

カスタマーハラスメントに関する埼玉県企業の意識調査

カスハラ、直近 1 年で企業の 18.7%が被害「あり」

～ 対個人取引がある『不動産』で 3 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、帝国データバンク大宮支店は、カスハラに関する企業の意識について、埼玉県企業に調査を実施した。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。

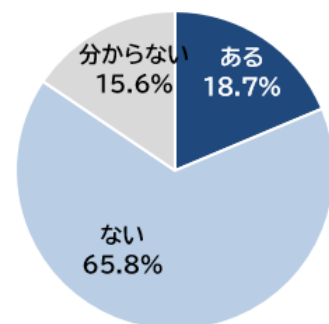


※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は 999 社で、有効回答企業数は 418 社（回答率 41.8%）

調査結果（要旨）

- 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 18.7%、「ない」（65.8%）は「ある」の約 3.5 倍。業界別では、個人を顧客に含める不動産で「ある」が全体の約 2 倍
- カスハラへの対応策や取り組みの有無については、「取り組みあり」が若干多いものの、ほぼ二分される。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が 20.6%でトップ

直近 1 年以内の
カスハラなどの被害有無

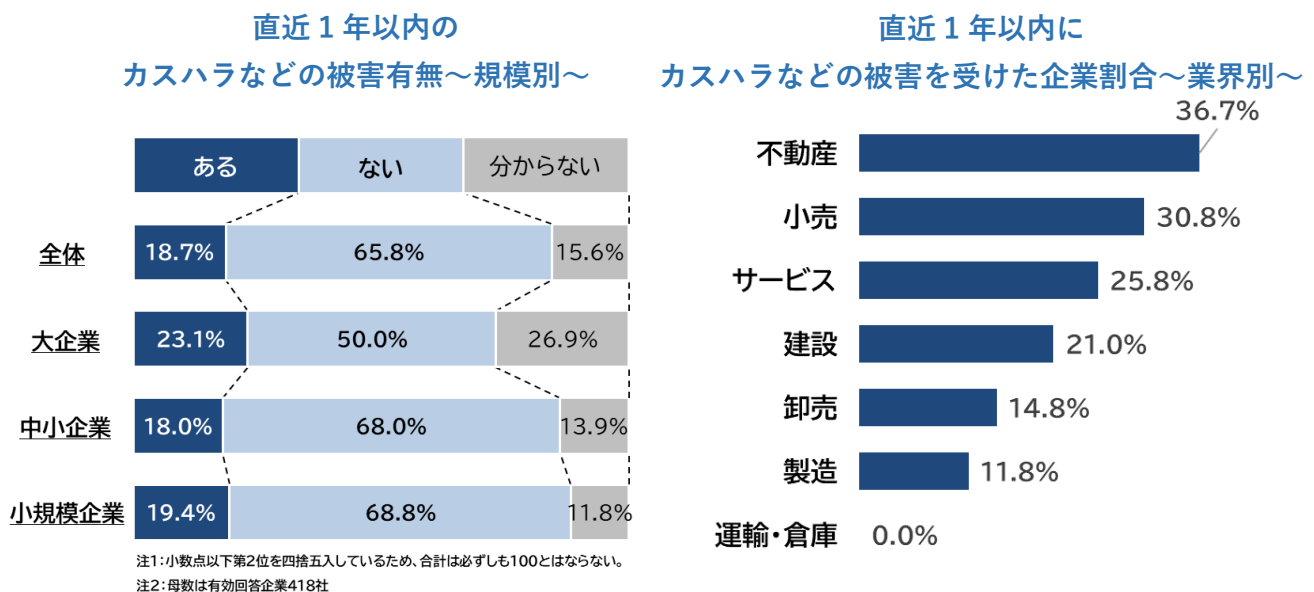


1. 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 18.7%、BtoC を主とする業界で目立つ

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 18.7% となった。規模別でみると「大企業」が 23.1%、「中小企業」が 18.0%、「小規模企業」が 19.4% 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」企業を業界別でみると、サンプル数が少ない『金融』『農・林・水産』を除くと『不動産』(36.7%) がトップとなり、『小売』(30.8%)、『サービス』(25.8%) と主に個人を取引の対象とする業界が比較的高い割合となった。また、主に企業間での取引が多い『卸売』(14.8%) や『製造』(11.8%)、『運輸・倉庫』(0.0%) など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 65.8% となり、「ある」よりも約 3.5 倍となった。規模別では、「大企業」が 50.0%、「中小企業」が 68.0%、「小規模企業」が 68.8% で、規模が大きい企業がカスハラを受けている結果となった。



企業からは、「一流企業にお勤めと思いついでいる方が、企業名を声高に叫び自分をエリートと認識し、対応が悪いと激高する」(建設) や「普段から取引先や顧客を大切に扱いすぎること、自分が顧客の立場になったときに勘違いする人が多い」(製造) などの声があがった。

「ない」「分からない」と回答した企業からは「カスハラは幅が広いので、ボーダーラインの作成を急ぐことが重要」(製造) のように、判断の難しさを訴える声がみられたほか、企業からは、「今まで遭遇したことはないが、十分な注意喚起をしていきたい」(卸売) のように、そもそもカスハラなどを受けたことはないが、今後の備えは必要といった声も聞かれた。

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 20.6%

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 20.6%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」（17.9%）や「警察や警備会社、行政との連携」（8.4%）「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（8.1%）、「カスハラに対応する研修の実施」（7.2%）が続いた。総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は 53.6%、「特に取り組んでいない」が 44.5%とほぼ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、「顧問先（弁護士等）が対応する体制を構築済み」（運輸・倉庫）や「カスハラを引き起こす原因を取り除く工夫（態度・対応・言葉遣い等）を考え実行している」（製造）のように、カスハラを想定し既に対応方法を考慮しているとの声が寄せられた。

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	20.6	26.9	19.7
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	17.9	15.4	18.3
3	警察や警備会社、行政との連携	8.4	9.6	8.2
4	カスハラ発生時のサポート体制の構築	8.1	15.4	7.1
5	カスハラに対応する研修の実施	7.2	5.8	7.4
6	被害者への相談・通報窓口の設置	6.5	19.2	4.6
6	顧客への周知・啓発	6.5	5.8	6.6
8	カスハラに対応するマニュアル作成	5.5	5.8	5.5
9	被害者へのメンタルヘルスクアの実施	4.5	9.6	3.8
10	専門部署など設置	3.1	7.7	2.5
	その他	2.6	1.9	2.7
取り組みあり		53.6	69.2	51.4
特に取り組んでいない		44.5	30.8	46.4
不回答		1.9	0.0	2.2

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418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 18.7%だった。業界別でみると、個人を主に取引の対象とする『不動産』『小売』やなどが比較的高く、主に企業間での取引が多い『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が若干多いものの、取り組んでいない企業とではほぼ二分される。具体的な取り組みでは 20.6%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。

1. 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

株式会社帝国データバンク 大宮支店

【問い合わせ先】 048-643-2080

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。