TDB Business View
2026/11/19

カスハラ対策 企業の約 7 割が取り組む

被害企業は 13.1%、BtoC 業界で多く

中国地方・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

牧 秀樹、松岡 静生、玄道 一成
帝国データバンク
広島支店　情報部
TEL：082-247-5930（直通）
info.hiroshima@mail.tdb.co.jp

発表日
2026/11/19

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 13.1%となった。業種別では、一般消費者との接点が多い『小売』が構成比 31.6%で最も高かった。一方で、被害が「ない」企業は 70.0%を占め、前回の 2024 年 6 月調査より 1.9 ポイント高かった。カスハラへの対応策を実施・予定している企業は 71.2%にのぼったものの、『特に取り組んでいない』企業も 27.5%を占めた。

※帝国データバンクでは、「カスタマーハラスメント」に関する企業の実態調査を実施し、
広島支店で中国地方に本社を置く企業の結果を集計・分析した。
調査期間：2026 年 9 月 14 日～9 月 30 日
調査対象：中国地方の 1366 社で、有効回答企業数は 633 社（回答率 46.3%）

1.直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 13.1%
カスハラ被害が「ある」企業、BtoC 業界で目立つ

直近 1 年以内に自社もしくは自社の従業員が、カスタマーハラスメント（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 633 社中 83 社、構成比 13.1%となり、2024 年 6 月の前回調査（14.7%）を 1.6 ポイント下回った。

一方、「ない」と回答した企業は 70.0%（443 社）で、前回調査を 1.9 ポイント上回った。わずかな上昇にとどまったものの、カスハラやコンプライアンスという概念の浸透が、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。なお、「分からない」と回答した企業は 16.9%（107 社）で、前回調査から 0.3 ポイント低下した。

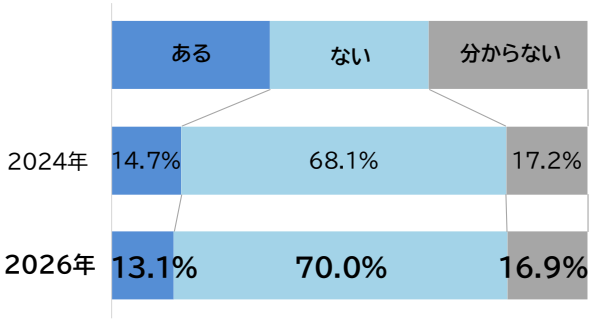
全国と比較すると、被害が「ある」では、『全国』（15.3%・1567 社）を 2.2 ポイント下回った。

規模別にみると、被害が「ある」では、『大企業』が 16.5%（13 社）、『中小企業』が 12.6%（70 社）、『小規模企業』が 11.1%（23 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 31.6%（18 社）で最も高く、『運輸・倉庫』（22.6%・7 社）、『サービス』（21.6%・24 社）が続いた。なお、母数は少なかったものの、『金融』は 50.0%（3 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。

中国 5 県別にみると、被害が「ある」では、『鳥取』が 15.8%（9 社）で最も高く、『岡山』（14.7%・22 社）、『島根』（12.8%・12 社）が続いた。

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633社。2024年6月調査は739社

（構成比%、カッコ内社数）

	ある		ない		分からない		合計	
全国	15.3	(1,567)	67.2	(6,879)	17.5	(1,789)	100.0	(10,235)
中国	13.1	(83)	70.0	(443)	16.9	(107)	100.0	(633)
大企業	16.5	(13)	50.6	(40)	32.9	(26)	100.0	(79)
中小企業	12.6	(70)	72.7	(403)	14.6	(81)	100.0	(554)
うち小規模	11.1	(23)	76.0	(158)	13.0	(27)	100.0	(208)
農・林・水産	0.0	(0)	87.5	(7)	12.5	(1)	100.0	(8)
金融	50.0	(3)	50.0	(3)	0.0	(0)	100.0	(6)
建設	9.8	(9)	77.2	(71)	13.0	(12)	100.0	(92)
不動産	11.1	(2)	55.6	(10)	33.3	(6)	100.0	(18)
製造	5.3	(9)	69.6	(119)	25.1	(43)	100.0	(171)
卸売	8.0	(11)	75.2	(103)	16.8	(23)	100.0	(137)
小売	31.6	(18)	52.6	(30)	15.8	(9)	100.0	(57)
運輸・倉庫	22.6	(7)	64.5	(20)	12.9	(4)	100.0	(31)
サービス	21.6	(24)	70.3	(78)	8.1	(9)	100.0	(111)
その他	0.0	(0)	100.0	(2)	0.0	(0)	100.0	(2)
鳥取	15.8	(9)	75.4	(43)	8.8	(5)	100.0	(57)
島根	12.8	(12)	73.4	(69)	13.8	(13)	100.0	(94)
岡山	14.7	(22)	66.7	(100)	18.7	(28)	100.0	(150)
広島	12.4	(27)	68.2	(148)	19.4	(42)	100.0	(217)
山口	11.3	(13)	72.2	(83)	16.5	(19)	100.0	(115)

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1万235社、中国は633社

2. 企業の約 7 割がカスハラへの対応策を実施

今年 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 633 社中 451 社、構成比 71.2%にのぼった。カスハラに対する社会的な意識の高まりに加え、一部自治体における防止条例の施行、上述の義務化が背景にあると考えられる。一方で、「特に取り組んでいない」企業は 27.5%（174 社）を占めた。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。

対応策や取り組みの内容としては、「従業員への企業方針・対応ルールの周知」が 39.8%（252 社）を占めて最も高かった。次いで、「カスハラを容認しない企業方針の策定」が 31.9%（202 社）、「相談・通報窓口の設置」が 30.8%（195 社）で 3 割を超えて続いた。また、「相談者の秘密保持・不利益防止」が 17.9%（113 社）、「対応内容の記録・保存（通話、メール、映像など）」が 17.7%（112 社）で続いた。上位項目はいずれも、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。

規模別にみると、「取り組みあり」では、「大企業」（82.3%・65 社）が「中小企業」（69.7%・386 社）を 12.6 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 53.2%となり、「中小企業」の 27.6%を 25.6 ポイントも上回った。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、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要因となっていると考えられる。

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	**39.8**	50.6	38.3
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	**31.9**	43.0	30.3
3	相談・通報窓口の設置	**30.8**	53.2	27.6
4	相談者の秘密保持・不利益防止	**17.9**	36.7	15.2
5	対応内容の記録・保存（通話、メール、映像など）	**17.7**	26.6	16.4
6	事実関係の確認体制・手順の整備	**16.7**	36.7	13.9
7	自社従業員による他社へのカスハラ防止	**15.3**	25.3	13.9
8	外部機関・専門家との連携（警察、弁護士、警備会社、行政など）	**13.1**	27.8	11.0
9	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）	**12.6**	24.1	11.0
10	被害従業員への心身のケア	**11.2**	16.5	10.5
11	カスハラ対応研修の実施	**10.9**	22.8	9.2
12	カスハラ対応部署・担当者の設置	**8.8**	26.6	6.3
13	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）	**8.1**	15.2	7.0
14	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）	**7.7**	10.1	7.4
	その他	**2.4**	2.5	2.3
	取り組みあり	**71.2**	82.3	69.7
	特に取り組んでいない	**27.5**	13.9	29.4
	不回答	**1.3**	3.8	0.9

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633社

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 13.1%となり、企業規模が大きいほど高い傾向がみられた。業種別では、一般消費者との接点が多い BtoC 型の『小売』が 3 割を超えて最も高かった。

被害が「ない」と回答した企業は 70.0%で、前回調査からわずかながら上昇し、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ケースも考えられる。

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 71.2%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」「カスハラを容認しない企業方針の策定」など、義務化で求められる基本的な対応が上位となった。一方で、「特に取り組んでいない」企業は27.5%を占めた。

カスハラの防止措置が 10 月 1 日から義務化されたものの、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、より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。

企業からの声

・カスハラに毅然とした対応をとる姿勢が薄く、現場作業員が苦労している （不動産・広島）
・カスハラに該当するのかどうか、なかなか判断が難しいところもある （専門商品小売・広島）
・クレームの通話料を請求された （運輸・広島）
・どこまで注意、指導するべきか、発信者の保護や守秘義務など対処が難しい （化学品製造・山口）
・カスハラへの対処をもっと強化していく （食品製造・山口）
・被害者視点だけでなく、加害者とならないように指導、注意している （建設・鳥取）
・微妙なケースもあるが、報告や連絡、相談をするよう社員への周知が大切 （建設・島根）
・まれに高圧的な物言いの客先もあるが、複数人での訪問などで対処している （印刷・岡山）
・カスハラが 2 年に 1 件程度ある。自社で対応できない場合は自治体の担当へ相談し、アドバイスを受けている （学習塾・島根）
・カスハラ案件があれば、その顧客との取引を即座に取りやめることにしている （メンテナンス・広島）
・不当な要求者は相手にしないという会社の姿勢がお客さまに認知されている （建材製造・岡山）
・カスハラ対策にこれから取り組む予定 （建材製造・山口）
・お客さまが見えるところにいるので、その都度対応している （繊維品製造・山口）
・客先からカスハラを受けたようなことはない （情報サービス・岡山）
・カスハラがあれば、取引停止措置をとる （情報サービス・山口）