

## 東海市の通話録音設備及び通話録音装置について

業務の公平かつ適正な職務の執行を確保するとともに、カスタマーハラスメントへの的確な対応、不当な圧力の排除、職員の電話対応品質及び接遇意識の向上を図るため、以下の施設で受電時と架電時の通話を自動で録音します。受電時に、電話の発信者に向けて通話を録音する旨を告知します。なお、庁舎外施設にあっては、複数の電話機のうちの一部に通話録音装置を配置しています。

施設名称	担当課
庁舎	検査管財課
市民活動センター、緑陽コミュニティセンター	市民協働課
子育て総合支援センター、北部・南部子育て支援センター	こども課（子育て総合支援センター）
児童館	こども課
保育園、あすなる学園	幼児保育課
しあわせ村（健康推進課、高齢者支援課）	健康推進課
施設管理協会	花と緑の推進課
農業センター	農務課（農業センター）
商工センター、勤労センター	商工労政課
リサイクルセンター	リサイクル推進課
中心街整備事務所（新駅周辺整備推進課）	新駅周辺整備推進課
中心街整備事務所（市街地整備課）	市街地整備課
消防本部、消防署南出張所・北出張所	消防本部庶務課
学校給食センター（明倫調理場、加木屋調理場）	学校教育課（学校給食センター）

上野公民館、創造の杜交流館、公民館・市民館、 放課後児童クラブ	社会教育課
青少年育成センター	社会教育課（青少年育成センター）
市民体育館	スポーツ課
中央図書館、横須賀図書館	中央図書館
芸術劇場	管理課

### 1 録音データの利用制限

録音データは、カスタマーハラスメント対応、職員の応対改善又は業務上必要な調査・証拠保全のために使用します。

### 2 録音データの取扱い

- (1) 事実関係をはっきりさせるための証拠として録音データを使用する場合は、管理責任者の管理のもとUSB等の保存媒体にその都度データを保管します。
- (2) データの閲覧・再生は、管理責任者の許可を得た職員のみ行います。
- (3) 録音データは、録音した状態で保存することとし、改変はしません。
- (4) 証拠として保存する場合は、事件・事案の処理が終了するまで保存します。
- (5) 録音データを保存した保存媒体を破棄する場合には、破砕その他通話記録を復元することができない方法により破棄します。

### 3 運用開始日

令和8年（2026年）1月4日