

# 大阪市中央区役所窓口サービス課（管理・保険）電話通話録音記録装置取扱要綱

## （目的）

第1条 この要綱は、中央区役所窓口サービス課（管理・保険）所管業務の正確かつ適正な執行を確保する目的から、電話通話録音記録装置の取扱いに関する必要な事項を定めるものとし、その取扱いについては、大阪市個人情報の保護に関する法律の施行等に関する条例（令和5年大阪市条例第5号。以下「個人情報保護条例」という。）及び本要綱の定めるところとする。

## （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、それぞれ当該各号に定めるところによる。

(1) 録音装置 電話機での通話開始とともに又は通話中に自動又は手動で通話内容を録音、記録する装置をいう（カウンター・会議室等での会話を録音、記録する装置も含む）。

(2) 記録データ 録音装置により記録した音声をいう。

## （設置場所及び管理等）

第3条 録音装置は中央区役所窓口サービス課（管理・保険）の事務室内（以下「事務室内」という。）に設置する。

2 録音装置の管理にあたっては、個人情報保護条例に基づき適正な管理を行う。

## （管理責任者等）

第4条 録音装置の適正な運用を図るため、大阪市中央区役所に管理責任者等を置く。

- (1) 管理責任者 国保収納担当課長
- (2) 取扱責任者 国保収納担当課長及び課長が指定する職員

## （録音装置の使用）

第5条 職員は、録音する必要性を十分に精査したうえで、記録内容の正確性等を期すため録音装置により録音することとする。

2 職員は、次の各号のいずれかに該当するときは、相手方に録音することを告知せずに録音することができる。

(1) 脅迫、恐喝など不当要求行為に該当する、又は刑事事件に発展するおそれがある場合、その他トラブル等に発展するおそれがあると認められるとき

(2) 民事訴訟に発展するおそれがあると認められるとき

(3) 個人の生命、身体又は財産の安全を守るために、やむを得ないと認められるとき

3 前項に規定する場合を除き、職員は、業務上、必要があるときは、相手方に録音することを告知したうえで録音することとする。

## （記録データの取扱い）

第6条 記録データは、録画・録音時の状態で保存するものとし、当該記録データを修正・加工してはならない。

- 2 記録データは事務室内に施錠保管する。
- 3 記録データの保存期間は、原則として 90 日間とし、保存期間を経過した記録データは速やかに消去する。ただし、通話録音装置に上書き機能がある場合は、この機能を活用して消去するものとする。
- 4 前項の規定にかかわらず、管理責任者が必要であると認めた場合は、当該部分のみ磁気媒体等に複写して、これを保存することができる。
- 5 記録データを複写した磁気媒体等は、事務室内に施錠保管するものとする。
- 6 前項の磁気媒体等は、保管の必要がなくなった時点で速やかに破碎等の適切な方法により破棄するものとする。

(記録データの利用及び提供の制限)

第7条 記録データは、第1条に定める目的の範囲を超えて、利用又は外部への提供をしてはならない。ただし、捜査機関から犯罪捜査の目的により要請を受けた場合又は個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）の第69条第2項各号に該当する場合は、この限りでない。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、令和7年12月5日から施行する。