



2025 年 8 月 21 日

株式会社アドバンスト・メディア

【カスタマーハラスメント抑止のための会話録音に関する意識調査】

68.8%が賛成！カスハラ対策・トラブル防止のための録音活用

～録音による「言った言わない」などのトラブル減少を期待～

株式会社アドバンスト・メディア（本社：東京都豊島区、代表取締役会長兼社長：鈴木清幸 以下、アドバンスト・メディア）は、20 代から 60 代の全国の男女 400 名を対象に、「カスタマーハラスメント抑止のための会話録音に関する意識調査」を実施しましたのでご報告いたします。



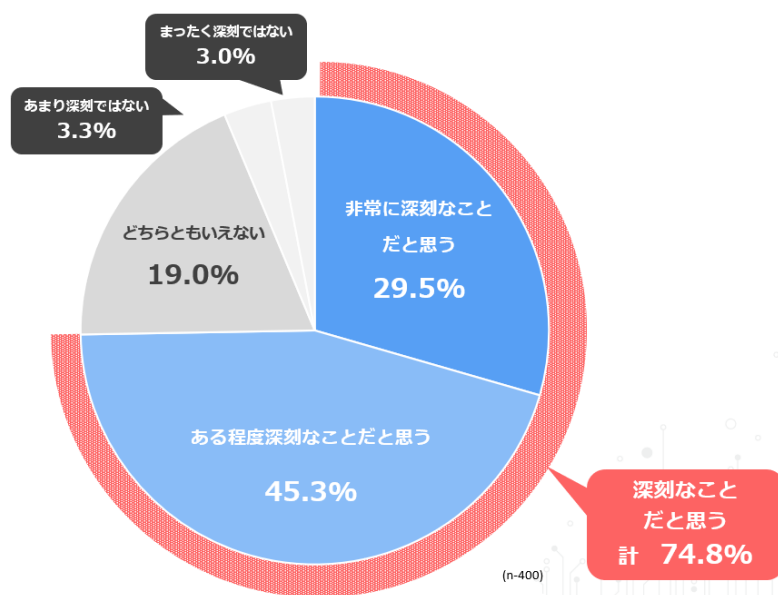
【調査背景】

近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題として注目されており、企業にとっては従業員の安心・安全を確保するための対策が急務となっています。東京都が制定したカスハラ防止条例は、顧客による迷惑行為から従業員を守り、職場環境を改善することを目的とし、2025 年 4 月 1 日に施行されました。このような中、当社が提供している会話内容の録音・テキスト化を行う AI 音声認識 AmiVoice が、カスハラ抑止に効果的であると考え、録音に対する利用者の意識を正しく把握するため本調査を実施しました。

【調査結果サマリ】

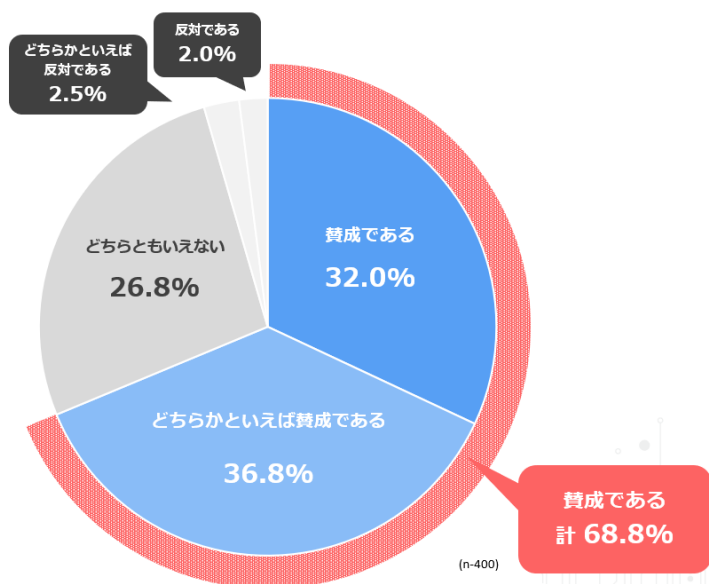
- ・ **74.8%**がカスハラを**非常に深刻**または**ある程度深刻な問題**と回答。
- ・ **録音の導入に賛成**する意見は **68.8%**に上った。
- ・ 録音の導入は、**カスハラの抑止に効果がある**と考える回答者が **66.5%**に達した。
- ・ 録音によって「**言った言わない**」の**トラブルが減少**し、契約内容の確認が容易になるなどのメリット。
- ・ 一方で、カスハラ対策として**会話を録音することに対する懸念**は、**データの悪用（37.8%）**が最多。
- ・ 録音の目的や管理方法について**透明性を確保**し、顧客に対する説明を行うことが重要。

■全体の74.8%がカスハラを深刻な問題と認識



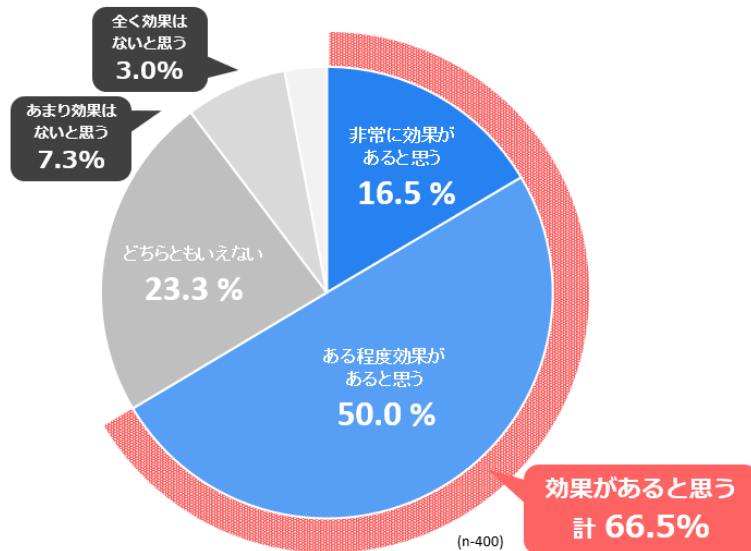
「カスハラは、社会の問題としてどの程度深刻だと感じますか？」という設問に対して、「非常に深刻なことだと思う（29.5%）」、「ある程度深刻なことだと思う（45.3%）」と、合計74.8%がカスハラを「深刻な問題」と回答しました。

■カスハラ対策・トラブル防止のため、接客中の録音に68.8%が賛成



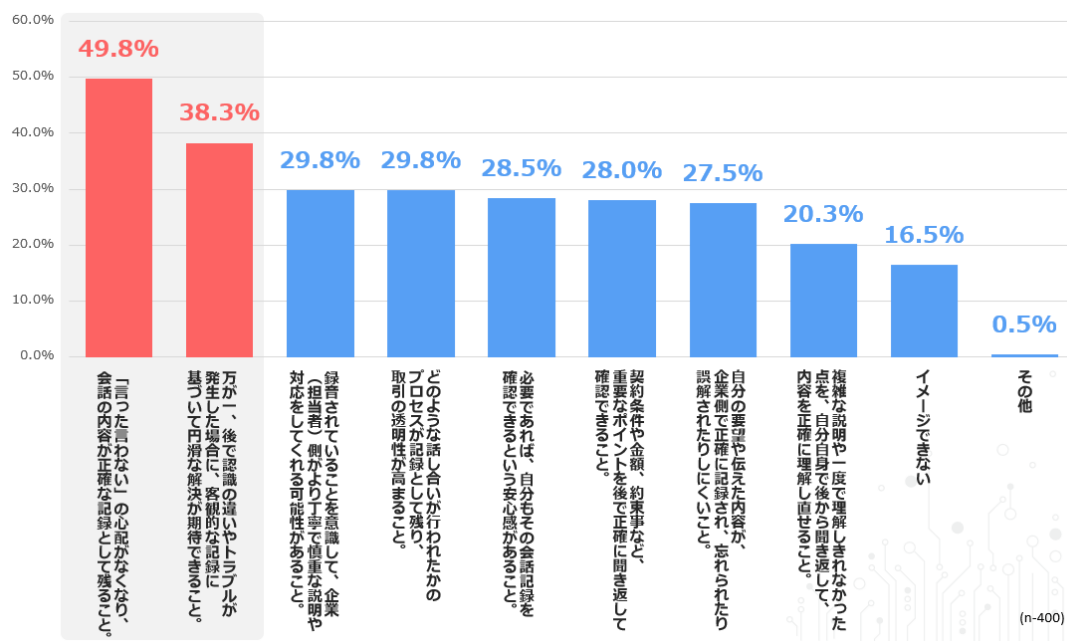
「企業（お店など）が、従業員をカスハラから守るため、もしくは、トラブル防止のために、お客様との会話を録音することについて、あなたはどのように思いますか？」という設問に対して「賛成である（32.0%）」、「どちらかといえば賛成である（36.8%）」と、録音の導入に賛成する回答は合計で68.8%になりました。

■録音の導入は、カスハラの抑止に効果があると66.5%が回答



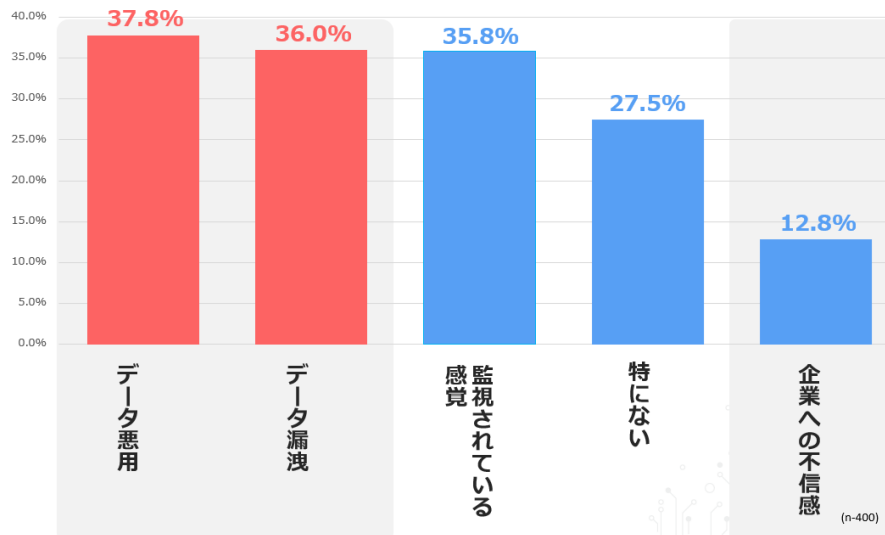
「音声録音は、カスハラの発生を減らす（抑止する）効果があると思いますか？」という設問に対して、「非常に効果があると思う（16.5%）」、「ある程度効果があると思う（50.0%）」と、合計 66.5%が録音の導入は、カスハラを抑止に効果があると思うと回答しました。

■録音により「言った言わない」のトラブルの減少を期待



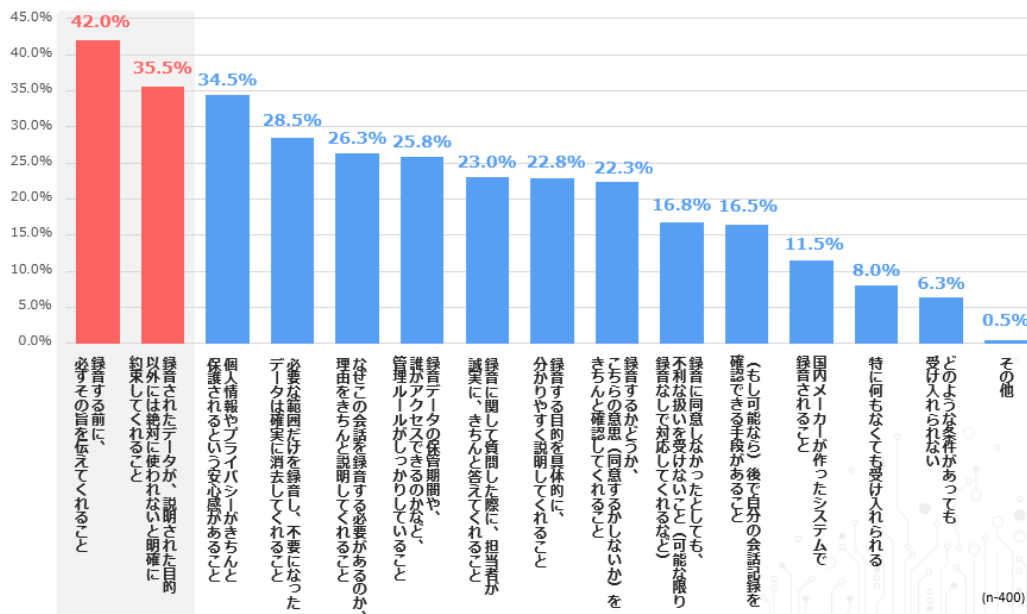
「商品の購入時や契約時の会話を録音することで、あなたにとって、どのようなメリット（良い点）があると思いますか？」という設問に対し、「『言った言わない』の心配がなくなり、会話の内容が正確な記録として残ること。（49.8%）」が最多、次いで「万が一、後で認識の違いやトラブルが発生した場合に、客観的な記録に基づいて円滑な解決が期待できること。（38.8%）」という回答が多く見られました。

■会話の録音に対する懸念は「データ悪用」が最多



「カスタマーハラスメント（カスハラ）対策として会話が録音されることについて、あなたが不安に感じることや懸念することは何ですか？」という設問に対して、「データ悪用（37.8%）」が最も多い結果となりました。次いで 36.0%が「データ漏洩」と回答しました。一方で「企業への不信感」は、12.8%にとどまっています。

■録音の目的や管理方法について、透明性を確保することが重要視されている



「商品の購入時や契約時に会話を録音する場合、どのような対応をするとあなたが安心して受け入れられると思いますか？」という設問に対して、「録音する前に、必ずその旨を伝えてくれること（42.0%）」が最も多くなりました。次いで、「録音されたデータが、説明された目的以外には絶対に使われないと明確に約束してくれること（35.5%）」という回答が多く見られました。

【アドバンスト・メディアの見解】

本調査結果から、接客や商談中の録音に対する社会的な理解と期待が高まっていることが明らかになりました。68.8%が録音の導入に賛成し、多くの人がカスハラ抑止やトラブル防止への効果を期待していることが分かりました。

また、当社が提供する、「対面カスハラ対策 録音スターターパック by AI 音声認識 AmiVoice」は、高精度な音声認識で店舗・窓口での会話を文字化し、客観的な証拠として活用することで、カスハラ対策に効果が期待されます。録音・テキスト化されたデータから問題のあるやり取りを特定し、適切な対応策を講じることが可能になり、従業員を守る環境の整備に貢献します。

今後もアドバンスト・メディアでは、AI 音声認識 AmiVoice の普及を通じ、従業員と顧客双方が安心してコミュニケーションをとれる環境づくりを支援してまいります。さらに、録音に対する懸念にも真摯に向き合い、目的や管理方法の透明性確保を重視しながら、健全な接客現場の実現に貢献してまいります。

【調査概要】

調査期間：2025年5月1日（木）～6日（火）

調査対象：20代から60代の全国の男女400名

調査方法：外部機関によるインターネット調査

回答者数：400名

調査詳細：下記のURLより、詳細結果をご覧ください

<https://www.advanced-media.co.jp/media/2025/08/c973a293a3b26f5668daef7a67886a52.pdf>

■「対面カスハラ対策 録音スターターパック by AI 音声認識 AmiVoice」について



店舗・窓口でのカスハラ対策に会話の録音・文字化ができる AI 音声認識ソリューションです。接客中の会話を録音し、AI 音声認識が自動で文字起こしすることで、カスハラ発生時に重要な証拠保全を行えます。音声とテキストはクラウドに保存され、リモートからでも確認が可能。日時、応対者、キーワードなどで会話データをすぐに検索できます。また、蓄積したデータは証跡以外にもさまざまな活用が期待でき、カスハラを誘発する言動の傾向分析などに活用することでマニュアルの見直しや教育内容の改善などにもつなげることができます。

東京都の中小企業は奨励金 40 万円を利用して自己負担 0 円で、名古屋の中小企業は、補助金制度を利用して半額負担で導入が可能です。詳しくは HP をご覧ください。

<https://salesboost.advanced-media.co.jp/sf-cms/taimen-starterpack/>

【会社概要】 <株式会社アドバンスト・メディア>

代 表 者：代表取締役会長兼社長 鈴木 清幸

本 社：東京都豊島区東池袋 3-1-1 サンシャイン 60 42F

U R L：<https://www.advanced-media.co.jp/>

設 立：1997 年 12 月

資 本 金：69 億 3,031 万円（18,392,724 株）（2025 年 6 月末現在）

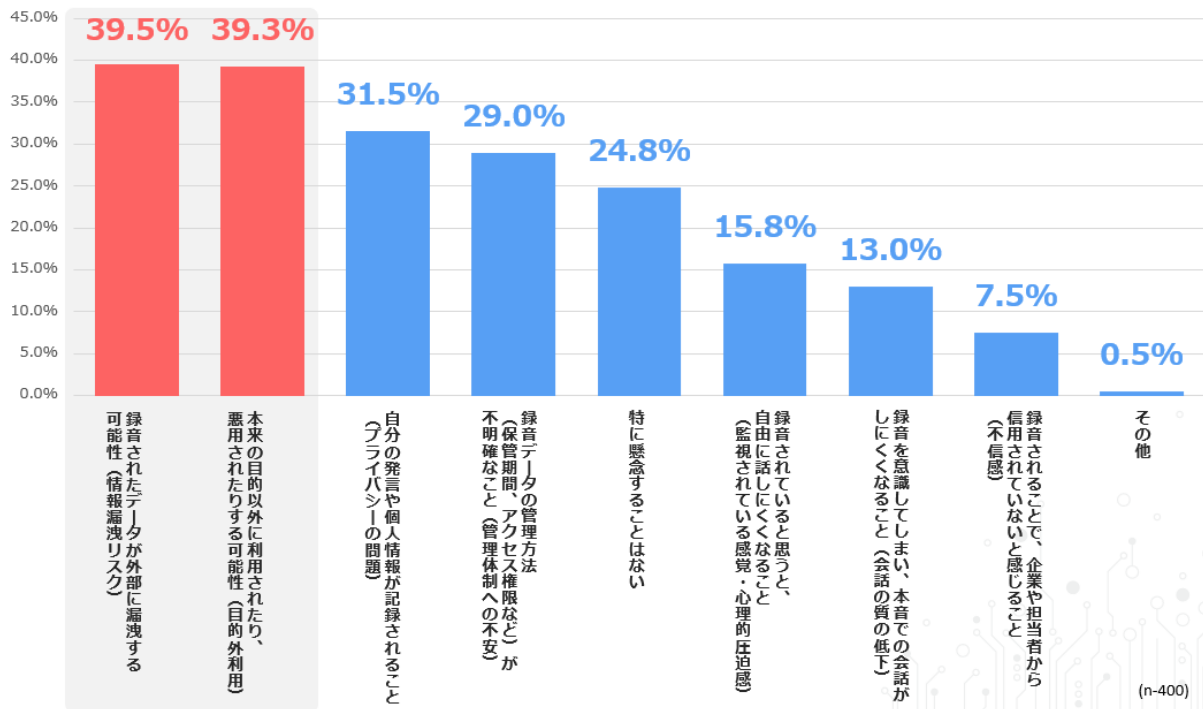
事 業 内 容：
◆AmiVoice を組み込んだ音声認識ソリューションの企画・設計・開発を行う「ソリューション事業」
◆AmiVoice を組み込んだアプリケーション商品をライセンス販売する「プロダクト事業」
◆企業内のユーザーや一般消費者へ AmiVoice をサービス利用の形で提供する「サービス事業」

【本件のお問い合わせ】

報道関係	お客様
経営推進本部 広報チーム ・ E-mail： press@advanced-media.co.jp ・ TEL：03-5958-1307	SDX 事業部 ・ E-mail： ami-salesboost@advanced-media.co.jp

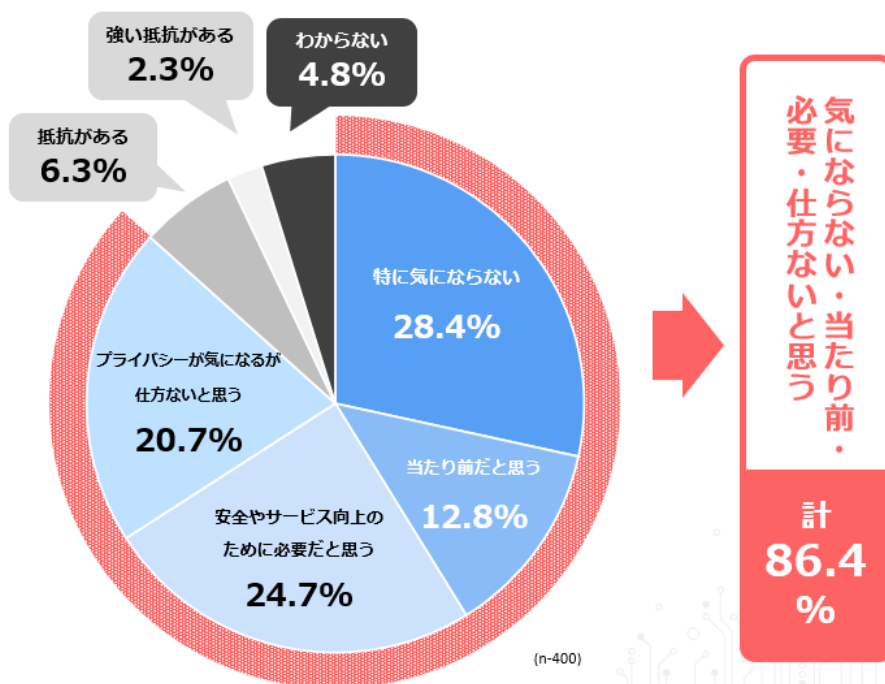
【調査結果詳細】

■ 商談における録音に対する懸念は「情報漏洩リスク」が最多



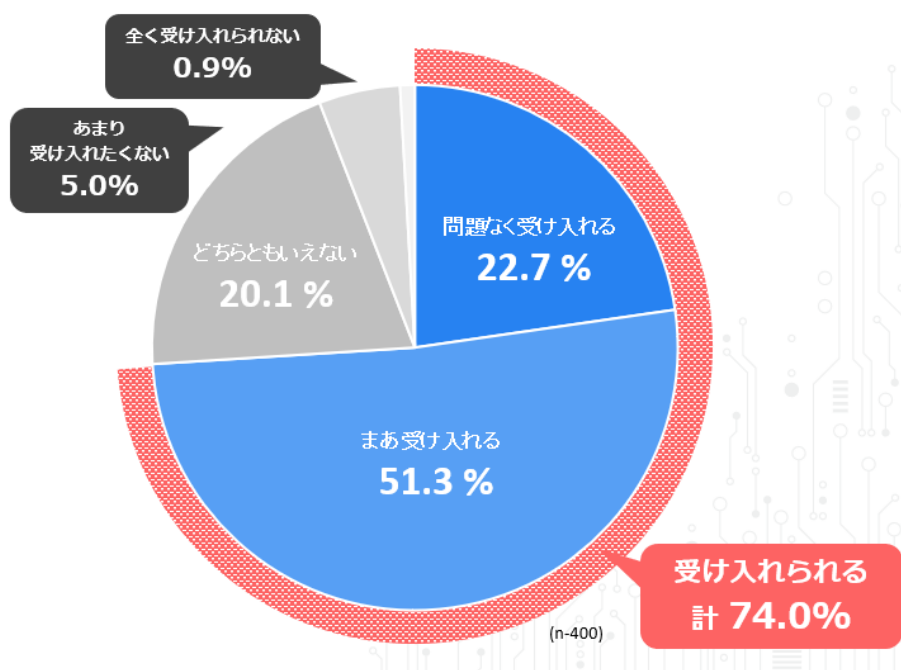
「商談で音声録音することについて、あなたが懸念することは何ですか？」という設問に対して、「録音されたデータが外部に漏洩する可能性（情報漏洩リスク）（39.5%）」が最も多くなりました。次いで「本来の目的以外に利用されたり、悪用されたりする可能性（目的外利用）（39.3%）」という回答が多い結果となりました。一方で、「録音されることで、企業や担当者から信用されていないと感じること（不信感）」は、7.5%にとどまっています。

■ 録音・録画が普及していることについて、気にならないなどポジティブな意見が占める



「最近、街中の防犯カメラでの録画や、顧客対応の際に『この通話は応対品質向上のため録音させていただきます』といった録音が一般的になっています。このような録音・録画が普及していることについて、あなたは日頃どのように感じていますか？」という設問に対して、「特に気にならない（28.5）」が最も多くなりました。次いで「安全やサービス向上のために必要だと思う（24.3%）」という回答が多く、「今までに経験していないので強い抵抗がある（2.3%）」は、最も少ない結果となりました。

■安心して受け入れられる録音環境の場合、74%以上が録音を受け入れると回答



「商品の購入時や契約時に会話を録音する場合、あなたが安心して受け入れられる環境になっていたときに、『録音すること』に対してどのようにお考えになりますか。」という設問に対して、「問題なく受け入れる（22.7%）」、「まあ受け入れる（51.3%）」の合計 74.0%が「受け入れる」と回答しました。一方で、「あまり受け入れたくない（5.0%）」、「まったく受け入れられない（0.9%）」の合計 5.9%が「受け入れたくない」と回答しました。