

(趣旨)

第1条 この規定は、業務の執行にあたりサービスの質を確保し、又は職員に対する不当な圧力の排除を目的として設置する通話録音装置及び通話記録の取扱いに関し、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 外線電話の通話内容を自動的に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した音声等をいう。

(管理責任者等の設置)

第3条 通話録音装置等の適正な設置及び運用を図るため、管理責任者を置くものとし、会長をもって充てる。

2 管理責任者は、管理上必要と認める者(以下「操作担当者」という。)以外の者に、通話録音装置の操作をさせてはならない。

(設置等の公表)

第4条 管理責任者は、会のホームページ等に掲載することにより、通話録音装置等を設置した旨及びその利用目的について公表しなければならない。

(個人情報保護)

第5条 管理責任者及び操作担当者は、個人情報の保護に関する法律を遵守し、通話録音装置等の設置及び運用に関し、適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理責任者及び操作担当者は、通話記録の漏えい、滅失又は毀損の防止その他安全確認のために必要な措置を講じなければならない。
- 3 管理責任者及び操作担当者は、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。

(通話記録の適正管理)

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、適切に管理するものとする。

- 2 通話記録の保存期間は、厳に定めず消去については、記録装置の上書き機能により行うものとする。
- 3 通話記録は、管理責任者の許可なく複製してはならない。ただし、犯罪捜査の目的で捜査機関から要請があった場合等の設置の目的を達成するため特に急を要する必要があると操作担当者が認めた場合は、この限りでない。その場合速やかに管理責任者に報告するものとする。

(問合せに対する処置)

第7条 管理責任者ないし操作担当者は、通話録音装置等の運用に関する問合せがあったときは、適切に対応するものとする。

(その他)

第8条 この規定の改定若しくは通話録音装置等の取扱いに関し必要な事項は、理事会において決する。

附 則

この規定は、令和7年6月16日から施行する。