TDB Business View
2026/11/10

三重県内企業のカスハラ対策 改善の兆しみられるも 中小企業ではなお課題

全国初の罰則付き条例施行へ、カスハラ防止の機運が広がるか

三重県・カスタマーハラスメントに関する企業の実態調査（2026 年 9 月）

帝国データバンク

本件照会先

服部 光次（支店長）
帝国データバンク
四日市支店
059-353-3411

発表日

2026/11/10

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。

SUMMARY

三重県では、「カスタマーハラスメント（カスハラ）」に対する全国初の罰則付き防止条例の施行が 2027 年 4 月に予定されるなど、対策強化が進められている。

そのような中、三重県内企業で直近 1 年以内にカスハラや不当な要求を受けたことが「ある」と回答した企業は 16.9%となった。業界別では、一般消費者との接点が多い『小売』が 5 割を超え最も高かった。一方、被害が「ない」とする企業は 66.9%となり、前回調査を上回った。また、カスハラ対策を実施または実施予定とする企業は 68.5%に達したものの、「特に取り組んでいない」企業も約 3 割存在した。対応方法が分からないことや、人員・費用面の負担を課題として挙げる声も聞かれた。企業によって対策の進捗にばらつきがみられるなか、カスハラ防止に向けたさらなる支援や啓発が求められる。

株式会社帝国データバンク四日市支店は、三重県 305 社を対象に、カスハラに関する企業の実態についてアンケート調査を実施した。

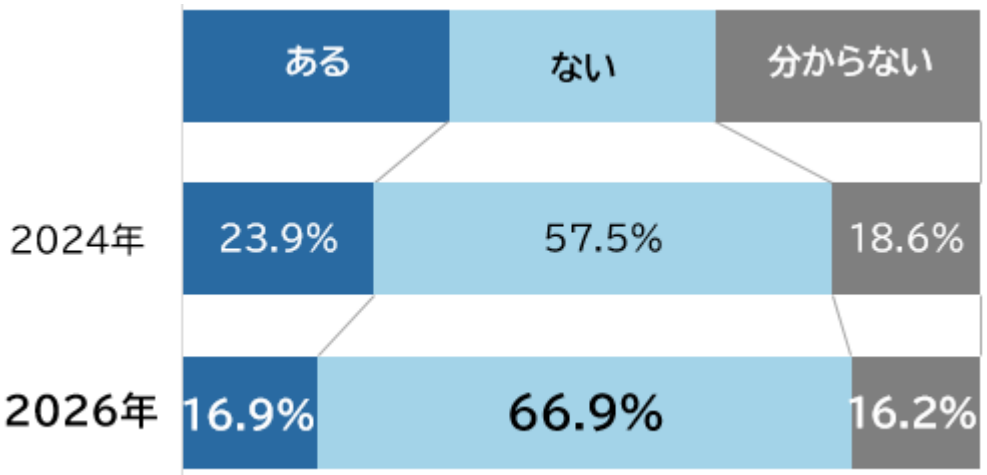
※調査期間：2026 年 9 月 14 日～9 月 30 日（インターネット調査）

※調査対象：三重県 305 社、有効回答企業数は 124 社（回答率 40.7%）

直近１年でカスハラ被害が「ある」企業は 16.9％
「ない」は上昇、社会的な認知の広がりも背景か

三重県内企業に、直近 1 年以内に自社もしくは自社の従業員がカスタマーハラスメント（以下、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」と回答した企業の割合は 16.9％となり、前回調査（2024 年 6 月調査、23.9％）から 7.0 ポイント低下した。県内企業からは、「身勝手なお客から受けることがある。受けたスタッフは精神的に落ち込んで身体を悪くする者もいる。法律で厳しく対処してほしい」（アパレル小売、中小企業）といった声が聞かれた。

三重県内企業（以下同） 直近 1 年以内のカスハラなどの被害有無



注：母数は有効回答企業124社。2024年6月調査は113社

一方で、「ない」と回答した企業は同 9.4 ポイント増の 66.9％と、前回調査から上昇した。県内企業からは、「幸い被害を受けたことが無い」（機械装置製造、中小企業）といった声も聞かれた。前掲の三重県による罰則付き条例制定に向けた動きに加え、近年のカスハラに対する社会的認知の広がりや顧客側の意識変化などが、問題行為の抑制につながっている可能性も考えられる。

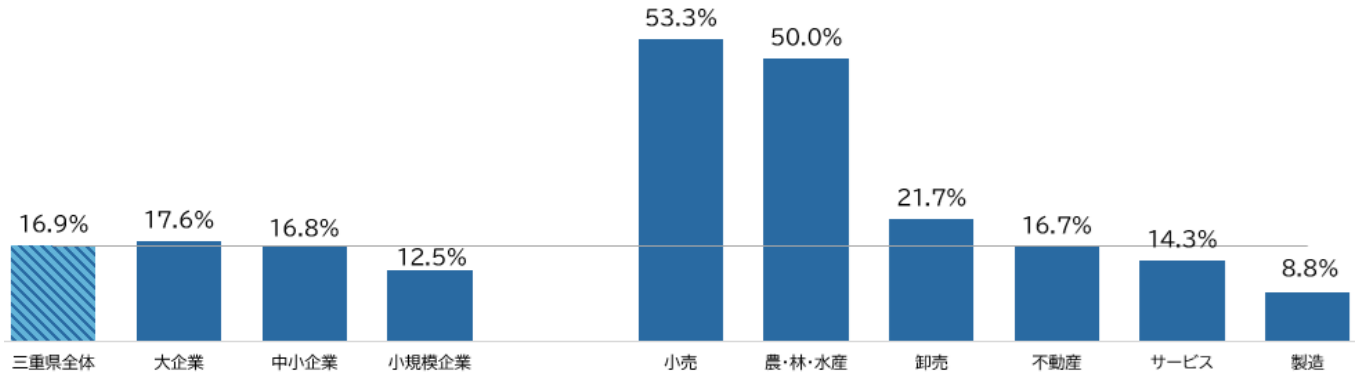
また、「分からない」と回答した企業は同 2.4 ポイント減の 16.2％となった。カスハラに対する社会的な認知度の高まりや、企業内での方針・対応ルールの周知などが、これまで判断が難しかった言動を認識する一助となっている可能性がある。一方で、カスハラに該当するのか正当なクレームなのか、その線引きに苦慮する企業もみられ、対応上の課題となっていることがうかがえた。

顧客接点の多い業界で高水準、規模別では大企業がトップ

直近 1 年以内にカスハラなどを受けたことが「ある」企業の割合を規模別にみると、「大企業」が 17.6%、「中小企業」が 16.8%、うち「小規模企業」が 12.5%となり、概ね規模が大きい企業ほど被害を受けた割合が高い傾向がみられた。三重県内の「大企業」からは、「社長にすぐに連絡が入るようにしているとともに、顧問法律事務所にすぐに相談できる体制を整えている」（酒類製造・販売）といった声が聞かれた。大企業では、事業規模の大きさから顧客との接点が多いことに加え、顧客対応窓口や社内の報告体制が整備されているため、カスハラ事案を把握・集約しやすいことも、被害が「ある」と回答した割合を押し上げる要因の一つと考えられる。

業界別にみると、店頭で一般消費者と接し、返品や価格に関するクレーム対応の機会が多い『小売』（53.3%）が最も高かった。次いで、『農・林・水産』（50.0%）が続き、『卸売』（21.7%）が全体平均（16.9%）を上回った。消費者や取引先との接点が多い業界を中心にカスハラ被害を受ける割合が高い傾向がみられた。県内企業の多くを占める中小企業では、限られた人員で顧客対応を行うケースも多く、一度カスハラが発生すると従業員の心理的負担や業務停滞につながりやすい。特に顧客との接点が頻繁に生じる業界では、未然防止に向けた社内ルールの整備や従業員への教育が重要となっている。

直近 1 年以内にカスハラなどの被害がある企業の割合 ～規模・業界～



約 7 割の企業がカスハラへの対応策を実施

2026 年 10 月 1 日から、改正労働施策総合推進法により、カスハラの防止措置を講じることが、すべての事業主に義務付けられた。そこで、カスハラや不当な要求に対して、どのような対応策に取り組んでいるか、予定を含めて尋ねたところ、何らかの「取り組みあり」とする県内企業は 68.5%と約 7 割にのぼった。背景には、カスハラに対する社会的な意識の高まりに加え、三重県における防止条例制定の動きや法改正への対応などを背景に、企業の取り組みが広がっていることがうかがえる。

一方で、「特に取り組んでいない」企業は 29.0%と約 3 割に達した。企業からは、対応方法が分からないとする声や、これまで被害事例がなく対策の必要性を感じていないとの声も聞かれ、取り組み状況には差がみられた。

カスハラなどへの対応策や取り組み（複数回答）

		カスハラへの対応策（%）		
		全体	大企業	中小企業
1	従業員への企業方針・対応ルールの周知	38.7	58.8	35.5
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	28.2	47.1	25.2
3	相談・通報窓口の設置	25.0	70.6	17.8
4	自社従業員による他社へのカスハラ防止	24.2	35.3	22.4
5	事実関係の確認体制・手順の整備	21.0	23.5	20.6
6	相談者の秘密保持・不利益防止	20.2	29.4	18.7
7	外部機関・専門家との連携（警察、弁護士、警備会社、行政など）	16.9	35.3	14.0
8	悪質なカスハラへの対処基準の策定（対応中止、退去要請、出入り禁止など）	14.5	23.5	13.1
9	対応内容の記録・保存（通話、メール、映像など）	13.7	17.6	13.1
10	被害従業員への心身のケア	12.1	29.4	9.3
11	再発防止策の実施（発生事案の検証、対応ルールの見直しなど）	6.5	5.9	6.5
11	カスハラ対応研修の実施	6.5	17.6	4.7
11	顧客・取引先への方針の周知（店頭掲示、ホームページへの掲載など）	6.5	29.4	2.8
14	カスハラ対応部署・担当者の設置	4.8	17.6	2.8
	その他	2.4	5.9	1.9
	取り組みあり	68.5	88.2	65.4
	特に取り組んでいない	29.0	11.8	31.8
	不回答	2.4	0.0	2.8

注1：網掛けは、他の企業規模より10ポイント以上高いことを示す
注2：母数は有効回答企業124社

対応策や取り組みの内容をみると、「従業員への企業方針・対応ルールの周知」（38.7%）が 4 割近くで最も高くなった。次いで、「カスハラを容認しない企業方針の策定」（28.2%）、「相談・通報窓口の設置」（25.0%）、「自社従業員による他社へのカスハラ防止」（24.2%）が続いた。

上位項目はいずれも、2026 年 10 月から義務化された取り組みに関連する内容であり、企業では方針策定や従業員への周知といった基礎的な対応が進みつつあることが分かった。一方で、「再発防止策の実施」、「顧客・取引先への方針の周知」（ともに 6.5%）、「カスハラ対応部署・担当者の設置」（4.8%）などは、いずれも 1 割未満にとどまった。カスハラ発生後の対応や組織的な運用体制の整備といった、実効性を高める取り組みについては今後の課題といえよう。

また、規模別にみると、「大企業」の「取り組みあり」は 88.2%と約 9 割におよび、「中小企業」（65.4%）を 22.8 ポイント上回った。取り組み内容では、特に「相談・通報窓口の設置」が「大企業」で 70.6%となり、「中小企業」の 17.8%を 50 ポイント超上回った。

従業員数が比較的少なく経営者との距離が近い「中小企業」では、専用の相談窓口を設ける必要性が低いと捉えているケースがみられた。また、人員や費用など経営資源の制約も、相談体制の整備が進みにくい要因と考えられる。一方で、法令対応が求められるなか、今後は企業規模を問わず、従業員が安心して相談できる体制づくりが重要となるだろう。

まとめ

本調査の結果、直近 1 年以内にカスハラや不当な要求などを受けたことが「ある」三重県内企業は 16.9%となり、企業規模が大きいほど被害を受けた割合が高かった。業界別では、『小売』をはじめ、消費者や取引先との直接的な接点が多い業界で被害割合が高く、顧客対応の最前線に立つ従業員ほどカスハラにさらされやすい実態が明らかとなった。

他方、被害が「ない」と回答した企業は 66.9%と前回調査から上昇しており、カスハラに対する社会的な認知の広がりや各種対策の浸透が、問題行為の抑制につながりつつある可能性もうかがえた。しかし、正当なクレームとカスハラとの線引きに苦慮している、といった声も聞かれ、企業にとっては引き続き対応上の課題となっている。

また、カスハラや不当な要求に対して何らかの取り組みを実施または予定している企業は約 7 割にのぼった。取り組み内容では、「従業員への企業方針・対応ルールの周知」や「カスハラを容認しない企業方針の策定」など、法改正で求められる基礎的な対応が中心となった。一方で、「特に取り組んでいない」企業も約 3 割に達しており、対応方法が分からないといった声も聞かれた。

人手不足が深刻化し、従業員の確保・定着が経営課題となるなか、安心して働ける職場環境の整備はこれまで以上に求められている。企業には、カスハラへの対応を従業員個人の問題として捉えるのではなく、方針の策定や周知、相談・報告体制の整備、悪質事案への対応基準の明確化、再発防止策の実施までを含めた組織的な対応が必要となる。

全国初となる罰則付きカスタマーハラスメント防止条例の施行を控える三重県では、カスハラ防止に向けた意識醸成や対策の浸透が着実に進みつつあることがうかがえた。今後は、特に中小企業における対策の実効性向上に向けて、相談・報告体制の整備やマニュアル策定、人材育成など組織的に対応できる仕組みづくりを支援しながら、県内全体で対策の定着と高度化を図り、誰もが安心して働ける職場環境の実現につなげていくことが重要となろう。

※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 「従業員数 300 人以下」	「従業員数 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」	「従業員数 5 人以下」
小売業	「資本金 5 千万円を超える」かつ 「従業員数 50 人を超える」	「資本金 5 千万円以下」または 「従業員数 50 人以下」	「従業員数 5 人以下」
サービス業	「資本金 5 千万円を超える」かつ 「従業員数 100 人を超える」	「資本金 5 千万円以下」または 「従業員数 100 人以下」	「従業員数 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