TDB Business View
2026/11/18

カスハラ対策、25.4%は未着手
対応方法に課題
被害企業は 18.0%

カスハラ被害が「ある」企業、BtoC 業界で目立つ

四国地区・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
担当：須賀原　欣彦、杉島　宏基
株式会社帝国データバンク　高松支店
TEL：087-851-1571
FAX：087-851-3837

発表日
2026/11/18

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

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」と回答した四国地区の企業は 18.0%と前回調査から大きな変化はみられなかった。主要 7 業界別では、一般消費者との接点が多い『小売』が 41.0%で最も高かった。また、カスハラへの対応策を実施・予定している企業は 72.9%であったものの、『特に取り組んでいない』企業は 25.4%となり、具体的な対応方法が分からないことや、人員・費用面の制約を指摘する声もみられた。

株式会社帝国データバンク高松支店は、四国地区の本社が所在する 856 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。

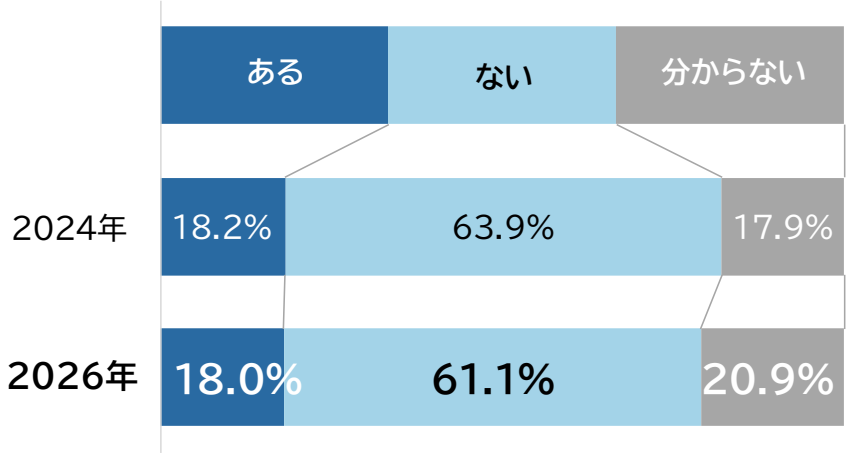
※調査期間：2026 年 9 月 14 日～9 月 30 日（インターネット調査）

※調査対象：四国地区に本社が所在する 856 社、有効回答企業数は 339 社（回答率 39.6%）

直近１年でカスハラ被害が「ある」企業は 18.0%
社会的な認知の広がりも、限定的か

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四国地区の企業に尋ねたところ、「ある」と回答した企業の割合は 18.0%となり、前回調査（2024 年 6 月調査、18.2%）から 0.2 ポイント低下し、大きな変化はみられなかった。企業からは、「当人に悪気なく、自分本位な方であることが大半。他のお客様に迷惑がかかってもなんとも思っていないため、対策できないし、普段通りに再来店もする。どうしようもないというのが本音」（小売、徳島県）といった声が聞かれた。

直近 1 年以内のカスハラなどの被害有無



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339社。2024年6月調査は363社

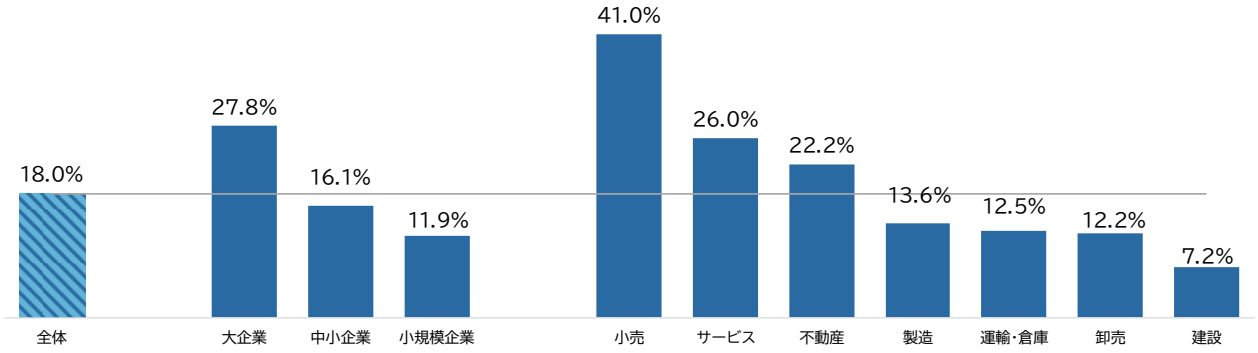
また、「ない」と回答した企業の割合は 61.1%となり、前回調査（同 63.9%）から 2.8 ポイント低下した。企業からは、「お客様の言動や態度について啓蒙活動が必要と感じている」（サービス、香川県）といった声が聞かれ、カスハラに対する社会的な認知が広がるも、その効果は現時点で限定的な面がうかがえた。

その他、「分からない」と回答した企業は 20.9%となり、前回調査（同 17.9%）から 3.0 ポイント上昇した。企業からは、「カスハラとは言えないクレームでも、カスハラだと言う従業員もおり、教育が難しい」（小売、愛媛県）や「カスハラとクレームの違いは難しく、時と場合によっては、解決すると生涯の大切なお客様にかわるので、その線引きを常に考えて営業している」（不動産、徳島県）という声が聞かれ、正当なクレームとカスハラとの線引きに苦慮し、今後の課題としている企業も複数みられた。

カスハラ被害が「ある」企業、BtoC 業界で目立つ

直近１年以内にカスハラなどを受けたことが「ある」と回答した四国地区の企業の割合を規模別にみると、「大企業」が 27.8%、「中小企業」が 16.1%、うち「小規模企業」が 11.9%となり、規模が大きいほどカスハラ被害を受けた企業の割合が高い傾向がみられた。「大企業」では、事業や顧客対応部門の規模によって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を通じて、カスハラ事案が集約・把握されやすいことも、被害が「ある」と回答した企業の割合がより高い一因と考えられる。

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・主要 7 業界～



主要 7 業界別でみると、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』(41.0%)が唯一 4 割を超えてトップとなった。次いで、『サービス』(26.0%)、『不動産』(22.2%)が 2 割以上で続いた。総じて、主に個人を顧客とする BtoC 型の業界で比較的高い傾向がみられた。

企業からは、「悪いレビューを書かれることにおびえ、言われるがままに受け入れるしかない」(小売、愛媛県)や「大小含めて発生するが、過敏になり過ぎると逆効果なので、本人の資質を伸ばす事を第一に考えて、仕組みを作っている」(サービス、高知県)といった声が聞かれた。

一方で、企業間での取引が多い、いわゆる BtoB 型の業界である『製造』(13.6%)や『卸売』(12.2%)などは全体を下回った。しかしながら、「顧客側にそれを求めるのは、取引をやめますというのと同じ意味になるという現実からは逃れられない」(卸売、愛媛県)など、BtoB 型の業界では、消費者ではなく取引先や元請け企業からのハラスメントを問題視する意見もみられ、取引上の立場から対応が難しいケースもうかがえた。

72.9%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、予定を含めて四国地区の企業に尋ねたところ、何らかの「取り組みあり」とする企業は 72.9%と 7 割強を占めた。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、一部自治体における防止条例の施行や、上述の義務化があると考えられる。

一方で、「特に取り組んでいない」企業は 25.4%となった。企業からは、「官公庁との取引のみのため、カスハラを受けたことがなく、特に取り組んでいない」（サービス、高知県）といった声が聞かれた。具体的な対応方法が分からない企業のほか、これまで被害事例がなく、現時点で対策の必要性は低いと捉えている企業もみられた。また、「現時点で連携までは必要ないものの、トラブルが発生した場合の公的な相談窓口を調べておく必要があると感じている」（建設、高知県）との声も聞かれた。とりわけ「中小企業」に対しては、具体的な対応方法や義務化される措置内容に関する情報提供、体制整備に向けた支援の必要性がうかがえる。

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	**45.4**	61.1	42.5
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	**28.3**	40.7	26.0
3	相談・通報窓口の設置	**25.1**	50.0	20.4
4	事実関係の確認体制・手順の整備	**18.6**	31.5	16.1
5	相談者の秘密保持・不利益防止	**17.7**	29.6	15.4
5	対応内容の記録・保存（通話、メール、映像など）	**17.7**	25.9	16.1
7	自社従業員による他社へのカスハラ防止	**14.7**	22.2	13.3
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）	**13.6**	20.4	12.3
9	外部機関・専門家との連携（警察、弁護士、警備会社、行政など）	**13.0**	25.9	10.5
10	被害従業員への心身のケア	**11.8**	14.8	11.2
11	カスハラ対応部署・担当者の設置	**8.6**	18.5	6.7
12	カスハラ対応研修の実施	**8.3**	18.5	6.3
12	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）	**8.3**	16.7	6.7
14	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**	14.8	4.9
	その他	**2.4**	0.0	2.8
	取り組みあり	**72.9**	87.0	70.2
	特に取り組んでいない	**25.4**	11.1	28.1
	不回答	**1.8**	1.9	1.8

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339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」（45.4%）が唯一 4 割を超えて最も高かった。次いで、「カスハラを容認しない企業方針の策定」（28.3%）、「相談・通報窓口の設置」（25.1%）が続いた。また、「事実関係の確認体制・手順の整備」（18.6%）、「相談者の秘密保持・不利益防止」「対応内容の記録・保存（通話、メール、映像など）」（各 17.7%）は 2 割近くとなった。上位項目はいずれも、2026 年 10 月からの義務化内容であり、企業では、方針策定や従業員への周知といった基本的な対応が比較的進んでいることが分かった。

一方で、「再発防止策の実施」（6.5%）、「顧客・取引先への方針の周知」「カスハラ対応研修の実施」（各 8.3%）、「カスハラ対応部署・担当者の設置」（8.6%）など、事後対応や対策の実効性を高める取り組みはいずれも 1 割未満にとどまった。特に、義務化項目の一つである「再発防止策の実施」は、直近 1 年以内にカスハラを受けた企業に限っても 16.4%と 2 割未満にとどまり、実際に被害を受けた企業でも十分に進んでいない実態が明らかとなった。

また、規模別にみると、「大企業」の「取り組みあり」は 87.0%と 8 割を超え、「中小企業」(70.2%)を 16.8 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 50.0%となり、「中小企業」の 20.4%を 30 ポイント近く上回った。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ことがうかがえる。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背景にあると考えられる。

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」と回答した四国地区の企業は 18.0%となり、企業規模が大きいほど高い傾向がみられた。主要 7 業界別では、一般消費者との接点が多い BtoC 型の『小売』が 41.0%で最も高かった。他方、BtoB 型の『製造』『卸売』などは全体を下回ったものの、元請け企業や取引先との力関係を背景に、取引上の立場から対応が難しいケースもうかがえた。

また、被害が「ない」と回答した企業は 61.1%と前回調査から低下しており、カスハラに対する社会的な認知が広がるも、その効果は現時点で限定的な面がうかがえたほか、正当なクレームとカスハラとの線引きに苦慮し、今後の課題としている企業も複数みられた。

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・予定している企業は 72.9%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、義務化で求められる基本的な対応が上位となった。他方、「特に取り組んでいない」企業は 25.4%となり、対応方法が分からないとの声も聞かれた。

人手不足が深刻化し、従業員の確保・定着が経営上の重要課題となるなか、安心して働ける環境の整備は一段と重要性を増している。企業には、カスハラへの対応を従業員個人に委ねることなく、方針の策定や周知、相談・報告体制、悪質な事案への対処基準、再発防止策までを一体的に整備することが求められる。特に、対応方法が分からないことや、人員・費用面の制約が取り組みの壁となりやすい中小企業に対しては、具体的なマニュアルや研修資料の提供、外部相談窓口の整備など、実効性ある対策を後押しする支援が重要となろう。

＜参考＞企業からの声

企業からの主な声	業種	所在地
カスハラとまではいかないが、口約束でのトラブルがあった。取引も長く続いていた企業だが、メールでのやり取りや受注書等の取引履歴を残すことの重要性に気づかされた	農・林・水産	香川県
お客様は神様という考えがまだ存在しているので、そうした価値観の変化が必要	小売	徳島県
当社では過去1年間で、お客様相談室にカスタマーハラスメントに該当するとみられる事案が数件寄せられた。主な内容は大声による威圧的な言動や執拗な要求など。対応時は複数人で対応し、毅然とした姿勢での応対を徹底している	製造	愛媛県
サプライ側からのハラスメントも存在すると思う。特に航空会社はカスハラに厳しい姿勢を貫いているが、利用者側も不快に感じるハラスメントが多発していると常日頃モヤモヤしている	運輸・倉庫	高知県

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