

AIの活用も広がるカスハラ対策

◆東京都が全国初のカスハラ防止条例、企業もカスハラ対策に乗り出す

顧客から理不尽な要求や暴言などを受けるカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）による被害が社会問題となっている。2024年10月、東京都の全国初のカスハラ防止条例が都議会で可決され、25年4月から施行される。罰則はないが、カスハラの具体的な内容などを示すガイドラインを年内に作成する方針だ。

UAゼンセンが、サービス業に従事する約3万人を対象に行った「[カスタマーハラスメント実態調査](#)」（24年1～3月調査）によると、「直近2年以内に迷惑行為に被害にあったことがある」と回答した人は全体の46.8%を占めている。

一方、企業もカスハラに対する基本方針を相次いで公表している。高島屋グループ、しまむらグループ、ファミリーマートなどの小売業が、24年になってカスハラ行為に対して組織的に対応する姿勢を強調した。背景には、人手不足の中で、カスハラが離職の原因にもなっていることがある。

◆コールセンター業務のカスハラ対策にAI活用

カスハラ対策が急務となっているコールセンターでは、AIの活用が注目されている。三井住友海上火災保険は、悪質なクレーム電話をAIが即時に自動検知するシステムを、自動車保険などの事故対応業務を担う部署36拠点（24年9月時点）に導入している。「SNSにさらすぞ」などのカスハラに該当する単語を検知すると、マネジャーに自動でメールが送信される。

さらにAIを活用したコールセンター業務向けのカスハラ対策ツールも開発されつつある。[富士通](#)は東洋大学と共同で、生成AIを活用したカスハラ疑似体験ツールを開発した。カスハラ役のAIと音声で会話し、対応結果を生成AIが評価し、アドバイスをする。また[ソフトバンク](#)は、顧客の威圧的な声をAIが穏やかな音声に変換する技術を開発した。AIが声量や抑揚で識別し、話の内容は変えずに怒りを抑えた音声に変える。両社とも25年中の事業化を目指している。

顧客の声は自社の事業改善にとって貴重な情報源だ。AIなどを活用したカスハラ対策によって、本来の機能に集中できる環境整備が必要だ。 【秋元真理子】