

# 宮城県国民健康保険団体連合会電話機録音機器取扱要綱

制 定 令和7年9月5日要綱第1号

(趣旨)

第1条 この要綱は、宮城県国民健康保険団体連合会（以下「本会」という。）における業務の公正かつ適正な執行の確保及びカスタマーハラスメント対策を目的として、電話機録音機器の設置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、当該各号に定めるところによる。

- (1) 電話機録音機器 事務室内の電話機での通話内容を録音、記録し、又は自動音声案内機能等を有する機器をいう。
- (2) 録音データ 電話機録音機器により録音され、又は記録された音声をいう。

(録音データの管理)

第3条 電話機録音機器及び録音データは、総務課長が適切に管理するものとする。

(電話機録音機器の設置の公表)

第4条 総務課長は、電話機録音機器の設置及び利用目的について、本会ホームページに掲載し、必要に応じ、その他適切な方法により関係者に公表するものとする。

(個人情報の保護)

第5条 総務課長は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、個人情報の保護に関する法律施行令（平成15年政令第507号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）その他関係法令等を遵守し、電話機録音機器の運用に関し適切な措置を講じなければならない。

- 2 総務課長は、録音データの漏えい、滅失、又はき損の防止その他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。
- 3 総務課長、各課長、又は、録音データを取扱う職員は、通話記録により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。

(録音データの保存)

第6条 総務課長は、各課長からの申出等に基づき、次の各号のいずれかに該当するときは、電話機録音機器の録音データを特定及び録音内容を確認し、又は別に保存するものとする。

- (1) 通話の内容、発言の有無等について、後日、通話の相手方との間でトラブル、争訟等が生じるおそれがあると見込まれるとき。
  - (2) 個人の生命、身体、又は財産の安全を守る必要があるとき。
  - (3) 前2号に掲げるもののほか、録音データの確認、又は保存が必要と認められるとき。
- 2 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 第1項に規定する別に録音データを保存したときは、録音データ保存台帳（別記様式）に記録しなければならない。

4 第1項の規定により保存する録音データ以外の録音データは、電話機録音機器の保存可能な容量まで録音データを保有することとする。

(保存した録音データの保存期間)

第7条 前条第1項の規定により保存する録音データの保存期間は、保存された日から起算して3年間とする。ただし、法令に定めがある場合、その他総務課長が特に必要と認める場合は、この限りでない。

(目的外利用等の禁止)

第8条 録音データは、第1条に定め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。

(苦情の処理)

第9条 総務課長は、電話機録音機器の運用に関する苦情があったときは、迅速かつ適切に対応しなければならない。

(委任)

第10条 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は、事務局長が別に定める。

#### 附 則

この要綱は、令和7年10月1日から施行する。

