文京区民センター内における通話録音装置の管理及び運用に関する要綱

2026 文区区第 1764 号令和８年 11 月９日区長決定

（趣旨）

第１条　この要綱は、文京区民センター（以下「区民センター」という。）において、区民サービスの向上を図るとともに、公正かつ適正な業務の執行を確保し、犯罪の防止及び職員への不当な圧力や要求等を排除することを目的として、区民センター内に設置する通話録音装置の管理及び運用に関し、必要な事項を定めるものである。

（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。

⑴　通話録音装置　区民センター内の電話交換設備に接続して通話内容を録音し、記録する装置をいう。

⑵　通話録音データ　通話録音装置により記録した音声、通話日時、通話時間、通話当事者の電話番号等の電磁的記録をいう。

（管理責任者等）

第３条　区長は、通話録音装置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。）を置くものとし、区民部区民課長をもって充てる。

２　管理責任者は、通話録音装置の適正な運用を図るため、通話録音装置取扱責任者（以下「取扱責任者」という。）を置くものとし、管理責任者が指定した職員をもって充てる。

３　取扱責任者は、運用上必要と認める者（以下「操作担当者」という。）を指定することができる。

（設置等の公表）

第４条　区長は、区のホームページ等で通話録音装置の設置及びその利用目的について公表するものとする。

（通話録音装置の使用）

第５条　区長は、通話録音装置を使用して録音するときは、通話の相手方に対し録音する旨を告知するものとする。ただし、告知をすることが困難であると認められる場合は、この限りでない。

（通話録音装置の適正管理）

第６条　管理責任者は、通話が記録された通話録音装置については、盗難、紛失、破損、その他事故が生じないよう、設置場所の施錠その他適正な方法により厳重に管理するものとする。

（通話録音データの保存期間等）

第７条　通話録音データの保存期間は、通話が記録された日から原則 14 日間とし、当該保存期間を経過した通話録音データは、新たな通話録音データにより上書きされる方法、手動等の方法により削除するものとする。

２　前項の規定にかかわらず、法令に定めがある場合、犯罪捜査の目的で捜査機関から要請があった場合、個人の生命、身体又は財産の安全を守る必要がある場合及び管理責任者が必要と認めた場合は、前項に規定する保存期間を超えて通話録音データを保存することができる。

３　通話録音データは、記録されたときの状態で保存するものとし、加工してはならない。

４　通話録音データは複製してはならない。ただし、第２項に規定する場合、文京区情報公開条例（平成 12 年３月文京区条例第４号）第５条の規定による公開の請求（以下「公開請求」という。）があった場合、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。）第 76 条の規定による開示の請求（以下「開示請求」という。）があった場合、第 10 条

ただし書の規定により通話録音データを利用し、又は提供する必要がある場合その他管理責任者が第１条の目的を達成するために特に必要があると認める場合は、この限りではない。

（複製データ）

第８条　前条第４項ただし書に規定する場合において作成した複製データ（以下「複製データ」という。）は、加工してはならない。ただし、公開請求又は開示請求があった場合において、これらの請求に係る公開又は開示のために必要なときは、この限りでない。

２　管理責任者は、複製データを作成したときは、第６条の規定により適正に管理しなければならない。

３　管理責任者は、複製データについて、その目的が達成された場合又はその他保有する必要がなくなった場合は、当該複製データが記録された電磁的記録媒体を破砕する等、復元不可能な方法により速やかに廃棄しなければならない。

（個人情報保護）

第９条　管理責任者、取扱責任者及び操作担当者（以下「管理責任者等」という。）は、法を遵守し、通話録音装置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、通話録音データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他安全管理のために必要な措置を講じなければならない。

３　管理責任者等は、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。その職務を退いた後も同様とする。

（目的外利用及び提供の禁止）

第 10 条　通話録音データは、第１条の目的以外のために利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、法令に基づく場合及び法第 69 条第２項の規定に基づく場合は、この限りでない。

２　管理責任者は、前項ただし書の規定により通話録音データを利用し、又は第三者に提供するときは、法及び条例等の規定に基づく所定の手続を行わなければならない。

（苦情の処理）

第 11 条　管理責任者は、通話録音装置の管理及び運用に関する苦情があったときは、迅速かつ適切に対応するものとする。

（委任）

第 12 条　この要綱に定めるもののほか、通話録音装置の管理及び運用に関し必要な事項は、管理責任者が別に定める。

付　則

この要綱は、令和８年 11 月 24 日から施行する。