

News Release



日本初！日本コンタクトセンター協会が公式認定

「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」を開始

従事者が安心して働ける職場環境の整備を通じて、コールセンターのイメージアップを目指す

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10月1日より「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」を開始いたします。

本制度は、日本のコールセンター業界で初めて(※当協会調べ)、カスハラ対策に主体的に取り組む企業を認定する新たな仕組みです。

対象は当協会の会員企業で、責任者の選任、基本方針の公開、相談窓口の設置など、9項目の誓約が条件となります。

本認定を受けた企業には「認定マークの付与」「公式サイトでの掲出」「相談対応」に加え、今後は「勉強会への参加」や「調査結果の共有」などの活動も予定しています。また、認定料や更新料は無料です。

日本コンタクトセンター協会が主導する企業横断的な取り組みにより、従事者が安心して働ける職場環境の整備と、お客様にとって健全で信頼できるコールセンターの実現を目指します。



◎認定マーク

Contact Center(コンタクトセンター)のCとCが優しく包みこむように従業員の心を守っています。

赤いリボンは、ハート、結ばれる絆を表しています。従業員と企業のみならず、お客様と企業を結び、互いに尊重し合える関係性を築くというコンタクトセンター本来の役割も表現しています。

■認定制度創設の経緯

当協会では2024年度からカスタマーハラスメント対策に本格的に取り組む、まず実態把握のために会員企業50社・従業員約2,500名を対象にアンケートを実施しました。その結果、およそ7割の方がカスハラを経験していることが明らかになりました。必要な対策としては、「法律・条例による防止」「消費者への啓発活動」に加え、「企業としての姿勢を明確に示すこと」を求める声が多く寄せられました。

こうした声を踏まえ、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」を策定・公開しました。このガイドラインでは、カスハラの実態や判断基準や具体的な対処法、企業がとるべき対応などを提示しており、公開から半年で600名を超える方にご活用いただいています。

しかし、従業員をカスハラから守るためには、ガイドライン策定だけでは不十分です。継続的な普及・啓発が欠かせません。そこで、その効果的な取り組みの一つとして「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」を創設し、開始いたしました。

(参考)【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】

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

(参考)【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>

▼「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」詳細はこちら▼

https://ccaj.or.jp/telemarketing/customer-harassment_cert.html

■認定の誓約事項とプロセス

認定には次の9項目を誓約の上、審査を経て理事会で承認します。制度設立時は、日本コンタクトセンター協会(CCAJ)会員を対象とするため、認定・更新料は無料です。

◎認定に必要な9つの誓約事項

- ① 「カスハラ対策ガイドライン」に則った対応に努めること
- ② カスハラ対策責任者を選任し登録すること
- ③ カスハラ対策の基本方針を定め公開する/公開予定であること
- ④ 従業員のカスハラの相談窓口の設置もしくは相談担当者を定めること
- ⑤ カスハラ発生時に迅速かつ適切な対応と抑止に努めること
- ⑥ 従業員から日本コンタクトセンター協会に申し出・相談があった際には、責任者は真摯に対応し報告すること
- ⑦ カスハラの実態把握のためのアンケートに協力すること
- ⑧ 受委託関係においては双方で対策を行い、従業員を守るよう努めること
- ⑨ 日本コンタクトセンター協会からの再三にわたる協力依頼・改善要求に応じない場合は、認定の取り消しに承諾すること

◎認定のプロセス

- ①申請 : 認定希望企業が「申請書兼誓約書」を提出

- ②書類審査 : 日本コンタクトセンター協会 事務局による記載内容確認

- ③認定審査 : 日本コンタクトセンター協会 総務委員会にて認否

- ④認定承認 : 日本コンタクトセンター協会 理事会にて最終認否

- ⑤更新 : 誓約項目の遵守をチェック

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10月現在で246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

(英名) Contact Center Association of Japan 略称:CCAJ

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