

💡 現場で役立つ！

知っておきたい

カスタハラ[®]の最新動向と対応策

01

はじめに

近年、カスタマーハラスメント（カスハラ）は、あらゆる業界で深刻化し、社会問題となっています。理不尽な要求や暴言、脅迫など、従業員が心身に傷を負うケースも少なくありません。顧客等からの不適切な言動や行動は、従業員のメンタルヘルスを悪化させ、生産性の低下を招きます。

また、カスハラによる従業員の離職や人材不足は、企業にとっても大きな痛手です。特に、専門性の高い人材や経験豊富な人材が流出してしまうと、企業の競争力低下に繋がる可能性もあります。さらに、カスハラを放置する企業は、「従業員を守らない企業」というイメージを持たれ、企業イメージの悪化や顧客からの信頼を失う原因にもなりかねません。

カスハラは、従業員個人の問題として捉えられがちですが、企業全体の責任として対策に取り組む必要があります。従業員が安心して働ける環境を整備することは、企業の持続的な成長、そして健全な社会を維持するためにも不可欠です。

本資料では、各業界におけるカスハラの最新動向と、具体的な対応策をご紹介します。最新の事例を交えながら、カスハラ発生時の適切な対処法や、未然に防ぐための対策をわかりやすく解説することで、従業員と企業を守るためのヒントをご提供します。



02

カスハラとは

カスハラとは、顧客による度を越した要求や行動のことを指します。厚生労働省は、カスハラを「顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」と定義しています。例えば、暴言や脅迫、過剰な要求などが含まれます。

カスハラとクレームの違いは？

カスハラとクレームは、どちらも顧客が不平・不満を訴えるものですが、その性質は異なります。企業はこの違いを理解し、クレームには適切に対応し、カスハラからは従業員を守る体制を整える必要があります。

クレーム

商品やサービスへの不満や改善要望のうち、正当なもの

カスハラ

商品やサービスに対する過剰な要求や不当な言いがかりなど

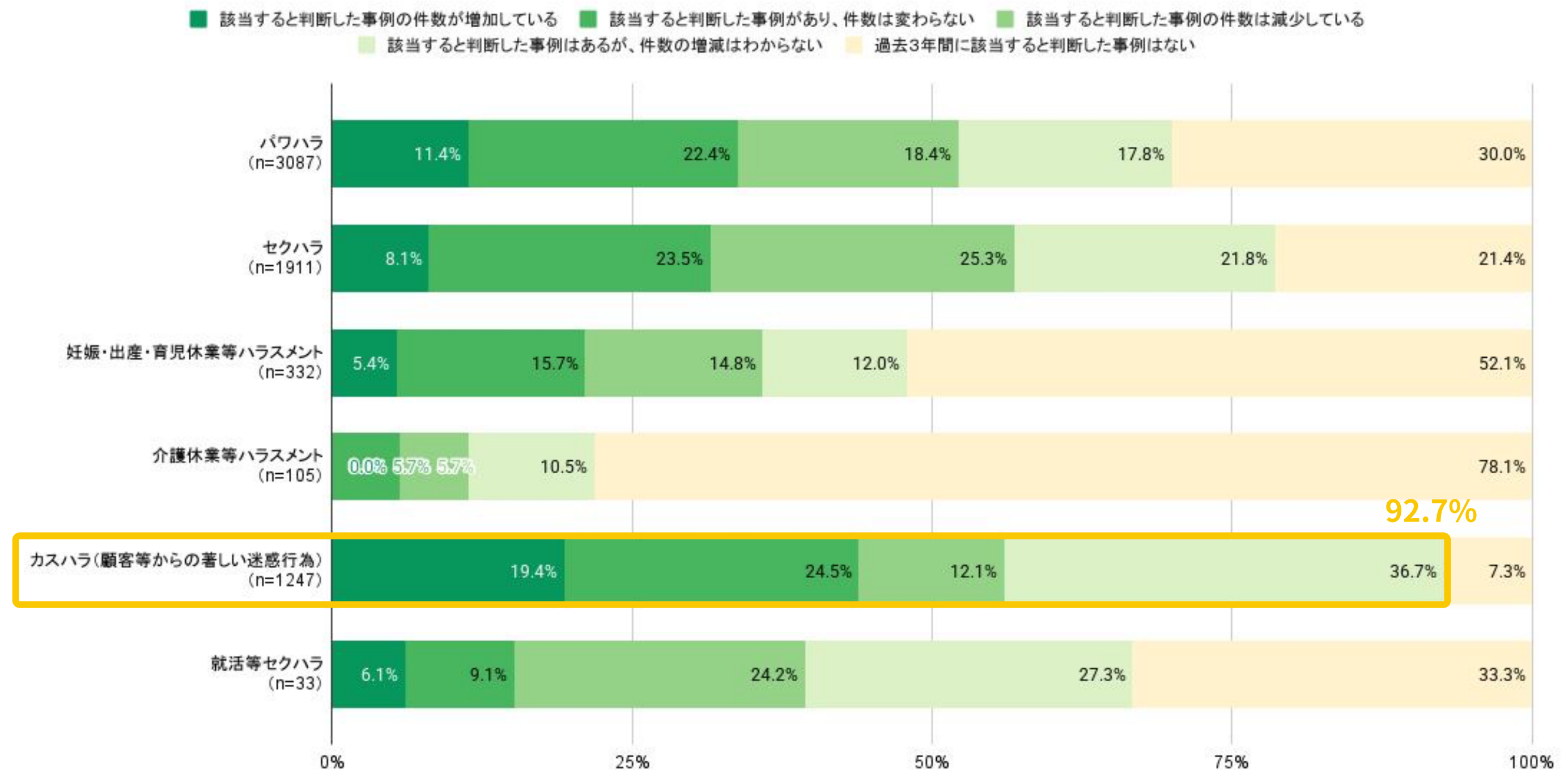
03

データで見るカスハラ

カスハラに関する相談

「令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査」によると、パワハラ、セクハラ等について、過去3年間に相談があったと回答した企業の割合は、パワハラ（48.2%）、セクハラ（29.8%）に続いて、カスハラ（顧客等からの著しい迷惑行為）（19.5%）が高くなっています。また、過去3年間の相談件数の推移では、カスハラのみ「件数が増加している」の割合（3.8%）の方が「減少している」（2.2%）より高いという結果が出ています。

過去3年間のハラスメント該当件数の傾向（ハラスメントの種類別）



図は、「令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査」を加工して作成

04

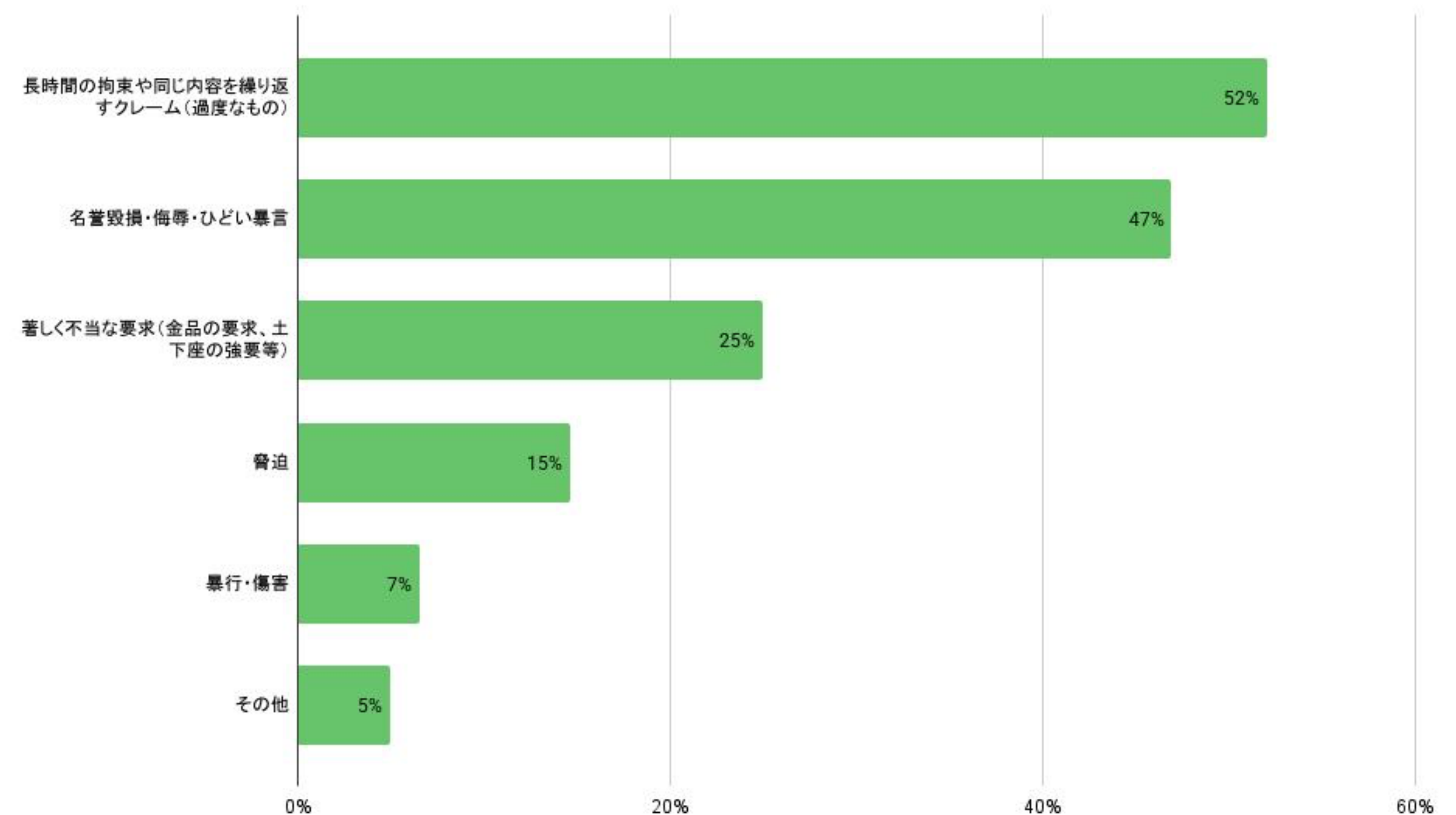
データで見るカスハラ

カスハラの内容

同調査によると、過去3年間に勤務先でカスハラを一度以上経験した人の割合は、15.0%でした。

また、カスハラの内容としては「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）」（52.0%）の回答が最も多く、「名誉毀損・侮辱・ひどい暴言」（46.9%）、「著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）」（24.9%）と続いています。

受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



（調査対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者(n=1200)）

05

データで見るカスハラ

カスハラ的心身への影響

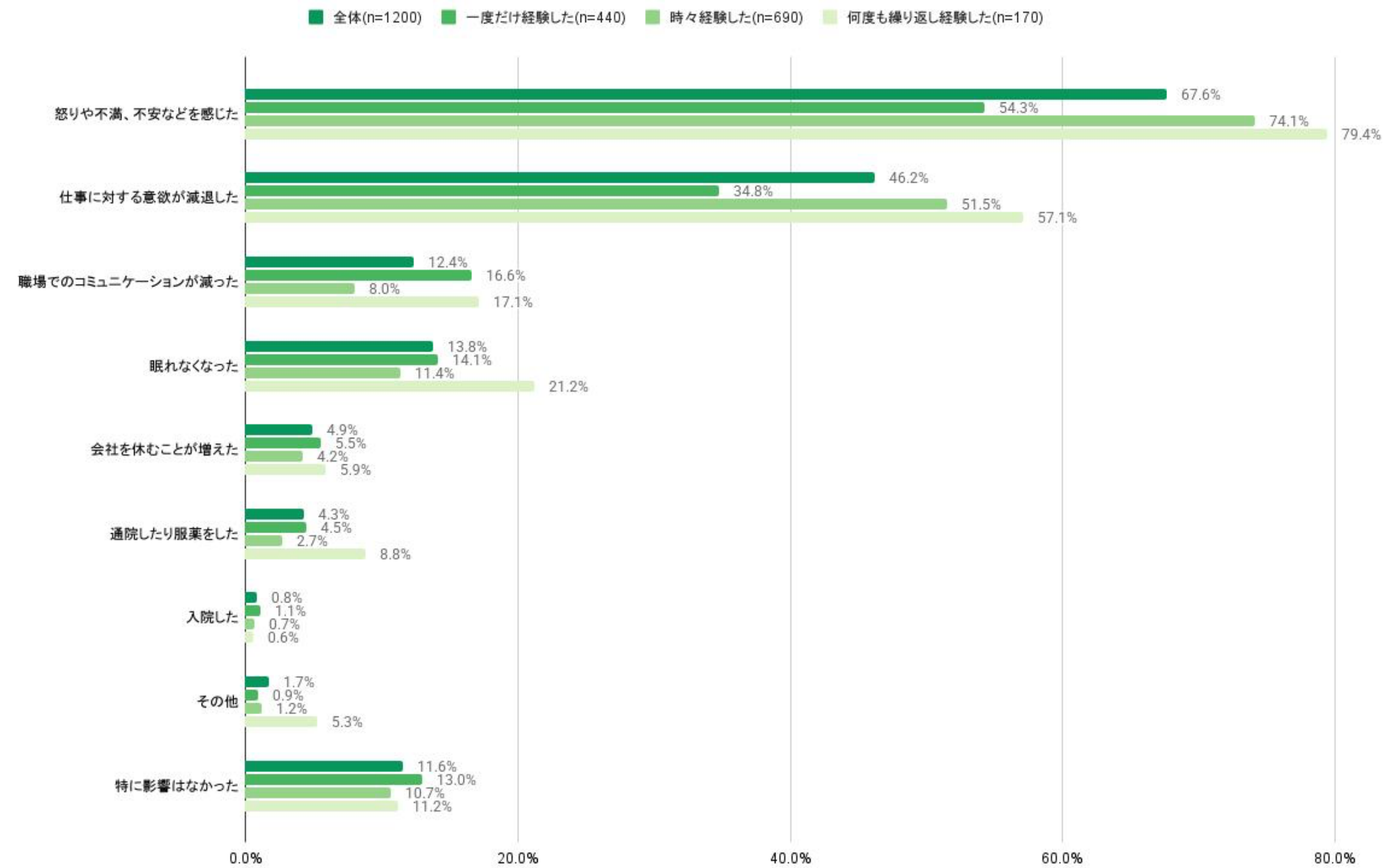
同調査によると、カスハラを受けての心身への影響として、「怒りや不満、不安などを感じた」（67.6%）、「仕事に対する意欲が減退した」（46.2%）、「職場でのコミュニケーションが減った」（12.4%）が高い結果となっています。

また、「何度も繰り返し経験した」労働者においては「眠れなくなった」（21.2%）、「通院したり服薬をした」（8.8%）という回答も見られ、深刻な影響も確認されています。

カスハラは、労働者の心身に深刻な影響を与えることが分かります。

個々の労働者の well-being を損なうだけでなく、企業全体の生産性や業績の低下にもつながる可能性があります。

心身への影響（顧客等からの著しい迷惑行為経験頻度別）



企業が実際に受けたカスハラ事例

厚生労働省が企業・団体に行ったヒアリング調査において、以下のカスハラ事例が報告されました。

1. 情報通信業

- ・顧客が（サポートデスクに）「可愛らしいね、ずっと話していたいよ」「癒やされるね」「下の名前も教えて」とセクハラにあたる言葉をかけた
- ・顧客が（サポートデスクに）「徹夜で明日までにバグを開発チームと直せ」「2000万払え」といった過剰な要求を行った

2. 運輸業/郵便業

- ・コールセンターに同一人物から短時間に繰り返し入電があった。内容は「殺すぞ」「センターに行く」などの不穏な暴言のほか、無言・無応答の入電も100回以上あった（その後、殺人予告等により同人物は逮捕された）
- ・運転見合わせ時に、お詫び放送を繰り返していたところ、旅客から「いつ発車するのか放送しろ」としつこく詰問を受けた。運転再開見込みがわからない旨を伝えたが、旅客は納得せずスマホで車掌の対応を無断で動画撮影した

3. 卸売業/小売業

- ・顧客がプリペイドカードを購入後、返金を申し出たが、従業員が店舗で返金できない商品である旨を説明したところ、「店長を出せ」「店長権限で返金しろ」など同じ内容で長時間（2時間30分）詰問した。翌日も店舗で同様のやりとりがあった後、当該企業の本社代表電話への架電、及び同社本社へも来訪し、クレームを述べた

企業が実際に受けたカスハラに類する行為

カスハラは、その行為態様によって様々な種類に分類することができます。ここでは、実際に企業が受けたカスハラに類する行為をご紹介します。

時間拘束

- ・一時間を超える長時間の拘束、居座り
- ・長時間の電話
- ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為

脅迫

- ・脅迫的な言動、反社会的な言動
- ・物を壊す、殺すといった発言による脅し
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し

セクハラ

- ・特定の従業員へのつきまとい
- ・従業員へのわいせつ行為や盗撮

リピート型

- ・頻繁に来店し、その度にクレームを行う
- ・度重なる電話
- ・複数部署にまたがる複数回のクレーム

権威型

- ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求

その他

- ・事務所（敷地内）への不法侵入
- ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り

暴言

- ・大声、暴言で執拗にオペレーターを責める
- ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す
- ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し

SNSへの投稿

- ・インターネット上の投稿（従業員の氏名公開）
- ・会社・社員の信用を毀損させる行為

正当な理由のない過度な要求

- ・言いがかりによる金銭要求
- ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求
- ・遅延したことによる運賃の値下げ要求
- ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求
- ・備品を過度に要求する（歯ブラシ10本要望する等）
- ・入手困難な商品の過剰要求
- ・制度上対応できないことへの要求
- ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情
- ・契約内容を超えた過剰な要求

対応者の揚げ足とり

- ・電話対応での揚げ足取り
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える

コロナ禍に関連するもの

- ・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望
- ・マスクをしていない人への過度な注意の要望
- ・顧客のマスクの着用拒否

カスハラの心身への影響

カスハラは、従業員、企業、そして他の顧客にまで、様々な悪影響を及ぼします。それぞれの観点から、具体的に見ていきましょう。

従業員への影響

- ・業務のパフォーマンスの低下
- ・健康不良（頭痛、睡眠不良、精神疾患、耳鳴り等）
- ・現場対応への恐怖、苦痛による従業員の配置転換、休職、退職

企業への影響

- ・時間の浪費（クレームへの現場での対応、電話対応、謝罪訪問、社内での対応方法の検討、弁護士への相談等）
- ・業務上の支障（顧客対応によって他業務が行えない等）
- ・人員確保（従業員離職に伴う従業員の新規採用、教育コスト等）
- ・金銭的損失（商品、サービスの値下げ、慰謝料要求への対応、代替品の提供等）
- ・店舗、企業に対する他の顧客等のブランドイメージの低下

他の顧客等への影響

- ・来店する他の顧客の利用環境、雰囲気悪化
- ・業務遅滞によって他の顧客等がサービスを受けられない等

09

カスハラ対策の必要性

企業がとるべきカスハラ対策

カスハラに関する法整備はまだ途上であり、カスハラを直接規制する法律は現時点（2025年2月13日）では存在しません。しかし、関連法規として、民法や労働契約法などが適用される場合があります。厚生労働省は「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表し、企業におけるカスハラ対策の推進を支援しています。また、東京都は東京都カスタマー・ハラスメント防止条例を制定し（2025年4月1日施行）、社会全体でのカスハラに対する認識を高める取り組みを始めています。

航空業界 A社

暴言や人格を否定する言動、過剰な要求などをカスハラと定義。毅然とした対応を取り、便の利用を断る場合もあると明示。安全運航のためにも、毅然とした対応が必要であることを明確にしています。

小売業界 B社

暴力や不当・過剰な要求、長時間の拘束などをカスハラと定義。理性的な対話を重視しつつも、悪質と判断した場合は対応を打ち切り、以降の来店を断る場合があります。取引先を含むグループで働く全ての人々が働きがいを感じ、安心して働ける環境を構築するために、方針を策定したとしています。

IT業界 C社

暴言や威嚇、セクハラ・ストーカー行為、差別的言動などをカスハラと定義。取引やサポートの停止、民事訴訟を含む法的措置、アカウントの利用停止などの対応を行うと明示。社内体制として、相談窓口の設置や被害にあった従業員に適切なケアをしていくなどをあげています。

10

企業におけるカスハラ対策

企業が行うべき7つの対策

カスハラは、従業員に精神的なダメージを与える恐れがあります。あらかじめカスハラ対策を講じておけば、従業員が安心して働ける環境を用意することになります。企業側も責任を持って取り組む必要があると言えます。

1. クレームとカスハラを区別する基準を設ける

クレームとカスハラの線引きは難しいものですが、大きな違いは「不当・過剰な要求」の有無です。社会通念上、妥当な範囲を超えた要求はカスハラと判断される可能性が高まります。

しかし、現場での判断は容易ではありません。以下を参考に、クレームとカスハラを区別する基準を作成するとよいでしょう。

- 要求内容：社会通念上、受け入れられる範囲か
- 言葉遣い・態度：暴言、脅迫、威圧的な態度などが見られるか
- 頻度・時間帯：必要以上に頻繁、または営業時間外に連絡してくるか
- 要求の目的：問題解決ではなく、従業員を困らせる、傷つけることが目的か

2. カスハラ対策マニュアルを作成する

クレームとカスハラを区別し、適切に対応するためには、マニュアルを作成するのがオススメです。

そのうえで、従業員に対し研修を実施するなど、カスハラや対応について周知しておくことが重要となります。

どんなケースがカスハラに当たるのか、例を示したうえで、その対応方法を解説しましょう。

とっさの事態にすぐに対応できるよう、日頃からロールプレイングしておくことも大切です。

3. 録音などで証拠を残す

電話などで顧客に対応する場合は、あらかじめ録音しておく体制も重要です。

電話は一对一のやり取りとなるため、言った言わないの水掛け論に発展しやすく、トラブル発生時の事実確認が困難になる場合があります。

あらかじめ録音することを顧客に伝えておくことで、顧客側が不当な要求をしにくくなる、という効果もあり、カスハラ予防につながります。

企業が行うべき7つの対策

カスハラは、スタッフに精神的なダメージを与える恐れがあります。前もってカスハラを防ぐ対策をすることで、従業員が安心して働ける環境を用意することになります。企業側も責任を持って取り組む必要があると言えます。

4. 社内でのクレーム共有・相談体制を整える

カスハラ被害にあった従業員が、問題を一人で抱え込んでしまわないように、社内でクレームやカスハラを共有できる体制や、相談窓口などを設けておきましょう。

カスハラ被害にあった従業員が、問題を一人で抱え込んでしまわないように、社内でクレームやカスハラを共有できる体制や、相談窓口などを設けておきましょう。

5. 弁護士・外部への相談体制を整える

弁護士や警察など、外部機関への相談も視野に入れた対応を取る姿勢を明確にすることが重要です。

カスハラが発生した際は、被害に遭った従業員一人に対応させるのではなく、現場の管理職や法務担当者が連携し、毅然とした態度で臨みましょう。事前に外部機関への相談体制を構築しておくことが不可欠です。

従業員が安心して働ける職場環境を作る上で、外部機関との連携体制構築は重要な要素となります。

6. カスハラ対策を行っていることを明示する

顧客に対して、カスハラ対策を実施していることを明確に示すことは、カスハラを未然に防ぐ上で非常に有効な手段です。

「カスハラ対策を行っています」といった内容を、店舗やオフィスの目立つ場所に掲示したり、公式HPやウェブサイトに分かりやすく掲載することで、顧客への周知を徹底しましょう。顧客に自制を促し、不当な要求を抑制する効果が期待できます。

7. カスハラ被害者のケア

カスハラは、未然の防止や、起きてしまった時の対応策だけではなく、被害にあった従業員のケアも重要です。

産業医や産業カウンセラーなどの専門家に依頼したり、定期的なメンタルチェックを実施するなど、精神的なケアを行いましょう。必要であれば医療機関と連携してください。

カスハラ被害を受けることでスタッフに不利益が出ないように、企業としての姿勢を明確にすることが重要です。

電話業務でのカスハラ対策のポイント

カスハラは、対面だけでなく電話を通じても発生しています。相手の顔が見えない電話の特性を悪用し、悪質なクレームや暴言などが横行しており、対応する従業員に大きな負担をかけています。

1

必ず録音する

まずは、どんな電話も必ず録音しておきましょう。あらかじめカスハラになる電話が分かれば苦労しませんが、それは難しいので、全ての電話を録音しておくのがオススメです。

通話の録音を保管するには、ツールや設備を導入する必要がありますので、その際の費用を確認しておきましょう。

2

顧客情報や事実関係を確認し、明確にする

電話によるカスハラには、思いついたときに気軽に電話をかけ、氏名や電話番号を伝えず一方的に苦情や要求ばかりを言い続けるケースがあります。

そのため、まずは顧客情報を確認し、氏名や電話番号、住所など連絡先をメモなどに残しておきましょう。

また、通話の録音に加え、経緯ややりとりの事実関係もメモに記録しておくようにしましょう。

3

長時間の対応になりすぎないように注意する

電話でのカスハラは、要求が通るまで電話を長引かせようとする場合があります。

企業側で即答できることとできないことを明確に区別し、即答できないものについては返事を断り、会社としての回答を改めて連絡する旨を伝えましょう。

効果的なカスハラ対策システムの導入

企業がカスハラ対策を効果的に行うためには、技術的なサポートが不可欠です。以下のシステムを導入することで、従業員の負担軽減や問題の早期発見が期待できます。企業にとって、カスハラ対策は、従業員のモチベーション向上や企業全体のイメージ向上に寄与する重要な施策といえるでしょう。

記録システム

音声や映像を記録するシステムは、顧客とのやり取りを正確に残し、「言った言わない」のトラブルを防ぎます。また、証拠として活用することで、従業員を守るための法的な裏付けとなり、顧客の不適切な言動を抑制する効果も期待できます。

IVR（電話自動応答システム）

電話による顧客からの問い合わせ対応を自動化することで、従業員が直接対応する前に過度なクレームやカスハラ行為を軽減できます。特定の質問や簡単な手続きはIVRで完結できるため、従業員が対応するケースを減らし、負担の軽減に貢献します。

顧客管理システム（CRM）

過去のトラブル履歴や顧客の行動パターンを把握することで、トラブルの発生しやすい顧客に対し、事前に適切な対応準備が可能です。これにより、迅速かつ一貫した対応が実現し、顧客満足度の向上にもつながります。

AIチャットボット

よくある質問や簡単な手続きにはAIチャットボットを導入し、24時間対応が可能な体制を整えることで、従業員の対応件数を削減します。営業時間外の顧客対応もでき、満足度を向上させつつ、カスハラリスクを抑えることができます。

14

音声録音もできる電話自動応答サービス「アイブリー」

「アイブリー」は、月額2,980円から利用できる手軽な電話自動応答サービス（IVRシステム）です。最短5分で導入でき、カスタマー対策としては、電話の音声録音だけでなく文字起こし機能などもあるため、検索なども簡単に行うことができます。

カスタマー対策に加え、電話の自動振り分け、AIによる自動受付、担当者へのスムーズな転送機能などを搭載し、企業の業務効率化を支援します。

電話応答の自動化に加え、AI自動応答、自動文字起こし、SMS自動返信、多言語対応など、先進的な機能も提供しています。

*基本料金2,980円（税抜）。別途、電話番号維持費及び従量料金が発生いたします。



15

アイブリーが選ばれるポイント

直感的に使いやすいUI/UX

- PC/スマホ対応で誰でも利用できる
- ルールや分岐の設定も誰でも直感的に使いやすいUI

カスタマイズ性の高さ

- 自由に作れる分岐や自動応答だけでなくSMSや電話転送、録音機能も設定できる
- 営業時間外でのルール変更やホワイトリスト・ブラックリスト機能もある

安価で今すぐに使える

- 初期費用無料、月額2,980円〜という安価な価格設定
- 最短5分で電話番号の取得からルール設定・反映まで完了し、利用開始できる

手軽にAIを活用できる

- 自動文字起こし、AIオペレーターなど人で対応していた業務をAIが代行
- LLMによるクラスタリング分析や感情分析で電話内容を定量的に分析することが可能



お客様満足度

4.9 /5*1

導入業界

96 /99 業界*3

累計アカウント数

35,000 件*2

導入都道府県

100%

*1 2022年1月1日自社調査時点、*2 2025年7月時点

*3 日本標準産業分類（令和5年）の中分類 99業界をもとに計測、2025年6月時点

オンラインでご説明いたします

アイブリーをご利用中のお客様のうち“半数以上”のケースでお打ち合わせを通じて設定のサポートを行っております。

1クリックでカンタン予約
今すぐアクセス



<https://ivry.jp/r/EFqz5R/>

またはお電話で

☎ **050-3116-3628**

(対応時間10:00~18:00)

当日ご説明できる内容

- 他の電話自動応答サービスとの違い
- お客様の業種に近い他社での活用事例
- 利用時の月々の料金イメージ
- 導入時のより良い運用方法