

豊島区庁舎等の通話録音装置の設置及び運用に関する要綱

令和8年9月9日
危機管理監決定

(目的)

第1条 この要綱は、豊島区(以下「区」という。)が設置し、又は管理する施設(以下「区の施設」という。)における通話録音装置の設置及びその運用に関し必要な事項を定めることにより、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当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) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

(通話録音装置管理者等の設置)

- 第3条 通話録音装置が設置される区の施設(地方自治法(昭和22年法律第67号)第244条の2第3項に規定する指定管理者の導入施設(以下「指定管理者導入施設」という。)を除く。以下同じ。)には、通話録音装置管理者(以下「管理者」という。)を置くものとし、当該施設を所管する課の長をもってこれに充てる。
- 2 管理者は、通話録音装置の設置及び運用がこの要綱に基づき適正に行われるよう、通話録音装置に関する事務を統括する。
 - 3 管理者は、前項の事務を円滑に処理するため、所属職員から取扱責任者及び取扱者を指定することができる。
 - 4 取扱責任者は、通話録音装置の運用に関し管理者を補佐する。
 - 5 取扱者は、管理者及び取扱責任者の指揮監督の下、通話録音装置の運用に関する事務を行う。

(管理者等の秘密保持義務)

第4条 管理者、取扱責任者及び取扱者(以下「管理者等」という。)は、通話記録データから知り得た情報をみだりに他人に漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

(通話録音装置の設置)

第5条 区は、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6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、この限りではない。

- (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き。
- (3) 民事訴訟に発展するおそれがあるとき。
- (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。

(通話録音データの管理)

- 第7条 通話録音データを保管する期間は、原則として30日以内(第8条第1項各号の規定に基づき通話録音データの情報の提供を行う期間を除く。)とし、当該期間経過後、管理者は速やかにこれを消去しなければならない。ただし、次の各号については危機管理監と協議の上、保管期間を変更することができる。
- (1) 法令等に基づく場合
 - (2) 運用上必要があると管理者が認めた場合
 - (3) 区長が、区政の管理運営上の理由により必要と認めた場合
- 2 通話録音データは録音時の原状により保管するものとし、編集又は加工をしてはならない。
- 3 通話録音データはこれを複製し、又は印刷してはならない。
- 4 前項の規定に関わらず、第8条第1項の規定に該当する場合、豊島区行政情報公開条例(平成12年3月豊島区条例第2号)第5条の規定による公開の請求があった場合、個人情報保護に関する法律(平成15年法律第57号。以下「法」という。)第76条の規定による開示の請求があった場合、その他管理者が第1条の目的を達成するために特に必要があると認める場合は、通話録音データを複製し、又は印刷することができる。その場合、通話の録音日時、場所、使用目的、使用者(他の公的機関に提出する場合はその機関名及び代表者氏名)、使用する通話録音データの範囲等(以下「通話記録日時等」という。)の必要な事項を書面により保管しなければならない。
- 5 管理者は、記録媒体の保管に際し、盗難及び紛失の防止のために必要な措置を講じなければならない。
- 6 管理者は、記録媒体の廃棄に際し、粉碎、溶解その他の適切な方法を用いることにより、記録媒体から通話録音データの再生ができない状態にしなければならない。
- 7 管理者は、前各項に定めるもののほか、管理する通話録音データ及び記録媒体について、通話録音データの流出、盗難その他の事故が生じないよう必要な措置を講ずるものとする。

(目的外利用及び提供の制限)

- 第8条 管理者は、通話録音データ、及び通話録音データを複製し、又は印刷したものその他通話に係る一切の情報(以下「通話情報」という。)を第1条の目的以外のために利用し、又は他に提供してはならない。ただし、次に掲げる場合はこの限りでない。
- (1) 法第69条第2項の規定に該当する場合。
 - (2) 法令の規定に基づき文書により提供を求められたとき。
 - (3) 区民等の生命、身体又は財産に対する危険を避けるため、緊急かつやむを得ないとき。
- 2 管理者は、前項ただし書の規定により通話情報を提供するときは、この要綱の趣旨及び当該提供の目的に照らし必要かつ最小限の範囲にとどめるとともに、当該提供を行う相手方に対し次に掲げる事項を遵守させなければならない。
- (1) この要綱の趣旨に照らし、通話情報を適正に管理すること。
 - (2) 通話情報の提供を受けた目的以外の利用及び通話情報の第三者へ無断提供をしないこと。
 - (3) 通話情報の提供を受けた目的を達成したとき又は当該目的が達成されないことが判明したときは、提供を受けた通話情報を廃棄すること。

- 3 管理者は、前2項の規定により通話情報を提供するときは、通話記録日時等の必要な事項を書面により保管するとともに、別紙様式により危機管理監に報告しなければならない。

(指定管理者導入施設)

第9条 指定管理者導入施設の所管課長は、当該施設の通話録音装置の設置及び運用がこの要綱の趣旨に準じ適正に行われるよう配慮しなければならない。

- 2 前項の所管課長は、指定管理者との協定に通話録音装置の適正な設置及び運用についての取扱を明記するとともに、指定管理者が第3条から第8条までの規定に準じた措置を講じるよう、必要な指導、助言を行うものとする。

(業務委託に係る措置)

第10条 管理者等は、通話録音装置の運用に係る業務を委託するときは、当該業務を受託した者（以下「受託者」という。）に次に掲げる措置を講じさせなければならない。

- (1) 機器、通話録音データ及び記録媒体の取扱者を特定し、制限すること。
 - (2) 機器及び記録媒体の保管について、安全かつ適切な措置を講じ、その内容を区に報告すること。
 - (3) 通話録音データ及び記録媒体を複製し、編集し、又は毀損しないこと。
 - (4) 受託した業務を第三者に委託しないこと。
 - (5) 第1号に掲げる取扱者に対し、研修その他の方法により個人情報の保護について、啓発をすること。
 - (6) 通話録音データ及び記録媒体を受託した業務の目的の範囲を超えて利用し、又は第三者に提供しないこと。
 - (7) 通話録音装置の運用状況を区に報告すること。
 - (8) 前各号に掲げるもののほか、個人情報を保護するために必要な措置を実施すること。
- 2 管理者等は、受託者に「豊島区情報セキュリティ基本方針」の規定の遵守を義務付けなければならない。
 - 3 管理者等は、随時受託者に対して立入検査を実施し、機器及び記録媒体の保管場所及び保管方法を確認し、検査結果を記録しなければならない。

(苦情対応に関する規定)

第11条 管理者等は、区民等から通話録音装置の設置又は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危機管理監に報告するものとする。

(雑則)

第12条 この要綱に定めのない事項は、危機管理監の定めるところによる。

附 則

- 1 この要綱は、令和8年10月1日から施行する。