

(報告事項イ)

外線通話録音装置の設置について

1 概要

松本市役所東庁舎及び大手事務所の電話交換機に音声案内ユニット及び通話録音装置を設置し、本庁舎、東庁舎及び大手事務所の外線通話を自動で録音するものです。

2 目的

(1) 業務の公正かつ適切な執行の確保

ア 職員の接遇意識の向上

イ 公正な職務の執行を妨害する行為の抑止効果及び対策

(2) トラブル発生時の事実確認から対応の標準化による市民サービスの向上

3 管理及び運用方法

通話録音装置の管理及び設置に関する要綱（案）（別紙１のとおり）を定め、次のとおり管理・運用を行います。

(1) 設置場所

松本市役所東庁舎及び大手事務所の電話交換機

(2) 対象

本庁舎、東庁舎及び大手事務所の全外線通話（※ 一部の通話を除く。）

※ 相談専用通話（こころの鈴等）など、配慮を必要とする通話は、録音対象外とします。

(3) 録音方法

外線電話の着信時、通話を録音する旨を自動で音声により案内し、通話の自動録音を行います。

※ 外線通話の発信時は、技術的に自動による音声案内はできませんが、通話の自動録音を行います。

(4) 通話記録の内容

音声、通話日時、通話時間及び通話当事者の電話番号

(5) 通話記録の保管期間

原則３か月間（法令に基づく場合等は、延長可能とします。）

(6) アクセス権限

管理責任者を人事課長とし、通話録音装置管理取扱者（人事課職員を想定）を置き、管理・運用を行います。

(7) 目的外の利用、提供、複製等の制限

設置目的以外での利用等は原則禁止とします。ただし、以下の場合を除きます。

ア 法令に基づく場合

イ 捜査機関から犯罪捜査のため情報提供を求められた場合

ウ 市長が特に必要と認めた場合

(8) 設置の公表

市ホームページへの掲載等により設置及び利用目的を公表します。

(9) 開示請求への対応

自己情報に係る通話記録の開示請求については、個人情報保護法及び松本市個人情報保護条例の規定に基づく所定の手続を行います。

(10) 記録管理

通話記録管理簿を作成し、複製、提供、廃棄等の状況を記録します。

(11) 他自治体における通話録音装置の運用状況

別紙２のとおり

4 検討経過

本日までにカスタマーハラスメント防止に関する条例検討委員会を４回開催し、カスタマーハラスメント防止に関する条例（案）（別紙３のとおり）のほか、本通話録音装置の管理及び運用方法についても意見をいただいております、今回の要綱に反映させています。

5 スケジュール

令和８年１月運用開始予定

6 今後の進め方

- (1) 市ホームページ、市公式ＳＮＳ及び広報まつもとを活用し、丁寧に市民への周知を行います。
- (2) 本通話録音装置を導入することで、市民サービスの向上及び業務効率化を図るとともに、個人情報の適切な保護に万全を期してまいります。

松本市庁舎における通話録音装置の管理及び運用に関する要綱（案）

（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、市民サービスの向上を目的として、市が庁舎に設置する通話録音装置及び通話記録（以下「通話録音装置等」という。）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) 通話録音装置 松本市役所東庁舎及び大手事務所の電話交換機に設置する電話機での通話を自動で録音する装置をいう。
- (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、通話時間及び通話当事者の電話番号をいう。

（管理責任者）

第3条 市長は、通話録音装置等の適正な管理を図るため、通話録音装置管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、人事課長をもってこれに充てる。

- 2 管理責任者に事故あるとき又は管理責任者が欠けたときは、あらかじめ管理責任者が指定する職員をもってこれに充てる。

（管理取扱者）

第4条 管理責任者は、通話録音装置等の適正な管理及び運用に当たり必要があると認めるときは、通話録音装置管理取扱者（以下「管理取扱者」という。）を置くことができる。

- 2 管理取扱者は、管理責任者の指示に従い、通話録音装置等の管理及び運用を行うものとする。

（設置等の公表）

第5条 管理責任者は、通話録音装置を設置したときは、その設置及び利用目的について、市ホームページへの掲載その他の適切な方法により公表するものとする。

（個人情報の保護）

第6条 管理責任者及び管理取扱者（以下「管理責任者等」という。）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。）及び松本市個人情報保護条例（令和4年条例第38号。以下「条例」という。）を遵守し、通話録音装置等の取扱いに関し、適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理責任者等は、通話記録の漏えい、滅失又は毀損の防止その他通話記録に係る安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- 3 職員は、職務上知り得た情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的のために利用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

（通話録音装置等の管理）

第7条 管理責任者等は、通話が記録された通話録音装置の盗難、紛失、破損等がないよう厳重に管理

するものとする。

- 2 管理責任者等は、通話記録を編集し、又は加工することなく、録音時の状態のままで保管しなければならない。
- 3 管理責任者等は、通話録音装置の設置目的を達成するために必要な場合は、通話記録の内容を確認することができる。
- 4 管理責任者等は、通話記録を複製してはならない。ただし、次条第1項各号に定める場合又は第9条の規定による開示の請求があった場合においてはこの限りでない。
- 5 管理責任者等は、通話記録が記録された日から原則3か月（以下「保管期間」という。）通話記録を保管するものとする。ただし、次条第1項各号に定める場合又は第9条の規定による開示の請求があった場合においては、保管期間を延長することができる。
- 6 管理責任者等は、通話記録の保管期間が経過したときは、速やかに、かつ、確実に当該通話記録を消去するものとする。

（通話記録の利用及び提供の制限）

第8条 管理責任者等は第1条に規定する目的以外の目的のために通話記録を利用し、又は第三者に提供をしてはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。

- (1) 法令に基づく場合
- (2) 捜査機関から犯罪捜査のため情報提供を求められた場合
- (3) 通話録音装置の設置の目的を達成するため、市長が特に必要と認めた場合

2 管理責任者等は、前項の規定により通話記録を提供するときは、提供先に対し、次に掲げる事項を遵守させなければならない。

- (1) 通話記録を無断で複製しないこと。
- (2) 目的以外の利用及び第三者への無断提供を行わないこと。
- (3) 目的を達成したとき又は目的が達成されることが判明したときは、速やかにデータの返却、消去等必要な処理を行うこと。

（開示請求）

第9条 管理責任者等は、自己の情報に係る通話記録の開示請求があったときは、法及び条例の規定に基づく所定の手続を行わなければならない。

（通話記録の複製等に伴う記録）

第10条 管理責任者等は、通話記録の複製、提供、廃棄その他必要な事項を記録するため通話記録管理簿を作成しなければならない。

（補則）

第11条 この要綱に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この告示は、令和8年1月1日から施行する。

他自治体の庁舎通話録音装置の設置及び運用に関する要綱

別紙 2

番号	自治体名	趣旨	管理責任者等の設置	個人情報の保護	公表／事前告知	通話記録の保存期間等	その他
1	兵庫県	公正かつ適正な職務の執行を確保、犯罪の防止、職員への不当要求行為等の排除	管財課長	適切な措置を講じる	告知する この限りでない	録音した日の月の翌月末 適正な管理	目的外利用及び第三者への提供禁止 苦情の処理
2	広島県 安芸高田市	行政サービスの向上及び公平な職務執行を確保し、犯罪の防止及び職員に対する不当な圧力の排除	管財管理課長	適切な措置を講じる	設置等のＨＰ公表	録音した日からおおむね１か月 適正な管理	目的外利用及び提供の禁止 苦情の処理 その他（市長が別に定める旨の規定）
3	岐阜県 羽島市	業務の執行にあたり行政サービスの質を確保、職員に対する不当な圧力の排除	管財課長	適切な措置を講じる	設置等のＨＰ公表	少なくとも３か月 適正な管理	苦情の処理 その他（市長が別に定める旨の規定）
4	大阪市水道局	お客様サービス課（お客様センター）における通信内容の記録	お客様サービス課長	適切な措置を講じる	—	６か月保存経過後に別記憶媒体で６か月	本人申請により記録の開示
5	高知県 香美市	業務の正確かつ適正な執行を確保し、職員への不正な圧力の排除及び犯罪を防止する	総務課長	適切な措置を講じる	設置及び利用目的をＨＰ公表	要領の範囲内で自動更新 適切に管理	苦情処理 その他（市長が別に定める旨の規定）
6	三重県 津市	職員に対する不当要求行為を排除し、透明性の高い公正公平市政を確保	各課等における所属長	適切な措置を講じる	設置等のＨＰ公表	録音された日から３か月間 適正な管理	苦情処理 その他（市長が別に定める旨の規定）
7	東京都 八王子市	業務の公正かつ適正な執行の確保、及び職員に対する不当な圧力等の排除	庁舎管理課長	適切な措置を講じる	設置等のＨＰ公表	原則３０日間	目的外利用及び第三者への提供禁止 苦情の処理 その他（市長が別に定める旨の規定）
8	埼玉県 越谷市	業務の公正かつ適正な執行の確保、犯罪防止、職員への不当な圧力等の排除、職員の接遇向上	庁舎管理課長	適切な措置を講じる	設置等のＨＰ公表	９０日間	目的外利用及び提供の禁止 苦情の処理 その他（市長が別に定める旨の規定）