

カスタマーハラスメントに関する長崎県内企業の意識調査

カスハラ、直近 1 年で企業の18.9%が被害「あり」

～ 個人を顧客に含める『不動産』で44.4%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。

そこで、帝国データバンク長崎支店は、カスハラに関する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。

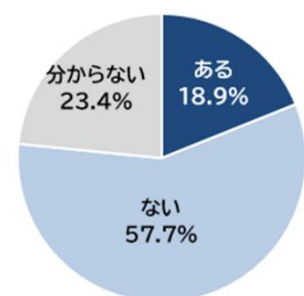


※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は長崎県内企業 266 社で、有効回答企業数は 111 社（回答率 41.7%）

※ 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 18.9%、「ない」(57.7%) は「ある」の 3 倍以上。業界別では、個人を顧客に含める『不動産』で 4 割を超えた。
- 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 18.0%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 18.9%、BtoC 業界で目立つ

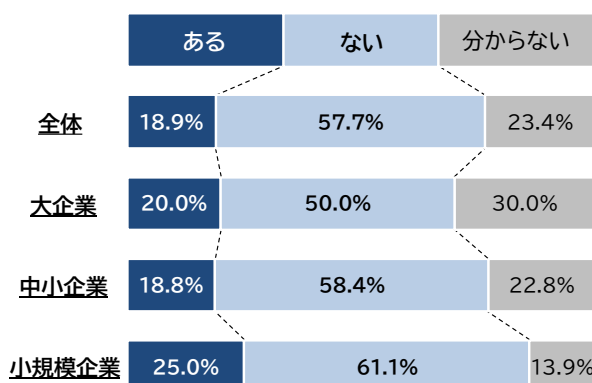
直近 1 年以内に自社もしくは自社の従業員がカスハラや不当な要求などを受けたことがあるか尋ねたところ、「ある」とした長崎県内の企業は 18.9%となった。全国（15.7%）と比べると、3.2ポイント高く、都道府県別では、宮城県と並んで 8 番目であった。

規模別でみると「大企業」が 20.0%、「中小企業」が 18.8%、「小規模企業」が 25.0%となった。

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、『不動産』（44.4%）がトップとなり、『サービス』（38.1%）、『小売』（25.0%）、『運輸・倉庫』（20.0%）と主に個人を取り引きの対象とする業界が比較的高く、企業間での取り引きが多い業界は低い傾向がみられた。

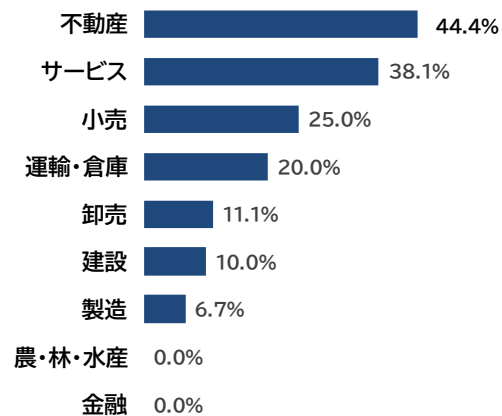
他方、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は 57.7%となり、「ある」よりも 3 倍以上高かった。

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111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、「サービスの過剰な要求」（サービス）や「消費者の中に常に買う方がなんでも偉いという意識がある方がいる」（卸売）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「程度の色分けなど理解度を深めたい」（卸売）のように、判断のしづらさが窺える声がみられたほか、「クレームについては情報を共有しているが、カスハラに該当するような事態は発生していない」（卸売）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18.0%

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18.0%でトップとなった(複数回答、以下同)。

次いで、「警察や警備会社、行政との連携」(12.6%)や「カスハラを容認しない企業方針の策定」「カスハラ発生時のサポート体制の構築」「顧客への周知・啓発」(各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50.5%、「特に取り組んでいない」が46.8%とほぼ二分する結果となった。

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	18.0	0.0	19.8
2	警察や警備会社、行政との連携	12.6	20.0	11.9
3	カスハラを容認しない企業方針の策定	9.0	10.0	8.9
3	カスハラ発生時のサポート体制の構築	9.0	20.0	7.9
3	顧客への周知・啓発	9.0	10.0	8.9
6	被害者への相談・通報窓口の設置	7.2	10.0	6.9
6	被害者へのメンタルヘルスケアの実施	7.2	10.0	6.9
8	カスハラに対応するマニュアル作成	4.5	10.0	4.0
8	カスハラに対応する研修の実施	4.5	10.0	4.0
10	専門部署など設置	1.8	0.0	2.0
	その他	3.6	0.0	4.0
取り組みあり		50.5	40.0	51.5
特に取り組んでいない		46.8	50.0	46.5
不回答		2.7	10.0	2.0

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111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18.9%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『不動産』『サービス』『小売』『運輸・倉庫』が比較的高く、主に企業間での取り引きが多い業界は低く、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「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%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、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。

株式会社帝国データバンク 長崎支店 （担当：四谷 章頌）

【問い合わせ先】 TEL 095-826-9204 FAX 095-824-8629

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。