

京都市通話録音装置の管理及び運用に関する要綱

(趣旨)

第1条 この要綱は、職員が安心して職務を遂行できる職場環境を確保するとともに、通話対応品質の更なる向上につなげ、もって業務の公正かつ適正な執行の確保を図ることを目的として、京都市におけ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 電話による通話内容を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、通話日時、通話時間及び通話当事者の電話番号等の電磁的記録をいう。

(統括管理責任者等の設置)

第3条 通話録音装置及び通話記録の適正な運用を図るため、通話録音統括管理責任者（以下「統括管理責任者」という。）を置き、行財政局コンプライアンス推進室副室長をもって充てる。

- 2 統括管理責任者は、通話録音装置の管理及び通話記録の適正な取扱いに関する全庁的な基準の策定、指導及び総合調整を行う。
- 3 通話記録管理責任者（以下「管理責任者」という。）を置き、局区等の庶務担当課長をもって充てる。
- 4 管理責任者は、局区等における通話記録の利用又は提供の許可を行うとともに、通話記録の適正な管理を行う。
- 5 通話録音装置の管理、運用及び情報セキュリティの確保に関する事務は、「京都市高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程」第11条に規定する情報システム管理者が行う。
- 6 統括管理責任者及び管理責任者は、あらかじめ通話録音装置を操作する者（以下「操作担当者」という。）を選任し、操作担当者以外の者に、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 通話録音装置の設置、利用目的等について、京都市のホームページ等により公表するものとする。

(個人情報の保護)

第5条 統括管理責任者及び管理責任者は、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及び京都市個人情報保護条例（以下「条例」という。）等を遵守し、それぞれの職務の範囲内において、通話記録の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の安全管理のために必

要な措置を講じなければならない。

- 2 統括管理責任者及び情報システム管理者は、法及び条例並びに「京都市情報セキュリティ対策基準」等を遵守し、それぞれの職務の範囲内において、通話録音装置の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。
- 3 統括管理責任者、管理責任者、情報システム管理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。

(通話記録の保存等)

第6条 通話記録の保存期間は、別途定める。

- 2 通話記録は、録音され、又は記録された時の状態で保存し、加工してはならない。
- 3 通話記録は、複製してはならない。ただし、次条ただし書に規定するとき、又は第1条に規定する通話録音装置の設置の目的（以下「設置目的」という。）を達成するため必要があると管理責任者が認めるときは、この限りでない。
- 4 前項ただし書の規定により複製した通話記録は、その保有の必要がなくなった場合は、速やかに消去しなければならない。

(利用及び提供の制限)

第7条 通話記録は、設置目的以外の目的のために利用し、又は第三者へ提供してはならない。ただし、法令に基づく場合は、この限りでない。

(苦情の処理)

第8条 統括管理責任者、管理責任者及び情報システム管理者は、通話記録の取扱いや通話録音装置の管理等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。

(その他)

第9条 この要綱に定めるもののほか、通話記録の取扱いや通話録音装置の管理に関し必要な事項は、統括管理責任者又は管理責任者が別途定める。

附 則 この要綱は、令和8年10月16日から施行する。