

カスタマーハラスメントに関する近畿企業の意識調査

企業の 13.8%が直近1年でカスハラ被害「あり」

～ BtoC 中心に被害が多く、『小売』は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、広い範囲に悪影響を及ぼす恐れがある。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ている。



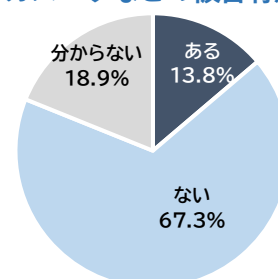
そこで、帝国データバンク大阪支社は、カスハラに関する近畿企業の意識について調査を実施した。本調査は、TDB 景気動向調査 2024 年 6 月調査とともに行った。

※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は近畿 2 府 4 県に本社を置く 4,438 社で、有効回答企業数は 1,821 社（回答率 41.0%）

調査結果（要旨）

1. 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は 13.8%、「ない」（67.3%）は「ある」の 5 倍近く。業界別では、『小売』や『サービス』など BtoC 業態で全体を上回った。
2. カスハラへの対応策や取り組みの有無はほぼ二分される。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が 19.3% でトップ。

直近1年以内の
カスハラなどの被害有無



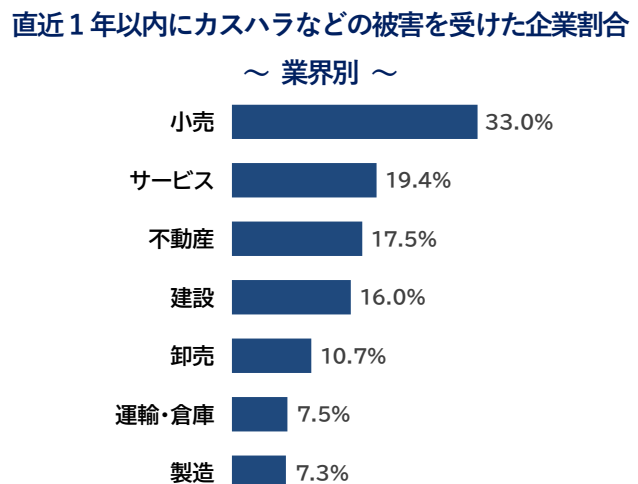
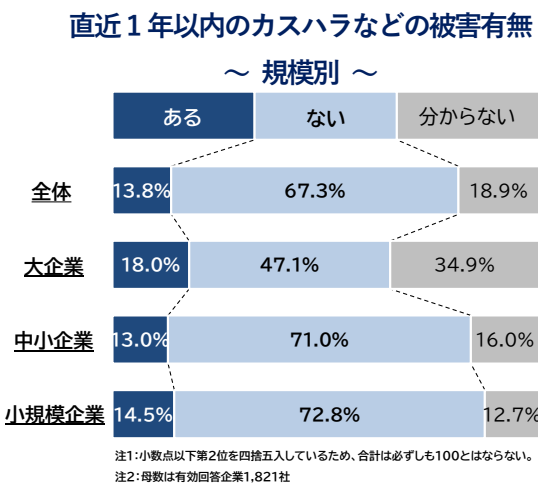
1. 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は13.8%、BtoC業態で目立つ

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13.8%となった。規模別でみると「大企業」が18.0%、「中小企業」が13.0%、「小規模企業」が14.5%だった。

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、『小売』（33.0%）がトップとなり、『サービス』（19.4%）、『不動産』（17.5%）と、個人を対象とすることが多い業界が高い割合で並んだ（回答数が50社未満の『農・林・水産』『金融』を除く）。また、企業間取引が多い『卸売』（10.7%）や『運輸・倉庫』（7.5%）、『製造』（7.3%）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67.3%となり、「ある」の5倍近い水準となった。規模別にみると「大企業」が47.1%、「中小企業」が71.0%、「小規模企業」が72.8%となった。

全国と近畿を比較すると、近畿の「小規模企業」は全国の小規模企業よりもカスハラ被害に遭っている割合が高い。一方で、近畿の「大企業」「中小企業」は全国の同規模の割合を下回った。



2. カスハラへの対応策や取り組み「顧客対応の記録」が最も高く 19.3%

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19.3%でトップとなった（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」（12.4%）や「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（8.5%）、「警察や警備会社、行政との連携」（7.6%）が続いた。総じて、何らかの『取り組みあり』とする企業は48.7%、「特に取り組んでいない」が48.3%と、対応の有無はほぼ二分されている状況が明らかになった。

また、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がみられた。

具体的な対策としては、「顧問弁護士への相談・対応」（自動車・同部品小売、大阪府）や「不当な要求に対しては、サービスの提供をしない」（専門商品小売、兵庫県）のように、毅然とした態度で対応するという声が多く寄せられていた。

カスハラや不当な要求への対応策や取り組み（複数回答）

(%)			
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	19.3	24.8	18.3
2 カスハラを容認しない企業方針の策定	12.4	15.8	11.8
3 カスハラ発生時のサポート体制の構築	8.5	10.8	8.0
4 警察や警備会社、行政との連携	7.6	10.1	7.1
5 顧客への周知・啓発	7.3	7.6	7.3
6 被害者への相談・通報窓口の設置	7.2	10.4	6.7
7 カスハラに対応する研修の実施	6.1	9.0	5.6
8 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	5.3	7.9	4.8
9 カスハラに対応するマニュアル作成	3.7	5.8	3.4
10 専門部署など設置	2.1	5.8	1.4
その他	2.6	2.2	2.7
取り組みあり	48.7	56.1	47.3
特に取り組んでいない	48.3	42.4	49.4
不回答	3.0	1.4	3.3

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1,821社

3. 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13.8%だった。業界別でみると、主に個人を対象とする『小売』や『サービス』などが高く、企業間取引が多い『製造』や『運輸・倉庫』は低くなるなど、取引形態の違いによる差が表れたほか、近畿は「小規模企業」においてカスハラを受けた割合が全国を上回っていることが明らかになった。なお、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ている。カスハラへの対応策については、取り組んでいる企業と取り組んでいない企業でほぼ二分される。具体的な取り組みでは、2割近くの企業が「顧客対応の記録」を挙げている。

加えて、「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。セクハラやパワハラとは異なり、現状カスハラに法律上の規制はない。各企業は、業界や企業文化の違いなどからカスハラの判断基準は企業ごとに異なる可能性があることを念頭に置いたうえで、カスハラの線引きや対応方針を明確化し、自社としての基準を整えることが重要だ。

近年はネット・SNS への一方的な悪評の書き込みといった、不当なクレームや嫌がらせにも対応せざるを得ない事象も発生している。人手不足が叫ばれる昨今、従業員の働きやすい環境を整備することは重要な経営課題の一つに数えられるだろう。そうした意味では、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みならず雇用を守る点からもカスハラへの対策を講じる必要があると言える。

【参考】企業の声（抜粋）

カスハラ有無	自由意見	業種	所在地
ある	大声や威圧は昔から受けているが、近年は「ネットに書いてやる」と脅すケース、一方的な思い込みや感情の高まりから実際に書き込まれるケースもあり、苦慮している	専門商品小売	大阪府
ある	まだまだ元請けから下請けへの暴言、権威的な態度は日常茶飯事である	建設	京都府
ある	不当な値引き要請や、脅しのような要求	各種商品小売	大阪府
ある	対応をICレコーダーで記録している	建設	奈良県
ない	「カスハラ」が浸透してきたおかげで発生していない	飲食店	和歌山県
ない	買い手側と売り手側があるので難しい問題。毅然とした対応と、ある程度の耐性も必要かと思う	専門商品小売	兵庫県
ない	こちらが受けるケースだけでなく、取引先に対して自社従業員がそういった事案を起こさないよう教育する必要性も感じる	機械・器具卸売	大阪府

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

【内容に関する問い合わせ先】

株式会社帝国データバンク 大阪支社情報部 担当：昌子 拓也

TEL：06-6441-3100 E-mail：takuya.shouji@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。