

アイフル、Web上の問い合わせフォームにカスハラ対策 暴言・侮辱表現を送信前にブロック

～10月のカスハラ対策義務化を前に、Helpfeelの禁止ワード機能を活用～

ナレッジの力でAIの社会実装を加速する株式会社Helpfeel(本社:京都府京都市、代表取締役 CEO: 洛西 一周、以下:Helpfeel)は、アイフル株式会社(本社:京都府京都市、代表取締役社長: 福田 光秀、以下:アイフル)が、AIナレッジ検索システム「Helpfeel」の問い合わせフォームを活用し、Web上でのカスタマーハラスメント(カスハラ)対策を実施していることをお知らせします。

2026年10月1日から、企業にはカスハラ対策が義務付けられるなか、暴言や誹謗中傷は、店舗やコールセンターなどで対応する場面だけでなく、メールや問い合わせフォーム、チャットなど、Web上の顧客接点においても発生する可能性があります。

そのためアイフルでは、Web上のカスハラにも防止策を講じることで、顧客からの正当な意見や問い合わせを受け付けながら、従業員が安心して対応できる環境づくりをこれまで進めてきました。Web上の問い合わせフォームにおいても、あらかじめ設定した暴言・侮辱表現が入力された場合、利用者に入力内容の修正を促し、そのままでは送信できない仕組みを導入しています。



■ 暴言や誹謗中傷を、オペレーターが目にする前にブロック

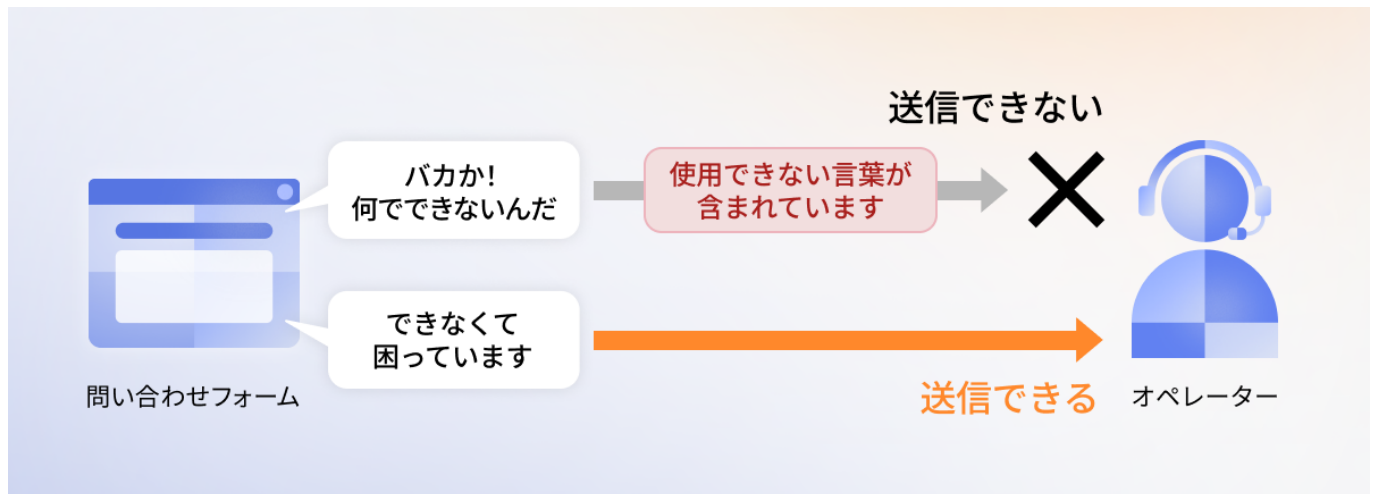
アイフルではこれまで、Webの問い合わせフォームを通じて寄せられる問い合わせの一部に、従業員や企業に対する人格否定や侮辱的な表現、攻撃的な言葉が含まれるケースがありました。

金融サービスは、顧客の生活や資金計画に深く関わる特性上、ご要望に沿えない場合や緊急性の高い場面などにおいて、正当な意見や要望の範囲を超えた不適切な言動が寄せられることがあります。こうした問い合わせは頻繁に発生するものではないものの、対応するオペレーターにとって精神的な負担となるケースがありました。

「Helpfeel」の問い合わせフォームでは、あらかじめ任意の「禁止ワード」を設定できる機能があり、該当する言葉が含

まれたメッセージの送信をブロックできます。入力時に「使用できない言葉が含まれている」旨を表示し、該当する表現を含んだままでは問い合わせを送信できないようにすることが可能です。

アイフルではこの機能を活用し、相手を侮辱・攻撃する表現を禁止ワードとして設定しました。これにより、オペレーターが暴言を直接目にするのを未然に防ぐとともに、顧客自身にも表現の見直しを促します。



■「正当な意見」は受け止めながら、「暴言」のみを防ぐ環境へ

この取り組みによって、アイフルでは現場の従業員から、「不適切な表現を目にする機会が減ったことで、安心感につながっている」という声が上がっています。

一方で、本機能は商品やサービスへの不満や苦情など、企業が真摯に受け止めるべき顧客の声までを一律に遮断するものではありません。特定の暴言や侮辱的な表現のみを対象とすることで、顧客が正当な意見を伝えられる機会を確保しながら、従業員が過度な攻撃にさらされることを防ぐ仕組みとしています。

アイフルでは、カスハラ対策について、問題が発生した後の対処だけでなく、従業員に不適切な表現が届く前の段階から未然に防ぐことも重要だと考えています。

■ アイフル株式会社 コンタクトセンター1部1課2係 係長 須山氏のコメント

お客様からいただくご意見やご要望は、商品・サービスを改善していくうえで大切な声であり、真摯に向き合う姿勢を何より重んじています。一方で、問い合わせフォームをはじめとするWeb上の顧客接点において、質の高いサービスを提供し続けるには、働く従業員が安心して業務に集中できる環境を整えることも欠かせません。

今後も、お客様の声を大切にしながら、対面・Webを問わず、安心できる職場環境の構築を推進してまいります。カスタマーハラスメント対策の義務化を契機に、各社が現場の声に耳を傾けながら、制度だけでなくテクノロジーも活用し、従業員保護と顧客満足の両立に取り組んでいくことが重要だと考えています。

■ カスハラは「対面・電話」だけではない。Web上での顧客接点にも対策を

2026年10月1日施行の改正労働施策総合推進法により、すべての事業主にカスハラ対策が義務付けられ、方針の明確化や相談窓口の設置などが求められます。対象には、対面や電話での言動だけでなく、Web上での行為も含まれます。

Helpfeelが2024年に顧客対応が発生する職種1,006人を対象に実施した調査(※)でも、27.5%がカスハラを受けた経験があると回答しています。被害時の対応形式には「メール・Webフォーム」が5.4%含まれており、カスハラへの備えは、店舗などの対面接客や電話対応にとどまらず、Web上の顧客接点においても重要になっています。

※Helpfeel「[カスタマーハラスメントに関する実態調査](#)」による

■ Helpfeelの「問い合わせフォーム機能」について

Helpfeelの問い合わせフォームは、ユーザーが入力した問い合わせ内容に応じて、関連するFAQをリアルタイムに提示する機能です。問い合わせの直前まで自己解決を促すことで、顧客にとっては問い合わせの手間を減らし、企業にとっては問い合わせ件数の削減につながります。

本機能には入力内容をチェックする仕組みも備わっており、文字数制限や禁止ワードなど、フォームごとに入力ルールの設定が可能です。

問い合わせフォームを単なる「質問を受け付ける窓口」ととどめず、問い合わせ前の自己解決から、適切なコミュニケーションの促進までを支援することで、顧客と従業員の双方にとって安心で円滑な顧客接点を実現します。

※本機能はAIナレッジ検索システム「Helpfeel」のオプションサービスです。

■ 株式会社Helpfeel 概要



創業: 2007年12月21日 (2020年12月4日に日本法人を設立)

代表者: 代表取締役 CEO 洛西 一周

京都オフィス: 〒602-0023 京都府京都市上京区御所八幡町110-16 かわもとビル5階

東京オフィス: 〒104-0032 東京都中央区八丁堀2-14-1 住友不動産八重洲通ビル4階

URL: <https://corp.helpfeel.com/>

Helpfeelは、企業内に蓄積された膨大な知識資産を、AIが即座に活用できる“AI-Ready”なナレッジ基盤へと最適化するナレッジテクノロジー企業です。AIの精度やパフォーマンスを左右する「コンテキストレイヤー」を担い、ナレッジデータの創造・蓄積・分析・活用を一気通貫で支援することで、知識資産の価値を継続的に高め、AIの精度向上と自律的な活用を支えます。以下3つのプロダクトを中核に、企業の“AI-Ready化”を支援する包括的なソリューションを展開しています。

- 企業のAIを強くするAIナレッジデータプラットフォーム「[Helpfeel\(ヘルプフィール\)](#)」
- AIを育てるナレッジベース「[Helpfeel Cosense\(コセンス\)](#)」
- 画像や動画をあなたの代わりに記憶するAI「[Gyazo\(ギャゾー\)](#)」

【本発表に関する報道関係者様からのお問い合わせ先】

株式会社Helpfeel 広報 担当者: 河端、成田、坂本

MAIL: pr@helpfeel.com