

カスタマーハラスメントに関する静岡県内企業の意識調査

カスハラ、直近 1 年で企業の 11.1%が被害「あり」

～ 対個人取り引きの『小売』で 2 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。

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、帝国データバンク静岡支店は、静岡県内企業の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 月調査とともにを行った。



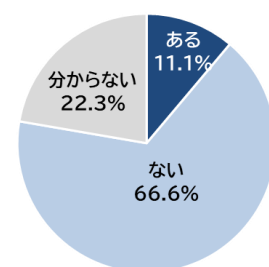
※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は静岡県内企業 782 社で、有効回答企業数は 332 社（回答率 42.5%）

※ 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 11.1%、「ない」（66.6%）は「ある」の 6 倍。業界別では、主に個人を顧客とする小売業で「ある」が半数を占めた
- カスハラへの対応策や取り組みの有無は二分される。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が 21.1%でトップ

直近 1 年以内の
カスハラなどの被害有無

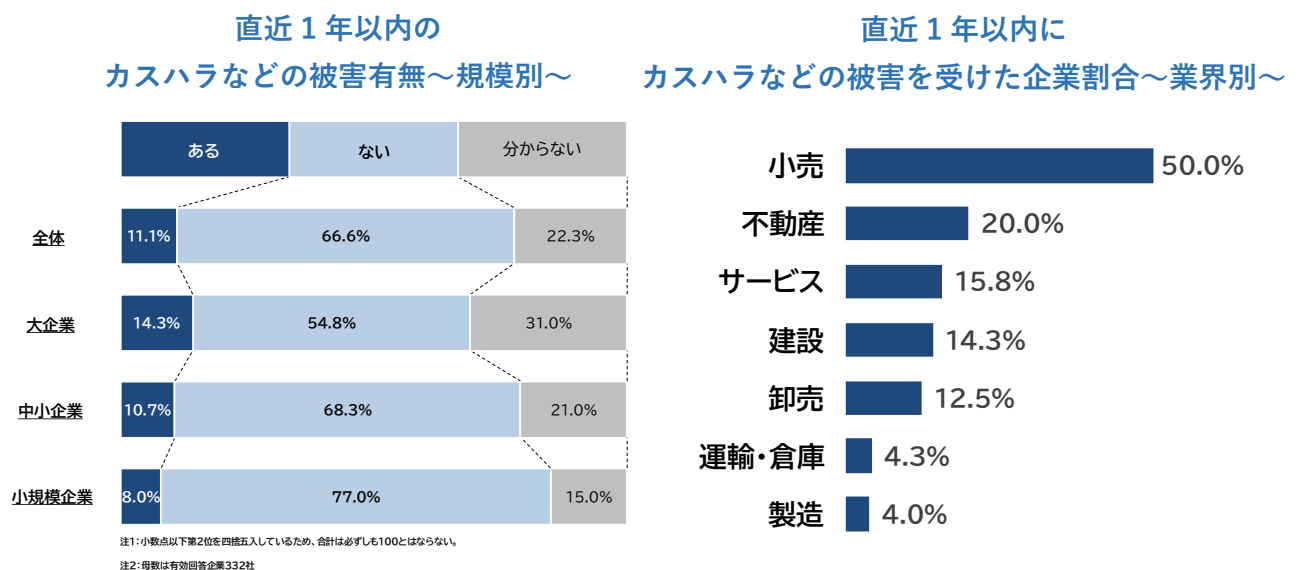


1. 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 11.1%、BtoC 業界で目立つ

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 11.1%となった。規模別でみると「大企業」が 14.3%、「中小企業」が 10.7%、「小規模企業」が 8.0%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」企業を業界別でみると、『小売』(50.0%)が突出して高かった。次いで、『不動産』(20.0%)、『サービス』(15.8%)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』(4.0%)や『運輸・倉庫』(4.3%)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 66.6%となり、「ある」よりも 6 倍高かった。規模別では、「大企業」が 54.8%、「中小企業」が 68.3%、「小規模企業」が 77.0%で、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。



企業からは、「「お客さまは神様」という意識が販売者側にあり、収益を上げるためには我慢しなくてはならないとの意識がある以上、改善は期待できません。日本においては、「おもてなし」という言葉を誤解し、サービスが過度になりがちで、また受ける側がそれを当然なものと受け止める傾向が強いために問題が起こりやすくなっている」(ビルメンテナンス業)、「カスハラと分かっているけど、ネットでの拡散を防ぐべく少額であれば穏便に処理する傾向がある。カスハラは常習者が多く厳しい制裁を科せる法規制を求めます」(食料品製造業)、「お客さま第一からの、カスハラへの取り組みは重要と考えています。どのように法的に保護することができるのか?など知りたいです」(建設業)、「ラーメン屋、回転寿司、コンビニエンスストアにモンスター客が多い」(経営コンサルタント業)などの声があがった。

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 21.1%

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 21.1% 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」（10.2%）や「カスハラ発生時のサポート体制の構築」「警察や警備会社、行政との連携」（ともに 6.9%）、「被害者への相談・通報窓口の設置」（6.3%）が続いた。総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は 44.6%、『特に取り組んでいない』が 52.4% と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、「カスハラというより全てのもめごと全般、弊社自身のコンプライアンス徹底と、警察との人脈、弁護士との連携があり過去のトラブルはすべて弊社の完全勝利で終わっている」（建設業）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	21.1	28.6	20.0
2 カスハラを容認しない企業方針の策定	10.2	4.8	11.0
3 カスハラ発生時のサポート体制の構築	6.9	9.5	6.6
3 警察や警備会社、行政との連携	6.9	4.8	7.2
5 被害者への相談・通報窓口の設置	6.3	2.4	6.9
6 顧客への周知・啓発	5.1	0.0	5.9
7 カスハラに対応する研修の実施	4.8	4.8	4.8
8 カスハラに対応するマニュアル作成	3.6	7.1	3.1
8 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	3.6	0.0	4.1
10 専門部署など設置	1.8	2.4	1.7
その他	0.6	0.0	0.7
取り組みあり	44.6	40.5	45.2
特に取り組んでいない	52.4	59.5	51.4
不回答	3.0	0.0	3.4

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332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 11.1% 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『小売』が 50.0% で半数を占めており突出して高く、主に企業間での取り引きが多い『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二分される。具体的な取り組みでは 21.1% 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。

【問い合わせ先】

株式会社帝国データバンク 静岡支店 担当：竹岸 隆浩

TEL：054-254-8301 FAX：054-254-6602

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。