令和８年 11 月

社会福祉法人春光福祉会

理事長　大和田 政弘

通話録音の実施について

当法人では、カスタマーハラスメント防止に関する基本方針に基づき、正当なご意見や苦情には誠実に対応し、不当な行為には組織として毅然と対応します。

相談内容の正確な確認と、利用者・職員双方の権利保護のため、令和８年 11 月 18 日（水）から西大井拠点の業務用電話で通話録音を開始します。

１．録音開始日

令和８年 11 月 18 日（水）

２．録音の対象

西大井拠点で使用するすべての業務用電話番号（代表番号、各事業所・部署の番号）による、外線の発信・受信通話を対象とします。

３．録音の目的

カスタマーハラスメントの防止、苦情・相談内容の正確な確認、利用者・職員の権利保護、トラブルの予防及びサービス品質の向上のために利用します。

４．録音データの取扱い

録音データは、上記の目的に必要な範囲で利用し、権限を有する責任者が適切に管理します。無断再生・複製や目的外利用は行いません。法令に基づく場合や必要な同意がある場合等を除き、第三者には提供しません。事故・紛争等への対応に必要な場合は、録音データを保全することがあります。

５．お問い合わせ

録音についてのご質問は、ご利用の事業所又は法人事務局へお問い合わせください。

なお、通話録音により、皆様からの正当なご意見・ご要望やご相談を制限することはありません。