

中国地方 カスタマーハラスメントに関する企業の意識調査

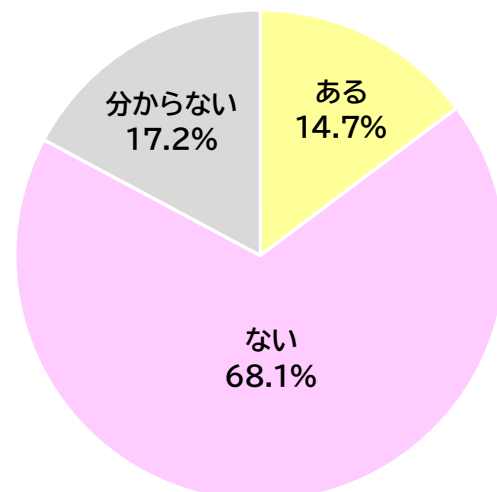
カスハラ「被害あり」、直近1年で14.7% ～個人消費者が顧客の『小売』では3割近くを占める～ はじめに

近年、社会生活や企業活動を行うなかで問題視されているカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）は、「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、企業対個人に限らず、企業対企業においても起こり得る。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、業務効率の低下などの悪影響が生じる恐れがあり、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づける法整備を進める方針を示した。

こうしたなか、東京都ではカスハラ防止条例を今秋にも都議会に提出する予定で、制定されれば全国初となる見通しである。

そこで、帝国データバンクでは、カスハラに関する企業の意識について調査を実施し、広島支店で中国地方に本社を置く企業の結果を取りまとめた。調査期間は2024年6月17日～6月30日、調査対象は中国地方に本社を置く企業2122社で、有効回答企業数は739社（回答率34.8%）。

■直近1年以内のカスハラなどの被害有無



注：母数は有効回答企業739社

調査結果（要旨）

- 直近1年でカスハラなどの「被害」が「ある」企業は14.7%。業種別では、主に個人消費者を顧客とする『小売』が28.4%を占める
- カスハラへの対応策や取り組み、「あり」が49.0%、「ない」が48.6%でほぼ半々に分かれる。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が18.9%でトップ

1. 直近1年でカスハラの「被害あり」が14.7%、BtoC業界で割合高く

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」と回答した企業は739社中109社、構成比14.7%占めた。一方、「ない」は68.1%（503社）となった。「分からない」は17.2%（127社）だった。

全国と比較すると、被害が「ある」では、『全国』（15.7%・1742社）を1.0ポイント下回った。

規模別にみると、被害が「ある」では、『大企業』が24.0%（23社）、『中小企業』が13.4%（86社）、『小規模企業』が12.9%

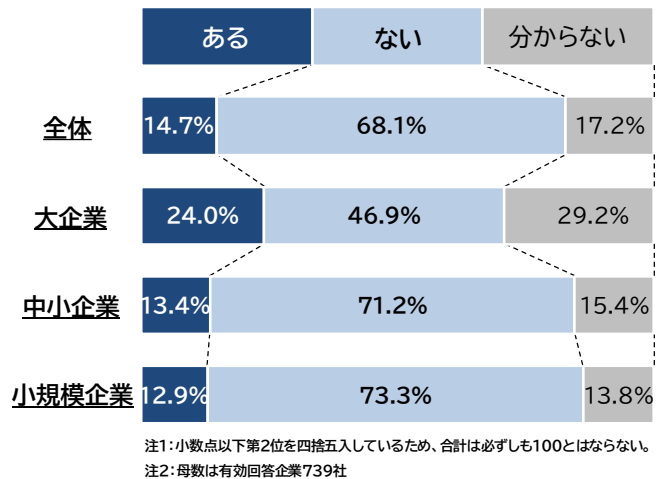
（30社）となり、規模が大きいほど被害がある割合が高かった。

業種別（母数10社以上）にみると、被害が「ある」では、『小売』が28.4%（19社）で最も高く、『不動産』（27.3%・6社）、

『サービス』（20.9%・24社）が続いた。なお、母数は少なかったものの、『金融』は42.9%（3社）、『農・林・水産』も22.2%（2社）を占め、主に個人を取り引きの対象とするBtoC業界において割合が高かった。一方、主に企業間での取り引きが多い『製造』（5.7%・12社）、『卸売』（13.9%・23社）などは全体平均を下回った。

中国5県別にみると、被害が「ある」では、『鳥取』が16.4%（10社）で最も高く、『広島』（15.6%・42社）、『岡山』（15.5%・27社）が続いた。

■直近1年以内のカスハラなどの被害有無



■直近1年以内のカスハラなどの被害有無

（構成比%、カッコ内社数）

	ある	ない	分からない	合計
全国	15.7 (1,742)	65.4 (7,244)	18.8 (2,082)	100.0 (11,068)
中国	14.7 (109)	68.1 (503)	17.2 (127)	100.0 (739)
大企業	24.0 (23)	46.9 (45)	29.2 (28)	100.0 (96)
中小企業	13.4 (86)	71.2 (458)	15.4 (99)	100.0 (643)
うち小規模	12.9 (30)	73.3 (170)	13.8 (32)	100.0 (232)
農・林・水産	22.2 (2)	77.8 (7)	0.0 (0)	100.0 (9)
金融	42.9 (3)	42.9 (3)	14.3 (1)	100.0 (7)
建設	14.3 (15)	65.7 (69)	20.0 (21)	100.0 (105)
不動産	27.3 (6)	59.1 (13)	13.6 (3)	100.0 (22)
製造	5.7 (12)	75.4 (159)	19.0 (40)	100.0 (211)
卸売	13.9 (23)	69.9 (116)	16.3 (27)	100.0 (166)
小売	28.4 (19)	58.2 (39)	13.4 (9)	100.0 (67)
運輸・倉庫	14.3 (5)	68.6 (24)	17.1 (6)	100.0 (35)
サービス	20.9 (24)	61.7 (71)	17.4 (20)	100.0 (115)
その他	0.0 (0)	100.0 (2)	0.0 (0)	100.0 (2)
鳥取	16.4 (10)	65.6 (40)	18.0 (11)	100.0 (61)
島根	14.8 (13)	70.5 (62)	14.8 (13)	100.0 (88)
岡山	15.5 (27)	70.1 (122)	14.4 (25)	100.0 (174)
広島	15.6 (42)	63.3 (171)	21.1 (57)	100.0 (270)
山口	11.6 (17)	74.0 (108)	14.4 (21)	100.0 (146)

注1: 網掛けは、中国地方の全体以上を表す
注2: 母数は、有効回答企業739社

2. カスハラへの対応策や取り組み、「顧客対応の記録」が18.9%で最多

カスハラや不当な要求などへの対応策や取り組み（予定を含む）について尋ねたところ、何らかの『取り組みあり』と回答した企業は49.0%（362社）にのぼった。一方、「特に取り組んでいない」と回答した企業も48.6%（359社）を占め、対応や取り組みの有無はほぼ半々に分かれた。

『取り組みあり』と回答した企業の具体的な内容をみると、電話に録音機能をつけるなど「顧客対応の記録」が18.9%（140社）を占めてトップとなった（複数回答、以下同）。

■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	18.9	29.2	17.4
2 被害者への相談・通報窓口の設置	10.4	24.0	8.4
3 カスハラを容認しない企業方針の策定	10.0	6.3	10.6
4 カスハラ発生時のサポート体制の構築	9.1	10.4	8.9
5 警察や警備会社、行政との連携	8.8	6.3	9.2
6 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	7.6	18.8	5.9
7 カスハラに対応するマニュアル作成	6.4	11.5	5.6
7 顧客への周知・啓発	6.4	5.2	6.5
9 カスハラに対応する研修の実施	6.1	10.4	5.4
10 専門部署など設置	2.2	6.3	1.6
その他	2.2	0.0	2.5
取り組みあり	49.0	57.3	47.7
特に取り組んでいない	48.6	40.6	49.8
不回答	2.4	2.1	2.5

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739社

次いで、「被害者への相談・通報窓口の設置」が10.4%（77社）、「カスハラを容認しない企業方針の策定」が10.0%（74社）、「カスハラ発生時のサポート体制の構築」が9.1%（67社）、「警察や警備会社、行政との連携」が8.8%（65社）、「被害者へのメンタルヘルスケアの実施」が7.6%（56社）で続いた。

全国と比較すると、『取り組みあり』では、『全国』（50.1%・5549社）を1.1ポイント下回った。規模別にみると、『取り組みあり』では、『大企業』が57.3%（55社）、『中小企業』が47.7%（307社）、『小規模企業』が45.3%（105社）となり、規模が大きいほど割合が高かった。

業種別（母数10社以上）にみると、『取り組みあり』では、『小売』が59.7%（40社）で最も高く、『サービス』（57.4%・66社）、『運輸・倉庫』（51.4%・18社）が続いた。

中国5県別にみると、『取り組みあり』では、『鳥取』が55.7%（34社）で最も高く、『岡山』（51.7%・90社）、『島根』（50.0%・44社）が続いた。

■カスハラや不当な要求への対応策や取り組み（複数回答）

	取り組みあり	カスハラを容認しない企業方針の策定	カスハラに対応するマニュアル作成	カスハラに対応する研修の実施	専門部署など設置	被害者への相談・通報窓口の設置	被害者へのメンタルヘルスケアの実施	カスハラ発生時のサポート体制の構築	顧客対応の記録	顧客への周知・啓発	警察や警備会社、行政との連携	その他	特に取り組んでいない	不回答	合計
全国	50.1 (5,549)	12.3 (1,364)	5.2 (576)	6.7 (745)	2.1 (235)	8.2 (912)	6.5 (722)	9.6 (1,065)	20.1 (2,226)	6.7 (747)	8.2 (905)	2.9 (318)	47.4 (5,241)	2.5 (278)	100.0 (11,068)
中国	49.0 (362)	10.0 (74)	6.4 (47)	6.1 (45)	2.2 (16)	10.4 (77)	7.6 (56)	9.1 (67)	18.9 (140)	6.4 (47)	8.8 (65)	2.2 (16)	48.6 (359)	2.4 (18)	100.0 (739)
大企業	57.3 (55)	6.3 (6)	11.5 (11)	10.4 (10)	6.3 (6)	24.0 (23)	18.8 (18)	10.4 (10)	29.2 (28)	5.2 (5)	6.3 (6)	0.0 (0)	40.6 (39)	2.1 (2)	100.0 (96)
中小企業	47.7 (307)	10.6 (68)	5.6 (36)	5.4 (35)	1.6 (10)	8.4 (54)	5.9 (38)	8.9 (57)	17.4 (112)	6.5 (42)	9.2 (59)	2.5 (16)	49.8 (320)	2.5 (16)	100.0 (643)
うち小規模	45.3 (105)	10.8 (25)	3.4 (8)	3.9 (9)	1.7 (4)	3.0 (7)	3.0 (7)	8.6 (20)	16.8 (39)	6.0 (14)	10.3 (24)	3.4 (8)	52.2 (121)	2.6 (6)	100.0 (232)
農・林・水産	33.3 (3)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	22.2 (2)	0.0 (0)	11.1 (1)	0.0 (0)	66.7 (6)	0.0 (0)	100.0 (9)
金融	57.1 (4)	14.3 (1)	14.3 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	28.6 (2)	0.0 (0)	28.6 (2)	42.9 (3)	28.6 (2)	28.6 (2)	0.0 (0)	42.9 (3)	0.0 (0)	100.0 (7)
建設	45.7 (48)	11.4 (12)	3.8 (4)	8.6 (9)	1.0 (1)	9.5 (10)	7.6 (8)	8.6 (9)	17.1 (18)	7.6 (8)	8.6 (9)	1.9 (2)	48.6 (51)	5.7 (6)	100.0 (105)
不動産	36.4 (8)	9.1 (2)	4.5 (1)	4.5 (1)	4.5 (1)	4.5 (1)	9.1 (2)	4.5 (1)	18.2 (4)	4.5 (1)	18.2 (4)	0.0 (0)	83.6 (14)	0.0 (0)	100.0 (22)
製造	43.6 (92)	8.1 (17)	4.7 (10)	3.3 (7)	3.8 (8)	8.1 (17)	9.5 (20)	6.6 (14)	14.2 (30)	4.3 (9)	8.1 (17)	2.4 (5)	54.5 (115)	1.9 (4)	100.0 (211)
卸売	50.0 (53)	9.6 (16)	6.0 (10)	6.6 (11)	0.6 (1)	12.7 (21)	6.6 (11)	10.2 (17)	18.7 (31)	6.0 (10)	6.0 (10)	3.0 (5)	47.6 (79)	2.4 (4)	100.0 (166)
小売	59.7 (40)	10.4 (7)	11.9 (8)	6.0 (4)	0.0 (0)	7.5 (5)	6.0 (4)	7.5 (5)	20.9 (14)	4.5 (3)	10.4 (7)	4.5 (3)	40.3 (27)	0.0 (0)	100.0 (67)
運輸・倉庫	51.4 (18)	14.3 (5)	5.7 (2)	8.6 (3)	0.0 (0)	14.3 (5)	2.9 (1)	11.4 (4)	17.1 (6)	8.6 (3)	2.9 (1)	0.0 (0)	42.9 (15)	5.7 (2)	100.0 (35)
サービス	57.4 (66)	12.2 (14)	9.6 (11)	8.7 (10)	4.3 (5)	13.9 (16)	8.7 (10)	13.0 (15)	27.6 (32)	9.6 (11)	12.2 (14)	0.9 (1)	40.9 (47)	1.7 (2)	100.0 (115)
その他	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)	100.0 (2)	0.0 (0)	100.0 (2)
鳥取	55.7 (34)	9.8 (6)	6.6 (4)	3.3 (2)	0.0 (0)	11.5 (7)	9.8 (6)	13.1 (8)	29.5 (18)	14.8 (9)	16.4 (10)	4.9 (3)	42.6 (26)	1.6 (1)	100.0 (61)
島根	50.0 (44)	13.6 (12)	6.8 (6)	2.3 (2)	0.0 (0)	11.4 (10)	9.1 (8)	8.0 (7)	26.1 (23)	5.7 (5)	4.5 (4)	1.1 (1)	47.7 (42)	2.3 (2)	100.0 (88)
岡山	51.7 (90)	8.0 (14)	5.2 (9)	6.3 (11)	1.7 (3)	12.1 (21)	9.8 (17)	9.2 (16)	18.4 (32)	4.6 (8)	10.9 (19)	0.6 (1)	46.6 (81)	1.7 (3)	100.0 (174)
広島	47.4 (128)	11.5 (31)	7.0 (19)	8.1 (22)	4.1 (11)	8.9 (24)	4.8 (13)	7.8 (21)	16.7 (45)	6.3 (17)	8.1 (22)	2.6 (7)	49.6 (134)	3.0 (8)	100.0 (270)
山口	45.2 (66)	7.5 (11)	6.2 (9)	5.5 (8)	1.4 (2)	10.3 (15)	8.2 (12)	10.3 (15)	15.1 (22)	5.5 (8)	6.8 (10)	2.7 (4)	52.1 (76)	2.7 (4)	100.0 (146)

注1：網掛けは、中国地方の全体以上を表す

注2：母数は、有効回答企業739社

まとめ

本調査によると、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中国地方の企業は 14.7% となった。業種別では、主に個人消費者が取り引き対象の『小売』『不動産』『サービス』などが高く、企業間での取り引きが主体の『製造』『卸売』では低かった。カスハラへの対応策や取り組みでは、取り組んでいる企業と取り組んでいない企業がほぼ半々に分かれた。具体的な取り組みでは「顧客対応の記録」が 18.9% で最も高かった。

カスハラなどへの取り組みを推進するには、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、許さない姿勢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。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に、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、カスハラなどへの対策を整えていく必要があるだろう。

【企業からの声】

- ・従業員へのストーカー行為、嫌がらせ電話があった (食品小売・広島)
- ・製品に不具合はないが、過剰な要求を執拗にされて業務に支障が出た (機械器具卸・広島)
- ・大手の取引先が支払い条件の改善を無視してくる (機械器具卸・山口)
- ・顧客第一主義が歪んで消費者に浸透しており、対応マニュアルの作成が必要 (繊維卸・広島)
- ・顧客の不当要求を容認しない雰囲気が出てきたのは社会全体として良いこと (製造・岡山)
- ・下請けなので当たり前に行われている (建設・岡山)
- ・不当要求には一人ではなく、常に同僚や上司と対応している (専門商品小売・鳥取)
- ・年上の担当、高齢の顧客からの不当要求が絶えない (食品小売・島根)
- ・どの程度がカスハラに該当するのか社内で徹底できていない (金融・岡山)
- ・終業時間外における顧客対応の強要 (情報サービス・岡山)
- ・ショッピングサイトでの購入者から誹謗中傷の書き込みがあった (食品小売・広島)
- ・スタッフの容姿や接客に対する不満・意見を押し付けてくる (飲食店・鳥取)
- ・価格交渉なしに、一方的に単価を減額された注文書を発行された (メンテナンス・岡山)

【問い合わせ先】 ㈱帝国データバンク広島支店 情報部 担当：土川・松岡

TEL 082-247-5930 FAX 082-249-1242

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。