郡山市上下水道局庁舎及び浄水場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上下水道局庁舎及び浄水場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）庁舎　郡山市上下水道局庁舎管理規程（昭和 47 年郡山市水道局規程第９号）第２条第１号に規定する庁舎をいう。

（2）浄水場　堀口浄水場及び荒井浄水場をいう。

（3）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。

（4）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、総務課長（浄水場にあっては場長）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」をいう。）を置くものとし、管理責任者が指定した総務課職員（浄水場にあっては浄水場職員）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。

（個人情報の保護）

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、個人情報の保護に関する法律（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、設置場所の施錠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 90 日間とする。

（通話記録の取扱い）

第８条　所属の課長（郡山市上下水道局管理規程（昭和 40 年郡山市水道局規程第１号）第２条に規定する課長をいう。次項において「課長」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、郡山市上下水道局公文書管理規程（令和８年郡山市上下水道局規程第３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 10 月 13 日から施行する。