

よこはま学校食育財団通話録音装置の設置及び運用に関する要領

2020年2月10日決裁

(目的)

第1条 この要領は、よこはま学校食育財団（以下「財団」という。）保有の通話録音装置の設置及び運用に関し必要な事項を定めることにより、適切な業務執行及び個人情報の保護を図ることを目的とする。

(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装置をいう。
- (2) 通話録音データ 通話録音装置により録音された電磁的記録をいう。

(管理責任者等)

第3条 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、事務局長をもって充てる。

- 2 管理責任者は、通話録音装置の運用にあたり、必要があると認めるときは、通話録音装置管理取扱者(以下「管理取扱者」という。)を置くことができる。
- 3 管理取扱者は、管理責任者が指定した者をもって充てる。
- 4 管理責任者及び管理取扱者は、通話録音装置の運用及び通話録音データの取り扱いについて個人情報保護法をはじめとした関係法令の順守を推進するものとする。

(通話録音装置及び通話録音データの設置及び使用目的の範囲)

第4条 通話録音装置及び通話録音データの設置及び録音目的は次の各号に掲げるものとし、特に個人情報の第三者提供には十分留意し、法令規程の適用を適切に行わなければならない。

- (1) 財団内コンプライアンスの向上のため。
- (2) 財団職員の電話対応力向上のため。
- (3) 通話内容の事後検証のため。

(通話録音装置の設置等の公表・事前告知)

第5条 管理責任者は、通話録音装置を設置したときは、その旨及びその利用目的を当財団のホームページへの掲載及び受電の際に録音する旨を告知するなどにより、公表するものとする。

- 2 前項の規定に加え、横浜市職員及び学校給食物資納入業者に対しては録音する旨を文書等により事前公表するものとする。
- 3 当財団から架電する場合、自動録音する旨の告知は必要に応じて架電者が口頭などにより行うこととし、管理責任者はこの旨を職員に周知するものとする。
- 4 前項により告知を行った際、相手方から録音を拒否された場合には、原則として拒否要請を受諾し録音しないことができる。ただし、次の場合はこの限りではない。
 - (1) 市民又は職員の生命、身体、又は財産を害する旨の告知、情報がある及び食品事故に係る情報収取に関する等、事故及び事件性が疑われるとき。
 - (2) 民事訴訟に発展する恐れがある内容が含まれると認められるとき。
 - (3) 前2号のほか録音しないことで財団の業務運営に重大な支障が生じることが見込まれるとき。

(個人情報保護)

- 第6条 本財団の役員及び職員（以下「役職員」という。）は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。）、横浜市個人情報の保護に関する条例（平成17年2月横浜市条例第6号。）及び公益財団法人よこはま学校食育財団個人情報の保護に関する規程（平成17年7月1日）を遵守し、通話録音装置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 役職員は、録音データの漏洩、滅失又は毀損の防止その他安全管理のための必要な措置を講じなければならない。

(通話録音データの保存及び廃棄)

- 第7条 通話録音データの保存期間は、録音された日から3か月間を標準とし、6か月を超えないものとして標準保存期間終了後順次消去する。ただし、法令に定めがある場合その他管理責任者が必要と認めた場合は、相当な期間延長することができる。
- 2 前項に規定する保存期間を経過した通話録音データは、上書き等の方法により消去する。
 - 3 通話録音データは、録音した時のままの状態での保存するものとし、複製及び改変してはならない。ただし、第1条及び第4条の目的を達成するため特に必要があると管理責任者が認めた際に複製を行う場合は、この限りでない。
 - 4 管理責任者は、通話録音データ及び前項ただし書の規定により複製した場合に複製されたデータが記録されている電磁的記録媒体（以下「複製物」という。）を、施錠することができる収納庫等に保管しなければならない。
 - 5 複製物は、第3項ただし書の必要がなくなったときに、破棄しなければならない。
 - 6 管理責任者は、複製物を破棄する場合には、破砕等複製物に記録されている電磁的記録が再現不可能となる方法によるものとする。

(苦情の処理)

第8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。

(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、理事長が別に定める。

附 則

この要領は、2020年2月10日から施行する。