

## 大阪市水道局における録音装置及び通話録音装置等の取扱いに関する要綱

制 定 平成23年12月26日局長決

最近改正 令和5年7月7日総務部法務監査担当課長決

(趣旨)

第1条 この要綱は、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。）又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「条例」という。）に定めるもののほか、大阪市水道局（以下「局」という。）が市民・お客さま等への対応において、正確かつ適正な業務の執行を確保するため、録音装置、通話録音装置及び監視カメラの取扱いに関し、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) 録音装置 録音、記録する装置（次号に規定する通話録音装置を除く。）
- (2) 通話録音装置 電話機での通話内容を録音、記録する装置（お客さまサービス課（お客さまセンター）に設置するものを除く。）
- (3) 監視カメラ 入札契約の公正性の確保、防犯等を目的として利用される監視カメラ装置で録画装置を備えるもの
- (4) 録音データ 録音装置又は通話録音装置（以下「録音装置等」という。）により録音、記録されたもの
- (5) 録画データ 監視カメラにより撮影、記録されたもの

(課長等の責務)

第3条 課長、所長、場長、担当課長及び研究主幹（以下「課長等」という。）は、録音装置、通話録音装置、監視カメラ、録音データ及び録画データを適正に管理しなければならない。

2 課長等は、職員にこの要綱の内容を遵守させなければならない。

(録音装置等の使用)

第4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、録音装置等により録音することとする。

2 職員は、次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場合、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、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。

4 職員は、録音装置を使用するときは、大阪市水道局情報セキュリティ対策基準（平成23年2月8日局長決。以下「情報セキュリティ対策基準」という。）に基づき適正に取扱うものとする。

る。

5 総務部法務監査担当課長及び総務部デジタル推進課長は、録音装置の使用状況について、必要に応じて、課長等に報告を求めることができる。

6 総務部法務監査担当課長は、通話録音装置の使用状況について、必要に応じて、課長等に報告を求めることができる。

(監視カメラの設置)

第5条 課長等は、監視カメラを設置していることを表示することとする。

2 監視カメラ及び録画データの取扱いにあたっては、課長等及びあらかじめ課長等が指定した職員以外のものが従事してはならない。

3 監視カメラの運用に関する事項は、局長が定める。

(録音データ等の取扱い)

第6条 録音データ及び録画データ（以下「録音データ等」という。）は、公文書として取扱い、大阪市公文書管理条例（平成18年大阪市条例第15号）、大阪市公文書管理条例施行規則（平成18年大阪市規則第65号）及び大阪市水道局公文書管理規程（平成13年大阪市水道事業管理規程第4号。以下「公文書規程」という。）により適切に管理するとともに、個人情報保護及びデータセキュリティ対策については、法、条例、大阪市水道局セキュリティ管理規程（平成23年大阪市水道事業管理規程第1号）及び水道局情報セキュリティ対策基準に基づき実施するものとする。

2 録音データは、必要に応じ速やかに文書化することとし、当該文書と当該録音データを照合し、整合していることを確認する。

3 録画データは、原則として15日間保存する。

4 録音データ等は、第2項の確認後、又は前項の保存後、課長等が消去する。

5 前項の規定に関わらず、第4条第2項各号に該当する場合など、保存期間の延長が必要な録音データ等は、公文書規程第34条各号の規定により課長が保存期間を延長する。

6 録音データ等は、編集又は加工をしてはならない。

7 課長等は、前各項に掲げるもののほか、録音データ等について、流出、紛失その他事故が生じないよう必要な措置を講ずるものとする。

(録音データ等の開示請求)

第7条 本人から録音データ等の開示請求があった場合、法及び条例に基づき処理するものとする。

2 録音データ等の公開請求があった場合、大阪市情報公開条例（平成13年大阪市条例第3号）に基づき処理するものとする。

(施行の細目)

第8条 この要綱の施行に関し必要な事項は、局長が定める。

## 附 則

この要綱は、平成23年12月26日から施行する。

附 則

この要綱は、令和 2 年 4 月 1 日から施行する。

附 則

この改正規定は、令和 5 年 7 月 7 日から施行する。