

カスタマーハラスメントに関する企業の意識調査

カスハラ、直近1年で企業の15.7%が被害「あり」

～ 対個人取り引きの『小売』で3社に1社が経験 ～

「顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち社会通念上不相当なものであり、その手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義されるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）。

カスハラは、企業対個人に限らず、企業対企業でも起こり得る。著しい迷惑行為により、従業員の精神的苦痛や退職リスク、業務効率低下など

の悪影響が生じる恐れがあるため、厚生労働省では有識者検討会を通じて、企業に従業員保護を義務付ける法整備を進める方針を示した。

なお、東京都ではカスハラ防止条例を今秋、都議会に提出し、制定されれば全国初となる見通しだ。

そこで、帝国データバンクは、カスハラに関する企業の意識について、全国の企業に調査を実施した。本調査は、TDB 景気動向調査 2024 年 6 月調査とともに行った。

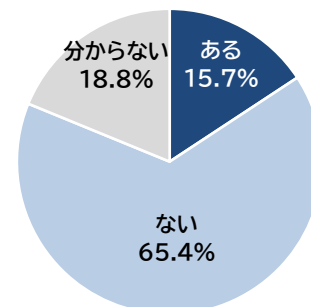


※ 調査期間は2024年6月17日～30日、調査対象は全国2万7,159社で、有効回答企業数は1万1,068社（回答率40.8%）

※ 本調査における詳細データは景気動向オンライン（<https://www.tdb-di.com>）に掲載している

調査結果（要旨）

- 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は15.7%、「ない」（65.4%）は「ある」の4倍以上。業界別では、主に個人を顧客とする小売業で「ある」が業界全体の約2倍
- カスハラへの対応策や取り組みの有無はほぼ二分される。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が20.1%でトップ

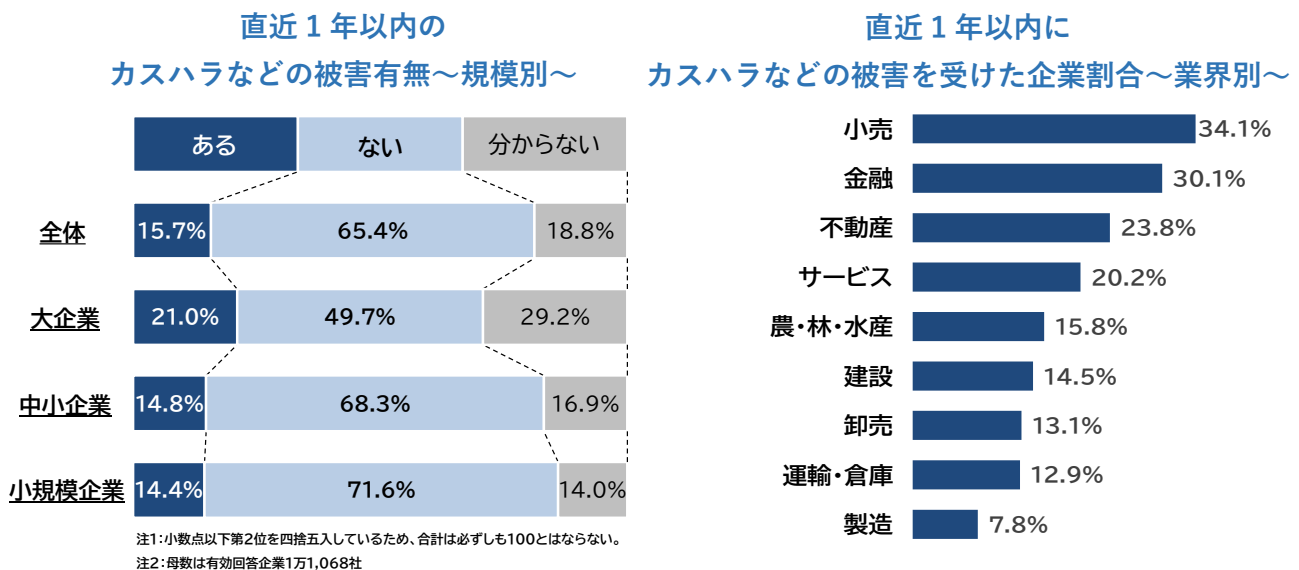
直近1年以内の
カスハラなどの被害有無

1. 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 15.7%、BtoC 業界で目立つ

直近 1 年以内に自社もしくは自社の従業員がカスハラや不当な要求などを受けたことがあるか尋ねたところ、「ある」とした企業は 15.7%となった。規模別で見ると「大企業」が 21.0%、「中小企業」が 14.8%、「小規模企業」が 14.4%であった。

また、直近 1 年以内にカスハラなどを受けたことが「ある」企業を業界別で見ると、『小売』（34.1%）がトップとなり、『金融』（30.1%）、『不動産』（23.8%）、『サービス』（20.2%）と主に個人を取り引きの対象とする業界が比較的高い割合で並んだ。また、主に企業間での取り引きが多い『製造』（7.8%）や『運輸・倉庫』（12.9%）、『卸売』（13.1%）などは全体平均を下回った。

他方、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は 65.4%となり、「ある」よりも 4 倍以上高かった。規模別では、「大企業」が 49.7%、「中小企業」が 68.3%、「小規模企業」が 71.6%で、規模が大きい企業ほどカスハラを受けている結果となった。



企業からは、「自分のわがままを押し通そうとし、思い通りの結果にならないと罵倒する年配の方が多い」（金融、鹿児島県）や「近年はネットに書くと脅されるほか、一方的に事実無根の悪評を書き込まれ、対応に苦慮している」（専門商品小売、大阪府）などの声があがった。

「ない」「分からない」と回答した企業からは「どこまでの発言・行為がカスハラに該当するのか不明なため、判断しづらい」（情報サービス、東京都）のように、判断の難しさを訴える声が多数みられたほか、企業からは、「BtoBの事業会社であり、表立ったカスハラ経験がなく、遭遇する機会もない」（建材・家具、窯業・土石製品製造、愛知県）のように、そもそもカスハラなどを受ける状況がないといった声も聞かれた。

2. カスハラへの対応策や取り組み有無はほぼ半々、「顧客対応の記録」が最も高く 20.1%

カスハラや不当な要求などへの対応策や取り組みについて尋ねたところ、電話に録音機能をつけるなど「顧客対応の記録」が 20.1%で唯一 2 割を上回り、トップとなった（複数回答、以下同）。

次いで、「カスハラを容認しない企業方針の策定」（12.3%）や「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（9.6%）、「被害者への相談・通報窓口の設置」「警察や警備会社、行政との連携」（ともに 8.2%）が続いた。総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は 50.1%、「特に取り組んでいない」が 47.4%とほぼ二分する結果となった。

また、業界別では直近 1 年以内にカスハラ被害が多い業界では取り組みも多く、被害が少ない業界では取り組みも少ない傾向であった。

そのほか、具体的な対策としては、「顧問弁護士と迅速な連絡・相談する体制を整えている」（旅館・ホテル、神奈川県）や「カスハラをしてきた企業との取り引きを停止している」（建設、香川県）のように、毅然とした態度でカスハラに対応する声が多く寄せられていた。

カスハラや不当な要求への対応策や取り組み（複数回答）

	カスハラ対応策や取り組み (%)		
	全体	大企業	中小企業
1 顧客対応の記録	20.1	25.2	19.2
2 カスハラを容認しない企業方針の策定	12.3	12.8	12.2
3 カスハラ発生時のサポート体制の構築	9.6	11.7	9.2
4 被害者への相談・通報窓口の設置	8.2	15.5	6.9
4 警察や警備会社、行政との連携	8.2	9.5	7.9
6 カスハラに対応する研修の実施	6.7	11.7	5.8
6 顧客への周知・啓発	6.7	6.4	6.8
8 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	6.5	10.7	5.7
9 カスハラに対応するマニュアル作成	5.2	8.8	4.5
10 専門部署など設置	2.1	5.1	1.6
その他	2.9	2.4	3.0
取り組みあり	50.1	57.4	48.8
特に取り組んでいない	47.4	40.6	48.6
不回答	2.5	2.0	2.6

注1: 網掛けは、他の企業規模より5ポイント以上高いことを示す
注2: 母数は有効回答企業1万1,068社

まとめ

本調査の結果、直近 1 年以内にカスハラもしくは不当な要求などを受けたことがある企業は 15.7%だった。業界別でみると、個人を主に取引引きの対象とする『小売』や『金融』などが比較的高く、主に企業間での取引引きが多い『製造』や『運輸・倉庫』では低く、取引形態の違いでカスハラなどの有無が如実に表れた。全体でみると、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は 6 割を超え、「ある」企業を大幅に上回った。

カスハラへの対応策については、取り組んでいる企業と取り組んでいない企業でほぼ二分される。具体的な取り組みでは 20%の企業が「顧客対応の記録」をあげていた。

カスハラなどへの取り組みを推進するには、どこからがカスハラに当たるのか分からないといった声も複数聞かれた。このため、セクハラやパワハラのように社会的にカスハラに当たるか否かのライン設定を明確化し、許さない雰囲気醸成することが重要といえる。

さらに、近年は不当なクレームや嫌がらせ、ネットへの一方的な悪評の書き込みなどにも対応せざるを得ない事象も発生している。そのため、被害を受けた企業だけでなく、まだ受けていない企業においても、従業員の働きやすい環境や円滑な商取引を維持するためのカスハラなどへの対策を整える必要があるだろう。

調査先企業の属性

1. 調査対象(2万7,159社、有効回答企業1万1,068社、回答率40.8%)

(1) 地域

北海道	488	東海(岐阜 静岡 愛知 三重)	1,218
東北(青森 岩手 宮城 秋田 山形 福島)	738	近畿(滋賀 京都 大阪 兵庫 奈良 和歌山)	1,821
北関東(茨城 栃木 群馬 山梨 長野)	893	中国(鳥取 島根 岡山 広島 山口)	739
南関東(埼玉 千葉 東京 神奈川)	3,285	四国(徳島 香川 愛媛 高知)	363
北陸(新潟 富山 石川 福井)	557	九州(福岡 佐賀 長崎 熊本 大分 宮崎 鹿児島 沖縄)	966
		合計	11,068

(2) 業界(10業界51業種)

農・林・水産	101		飲食料品小売業	145
金融	173		繊維・繊維製品・服飾品小売業	95
建設	1,682		医薬品・日用雑貨品小売業	52
不動産	501		家具類小売業	27
製造	飲食料品・飼料製造業	309	家電・情報機器小売業	49
	繊維・繊維製品・服飾品製造業	131	自動車・同部品小売業	113
	建材・家具・窯業・土石製品製造業	190	専門商品小売業	243
	パルプ・紙・紙加工品製造業	81	各種商品小売業	48
	出版・印刷	181	その他の小売業	12
	化学品製造業	361	運輸・倉庫	449
	鉄鋼・非鉄・鉱業	468	飲食店	104
	機械製造業	436	電気通信業	6
	電気機械製造業	294	電気・ガス・水道・熱供給業	14
	輸送用機械・器具製造業	106	リース・貸貸業	100
(2,688)	精密機械・医療機械・器具製造業	67	旅館・ホテル	104
	その他製造業	64	娯楽サービス	111
	飲食料品卸売業	319	放送業	15
	繊維・繊維製品・服飾品卸売業	150	メンテナンス・警備・検査業	222
	建材・家具・窯業・土石製品卸売業	286	広告関連業	107
	紙類・文具・書籍卸売業	119	情報サービス業	543
	化学品卸売業	222	人材派遣・紹介業	87
	再生資源卸売業	29	専門サービス業	356
	鉄鋼・非鉄・鉱業製品卸売業	253	医療・福祉・保健衛生業	129
	機械・器具卸売業	761	教育サービス業	52
(2,443)	その他の卸売業	304	その他サービス業	261
			その他	36
		合計	11,068	

(3) 規模

大企業	1,721	15.5%
中小企業	9,347	84.5%
(うち小規模企業)	(3,719)	(33.6%)
合計	11,068	100.0%
(うち上場企業)	(74)	(0.7%)

2. 企業規模区分

中小企業基本法に準拠するとともに、全国売上高ランキングデータを加え、下記のとおり区分。

業界	大企業	中小企業(小規模企業を含む)	小規模企業
製造業その他の業界	「資本金3億円を超える」かつ「従業員数300人を超える」	「資本金3億円以下」または「従業員300人以下」	「従業員20人以下」
卸売業	「資本金1億円を超える」かつ「従業員数100人を超える」	「資本金1億円以下」または「従業員数100人以下」	「従業員5人以下」
小売業	「資本金5千万円を超える」かつ「従業員50人を超える」	「資本金5千万円以下」または「従業員50人以下」	「従業員5人以下」
サービス業	「資本金5千万円を超える」かつ「従業員100人を超える」	「資本金5千万円以下」または「従業員100人以下」	「従業員5人以下」

注1: 中小企業基本法で小規模企業を除く中小企業に分類される企業のなかで、業種別の全国売上高ランキングが上位3%の企業を大企業として区分

注2: 中小企業基本法で中小企業に分類されない企業のなかで、業種別の全国売上高ランキングが下位50%の企業を中小企業として区分

注3: 上記の業種別の全国売上高ランキングは、TDB産業分類(1,359業種)によるランキング

株式会社帝国データバンク 情報統括部長 藤井 俊

【問い合わせ先】 中村 駿佑、池田 直紀 03-5919-9343 (直通)

keiki@mail.tdb.co.jp

情報統括部: tdb_jyoho@mail.tdb.co.jp

当レポートの著作権は株式会社帝国データバンクに帰属します。

当レポートはプレスリリース用資料として作成しております。著作権法の範囲内でご利用いただき、私的利用を超えた複製および転載を固く禁じます。