

6都柔整第129号
令和7年3月28日

会員各位

公益社団法人東京都柔道整復師会
会長 瀧澤 一裕

事務局電話の通話録音設置について

拝啓 時下ますますご清栄のことお喜び申し上げます。

近年、職場でのパワーハラスメントが社会問題となっており、既に労働施策総合推進法において、令和4年4月より「**パワーハラスメント防止措置**」が全ての事業主に義務化されています。

さらに厚生労働省は、令和6年12月26日に開催した労働政策審議会の雇用環境・均等分科会において、「**カスタマーハラスメント対策**」を企業に義務付ける案を示し、了承されました。

また東京都においても、令和7年4月1日より、カスタマーハラスメント防止条例としては全国初となる「**東京都カスタマーハラスメント防止条例**」が施行されます。

これら行政の方針に従い、当会においても**カスハラ対策の一環として、事務局の電話に以下の機能を設置することとなりました。**ご理解ご協力よろしくお願い申し上げます。

① 通話前の録音告知アナウンス

② 自動通話録音

※令和7年4月1日～予定（NTTのスケジュールにより少し遅れる可能性もあります）

【通話録音によるカスハラ対策の効果】

- 過激な言動や不当な要求を未然に防ぐ
- 職員が安心して業務に集中できる環境づくりに貢献する
- 職員の電話対応の品質向上に繋がる
- 問題が起きた際に、録音された通話内容を元に適切な対応を取ることができる
- 電話での注文ミスや、言った言わない問題を防ぐ

敬具