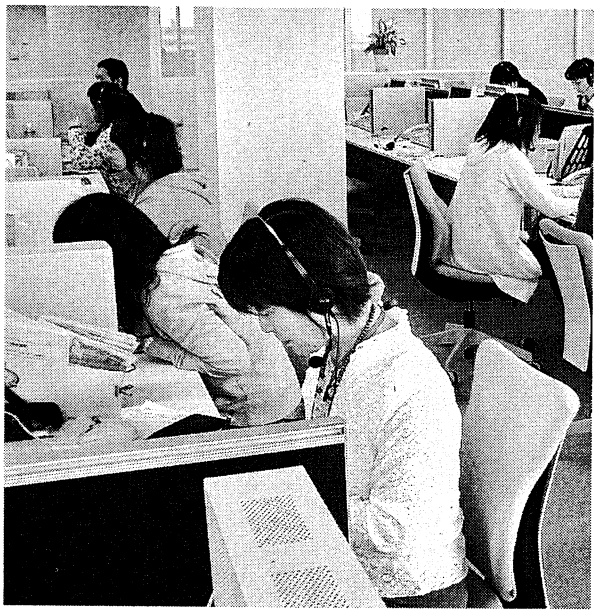
日本経済新聞
1月10日
土曜日
発行所 日本経済新聞社
東京本社 ☎(03)3270-0251
〒100-8066 東京都千代田区大手町1-9-5
大阪本社 ☎(06)6943-7111
名古屋支社 ☎(052)243-3311
西部支社 ☎(092)473-3300
札幌支社 ☎(011)281-3211
NIKKEI NET アドレス
http://www.nikkei.co.jp/
購読のお申し込み
☎0120-21-4946
http://www.nikkei4946.com

お客様ダイヤル「録音」広がる

企業、クレーマー抑止狙う

消費者からの問い合わせや苦情を電話で受け付ける「お客様相談窓口」で、通話の録音や本人確認を徹底する企業が増えている。悪質な"クレーマー"とのトラブル防止が主な理由で、問題解決につながった例も多い。しかし、同意なしに通話内容が録音されることや、後で録音内容を聞かせるよう求めても断られることが多いことに不安を持つ人も少なくない。



お客様窓口支援センターが受託しているコールセンターでは通話録音が基本（北海道岩見沢市）

「録音とナンバーディスプレーを採用させていただいております」――。大手自動車メーカー、スズキのお客様相談室に電話をかけると、自動音声でこんな応答が流れる。「通話内容の分析・記録と、やり取りに不備がないか反省するため」と担当者は説明する。

ソニーも製品の使用方法、修理などの各相談窓口で「録音している」と断りを入れて全通話を録音。悪質なクレーマーなどに備え、トラブルの防止や電話対応を改善する意味合いが強い。

多くの企業から窓口業務を受託している民間企業、お客様窓口支援センター（埼玉県戸田市）は「相談窓口で通話を録音する大手企業は八―九割」とみる。最近では電話で消費者の個人情報を確認するケースも多く、同社も「問い合わせてきた人の名前や電話番号を聞くことが多い」。

企業側が後に対応のまずさを改善したり、発言内容を再確認して問題解決につながった例も多いほか、悪質なクレーマーに対する一定の抑止効果もみられるという。

二〇〇五年施行の個人情報保護法で事業者には正確な情報管理が課され、個人情報に関する苦情の適切な処理も義務付けられた。相談窓口では、製品改修などに際し住所などを確認することもある。後々同法の保護対象となる個人情報が蓄積するため、録音や本人確認を導入する企業が増えたようだ。

同センターの三浦竜太社長は「通話内容を正確に管理・把握し、そのうえで個人データが漏れないよう気を配っている」と説明する。

一方、消費者側からは戸惑いの声も上がる。

「話が終わった後に『録音しました』と告げられた」。国民生活センターには昨年九月、四十歳代の女性からこんな苦情が寄せられた。

女性は家電メーカーのお客様相談室にパソコンの保証期間を確認しようと電話。この時は「録音します」との音声メッセージがあったが、担当者からの折り返し電話については、録音を知らされたのは会話後だった。女性は抗議し録音の消去を求めたが、断られた。ほかにも録音内容の確認を断られた例もある。

事前承認のない通話録音について、国民生活センターには「個人情報保護法の趣旨に反するのでは」との問い合わせもあるが、同センターは「必ずしも違反ではない」とみる。ただ、「顧客が不意打ち行為だと不信感を持ちかねない」として、録音目的を事前説明し、録音内容の開示請求があれば開示するのが望ましいと指導している。

企業のクレーム対応に詳しいエス・ピー・ネットワーク（東京・新宿）の小竹一氏は「企業と消費者にボタンの掛け違いがある。不信感をもたれないよう、録音時の対応に気を配るべきだ。窓口対応者のレベル向上も必要」と指摘している。

「不意打ち行為」消費者戸惑いも