TDB Business View
2026/11/17

カスハラ対策、県内企業の３割強が未着手 被害企業は18.9%

カスハラ被害、「大企業」が半数以上 業界別では『小売』がトップ

茨城県・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

国分 信一郎（調査担当）
帝国データバンク
水戸支店
TEL 029-221-3717
FAX 029-232-0272

発表日
2026/11/17

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」と回答した県内企業は18.9%となり、前回調査から増加した。業界別では、一般消費者と接する機会の多い『小売』が4 割超で最も高かった。一方、「ない」と回答した企業は 62.2%となり、前回調査から低下した。また、カスハラへの対応策を実施・予定している企業は 61.5%と 6 割を上回ったものの、『特に取り組んでいない』企業も 3 割強にのぼった。企業からは、具体的な対応方法が分からないといった声も聞かれた。

※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：茨城県内企業 313 社、有効回答企業数は 148 社（回答率 47.3%）

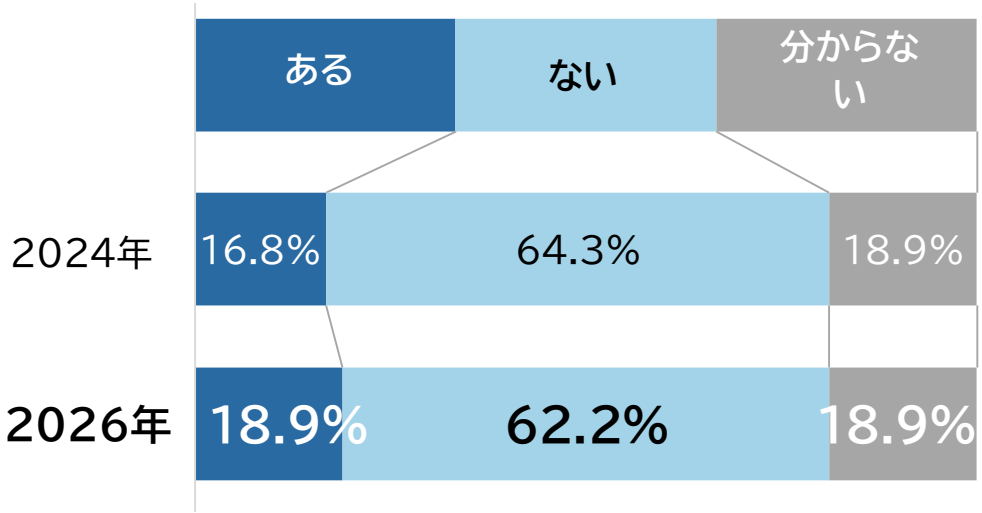
直近１年でカスハラ被害が「ある」県内企業は 18.9%

直近 1 年以内に、自社また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」と回答した茨城県内企業の割合は 18.9%となった。前回調査（2024 年 6 月調査、16.8%）から 2.1 ポイント増加しており、企業からは「クレームに対応しようとした際、金品などを要求された」といった声が聞かれた。

一方、「ない」と回答した県内企業は 62.2%となり、前回調査から 2.1 ポイント減少した。ただし、その割合は前回調査に続いて 6 割を上回っている。カスハラやコンプライアンスに対する社会的な認識の広がりが、問題となる言動の抑制につながっている可能性もある。

また、「分からない」と回答した県内企業は 18.9%で、前回調査から変化はなかった。カスハラに対する社会的な認知度が高まるなか、企業内で対応方針や判断基準の周知が進みつつある一方、カスハラに該当するかどうか判断が難しい言動も依然として少なくないことがうかがえる。

直近 1 年以内のカスハラなどの被害有無



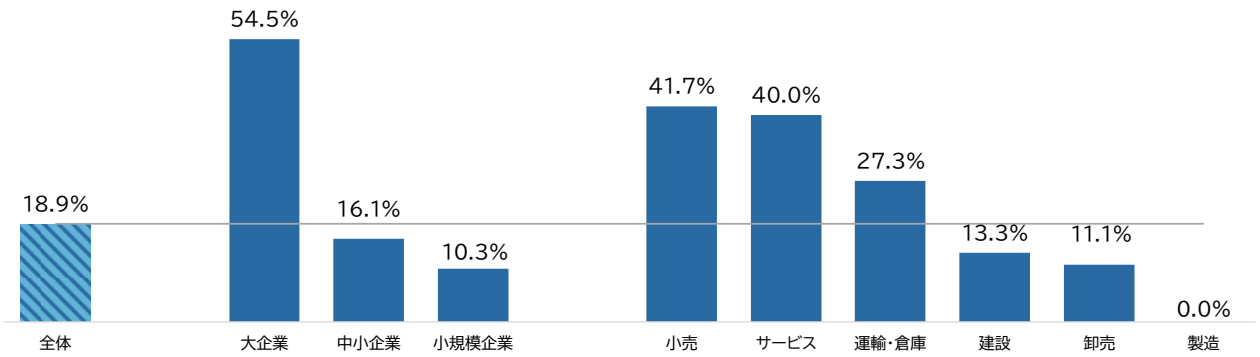
注1：小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計は必ずしも100とはならない
注2：母数は有効回答企業148社。2024年6月調査は185社

カスハラ被害、「大企業」が 54.5%で突出、『小売』が業界別トップ

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 54.5%で最も高く、「中小企業」が 16.1%、うち「小規模企業」が 10.3%となった。企業規模が大きいほど被害を受けた割合が高い傾向がみられる。「大企業」では、顧客対応窓口や社内の報告体制が整備され、カスハラ事案を把握しやすいことも、回答割合を押し上げた一因と考えられる。

業界別でみると、店頭で一般消費者と接し、返品や価格などに関するクレーム対応の機会が多い『小売』（41.7%）がトップとなった。次いで、『サービス』（40.0%）が同じく 4 割台で続き、『運輸・倉庫』（27.3%）も 3 割弱にのぼった。総じて、主に個人を顧客とする BtoC 型の業界で被害を受けた企業の割合が高い傾向がみられた。

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～



カスハラ対策、県内企業の６割超が実施も３割強は未対応

2026 年 10 月 1 日から、改正労働施策総合推進法により、すべての事業主にカスハラの防止措置を講じることが義務付けられた。そこで、カスハラや不当な要求への対応策について、今後の予定を含めて尋ねたところ、何らかの「取り組みあり」と回答した県内企業は 61.5%と 6 割を超えた。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や、法改正による義務化が取り組みを後押ししていると考えられる。

一方、「特に取り組んでいない」県内企業も 34.5%と 3 割を上回った。企業からは、「どのように対応すべきかわからない」といった声も聞かれた。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た措置の内容に関する情報提供に加え、体制整備に向けた支援が求められる。

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	**31.8**	54.5	29.9
2	カスハラを容認しない企業方針の策定	**24.3**	45.5	22.6
3	事実関係の確認体制･手順の整備	**20.9**	18.2	21.2
4	対応内容の記録･保存（通話、メール、映像など）	**18.2**	27.3	17.5
5	相談･通報窓口の設置	**16.9**	27.3	16.1
6	自社従業員による他社へのカスハラ防止	**14.9**	0.0	16.1
7	相談者の秘密保持･不利益防止	**14.2**	27.3	13.1
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）	**14.2**	9.1	14.6
9	外部機関･専門家との連携（警察、弁護士、警備会社、行政など）	**12.2**	27.3	10.9
10	被害従業員への心身のケア	**10.8**	18.2	10.2
11	カスハラ対応研修の実施	**7.4**	9.1	7.3
12	カスハラ対応部署･担当者の設置	**6.1**	18.2	5.1
13	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）	**5.4**	9.1	5.1
14	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）	**4.1**	0.0	4.4
	その他	**2.0**	0.0	2.2

取り組みあり	**61.5**	81.8	59.9
特に取り組んでいない	**34.5**	18.2	35.8
不回答	**4.1**	0.0	4.4

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148社

対応策や取り組みの内容をみると、「従業員への企業方針・対応ルールの周知」（31.8％）が 3 割を超え、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」（24.3％）、「事実関係の確認体制・手順の整備」（20.9％）が 2 割台で続いた。さらに、「対応内容の記録・保存」（18.2％）、「相談・通報窓口の設置」（16.9％）が 1 割台後半となった。上位項目の多くは 2026 年 10 月から義務化された内容であり、企業では、方針の策定や従業員への周知など、基本的な対応が比較的進んでいることが分かった。

一方、「カスハラ対応研修の実施」（7.4％）、「カスハラ対応部署・担当者の設置」（6.1％）、「顧客・取引先への方針の周知」（5.4％）、「再発防止策の実施」（4.1％）は、いずれも 1 割未満にとどまった。基本方針の策定や社内周知が進む一方、事後対応や対策の実効性を高める取り組みには遅れがみられる。

規模別にみると、「取り組みあり」の割合は、「大企業」が 81.8％と 8 割を超え、「中小企業」（59.9％）を 21.9 ポイント上回った。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」が「大企業」で 54.5％となり、「中小企業」の 29.9％を 20 ポイント以上上回った。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、取り組みの必要性を低く捉えているケースもみられた。また、人員や費用などの経営資源が限られていることも、相談体制などの整備が進みにくい背景にあると考えられる。

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」と回答した茨城県内の企業は 18.9％となった。企業規模別では、規模が大きい企業ほど被害を受けた割合が高い傾向がみられた。業界別では、一般消費者と接する機会の多い BtoC 型の『小売』が 41.7％と最も高かった。

一方、被害が「ない」と回答した企業は 62.2％だった。前回調査からは低下したものの、依然として 6 割を上回っている。カスハラに対する社会的な認知が広がり、問題行為の抑制につながりつつある可能性がうかがえる。ただし、正当なクレームとカスハラとの線引きは難しく、判断や対応に苦慮している企業も複数みられた。

カスハラや不当な要求に対し、何らかの取り組みを実施している、または実施を予定している企業は 6 割を超えた。具体的な取り組みでは、「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」が上位となった。義務化を受け、企業として基本的な対応を進める動きが広がっている。一方で、「特に取り組んでいない」企業も 3 割強に達しており、対応方法が分からないといった声も聞かれた。

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を整備することは、企業にとって避けて通れない課題である。カスハラへの対応を従業員個人に委ねるのではなく、企業として「カスハラを容認しない」という明確な方針を策定し、社内に周知する必要がある。あわせて、相談・報告体制の整備、悪質な事案への対処基準の明確化、発生後の再発防止策までを一体的に進めることが重要だ。

特に中小企業では、対応方法が分からないことに加え、人員や費用面の制約が取り組みを進めるうえでの障壁となりやすい。このため、具体的な対応手順を示したマニュアルや研修資料の提供、専門家に相談できる外部窓口の整備など、企業が実際の対応に活用できる支援の充実が求められる。