

カスタマーハラスメントに関する東北 6 県企業の意識調査**カスハラ、直近 1 年で企業の 18.3%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。

そこで、帝国データバンク仙台支店は、カスハラに関する企業の意識について、東北 6 県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 1,753 社で、有効回答企業数は 738 社（回答率 42.1%）

調査結果（要旨）

- 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 18.3%、「ない」企業は 66.1%。「ある」企業は全国（15.7%）を 2.6 ポイント上回った。業界別では、主に個人を顧客とする「小売」で「ある」が業界全体の約 2 倍。「小売」「金融」「サービス」は 3 割超
- 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

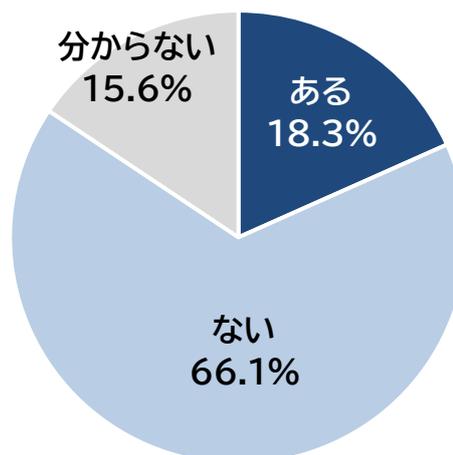
1. 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は18.3%、BtoC業界が目立つ

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18.3%となった。規模別で見ると「大企業」が19.7%、「中小企業」が18.1%、「小規模企業」が16.8%であった。

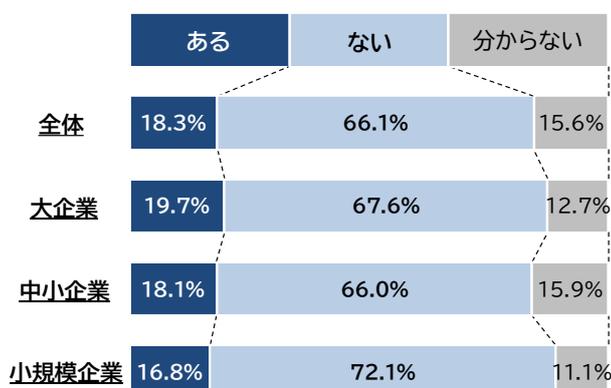
また、直近1年以内にカスハラなどを受けたことが「ある」企業を業界別で見ると、『小売』(36.9%)がトップとなり、『金融』(33.3%)、『サービス』(30.1%)が3割を超え、『不動産』(25.0%)と主に個人を取り引きの対象とする業界が比較的高い割合で並んだ。また、主に企業間での取り引きが多い『製造』(8.5%)や『卸売』(10.9%)、『運輸・倉庫』(12.0%)などは全体平均を下回った。

他方、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は66.1%となり、「ある」と比べ、3倍以上高かった。規模別では、「大企業」が67.6%、「中小企業」が66.0%、「小規模企業」が72.1%と規模による影響はそこまで大きくないという結果になった。

直近1年以内の
カスハラなどの被害有無

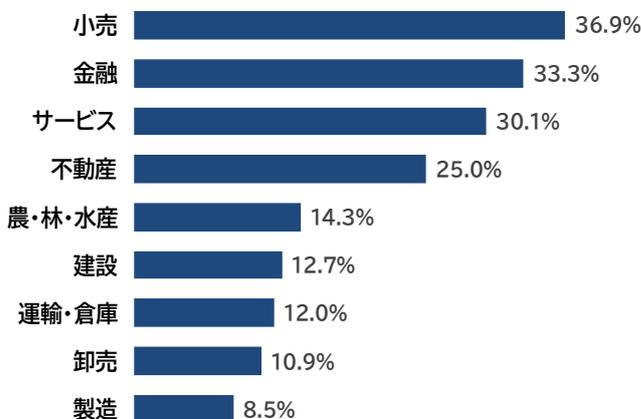


直近1年以内の
カスハラなどの被害有無～規模別～



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738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、「全てのサービスにおいて完璧を求められ、期待に添わないときは従業員に対して長時間激高し恫喝される」（旅館、青森県）や「不当な金銭の要求や土下座を強要された」（自動車小売、福島県）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「まだそのような経験がない」（冷暖房設備工事業、宮城県）のように、カスハラを受ける状況がないと言った声が聞かれた。また、「特に現在のところは発生していないが、カスハラに対するマニュアル等は作成している」（一般管工事業、青森県）のように、既に対策を作成している企業や今後作成する意向とする企業が多くみられた。

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」（12.5%）や「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（11.1%）、「警察や警備会社、行政との連携」（10.0%）が続い

た。総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は52.4%、「特に取り組んでいない」が45.4%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、「顧問弁護士との相談と対応」（美容業、山形県）が複数聞かれたほか、「そのような顧客とは今後取引しない」（農業用器具製造、山形県）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	21.1	19.9
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	12.5	11.3	12.6
3	カスハラ発生時のサポート体制の構築	11.1	16.9	10.5
4	警察や警備会社、行政との連携	10.0	9.9	10.0
5	被害者への相談・通報窓口の設置	8.0	15.5	7.2
6	カスハラに対応する研修の実施	7.9	12.7	7.3
7	顧客への周知・啓発	7.5	4.2	7.8
8	カスハラに対応するマニュアル作成	6.5	5.6	6.6
9	被害者へのメンタルヘルスケアの実施	5.7	4.2	5.8
10	専門部署など設置	1.6	4.2	1.3
	その他	2.3	1.4	2.4
取り組みあり		52.4	54.9	52.2
特に取り組んでいない		45.4	40.8	45.9
不回答		2.2	4.2	1.9

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738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18.3%だった。業界別でみると、個人を主に取引の相手とする『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。

1. 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 仙台支店 情報部 大淵 真

TEL:022-224-1451 FAX:022-265-5060

E-Mail:makoto.ohbuhi@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。