TDB Business View
2026/11/09

富山県企業の約 5 社に 1 社がカスハラ被害を認識、対応策実施は 7 割超

被害「ない」は上昇、認知の広がりも背景か

富山県・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
西浦　康（支店長）
帝国データバンク
富山支店
TEL076-432-8110
FAX076-432-8611

発表日
2026/11/09

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 18.7%となり、被害認識割合は北陸 3 県の平均 15.3%（石川 10.6%、福井 16.7%）を上回った。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、被害が「ない」とする企業は 60.4%と前回調査から上昇した。また、カスハラへの対応策を実施・予定している企業は 73.6%にのぼったものの、『特に取り組んでいない』企業も 26.4%あり、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は、富山県 260 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。

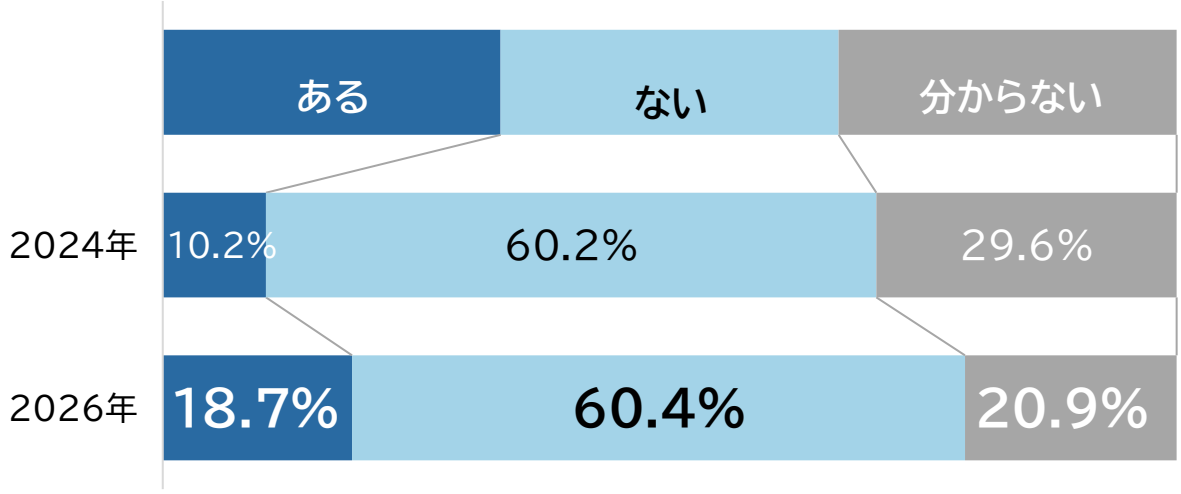
※調査期間：2026 年 9 月 14 日～9 月 30 日（インターネット調査）

※調査対象：富山県 260 社、有効回答企業数は 91 社（回答率 35.0%）

直近１年でカスハラ被害が「ある」企業は 18.7%

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 18.7%となり、前回調査（2024 年 6 月調査、10.2%）から 8.5 ポイント増となった。企業からは、「威圧的な行為や言動がある」（建設、中小企業）、「値引きや宿泊代の帳消しなど、宿泊業では多かれ少なかれ多くの施設が経験しているのではないか。世の中騒いだもの勝ち、言ったもの勝ちという風潮になっている」（旅館・ホテル、中小企業）といった声が聞かれた。近年は暴言や過剰要求だけでなく、SNS投稿を示唆した圧力や長時間拘束、不当な値引き要求、契約範囲外業務の強要などもカスハラとして認識されるようになっている。

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91社。2024年6月調査は108社

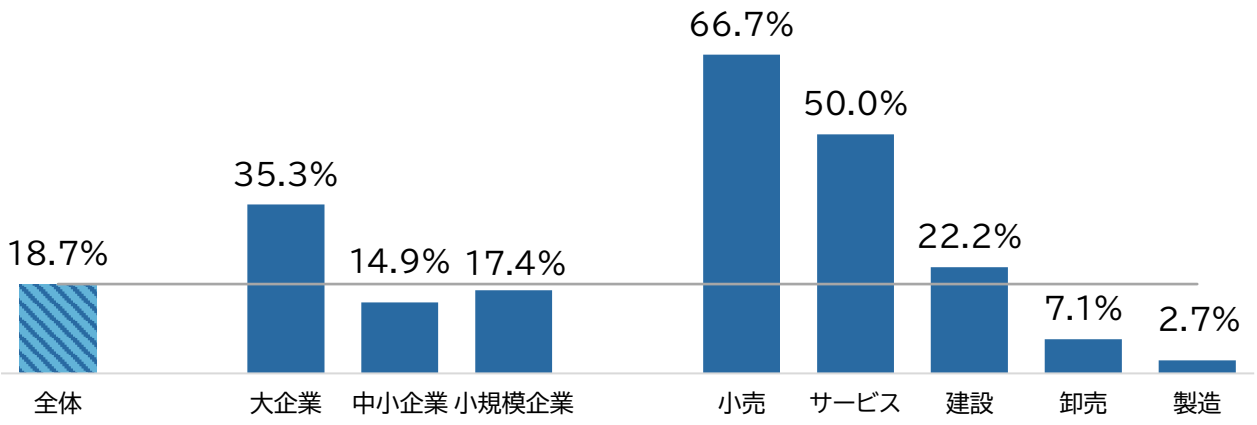
一方で、「ない」と回答した企業は同 0.2 ポイント増の 60.4%となった。企業からは、「BtoB の取引が中心ということもあり、従業員に対するカスタマーハラスメントは発生していない。以前は、営業担当者への値上げの話し合い拒否や出入り禁止、取引停止など極端な要求があったが、現在はなくなり、公正取引委員会の指導が効果を発揮しているとの印象がある」（紙類・文具・書籍卸売業、中小企業）などの声が聞かれた。

また、「分からない」と回答した企業は同 8.7 ポイント減の 20.9%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、「介護サービス事業においてのカスハラの線引きが難しい。カスハラ的言動は日常的に存在している」（老人福祉、中小企業）のように、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」企業の割合を規模別にみると「大企業」が 35.3%、「中小企業」が 14.9%、うち「小規模企業」が 17.4%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・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』(66.7%)がトップとなった。次いで、『サービス』(50.0%)も 5 割にのぼるなど、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。

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『卸売』(7.1%)や『製造』(2.7%)などは全体を下回った。消費者との直接接触機会が比較的少ないことが影響しているとみられるが、近年は元請け企業からの過度な要求や不当な価格交渉、契約外業務の要請など、企業間取引におけるハラスメントを問題視する声も散見されており、今後は BtoB 領域も注視する必要がある。

7 割超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 73.6%（全国 68.9%）と 7 割超にのぼった。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 26.4%（全国 29.7%）となった。企業からは、「どのように対応すべきか分からない」（建設、小規模企業）などの声が聞かれた。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。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	**40.7**	52.9	37.8
2	相談・通報窓口の設置	**39.6**	58.8	35.1
3	カスハラを容認しない企業方針の策定	**36.3**	52.9	32.4
4	事実関係の確認体制・手順の整備	**22.0**	29.4	20.3
5	自社従業員による他社へのカスハラ防止	**18.7**	23.5	17.6
6	対応内容の記録・保存（通話、メール、映像など）	**17.6**	23.5	16.2
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）	**14.3**	17.6	13.5
8	相談者の秘密保持・不利益防止	**13.2**	29.4	9.5
8	カスハラ対応研修の実施	**13.2**	29.4	9.5
8	被害従業員への心身のケア	**13.2**	29.4	9.5
11	外部機関・専門家との連携（警察、弁護士、警備会社、行政など）	**12.1**	17.6	10.8
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）	**9.9**	11.8	9.5
13	カスハラ対応部署・担当者の設置	**7.7**	17.6	5.4
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）	**6.6**	11.8	5.4
	その他	**1.1**	5.9	0.0
	取り組みあり	**73.6**	88.2	70.3
	特に取り組んでいない	**26.4**	11.8	29.7
	不回答	**0.0**	0.0	0.0

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91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」（40.7%）が最も高くなった。次いで、「相談・通報窓口の設置」（39.6%）、「カスハラを容認しない企業方針の策定」（36.3%）が続いた。また、「事実関係の確認体制・手順の整備」（22.0%）が 2 割を超えた。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、「顧客・取引先への方針の周知」（9.9%）、「カスハラ対応部署・担当者の設置」（7.7%）、「再発防止策の実施」（6.6%）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。

規模別にみると、「大企業」の「取り組みあり」は 88.2%（全国 82.6%）と 9 割近くに達し、「中小企業」（70.3%）を 17.9 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 58.8%となり、「中小企業」の 35.1%を 23.7 ポイント上回った。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 18.7%となり、企業規模が大きいほど高い傾向がみられた。業界別では、一般消費者との接点が多い BtoC 型の『小売』が 66.7%で最も高かった。他方、BtoB 型の『卸売』『製造』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。

一方で、被害が「ない」と回答した企業は 60.4%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、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 7 割超にのぼった。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「相談・通報窓口の設置」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」企業も 3 割近くあり、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。

調査先企業の属性

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