

カスタマーハラスメントに関する神奈川県企業の意識調査

カスハラ、直近1年で企業の14.2%が被害「あり」

～ 『小売』では3社に1社以上が経験 ～

「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、帝国データバンク横浜支店は、カスハラに関する企業の意識について、神奈川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。

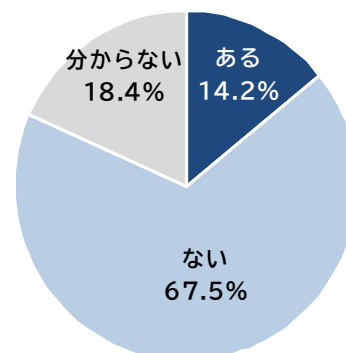
調査期間は2024年6月17日～30日、調査対象は神奈川県1,300社で、有効回答企業数は550社（回答率42.3%）



調査結果（要旨）

- 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は14.2%となった。業界別では、「金融」が40.0%となったほか、主に個人を顧客とする小売業が36.0%となった。一方、「ない」企業は67.5%となっている。
- カスハラへの対応策について「取り組みあり」の企業が50.0%、「特に取り組んでいない」が47.6%となった。また、具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が18.5%でトップ。

直近1年以内の
カスハラなどの被害有無

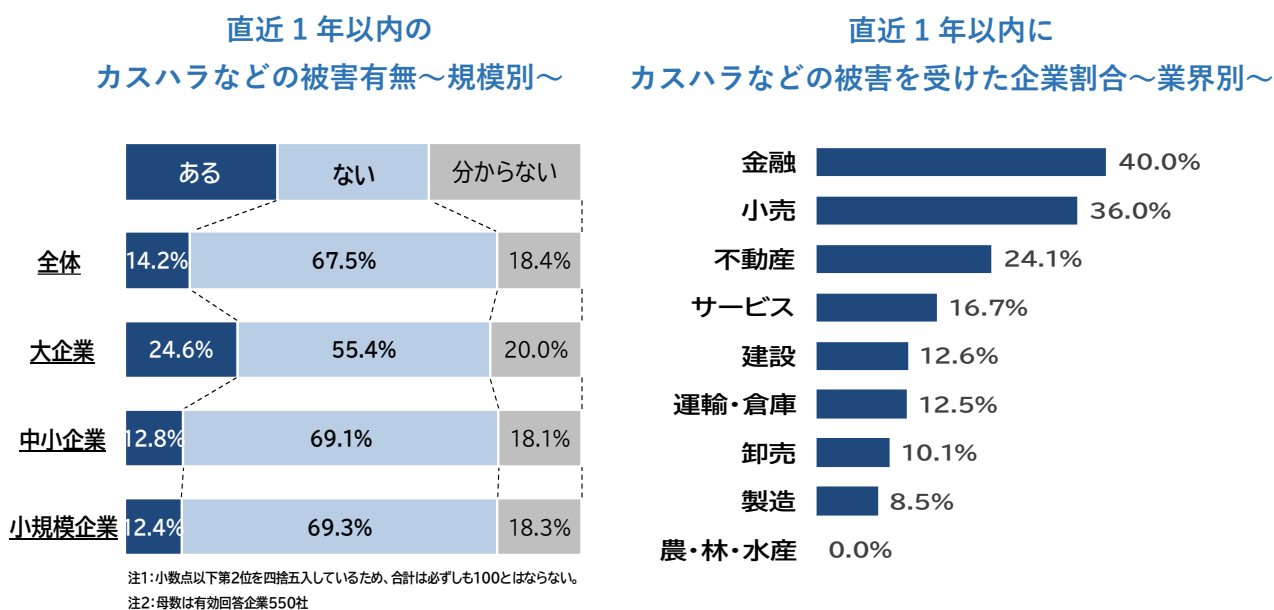


1. 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は14.2%、BtoC業界で目立つ

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14.2%となった。規模別で見ると「大企業」が24.6%、「中小企業」が12.8%、「小規模企業」が12.4%となり、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。

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、『金融』（40.0%）がトップとなり、以下、『小売』（36.0%）、『不動産』（24.1%）、『サービス』（16.7%）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』（8.5%）や『卸売』（10.1%）、『運輸・倉庫』（12.5%）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67.5%となり、「ある」よりも5倍弱多かった。規模別では、「大企業」が55.4%、「中小企業」が69.1%、「小規模企業」が69.3%となった。



企業からは、「店員に対する暴言、セクハラに該当する発言、店舗や入居する商業施設への度重なる電話等があった」（書籍・雑誌小売）、「“カスハラ”などと呼ばず、接客担当者に対する暴力と明確に規定し処罰すべきではないか」（金融）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「確かに非常識なお客様もたまにはいる。企業側に隙がなければ90%は防げるものであると確信している」（不動産）という意見のほか、「BtoB ビジネスなので特に注意していない」（化学品製造）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18.5%

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18.5%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」（14.7%）や「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（10.4%）が1割を上回った。以下、「被害者への相談・通報窓口の設置」（8.9%）、「被害者へのメンタルヘルスケアの実施」（8.4%）、「顧客への周知・啓発」（8.2%）が8%台で続いた。総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は50.0%、「特に取り組んでいない」が47.6%とほぼ二分される結果となった。

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、「行動規準を作成し、不正行為を行わない様、毎年宣誓書に署名してもらっている。またハラスメント全般に対し相談窓口や社外弁護士への相談も可能であり、相談先もその内容に応じて相談者が選択可能にしている」（輸送用機械器具卸売業）や「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）のように、毅然とした態度でカスハラに対応する声が寄せられた。

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	18.5	20.0	18.4
2 カスハラを容認しない企業方針の策定	14.7	24.6	13.4
3 カスハラ発生時のサポート体制の構築	10.4	7.7	10.7
4 被害者への相談・通報窓口の設置	8.9	23.1	7.0
5 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	8.4	13.8	7.6
6 顧客への周知・啓発	8.2	10.8	7.8
7 警察や警備会社、行政との連携	7.5	10.8	7.0
8 カスハラに対応するマニュアル作成	5.6	12.3	4.7
9 カスハラに対応する研修の実施	4.4	13.8	3.1
10 専門部署など設置	1.5	3.1	1.2
その他	3.5	3.1	3.5
取り組みあり	50.0	67.7	47.6
特に取り組んでいない	47.6	30.8	49.9
不回答	2.4	1.5	2.5

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550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14.2%となった。業界別にみると、主に個人を取り引きの対象とする『小売』や『金融』などが比較的高く、企業間での取り引きが多い『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。全体で見ると、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2割近くの企業が「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。

【 内容に関する問い合わせ先 】

(株) 帝国データバンク 横浜支店 情報部

篠塚 悟

TEL 045-641-0380 FAX 045-641-2555

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。