

ONE WEDGE、カスタマーハラスメント対策マニュアルとAIツールを導入し
法改正を踏まえ全社的なカスハラ防止体制を整備
～2026年10月1日施行の改正労働施策総合推進法に対応。
SES・SI事業の「現場」で働くエンジニアを守る～

株式会社ONE WEDGE（本社：東京都千代田区、代表取締役：橋田博明、以下「当社」）は、2026年10月1日に施行される改正労働施策総合推進法により事業主に義務付けられるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）防止措置に対応するため、「カスタマーハラスメント対策マニュアル」を策定するとともに、AIを活用したカスハラ対策システムを導入したことをお知らせします。

PRESS RELEASE 2026年10月1日施行 改正労働施策総合推進法に対応

カスハラから、「現場」で働く エンジニアを守る。

対策マニュアルの策定とAIカスハラ対策システムの導入で、
全社的なカスタマーハラスメント防止体制を整備しました



ONE WEDGE

背景

厚生労働省「令和5年度 職場のハラスメントに関する実態調査」では、過去3年間にカスハラを受けたと回答した労働者は10.8%と、パワーハラスメントに次いで多い状況です。当社が2025年12月に実施した社内アンケートでも、従業員に対する著しい迷惑行為が確認されました。
SES・SI事業では、エンジニアがお客様先に常駐し、当社の管理者が同席しない環境で業務にあたる場面が少なくありません。「現場任せ」にせず、会社として統一的な判断基準と対応手順を持つことが、従業員を守るうえで不可欠であると考え、今回の取り組みに至りました。

取り組みの概要

1. カスタマーハラスメント対策マニュアルの策定

東京都カスタマー・ハラスメント防止条例および厚生労働省の防止指針を踏まえ、以下を明文化しました。

- ・当社におけるカスハラの定義と、SES・SI事業の実例に基づく判断基準（要求態様・要求内容・時間/回数/頻度）
- ・「カスタマーハラスメントに対する基本方針」の社内外への周知
- ・一次対応から現場監督者による対応打ち切り、警察・弁護士連携までの対応フロー
- ・社内外の相談窓口の設置、相談者のプライバシー保護と不利益取扱いの禁止
- ・取引先企業に対するカスハラの禁止（加害者にならないための企業間取引の指針）

2. AIカスハラ対策システムの導入

マニュアルを「作って終わり」にせず、現場で機能させるため、以下の機能を活用します。

- ・事前準備チェックツール
 - AIが対策状況を診断・スコア化し、不足項目を可視化。定期的なチェックで継続的に改善
 - ・従業員向けeラーニング
 - 動画教材と演習で対応方法を繰り返し学習
 - ・カスハラAIロールプレイング
 - AIチャット相手に多様なケースを安全に模擬体験し、対応スキルを短期間で習得
 - ・マニュアル・AIレコーダー説明書の閲覧
- 従業員がいつでもスマートフォン等から確認可能

法定の措置との対応

事業主が講ずべき措置（厚労省指針）	当社の対応
方針の明確化と周知・啓発	基本方針の策定・公開、eラーニング
相談体制の整備	社内窓口（経営管理）＋社外窓口の設置
事実確認と被害者への配慮	対応フロー、複数人対応、記録・録音ルール
再発防止	事例検証、定期研修、AIロールプレイング
プライバシー保護・不利益取扱いの禁止	相談規程で明文化

代表取締役コメント

「クレームとカスハラは違います。正当なご指摘はサービス改善の貴重な機会ですが、従業員の人格を否定する言動に耐える必要は一切ありません。エンジニアが安心して力を発揮できる環境をつくるのが、結果としてお客様への価値提供にもつながると信じています。当社は業界団体の代表理事も務める立場として、この取り組みを業界全体に広げていきたいと考えています。」 代表取締役 橋田 博明

今後の展開

当社は、本マニュアルおよびAIツールの運用で得た知見を、一般社団法人ITエンジニアリングサービス協会（ITES/アイテス）の活動等を通じてIT業界の各社と共有し、業界全体のカスハラ防止体制の底上げに貢献してまいります。

株式会社ONE WEDGEについて

母体となる事業の移管と新たな企業の継承を経て、さまざまな企業のプロフェッショナルが集結し、2020年4月にONE WEDGEへ商号変更して新たにスタートしました。
現在、AI統合型・次世代システム開発やサーバレス開発支援サービスをはじめ、モダンな技術でのシステムインテグレーションにて実績を積み重ねています。
またITエンジニア派遣、UIデザイン&WEBサイト制作サービス、社会貢献活動及び業界の貢献活動にも注力し、一般社団法人ITエンジニアリングサービス協会（ITES）運営と幅を拡げ急成長しています。



会社名	株式会社ONE WEDGE
代表者	代表取締役 橋田 博明
所在地	東京都千代田区岩本町3-9-17 THREE SEVEN BLDG. 6F
事業内容	システムインテグレーション/AI統合型・次世代システム開発 ITエンジニア派遣サービス、UIデザイン&WEBサイト制作サービス
サービス内容	AI統合型・次世代システム開発 Flexibleアサインサービス：必要な分だけリソース提供（1人月以下の柔軟リソース提供） AX（AIトランスフォーメーション）研修の提供 業界貢献活動/社会貢献活動：一般社団法人ITエンジニアリングサービス協会（ITES）運営
URL	ホームページ https://onewedge.co.jp

■本件に関するお問い合わせ先

株式会社ONE WEDGE PR担当
問い合わせ窓口 <https://onewedge.co.jp/contact>