

## 岡山県消費生活センター録音装置の運用に関する要綱

### (趣旨)

第1条 この要綱は、岡山県消費生活センター（以下「センター」という。）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等の排除を図ることを目的として使用する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) 録音装置 センターに設置する電話機の通話中又は来所者との会話中に自動又は手動で内容を録音し、記録する装置をいう。
- (2) 通話等記録 録音装置により録音記録された音声、通話・会話日時、通話・会話時間、通話・会話当事者の電話番号等をいう。

### (管理責任者の設置)

第3条 センターに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、所長をもって充てる。

### (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、録音装置及び通話等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、通話等記録の漏えい、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 管理責任者は、利用目的及び運用方法に関する県のホームページ等における公表を行うものとする。
- 4 職員は、業務上知り得た通話等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。

### (録音装置の使用)

第5条 職員は、第1条で定める目的のために録音装置を使用することができる。

### (通話等記録の保存期間等)

第6条 通話等記録の保存期間は、録音装置により録音した当日限りとし、保存期間を経過した通話等記録は消去を行うものとする。

- 2 前項の規定にかかわらず、次の場合においては、当該通話等記録を外部記録媒体に複製することにより保存し、録音装置の通話等記録は消去するものとする。

- (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おそれがあることが認められるとき。
  - (2) 民事訴訟に発展するおそ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) その他、管理責任者が特に必要であると認めたとき。
- 3 前項の規定により保存した通話等記録については、改変及び複製してはならない。
- 4 第2項の規定により保存した通話等記録については、管理責任者が目録を作成し、保存した日の属する年度末から1年間保存し、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、消去を行うものとする。

(目的外利用及び第三者への提供禁止)

第7条 通話等記録は、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。

(苦情の処理)

第8条 管理責任者は、録音装置の利用及び運用に関する苦情があったときは、迅速かつ適正に対応するものとする。

附 則

この要綱は、令和8年1月1日から施行する