

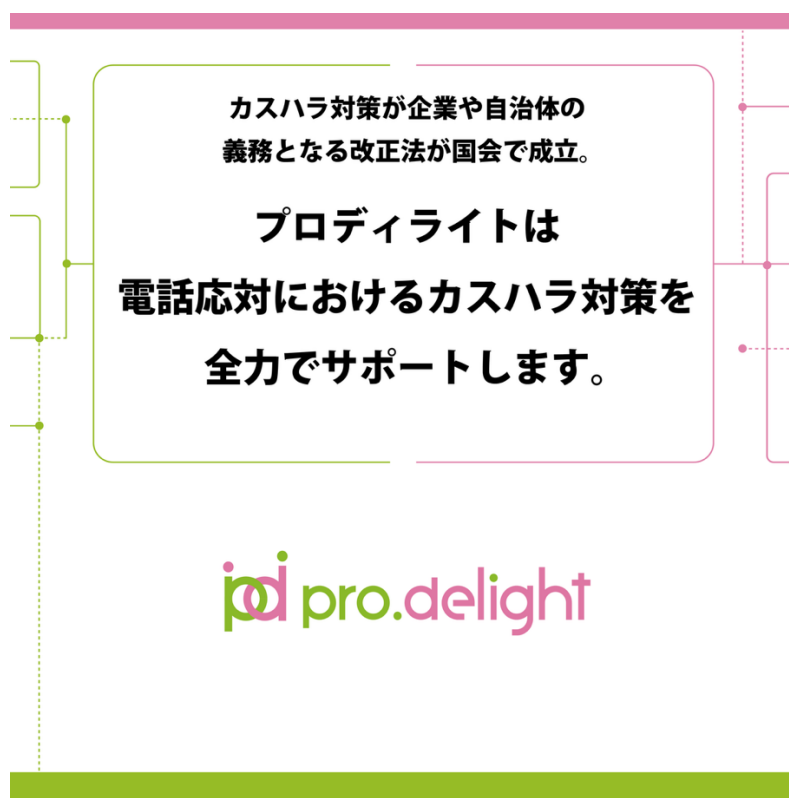
各位

2025 年 6 月 10 日

株式会社プロディライト

カスハラ対策が企業や自治体の義務となる改正法が国会で成立。
プロディライトは電話応対におけるカスハラ対策を
全力でサポートします。

電話業務におけるカスハラ対策に有効なクラウド PBX「INNOVERA」と電話応対効率化サービス「Telful」



電話の DX を推進する株式会社プロディライト(大阪市中央区:代表取締役社長 小南 秀光、証券コード: 5580、以下プロディライト)は、2025 年 6 月 4 日にカスタマーハラスメントを防止するための対策を企業や自治体に義務付ける法律「改正労働施策総合推進法」が国会で成立したのを受け、クラウド PBX「INNOVERA」と電話応対効率化システム「Telful (テルフ) powered by INNOVERA」で、電話業務におけるカスハラ対策の推進を積極的にサポートしていきます。

■改正労働施策総合推進法の成立について

2025 年 6 月 4 日に、参議院の本会議で成立した「改正労働施策総合推進法」は顧客や取引先が従業員に対して暴言や迷惑行為、理不尽な要求をするカスハラ（カスタマーハラスメント）から労働者を守るための内容が含まれる、日本初の法律です。施行は 2026 年中を目指すことになっています。

具体的な内容については今後国がガイドラインを示すことになっていますが、企業や自治体にマニュアルを整備し対応を明確化することや、労働者の相談体制の整備などのカスハラの防止措置が義務付けられます。対策が不十分であれば国が是正を指導・勧告し、従わない企業は公表される可能性があるため、企業にとっては法令遵守だけではなく自社の信頼・ブランドイメージを守るためにもカスハラ対策は喫緊の課題と言えるでしょう。

また、国が行うガイドラインの公表を待っている間は、施行日までに準備が間に合わない可能性も考えられるため、今のうちから準備を始めることをお勧めいたします。

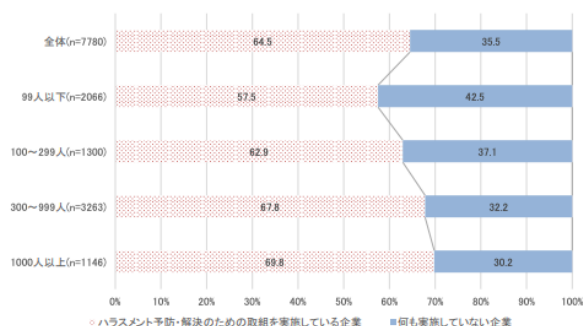
■カスハラについて

近年カスハラは、従業員に精神的、身体的に苦痛を与え、企業活動にも支障をもたらす大きな社会問題として捉えられています。

ただ、「令和 5 年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書」によれば、カスハラに対して具体的な対策を講じている企業はどの企業規模においても 50%にも満たないという結果が明らかになっています。

対策が進んでいない理由には「ハラスメントかどうかの判断が難しい」「関係者（顧客等）の意識が低い/理解不足」「ハラスメントの予防・解決のための取組を行うノウハウがない」などがあげられました。

図表 11 顧客等からの著しい迷惑行為予防・解決の取組の実施有無(従業員規模別)



令和 5 年度 厚生労働省委託事業

職場のハラスメントに関する実態調査報告書

<https://www.mhlw.go.jp/content/11910000/001256086.pdf>

このように企業の対策が十分に進んでいないこともあり、今回の法改正はカスハラ対策を「法的義務」として企業や自治体に課すものとなっています。

■電話業務におけるカスハラについて

対面で行われるイメージの強いカスハラですが、電話においても「被害者が目の前にいない」、「自分の名前や顔を知られないで済む」などの理由でカスハラを行う心理的ハードルが対面より下がることもあって多く存在します。

また、対面と違って、被害者が何を言われているのかを周りにいる人が聞くことができない場合も多く、被害への対応が難しいという問題もあります。

■INNOVERA でできるカスハラ対策

プロディライトが自社開発したクラウド PBX「INNOVERA」はこれまで機器で提供されてきた電話装置（PBX）をクラウド上に構築し、市外局番の発着信をはじめとする固定電話の機能をスマホやPCでそのまま利用できる、クラウド型の電話システムです。リモートワークやフリーアドレスなどの多様な働き方にも対応できる上に、クラウドシステムならではの高性能性も備えており、多くの企業様に導入いただいているサービスです。

固定電話が スマホ、PCで使える クラウドPBX

クラウドPBXの決定版
クラウド電話システム イノベラ



INNOVERAの開発・運営を行っている
株式会社プロディライトは信頼性を評価され
電話事業者認証機構（ETOC）に
「優良電話事業者」として認証登録されました！



継続利用社数
2,000社
突破

アカウント数
46,000
突破

稼働実績
10年

※当社調べ（2025年5月現在）

INNOVERA はカスハラ対策としても選ばれています。
カスハラ対策に有効な機能を3点に絞ってご紹介いたします。

① 全通話録音機能&音声ガイダンス

全ての通話を自動録音し 6 ヶ月保存するため、カスハラに対処する際に有力な証拠となります。

また、音声ガイダンスが設定でき、録音していることを伝える音声の流れれば、架電者が録音を意識するためカスハラの抑止となることが期待できます。

② AI オプション「Speech Posting」

着信には自動音声に対応し、受電した音声メッセージをテキスト化してメールやチャットで確認することができるサービスです。活用すれば、長時間拘束されたり、直接暴言を言われたりするなどの電話口でハラスメントを受ける機会を減らすことが可能です。

Speech Posting の詳細はこちらをご覧ください

<https://innovera.jp/service/speech-posting/>

③ 特許取得済みの感情分析オプション「INNOVERA Emotion」

こちらは電話業務におけるハラスメントを抑止するのではなく、電話業務を行う方のメンタルリスクを予防するための声かけや面談のきっかけを作るためのオプションサービスです。

録音された通話中の従業員の声から「喜び」「平常」「怒り」「悲しみ」「元気度」の5指標を汎用的に解析します。アンケートなどの特別な行動は必要なく「電話応対」という普段の業務の中で感情を分析することができ、非常に便利です。

INNOVERA Emotion の詳細はこちらをご覧ください

<https://innovera.jp/service/innovera-emotion/>

■ Telful でできるカスハラ対策

Telful もプロディライトが自社開発した電話サービスです。こちらは IVR（自動音声応答システム）などを使い着信を振り分けることで、電話業務の効率化を行います。今お使いの環境そのまま利用できる手軽さと、月額利用料金が定額で 3,980 円※とリーズナブルなことも人気の理由です。

The banner features the 'Telful' logo in white on a blue background. To the right of the logo is a gold circular badge with the text '2週間お試し無料' (2-week free trial). Below the logo, it says '必要な電話は自分で取れる！ TEL を振り分ける電話番システム' (You can take the necessary calls yourself! TEL distribution phone number system). On the right side, there is a cartoon character of a blue telephone handset with a face, wearing a blue suit with white polka dots and holding a black telephone receiver. Next to it, vertical text reads '電話対応はボクにおまかせ！' (Leave phone handling to me!). At the bottom left, it says '月額利用料金' (Monthly usage fee) next to the large yellow number '3,980'. To the right of the number is a small icon of a telephone handset. At the bottom right, a yellow button says '資料ダウンロードはこちら' (Click here to download materials).

※税抜価格です。キャリア転送時、ご契約回線事業者の通話料が発生します。電話番号(050)、ユニバーサルサービス料、電話リレーサービス料は月額費用に含まれます。

Telful もカスハラ対策としてご利用いただけます。
便利な機能を3点ご紹介いたします。

① 用件受付機能

事前に登録した電話番号以外は自動音声で対応し、内容をテキスト化してメールやチャットで送信する機能です。活用すれば直接電話対応を行わないことで、長時間拘束されたり、直接暴言を言われたりするなどの電話口でハラスメントを受ける機会を減らすことが可能です。

② 自動録音

Telful は自動音声で受付したものと通話した内容を自動的に録音し、3ヶ月間保存するので、カスハラに対処する際の有力な証拠となります。

③ 音声ガイダンス

IVR や音声ガイダンスを設定することが可能です。録音していることを伝える音声の流れせば、架電者が録音を意識しカスハラの抑止となることが期待できます。

Telful の詳細はこちらをご覧ください。

<https://innovera.jp/telful/>

プロディライトは従業員が安心して働ける職場環境作りを行うこと、そしてカスタマーハラスメントに対して組織的に対応し、従業員とお客様の双方にとってより良い関係を築くために最善を尽くして参ります。

参考 URL : <https://prodelight.co.jp/customerharassment/>

カスハラへの電話対応でお困りの企業や自治体の方がいらっしゃいましたら、ぜひご相談ください。

＜株式会社プロディライト及び「INNOVERA」について＞



豊富な標準機能やオプションで、環境や働き方に合わせて電話をカスタマイズ。

Function INNOVERA 標準機能の一部をご紹介します。			Option オプション機能を利用してより便利な電話環境へ。		
全通話録音  全ての通話を自動で録音。 データ量制限なく6ヶ月 間保存します。	スマホ内線化  ご利用の固定電話の番号 をスマホで受電、発電が 可能になります。	拠点間内線  別の支店やテレワーク中 の従業員へも内線通話 ができるようになります。	アウトバウンド  リストへ自動で発信する など家電業務に特化した システムが充実。	テキスト化  発電音声や、録音内容を テキスト化しチャットや メールに転送します。	感情分析  通話音声から感情を解析。 ユーザーの状態を5段階 で表示します。

プロディライトは、「電話の DX」を推進するクラウド PBX「INNOVERA」(<https://innovera.jp/>)を提供しています。INNOVERA は、スマートフォンや PC にて会社の電話番号の発着信を可能にした現代の働き方に適した電話環境を提供する“Japan Quality”の国産クラウド PBX で、ビジネスフォン用途はもちろん、少人数のコールセンターの立ち上げ等、様々な用途に対応することもできます。

URL : <https://prodelight.co.jp/>

【プロディライト IR note】

ステークホルダーの皆様へ当社情報をお届けする公式noteを開設しました。是非、ご覧ください。



URL : <https://note.prodelight.co.jp/>

【当社リリースについてのお問い合わせ先】

株式会社プロディライト

経営企画室 清水・野木

アドレス : communication@prodelight.co.jp

電話番号 : 06-6233-4555

FAX 番号 : 06-6233-4588