

郡山市こども総合支援センターにおける通話録音装置の運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、業務の公正かつ適正な執行を確保するとともに、電話対応における接遇意識の向上を図ることを目的として郡山市こども総合支援センターに設置する通話録音装置の運用に関し、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) 通話録音装置 電話機での通話中に自動で通話内容を録音及び記録する装置をいう。
- (2) 通話記録 通話録音装置により記録された音声、通話日時及び通話当事者の電話番号をいう。

(管理責任者及び管理取扱者)

第3条 通話録音装置の適正な運用に関する事務を行うため、通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置くものとし、子育て給付課長をもって充てる。

2 管理責任者を補佐するために、通話録音装置管理取扱者（以下「管理取扱者」という。）を置くものとし、管理責任者が指定した子育て給付課職員をもって充てる。

(運用方法の周知)

第4条 管理責任者は、通話録音装置の運用方法について、市ウェブサイト等において周知を図るものとする。

(個人情報保護)

第5条 管理責任者及び管理取扱者は、通話録音装置の運用に関し、個人情報保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び郡山市個人情報の保護に関する法律施行条例（令和4年郡山市条例第31号）に基づき、適切な措置を講じなければならない。

(通話録音装置の使用)

第6条 通話録音装置による録音及び記録は、外線電話による通話の開始とともに行うものとする。

(通話録音装置の適正管理)

第7条 管理責任者は、通話録音装置及び当該装置に保存された通話記録について、設置場所の施設その他適切な方法により厳重に管理するものとする。

- 2 通話録音装置における通話記録の保存期間は、当該記録された日から7日間とする。
- 3 前項に規定する保存期間を経過した通話記録は、上書きの方法により消去を行うものとする。

(通話記録の取扱い)

第8条 子育て給付課長、こども家庭課長及び総合教育支援センター所長（次項において「課長等」という。）は、当該所属が所管する事務に係る通話記録について、郡山市文書等取扱規程（平成18年郡山市訓令第7号）に基づき公文書として取り扱わなければならない。

2 課長等は、当該所属が所管する事務の遂行に必要なときは、通話記録の取出しについて、管理責任者に対し、通話記録取出依頼書（第1号様式）により

依頼するものとする。

3 管理責任者は、前項の規定による依頼を受けた場合、当該依頼の対象となる通話記録を取り出し、通話記録取出管理台帳（第2号様式）に必要事項を記録するものとする。

（委任）

第9条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、令和8年2月23日から施行する。

(第 1 号様式)

令和 年 月 日

通話録音装置管理責任者

〇 〇 〇 〇

通話記録取出依頼書

通 話 日 時	令和 年 月 日 時 分頃 (通話時間 分)
発 着 信	<input type="checkbox"/> 発信 <input type="checkbox"/> 着信
通 話 記 録 取 出 理 由	
通話相手先	電 話 番 号 :
通話対応者	電 話 番 号 : 所属・氏名 :
そ の 他 留 意 事 項	

(第2号様式)

通話記録取出管理台帳

[illegible]