

## 海老名市通話録音装置の設置及び管理運用に関する要領

### (趣旨)

第1条 この要領は、海老名市職員カスタマーハラスメント対策基本方針（令和7年10月策定）に基づき、職員に対する不当要求行為等を排除し、公正かつ適正な職務の執行を確保するとともに、市民対応の質の向上及び対応の適正化を図るために、市役所本庁舎及び分庁舎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とする。

### (定義)

第2条 この要領において、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 電話機での通話中に通話の音声を録音する専用の装置をいう。
- (2) 通話録音データ 通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体に録音された音声データをいう。この場合において、音声データに付随する通話日時、通話時間、通話当事者の電話番号等もデータに含むものとする。

### (管理責任者等の設置)

第3条 通話録音装置の適切な運用を図るため、通話録音装置を管理し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。）を置くものとし、管理責任者には当該課等の長をもって充てる。

2 管理責任者は、通話録音データの漏えい、滅失又は毀損の防止その他当該通話録音データ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。

### (職員の責務)

第4条 職務上、通話録音装置により情報を知り得る職員（以下「職員」という。）は、この要領の規定を遵守し、通話録音装置の適正な運用に努めなけ

ればならない。

- 2 職員は、通話録音装置により知り得た情報を第三者に知らせ、又は職務以外の目的に使用してはならない。その職を退いた後も同様とする。

(個人情報保護)

第5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）及び海老名市情報セキュリティポリシーを遵守し、適切な措置を講じなければならない。

(通話録音データ等の取扱い)

第6条 通話録音データの保存期間は、原則として3か月間とする。

- 2 通話録音データは、記録したときの状態で保存し、編集及び加工してはならない。
- 3 複製データは、作成してはならない。ただし、管理責任者が特に必要と認めた場合は、この限りでない。
- 4 管理責任者は、前項ただし書の規定により複製データを作成した場合は、当該複製データを施錠できる収納庫等に保管しなければならない。
- 5 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等保有する必要がなくなった場合は、速やかに破棄しなければならない。この場合において、管理責任者は、複製データを破砕するなど通話内容が復元不可能な方法で破棄するものとし、複製データの提供先においても同様に破棄することを徹底させなければならない。

(苦情の処理)

第7条 管理責任者は、通話録音装置の設置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。

(通話録音装置の設置の公表)

第8条 市長は、通話録音装置を設置したときは、その旨を本市のホームページ

に掲載する方法等により公表するものとする。

(その他)

第9条 この要領に定めるもののほか、通話録音装置の設置及び運用に関し 必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この訓令は、令和8年3月23日から施行する。