

カスタマーハラスメントに関する三重県内企業の意識調査

カスハラ、直近 1 年で企業の 23.9%が被害「あり」

～ 対個人取引の『小売』で半数が経験 ～

「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、三重県においては防止条例の制定に向けて検討を開始しているほか、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、帝国データバンク四日市支店は、カスハラに関する県内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 月調査とともに行った。

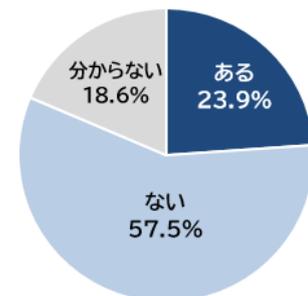


※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は三重県 322 社で、有効回答企業数は 113 社（回答率 35.1%）

調査結果（要旨）

- 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」県内企業は 23.9%。「ない」（57.5%）は「ある」の 2.4 倍。業界別では、主に個人を顧客とする小売業で「ある」が 52.6%
- カスハラへの対応策や取組み有りが半数を超え、具体的な取組み内容では、「顧客対応の記録」が 23.9%でトップ

直近 1 年以内の
カスハラなどの被害有無



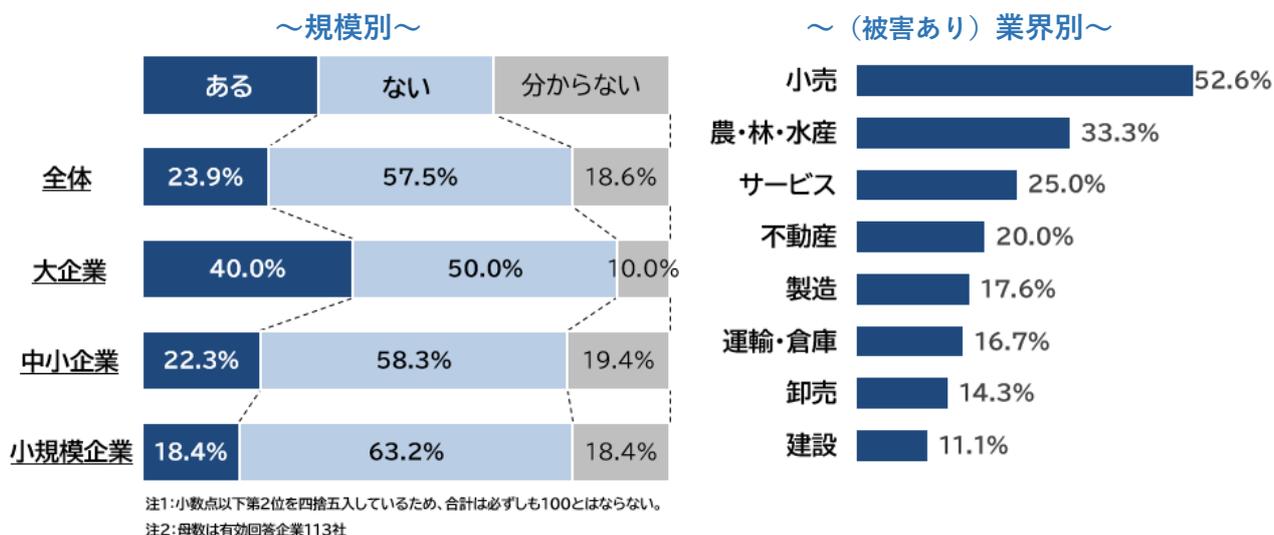
1. 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は23.9%、BtoC業界で目立つ

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23.9%となった。規模別で見ると「大企業」が40.0%、「中小企業」が22.3%、「小規模企業」が18.4%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」企業を業界別で見ると、『小売』（52.6%）がトップとなり、『農林水産』（33.3%）、『サービス』（25.0%）、『不動産』（20.0%）と主に個人を取りきの対象とする業界が高い割合で並んだ。以下、『製造』（17.6%）、『運輸・倉庫』（16.7%）、『卸売』（14.3%）、『建設』（11.1%）と主に企業間での取引が多い業界が下位に続いた。

他方、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は57.5%となり、「ある」よりも2.4倍高かった。規模別では、「大企業」が50.0%、「中小企業」が58.3%、「小規模企業」が63.2%で、規模が大きい企業ほどカスハラを経験している結果となった。

直近1年以内のカスハラなどの被害有無・割合



県内企業からは、「病気の原因を当社製品とし、不当な金銭の要求があった。電話で長時間にわたる恫喝や面談時に刃物やこん棒を叩きつけるなどを見せて脅された。保健所・警察と連携し対応にあたった」（農林）や「多くは泣き寝入りの状況。小売業のため、大手メーカーの商品に対するクレームの場合は、大手メーカーと協働して対応をしている」（食品小売）などの声があがった。

「ない」「分からない」と回答した県内企業でも「過去にぼったくり呼ばわりされたり、保守契約を結んでいるのに一方的に断られたり、触っても無いところの機器を壊したと言いがかりをつけられたり、見積書提示後の工事完了後にまけると強要されたりと、BtoBでも経験がある」（電気通信工事）という声も聞かれた。

2. カスハラへの対応策や取組み有りが半数を超える、「顧客対応の記録」が最も高く 23.9%

カスハラや不当な要求などへの対応策や取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 23.9% 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」（13.3%）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 11.5%）が続いた。総じて何らかの『取組みあり』とする企業は 53.1% で「特に取組んでいない」46.0% を僅かに上回った。

県内企業からは、「カスハラをする客は、お客様ではないと定義して取引をしないと決めている」（農業機械小売）のように、毅然とした態度でカスハラに対応する声や、一方で「卸業なので何がカスハラに相当するかわからない」（建築材料卸）といった声なども聞かれた。

カスハラや不当な要求への対応策や取組み（複数回答）

	（%）	カスハラ対応策や取組み	
		全体	大企業
1 顧客対応の記録	23.9	40.0	22.3
2 カスハラを容認しない企業方針の策定	13.3	20.0	12.6
3 カスハラ発生時のサポート体制の構築	11.5	0.0	12.6
3 警察や警備会社、行政との連携	11.5	30.0	9.7
5 顧客への周知・啓発	6.2	0.0	6.8
6 カスハラに対応する研修の実施	5.3	0.0	5.8
6 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	5.3	10.0	4.9
8 被害者への相談・通報窓口の設置	4.4	10.0	3.9
9 カスハラに対応するマニュアル作成	1.8	0.0	1.9
9 専門部署など設置	1.8	10.0	1.0
その他	2.7	0.0	2.9
取組みあり	53.1	90.0	49.5
特に取組んでいない	46.0	10.0	49.5
不回答	0.9	0.0	1.0

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113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 23.9% だった。業界別でみると、『小売』や『サービス』といった個人を主に取引の対象とする業界が総じて上位となった。全体では、カスハラを受けたことが「ない」企業は 5 割を超え、「ある」企業の 2.4 倍となった。

カスハラへの対応策については、取組んでいる企業が取組んでいない企業を僅かに上回った。具体的な取組み策では 2 割を超える企業が「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。

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(小規模企業を含む)	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300人以下」	「従業員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5人以下」
小売業	「資本金5千万円を超える」かつ「従業員50人を超える」	「資本金5千万円以下」または「従業員50人以下」	「従業員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100人を超える」	「資本金5千万円以下」または「従業員100人以下」	「従業員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

資料のお問い合わせ先

株式会社帝国データバンク 四日市支店

担当：服部 TEL 059-353-3411 FAX 059-353-4109

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。