TDB Business View

株式会社帝国データバンク
札幌支店
札幌市中央区南２条西 9-1-17
TEL:011-272-3933（情報部直通）
https://www.tdb.co.jp
景気動向オンライン　https://www.tdb-di.com

カスタマーハラスメントに関する道内企業の意識調査

カスハラ、直近１年で道内企業の 18.4%が被害「あり」

～ 対個人取り引きの『小売』で半数弱が経験 ～

「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。

北海道議会でカスハラ防止条例の制定に向けた検討が進むなど、道内でも各機関によるカスハラ対策の動きは加速している。そこで、帝国データバンク札幌支店は、カスハラに関する道内企業の意識について、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。

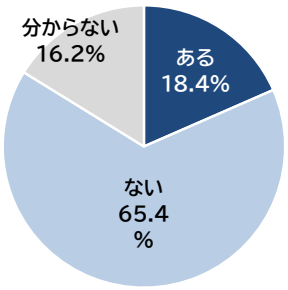
※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は道内 1,133 社で、有効回答企業数は 488 社（回答率 43.1%）

調査結果（要旨）

1. 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」道内企業は 18.4%、「ない」は 65.4%。業界別では、主に個人を顧客とする小売業で「ある」が全体の約 2.4 倍

2. カスハラへの対応策や取り組みの有無は、「取り組みあり」（52.5%）が「特に取り組んでいない」（45.7%）を 6.8 ポイント上回る。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が 21.7%でトップ

直近１年以内の
カスハラなどの被害有無



©TEIKOKU DATABANK, LTD.

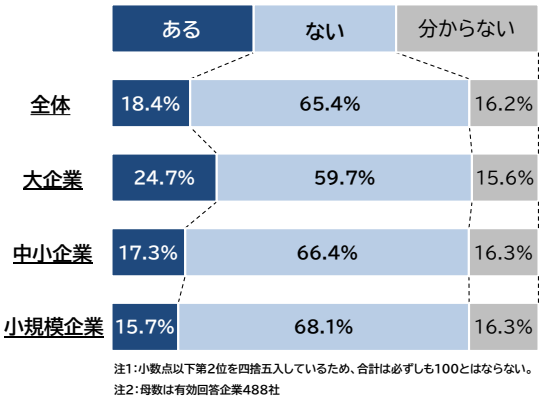
1.直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 18.4%、業界別では「小売」「金融」が突出して高い

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」とした道内企業は 18.4%となった。規模別でみると「大企業」が 24.7%、「中小企業」が 17.3%、「小規模企業」が 15.7%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、『小売』（44.4%）がトップとなり、『金融』（42.9%）も 4 割を超えた。以下、『不動産』（28.6%）、『運輸・倉庫』（22.7%）、『サービス』（21.1%）と続く。主に企業間での取り引きが比較的多い『製造』（14.7%）や『建設』（11.3%）、『農・林・水産』（11.1%）、『卸売』（11.0%）は全体平均を下回った。

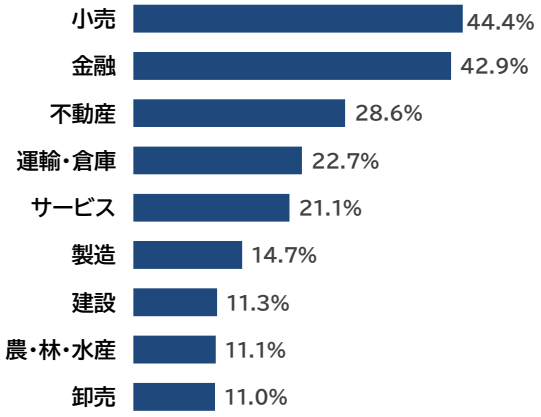
他方、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は 65.4%となり、「ある」よりも 3 倍以上高かった。規模別では、「大企業」が 59.7%、「中小企業」が 66.4%、「小規模企業」が 68.1%で、規模が大きい企業ほどカスハラを受けている割合が高い結果となった。

直近 1 年以内の
カスハラなどの被害有無～規模別～



注1:小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100とはならない。
注2:母数は有効回答企業488社

直近 1 年以内に
カスハラなどの被害を受けた企業割合～業界別～



企業からは、「事業主側の説明を聞かず、帰宅を促しても居座ったため警察に通報した」（自動車・同部品小売）や「理不尽な言いがかりによる利用代金の全額返金要求、威圧的態度、暴言、責任者に対し謝罪要求」（旅館・ホテル）などの事例が聞かれた。

「ない」「分からない」と回答した企業からは「BtoB がメインなので、カスハラに遭遇する機会は滅多にないが、今後もそういうことが起きないように情報共有はしていきたい」（情報サービス）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。

©TEIKOKU DATABANK, LTD.

2.カスハラへの取り組み有無は『あり』が『なし』を若干上回る。対応策は「顧客対応の記録」がトップ

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 21.7%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」（12.9%）や「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（11.5%）、「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 9.0%）が続いた。総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は 52.5%、『特に取り組んでいない』が 45.7%となり、『あり』が『なし』を 6.8 ポイント上回った。

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、「言いがかり的な苦情の申し出が過去にあり、警察・弁護士事務所と連携する体制は取っている」（建設）や「現状カスハラをするような取引先はないし、取引をするつもりもない。今後あれば、取引をやめる」（飲食料品卸売）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	21.7	31.2	20.0
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	12.9	10.4	13.4
3	カスハラ発生時のサポート体制の構築	11.5	14.3	10.9
4	被害者への相談･通報窓口の設置	9.0	13.0	8.3
4	警察や警備会社、行政との連携	9.0	9.1	9.0
6	顧客への周知･啓発	7.8	13.0	6.8
7	カスハラに対応する研修の実施	7.0	10.4	6.3
8	被害者へのメンタルヘルスケアの実施	5.7	10.4	4.9
9	カスハラに対応するマニュアル作成	5.5	13.0	4.1
10	専門部署など設置	2.7	5.2	2.2
	その他	2.9	5.2	2.4
	取り組みあり	52.5	55.8	51.8
	特に取り組んでいない	45.7	44.2	46.0
	不回答	1.8	0.0	2.2

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488社

また、「トラブルを防ぐために、過去の失敗事例やノウハウの共有などを ISO や社内イントラを通じて行っている。どのような状況にしても、相手に対して不快な思いをさせないように最低限の社員教育を行う必要はある」（専門サービス）といった取り組みも聞かれた。

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道内企業は 18.4%だった。業界別でみると、個人を主に取り引きの対象とする『小売』や『金融』などが比較的高く、主に企業間での取り引きが多い『卸売』や『農・林・水産』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が取り組んでいない企業を若干上回った。具体的な取り組みでは 21.7%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

©TEIKOKU DATABANK, LTD.

った声もある。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、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に、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

株式会社帝国データバンク 札幌支店

【問い合わせ先】情報部　TEL：011-272-3933（直通）

担当：松田、吉原、柳澤

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。

©TEIKOKU DATABANK, LTD.