

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1日より施行

厚生労働省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

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。
→全通話自動録音や、即時の事実確認・ケアが求められる

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



トビラフォン Biz



電話業務でのカスハラ対策は
これ1台で解決！ ※詳しくは裏面にて！

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



カスハラ電話防止機器

自動ブロックから通話録音・テキストデータの
適切管理まで、あらゆるニーズに対応

- ✓ 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。
- ✓ 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
通話はすべて自動的に録音され、手間はかかりません。
- ✓ 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。
- ✓ WEB監理画面で可視化
すべての通話内容をWEB管理画面で簡単に確認・管理できます。
- ✓ 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

ー「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、社内で確認
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。

ー 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が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

ー「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
音していたのですが、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。

ー 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を誤ってし
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ら
たり、コミュニケーションがす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
け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

名古屋オフィス 愛知県名古屋市中区錦2-5-12 パシフィックスクエア名古屋錦7F

東京オフィス 東京都千代田区神田駿河台2-3-6 CIRCLES御茶ノ水10F

トビラフォン Biz

検索

<https://tobilaphone.com/biz/gw/>

お問い合わせ

株式会社カナテレ

TEL 046-231-3737

MAIL support@kanatele.co.jp



K25-03234 【2511-2611】