TDB Business View
2026/11/20

カスハラ被害企業は 17.1%、大企業では 4 社に 1 社

3 割超の企業がカスハラ対策に未着手

千葉県・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
竹内　基（調査担当）
帝国データバンク
千葉支店　情報部
043-221-0404（直通）

発表日
2026/11/20

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」県内企業は 17.1%となり、大企業では 25.0%に及んだ。業界別では、取引金額の大きい『不動産』、一般消費者との接点が多い『小売』がともに 33.3%で最も高かった。一方で、被害が「ない」とする企業は 68.2%と前回調査から上昇した。また、カスハラへの対応策を実施・予定している企業は 67.4%となったが、「特に取り組んでいない」企業も 31.5%で 3 割を超えた。

株式会社帝国データバンクは、全国 2 万 2095 社を対象に、カスハラに関する企業の実態についてアンケート調査を実施した。

※調査期間：2026 年 9 月 14 日～9 月 30 日（インターネット調査）

※調査対象：全国 2 万 2095 社、うち千葉県 710 社

※有効回答企業数は全国 1 万 235 社（回答率 46.3%）、うち千葉県 362 社（同 51.0%）

直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 17.1%

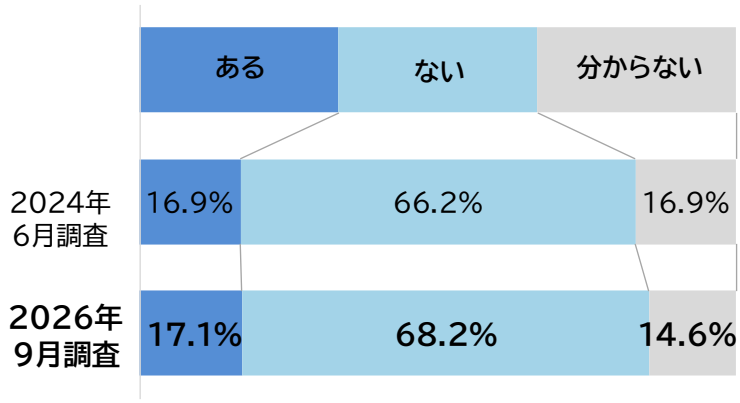
直近 1 年以内に自社もしくは自社の従業員がカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）や不当な要求などを受けたことがあるか尋ねたところ、「ある」と回答した県内企業の割合は 17.1%となり、前回調査（2024 年 6 月調査、16.9%）から 0.2 ポイント増と、大きな変化はみられなかった。

一方で、「ない」と回答した企業は 68.2%となり、前回調査から 2.0 ポイント増加し、「分からない」と回答した企業は同 2.3 ポイント減の 14.6%となった。カスハラやコンプライアンスに対する社会的な認知度の高まりや、企業内での方針・対応ルールの周知などが、これまで判断が難しかった言動を認識する一助となっている可能性がある。また、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企業もあった。

なお、カスハラ被害が「ある」と回答した企業の全国平均は 15.3%で、「千葉県」（17.1%）を 1.8 ポイント下回った。また、1 都 3 県（東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県）で比べると、被害が「ある」と回答した企業の割合は「千葉県」が最多で、「東京都」（15.8%）、「埼玉県」（14.7%）、「神奈川県」（14.2%）の順となった。

企業からは、「顧客の意向に沿えない場合に、暴言を吐かれたことがある」（金融）、「値上げ交渉を一方的に拒否された」（食料品卸売）といった声が聞かれた。

直近 1 年以内のカスハラなど被害の有無



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362社。2024年6月調査は302社

カスハラ被害が「ある」企業、大企業では 4 社に 1 社

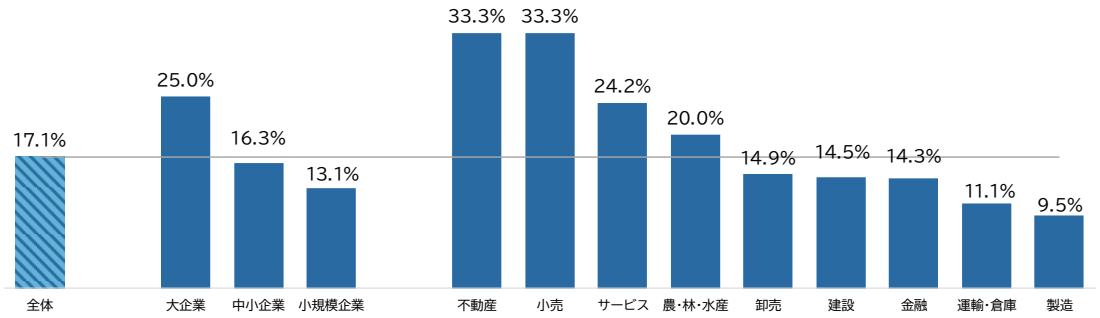
直近 1 年以内にカスハラなどを受けたことが「ある」県内企業の割合を規模別にみると、「大企業」が 25.0%となり、4 社に 1 社で被害を受けたことが分かった。「中小企業」が 16.3%、うち「小規模企業」が 13.1%となり、規模が大きいほどカスハラ被害を受けた企業の割合が高い傾向がみられた。「大企業」では、

事業や顧客対応部門の規模によって顧客との接点が多いことに加え、顧客対応窓口や社内の報告体制を通じて、カスハラ事案が集約・把握されやすいことも、被害が「ある」と回答した企業の割合がより高い一因と考えられる。

業界別でみると、取引金額の大きな『不動産』と、店頭で一般消費者と接し、返品や価格に関するクレーム対応の機会が多い『小売』（各 33.3%）がトップとなり、『サービス』（24.2%）も 2 割を超えた。

一方で、企業間での取引が多い『製造』（9.5%）や『運輸・倉庫』（11.1%）などは全体を下回った。いわゆる BtoB 型の業界は、消費者ではなく取引先や元請け企業からのハラスメントを問題視する意見もみられ、取引上の立場から対応が難しいケースもうかがえる。

直近 1 年以内にカスハラなどの被害がある企業の割合 ～規模・業界別～



カスハラへの対応策を実施・予定している企業は 67.4%

2026 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、すべての事業主に対して義務付けられた。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」とする県内企業は 67.4%と 7 割近くにのぼった。背景には、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や、法改正を見据えた企業の対応強化があると考えられる。一方で、「特に取り組んでいない」企業は 31.5%と 3 割を超えた。

規模別にみると、「大企業」の「取り組みあり」は 88.9%と 9 割近くに及び、「中小企業」（65.0%）を 23.9 ポイント上回った。

カスハラ対策への取り組みの有無

（%）

	全体	大企業	中小企業
取り組みあり	67.4	88.9	65.0
特に取り組んでいない	31.5	11.1	33.7
不回答	1.1	0.0	1.2

対応策は、「従業員への企業方針・対応ルールの周知」がトップ

カスハラや不当な要求に対する企業の対応策をみると、「従業員への企業方針・対応ルールの周知」（32.9％）が 3 割を超え最も高くなった。次いで「カスハラを容認しない企業方針の策定」（28.5％）、「相談・通報窓口の設置」（20.4％）が２割を超え、「事実関係の確認体制・手順の整備」（17.4％）、「相談者の秘密保持・不利益防止」と「自社従業員による他社へのカスハラ防止」（各 16.6％）などが続いた。上位項目はいずれも、2026 年 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。

一方で、「外部機関・専門家との連携」（8.8％）、「再発防止策の実施」（7.7％）、「カスハラ対応部署・担当者の設置」（6.4％）、「カスハラ対応研修の実施」「顧客・取引先への方針の周知」（各 6.1％）など、事後対応や対策の実効性を高める取り組みはいずれも 1 割未満にとどまった。

また、取り組み内容を規模別にみると、特に「相談・通報窓口の設置」が「大企業」で 58.3％となり、「中小企業」の 16.3％を 42.0 ポイント上回った。従業員数が比較的多い「大企業」は、専用の相談窓口を設ける必要性が高いと捉えている一方で、「中小企業」では人員や費用などの経営資源に制約があり、相談体制の整備が進みにくいと考えられる。

カスハラなどへの対応策（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	**32.9**	58.3	30.1
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	**28.5**	50.0	26.1
3	相談・通報窓口の設置	**20.4**	58.3	16.3
4	事実関係の確認体制・手順の整備	**17.4**	22.2	16.9
5	相談者の秘密保持・不利益防止	**16.6**	44.4	13.5
	自社従業員による他社へのカスハラ防止	**16.6**	13.9	16.9
7	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）	**14.1**	19.4	13.5
8	対応内容の記録・保存（通話、メール、映像など）	**13.8**	16.7	13.5
9	被害従業員への心身のケア	**13.3**	25.0	12.0
10	外部機関・専門家との連携（警察、弁護士、警備会社、行政など）	**8.8**	11.1	8.6
11	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）	**7.7**	11.1	7.4
12	カスハラ対応部署・担当者の設置	**6.4**	22.2	4.6
13	カスハラ対応研修の実施	**6.1**	16.7	4.9
	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）	**6.1**	13.9	5.2
	その他	**1.7**	0.0	1.8

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362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」県内企業は 17.1%となり、企業規模が大きいほど高い傾向がみられた。業界別では、取引金額の大きい『不動産』と、一般消費者との接点が多い BtoC 型の『小売』が各 33.3%で最も高かった。他方、BtoB 型の『製造』などは全体を下回ったものの、元請け企業や取引先との力関係を背景に、取引上の立場から対応が難しいケースもうかがえた。

一方で、被害が「ない」と回答した企業は 68.2%と前回調査から上昇しており、カスハラに対する社会的な認知度の高ま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。

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 67.4%にのぼり、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」や「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。他方、「特に取り組んでいない」企業も 3 割を超え、対応方法が分からないとの声も聞かれた。

人手不足が深刻化し、従業員の確保・定着が経営上の重要課題となるなか、安心して働ける環境の整備は一段と重要性を増している。企業には、カスハラへの対応を従業員個人に委ねることなく、方針の策定や周知、相談・報告体制、悪質な事案への対処基準、再発防止策までを一体的に整備することが求められる。特に、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、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、実効性のある対策を後押しする支援が重要となろう。