カスタマーハラスメント（カスハラ）対策のための取り組みについて

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

弊社では、お客様への一層のサービス向上を目指すとともに、社員が安心して業務に取り組める環境を整備するため、カスタマーハラスメント（カスハラ）対策として、この度、録音機器の導入を決定いたしました。

つきましては、下記のとおりお客様応対時の録音を実施させていただきますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

録音実施の目的と概要

- 目的:
    a. 悪質なハラスメント行為、または判断が困難な状況が発生した場合の事実確認と証拠保全。
    b. ハラスメント行為の抑止と、社員の安全と心身の健康を守る職場環境の確保。
    c. 応対品質の向上、およびお客様からの正当なご意見・ご要望を正確に記録し、今後のサービス改善に活かすこと。
- 対象:
    - お客様応対（対面、その他特定のコミュニケーション）での音声
- 開始日:
    - R8.10.23
- 実施方法:
    - お客様応対の際、会話内容が録音されます。

録音した音声データの取扱いについて

録音した音声データは、上記の目的以外で利用することはございません。また、個人情報の保護に関する法律および社内規定に基づき、厳重に管理し、以下の通り適正に取り扱います。

- 利用・提供: 原則として、社内での事実確認・証拠保全・サービス改善以外の目的で、外部に公開・提供することはございません。ただし、法令に基づく場合や、警察・裁判所等の公的機関から正式な要請があった場合は、この限りではありません。
- 保管期間: 3ヶ月を経過後、適切に消去いたします。

お客様にはご不便をおかけすることもあるかと存じますが、社員一同、より良いサービスを提供できるよう努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

今後とも変わらぬご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。