

■■■ このOAマガジンは、弊社と何かしらのご縁があったかたに、差し上げている通信誌です。 ■■■

## 従業員を守ることが企業の信頼を守る！今こそ見直すハラスメント対策！

こんにちは！オーエーセンターの杉本です。今回は、企業の皆様にとって決して他人事ではない「カスタマーハラスメント（カスハラ）対策」と、労働施策総合推進法の改正についてお話しします。

近年、お客様からの過度な要求や威圧的な言動、理不尽な謝罪の強要、長時間の拘束など、いわゆるカスタマーハラスメントが全国で大きな社会問題となっています。これまでも企業ごとに独自で対応を行うケースは見られましたが、2025年に労働施策総合推進法が改正され、企業にはカスハラへの具体的な対策を講じることが明確な責務として求められるようになりました。2026年現在では、多くの企業が社内ルールの整備や従業員教育、相談窓口の設置など、組織全体で対策を進めています。大切な従業員を守り、誰もが安心して働ける職場環境を整備することは、いまや企業にとってこれまで以上に重要な経営課題です。

今回の法改正から私たちが学ぶべき重要な視点は、「カスハラは現場だけの問題ではない」ということです。万が一、適切な対策を怠り問題が放置された場合、現場スタッフのメンタル不調や離職にとどまらず、人手不足や生産性の低下、さらには企業の社会的信用の失墜や採用活動への悪影響など、組織全体へ甚大なリスクを及ぼす可能性があります。そのため、就業規則や対応マニュアルの整備、相談体制の構築、従業員への継続的な研修など、組織を一丸とした事前対策が不可欠です。



私たちオーエーセンターでは、法改正への対応はもちろん、通話録音システムや防犯カメラ、クラウドPBX、セキュリティ対策など、現場の安心を守るさまざまなソリューションをご提案しております。「何から始めればよいかわからない」「自社の対策を見直したい」とお考えの企業様は、ぜひお気軽にご相談ください。地域企業の皆様が安心して事業を継続し、素晴らしい職場環境を実現できるよう、私たちが全力でサポートいたします。

## ◆ 発行者コラム ◆

最後までお読みいただき、ありがとうございます。先日、愛犬のコーギー「つな」と初めてプールへ出かけました。最初は水を怖がって足踏みばかり。「本当に泳げるのかな？」と心配になりましたが、何度も少しずつ一緒に挑戦を重ねるうちに水へ慣れ、最後は得意げな表情で気持ち良さそうに泳いでくれました。

初めてのことに誰だって最初は不安を覚えますが、一歩ずつ進むことで確かな自信へと変わっていく姿を間近で実感しました。

この出来事は、私たちの仕事にも深く通じるものがあります。新しいシステムの導入やセキュリティ対策など、お客様にとって初めての試みには不安がつきものです。だからこそ、その気持ちにしっかりと寄り添い、安心して取り組めるよう全力でサポートしてまいります。

**オーエーセンター株式会社**  
〒802-0016  
北九州市小倉北区宇佐町2-10-1  
TEL: 093-511-1120  
FAX: 093-511-1136  
Email: koide@oacenter.co.jp  
URL: <http://www.oacenter.co.jp/>

**【発行者プロフィール】**  
-名前：杉本 達也  
-1990年生まれ  
-年齢：35歳  
-趣味：旅行、スポーツ観戦、  
犬の散歩

