

JOYO BANK NEWS LETTER

2025 年 10 月 17 日

「カスタマーハラスメントに関する企業調査（2025 年）」について ～カスハラ対策は道半ば 茨城県内の対策実施企業は 33.5%にとどまる～

常陽銀行（頭取 秋野 哲也）の子会社である常陽産業研究所（代表取締役社長 大森 範久）は、このたび、「カスタマーハラスメントに関する企業調査（2025 年）」を実施しましたので、その結果を下記のとおりお知らせいたします。

当社は、地域のシンクタンクとして各種調査研究および総合金融サービスの提供を通じ、今後とも、地域の課題解決のためのさまざまな情報発信および取り組みを展開し、地域の成長と活性化に貢献してまいります。

記

1. 調査結果

近年、大きな社会問題となっているカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を防止し自社の従業員を保護するため、全ての企業を対象に、雇用管理上必要な措置を講じることを義務とする「カスハラ対策法」が、2025 年 6 月に成立し、2026 年度中には施行する予定となっています。

これを受け、当社では茨城県内企業に対し、カスハラ対策の実施状況などに関するアンケート調査を行いました。

調査によると、半数を超える企業がいまだ対策を開始しておらず、カスハラ対策を行っている・準備を進めていると回答した企業を合わせた「カスハラ対策を開始している企業」は 33.5%にとどまりました。

カスハラ対策を社内に浸透させるには一定の期間が必要であり、企業は早期に対策を講ずることが望まれます。また、国や自治体には、業種を問わず全ての企業で対象となること、講ずべき具体的な対策の内容など、必要な情報の発信力強化が求められます。

2. 調査の特徴

本調査は、2025 年 9 月に茨城県内企業 198 社（製造業 83 社、非製造業 115 社）からの回答を取りまとめたものです。従業員 300 人以上の大企業から、30 人未満の企業まで幅広く調査対象としています。

以 上

【カスタマーハラスメントに関する企業調査（2025 年）】

カスハラ対策は道半ば 茨城県内の対策実施企業は 33.5%にとどまる
—多くの企業で「カスハラ対策は必要ない」との声、さらなる周知が必要—

今回調査の概要

近年、大きな社会問題となっているカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を防止し自社の従業員を保護するため、全ての企業を対象に、雇用管理上必要な措置を講じることを義務とする「カスハラ対策法」が、2025 年 6 月に成立し、2026 年度中には施行する予定となっている。これを受け、当社では茨城県内企業に対し、カスハラ対策の実施状況などに関するアンケート調査を行った。調査結果は次の通りである。

カスハラ対策法の認知度は 6 割越えたものの、対策を開始している企業は 33.5%にとどまる

法改正によるカスハラ対策の義務化について「知っている」と回答した企業は、全産業で 63.1%となった（図表 1）。業種別にみると、製造業で 53.0%、非製造業で 70.4%と、接客機会の多い非製造業では、カスハラ問題への関心が高いためか、認知度が製造業を大きく上回った。従業員規模別に見ると、30 人未満の企業で 54.0%であったのに対し、300 人以上の企業は 82.8%と約 30 ポイントの差があり、従業員規模別で認知度に大きな差が見られた。

企業のカスハラ対策の状況は、全産業で「対策を行っていない」が 53.1%と最も多く、次いで「カスハラ対策を行っている」が 20.1%、「カスハラ対策の準備を進めている」が 13.4%、「わからない・その他」が 13.4%であった（図表 2）。半数を超える企業がいまだ対策に着手しておらず、カスハラ対策を行っている・準備を進めていると回答した企業を合わせた「カスハラ対策を開始している企業」は 33.5%にとどまった。従業員規模別にみると、30 人未満は 23.8%、30~99 人は 29.4%、100~299 人は 36.4%、300 人以上は 62.0%となり、従業員規模が 300 人未満の企業と 300 人以上の企業で大きな差が見られた。

カスハラ対策が行われない理由は、必要性への認識不足と情報不足

カスハラ対策を行っている・準備を進めている企業の取組項目を見ると、「社員に周知」が 76.2%で最も多く、次いで「企業方針を就業規則や社内規定に明記」が 41.3%、「従業員教育・研修」が 38.1%、「社内の相談窓口設置」が 34.9%であった（図表 3）。企業の声を見ると、「コンプライアンスの一環として、取引先等やステークホルダーに対する言動、商取引についての職場内教育、カスハラへの理解を目的としたテスト等を実施している」（輸送用機械製造業）、「カスハラへの対応方針を策定し、従業員への周知も行っている」（その他の非製造業）など、従業員への周知を中心に対応を進めているようだ。

一方、カスハラ対策を行っていない理由について見ると、「対応の必要性を感じていない」が 40.6%と最も多く、次いで「カスハラに対する情報が不足している」が 31.7%、「法務部門がなく法的判断が難しい」が 18.8%、「相談窓口対応など人的余裕がない」が 18.8%であった（図表 4）。必要性を感じていない企業が最も多い一方、情報不足を理由とする企業も多く、カスハラ対策の重要性や法整備への対応について、企業への情報が十分に行き届いていない現状がうかがえる。

企業には早期の対応開始が、国や行政には情報発信の強化が求められる

一部の企業からは「サービス業ではないのでカスハラのようなトラブルに合うことがない」(電気機械製造業)、「BtoB が中心のため(対策は必要ない)」(卸売業)、「人と対面する仕事ではないから、その様な問題が少ない」(建設業)との声があった。

しかし、カスハラとは「顧客・取引先・施設利用者が、従業員や企業に対して行う行為」である。カスハラ対策は、顧客と直接やり取りが発生するサービス業など特定の業種のみではなく、BtoB 企業を含めた全ての企業が対象となるため、こうした認識は誤りである。また、カスハラに対し適切な対策・措置を講じることは、法令を遵守するという意味にとどまらず、従業員の精神的・肉体的負担の軽減や、企業の持続的な成長、社会的信頼の獲得にもつながる大きなメリットがある。

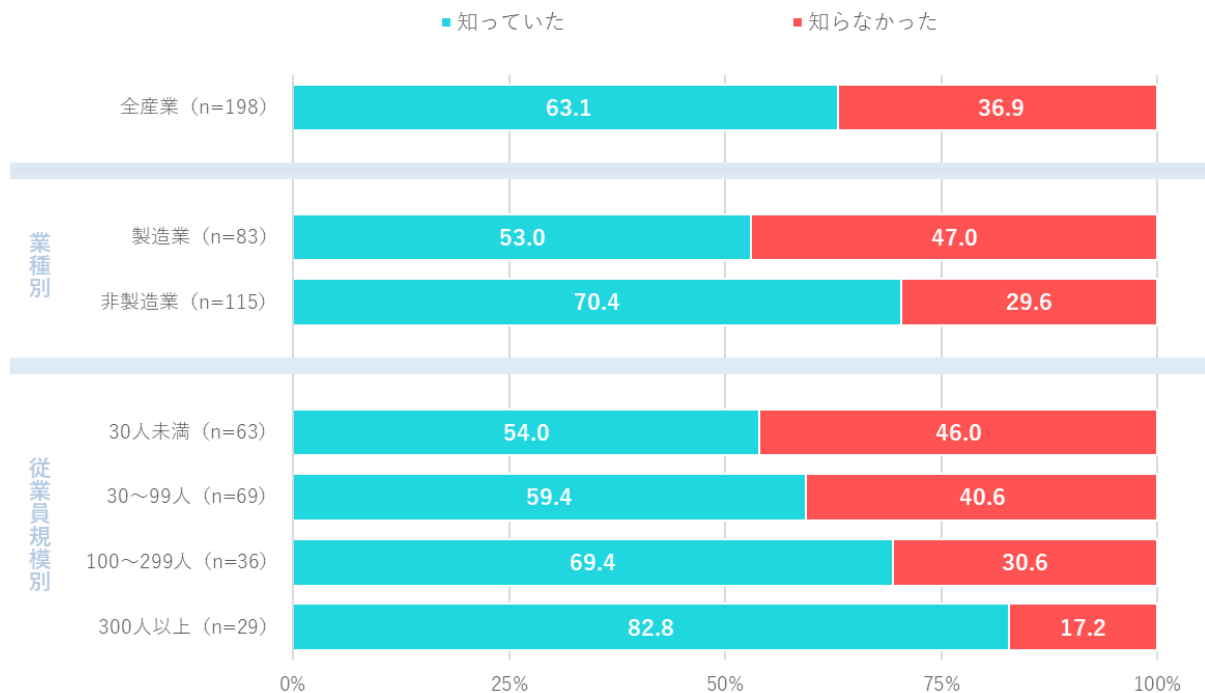
今回の調査では、来年度に対策義務化を控える中でも、多くの県内企業でカスハラ対応が十分に進んでいない状況が明らかとなった。カスハラ対策を社内に浸透させるには一定の期間が必要とみられるため、各企業とも早期に対策を講ずることが望まれる。また、国や自治体には、業種を問わず全ての企業で対象となること、講ずべき具体的な対策の内容など、必要な情報の発信力強化が求められるだろう。

【参考】カスタマーハラスメント・カスハラ対策法とは

カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)とは、顧客や取引先、施設利用者などが、社会通念上許容される範囲を超えた言動により、従業員の就業環境を害するような行為を行うことである。

2025 年 6 月 4 日に労働施策総合推進法の一部を改正する法律、いわゆる**カスハラ対策法**が参議院本会議で可決・成立し、2026 年度までに施行される予定となっている。今後、全企業の事業主には「社会通念上許容される範囲を超える顧客等の言動」に対して、相談体制の整備や抑止措置など雇用管理上必要な措置を講じる義務が発生することとなる。

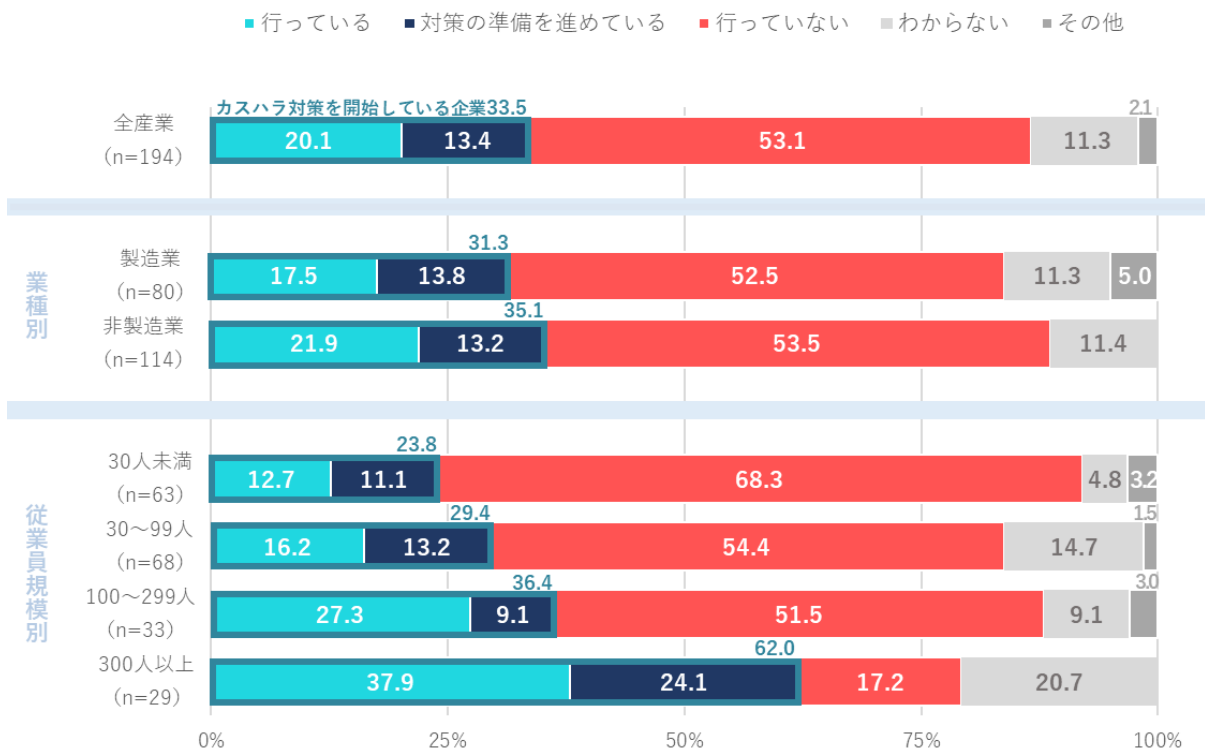
図表1 カスハラ対策法 相談体制整備・抑止義務対策の義務化の認知度
(業種・従業員規模別)



出所：常陽産業研究所「カスタマーハラスメントに関する企業調査（2025年）」

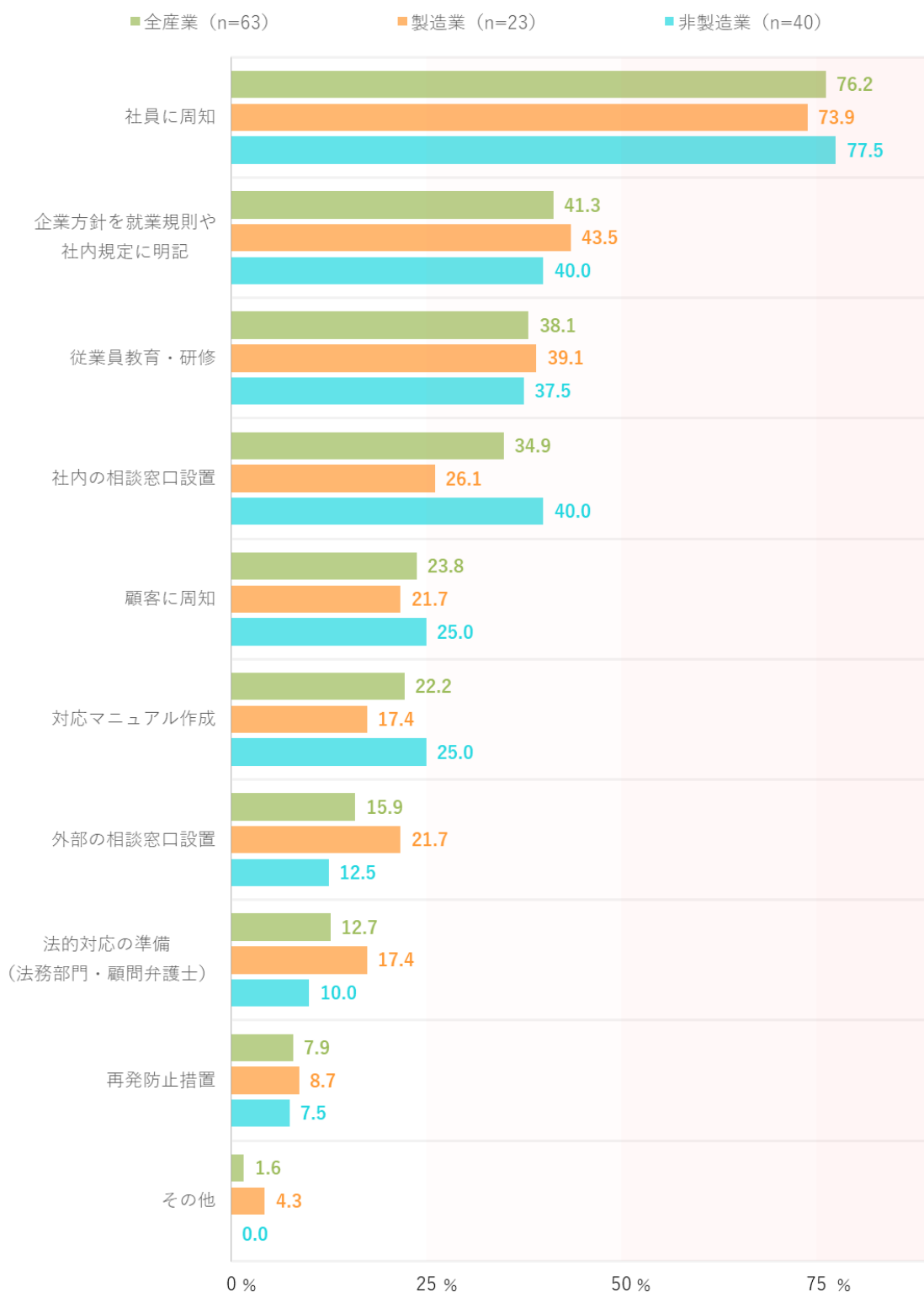
※小数点以下第2位を四捨五入しているため、構成比の合計は必ずしも100とはならない（各図表共通）

図表2 カスハラへの対策状況（業種・従業員規模別）



出所：常陽産業研究所「カスタマーハラスメントに関する企業調査（2025年）」

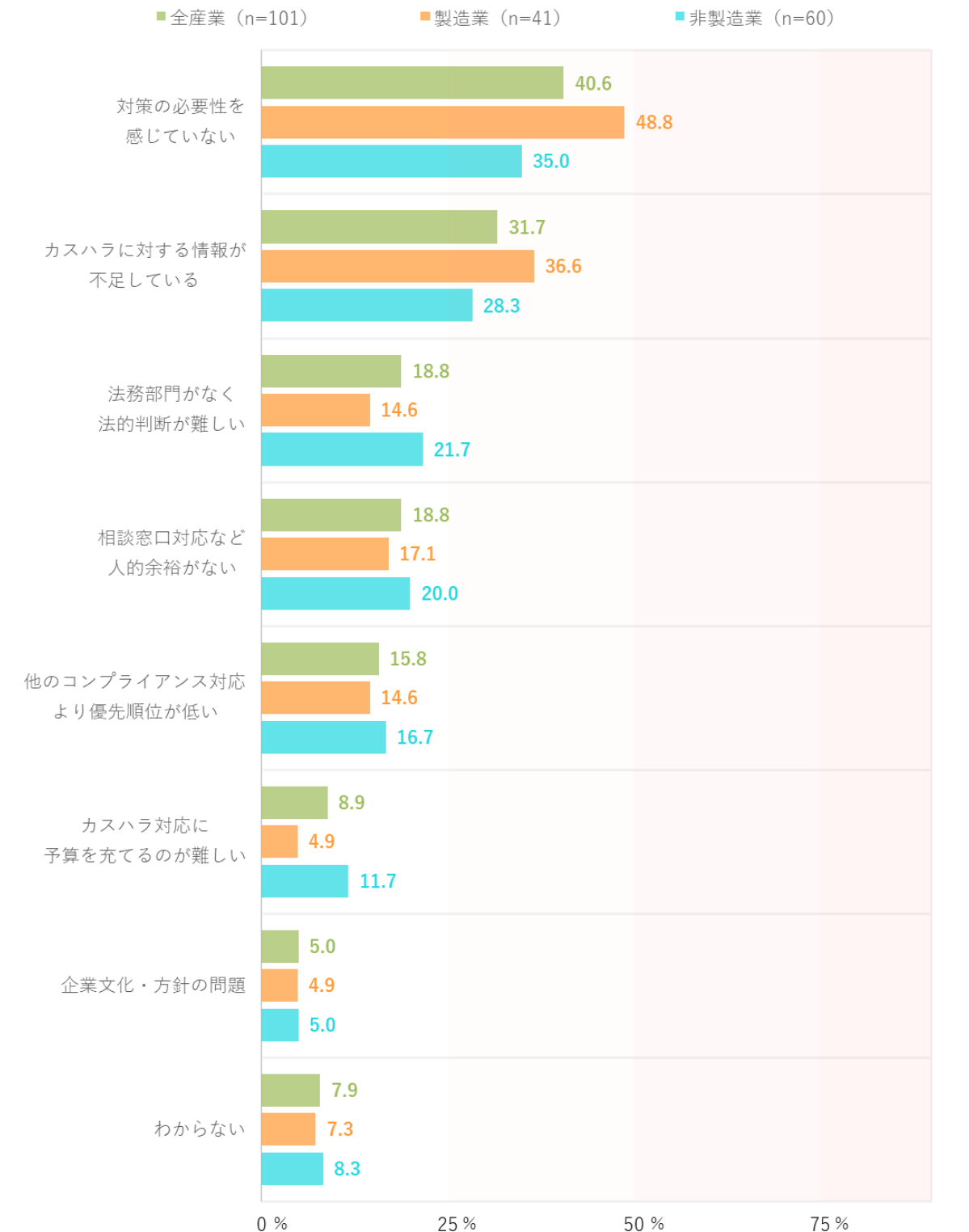
図表3 カスハラ対策で行っている・準備を進めている項目（業種別）



※複数回答（回答数制限なし）

出所：常陽産業研究所「カスタマーハラスメントに関する企業調査（2025年）」

図表4 カスハラ対策を行っていない理由（業種別）



※複数回答（回答数制限なし）

出所：常陽産業研究所「カスタマーハラスメントに関する企業調査（2025年）」

以 上