

下請かけこみ寺事業における通話録音装置の設置及び運用に関する取扱要綱

(目的)

第1条 この要綱は、下請かけこみ寺事業における相談対応の品質向上を図るため、通信内容の記録について、通話録音装置による音声記録（以下、「音声記録」という。）を行う際の必要な事項を定めることを目的とする。

(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) 通話録音装置 下請かけこみ寺事業の窓口として相談員を配置している各都道府県の中小企業振興機関（以下、「中小企業振興機関」という。）及び全国中小企業振興機関協会下請取引適正化センター（以下、「本部」という。）に設置している有線電話機とモジュラーコネクタにより受話器と接続し、当該電話機での通話開始とともに自動若しくは手動により通信内容を録音、記録する電磁的記録装置をいう。
- (2) 内部蓄積データ 通話録音装置より録音され、通話録音装置に内蔵されている電磁的記録媒体(電位的記録(電子的方式、磁気的方式その他他人の知覚によっては認識することが出来ない方式で作られる記録であって、電子計算機による情報処理の用に供されるものをいう。以下同じ。))に係る記録媒体をいう。)に保存された電磁的記録をいう。
- (3) 外部蓄積データ 通話録音装置により録音され、外部電磁的記録媒体に保存された電磁的記録をいう。

(設置等に係る協力事項)

第3条 中小企業振興機関は、第1条に定める目的を実現するため、次に掲げる事項について誠意をもって協力するものとする。

- 2 本部が所有する通話録音装置の中小企業振興機関に配置している相談員の執務場所への設置。
- 3 通話録音装置の設置に必要な回線の確保。
- 4 通話録音装置及び内部蓄積データの適正な管理。

(経費)

第4条 通話録音装置の設置に要する費用及び使用に際し発生する維持管理上の経費は、本部の負担とする。

(禁止行為)

第5条 本部及び中小企業振興機関は、次の行為をしてはならない。

- (1) 通話録音装置の貸借権を第三者に譲渡し、又はこれを担保の用に供すること。
- (2) 通話録音装置の全部又は一部を第三者に転貸し、もしくは使用させること。
- (3) 通話録音装置を下請かけこみ寺事業以外の用に供すること。
- (4) 通話録音装置を外部に持ち出すこと。

(通話録音装置及び内部蓄積データの管理)

第6条 通話録音装置は、本部及び中小企業振興機関の執務室で管理し、内部蓄積データは本部及び中小企業振興機関において適切に管理する。

(管理責任者等)

第7条 通話録音装置の設置にあたり通話録音装置管理責任者(以下、「管理責任者」という。)を置くものとし下請適正取引推進センター長(以下、「センター長」という。)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、管理責任者が命じた者をもって充てる。
- 4 管理取扱者は、管理責任者の命を受け、命ぜられた業務を行う
- 5 管理責任者は、内部蓄積データ及び外部蓄積データの漏えい、滅失又は棄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。

(録音した音声記録の取扱い)

第8条 録音した音声記録は、本要綱により適切に管理するとともに、個人情報保護並びにデータセキュリティ対策について、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57条)、公益財団法人全国中小企業振興機関協会が定める「個人情報に関する方針(平成28年3月28日最終改定)」、「個人情報管理規定(平成30年10月1日施行)」に基づき実施するものとする。

- 2 相談員、本部及び中小企業振興機関の職員は、通話中の音声記録の内容の修正又は加工を行ってはならない。
- 3 録音した音声記録の操作は、あらかじめ本部よりID及びパスワードの交付を受けた者に限定するものとする。

(通話録音装置の設置等の公表)

第9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協会の

ホームページへの掲載その他適切な方法により公表するものとする。

(内部蓄積データの利用)

第10条 内部蓄積データは、次の各号に掲げる目的に必要な範囲で適法かつ公正に利用し、法令で定める場合を除き、目的外には利用しないものとする。

- (1) 電話応対を含む業務品質向上及びデータ分析の実施による研修等への活用
- (2) 相談内容等の事実確認

(記録の開示)

第11条 内部蓄積データに保存されている音声記録は、個人情報の保護に関する法律第76条の趣旨を踏まえ、本人及び個人情報保護に関する法律施行令第13条により開示等請求を認められた代理人から通話録音記録の保有個人情報開示等請求があったときは、通話録音記録だけでなく他の情報と照合するなど、本人及び代理人の確認について適切に行い様式第1号による開示請求書により処理するものとし、請求者が聴くことができる方法で速やかに開示する。ただし、本人または第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合、本部の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合、他の法令に違反することとなる場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

2 中小企業振興機関は、前項の規定による開示請求書が提出された場合、本部に転送し、本部にて対応するものとする。

(内部蓄積データ等の保存及び廃棄)

第12条 内部蓄積データ又は外部蓄積データは、録音された日から原則として3年間保存し、保存期間満了後は速やかに個人情報等を復元及び判読不可能な状態に消去又は廃棄するものとする。ただし、不当要求行為があったと認める場合及び解決しない対応事案に係る記録で、後日の確認が必要と判断する場合等は、様式第2号により取り扱い、外部記憶媒体へ保存するものとする。

2 前項ただし書きの規定により保存した記録については、施錠することができる収納庫等で原則として5年間保存し、保存期間満了後は速やかに個人情報等を復元及び判読不可能な状態に消去又は廃棄するものとする。

3 内部蓄積データ及び外部蓄積データは、録音した時のままの状態に保存するものとし、変更し改変してはならない。(ただし、複製については、第1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る場合は、この限りでない。)

4 管理責任者は、複製した電磁的記録媒体を適切に保管しなければならない。

5 複製物は、保管の必要がなくなったときに、速やかに個人情報等を復元及び判読不可能な状態に消去又は廃棄するものとする。

6 管理責任者は、第1項、第2項及び第5項の規定による消去又は廃棄が適切に行われた

かを様式第3号により確認し、必要な指示をしなければならない。

(苦情の処理)

第13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。

(要綱の制定又は改廃等)

第14条 この要綱の制定、変更又は廃止は必要に応じ中小企業庁と協議して定める。

(補則)

第15条 この要綱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中小企業庁と協議して定める。

附 則

この要綱は、令和6年2月22日から施行する。

開示請求書

令和 年 月 日

●●協会・下請かけこみ寺御中

請求者（本人・代理人）

住所又は居住

ふりがな

氏 名

(電話番号)

通話録音装置の通話記録データについて、次のとおり保有個人情報の開示を請求します。

保有個人情報 を特定する ための条件	通話日時 (範囲)	(西暦) 年 月 日 午前・午後 時 分頃～ (西暦) 年 月 日 午前・午後 時 分頃
	使用した電話番号	－ () －
	中小企業振興機関電話番号	－ () －
	発着信別検索対象 (○で囲んでください。)	すべて ・ 発信 ・ 着信
※本人等 確認欄	1 運転免許証 2 旅券 3 健康保険の被保険者証 4 その他 ()	
	確認者 (担当相談員)	

(注) 開示の実施は、原則として録音テープ等に複写したものの再生により行います。

公衆電話からの通話や番号非通知に通話の場合はデータが特定できない場合があります。

回線の混雑等により録音できない場合があります。

中小企業振興機関 担当受付	本部担当受付

NO. 開－ 号

(本部保管)

要保存相談事案

令和 年 月 日

下記の通話録音装置の通話記録データについては、以下の理由により要保存事案とする。

保有個人情報 を特定する ための条件	通話日時 (範囲)	(西暦) 年 月 日 午前・午後 時 分頃～ (西暦) 年 月 日 午前・午後 時 分頃
	使用した電話番号	－ () －
	中小企業振興機関電話番号	－ () －
	発着信別検索対象 (○で囲んでください。)	すべて ・ 発信 ・ 着信
※保存理由 確認欄	1 不当要求行為に該当する認められる 2 解決しない対応事案 3 その他 ()	
	確認者 (担当相談員)	

(注) 1. 原則として電磁的記録媒体に複写したものとする。

中小企業振興機関 担当受付	本部担当受付

NO. 要保存－ 号

(本部保管)

下請かけこみ寺事業

保存期間が満了する録音記録ファイル等の廃棄の記録

記録期間 令和 年 月 日～令和 年 月 日

[illegible]

(本部保管)

