

# News Release



## 2026 年 10 月の改正労働施策総合推進法施行に先立ち改定

### 「コンタクトセンター カスハラ対策ガイドライン」第二版公開

～あわせてコンタクトセンター倫理綱領・倫理ガイドライン・個人情報保護ガイドラインも改定～

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、2026 年 9 月 1 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」をはじめとする4つのガイドラインを改定・公開しました。

#### 1. 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

##### 【改定の経緯】

当協会では、会員企業 50 社と従業員 2,500 人を対象に行った実態調査に基づき、2025 年 2 月 21 日に本ガイドラインを作成・公開しました(公開:2025 年 3 月 12 日)。

2025 年 6 月の労働施策総合推進法(以下、改正法)改正による企業へのカスハラ対策義務化を受け、当協会では 2025 年 10 月 1 日に「コンタクトセンター カスタマーハラスメント対策推進企業認定制度」を設立するなど、業界全体の対策強化に努めてまいりました。

この度、2026 年 10 月 1 日の改正法施行に先立ち、さらなる現場での運用実効性を高めるため、本ガイドラインを改定いたしました。

##### 【主な改定ポイント】

###### ■第 2 章 1. カスタマーハラスメントの定義

- ・ 「顧客等」の範囲の明確化:製品・サービスを購入・利用した者の「家族」や、問い合わせを行う者を追記。
- ・ 障がい者への配慮に関する記載:不当な差別的取扱いの禁止、および社会的障壁の除去を求める意思表示自体はカスハラに該当しない旨を明記。
- ・ 「従業員」の対象明確化:正規雇用労働者のみならず、非正規労働者や派遣社員も含まれることを追記。

###### ■第 3 章 1. カスタマーハラスメントの判定ライン

- ・ 該当例の追加:暴言・怒声の具体例として、性的指向・性自認に対する差別的な発言を追記。

###### ■第 5 章 1. カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

- ・ 相談体制の整備:「(4)従業員のための相談体制を整備する」において、相談者のプライバシー保護および相談を理由とした不利益な取扱いの禁止を追記。

▼「カスハラ対策ガイドライン 第二版」ダウンロード URL

<https://ccaj.or.jp/telemarketing/cushara guideline-2.html>

---

2. 業務倫理および個人情報保護に関する 3 つのガイドライン

---

【対象ガイドライン】

- ・コンタクトセンター業務倫理綱領
- ・コンタクトセンター業務倫理ガイドライン
- ・コンタクトセンター業務における個人情報保護に関するガイドライン

【改定の経緯】

当協会では適正なコンタクトセンター運営の普及・啓発を目的に、3つのガイドラインを策定し、どなたでもご覧になれるようホームページで公開しております。

2024 年 10 月 1 日に「一般社団法人日本コールセンター協会」から現在の名称へ変更いたしました。名称変更から約 2 年が経過し、協会活動や行政機関において「コンタクトセンター」の表記が定着したことを受け、各ガイドラインの用語見直しを行いました。

【主な改定ポイント】

- ・ 表記統一：ガイドラインの名称をはじめ、すべての記述を「コールセンター」から「コンタクトセンター」へ変更。
- ・ 最新動向への対応：「コンタクトセンター業務倫理ガイドライン」において、近年の業務環境の変化に対応し、AI 等の利用や不正アクセスに関する規定を新たに追加。

▼各種ガイドライン参照ページ

<https://ccaj.or.jp/telemarketing/index.html>

---

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。1997 年 4 月に社団法人化（経済産業省・総務省共管）を経て、2012 年 1 月に「一般社団法人日本コールセンター協会」へ移行。2024 年 10 月に「一般社団法人日本コンタクトセンター協会」に名称変更しました（会員数：245 社／2026 年 9 月現在）。

コンタクトセンター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】

名称：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、広報宣伝、調査・研究活動等

HP :<https://ccaj.or.jp>

=====

【本件に関するお問い合わせ先】

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)

TEL :03-5289-8891

Mail:[office@ccaj.or.jp](mailto:office@ccaj.or.jp)

=====