

相談電話の録音について

相談電話の録音実施について北海道いのちの電話では、かけてこられた方の相談内容をよりよく理解し、相談員の対応により不快な思いをすることがないようにするため、相談電話を録音させていただいております。

相談電話の録音・管理に際しては、法令・プライバシーポリシーのほか、下記の点を厳格に遵守しております。

- ①録音された電話の内容については、相談員のお電話対応の改善のためにのみ利用し、そのほかの目的に使用しません。
- ②当法人では、相談電話から個人情報（*）を取得することはありません。
相談電話の録音のなかに、個人情報が含まれている場合や、含まれている可能性があるかと判断された場合には、プライバシーポリシーに基づき、速やかに録音を削除いたします。
- ③万一、相談員が個人情報を取得した場合でも、当法人が相談員と交わした守秘義務契約により、相談された方のプライバシーを厳格に守ります。
- ④当法人の電話機には、かけてきた方の電話番号が表示されず、当法人は通話記録としても取得しておりません。

*個人情報とは、個人情報保護法2条1項に規定する「個人情報」をいいます。

改定 2024年5月25日