課等」という。）の長は、次のいずれかに該当する場合には、通話録音データ提供依頼書（別記様式）により、録音データの提供を管理責任者に依頼することができる。

(1) 堺市情報公開条例（平成14年条例第37号）に基づく公開請求又は個人情報の保護に関する法律に基づく開示請求があった場合

(2) 脅迫、恐喝その他不当な要求行為に該当し、又はそのおそれがある場合

(3) 通話の内容について民事訴訟その他の争訟手続において証拠を保全する必要があると認められる場合

(4) 個人の生命、身体又は財産の安全を守る必要があると認められる場合

(5) 前各号に掲げるもののほか、録音データの提供が真に必要なであると認められる場合  
(録音データの提供)

第8条 前条の規定により依頼を受けた管理責任者は、その依頼が適当であると認める場合は、当該依頼に係る録音データを特定した上で、依頼を行った課等の長に当該データを提供するものとする。

2 前項の録音データは、記録されたときの状態で保存し、内容の変更等をしてはならない。

3 録音データの提供を受けた課等の長は、その目的が達成された場合等録音データを保存する必要がなくなったときは、速やかに削除しなければならない。

(苦情の処理)

第9条 管理責任者は、通話録音装置等の管理及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。

(委任)

第10条 この要領に定めるもののほか、通話録音装置等の管理及び運用に関し必要な事項は、管理責任者が別に定める。

## 附 則

この要領は、令和8年6月1日から施行する。

別記様式

## 上下水道局本庁舎通話録音データ提供依頼書

第 号  
令和 年 月 日

通話録音装置等管理責任者 様

課長  
(担当 )

次のとおり録音データが必要なため、堺市上下水道局通話録音装置の管理及び運用に関する要領第7条の規定により、録音データの提供を依頼します。

データ提供が必要な理由	
必要とするデータの内容	
提供を受けるデータの管理の方法	
備考	

- (注) 1 「データ提供が必要な理由」には、データ提供を受けることが業務の遂行に必要な理由を記載すること。
- 2 データの検索を早急を実施するため、「必要とするデータの内容」には、日時、通話相手の電話番号等の情報を可能な限り詳細に記載してください。
- 3 「提供を受けるデータの管理の方法」には、提供方法や利用媒体に関する保護対策、データの保有・保管時の保護対策、業務終了時のデータの削除等の具体的なセキュリティ対策について記載すること。