

News Release



コールセンターのカスハラ対策 事業者向けガイドラインを公開 従事者 2,500 名の声に基づくカスハラの判定基準と対処法

一般社団法人日本コンタクトセンター協会(事務局:東京都千代田区、会長 呉 岳彦)は、2025 年 3 月 12 日に「コンタクトセンター／コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」をホームページに公開しました。

本ガイドラインは協会員 50 社と従業員約 2,500 名に行ったアンケート調査に基づき、コールセンターにおけるカスタマーハラスメントを類型化。企業・従業員のお困りごとや要望をもとにカスタマーハラスメントの判定基準やコールセンターに特化した対処法等を示しています。

事業者向けガイドラインとして、コールセンターにおけるカスタマーハラスメントに対する基本方針の策定や判断基準の明確化、対応手順・マニュアル作成等にご活用ください。

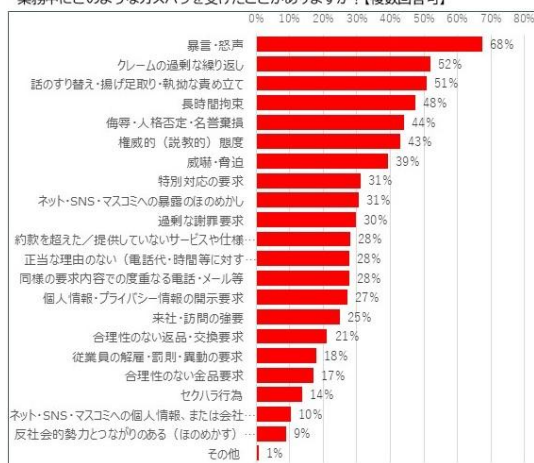
【カスハラ対策ガイドライン URL】

https://ccaj.or.jp/telemarketing/cushara_guideline.html

- 基本方針にコールセンターの役割を明記し、過剰なカスハラ判定を防ぐことを意図する一方、従業員保護のためカスハラに徹底した姿勢で臨むことを示す
- コールセンターのカスハラを 12 に類型化し、具体的な行為例を記載
- 類型別のカスハラ判定ラインを明記。長時間拘束は 1 時間以上、リピートは 3 回以上、暴言・怒声の具体的な言動等を例示
- コールセンター特有の具体的な対処法を未然防止(録音通知・着信拒否)、オペレーションルール(切電、ビジネスネーム)、技術的対処(アラート機能)に分類して例示
- 組織・事業者がとるべき対応を 10 のステップで紹介



業務中にどのようなカスハラを受けたことがありますか？【複数回答可】

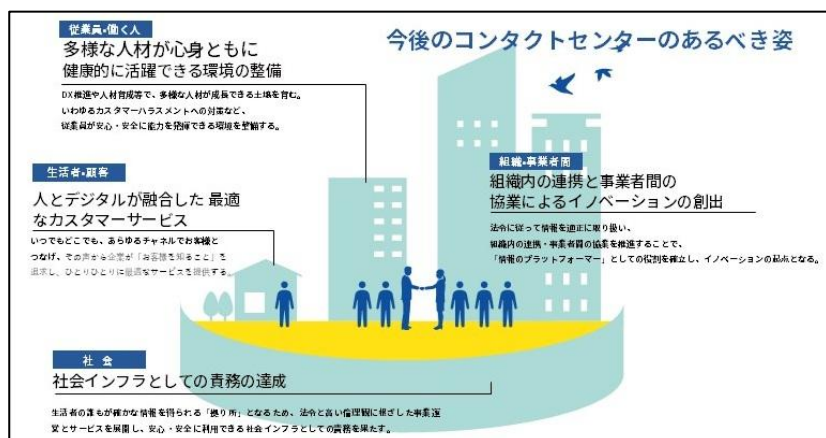


日本コンタクトセンター協会のカスタハラへの取り組み

近年、顧客等からの過大な要求や不当・悪質なクレーム等に基づく、いわゆるカスタマーハラスメントが深刻化しており、2022年2月に厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を作成・公開してから、カスタマーハラスメントに対する社会的な注目が高まっています。

こうした動きに対応し、カスタマーハラスメントへの対策方針や規定を独自に定め周知・公開する企業もあられ、地方自治体ではカスタマーハラスメント防止条例の制定、厚生労働省では労働施策総合推進法の改正を通じた企業への対策義務化等の動きも出てきました。

当協会は2024年10月1日に日本コールセンター協会から日本コンタクトセンター協会へと名称を変更するにあたり「今後のコンタクトセンターのあるべき姿」として4つの指針を掲げ、そのひとつに『多様な人材が心身ともに健康的に活躍できる環境の整備』を定めました。



これを受け、「人権尊重と労働者保護」「正当クレームとカスタマーハラスメントの判別による顧客対応水準の明示」「仕事に対するネガティブイメージの払拭」を目的に、コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策に着手しました。

有識者や先行する業界団体と情報交換を行い、コールセンターにおけるカスタマーハラスメントの実態把握のため、2024年7月に会員企業50社ならびに従業員2,493名にアンケート調査を実施し、その結果を公開しました。そして、そのアンケート調査を基に、「コンタクトセンター／コールセンターにおけるカスタマーハラスメント対策ガイドライン」を作成しました。

【コールセンターにおけるカスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果】

<https://ccaj.or.jp/newsrelease/20241112.pdf>

ガイドラインの基本方針

コールセンター／コンタクトセンターの役割は、電話やメール、チャット、ホームページ等を通じて、企業・団体にコンタクトしてきた方に寄り添い、一人ひとりに最適なサービスを提供することにあります。そのために、常に利用者や顧客等にご満足いただけるようなサービスを提供することを心掛けなければならないことはもちろんですが、その実現には、顧客等と企業・団体が互いに尊重し合える関係性を築いていくことが重要です。

顧客等から寄せられるご意見等は製品・サービスの改善に活用な情報源として真摯に向き合わなければなりません。一方で、カスタマーハラスメントと言われる行為には、従業員の心身の健康や就業環境を害するのみならず、人権侵害や人格否定といった人としての尊厳を冒すものまで見られます。

本ガイドラインは、コンタクトセンターに従事される方の保護を目的にカスタマーハラスメントに対して徹底した姿勢で臨むことを表しています。

一般社団法人日本コンタクトセンター協会について

1988年7月、任意団体「日本テレマーケティング協会」として発足し、1997年4月に社団法人の認可を受け、「社団法人日本テレマーケティング協会」(経済産業省・総務省共管)となりました。

2012年1月に一般社団法人への移行認可を受けるとともに「一般社団法人日本コールセンター協会」に改称。2024年10月に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」へと名称を変更し新たにスタートしました。会員数は2025年3月現在で252社です。

コンタクトセンターに関わる産業の健全な発展を目的に、倫理の確立、高度化の推進、調査・情報提供、人材育成などの活動を行っています。

【協会概要】

社名：一般社団法人日本コンタクトセンター協会

所在地：東京都千代田区神田東松下町35 アキヤマビルディング2

設立：1997年4月

代表者：会長 呉 岳彦

事業内容：各種ガイドライン策定によるコンプライアンス活動、「CCAJ スクール」をはじめとする研修事業、会報誌『CCAJ News』等を通じた広報宣伝、調査・研究活動等

HP：<https://ccaj.or.jp>

【問い合わせ先】

一般社団法人日本コンタクトセンター協会 事務局

担当：壽多(すだ)

連絡先：03-5289-8891／office@ccaj.or.jp