コールセンター業務倫理綱領

この倫理綱領は、事業者と生活者・消費者をつなぐコールセンターの社会機能を維持する責務を果たすべく、コールセンター業務に対する生活者・消費者及び広くコールセンターに関わる全ての関係者（以下、関係者等という）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）の会員が遵守すべき基本事項を定めたものである。

1. 会員は、生活者・消費者、従業員、取引先などのすべての人々の人権を尊重しなければならない。

2. 会員は、関係法令等を遵守し関係者等の権利を尊重の上、正しい企業活動を行い、社会的責任を果たさなければならない。

3. 会員はコールセンター業務の実施に当たり、真実を伝え、関係法令等及び本法人のコールセンター業務倫理ガイドライン等の定めをあらゆる行動の基準とすることを遵守するとともに、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らない。

4. 会員は、コールセンター業務における商品の販売または役務の提供、問い合わせや苦情対応などを行う場合には、関係法令等に基づき、関係者等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らない。

5. 会員は、業務上で知り得た顧客情報について、個人情報の保護に関する法律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、生活者・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らない。

6. 会員は、コールセンター業務の実施に当たり、苦情処理体制を整備し、関係者等からの相談・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らない。

7. 会員は、関係者等との対話を通して、コールセンター業務への理解と信頼を確保し、コールセンターの存在意義の向上に努めなければならない。

8. 会員は、従業員の多様性、人格、個性を尊重し、それを活かす働き方の実現及び、従業員の健康と安全に配慮し、能力を発揮できる職場・就業環境の確保に努めなければならない。

9. 会員は、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との関係遮断を徹底しなければならない。

附則

本法人及び会員は、コールセンター業務に対する生活者・消費者・関係者からの信頼を得るために、この倫理綱領が会員以外のコールセンター業務を行う者によっても遵守されるよう最善の努力を払うものとする。

2012 年 1 月 4 日制定

（1997 年 4 月制定の「テレマーケティング倫理綱領」を改称）

2021 年 8 月 30 日改定