

# 倫理綱領

平成 20 年 2 月 12 日制定

## 前文

電話対応技能検定指導者級資格保持者（以下「電話対応指導者」という。）は、常に電話対応教育に関する研鑽を積み、その技術及び知識の充実と向上に努め、人びとの電話対応を中心とした、コミュニケーションが円滑になるように助力することを使命として、社会の発展に寄与するものとする。

### 第 1 条（使命と責務）

電話対応指導者の使命は、電話を通じた人びとのコミュニケーションが円滑になるように助力することにより、社会の発展に貢献することにある。

### 第 2 条（品位の保持）

電話対応指導者は、常に品位を保持し、電話対応指導者の信用を傷つけ、又は不名誉となる行為等をしてはならない。

### 第 3 条（業務の公正）

電話対応指導者は、公正かつ誠実に指導業務等を遂行しなければならない。

### 第 4 条（能力の向上）

電話対応指導者は、常に電話対応教育に関する新たな研さんを積み、指導能力の向上及び更新を図らなければならない。

### 第 5 条（質の保持）

電話対応指導者は、自己の技術、及び知識の程度に謙虚であるべきで、その能力を超え、又は確信のない指導を行ってはならない。

### 第 6 条（秘密の保持）

電話対応指導者は、指導業務等に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。それは、業務を退いた後も同様である。

### 第 7 条（明確な契約に基づく業務の遂行）

電話対応指導者は、指導業務並びに検定業務を実施するにあたっては、受講者等と明確な契約（申し込み）を締結した後に業務に着手し、その契約に基づいて誠実に業務を遂行しなければならない。

## 第8条（利害相反行為等の禁止）

電話対応指導者は、指導業務等に関して受講者に不当な損害が生じるおそれのある利害相反行為を行ってはならない。また、契約に定める報酬以外の不当な金品の贈与又は供給を要求し、または受けてはならない。

## 第9条（誇大表示の禁止）

電話対応指導者は、自己の能力、経歴等を誇大又は偽りの表示をしてはならない。

# 行動規範

平成20年2月12日制定

## まえがき

倫理綱領は、電話対応指導者の活動において、守るべき最低限の基準を示すものであるが、より具体的な倫理上の行動指針を示すため、採るべき行動の規範を示すことにした。

なお、この行動規範は、網羅的なものではなく、今後も必要に応じて増補し、改訂すべきものである。

## （使命と責務）

1-1 電話を通じて人びとの円滑なコミュニケーションの向上に助力するための最適な指導が行われるよう最大限の努力を惜しまず行動する。

1-2 人びとの置かれている状況を理解し、その個々の立場を尊重して行動する。

1-3 人びとの円滑なコミュニケーションを守るために役立つ情報は、人びとにもれなく正確に伝達する。

1-4 電話対応におけるコミュニケーションの重要性について、社会全般の認識を一層高めるよう努める。

1-5 電話対応教育を中心とするコミュニケーションに関する研究、情報の公開、制度の改善等に進んで参画し、よりよいコミュニケーションの改善に寄与する。

## (品位の保持)

- 2-1 自己の使命と責務に誇りを持ち、良心に基づいた謙虚な態度で行動し、いやしくも自己が他よりも優れた者であるかのような尊大な態度をとってはならない。
- 2-2 電話対応教育の専門家である以前に、社会人としての良識と礼節を保持する。例えば、恐喝、暴行、暴言、セクハラ等の行為をしてはならない。
- 2-3 検定・指導業務のことはもとより、業務に関係のないことであっても、その与える影響を考え、適切でない又は誤解を受けるおそれのある言動を慎む。
- 2-4 専門家としての信頼を傷つけ、関係者を欺くおそれのある行為をしない。また、事実を知っていても黙っていたり、誤り伝えることをしない。
- 2-5 電話対応指導者は、相互に信頼し合い、相手の立場を尊重し、いやしくも他の電話対応指導者を中傷し、又は業務を妨げるような言動や行為をしない。

## (業務の公正)

- 3-1 法令を遵守することはもとより、社会的な規範を尊重して行動する。
- 3-2 指導の原理に沿った明確な根拠に基づいて行動する。
- 3-3 指導業務に関する見解や証言を求められたときには、その指導業務に関連する具体的な根拠又は客観的データに基づき、把握した事実を曲げたり、隠したりはしない。

## (能力の向上)

- 4-1 自己の有する技術及び知識を常に自己評価するとともに、計画的に必要な研さんを行い、その向上に努める。
- 4-2 国内外における最新の専門的な技術及び知識を把握し、時代の進歩に遅れないよう努める。
- 4-3 当協会が行う指導研修に参加し、必要な自己研さんに努める。

## (権威の保持)

5-1 指導業務等に自己の能力を超える事項又は確信のない事項があることを知った場合には、必要な能力を有する電話対応指導者等の援助を得ることができる場合を除いては、その指導業務等を行わない。

5-2 指導業務等の遂行に当たり、自らに非があったことを知ったときは、素直に自己の誤りを認め、速やかに受講者にその旨を通知して適切な措置を講じる。

5-3 指導業務等の内容に関して、自己の指導業務の範囲外である事項については、指導してはならない。

5-4 指導業務等に当っては、不当な対価で受注し、名義貸をし、業務の全面的なアウトソーシングなどの行為をしてはならない。

5-5 検定、指導等を行うときは、電話対応指導者に相応しい適切な服装を着用する。

## (秘密の保持)

6-1 検定・指導業務上知りえた企業及び個人の秘密は、第三者に漏らし、又は盗用してはならない。

6-2 個人の情報については、指導業務遂行上必要としない情報の聴取等を行わない。

6-3 受講者に関する情報を開示するときは、事前に受講者の承諾を得る。

6-4 企業及び個人の秘密の保持については、電話対応指導者でなくなった場合においても、漏らし、又は盗用してはならない。

## (明確な契約に基づく業務の遂行)

7-1 指導業務等の内容、報酬、期間等について事前に開示した上で、明確に契約を締結し、受講者との間に無用の紛争を生じないようにしなければならない。

7-2 契約の履行が不可能となるときには、速やかに受講者に通知し、受講者に不利益が生じないよう適切な措置を講じる。

7-3 受講契約を締結した後に、当初の見積りを超える経費を要することになって、契約履行の原則に則り、受講者との合意なしに契約した報酬以外の金品の請求をしない。

## (利害相反行為等の禁止)

8-1 指導業務等の遂行に当たって、利害の相反するおそれがあるときは、またはそのようなおそれがある状況にあると判断したときは直ちに、行為を中止し、受講者に通知しなければならない。

8-2 指導業務等の遂行に際して、直接間接を問わず業務に影響を与えることを意図した金品を要求し、又は受け取ってはならない。

8-3 指導業務等受注のため、いかなる名目を問わず金品等の提供をしてはならない。

## (誇大表示の禁止)

9-1 学歴、受けた専門教育、業務歴又は有する資格内容等は正確に記載し、受講者に誤解を与えるような誇大又は偽りの表示をしない。

## (自己規律)

10-1 指導業務等の遂行に際しては、心身ともに最良の状態を保持する。

10-2 指導業務等を遂行中はもとより、日常の行動においても、常に身をもって指導者としての規範を示す。

# 誓約書

私は、財団法人日本電信電話ユーザ協会電話対応技能検定指導者級  
資格合格者として、電話対応技能検定の指導並びに試験官として、  
委員会が定めた、倫理規範並びに行動規範を守ることを誓います。

年 月 日

氏名