News Release

公益財団法人埼玉りそな産業経済振興財団
2026年11月13日

カスハラ対策義務化の内容、現場まで浸透している企業は約4分の1、対策を進める上での最大の課題は「カスハラの判断基準」

県内企業のカスタマーハラスメント対策の義務化に関するアンケート調査｜2026年10月実施

公益財団法人埼玉りそな産業経済振興財団（所在地：埼玉県さいたま市、理事長：福岡聡）は、埼玉県の経済産業の持続的な発展と繁栄に向けた調査研究を行い、県民、企業、行政の皆様に役立つ情報を発信しています。
改正労働施策総合推進法により、 2026年10月1日からカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）対策が事業主に義務付けられました。当財団では、埼玉県内企業を対象に、カスハラ対策の取り組み状況や発生状況、従業員への影響を調査しました。以下、各設問に回答した企業の結果を報告します。
（対象企業1,024社、回答企業数309社、回答率30.2%）

調査結果のポイント

1. 約4社に3社（75.4%）で、義務化の内容が現場まで十分に浸透していない

■ 「経営層から現場まで十分浸透している」企業は24.6%にとどまり、75.4%の企業では対策の義務化に関する内容が現場まで十分に浸透していない。

■ 情報の入手先（複数回答）は「ニュース・報道」（69.5%）が最も多く、「厚生労働省・自治体からの案内」（50.6%）や「顧問社労士・弁護士」（31.8%）を上回り、報道が主な情報源となっていた。

2. カスハラが「あった」との回答は21.7%。回答割合は、非製造業が製造業の約2.4倍

■ 過去1年間にカスハラが「あった」と回答した企業は全体の21.7%。業種別では、製造業が11.8%、非製造業が28.8%で、非製造業は製造業の約2.4倍となった。

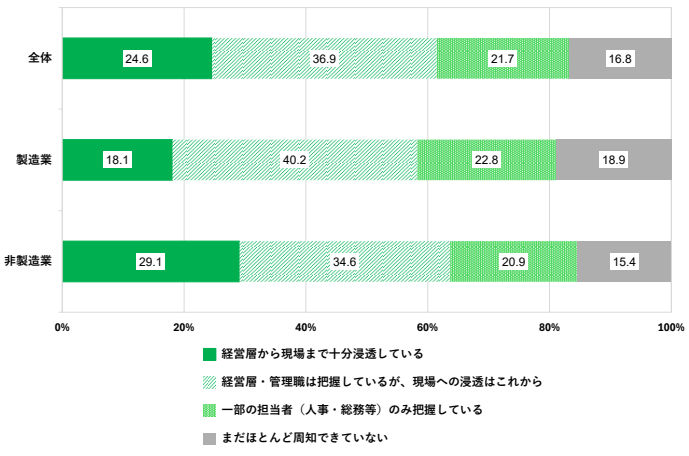
■ 個別業種では「小売業」（55.6%）と「不動産業」（50.0%）が高く、いずれも対面で個人顧客との接点が多い業種。

3. 「カスハラの判断基準」が最大の課題

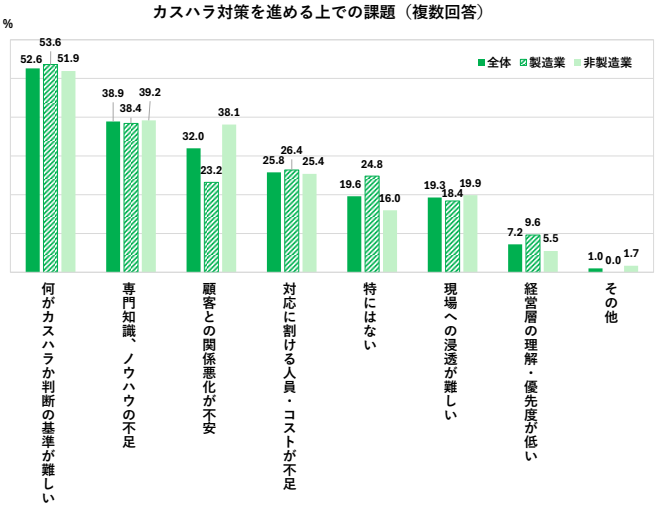
■ 対策を進める上での課題の1位は「何がカスハラか判断の基準が難しい」（52.6%）で、「専門知識・ノウハウの不足」（38.9%）が続いた。

■ 業種別でみると、非製造業は「顧客との関係悪化が不安」（38.1%）が製造業（23.2%）より14.9ポイント高く、製造業に比べ、顧客との関係悪化への不安が強いことがうかがえる。

カスハラ対策義務化の周知・浸透



カスハラ対策を進める上での課題（複数回答）



本件に関する お問い合わせ先
埼玉りそな産業経済振興財団　TEL：048-824-1475（照会先：金子）
https://www.sarfic.or.jp/
No.63-147

1. カスハラ対策義務化についての情報入手先

「ニュース・報道」が69.5%。公的機関や専門家を上回る

◇ 「カスハラ対策義務化についてどこで情報を得たか」と聞いたところ、「ニュース・報道」が69.5%と最も多く、次いで「厚生労働省・自治体からの案内」（50.6%）、「商工会議所・業界団体」（36.4%）、「顧問社労士・弁護士」（31.8%）となった。

◇ 製造業・非製造業のいずれも「ニュース・報道」による情報の入手が約7割と、公的機関や専門家からの情報入手を上回った。

■カスハラ対策義務化についての情報入手先（複数回答）

単位：%

	全体	製造業	非製造業
ニュース・報道	69.5	73.8	66.5
厚生労働省・自治体からの案内	50.6	49.2	51.6
商工会議所・業界団体	36.4	31.0	40.1
顧問社労士・弁護士	31.8	31.7	31.9
その他	2.3	3.2	1.6

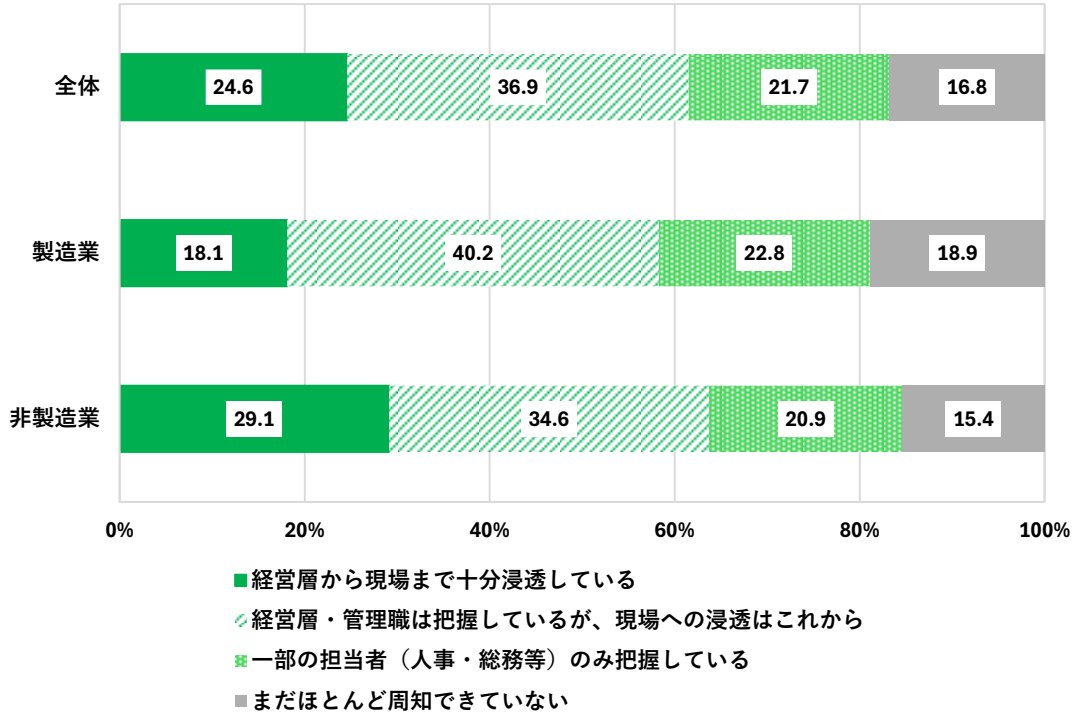
2. カスハラ対策義務化の周知・浸透

約4社に3社（75.4%）の企業では、現場まで周知が十分に浸透していない

◇ カスハラ対策義務化の内容が社内でどの程度周知・浸透しているかについて、「経営層・管理職は把握しているが、現場への浸透はこれから」が36.9%と最も多かった。次いで、「経営層から現場まで十分浸透している」が24.6%、「一部の担当者（人事・総務等）のみ把握している」が21.7%、「まだほとんど周知できていない」が16.8%となり、75.4%の企業で現場まで周知が十分に浸透していない状況がうかがえた。

◇ 業種別では「経営層から現場まで十分浸透している」は製造業では18.1%、非製造業では29.1%であった。非製造業は製造業と比べて11.0ポイント上回っており、現場への周知が製造業よりも広がっているとみられる。

■ カスハラ対策義務化の周知・浸透



3. 過去1年間のカスハラの発生有無

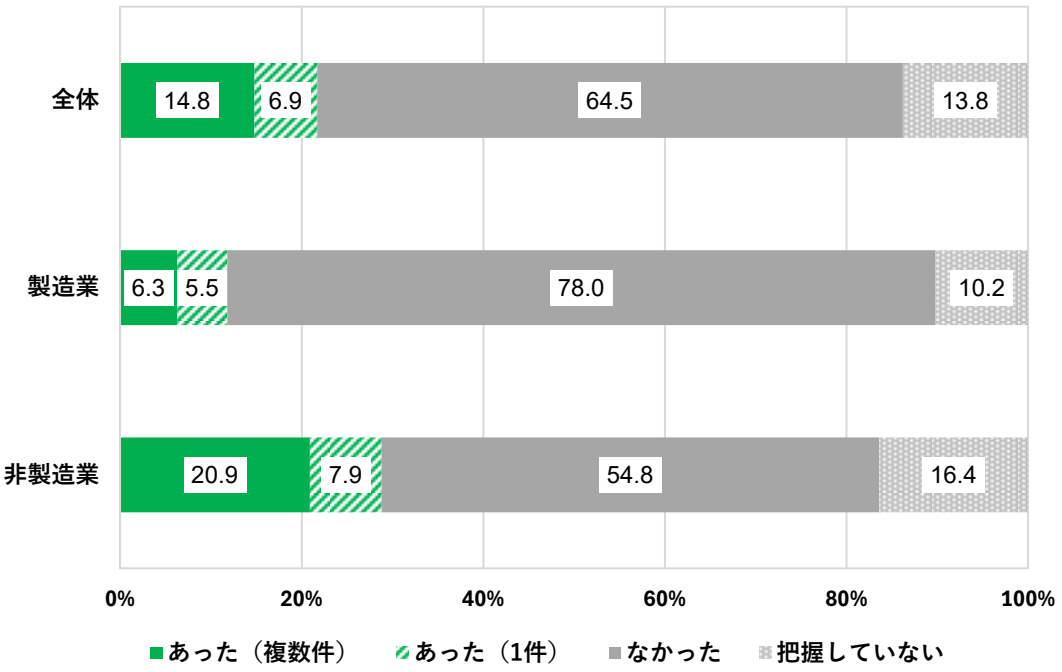
カスハラが「あった」企業は21.7%。非製造業は製造業の約2.4倍

◇ 過去1年間に従業員がカスハラと思われる行為を受けたことがあるかについては、「あった（複数件）」とする企業が14.8%、「あった（1件）」6.9%、「なかった」64.5%となった。カスハラが「あった」とした企業は、全体で21.7%であった。「把握していない」と答えた企業は13.8%と未把握の企業もあり、発生状況を十分に捉えられていない可能性がある。

◇ 業種別でみると、カスハラが「あった（複数件または1件）」とした企業は、製造業が11.8%であった一方、非製造業は28.8%と製造業を17.0ポイント上回った。個別業種では、「小売業」（55.6%）と「不動産業」（50.0%）が高く、いずれも対面で個人顧客との接点が多い業種である。

（注）個別業種は、回答企業数6社以上の業種が対象

■ 過去1年間におけるカスハラ行為の有無



4.従業員が受けたカスハラの内容（カスハラが「あった」企業が回答）

カスハラの内容は「威圧的な言動」が最も多い（69.7%）

◇ 企業の従業員が受けたカスハラの内容では、「威圧的な言動」（69.7%）が最も多かった。次いで、「精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）」（57.6%）、「継続的・執拗な言動（度重なる電話・メール等）」（54.5%）、「不当な金銭要求、商品交換、補償」（28.8%）となった。

◇ 業種別でみると、製造業は「不当な金銭要求、商品交換、補償」が40.0%と、非製造業と比べて14.5ポイント高かった。非製造業は「威圧的な言動」（72.5%）が、製造業と比べて12.5ポイント高かった。製造業では「性的な言動」、「SNS・口コミへの投稿による脅迫」の回答はなかった。

■ 従業員が受けたカスハラの内容（複数回答）

単位：%

	全体	製造業	非製造業
威圧的な言動	69.7	60.0	72.5
精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉毀損・侮辱・暴言）	57.6	60.0	56.9
継続的・執拗な言動（度重なる電話・メール等）	54.5	60.0	52.9
不当な金銭要求、商品交換、補償	28.8	40.0	25.5
差別的な言動	13.6	20.0	11.8
拘束的な言動（不退去・居座り・長時間拘束）	10.6	6.7	11.8
性的な言動	7.6	0.0	9.8
身体的な攻撃（暴力・傷害）	4.5	6.7	3.9
土下座の要求	4.5	6.7	3.9
SNS・口コミへの投稿による脅迫	4.5	0.0	5.9
その他	3.0	6.7	2.0

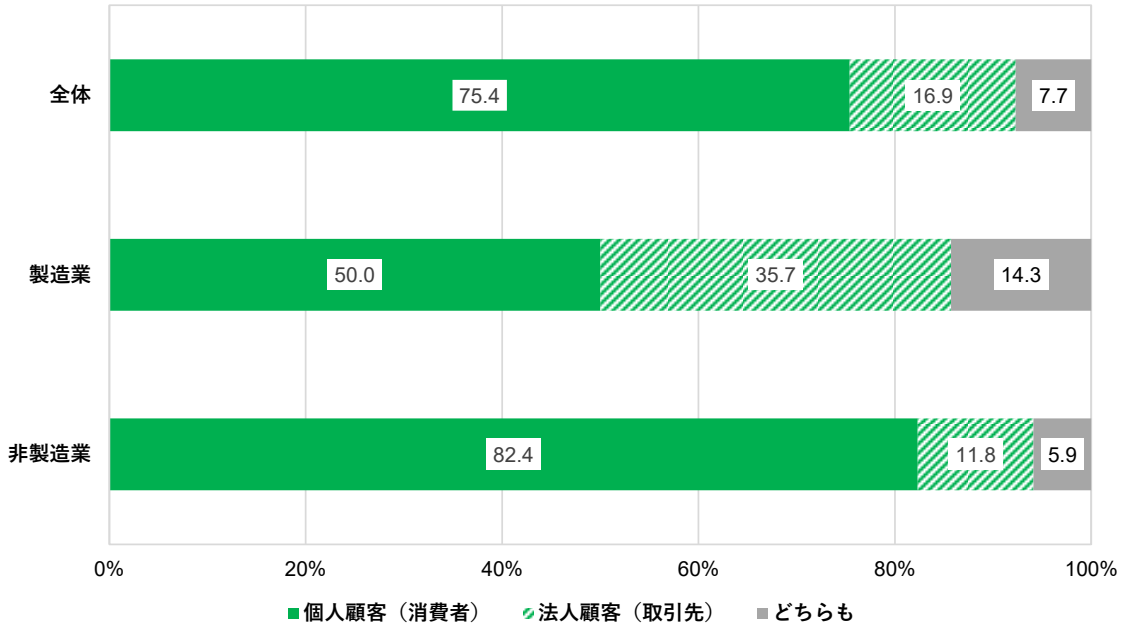
5.カスハラを受けた相手（カスハラが「あった」企業が回答）

「個人顧客（消費者）」が75.4%。製造業は5割、非製造業では8割以上

◇ 従業員がカスハラを受けた相手について尋ねたところ、「個人顧客（消費者）」が75.4%、「法人顧客（取引先）」が16.9%、「どちらも」が7.7%であった。

◇ 業種別でみると、製造業では「個人顧客」が50.0%、「法人顧客」が35.7%、「どちらも」が14.3%と回答が分かれた一方、非製造業では「個人顧客」が82.4%を占めた。

■ 従業員がカスハラを受けた相手



6.カスハラによって従業員へ生じた影響（カスハラが「あった」企業が回答）

「精神的ストレス・メンタル不調」が60.0%。製造業は「特に影響なし」が最多

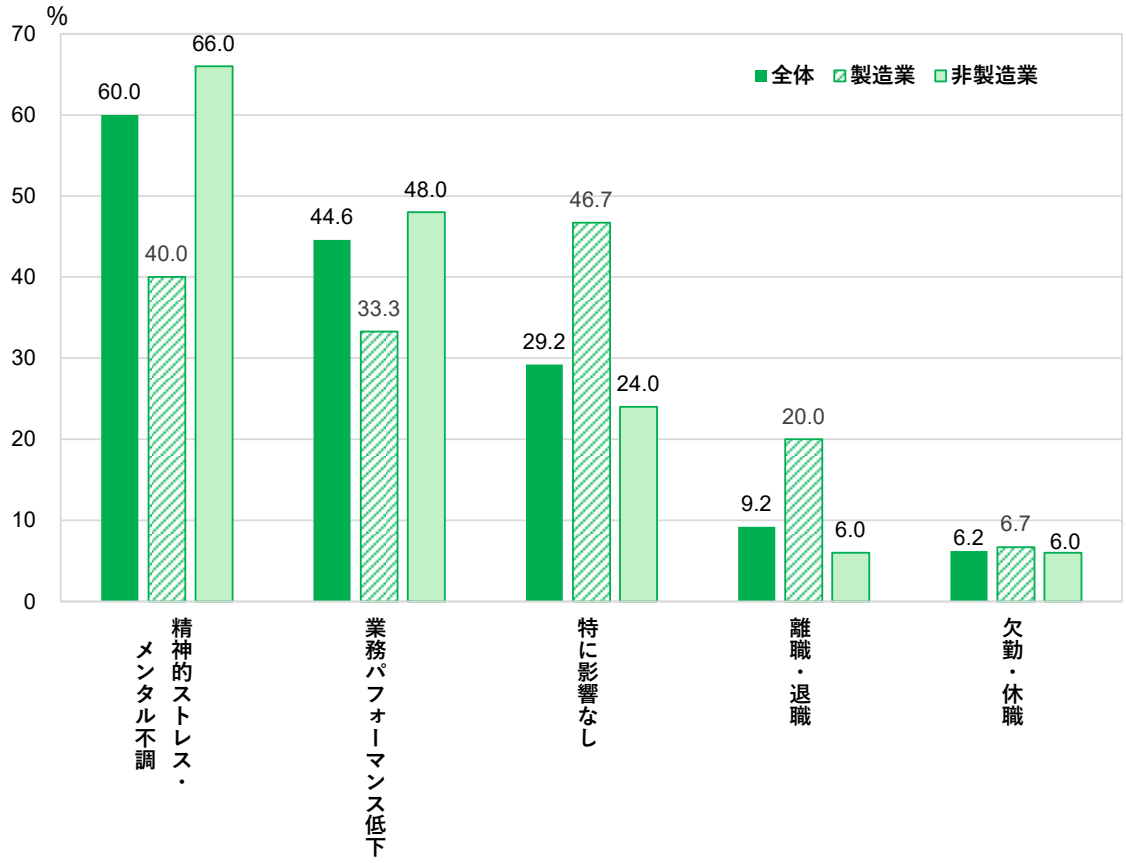
◇ カスハラによって従業員へ生じた影響については、「精神的ストレス・メンタル不調」が60.0%と最も多く、「業務パフォーマンス低下」（44.6%）、「特に影響なし」（29.2%）、「離職・退職」（9.2%）、「欠勤・休職」（6.2%）と続いた。「把握していない」と回答した企業はなかった。

◇ 業種別でみると、製造業は「特に影響なし」が46.7%で最多となり、非製造業（24.0%）を22.7ポイント上回った。「離職・退職」は製造業20.0%、非製造業6.0%と、製造業が14.0ポイント上回った。「精神的ストレス・メンタル不調」は、製造業40.0%、非製造業66.0%と26.0ポイント差、「業務パフォーマンス低下」は製造業33.3%、非製造業48.0%で14.7ポイント差と、非製造業が上回った。

個別業種でみると、小売業、不動産業は「精神的ストレス・メンタル不調」が最も高く（小売業73.3%、不動産業87.5%）、サービスは「業務パフォーマンス低下」が63.6%と最も高かった。

（注）個別業種は、回答企業数6社以上の業種が対象

■ カスハラによる従業員への影響（複数回答）



7.「カスハラ防止のために講ずべき措置」で実施のハードルが高いもの

悪質なケースへの対処方針の策定と体制の整備が33.1%で最多

◇ 「カスハラ防止のために講ずべき措置」として義務化された項目のうち、実施のハードルが高いものは「特に悪質なケースへの対処方針をあらかじめ定め、対応できる体制を整備」（33.1%）が最も高かった。次いで、「相談窓口担当者が適切に対応できるようにする」（31.4%）、「毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化・周知」（31.1%）となった。

◇ 業種別にみると、製造業では「毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化・周知」が33.9%と最も高く、「特に悪質なケースへの対処方針をあらかじめ定め、対応できる体制を整備」が33.1%と続いた。「特にハードルは感じなかった」は31.4%で、非製造業と比べて8.1ポイント高かった。非製造業では「相談窓口担当者が適切に対応できるようにする」が36.0%と最も高く、製造業と比べて11.2ポイント高かった。

■「カスハラ防止のために講ずべき措置」で実施のハードルが高いもの（複数回答）

単位：%

	全体	製造業	非製造業
特に悪質なケースへの対処方針をあらかじめ定め、対応できる体制を整備	33.1	33.1	33.1
相談窓口担当者が適切に対応できるようにする	31.4	24.8	36.0
毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化・周知	31.1	33.9	29.1
事実関係を迅速かつ正確に確認	21.5	17.4	24.4
カスハラの内容とあらかじめ定めた対処内容を労働者に周知	20.5	17.4	22.7
再発防止に向けた措置	19.1	18.2	19.8
被害者への配慮のための措置を適正に行う	18.8	21.5	16.9
相談者等のプライバシー保護のための措置	17.1	18.2	16.3
相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知	14.0	13.2	14.5
相談したこと等を理由に不利益な取扱いをしない旨を定め周知	9.6	7.4	11.0
特にハードルは感じなかった	26.6	31.4	23.3
その他	3.1	3.3	2.9

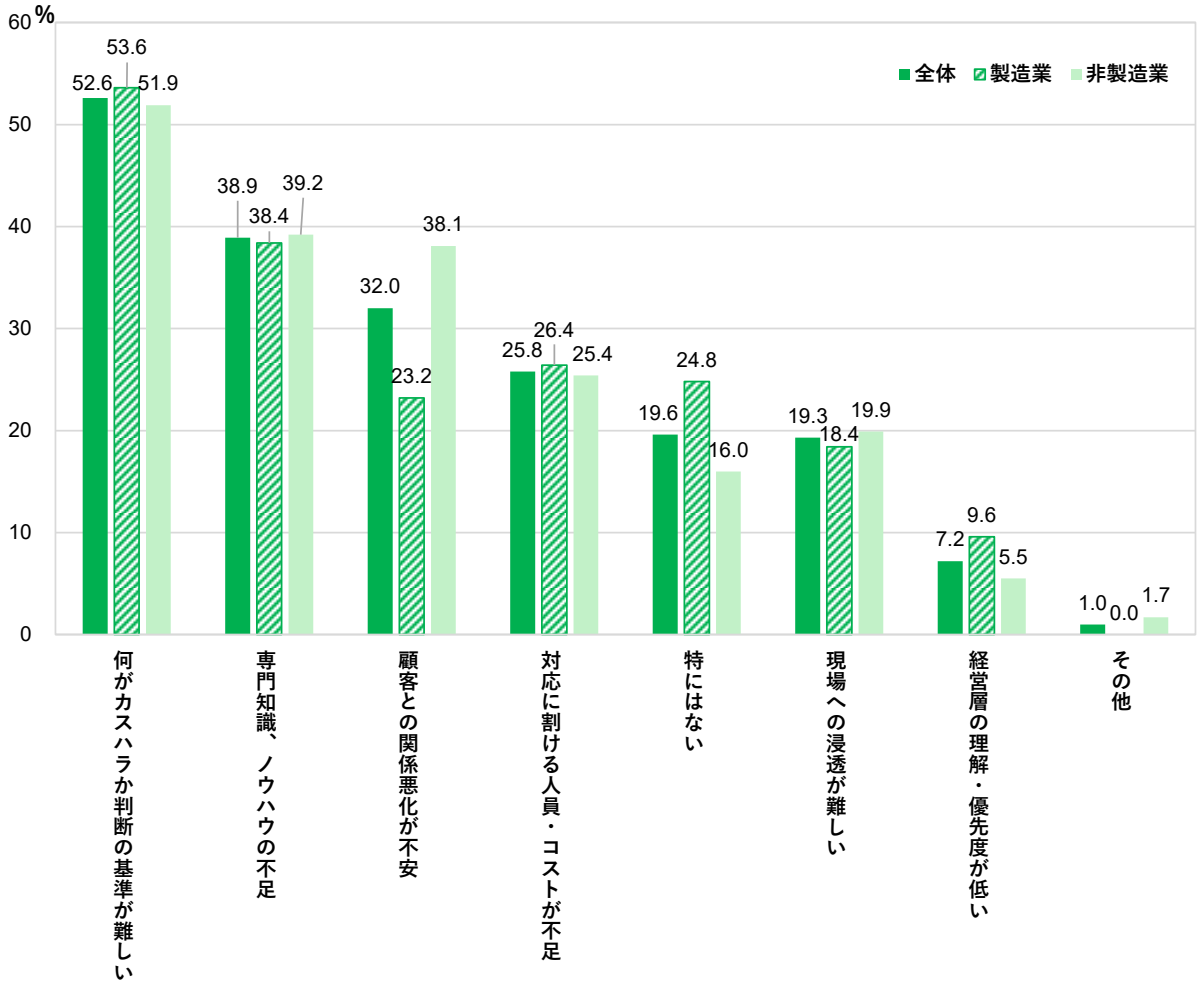
8.カスハラ対策を進める上での課題

「何がカスハラか判断の基準が難しい」が最大の課題

◇ カスハラ対策を進める上での課題を尋ねたところ（複数回答）、「何がカスハラか判断の基準が難しい」（52.6%）が最も多かった。次いで、「専門知識・ノウハウの不足」（38.9%）、「顧客との関係悪化が不安」（32.0%）となった。

◇　業種別にみると、両業種とも「何がカスハラか判断の基準が難しい」が5割超、「専門知識、ノウハウの不足」が約4割と、製造業・非製造業で近い割合だった。「顧客との関係悪化が不安」は製造業23.2%に対し、非製造業38.1%と14.9ポイント高かった。製造業に比べ、顧客との関係悪化への不安が強いことがうかがえる。

■　**カスハラ対策を進める上での課題（複数回答）**



9.カスハラ対策への支援

「規定・マニュアルのひな形」が56.8%

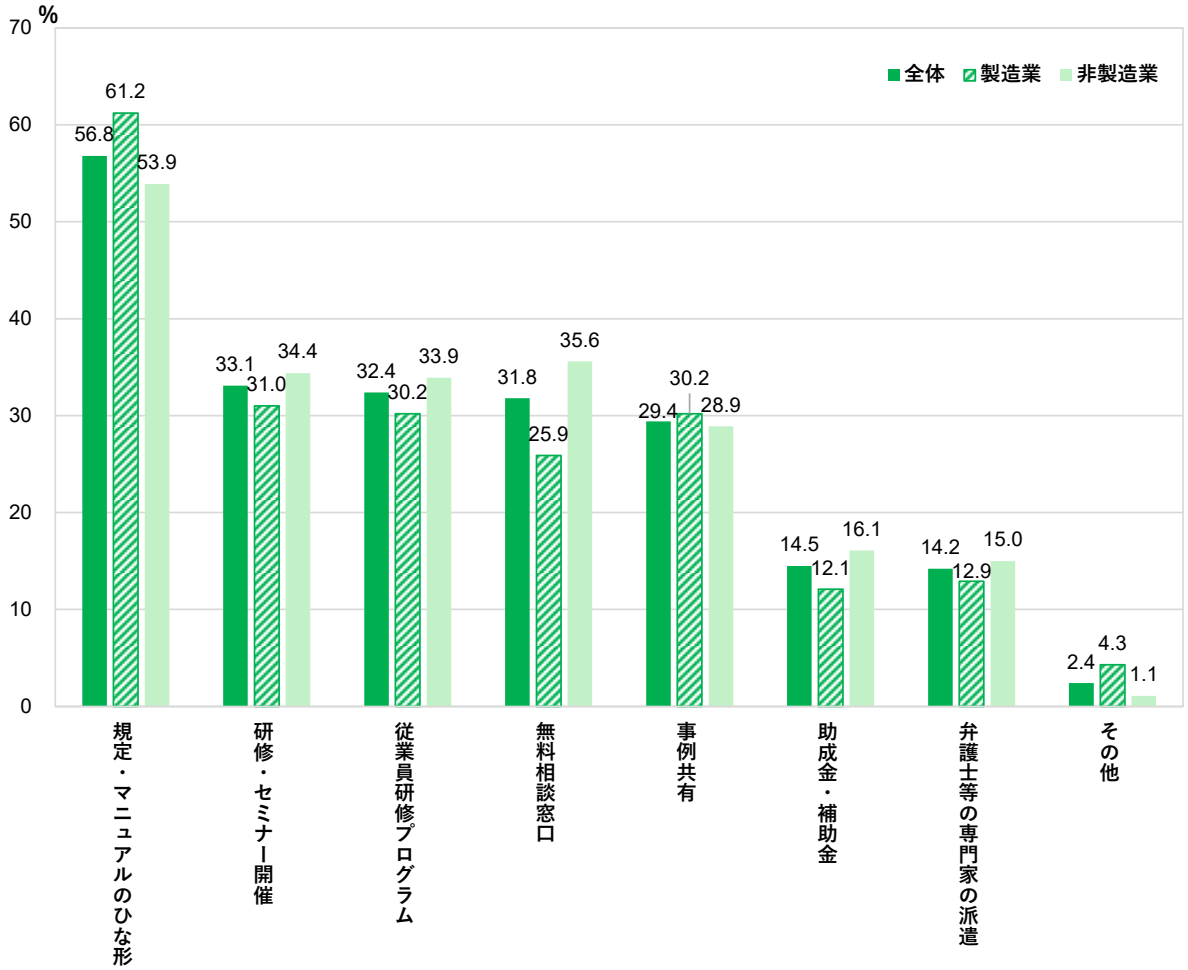
◇ カスハラ対策に関して、外部からどのような支援があると役立つか尋ねたところ（複数回答）、「規定・マニュアルのひな形」が56.8%と最も多かった。次いで、「研修・セミナー開催」（33.1%）、「従業員研修プログラム」（32.4%）、「無料相談窓口」（31.8%）、「事例共有」（29.4%）となった。

◇ 業種別でみると、製造業では「規定・マニュアルのひな形」が61.2%と非製造業の53.9%を7.3ポイント上回った。一方、「無料相談窓口」は非製造業35.6%、製造業25.9%で、非製造業が9.7ポイント高かった。

　個別業種では、不動産業を除く各業種では『規定・マニュアルのひな形』が最多。不動産業では「従業員研修プログラム」（62.5%）が最も高かった。食料品は「規定・マニュアルのひな形」と「研修・セミナー開催」が69.2%で、同率で最も高かった。

（注）個別業種は、回答企業数6社以上の業種が対象

■　カスハラ対策への支援（複数回答）



調査概要

調査の目的

埼玉県内におけるカスタマーハラスメント対策の状況を調査し、地域内企業の経営判断の参考に供するとともに、地域経済産業の発展に寄与することを目的としております。

調査対象企業

県内に事業所を置く企業の中から、概ね従業員10名以上の企業を抽出、産業分類は製造業12業種、非製造業9業種、計21業種に分類しました。対象企業の業種別内訳は別表のとおりです。

調査方法

カスタマーハラスメント対策について、アンケート方式により調査しました。

回収状況

アンケートの回答企業は対象企業1,024社のうち、309社（回答率30.2%）。回答企業の業種別内訳と中小企業（中小企業庁方式）の占める比率は別表のとおりです。

業種別対象・回答企業数

	対象企業数	回答企業数	業種別構成比（%）	うち中小企業の占める比率（%）
全産業	1,024	309	100.0	95.8
製造業	394	127	41.1	96.9
食料品	51	16	5.2	100.0
繊維	21	7	2.3	100.0
紙・紙加工品	20	10	3.2	100.0
化学	45	14	4.5	100.0
窯業・土石	22	3	1.0	100.0
鉄鋼・非鉄製品	18	8	2.6	100.0
金属製品	22	10	3.2	100.0
一般機械	50	10	3.2	100.0
電気機械	39	13	4.2	92.3
輸送機械	50	13	4.2	92.3
印刷	22	4	1.3	100.0
その他製造	34	19	6.1	94.7
非製造業	630	182	58.9	95.1
卸売	82	21	6.8	100.0
小売	79	27	8.7	85.2
建設	94	44	14.2	100.0
不動産	50	16	5.2	100.0
運輸・倉庫	73	19	6.1	100.0
電気・ガス	19	5	1.6	80.0
情報通信	40	6	1.9	100.0
飲食店・宿泊	36	4	1.3	100.0
サービス	157	40	12.9	90.0