

労働施策総合推進法改正! カスハラ対策全企業義務化!

2026年10月より施行する方針を発表

厚労省HP : https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyoukintou/zaitaku/index_00003.html

▶ カスタマーハラスメント(カスハラ)とは？

顧客からの暴行・脅迫・ひどい暴言・不要な要求等の著しい迷惑行為

▶ **社員のモチベーション低下、退職に繋がる**



▶ カスハラ対策が未実施だとどうなる？

義務違反（対策未整備）は、行政指導（企業名公表）や民事責任（安全配慮義務違反等）リスクに繋がる。

▶ **カスハラが発生してからの対策では遅い**



▶ 法改正で求められる、主な対策は？

カスハラに対応する社内方針を明文化。

苦情・トラブル発生時の報告・相談ルートや記録方法を明確化。

▶ **記録や、即時の事実確認・ケアが求められる**



カスハラ対策のうち、「記録」を残す手段として、録画と**録音**が有効とされております。

電話業務でのカスハラ対策は**裏面にてご紹介**

お使いのビジネスフォンにトビラフォン Bizを取り付けるだけ！ 効果はすぐに



相手先

録音通知
ブラックリストで
自動ブロック



従業員

全自動通話録音
自動音声ガイダンス (IVR)
WEB管理画面で可視化
通話内容のテキスト化



簡単に確認



管理者

カスハラ電話防止機器

録音告知から通話録音・テキストデータの適切
管理まで、あらゆるニーズに対応

- ✓ 録音告知 自動アナウンスを流すことにより、カスハラ電話を未然に防止します。
- ✓ 全自動通話録音 自動的に録音された内容から意見と感情の行き違いを確認できます。
- ✓ 自動音声ガイダンス (IVR) 特定の番号からの着信を、適切な部署に自動的に振り分けます。
- ✓ 迷惑電話を自動ブロック ブラックリストに登録された番号からの着信を自動で制限します。
- ✓ WEB監理画面で可視化 すべての通話内容をWEB管理画面で簡単に抽出・確認・共有できます。
- ✓ 通話内容のテキスト化 聞き返す時間を大幅に削減します。 ※10時間/月 無償付帯

トビラフォン Bizなら、カスハラ電話が掛かってきたその瞬間から、
この一台で総括的に対策できます

某企業様の導入事例

— 「トビラフォン Biz」を導入した理由を教えてください。

東京都で企業のカスタマーハラスメント（カスハラ）対策が義務化されるというニュースを見たことが、導入検討のきっかけでした。

当初は自社がカスハラに困っているとは思っていませんでしたが、社内を確認したところ、お客様や取引先様からの強い口調のお叱りが頻繁にあることが分かりました。電話対応はどうしても個人に依存しがちで、対応者のストレスが溜まりやすく、また周囲もそのストレスに気づきにくい状況でした。

そこで「トビラフォン Biz」の説明を受けたところ、簡単に使えそうで効果がありそうだと感じ、即導入を決めました。

— 実際に「トビラフォン Biz」を導入してみて、
業務に変化はありましたか。

特に「録音告知機能」がカスハラの抑止につながっていると感じます。
また、対応の電話履歴や音声自動で記録されるため、何か問題があればすぐに確認し、周囲に相談できる点で職員のストレス防止に非常に役立っています。

某自治体様の導入事例

— 「トビラフォン Biz」を導入した理由を教えてください。

導入前は他の製品を利用しており、個々の電話機にアタッチメントをつないで録音していましたが、庁内全体でやろうとすると電話機一台一台に設置しなければならず、相当なコストが掛かっていました。

他の商材も検討しましたが、手動ではなく自動録音であったり、通話履歴を確認する管理画面の分かりやすさなどの機能面でも要望に合い、既存の電話システムに設置すれば配下にある全ての電話機で自動録音ができる「トビラフォン Biz」がもっとも用意で費用も抑えつつ導入できるためでした。

— 実際に「トビラフォン Biz」を導入してみて、
業務に変化はありましたか。

カスハラ対策としては、数値化していないので分からない部分も多いのですが、録音告知をすることにより抑止には繋がっていると思います。

それ以外にも市民から、「通話で職員から受けた説明によって理解が誤ってしまった」という苦情があった場合、通話内容を確認して職員の対応を振り返ったり、コミュニケーションがずれ違った際の会話の交通整理ができるので助かっています。実際に録音した通話を聞き返し、職員側の説明が誤っていたことがわかれば職員へ指導もできるので、通話の対応品質向上にも役立っています。

従業員を守り、ビジネスを守る。早めのカスハラ対策を！

開発元 **TOBILA**
SYSTEMS

トビラシステムズ株式会社
TEL 050-3612-2679 FAX 052-253-7692

トビラフォン Biz 検索 <https://tobilaphone.com/biz/gw>

お問い合わせ