TDB Business View
2026/11/18

カスハラ「ある」は13.1% 大企業やBtoC業界で目立つ

「ない」は66.1%に上昇、認知の広がりも背景か 3分の2の企業がカスハラへの対応策を実施

新潟県・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

目黒　健太郎（調査担当）
帝国データバンク
新潟支店
025-245-5606
info.niigata@mail.tdb.co.jp

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」企業は13.1%と前回調査から上昇した。業界別では、一般消費者との接点が多い『小売』が最も高かった。**一方で、「ない」とする企業も66.1%に上昇。**また、カスハラへの対応策を実施している企業は66.5%と3分の2にのぼったものの、『特に取り組んでいない』企業も約3割を超えた。各企業や団体などのカスハラ対策を加速させるためにも、実効性ある対策を後押しする支援が重要となる。

株式会社帝国データバンク新潟支店は、新潟県380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。

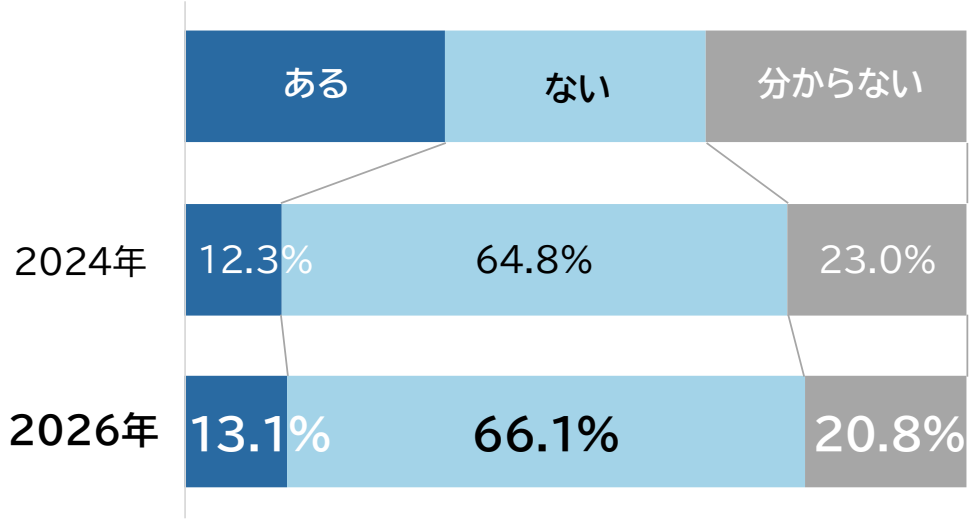
※調査期間：2026年9月14日～9月30日（インターネット調査）

※調査対象：新潟県380社、有効回答企業数は221社（回答率58.2%）

カスハラを受けたことが「ある」企業は13．1%に上昇も、「ない」も上昇、社会的認知度の高まりや社内での周知も背景か

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尋ねたところ、「ある」と回答した企業の割合は13．1%となり、前回調査（2024年6月調査、12．3%）から0．8ポイント上昇した。

直近1年以内のカスハラなどの有無



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221社。2024年6月調査は244社

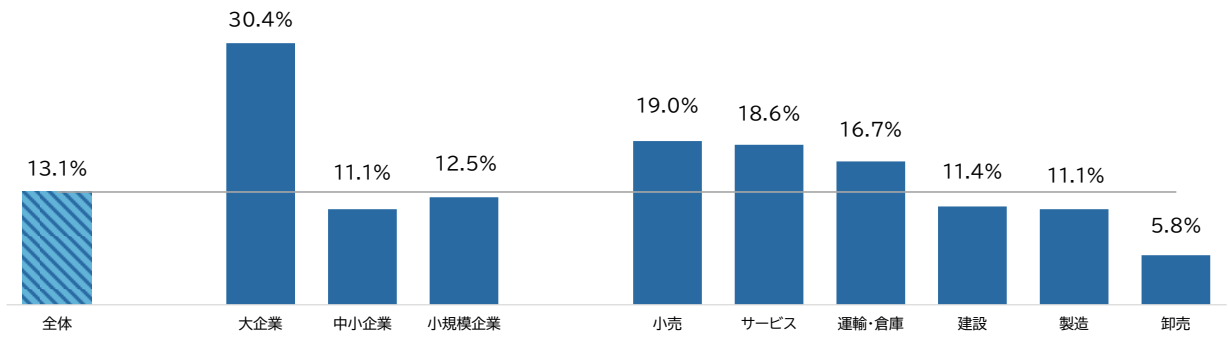
また、「ない」と回答した企業も66．1%と前回調査（64．8%）から1．3ポイント上昇した。どちらも上昇したとはいえ、「ない」と「ある」の差が2024年の52．5ポイントから2026年は53．0ポイントへ拡大しており「ない」企業の割合が高まっていることも踏まえると、徐々にではあるが企業のカスハラに対する環境改善が進んでいることも考えられる。

一方で、「分からない」と回答した企業は同2．2ポイント減の20．8%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、県内企業のカスハラ減少につながっている可能性がある。

カスハラを受けたことが「ある」企業、大企業や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」企業の割合を規模別にみると「大企業」が30．4％と3割を超えたのに対し、「中小企業」が11．1％、「小規模企業」が12．5％と1割台なり、規模の大きな企業のほうがカスハラを受けたと回答した割合が高い傾向がみられた。「大企業」では、顧客対応窓口や社内の報告体制が比較的整備されており、カスハラ事案が集約・把握されやすいことも、受けたことが「ある」と回答した企業の割合が高い一因だと考えられる。

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 ～規模・業界～



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』（19．0％）がトップとなり、同じく消費者と接する機会が多い『サービス』（18．6％）が続き、総じて、主に個人を顧客とするBtoC業界で高い傾向がみられた。

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』（11．1％）や『卸売』（5．8％）などは全体を下回った。

3分の2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」とする企業は66．5％と3分の2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、上述の義務化など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31．7％と約3割となった。

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	**33.0**	47.8	31.3
2	相談・通報窓口の設置	**29.4**	60.9	25.8
3	カスハラを容認しない企業方針の策定	**27.6**	47.8	25.3
4	事実関係の確認体制・手順の整備	**19.9**	26.1	19.2
5	相談者の秘密保持・不利益防止	**18.1**	26.1	17.2
6	対応内容の記録・保存（通話、メール、映像など）	**16.3**	21.7	15.7
7	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）	**15.8**	21.7	15.2
8	自社従業員による他社へのカスハラ防止	**15.4**	8.7	16.2
9	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）	**13.1**	39.1	10.1
10	外部機関・専門家との連携（警察、弁護士、警備会社、行政など）	**12.2**	4.3	13.1
11	被害従業員への心身のケア	**10.0**	13.0	9.6
12	カスハラ対応研修の実施	**9.5**	21.7	8.1
13	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）	**7.7**	13.0	7.1
14	カスハラ対応部署・担当者の設置	**7.2**	21.7	5.6
	その他	**1.8**	0.0	2.0
	取り組みあり	**66.5**	69.6	66.2
	特に取り組んでいない	**31.7**	26.1	32.3
	不回答	**1.8**	4.3	1.5

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221社

具体的な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」（33．0％）が最も高かった。次いで、「相談・通報窓口の設置」（29．4％）、「カスハラを容認しない企業方針の策定」（27．6％）が続いた。また、「事実関係の確認体制・手順の整備」（19．9％）、「相談者の秘密保持・不利益防止」（18．1％）も2割近くとなった。上位項目はいずれも、2026年10月から事業主に義務付けられている項目であり、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判明した。

一方で、「カスハラ対応研修の実施」（9．5％）、「顧客・取引先への方針の周知」（7．7％）、「カスハラ対応部署・担当者の設置」（7．2％）など、対策の実効性を高める取り組みなどは1割未満にとどまった。加えて、義務化項目の一つである「再発防止策の実施」も、13．1％と1割台にとどまり、実際に被害を受けた企業でも対応が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」が69．6％と、「中小企業」（66．2％）を3．4ポイント上回った。取り組み内容別にみると、「相談・通報窓口の設置」で「大企業」が60．9％と6割を超え、「中小企業」（25．8％）を30ポイント以上上回るなど特に格差が大きかった。中小企業では人員や費用といった経営資源の制約があり、相談体制の整備が進みにくいことなどが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」企業は13．1%となり、前回調査より0．8ポイント上昇した。規模別では、「大企業」が3割を超えたのに対し「中小企業」「小規模企業」は1割台にとどまっており、規模の大きな企業のほうがカスハラを受けたと回答した割合が高い傾向にあった。業界別では、一般消費者との接点が多いBtoC型の『小売』が19．0%で最も高かったのに対し、BtoB型の『製造』や『卸売』などは全体を下回った。

一方で、「ない」と回答した企業の割合も66．1%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度の高まりや各企業内での方針やルールの周知が問題行為の抑制につながっている可能性もうかがえた。

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している企業は3分の2にのぼった。具体的な対応策や取り組み内容では、「従業員への企業方針・対応ルールの周知」や「相談・通報窓口の設置」「カスハラを容認しない企業方針の策定」など、事業主に義務付けられる対応が上位となった。

こうしたなか、新潟県ではカスハラ防止条例の施行に向けた検討委員会を設置する方針であるとされているなど、県全体としてカスハラ防止に注力していく意向がうかがえる。このほか、独自のカスハラ対策に関する方針を定めている市町村もあるほか、企業や金融機関、その他各団体でも研修会の開催などカスハラ防止に向けた働きかけを行っている。このような動きをさらに加速させるためにも、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。

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