

カスタマーハラスメントに関する山形県内企業の意識調査

カスハラ、直近 1 年以内で企業の 15.9%で被害が「ある」

～ 個人サービスを含む『サービス』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、帝国データバンク山形支店では、カスハラに関する企業の意識について、山形県内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。



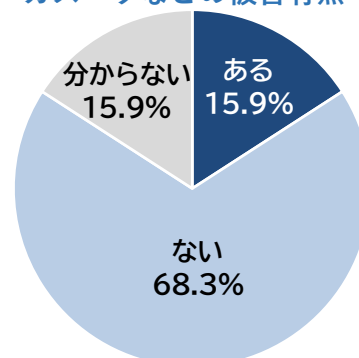
※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は山形県内 305 社で、有効回答企業数は 126 社（回答率 41.3%）。

※ 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）

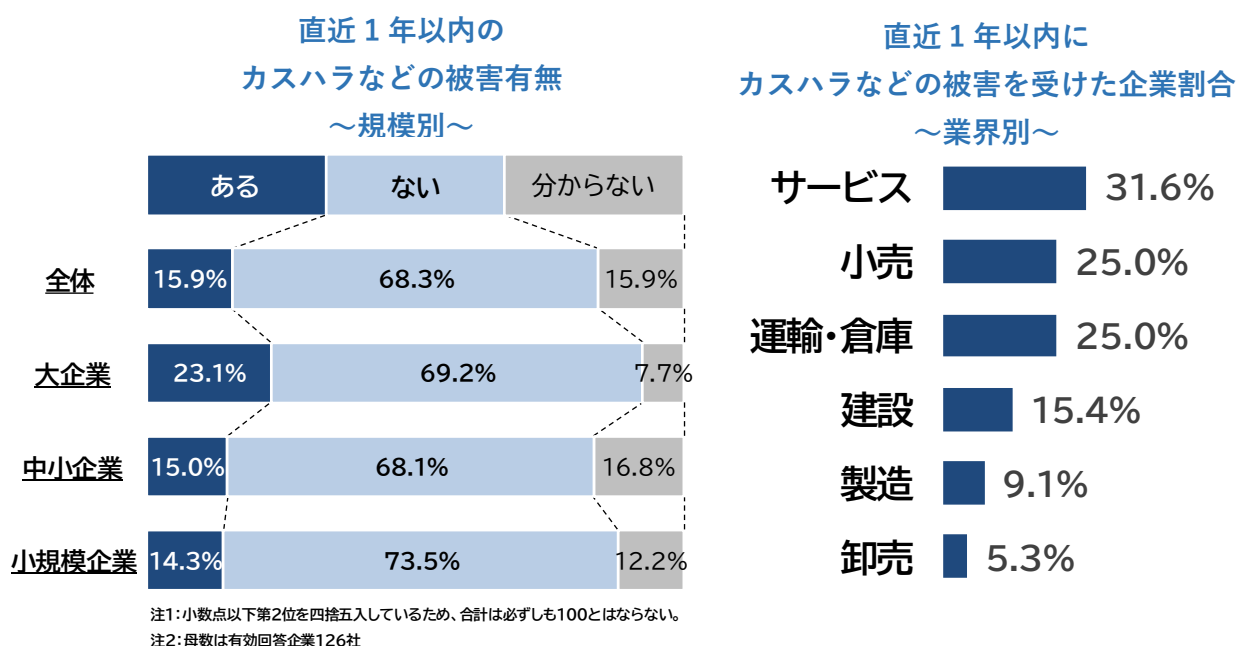
- 直近 1 年以内でカスハラ被害が「ある」企業は 15.9%、「ない」（68.3%）は「ある」の 4 倍以上。業界別では、個人サービスを含む『サービス』がトップ。
- カスハラへの対応策や取り組みの有無はほぼ二分される。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が 18.3%でトップ。

直近 1 年以内の
カスハラなどの被害有無



1. 直近 1 年以内でカスハラ被害が「ある」企業は 15.9%、BtoC 業界が目立つ

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 15.9%となった。規模別でみると「大企業」が 23.1%、「中小企業」が 15.0%、「小規模企業」が 14.3%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」企業を業界別でみると、『サービス』（31.6%）がトップとなり、『小売』『運輸・倉庫』（各 25.0%）、『建設』（15.4%）が続いた。上位は、個人を対象としてサービスや販売を行う業界で占められた。企業間での取引が多い『製造』（9.1%）や『卸売』（5.3%）は下位となった。

他方、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は 68.3%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 69.2%、「中小企業」が 68.1%、「小規模企業」が 73.5%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、「ミスをした時に大きな声で威嚇され、しつこく言い寄られる行為などを受けた。また、web に低評価の書き込みをされた時に受ける担当者の精神的ダメージも見過ごせない。カスハラを議論するうえで、web でのクチコミの存在などを考える必要がある」（サービス）や「社員が、社会通念上で考えられない対応を受け、弁護士および警察と連携し対応したことがある」（サービス）、「BtoB 事業のため、法律に抵触するような顧客（企業）からの不当な要求があった際には、相手が大企業、中小零細企業を問わず公正取引委員会など関連機関に告発したい。もっと規制強化の法整備をしてもらいたい」（製造）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「今のところ、カスハラ的事案は何もないので、特にアクションはしていない」（製造）といった声が寄せられた。

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 18.3%

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 18.3% でトップとなった（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」「被害者への相談・通報窓口の設置」（各 12.7%）や、「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（11.9%）までが 2 桁台で続いた。

総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は 54.0%、「特に取り組んでいない」が 45.2% 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が少ない傾向であった。

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	18.3	15.4	18.6
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	12.7	7.7	13.3
2	被害者への相談・通報窓口の設置	12.7	15.4	12.4
4	カスハラ発生時のサポート体制の構築	11.9	15.4	11.5
5	被害者へのメンタルヘルスケアの実施	8.7	7.7	8.8
5	警察や警備会社、行政との連携	8.7	15.4	8.0
7	カスハラに対応する研修の実施	7.9	7.7	8.0
8	顧客への周知・啓発	7.1	7.7	7.1
9	カスハラに対応するマニュアル作成	6.3	7.7	6.2
10	専門部署など設置	2.4	7.7	1.8
	その他	4.8	7.7	4.4
取り組みあり		54.0	38.5	55.8
特に取り組んでいない		45.2	61.5	43.4
不回答		0.8	0.0	0.9

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126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 15.9% だった。業界別でみると、主に個人を取引の対象とする『サービス』や『小売』などが比較的高く、企業間の取引が多い『製造』や『卸売』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 18.3% 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、許さない雰囲気を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、web 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。

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

【 内容に関する問い合わせ先 】

株式会社帝国データバンク 山形支店 担当：佐藤 剛喜

TEL 023-622-4301 FAX 023-622-4415

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。