

「カスタマーハラスメント」に関するアンケート調査集計結果

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは...

顧客や消費者からの度を越えた、又は悪質なクレームや要求のことを言います。

（優位的地位の乱用、不当・過剰な要求、職務妨害行為、担当者の尊厳を傷つける行為）

アンケートの目的

鶴岡商工会議所では、7月下旬から8月上旬にカスハラに関するアンケートを実施させていただき、60社から回答を得ました。

この結果を踏まえ、今後、党会議所として可能な対応を検討してまいります。ご協力ありがとうございました。



厚生労働省のカスタマーハラスメントマニュアル

調査内容：「カスタマーハラスメント」に関するアンケート調査

調査期間：令和6年7月19日(金)～8月9日(金)

対象者数：1,644件

回答者数：60件

回答率：4%

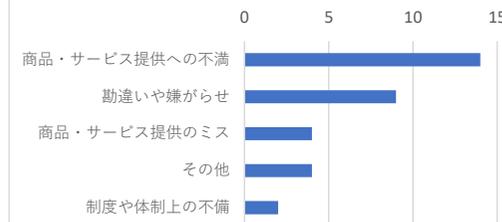
質問1 直近1年間で貴社においてカスハラ被害が問題となったことはありますか？

No.	Q1	回答数	割合
1	ある	16	27%
2	ない	44	73%
計		60	

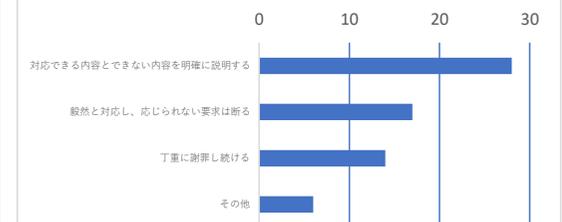
カスタマーハラスメント被害別



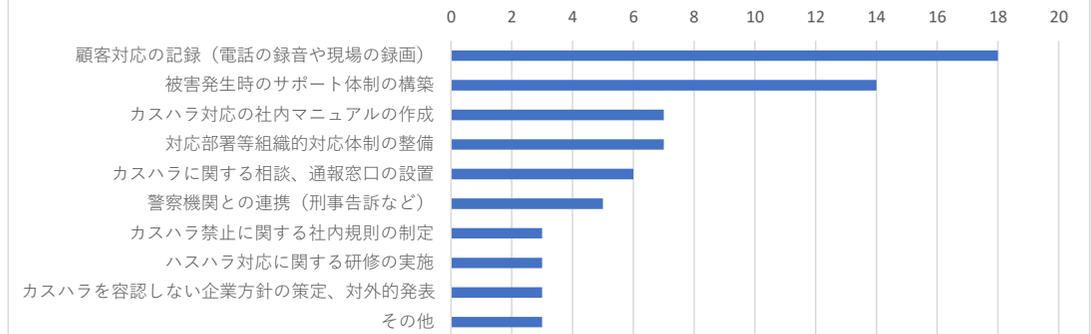
カスハラのきっかけ



被害にあったときの対応



実施しているカスハラ対応



質問2 質問1で「ある」の場合、それは、どのような被害ですか？（複数回答可）

No.	Q2	建設業	卸売業	小売業	製造業	サービス業	飲食業	団体	運輸	金融	観光	不動産	
1	暴言	1			1	3	1	1	1	1		1	10
2	説教など威圧的な行為				1	4	3		1				9
3	同じ苦情の執拗な繰り返し	2		1	1	2	1					1	8
4	その他	2		1	1					1		1	6
5	不当な苦情・誹謗・中傷の投稿（ホームページやSNSなど）			1	1	1	1	1					5
6	威嚇・脅迫					3	1						4
7	正当性のない担当者の交代要求				1								1
8	弁償や金品などの要求												0
		5	0	3	6	13	7	2	2	2	0	3	43

- ・グーグル、SNS投稿（小売業）
- ・長時間の拘束（建設業/その他(不動産業)）
- ・市街地での工事で騒音、振動、交通整理、除雪などで苦情や威圧的態度を受けることがある。（建設業）
- ・注文書の発行をしてもらえない。元請の行うべき業務を下請に行わせている。作図承認業務並びに工程の取り決めを大幅に逸脱するが、それに対する補正は行わず、やがて他の業社に鞍替えする事すらある。（製造業）

質問3 その被害のきっかけは何でしたか？（複数回答可）

No.	Q3	建設業	卸売業	小売業	製造業	サービス業	飲食業	団体	運輸	金融	観光	不動産	
1	商品・サービス提供への不満	1	1	2		4	3	1		1		1	14
2	勘違いや嫌がらせ	3			1	1			2	1		1	9
3	商品・サービス提供のミス		1	1			1	1					4
4	その他		1	1	1				1				4
5	制度や体制上の不備	1				1							2
		5	3	4	2	6	4	2	3	2	0	2	33

- ・修理品の受付時にお客様のご要望に添えず、一方的にSNSへ不満として投稿される。投稿された内容は長期間(年単位)残り続ける。評価点も残り続ける。（小売業）
- ・元請の人員不足及び能力不足、顧客、監理者に対する元請の保守に依り、法改正に伴う休日の取得や、運送費等の値上げに関して理解が無い事など。（製造業）

質問4 被害があった場合どのような対応をしていますか？（複数回答可）

No.	Q4	建設業	卸売業	小売業	製造業	サービス業	飲食業	団体	運輸	金融	観光	不動産	物流	ガス	その他	
1	対応できる内容とできない内容を明確に説明する	5	1	6	2	5	2		2	1		1	1	1	1	28
2	毅然と対応し、応じられない要求は断る	4		3	2	2	1		1	1		1	1	1		17
3	丁寧に謝罪し続ける	3		1	1	4	3	1							1	14
4	その他	0	1	1	2	2										6
		12	2	11	7	13	6	1	3	2	0	2	2	2	2	65

- ・内容を説明しお詫びする⇒正しいか疑問(ごたごたする時間ロス)⇒本当は良くないと思う。(小売業)
- ・代わりの品物(鶏卵)をあげます。今までほとんどあげたことはない。(卸売業)
- ・最初にお客様の話をきちんとお聞きした上で、謝罪が必要な場合は謝罪する。・内容を上司に報告し、自分だけで解決しようとせず、一度ご相談させてほしいとお話する。(サービス業)
- ・責任者を出せと言われるケースもあり、責任者対応している。・裁判等も視野に入れて対応している。(サービス業)
- ・様々なケースに依るが、その多くは残業など時間外労働となっている。(製造業)

質問5 貴社で実施しているカスハラ対策は？（複数回答可）

No.	Q5	建設業	卸売業	小売業	製造業	サービス業	飲食業	団体	運輸	金融	観光	不動産	物流	ガス	その他	
1	顧客対応の記録(電話の録音や現場の録画)	6		2	1	3		1		2		1		1	1	18
2	被害発生時のサポート体制の構築	3			2	3		1		2		1	1		1	14
3	カスハラ対応の社内マニュアルの作成	1	1	2	1				1	1						7
4	対応部署等組織的対応体制の整備	2			1	2				1					1	7
5	カスハラに関する相談、通報窓口の設置	3				1			1	1						6
6	警察機関との連携(刑事告訴など)	2			1					2						5
7	カスハラ禁止に関する社内規則の制定				1				1	1						3
8	カスハラ対応に関する研修の実施	1						1		1						3
9	カスハラを容認しない企業方針の策定、対外的発表					1		1		1						3
10	その他			1	1				1							3
		18	1	5	8	10	0	4	4	12	0	2	1	1	3	69

- ・被害の場合「即相談」を徹底。・厚労省のマニュアルに沿って対応　・顧問弁護士に相談　・今後の法改正(義務化)に適切に対応する（建設業）
- ・①警備会社による24時間保安監視カメラ(非常通報装置)設置 ②カスハラ対応社内マニュアル作成 ③接客対応時は2名で（小売業）
- ・適宜、騒ぎにならない様考慮し、相談相手を選んでいる。（弁護士、労基署、議員、当該会社の上司等）（製造業）
- ・スタッフには常に些細なことでも直ぐ報告するよう指導している（飲食業）

質問6 鶴岡商工会議所で実施すべきと考えられるハスハラ対策について、下記にご記入ください。

建設業

- ・対応方法を周知させる
- ・カスハラ対応策の研修、法整備への運動。

小売業

- ・①カスタマーハラスメント対策企業として、お客様のご意見を大切にしながらも、カスハラに対して基準確に示したポスターやステッカーの提示をする ②カスハラ対応相談窓口設置

サービス業

- ・カスハラ of 具体的事例についての研修。まだ十分に周知、理解されていないと思われるため。
- ・カスハラ対策についての勉強会等の実施を考えてほしい。

製造業

- ・この様なアンケートは大変難しいです。BtoBにおけるカスハラを具体化して行って頂きたいです。細心の御配慮と明確な抑止力になる窓口やガイドライン等のアドバイスも広域に行って頂きたいです。

飲食業

- ・過去にあった事例のピックアップとそれに伴う対応策の指導（文書化）



アンケートにご協力いただきありがとうございました。