

## 長野県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、長野県において公正かつ適正な職務の執行を確保するとともに、犯罪の防止、職員への不当要求行為及びカスタマーハラスメント等への適切な対応を図ることを目的として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、当該各号に定めるところによる。

- (1) 通話録音装置 県庁・合庁・現地機関に設置する電話機の通話中に自動又は手動で通話内容を録音し、記録する装置をいう。
- (2) 通話記録 通話録音装置により録音記録された音声、通話日時、通話時間、通話同時者の電話番号等をいう。

### (管理責任者の設置)

第3条 通話録音装置が設置されている課等に通話録音装置管理責任者(以下「管理責任者」という。)を置く。

- 2 管理責任者は、各所属の職員を指揮監督する地位にある職員で所属長があらかじめ指定する者とする。

### (個人情報の保護)

第4条 管理責任者は、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。)を遵守し、通話録音装置及び通話記録の管理及び運用に関し、適切な措置を講じなければならない。

- 2 管理責任者は、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の必要かつ適切な措置を講じなければならない。
- 3 職員は、業務上知り得た通話記録に係る情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的のために使用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

### (事前告知)

第5条 職員は、第1条で定める通話録音装置を設置する目的のために通話録音装置を使用することができる。

- 2 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、録音することを告知するものとする。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りでない。
  - (1) 脅迫、恐喝など不当要求行為に該当するとき、刑事事件に発展する恐れがあるとき、その他トラブル等に発展することが認められるとき。
  - (2) 民事訴訟に発展する恐れがあると認められるとき。
  - (3) 個人の生命、身体又は財産の安全を守る必要があるためやむを得ないと認められるとき。
  - (4) 事前に録音する可能性のある旨を告知しているとき。
  - (5) 前4号に定めるもののほか、告知しないことについて、やむを得ない事由があると認められるとき。

(通話記録の保存期間等)

第6条 通話記録を、対応記録メモを作成するためのものとして扱う場合には、作業終了後に適切に通話記録を消去するものとする。

- 2 通話記録は、記録された時の状態で保存し、改変及び複製してはならない。
- 3 前2項の規定にかかわらず、第1条で定める通話録音装置を設置する目的を達成するために特に必要であると管理責任者が認めた通話記録においては、当該通話記録を外部記録媒体に複製することにより保存するものとする。
- 4 前項の規定により保存した通話記録については、長野県公文書管理規程（昭和44年2月17日訓令第2号）。以下「規程」という。）第20条の規定に基づき保存期間を設定し、適正に管理するものとする。
- 5 管理責任者は、前項の保存期間が満了したときは、規程第49条及び規程第8節に定めるところによる措置を執るものとする。

(目的外利用及び第三者への提供禁止)

第7条 通話記録は、第1条に規定する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、法令に基づく場合又は法第69条第2項の規定により行う場合は、この限りでない。

附 則

この要綱は、令和8年4月21日から施行する