

2026 年 10 月施行の顧客ハラスメント対策義務化に向けた実務ガイド（ホワイトペーパー）を公開

法改正の概要から企業に求められる対策、コンタクトセンターにおける具体的な取り組みまでを解説

アルティウスリンク株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：那谷 雅敏、以下 当社）は、2026 年 10 月施行の改正労働施策総合推進法による顧客ハラスメント対策義務化を見据え、企業が取り組むべき対策のポイントをまとめたホワイトペーパー「顧客ハラスメント対策実務ガイド」を公開しました。

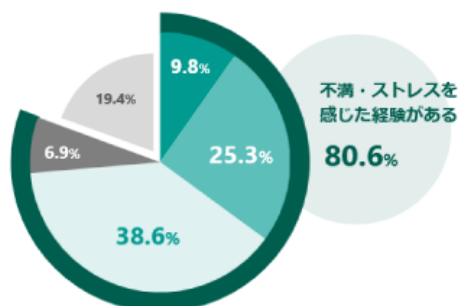
コンタクトセンターとカスハラ

顧客サポートにおいては、不満やストレスを感じる場面が多数発生しており、その一部が強い言動として表出するケースがあることが当社の調査結果から明らかになりました。

これは特定の消費者に限られるものではなく、誰にでも起こり得ることから、企業には適切な対応策と、従業員が安心して対応できる仕組みづくりが求められています。

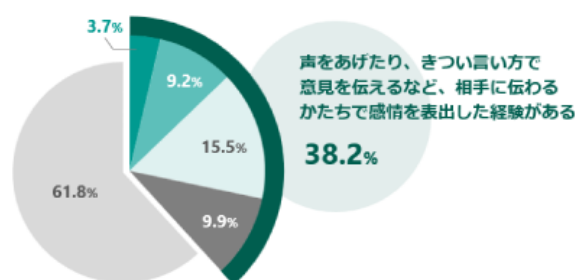
Q 顧客サポートを利用する際、不満に感じた・ストレスを感じた経験はありますか。

■ 頻繁にある ■ ときどきある ■ 何度かある ■ 一度だけある ■ 一度もない



Q 顧客サポートや手続きなどが思うように進まず、感情的になり、対応する相手に対して声を荒げたり、きつい言い方で意見を伝えた経験はありますか。

■ 頻繁にある ■ ときどきある ■ 何度かある ■ 一度だけある ■ 一度もない



出典：お客様窓口におけるイライラ実態調査資料ダウンロードBPO・コンタクトセンターのアルティウスリンク株式会社
n=3,000（単一回答）

▲当社調査から見るコンタクトセンターにおける顧客ハラスメントの実態

[公開実務ガイドのダウンロードはこちら](#)

本ホワイトペーパーでは、法改正の概要や企業に求められる対応に加え、コンタクトセンター運営で培った知見をもとに、顧客ハラスメント対策の考え方や具体的な取り組みについて解説しています。

顧客ハラスメント対策義務化に向けて企業に求められる対応

近年、顧客ハラスメントは業種を問わず企業にとって重要な経営課題となっています。2026 年 10 月に施行される改正労働施策総合推進法では、顧客ハラスメント対策が事業主の雇用管理上の措置義務として位置付けられ、企業には方針の明確化や相談体制の整備、発生時の適切な対応など、組織的な取り組みが求められます。

一方で、

- 何から着手すればよいかわからない
- 対応ルールや判断基準が整備できていない
- 現場担当者への教育が十分ではない
- 発生後の振り返りや再発防止まで対応できていない

といった課題を抱える企業も少なくありません。

当社は、企業とお客様をつなぐ顧客接点の最前線を担うコンタクトセンター事業者として、従業員が安心して働ける環境づくりと適切な顧客対応の両立が重要であると考えています。本ホワイトペーパーでは、法改正への対応を検討する企業・団体の皆様に向けて、カスタマーハラスメント対策の進め方や実践のポイントをわかりやすく整理しています。

ホワイトペーパーの主な内容

本ホワイトペーパーでは、法改正の概要から実務対応のポイントまで、企業が取り組むべきカスタマーハラスメント対策を解説しています。

- カスタマーハラスメント対策義務化の概要
- コンタクトセンターにおけるカスハラの実態
- 事前・発生中・発生後の対策アプローチ
- 研修やマニュアル整備、テクノロジー活用による対応支援
- 企業の取り組み事例

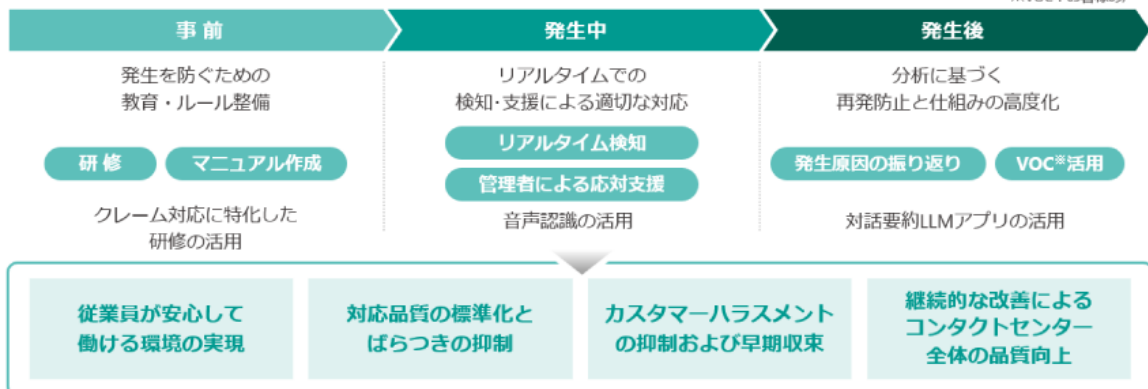
アルティウスリンクのカスタマーハラスメント対策支援

当社では、カスタマーハラスメント対策を「事前」「発生中」「発生後」の3つのフェーズで捉え、コンタクトセンター運営で培った知見をもとに、企業の組織的な対策を支援しています。

アルティウスリンクの取り組み

従業員が安心して対応できる環境を整備するとともに、組織として一貫した顧客対応の実現を目指します。事前・発生中・発生後の3段階で対策を講じ、再発防止につなげる改善サイクルの構築を図ります。これにより、従業員の負担軽減と対応品質の向上に寄与します。

※VOC：お客様の声



アルティウスリンクグループのカスタマーハラスメントへの方針
[カスタマーハラスメント](#) | [社会](#) | [サステナビリティ](#) | [アルティウスリンク株式会社](#)

▲事前・発生中・発生後の各フェーズに応じたカスタマーハラスメント対策の考え方

【本ホワイトペーパーの対象となる企業・ご担当者様】

- カスタマーハラスメント対策義務化への対応を検討している企業担当者
- コンタクトセンターやお客様窓口の運営責任者
- 人事・総務・コンプライアンス部門の担当者
- 従業員が安心して働ける環境づくりを推進したい方

カスタマーハラスメント対策義務化への対応や、組織的な対策の整備をご検討中の企業・ご担当者様は、ぜひご活用ください。

[公開実務ガイドのダウンロードはこちら](#)

・本リリース本文中の製品名および会社名等は、各社の商標または登録商標です。