



News Release

2026年4月9日

一般社団法人ココロバランス研究所は、所内のあんしんいきいき評価委員会（委員長：桐生正幸）が、カシオグループの顧客ハラスメント対策を評価し、あんしんいきいき職場格付け認証（顧客ハラスメント対策分野：area A）を付与したことを公表いたします。あんしんいきいき職場格付け認証とは、従業員のメンタルヘルス・活性化に焦点をあて、あんしんして働くことができ、且つ働きがいをもっていきいきと働ける職場の取り組みを評価し、認証する制度です。

評価対象団体	カシオグループ
評価エリア	area A（顧客ハラスメント対策）
評価	AA+(♡♡+)
評価決定日	2026年3月4日
認証番号	0001
備考	認証の有効期間は評価決定日から1年間です。 本評価は審査委員会開催時の評価にもとづくものであり、審査委員会開催後の取り組み、態勢の変化を考慮したものではありません。



図1 カシオ計算機株式会社にて実施されたトロフィー及び認定証贈呈式の模様

評価対象団体の概要

カシオグループは、カシオ計算機株式会社及びその連結子会社及び持分法適用関連会社により構成され、時計、電卓、電子文具、電子楽器などの開発・生産から販売・サービスにわたる事業活動を展開している。なお、今回の評価においては、海外の連結子会社及び持分法適用関連会社は対象外としている。

評価の理由

カシオグループにおけるカスタマーハラスメント対応は、その対応の骨子が堅固であり、それにもとづいて積極的、先進的と評価できる多様な取り組みが進められている。

2023年5月に定めた「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を受け、対応基本フローや相談フローが具体的に設定され、基本的な対応話法（カスハラ発生時の三段話法）の検討がなされており、これらは全てがガイドラインに詳しく説明されている。

前回審査以降、主要なサービス窓口及びグループ各社や営業などの責任者に対し、計40回程度の説明会、講習会などを実施し、グループ内で発生をした事例をもとにした教育ツールを作成し、社内サイト上で説明するなど、基本方針、基本姿勢の従業員への周知、啓発、教育が引き続き実施されている。

併せて、各組織の役割を具体化し、社内のカスハラ対策委員会に関係部門を追加するなど、社内の連携体制の強化が実施されている。

カスハラ対策事務局が中心となり、各現場で発生した事案を全件、確認し、必要に応じて是正指示や再発防止を促すなど、発生した事案に対しては適切な対応、再発防止が行われていると推察される。

対策活動に関するアンケート調査を実施し、課題の洗い出しを実施するなど、対策自体の見直しを進めている点も評価される点である。上記の取り組みが順調に進捗していることが確認できれば、今後さらに上位の評価も射程に入ってくると考えられる。

提出された資料等をもとに審査した結果、あんしんいきいき評価委員会ではあんしんいきいき職場格付け認証 area A（カスタマーハラスメント対策）「AA+（♡♡+）」を付与する。



図2 カシオ計算機株式会社にて実施されたカスタマーハラスメント対策委員会の模様

あんしんいきいき職場格付け認証について

あんしんいきいき職場格付け認証とは、従業員のメンタルヘルスや活性化に焦点をあて、あんしんして働くことができ、且つ働きがいをもっていきいきと働ける職場の取り組みを評価し、認証する制度です。カスタマーハラスメント対策を皮切りに、心理的安全性などのテーマに取り組むことにより、より良い職場環境を実現し従業員が健康でやりがいを持って働ける職場が増え、職場の活性化や生産性向上が、企業の成長ひいては社会全体の豊かさに貢献することが期待されます。あんしんいきいき職場格付け認証では下記の4領域に関する評

価を実施しています。

area A	カスタマーハラスメント対策に対する現状の審査と格付け認証
area B	心理的安全性をはじめとした職場環境の審査と格付け認証
area C	内部不正やコンプライアンスをはじめとしたリスクマネジメントの審査と格付け認証
area D	ワーク・エンゲイジメント、ウェルビーイングの審査と格付け認証

一般社団法人 ココロバランス研究所について

ココロバランス研究所は、「学術と絆であんしんいきいきをつくる」という理念のもと、科学的根拠と実務にもとづいた知識を認証制度や講演研修を通して社会に還元することで、個人のウェルビーイングと企業価値向上に寄与し、働く人のワーク・エンゲイジメントを高めることを目指しています。

団体概要

団体名	一般社団法人ココロバランス研究所
設立年	2021年
所在地	東京都目黒区五本木1丁目30番1 3B
代表者	代表理事 島田恭子（保健学博士、予防医学者）
事業内容	あんしんいきいき職場格付け認証、講師認定制度、講演研修
URL	https://kokorobalance.jp

本件に関するお問い合わせ先

一般社団法人ココロバランス研究所（担当：伊佐、宮中）

HP: <https://kokorobalance.jp>

メール: info@kokorobalance.jp