

カスタマーハラスメントに関する福岡県企業の意識調査

カスハラ、直近1年で企業の15.7%が被害「あり」 ～カスハラ被害が「ある」と回答した企業は九州平均を上回る

「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。

また、福岡県では今年職員向けにカスハラに関する対応マニュアルを作成するなど、官民両方でカスハラに対する意識は高まっている。

そこで、帝国データバンク福岡支店は、カスハラに関する企業の意識について、福岡県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。

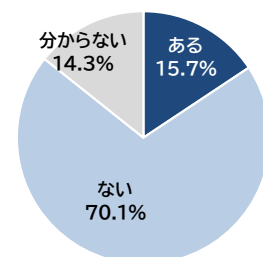


※ 調査期間は2024年6月17日～30日、調査対象は福岡県901社で、有効回答企業数は364社（回答率40.4%）

調査結果（要旨）

- 直近1年でカスハラ被害が「ある」企業は15.7%、「ない」（70.1%）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1.5倍
- カスハラへの対応策や取り組みの有無は二分される。具体的な取り組み内容では、「顧客対応の記録」が22.8%でトップ

直近1年以内の カスハラなどの被害有無

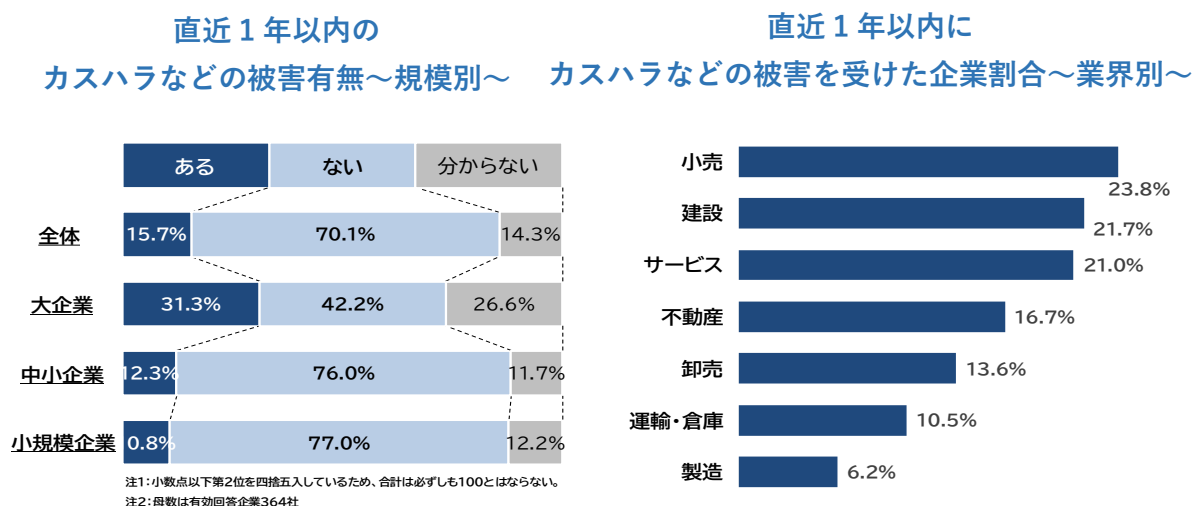


1. 直近 1 年でカスハラ被害が「ある」企業は 15.7% 九州平均を上回る

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 15.7% となり、九州の平均 (15.5%) を上回る結果となった。規模別でみると「大企業」が 31.3%、「中小企業」が 12.3%、「小規模企業」が 0.8% 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』(23.8%) がトップとなり、『建設』(21.7%)、『サービス』(21.0%) が続いた。一方で、主に企業間での取り引きが多い『卸売』(13.6%)、『運輸・倉庫』(10.5%) や『製造』(6.2%)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 70.1% 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 42.2%、「中小企業」が 76.0%、「小規模企業」が 77.0% 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、「お取引様との値上げ交渉においては、非常に理不尽な言動や態度が今でも数多く、相当なストレスが担当者にかかっていると思う」(紙製品卸売) や「カスハラの事例はたくさんあり、警察へ通報したいのだが、現状では警察沙汰までは出来ていない」(男子服小売) 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「特に大きな問題となるようなカスハラ・不当要求は発生していない」(総合リース) や、「発注者側からの不当な要求等に対しては経営トップが毅然とした姿勢で臨む」(荷役運搬設備製造) といった、カスハラを許さない姿勢をきちんと取引先に示している様子も見られた。

2. カスハラへの対応策や取り組みの有無はほぼ半々、「顧客対応の記録」が最も多く22.8%

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22.8%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」（10.4%）や「警察や警備会社、行政との連携」（10.2%）、「カスハラ発生時のサポート体制の構築」（8.2%）が続いた。総じて何らかの『取り組みあり』とする企業は54.7%、「特に取り組んでいない」が42.9%となった。

また、業界別では直近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であった。

具体的な対策としては、「**契約書・重要事項説明にカスタマーハラスメントの具体例を挙げ禁止している**」（無床診療所）のように、禁止事例を具体的に明示して、カスハラを防止している企業も見られた。

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	22.8	28.1	21.7
2 カスハラを容認しない企業方針の策定	10.4	4.7	11.7
3 警察や警備会社、行政との連携	10.2	14.1	9.3
4 カスハラ発生時のサポート体制の構築	8.2	4.7	9.0
5 被害者への相談・通報窓口の設置	7.7	14.1	6.3
5 被害者へのメンタルヘルスケアの実施	7.7	14.1	6.3
7 顧客への周知・啓発	6.6	3.1	7.3
8 カスハラに対応する研修の実施	5.8	10.9	4.7
9 カスハラに対応するマニュアル作成	4.9	7.8	4.3
10 専門部署など設置	1.1	1.6	1.0
その他	5.5	4.7	5.7
取り組みあり	54.7	56.3	54.3
特に取り組んでいない	42.9	42.2	43.0
不回答	2.5	1.6	2.7

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364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15.7%だった。業界別でみると、個人を主に取引の相手とする『小売』などが比較的高い一方で、主に企業間での取引が多い『製造』などでは低く、取引形態の違いでカスハラなど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7割を超え、「ある」企業を大幅に上回った。

JR九州は、今年からカスハラ防止の観点からこれまで表示していた運転士や車掌の名前の張り出しを全ての在来線車内で取りやめる運用を開始した。その他各企業でも対応マニュアルの策定などカスハラに向けた対策が進んできている。

これまで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、従業員の働きやすい環境や円滑な商取引を維持するためのカスハラなどへの対策を整える必要があるだろう。

【内容に関する問い合わせ先】

株式会社帝国データバンク福岡支店情報部 担当:丸山 翔大

TEL:092-738-7779 FAX:092-738-8687

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。