

令和7年12月16日

お客様 各位

東京都新宿区新宿 1-15-12 千寿ビル 5 階
有限会社エム・アイ・ジェイ・システム
代表取締役社長 田村 真介

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

拝啓

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、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対応時の録音を実施させていただきますので、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

敬具

記

1. 録音実施の目的と概要

- 目的
 - 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。
 - 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。
 - 対応品質の向上、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
 - お客様対応（対面、その他特定のコミュニケーション）での音声
- 開始日
 - 令和7年12月16日
- 実施方法
 - お客様対応の際、会話内容を録音させていただきます。

2. 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ありません。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・提供することはありません。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：原則として3ヶ月を経過後、適切に消去いたします。

以上

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。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。