

東京都 カスタマーハラスメントに関する企業の意識調査

カスハラ、直近 1 年で企業の 15.4%が被害「あり」

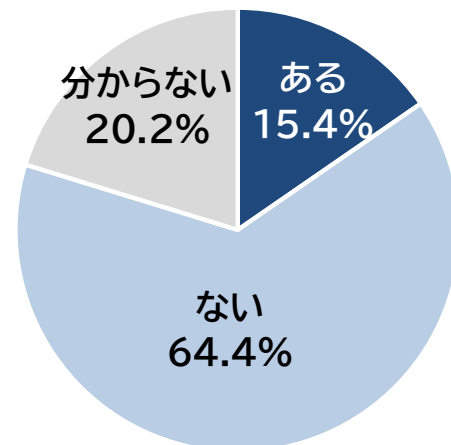
～ 対個人取引の『小売』で 3 社に 1 社が経験 ～

「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案を今秋、都議会に提出し、全国初の条例制定を目指している。7 月 26 日には検討会議を開催し、ガイドラインの素案をまとめて公表した。

そこで、帝国データバンクは、カスハラに関する企業の意識について、東京都に本社を置く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。

直近 1 年以内の
カスハラなどの被害有無

※ 調査期間は 2024 年 6 月 17 日～30 日、調査対象は東京都に本社を置く企業 4,367 社で、有効回答企業数は 2,015 社（回答率 46.1%）

調査結果（要旨）

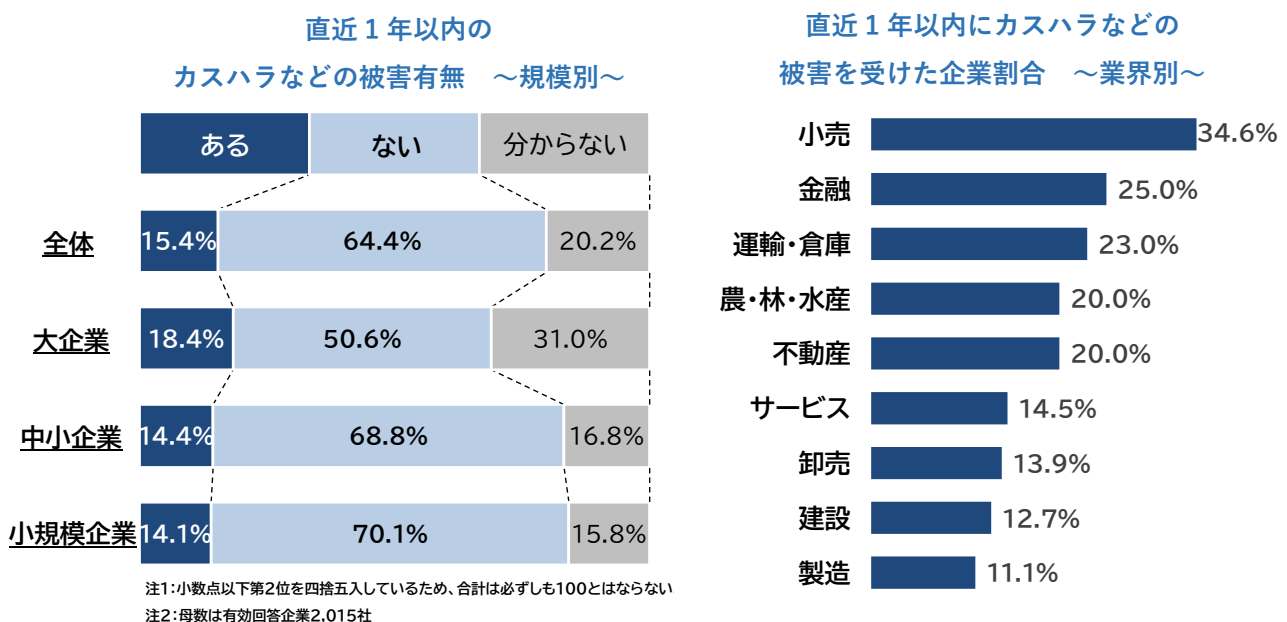
- 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 15.4%、「ない」企業（64.4%）は「ある」の 4 倍以上。業界別では、主に個人を顧客とする小売業で「ある」が業界全体の 2 倍超
- カスハラへの具体的な取り組み内容、「顧客対応の記録」が 20.7%でトップ

1. 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 15.4%、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」とした企業は 15.4%となった。規模別でみると「大企業」が 18.4%、「中小企業」が 14.4%、「小規模企業」が 14.1%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、『小売』（34.6%）がトップとなり、『金融』（25.0%）、『運輸・倉庫』（23.0%）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。また、主に企業間での取引が多い『卸売』（13.9%）や『製造』（11.1%）などは東京都の全体平均を下回ったものの、全国（卸売：13.1%、製造：7.8%）は上回る水準だった。

他方、カスハラなどを受けたことが「ない」企業は 64.4%となり、「ある」よりも 4 倍以上高かった。規模別では、「大企業」が 50.6%、「中小企業」が 68.8%、「小規模企業」が 70.1%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。



企業からは、「ドラレコで確認しているが、乗務員は傷つき辞める方もいる。人命優先を考えるとどの対応がいいのか難しい」（運輸・倉庫）や「受付業務を行うなかで書類記入の不備を指摘すると逆切れされる。質問を問い直すと馬鹿呼ばわりされる」（情報サービス）、「告訴する、メディアにリークする、退職しろなどの脅迫めいた暴言」（広告関連）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「どこまでの発言・行為がカスハラに該当するのか不明」（情報サービス）と判断の難しさを訴える声がみられたほか、「卸売業で販売先は全て法人。これまでのところカスハラに遭遇したケースは報告を受けていない」（機械・器具卸売）のように、そもそもカスハラなどを受ける状況がない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 20.7%

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は、電話に録音機能をつけるなど「顧客対応の記録」が 20.7% 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」(12.1%) や「被害者への相談・通報窓口の設置」(10.8%) が続いた。総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は 49.7%、「特に取り組んでいない」が 47.3% とほぼ二分する結果となった。

そのほか、具体的な対策としては、「カスハラに遭遇するほど弱気の販売はしていない。不当な要求は受けないし、あっても即刻で取引を停止している」(飲食料品卸売)、「コロナ禍に半額の見積書を出すよう言われ、拒否して当局に通報した」(運輸・倉庫)のように、日常的に発生するカスハラに毅然とした態度で対応する企業からの声も多く寄せられていた。

カスハラ・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	20.7	23.3	19.9
2 カスハラを容認しない企業方針の策定	12.1	13.1	11.8
3 被害者への相談・通報窓口の設置	10.8	19.4	8.1
4 カスハラ発生時のサポート体制の構築	9.8	9.8	9.8
5 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	8.3	14.3	6.4
6 カスハラに対応する研修の実施	7.7	15.1	5.3
7 顧客への周知・啓発	6.5	5.1	6.9
8 警察や警備会社、行政との連携	6.4	9.0	5.6
9 カスハラに対応するマニュアル作成	5.5	8.6	4.5
10 専門部署など設置	2.6	5.3	1.8
その他	3.0	2.9	3.1
取り組みあり	49.7	57.8	47.1
特に取り組んでいない	47.3	39.6	49.8
不回答	3.0	2.7	3.1

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2,015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 15.4% だった。業界別では、個人を主に取引の対象とする『小売』や『金融』などが比較的高く、主に企業間での取引が多い『卸売』や『製造』では低く、取引形態の違いで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 割を超えた。

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 20% 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の推進については、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。

東京都ではガイドラインの策定が進められ、全国初となる条例制定に注目が集まる。被害に遭った企業だけでなく、まだ遭っ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対策を整える必要があるだろう。

株式会社帝国データバンク 情報統括部長 藤井 俊

【問い合わせ先】稲生 苑子 03-5919-9342 (直通)

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。