

カスタマーハラスメントに関する東海 4 県企業の意識調査

カスハラ被害「あり」17.6%、全国上回る ～ 『小売』は 4 割が被害「あり」、BtoC 業界で高く ～

「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。愛知県が今年 6 月に「カスタマーハラスメント防止対策に関する協議会」を設置するなど、各自治体も対策強化に動いている。

帝国データバンク名古屋支店は、カスハラに関する企業の意識について、東海 4 県（愛知・岐阜・三重・静岡）企業に調査を実施した。本調査は、TDB 景気動向調査 2024 年 6 月調査とともに行った。

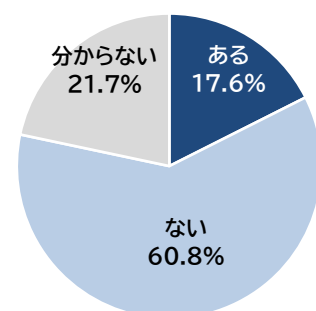


※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は東海 4 県（愛知・岐阜・三重・静岡）の 3004 社で、有効回答企業数は 1218 社（回答率 40.5%）。なお、全国は 2 万 7159 社で、有効回答企業数は 1 万 1068 社（回答率 40.8%）

調査結果（要旨）

- 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」とした東海 4 県企業は 17.6%で全国（15.7%）を 1.9 ポイント上回った。業界別では、『小売』が 40.7%で最多、『不動産』『サービス』が続いた
- カスハラへの対応策や取り組みの有無はほぼ二分。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が 20.1%でトップ

直近 1 年以内の
カスハラなどの被害有無



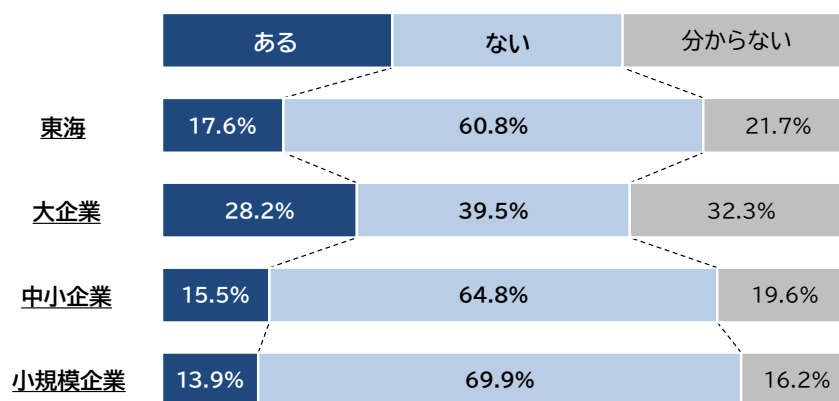
1. 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は17.6%、BtoC業界で目立つ

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」とした東海4県企業は17.6%となり、全国（15.7%）を1.9ポイント上回った。規模別でみると「大企業」が28.2%、「中小企業」が15.5%、「小規模企業」が13.9%。

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、『小売』（40.7%）がトップとなり、『不動産』（36.4%）、『サービス』（26.3%）と主に個人を取引の対象とする業界が比較的高い割合で並んだ。反対に、主に企業間での取引が多い『製造』（6.8%）や『運輸・倉庫』（12.5%）、『卸売』（14.6%）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60.8%となり「ある」よりも3倍以上高くなったが、全国（65.4%）を4.6ポイント下回った。規模別では、「大企業」が39.5%、「中小企業」が64.8%、「小規模企業」が69.9%で、規模が大きい企業ほどカスハラを受けている結果となった。

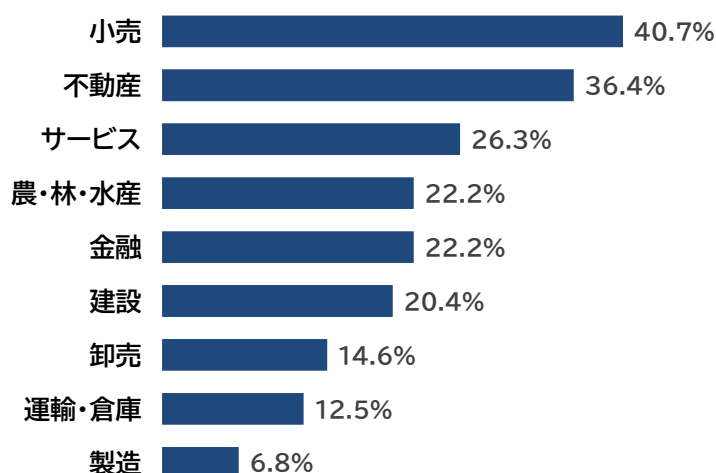
直近1年以内のカスハラなどの被害有無～規模別～



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1,218社

直近1年以内にカスハラなどの被害を受けた企業割合～業界別～



2. 具体的対策は「顧客対応の記録」が 20.1% 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 20.1% 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」（11.2%）や「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（9.0%）、「警察や警備会社、行政との連携」（7.1%）、「被害者への相談・通報窓口の設置」（6.7%）が続いた。総じて、取り組みの有無については、何らかの『取り組みあり』とする企業は 48.5%、「特に取り組んでいない」が 49.3% と、ほぼ二分する結果となった。

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	20.1	25.6	19.1
2 カスハラを容認しない企業方針の策定	11.2	8.2	11.7
3 カスハラ発生時のサポート体制の構築	9.0	15.4	7.8
4 警察や警備会社、行政との連携	7.1	7.7	7.0
5 被害者への相談・通報窓口の設置	6.7	10.8	5.9
6 顧客への周知・啓発	5.7	6.7	5.5
7 カスハラに対応する研修の実施	5.6	8.7	5.0
8 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	5.1	5.6	5.0
9 カスハラに対応するマニュアル作成	4.4	9.7	3.4
10 専門部署など設置	2.1	5.6	1.5
その他	3.4	1.5	3.7
取り組みあり	48.5	53.8	47.5
特に取り組んでいない	49.3	43.6	50.3
不回答	2.2	2.6	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1,218社

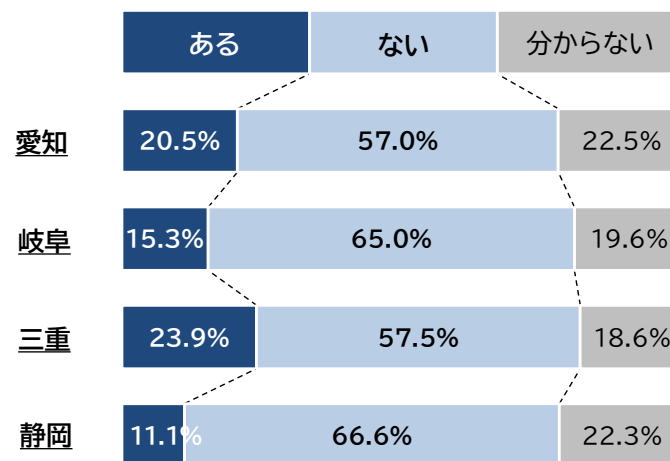
企業からの声（抜粋）
「カスハラ「あり」」 退職希望の従業員から、会社都合にしてくれとの要望多数。ひどい人は、会社都合にできないならわざと解雇になるために派遣先で問題を起こすと脅迫まがいのことを言われたこともある（愛知、人材派遣・紹介） 当社担当に罵声を浴びせたり、不当な要求（納品時間や納品方法の細かい要求や、それが少しずれただけでの説教）を受けたりすることがある。取引額が大きい顧客であれば、時間と労力の無駄になるのでもう取引を切りたい（岐阜、飲食料品卸） 病気の原因を鶏卵だとして、不当な金銭の要求があった。電話で長時間にわたる恫喝や、面談時に刃物やこん棒を叩きつけたり見せて脅されたため、保健所・警察と連携し対応にあたった（三重、飲食料品卸） 食品小売業のため、大手メーカーの商品に対するクレームの場合は、協働して対応をしている（三重、各種商品小売） カスハラは、寂しい、独りぼっちが、相手にしてもらえない手段であり、承認欲求が満たされる行為。やり方次第では、カスハラは無くせるが、対応者の強い精神力と愛情と多大な時間が必要であるため、簡単ではない（愛知、医療・福祉・保健衛生）
「カスハラ「なし」」 BtoBの商売なので極端な要求は少ないしその際は断りやすいが、取引先の倒産間際がトラブルになりやすい。過去には金属バットで殴りかかれそうになったり、刃物をちらつかされたこともある。取り扱っている商材が、取り上げると商売の息の根をとめる可能性が高く注意している（愛知、リース・賃貸） 今まで遭遇したことがなかったため特に社内の取り組みとして意識することはなかったが、これからはカスハラ対策についての専門知識を学んでいきBCPの対策に加えていきたい（静岡、電気機械製造） ○○ハラが多すぎて、伝えるべきこと、教えるべきことが十分に伝えられない、教えられることになりそうで心配（愛知、専門サービス） BtoBにおいては加害者にならないよう各社の教育が必要（静岡、医薬品・日用雑貨品小売）
「その他」 古い体質の残る業界でもあり取引上の力関係で無理難題を突きつけられることも正直あると思うが、どこからがカスハラにあたるのかの線引きが難しい（愛知、建設） カスハラと分かっている、ネットでの拡散を防ぐべく少額であれば穏便に処理する傾向がある。カスハラは常習者が多く厳しい制裁を科せる法規制を求めたい（静岡、飲食料品・飼料製造）

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東海4県企業は17.6%だった。全国を1.9ポイント上回り、県別では「三重」（23.9%）が全国で2番目、「愛知」（20.5%）で同3番目に高くなった。業界別では、『小売』や『不動産』『サービス』といった、BtoC業界では高く、『製造』など企業間取引が中心の業界では低くなった。しかし、企業規模や受発注など関係性に傾斜がある場合に、打合せでの暴言や恫喝を受けた経験があるなどの声は少なくはない。

また、どこからがカスハラに当たるのかが分からないという意見は多く、具体的な対策を取りづらい一因となっている。具体的な線引きや罰則など、法規制が必要だとの声も複数聞かれた。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。被害者が、所と立場を変えて加害者になることもあるのがカスハラだが、そこに無自覚なことも少なくない。まずは、我々自身、一人ひとりが“良きカスタマー”となることを心がけるのが、カスハラ被害を防ぐ手立てとなるはずだ。

【参考】直近1年以内のカスハラなどの被害有無～県別～



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1,218社

【内容に関する問い合わせ先】

株式会社帝国データバンク 名古屋支店 情報部

【担当】丸山、猿渡（080-7002-4462 eiichi.sawatari@mail.tdb.co.jp）

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。