

□コールセンター業務倫理綱領

この倫理綱領は、コールセンター業務に対する消費者・関係者からの信頼を得、これを維持・増大させることによりコールセンター業務の健全な発展を期するために、一般社団法人日本コールセンター協会（以下、本法人という）の会員のみならず、広くコールセンターに関わるすべての事業者（行政サービス・非営利組織等を含む）はもちろん、コールセンターに関わる全ての個人が遵守すべき基本事項を定めたものです。

1. コールセンターに関わる全ての事業者および個人は、法律を遵守し消費者の権利を尊重した正しい企業活動を行い、社会的責任を果たさなければなりません。
2. コールセンター業務の実施に当たっては、真実を伝え、関係諸法規及び本法人の倫理ガイドラインなどの定めをあらゆる行動の基準として遵守するとともに、公序良俗を尊重して、コールセンターに関わるあらゆる業務を公正にし、より良い秩序の形成に努めなければなりません。
3. コールセンターを活用した勧誘により商品の販売または役務の提供を行う場合には、関係諸法規に基づき、消費者に正確な情報と価値あるサービスを提供するよう努めなければなりません。
4. 業務上で知り得た顧客情報については個人情報保護法や本法人のコールセンター業務における個人情報保護ガイドラインを遵守し、消費者のプライバシー保護に関して企業市民としての責務を全うしなければなりません。
5. コールセンター業務の実施に当たっては苦情処理体制を整備し、消費者からの相談・苦情等の申し出を誠実に受け止め、適切かつ迅速な対応を図らなければなりません。