

BIZTEL

【カスタマーハラスメント対策 義務化】

最新事例で紐とく！ コールセンターのための対応ガイド

2026年10月1日施行 — カスハラ対策がついに「義務」になります。
組織の対応手順・オペレーター／SVへのケア・苦情対応スキルの向上まで、
現場を守る「7つのステップ」を徹底解説します。

株式会社ブランニューデイ 代表取締役 池田 浩一

本日のゴール — 点検と実施

自社で「検討する/決める」ポイントや事例提供を目的とします。

01 | 境界線を決める

何をカスハラと呼び、どこで通話を終了するのか。感覚ではなく、**自社の数字で線を引ける状態**が大切です。

02 | 文書に書く項目がわかる

マニュアルに必要な**法対応項目**と、自社文書との差分をその場で特定できるようにします。

03 | 10月1日までの順番がわかる

8月に決めること、9月につくること、10月から回すこと。**着手順を明確**にします。

❏ 本セミナーは「制度の解説」ではなく「**自センター課題を点検し、実行準備する**」です。

アジェンダ — 6つのPARTと付録

「知る → 判定する → 現場を守る → 整備する → 育てる → 自己診断する」の順に進みます。

O1

PART 1 | なぜ今か

2026年10月1日、義務になる P4-6

O2

PART 2 | 何をカスハラと呼ぶか

判定の物差し P7-10

O3

PART 3 | 現場をどう守るか

切る言葉と、切ったあと P11-14

O4

PART 4 | 何を整備するか

7ステップと文書化 P15-20

O5

PART 5 | 誰をどう育てるか

アセスメントと研修設計 P21-23

O6

PART 6 | 自社はどこまでできているか

準備度セルフチェック P24-30

O7

APPENDIX | カスハラ対策 2.0

耐ストレス力の向上 P31-34

2026年10月1日から義務化 — 「努力義務」から「法的義務」へ

取り組みの有無ではなく、「講じた措置」を説明できるかが問われます。

これまで：努力義務

取り組むことが望ましいとされていたが、法的な強制力はなかった。

法改正のポイント

- ・ 労働施策総合推進法の改正（令和7年法律第63号）
- ・ すべての事業主が対象（中小企業も適用猶予なし）
- ・ カスハラ防止のための雇用管理上の措置が義務化
- ・ 相談者への不利益取扱いの禁止
- ・ 国の指針に基づく体制整備が必要

2026年10月～：法的義務（措置義務）

すべての事業主が対象。中小企業も適用猶予なし。
違反時は行政指導・勧告・企業名公表の対象。

コールセンターで必須となる対応

- ・ マニュアル整備（法対応項目を記載）
- ・ 相談窓口の設置と周知
- ・ 対応履歴管理の仕組み
- ・ エスカレーションルールの整備
- ・ 社員教育と被害者ケア体制

⚠ 「現場任せ」が通用しなくなります。組織として「講じた措置」を説明できる状態が必須です。

講じなかったとき、何が起こるか

罰金の話ではありません。「説明できない」ことが、そのままリスクになります。

01 | 行政指導・勧告・ 企業名公表

措置義務違反は助言・指導・勧告の対象です。勧告に従わない場合、**企業名が公表**され得る仕組みになっています。

02 | 安全配慮義務を めぐる責任

カスハラを放置し、従業員に健康被害が生じた場合、**安全配慮義務違反として損害賠償**を問われる可能性があります。

03 | 人が辞める・ 採れない

離職と採用難による欠員は、**応答率とCSの低下**という形で、そのまま経営数値に跳ね返ります。

❌ 「知らなかった」「現場に任せていた」は説明になりません。**措置を講じた記録を残せているかが分かれ目**です。

※ 実効性は罰則ではなく、行政指導・公表によって確保される枠組みです。適用の詳細は必ず原典（改正法・指針）でご確認ください。

「正当なクレーム」と「カスハラ」の境界線

改正法が定めるカスハラの定義 — 次の3要素をすべて満たすものが該当します。

1 | 顧客等の言動である

顧客・取引先・施設利用者など、事業に関係する者の言動が対象となります。

2 | 社会通念上、 許容範囲を超える

①要求内容の妥当性 ②手段・態様の相当性、この2軸で判断します。

3 | 就業環境が害される

暴言・脅迫・長時間拘束・土下座強要・過剰要求など、身体的・精神的苦痛につながる行為です。

✓ 正当なクレーム（大切に対応する）

- 商品・サービスへの正当な指摘
- 冷静な申し入れ・改善要望
→ 業務改善・新商品につながる資産

出典：厚生労働省「カスハラ防止指針」（令和8年厚生労働省告示第51号）

⊘ カスタマーハラスメント（対応を止める）

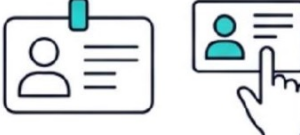
- 要求が正当でも「伝え方」が不相当ならカスハラ
- 欠陥のない商品の交換など過剰要求
- 暴言・脅迫・長時間拘束・土下座強要

態様の相当性：要求を伝えるための顧客の態度・言葉遣い・頻度・時間などが、社会通念上、許容される範囲内かどうか。

（例：大声で怒鳴る、長時間居座る、土下座を要求するなどは「相当性なし」
＝「言い方・やり方」が激しすぎないか）

カスタマーハラスメントの一般的な12類型

まず「呼び名」をそろえます。名前のない行為は、報告も記録もされません。

目的と異なる話で 時間引き延ばし 	過剰な繰り返し・ 度重なる電話 	侮辱的発言・ 人格否定 	危害示唆・ 反社会的勢力 
言葉尻を捉え 責める 	社会的地位を 振りかざす 	暴露ほのめかし・ 信用毀損投稿 	性差別・性的な 冗談・誘い 
訪問謝罪強要・ 毎回謝罪要求 	氏名・住所等の 開示要求 	特定従業員への 解雇・処罰要求 	欠陥なし商品交換 など根拠なき要求 

判定は「2軸」で行い、「6つのプロセス」で確かめる

要求の中身と伝え方の2軸で見るのが出発点です。

判断基準の2軸

1. 要求内容に妥当性はあるか

事実・因果関係を確認し、自社に過失がないか、根拠ある要求かを判断する。

2. 手段・態様が社会通念上、相当な範囲か
妥当性と併せて、伝え方が相当な範囲かを確認する。

対応プロセスの6段階

O1

要求内容を特定する

議論を限定し検討

O3

対応内容を記録・共有する

詳細に速やかに

O5

要求内容の正当性を判定する

法的責任を中心に

O2

事実関係を確認する

5W1Hで確認

O4

社内・センター内で調査する

複数人で確認

O6

お客さまに回答・対処する

組織として対応

❑ 慣れていないオペレーターに判断させない — これ自体が保護措置になります。

「定量・具体・客観」の3点で、類型ごとに目安を決めておく

目安は"正解"ではなく"迷わないための線"。決めておくこと自体が、現場の保護になります。

判定目安の例

類型	目安
① 時間拘束	解決案提示後、30分経過した場合
② リピート	同内容を3回説明後も繰り返した場合
③ 暴言・怒声	SV等2名以上で判断
④ 威嚇・脅迫	SV等2名以上で判断
⑤ 揚げ足取り	通話・テキストで確認
⑥ 権威的態度	通話・テキストで確認
⑦ ネット投稿	通話・テキストで確認
⑧ セクハラ	通話・テキストで判断
⑨ 過剰謝罪要求	録音・テキスト確認、SV等2名以上で判断
⑩ 個人情報要求	録音・テキストで判断
⑪ 解雇・処分の要求	録音・テキストで判断
⑫ 過度な要求	録音・テキスト確認、SV等2名以上で判断

スタッフ保護の観点

著しい言動は即断

3点が揃わなくても、SV等2名以上で即判断・決断してよい。

責めない運用

オペレーターが耐えられなければ、同僚確認のうえ通話終了してよい。

管理者を守る

判断にミスや不足があっても、組織全体で**管理者を責めない姿勢**を持つ。

□ 「30分」「3回」「2名以上」

— 自社の数字を決めてマニュアルに書き込むところまでが宿題です。

判断が鈍る4つの理由と、「SV2名以上」ルール

切れないのは、担当者の性格の問題ではありません。構造の問題です。

- | | |
|---|---|
|  ビジネス（利益）が惜しい
顧客を失いたくない気持ちが、終了の判断を遅らせます。 |  自社にもミスがある
落ち度があると、どこまで受けるべきか線が引けなくなります。 |
|  慣れていない
初めての場面では、基準がないかぎり判断できません。 |  再入電が面倒
切った後に掛け直されるくらいならと、対応を続けてしまいます。 |

だから「人」ではなく「ルール」で決める

SV等2名以上

終了の判断は、必ず複数の管理者で行う。

著しい言動は即断

3点が揃わなくても、管理者2名で決断してよい。

責めない運用

判断に不足があっても、決めた管理者を責めない。

なかなか言えない「お電話を終了します」を、 場面別に用意する

言えないのは勇気の問題ではありません。言葉が決まっていないからです。

① 解決の見込みがない

「恐れ入りますが、これ以上お話を伺っても解決に至る見込みがないと判断いたしました。当社のカスタハラ対応規定に沿い、大変恐縮ですが、**お電話を終了させていただきます。**」

② 暴言・威嚇など 悪質な行為

「重ねてご説明いたしましたとおり、弊社のカスタハラ規定により、これ以上の対応はいたしかねます。従業員保護規定のため、**お電話をお切りします。**」

③ 一方的な主張が 長時間続く

「お話はよく分かりましたが、これ以上お時間をいただくことはできませんので、弊社のカスタハラ規定により**お電話を終了いたします。**失礼いたします。」

- ❑ 台詞は必ず「**規定に基づく**」と結びつける
— 個人の判断ではなく、会社の判断として伝えることが、オペレーターを守る言葉になります。

参考事例 — 終了の伝え方は、必ず「理由」とセットにする

何を根拠に切るのかを先に言う。これがあるだけで、オペレーターの心理的負荷が下がります。

会社規定の違反

「お客さまの今の言動は、**弊社規定に違反している表現**にて、この通話を中断（終了）いたします。」

冷静に仕切り直す

「大変申し訳ございませんが、お話が長くなり、ご意向を伺うことが難しい状況です。ご要望の主旨を整理いただき、**必要であれば**改めてご連絡ください。」

録音確認を伝える

「お客さまとの通話は録音しております。**カスハラ社内規定により**法務部門と検討いたします。一旦お電話を切ります。失礼いたします。」

警察通報を伝える

「お客さまの言動が度を超していると判断いたしましたので、**社内規定により**これから警察へ通報させていただきます。それではお電話を終了いたします。」

※ BIZTEL大学 第13回・第14回資料より再構成

「切って終わり」にしない — 通話終了後の5ステップ

終了フレーズだけを決めても、現場は動きません。切ったあとの手順まで書いて、はじめてマニュアルです。



□ このフローは、STEP4「マニュアル整備」の中に必ず書き込みます。
記録が残らない対応は、「措置を講じた」と説明できません。

オペレーター保護は「法的要求事項」

被害を受けた従業員への配慮と、**相談者の不利益取扱い禁止**は、指針が明確に求める措置です。



被害者への迅速な配慮

事案発生後、すぐに事実確認と保護を行います。
傾聴・クールダウンの場を用意し、同一顧客の対応から一時的に外します。



メンタルケアと 産業医連携

産業医相談で健康影響を早期に把握します。EAP（従業員支援プログラム）を活用し、外部相談窓口・専門家につなぎます。



不利益取扱いの禁止

相談を理由とした降格・配置転換・解雇などの不利益な取扱いは**法令で禁止**されています。規程としての明文化が必須です。

出典：厚生労働省「カスハラ防止指針」— 相談者のプライバシー保護と不利益取扱いの禁止を「併せて講ずべき措置」として明記

義務化に対応する「7つのステップ」

準備・可視化

1



現状分析

発生件数・類型・現場の実感を把握

2



基本方針の策定

組織としての姿勢を
明文化・表明

3



相談窓口・体制

一次受けと連携ルー
トを明確化

4



マニュアル整備

判断基準と対応手順
を標準化

5



予防策の強化

録音告知・記録・複
数名対応

6



教育研修

全員研修とロールプ
レイで定着

7



効果測定・改善

指標を測り、仕組み
を見直す

仕組みの構築

定着・改善

① STEP4「マニュアル整備」とSTEP6「教育研修」は**並行して進める**ことで、10月1日の施行に間に合わせることができます。

対策項目は7領域 — 「準備」と「継続実施」に分ける

一度つくれば終わる仕事と、回し続ける仕事を分けないと、10月以降に止まります。

準備 — つくって終わらせる（～9月）

1 現状把握と目標設定

過去事例の収集・分析、発生件数・削減目標を数値で設定

2 体制構築とルール策定

対応フローのマニュアル化、対応責任者の明確化

3 インフラ準備

通話録音・記録・共有の仕組み、相談窓口と受付経路

4 予防策の企画実施

通話録音の事前告知、AI活用、社外への姿勢表明

継続実施 — 回し続ける（10月～）

1 関係機関との連携

警察・弁護士会、労働基準監督署・都道府県労働局

2 対応事例の蓄積と共有

事例のデータベース化と研修への反映

3 定期的な見直しと改善

活動状況の評価、目標達成の確認、階層別研修

❏ 準備は8～9月に終わらせる。継続はKPIで示す — この分け方が、10月以降の説明責任を支えます。

決める — 現状分析・基本方針・相談窓口

文書を書き始める前に、この3つを終わらせます。ここが空白のままだと、マニュアルが汎用文になります。

1

STEP 1 | 現状分析

- 直近1年の発生件数と内容を把握する
- オペレーターへ実態アンケート／ヒアリングを行う
- 多いチャネル・時間帯・商材の傾向を分析する

2

STEP 2 | 基本方針の策定

- 「カスハラを許容しない」方針を経営トップ名義で明文化する
- 全従業員（派遣・業務委託を含む）へ周知する
- 社外（HP・窓口掲示・利用規約）へ公表する

3

STEP 3 | 相談窓口 ・対応体制

- 社内相談窓口を設置し、担当者を決める
- 人事・コンプライアンス部門との役割分担を明文化する
- 不利益取扱いの禁止を規定、または、就業規則に明記する



ここまでが**8月の宿題**です。

特に「対象範囲に派遣・業務委託を含めたか」は、抜けやすく、後から直しにくい項目です。

マニュアルに書く「法対応 8項目」

義務化対応の核心です。1つでも欠けると、「措置を講じた」と説明しにくくなります。

01 | 定義と該当例

カスハラ の定義と、自社の商材・チャネルで実際に起こりうる該当例

02 | 対象範囲

正社員・契約社員に加え、派遣・業務委託を含めることを明記

03 | 相談窓口とエスカレーション

窓口の連絡先、上席へ上げる基準とタイミング

04 | 判定基準

2軸の判断枠組みと、類型ごとの判定目安（数値）

05 | 通話終了の基準と台詞

終了を決める条件と、場面別の終了フレーズ

06 | 録音・記録と保存期間

記録する項目、記録者、保存期間と保管場所

07 | 被害者保護と不利益取扱いの禁止

配慮の手順、ケアの窓口、規程上の明文化

08 | 関係機関との連携手順

警察・弁護士・労働局へつなぐ判断基準と連絡経路

現行マニュアルと8項目を突き合わせ、「無い／曖昧／運用されていない」の3段階で仕分けるところから始めてください。

※ 項目立ては厚労省指針・企業マニュアル等を踏まえた自社整理です。最終確定は必ず原典でご確認ください。

マニュアルはゼロから作らない — 業界ガイドラインを土台にする

公開されている対策ガイドラインを土台に、**自社の実態を上書きするのが最短の方法**です。

1

複数人で読み合わせる

センター長・SV・品質担当など、立場の違う複数人で読む。ひとりで読むと自社の欠落に気づけません。

2

自社にない項目を洗い出す

ガイドラインの項目と自社文書を突き合わせ、「無い」「曖昧」「運用されていない」の3段階で仕分ける。

3

自社の事実で上書きする

商材・チャネル・体制・実際に起きた事例を追記する。汎用文のままでは現場で使われません。

① 土台にできる主な公開資料：厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」／CCAJ（日本コンタクトセンター協会）カスタマーハラスメント対策ガイドライン／自治体・業界団体の対策指針。引用する際は必ず原典の最新版を確認してください。

マニュアルの雛形は、AIで一気に立ち上げる

ゼロから書かない。たたき台を出させて、自社の事実で上書きする — これで数週間が数日になります。

前提を渡す

業種・チャネル・体制・自社MVVと、マニュアルに必要な法対応項目（CCAJガイドライン）を読ませて作成させます。

雛形をつくる

目次と各章の見出しを出させ、抜けを確認してから本文へ進みます。関係部署のメンバー全員で行うと効率的です。

自社の事実で上書き

実際の事例・数値・部署名・システム名に置換します。汎用文が残ると現場で使われません。

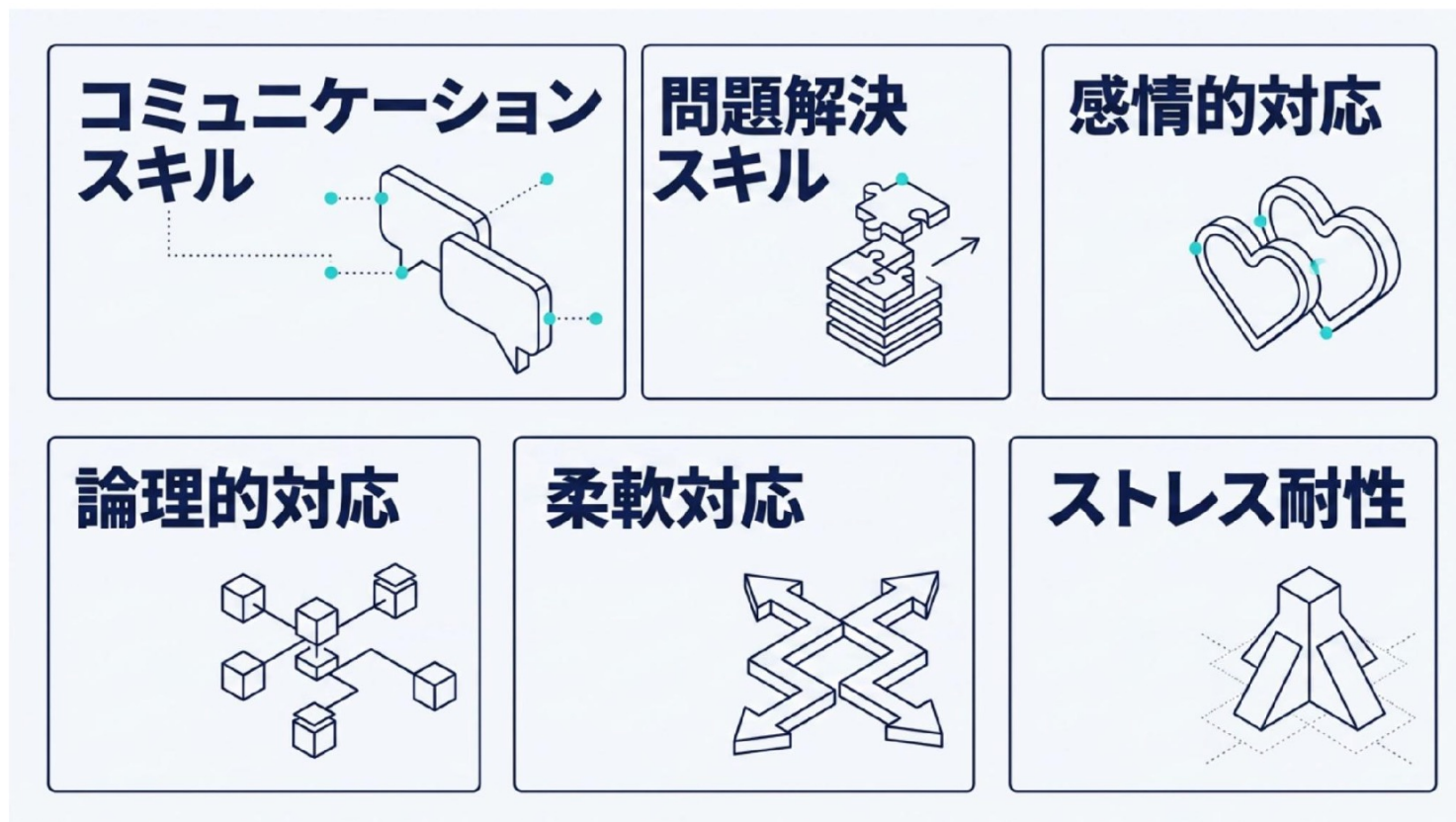
原典で裏を取る

法令・指針・条番号の引用は、必ず一次資料に当たって確認してから確定させます。

⊗ 個人情報・通話内容・顧客名は入力しない。AIが出した固有名詞・数値・条文はそのまま使わない。最終責任は組織にあります。
AIは「下書きまで」と位置付けてください。

オペレーターの対応力を6軸で見て、育成をレベル分けする

全員に同じ研修をしない。チェック結果に応じて、追加研修とロールプレイを設計します。



❏ 6軸のチェック結果を「初級／中級／上級」に束ねる。全員一律の研修をやめた瞬間に、研修の納得感が上がります。

初級／中級／上級 — レベル別の研修とロールプレイ設計

同じ内容を全員に流さない。レベルごとに「できるようになること」を決めます。

【初級】

ゴール：受け止める

- 基本の敬語・傾聴・限定謝罪
- 終了フレーズを声に出して読む
- RP：怒声への初期対応と保留の作法

【中級】

ゴール：見極める

- 事実確認5W1Hと折り返しの作法
- 判定2軸を実際の事例に当てはめる
- RP：長時間拘束を規定に沿って終了する

【上級（SV）】

ゴール：決める・守る

- 判定と保護の意思決定、2名判断の運用
- エスカレーションの受け方と記録の残し方
- RP：「代われ」への対応と警告文の発出判断

- 研修は「全社員＋管理職」「新任者研修への組み込み」まで含めて、はじめて措置として説明できます。
RP＝ロールプレイ。

起きてから対応しない — 予防の4本柱

「録音しています」「切ることがあります」を先に伝える。これだけで発生件数は変わります。



全通話録音とタグ付け管理

全通話を録音し、クレーム・カスハラタグを付けて検索できる状態にします。



方針の社外公表

HP・窓口掲示・利用規約にカスハラ対応方針を掲載し、姿勢を先に示します。



録音の事前告知

通話冒頭のアナウンスで録音を明示します。
抑止効果と証拠保全の両方を担います。



終了ルールのSV統一

通話終了の基準を、**全SVが同じ物差し**で運用できているかを定期的に確認します。

① 予防策は「継続実施」側の仕事です。つくって終わりではなく、**運用されているかを四半期ごとに確認**します。

どこまで準備できていますか

25項目のセルフチェックで、自社の到達レベルを可視化し、
施行日までの優先順位を決めます。

準備度セルフチェック (25項目)

◎できている（2点）／△
着手済み（1点）／×未着
手（0点）で評価する

到達レベル判定

点数より「×がどのSTEPに
集中しているか」を見る

10月1日までの 逆算プラン

8月に決め、9月につくり、
10月から回す

義務化対応 準備度セルフチェック ①

各項目を「◎：できている（2点）、△：着手済み（1点）、×：未着手（0点）」で評価してください。全25項目・50点満点です。

#	チェック項目	◎	△	×
STEP 1 現状分析				
1	直近1年のカスハラ発生件数と内容を把握している			
2	オペレーターへの実態アンケート／ヒアリングを実施した			
3	発生の多いチャネル・時間帯・商材の傾向を分析している			
STEP 2 基本方針の策定				
4	「カスハラを許容しない」方針を経営トップ名義で明文化した			
5	方針を全従業員（派遣・業務委託を含む）へ周知した			
6	方針を社外（HP・窓口掲示・利用規約）へ公表した			
STEP 3 相談窓口・対応体制の構築				
7	社内相談窓口を設置し、担当者を決めた			
8	人事・コンプライアンス部門との役割分担を明文化した			
9	相談窓口を全従業員に周知している（派遣・業務委託を含む）			
10	不利益取扱いの禁止を、規程または就業規則に明記した			

義務化対応 準備度セルフチェック ②

STEP4「法対応項目」は義務化の核心です。1つでも欠けると、措置を講じたと説明しにくくなります。

#	チェック項目	◎	△	×
STEP 4	マニュアル整備 (法対応8項目)			
11	カスハラ の定義と、自社で起こりうる該当例を記載した			
12	対象範囲に派遣・業務委託を含めることを明記した			
13	相談窓口とエスカレーション基準を記載した			
14	判定基準 (2軸) と類型別の判定目安を記載した			
15	通話終了の基準と、終了フレーズを明文化した			
16	録音・記録の方法と保存期間を定めた			
17	被害者保護措置と、不利益取扱いの禁止を記載した			
18	警察・弁護士・労働局との連携手順を記載した			
STEP 5	予防策の強化			
19	全通話録音と、クレームのタグ付け管理を運用している (録音の事前告知を含む)			
20	通話終了ルールを全SVが統一した基準で運用できている			

義務化対応 準備度セルフチェック ③

研修と効果測定まで回して、はじめて「講じた措置」として説明できる状態になります。

#	チェック項目	◎	△	×
STEP 6	教育研修			
21	全社員（派遣・業務委託を含む）に研修を実施した			
22	管理職・SVに「判断と保護」の研修を実施した			
23	新任者研修に、カスハラ対応が組み込まれている			
STEP 7	効果測定・改善			
24	研修受講率・相談窓口の認知率を測定している			
25	KPIの達成状況を四半期ごとに見直し、記録に残している			

☐ 合計点を出したら、次のページで到達レベルを確認してください。点数よりも「×がどのSTEPに集中しているか」が重要です。

点数を、次の一手に変える

点数の高さより、XがどのSTEPに集中しているかを見てください。優先順位はそこで決まります。

1

Lv.1 | 0～15点

実質的に現場任せ。8月に現状分析と方針策定、9月に窓口・マニュアル・研修。今日決めるべきは「推進担当者」。

2

Lv.2 | 16～29点

部分対応にとどまる。方針の公表と窓口の周知を先行。
マニュアルは**法対応項目の追記**から着手すれば短期間で形になる。

3

Lv.3 | 30～41点

骨格はできている。抜けはSTEP4「マニュアル整備」と
STEP7「効果測定」に集中しがち。**9月中に文書化を完了**させる。

4

Lv.4 | 42～50点

施行日を迎えられる水準。次の課題は「**実効性**」。措置が機能した記録を残し、KPIで継続的に説明できる状態を維持する。

- ☐ 点数は現在地の確認です。一般的な目安として活用してください。
Xになっている項目について対応すべきかは会社・部署によって異なるので、個々に判断することが重要です。

×が付しやすい3項目 — 先に、ここを埋める

多くのセンターで同じ場所に穴が空きます。優先して着手すれば、点数は短期間で動きます。

⑮ | 通話終了の基準が 明文化されていない

よくある状態：「ひどければ切ってよい」で運用されている。

埋め方：30分／3回／SV2名以上
— 自社の数字を決め、**終了フレーズとセット**で文書に書く。

⑩ | **不利益取扱い**の禁止が 規程化されていない

よくある状態：方針には書いたが、規程・就業規則に落ちていない。

埋め方：就業規則またはカスハラ規程に、**カスハラについて相談することが従業員の不利益にはならないことを明記**する。

⑤⑫⑳ | 派遣・業務委託が 対象範囲から抜けている

よくある状態：「自社の従業員」の定義が正社員だけになっている。

埋め方：方針の周知・マニュアルの対象範囲・研修の受講者、この3カ所すべてに含めて記載し直す。

丸番号は、P25～P27のチェックシートの項目番号に対応しています。

10月1日から逆算して、いま着手する

残りは2ヵ月。文書づくりと研修は、並行して進めなければ間に合いません。

1

8月 | 決める・調べる

- ・ 推進担当者と責任者を任命する
- ・ 実態アンケートで発生状況を把握する
- ・ 基本方針を起案し、経営決裁にかける
- ・ 現行マニュアルと法対応項目の差分を洗い出す

2

9月 | つくる・伝える

- ・ 相談窓口を設置し、規程を改定する
- ・ マニュアルに法対応項目を追記する
- ・ 全社員＋管理職への研修を実施する
- ・ HP・掲示・利用規約への公表物を準備する

3

10月1日～ | 回す・示す

- ・ 新体制での運用を開始する
- ・ 記録・報告・エスカレーションを定着させる
- ・ KPIの測定を開始する（受講率・報告率ほか）
- ・ 四半期ごとに見直し、改善を記録に残す

❏ 10月1日は「締切」ではなく「**起点**」。施行後は、講じた措置が機能していることを説明し続けられる状態に保つことが義務です。

おまけ | カスハラ対策 2.0 — 耐ストレス力の向上へ

仕組みで守り切れない部分は、身体と生活の側から自ら底上げし、耐性UPを目指す。

人が続けられる状態を保つ

— 運動・腸活・習慣で底力を上げる

運動・筋トレは、ストレス耐性に効くといわれています

気合いではなく、**身体の側から整える**。無理のない習慣化が前提です。

精神面への影響

セロトニン分泌の促進

幸福感をもたらす神経伝達物質の分泌が促され、気分を安定させストレスを軽減します。

コルチゾール分泌の調整

適度な運動は、ストレスホルモンであるコルチゾールの分泌を調整する働きがあるとされます。

自己肯定感の向上

体型改善や目標達成で自己肯定感が高まり、ストレスへの自信につながります。

身体面への影響

自律神経の調整

自律神経のバランスが整うことで、ストレスに対する身体的な反応が穏やかになります。

集中力の向上

運動に集中することで日常ストレスから一時的に離れられます。

- ❑ 階段を使う、ひと駅歩く — **気軽に今日から始められる範囲です**のがコツです。過剰な運動はかえってストレス反応を高めます。無理をせず、日々少しずつ。

お通じを整えることが、ストレス耐性につながる

腸は「**第二の脳**」とも呼ばれます。腸内環境は、気分の安定と切り離せません。

① 腸と脳の密接な関係

腸内環境が悪化すると脳の機能にも影響し、ストレスを感じやすくなる場合があります。逆に環境が整うと、ストレスを感じにくくなる可能性があります。

② セロトニンとの関係

「幸せホルモン」と呼ばれるセロトニンは、その大部分が腸で作られると言われます。腸内環境が整うと分泌が促され、精神的な安定につながります。

③ 悪循環の遮断

ストレスで自律神経が乱れると腸の動きが悪くなり、その不快感がさらにストレスを生みます。お通じを整えることで、この悪循環を断ち切れます。

④ 睡眠の質の向上

便秘が解消されると睡眠の質が上がる場合があります。睡眠不足はストレス耐性を下げる要因のため、睡眠の改善は耐性の向上に直結します。

眠れている人は、キレない。セルフケアは根性論ではなく、**判断力を保つための実務**です。

今日からできる7つのこと

全部やらなくても構いません。1つ選んで、2週間続けるところから。



発酵食品・食物繊維を摂る

ヨーグルト・納豆・味噌・野菜・果物・海藻など腸内環境を整える食品を意識的に選ぶ。



十分な水分・白湯を摂る

朝起きたら白湯を1杯。こまめな水分補給が腸の動きを助けます。



適度な運動を習慣にする

階段を使う、1日1万歩を目指す。無理のない筋トレからでも構いません。



規則正しい生活を心がける

暴飲暴食を避け、食事・睡眠・起床の時間をできるだけ一定に保つ。



デジタルデトックスの日をつくる

スマホやPCから意識的に離れる時間を、週1回設ける。



寝る前は楽しいことを考えて休む

夜は仕事のことを考えず、計画や楽しみを思い浮かべてからベッドへ。



早めに話す、溜め込まない

ストレスを感じたら信頼できる人に話す、趣味に没頭する。そして、日々笑顔で。

1つ選んで、2週間。

持ち帰っていただく3つのこと

01 | 数字を決める

30分／3回／SV2名以上。

自社の線を決めて、
マニュアルに書き込む。

02 | 差分を洗い出す

現行マニュアルと
法対応8項目を突き合わせ、
無い・曖昧・未運用に
仕分ける。

03 | 推進担当者を 今日決める

誰が回すかが決まっていない
対策は、10月1日までに完成
しません。

株式会社ブランニューデイ 代表取締役 池田 浩一

コンタクトセンター研修・コンサルティング / カスハラ対策の体制構築支援