

消費者対応部門における カスタマーハラスメント実態調査（2026年度） クロス集計：業種別（製造業－非製造業）

公益社団法人消費者関連専門家会議 ACAP研究所

[比率の差]		[全体との差の検定]	
全体＋10%		有意水準	高 低
全体＋ 5%		1%	▲ ▼
全体－ 5%		5%	△ ▽
全体－10%			

n = 30 以上

[TABLE001]

Q5 貴社の従業員規模（常勤の従業員数）について、該当する番号を一つだけ選んでお答えください。

	全体	1～299人	300～999人	1,000～2,999人	3,000～4,999人	5,000～9,999人	10,000人以上
全体	(263)	38 14.4	77 29.3	63 24.0	22 8.4	23 8.7	40 15.2
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(184)	26 14.1	66 ▲35.9	42 22.8	16 8.7	23 ▽6.0
	非製造業	(79)	12 15.2	11 ▼13.9	21 26.6	6 7.6	17 △15.2

[TABLE002]

Q6 消費者・顧客対応で使用している主なチャネルをお答えください。

	全体	電話	メール	問い合わせフォーム	店舗・窓口など対面対応	チャットボット	有人チャット	SNS	外部Q&Aサイト・口コミサイト	営業担当者経由	代理店・販売店経由	その他
全体	(264)	260 98.5	191 72.3	231 87.5	80 30.3	79 29.9	37 14.0	39 14.8	11 4.2	114 43.2	74 28.0	11 4.2
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(185)	183 98.9	134 72.4	164 88.6	44 ▼23.8	48 ▲25.9	20 ▽10.8	25 13.5	7 3.8	86 46.5	53 28.6
	非製造業	(79)	77 97.5	57 72.2	67 84.8	36 ▲45.6	31 ▲39.2	17 ▲21.5	14 17.7	4 5.1	28 35.4	21 26.6

[TABLE003]

Q7 カスタマーハラスメント対策の主担当部門をお答えください。

	全体	消費者対応部門・お客様相談室	人事部門	総務部門	法務部門	コンプライアンス部門	品質保証・品質管理部門	営業部門	店舗・現場部門	経営層・役員会	専門委員会・プロジェクトチーム	主担当部門は決まっていない	その他
全体	(258)	162 62.8	65 25.2	67 26.0	52 20.2	39 15.1	17 6.6	15 5.8	14 5.4	2 0.8	5 1.9	15 5.8	6 2.3
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(181)	110 60.8	47 26.0	53 29.3	41 22.7	25 13.8	13 7.2	8 4.4	5 0.6	1 1.7	12 6.6	3 1.7
	非製造業	(77)	52 67.5	18 23.4	14 ▲18.2	11 14.3	14 18.2	4 5.2	7 9.1	9 ▲11.7	1 1.3	3 3.9	3 3.9

[TABLE004]

Q8 貴社では消費者志向自主宣言を行っていますか。

		全体	行っているが、かつ、フォローアップ活動もしている。	行っているが、まだ、フォローアップ活動には至っていない。	今は行っていないが、今後自主宣言をすることを検討している。	行っておらず、今後も自主宣言を行う予定はない。
全体		(202)	60 29.7	16 7.9	36 17.8	90 44.6
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(143)	37 25.9	12 8.4	24 16.8	70 49.0
	非製造業	(59)	23 39.0	4 6.8	12 20.3	20 33.9

[TABLE005]

Q9 貴社でのISO 10002/JIS Q 10002規格への取組状況について、該当するものを1つお選びください。

なお、ISO 10002/JIS Q 10002規格については、<https://www.acap.or.jp/activity/iso10002/#q&a> を参照してください。

		全体	第3版（ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019）に対応した自己適合宣言済み	自己適合宣言済みだが、第3版（ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019）に対応していない。	外部認証機関から認証取得済み	規格に基づいたお客様対応体制を構築済みだが、自己適合宣言はしない。	規格に基づいたお客様対応体制を構築中（自己適合宣言の予定）	規格に基づいたお客様対応体制を構築中（認証取得の予定）	規格に基づいたお客様対応体制を構築したいが、手が着いていない。	規格に基づいたお客様対応体制を構築する必要性がない。	規格の内容を知らないで答えられない。
全体		(194)	34 17.5	7 3.6	3 1.5	24 12.4	7 3.6	2 1.0	55 28.4	24 12.4	38 19.6
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(141)	16 ▼11.3	4 2.8	3 2.1	21 14.9	4 2.8	2 1.4	41 29.1	19 13.5	31 22.0
	非製造業	(53)	18 ▲34.0	3 5.7	0 0.0	3 5.7	3 5.7	0 0.0	14 26.4	5 9.4	7 13.2

[TABLE006]

Q10 お客様相談室など消費者対応部門で、不当要求や著しい迷惑行為を受けた件数は、昨年（直近1年間）に比べて、変化はありましたか。

		全体	増えた	変わらない	減った	受けていない
全体		(245)	25 10.2	119 48.6	78 31.8	23 9.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(174)	12 ▽6.9	83 47.7	59 33.9	20 11.5
	非製造業	(71)	13 △18.3	36 50.7	19 26.8	3 4.2

[TABLE007]

Q11 お客様相談室など消費者対応部門で、どのような類型の著しい迷惑行為を受けたか、「経験があるもの」をすべてチェックしてください。

		全体	金品・人・サービスに関する不当な要求	長時間の拘束	電話や来店を繰り返す行為	暴言	暴力行為	威嚇・脅迫行為	権威的態度	事業所外での長時間の拘束	SNS／インターネット上での誹謗中傷	セクシュアルハラスメント行為	受けていない	その他
全体		(261)	162 62.1	199 76.2	134 51.3	218 83.5	24 9.2	126 48.3	124 47.5	32 12.3	56 21.5	70 26.8	12 4.6	3 1.1
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(184)	118 64.1	133 ▽72.3	81 ▼44.0	153 83.2	4 ▼2.2	77 ▼41.8	88 47.8	17 ▽9.2	34 18.5	41 ▽22.3	11 6.0	2 1.1
	非製造業	(77)	44 57.1	66 △85.7	53 ▲68.8	65 84.4	20 ▲26.0	49 ▲63.6	36 46.8	15 △19.5	22 28.6	29 △37.7	1 1.3	1 1.3

[TABLE008]

Q12S1 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。

[カスタマーハラスメント対応方針を作成している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(255)	194 76.1	50 19.6	11 4.3
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(176)	122 ▼69.3	44 ▲25.0	10 5.7
	非製造業	(79)	72 ▲91.1	6 ▼7.6	1 1.3

[TABLE009]

Q12S2 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。

[カスタマーハラスメント対応方針を社外に発信している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(256)	157 61.3	45 17.6	54 21.1
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(179)	96 ▼53.6	35 19.6	48 ▲26.8
	非製造業	(77)	61 ▲79.2	10 13.0	6 ▼7.8

[TABLE010]

Q12S3 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。

[社内からの相談に対する部署または担当者を設置している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(251)	170 67.7	43 17.1	38 15.1
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(176)	107 ▼60.8	35 19.9	34 △19.3
	非製造業	(75)	63 ▲84.0	8 10.7	4 ▼5.3

[TABLE011]

Q12S4 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメント対応マニュアルが作成できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(252)	169 67.1	65 25.8	18 7.1
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(173)	102 ▼59.0	56 ▲32.4	15 8.7
	非製造業	(79)	67 ▲84.8	9 ▼11.4	3 3.8

[TABLE012]

Q12S5 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメント対策研修を行っている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(252)	118 46.8	66 26.2	68 27.0
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(176)	63 ▼35.8	52 29.5	61 ▲34.7
	非製造業	(76)	55 ▲72.4	14 18.4	7 ▼9.2

[TABLE013]

Q12S6 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[エスカレーション対応など発生時の対応の準備ができている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(255)	199 78.0	43 16.9	13 5.1
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(178)	129 ▼72.5	37 △20.8	12 6.7
	非製造業	(77)	70 ▲90.9	6 7.8	1 1.3

[TABLE014]

Q12S7 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[長時間対応の限度となる目安時間を設定している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(252)	165 65.5	49 19.4	38 15.1
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(177)	111 62.7	36 20.3	30 16.9
	非製造業	(75)	54 72.0	13 17.3	8 10.7

[TABLE015]

Q12S8 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[連携する警察署の電話番号が共有できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(234)	87 37.2	39 16.7	108 46.2
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(165)	52 ▼31.5	33 20.0	80 48.5
	非製造業	(69)	35 △50.7	6 8.7	28 40.6

[TABLE016]

Q12S9 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメントの発生事例を集約し活用できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(246)	96 39.0	65 26.4	85 34.6
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(171)	57 ▽33.3	48 28.1	66 ・:38.6
	非製造業	(75)	39 △52.0	17 22.7	19 ・:25.3

[TABLE017]

Q12S10 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[心理の専門家による従業員へのメンタルサポート体制がある]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(252)	158 62.7	32 12.7	62 24.6
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(177)	112 63.3	18 10.2	47 26.6
	非製造業	(75)	46 61.3	14 18.7	15 20.0

[TABLE018]

Q13 2026年10月1日から、カスタマーハラスメント対策が事業主の義務となることについて、貴社・貴団体ではどの程度認知されていますか。

		全体	認知も対応もしている	認知しているが、対応できていない	認知しておらず対応もしていない	その他
全体		(245)	165 67.3	72 29.4	4 1.6	4 1.6
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(170)	101 ▼59.4	62 ▲36.5	3 1.8	4 2.4
	非製造業	(75)	64 ▲85.3	10 ▼13.3	1 1.3	0 0.0

[TABLE019]

Q14S1 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[カスハラには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(248)	147 59.3	56 22.6	9 3.6	27 10.9	9 3.6	0 0.0
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(170)	89 ▼52.4	43 25.3	8 4.7	23 13.5	7 4.1	0 0.0
	非製造業	(78)	58 ▲74.4	13 16.7	1 1.3	4 ・:5.1	2 2.6	0 0.0

[TABLE020]

Q14S2 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[カスハラの内容およびあらかじめ定めた対処の内容を、従業員に周知できている]

	全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体	(247)	142 57.5	50 20.2	13 5.3	28 11.3	14 5.7	0 0.0
業種別（製造業－非製造業）	(169)	85 ▼50.3	36 21.3	12 7.1	25 △14.8	11 6.5	0 0.0
製造業	(78)	57 ▲73.1	14 17.9	1 1.3	3 ▽3.8	3 3.8	0 0.0
非製造業							

[TABLE021]

Q14S3 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[相談窓口を設置し、従業員に周知できている]

	全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体	(244)	142 58.2	49 20.1	7 2.9	27 11.1	17 7.0	2 0.8
業種別（製造業－非製造業）	(168)	89 ▽53.0	36 21.4	5 3.0	20 11.9	17 △10.1	1 0.6
製造業	(76)	53 △69.7	13 17.1	2 2.6	7 9.2	0 ▽0.0	1 1.3
非製造業							

[TABLE022]

Q14S4 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[相談窓口担当者が適切に対応できる体制を整備できている]

	全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体	(240)	139 57.9	48 20.0	5 2.1	30 12.5	15 6.3	3 1.3
業種別（製造業－非製造業）	(164)	84 ▼51.2	36 22.0	3 1.8	24 14.6	15 △9.1	2 1.2
製造業	(76)	55 ▲72.4	12 15.8	2 2.6	6 7.9	0 ▽0.0	1 1.3
非製造業							

[TABLE023]

Q14S5 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[事実関係を迅速かつ正確に確認できている]

	全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体	(240)	157 65.4	39 16.3	7 2.9	22 9.2	12 5.0	3 1.3
業種別（製造業－非製造業）	(163)	97 ▽59.5	28 17.2	5 3.1	19 11.7	12 △7.4	2 1.2
製造業	(77)	60 ▲77.9	11 14.3	2 2.6	3 △3.9	0 ▽0.0	1 1.3
非製造業							

[TABLE024]

Q14S6 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[被害者に対する配慮のための措置を適正に行えている]

	全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降)に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体	(225)	124 55.1	39 17.3	9 4.0	33 14.7	17 7.6	3 1.3
業種別（製造 業－非製造 業）	(152)	70 ▼46.1	30 19.7	7 4.6	28 18.4	15 9.9	2 1.3
製造業							
非製造業	(73)	54 ▲74.0	9 12.3	2 2.7	5 ▽6.8	2 2.7	1 1.4

[TABLE025]

Q14S7 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[再発防止に向けた措置を講じることができている]

	全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降)に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体	(216)	116 53.7	38 17.6	8 3.7	38 17.6	14 6.5	2 0.9
業種別（製造 業－非製造 業）	(148)	68 ▼45.9	25 16.9	7 4.7	34 ▲23.0	12 8.1	2 1.4
製造業							
非製造業	(68)	48 ▲70.6	13 19.1	1 1.5	4 ▼5.9	2 2.9	0 0.0

[TABLE026]

Q14S8 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[特に悪質と考えられるカスハラへの対処方針をあらかじめ定め、従業員に周知し、当該対応を行うことができる体制を整備できている]

	全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降)に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体	(234)	131 56.0	46 19.7	6 2.6	37 15.8	14 6.0	0 0.0
業種別（製造 業－非製造 業）	(160)	75 ▼46.9	38 23.8	5 3.1	30 18.8	12 7.5	0 0.0
製造業							
非製造業	(74)	56 ▲75.7	8 10.8	1 1.4	7 9.5	2 2.7	0 0.0

[TABLE027]

Q14S9 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知できている]

	全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降)に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体	(233)	137 58.8	40 17.2	5 2.1	33 14.2	18 7.7	0 0.0
業種別（製造 業－非製造 業）	(160)	84 ▼52.5	30 18.8	2 1.3	27 16.9	17 10.6	0 0.0
製造業							
非製造業	(73)	53 ▲72.6	10 13.7	3 4.1	6 8.2	1 ▽1.4	0 0.0

[TABLE028]

Q14S10 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員に周知・啓発できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(235)	144 61.3	38 16.2	6 2.6	31 13.2	15 6.4	1 0.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(160)	90 ▽56.3	29 18.1	2 1.3	26 16.3	13 8.1	0 0.0
	非製造業	(75)	54 △72.0	9 12.0	4 5.3	5 6.7	2 2.7	1 1.3

[TABLE029]

Q14S11 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[一次受付の委託先のカスハラ対策を共有している]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(238)	75 31.5	21 8.8	5 2.1	22 9.2	18 7.6	97 40.8
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(166)	42 ▼25.3	13 7.8	3 1.8	17 10.2	16 9.6	75 31.45.2
	非製造業	(72)	33 ▲45.8	8 11.1	2 2.8	5 6.9	2 2.8	22 30.6

[TABLE030]

Q14S12 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[従業員がカスハラ行為を起こさないための指導をしている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(234)	109 46.6	42 17.9	11 4.7	39 16.7	29 12.4	4 1.7
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(163)	69 34.2.3	31 19.0	7 4.3	29 17.8	23 14.1	4 2.5
	非製造業	(71)	40 56.3	11 15.5	4 5.6	10 14.1	6 8.5	0 0.0

[TABLE031]

Q14S13 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[消費者の権利と事業者の責務を従業員に伝えている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(232)	116 50.0	39 16.8	10 4.3	29 12.5	36 15.5	2 0.9
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(160)	71 ▽44.4	28 17.5	7 4.4	23 14.4	30 18.8	1 0.6
	非製造業	(72)	45 △62.5	11 15.3	3 4.2	6 8.3	6 8.3	1 1.4

[TABLE032]

Q14S14 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[従業員に初期対応の重要性を伝えている]

		全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降)に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体		(243)	158 65.0	33 13.6	7 2.9	28 11.5	16 6.6	1 0.4
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(166)	97 ▼58.4	27 16.3	4 2.4	23 13.9	15 9.0	0 0.0
	非製造業	(77)	61 ▲79.2	6 7.8	3 3.9	5 6.5	1 ▽1.3	1 1.3

[TABLE033]

Q14S15 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[安易にカスハラと決めつけないように伝えている]

		全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降)に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体		(244)	156 63.9	38 15.6	5 2.0	27 11.1	17 7.0	1 0.4
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(168)	96 ▼57.1	31 18.5	3 1.8	23 13.7	14 8.3	1 0.6
	非製造業	(76)	60 ▲78.9	7 9.2	2 2.6	4 5.3	3 3.9	0 0.0

[TABLE034]

Q15S1 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[正当な苦情・意見とカスハラを区別する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(252)	114 45.2	45 17.9	31 12.3	47 18.7	15 6.0
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(175)	66 ▼37.7	32 18.3	26 14.9	38 21.7	13 7.4
	非製造業	(77)	48 ▲62.3	13 16.9	5 6.5	9 11.7	2 2.6

[TABLE035]

Q15S2 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[要求内容が正当かどうかを判断する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(250)	111 44.4	39 15.6	38 15.2	47 18.8	15 6.0
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(174)	65 ▼37.4	29 16.7	31 17.8	37 21.3	12 6.9
	非製造業	(76)	46 ▲60.5	10 13.2	7 9.2	10 13.2	3 3.9

[TABLE036]

Q15S3 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[要求の態度・手段が相当かどうかを判断する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(249)	110 44.2	39 15.7	34 13.7	48 19.3	18 7.2
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(174)	63 ▼36.2	31 17.8	28 16.1	38 21.8	14 8.0
	非製造業	(75)	47 ▲62.7	8 10.7	6 8.0	10 13.3	4 5.3

[TABLE037]

Q15S4 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[長時間対応の目安時間]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(250)	112 44.8	34 13.6	34 13.6	49 19.6	21 8.4
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(175)	69 ▽39.4	26 14.9	27 15.4	37 21.1	16 9.1
	非製造業	(75)	43 △57.3	8 10.7	7 9.3	12 16.0	5 6.7

[TABLE038]

Q15S5 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[同一内容の繰り返し連絡への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(249)	104 41.8	34 13.7	34 13.7	57 22.9	20 8.0
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(174)	61 ▼35.1	27 15.5	27 15.5	42 24.1	17 9.8
	非製造業	(75)	43 ▲57.3	7 9.3	7 9.3	15 20.0	3 4.0

[TABLE039]

Q15S6 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[暴言・威嚇・脅迫への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(253)	137 54.2	31 12.3	31 12.3	41 16.2	13 5.1
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(176)	79 ▼44.9	27 15.3	26 14.8	33 18.8	11 6.3
	非製造業	(77)	58 ▲75.3	4 5.2	5 6.5	8 10.4	2 2.6

[TABLE040]

Q15S7 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[SNS投稿・動画撮影・拡散予告への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(245)	100 40.8	35 14.3	32 13.1	49 20.0	29 11.8
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(169)	58 ▼34.3	24 14.2	27 16.0	38 22.5	22 13.0
	非製造業	(76)	42 ▲55.3	11 14.5	5 16.6	11 14.5	7 9.2

[TABLE041]

Q15S8 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[セクシュアルハラスメント行為への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(243)	138 56.8	28 11.5	22 9.1	39 16.0	16 6.6
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(167)	84 ▼50.3	22 13.2	21 △12.6	28 16.8	12 7.2
	非製造業	(76)	54 ▲71.1	6 7.9	1 ▼1.3	11 14.5	4 5.3

[TABLE042]

Q15S9 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[対応を中止（今後一切の対応を行わないこと）する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(247)	98 39.7	34 13.8	40 16.2	49 19.8	26 10.5
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(172)	58 ▼33.7	24 14.0	33 19.2	38 22.1	19 11.0
	非製造業	(75)	40 ▲53.3	10 13.3	7 9.3	11 14.7	7 9.3

[TABLE043]

Q15S10 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[警察・弁護士等に相談する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(236)	80 33.9	31 13.1	50 21.2	49 20.8	26 11.0
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(163)	43 ▼26.4	18 11.0	41 25.2	40 24.5	21 12.9
	非製造業	(73)	37 ▲50.7	13 17.8	9 12.3	9 12.3	5 6.8

[TABLE044]

Q15S11 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。

[関係者・取引先からのカスハラへの対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(220)	65 29.5	22 10.0	28 12.7	68 30.9	37 16.8
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(147)	32 ▼21.8	13 8.8	23 15.6	49 33.3	30 20.4
	非製造業	(73)	33 ▲45.2	9 12.3	5 6.8	19 26.0	7 9.6

[TABLE045]

Q16S1 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。

[お客様相談室・消費者対応部門担当者]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予定	計画中	実施して いない	対象として いない
全体		(248)	151 60.9	29 11.7	27 10.9	40 16.1	1 0.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(173)	94 ▼54.3	22 12.7	22 12.7	35 △20.2	0 0.0
	非製造業	(75)	57 ▲76.0	7 9.3	5 6.7	5 ▽6.7	1 1.3

[TABLE046]

Q16S2 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。

[店舗・現場担当者]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予定	計画中	実施して いない	対象として いない
全体		(209)	74 35.4	23 11.0	30 14.4	46 22.0	36 17.2
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(140)	28 ▼20.0	15 10.7	25 17.9	40 ▲28.6	32 ▲22.9
	非製造業	(69)	46 ▲66.7	8 11.6	5 7.2	6 ▼8.7	4 ▼5.8

[TABLE047]

Q16S3 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。

[管理職]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予定	計画中	実施して いない	対象として いない
全体		(212)	94 44.3	28 13.2	36 17.0	48 22.6	6 2.8
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(139)	41 ▼29.5	21 15.1	30 △21.6	41 ▲29.5	6 4.3
	非製造業	(73)	53 ▲72.6	7 9.6	6 ▽8.2	7 ▼9.6	0 0.0

[TABLE048]

Q16S4 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。

[社内の相談窓口担当者]

	全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体	(208)	98 47.1	28 13.5	31 14.9	43 20.7	8 3.8
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	52 ▼38.0	19 13.9	24 17.5	35 △25.5	7 5.1
	非製造業	(71) 46 ▲64.8	9 12.7	7 9.9	8 ▽11.3	1 1.4

[TABLE049]

Q16S5 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。

[営業部門]

	全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体	(203)	79 38.9	27 13.3	36 17.7	50 24.6	11 5.4
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(136) 41 ▼30.1	19 14.0	29 21.3	40 △29.4	7 5.1
	非製造業	(67) 38 ▲56.7	8 11.9	7 10.4	10 ▽14.9	4 6.0

[TABLE050]

Q16S6 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。

[役員・経営層]

	全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体	(180)	64 35.6	15 8.3	30 16.7	47 26.1	24 13.3
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(114) 32 ▽28.1	11 9.6	23 20.2	36 △31.6	12 10.5
	非製造業	(66) 32 △48.5	4 6.1	7 10.6	11 ▽16.7	12 18.2

[TABLE051]

Q16S7 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。

[関係会社・委託先]

	全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体	(172)	36 20.9	15 8.7	22 12.8	58 33.7	41 23.8
業種別（製造 業－非製造 業）	製造業	(108) 19 17.6	10 9.3	15 13.9	42 38.9	22 20.4
	非製造業	(64) 17 26.6	5 7.8	7 10.9	16 △25.0	19 29.7

[TABLE052]

Q17 今後、カスタマーハラスメント研修として活用したいものについてお答えください。

		全体	集合型研修	オンライン研修	Eラーニング	活用予定はない	分からない
全体		(237)	111 46.8	168 70.9	160 67.5	7 3.0	0 0.0
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(164)	74 45.1	119 72.6	110 67.1	4 2.4	0 0.0
	非製造業	(73)	37 50.7	49 67.1	50 68.5	3 4.1	0 0.0

[TABLE053]

Q18S1 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。

[対応方法（対応場所・対応時間・対応者など）の変更]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(247)	98 39.7	94 38.1	7 2.8	48 19.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(174)	55 ▼31.6	70 40.2	7 4.0	42 △24.1
	非製造業	(73)	43 ▲58.9	24 32.9	0 0.0	6 ▼8.2

[TABLE054]

Q18S2 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。

[対応の中止]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(246)	87 35.4	78 31.7	17 6.9	64 26.0
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(173)	43 ▼24.9	59 34.1	15 8.7	56 ▲32.4
	非製造業	(73)	44 ▲60.3	19 26.0	2 2.7	8 ▼11.0

[TABLE055]

Q18S3 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。

[記録・録音・録画・時系列整理]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(248)	132 53.2	69 27.8	5 2.0	42 16.9
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(175)	87 49.7	47 26.9	3 1.7	38 ▲21.7
	非製造業	(73)	45 61.6	22 30.1	2 2.7	4 ▼5.5

[TABLE056]

Q18S4 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。

[顧客情報・事案情報の社内共有]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(246)	121 49.2	76 30.9	7 2.8	42 17.1
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(174)	75 ▼43.1	57 32.8	4 2.3	38 ▲21.8
	非製造業	(72)	46 ▲63.9	19 26.4	3 4.2	4 ▼5.6

[TABLE057]

Q19S1 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。

[一次対応者が一人で抱え込みやすい]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(251)	13 5.2	58 23.1	38 15.1	97 38.6	45 17.9	2.59
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(175)	7 4.0	42 24.0	28 16.0	64 36.6	34 19.4	2.57
	非製造業	(76)	6 7.9	16 21.1	10 13.2	33 43.4	11 14.5	2.64

[TABLE058]

Q19S2 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。

[上司が介入するタイミングが明確でない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(253)	7 2.8	65 25.7	46 18.2	94 37.2	41 16.2	2.62
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(177)	4 2.3	52 29.4	31 17.5	60 33.9	30 16.9	2.66
	非製造業	(76)	3 3.9	13 17.1	15 19.7	34 44.7	11 14.5	2.51

[TABLE059]

Q19S3 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。

[対応を中止する判断に迷う]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(251)	17 6.8	85 33.9	47 18.7	73 29.1	29 11.6	2.95
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(176)	13 7.4	62 35.2	34 19.3	46 26.1	21 11.9	3.00
	非製造業	(75)	4 5.3	23 30.7	13 17.3	27 36.0	8 10.7	2.84

[TABLE060]

Q19S4 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。

[正当な苦情・意見との区別に迷う]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(253)	8	85	43	90	27	
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(177)	3.2	33.6	17.0	35.6	10.7	2.83
	非製造業	(76)	2	28	8	30	8	
			2.6	36.8	10.5	39.5	10.5	2.82

[TABLE061]

Q19S5 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。

[顧客との関係悪化を懸念して対応をためらう]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(244)	12	66	50	80	36	
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(168)	4.9	27.0	20.5	32.8	14.8	2.75
	非製造業	(76)	4	19	16	29	8	
			5.3	25.0	21.1	38.2	10.5	2.76

[TABLE062]

Q19S6 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。

[社外発信による反発や炎上を懸念している]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(250)	13	61	57	82	37	
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(173)	5.2	24.4	22.8	32.8	14.8	2.72
	非製造業	(77)	4	28	24	29	13	
			7.8	28.3	24.3	29.5	13.9	2.79
			6	12	15	31	13	
			7.8	15.6	19.5	40.3	16.9	2.57

[TABLE063]

Q19S7 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。

[記録・録音・証拠化が十分にできていない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(253)	6	33	33	81	100	
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(177)	2.4	13.0	13.0	32.0	39.5	2.07
	非製造業	(76)	1	11	12	32	42	
			1.1	11.3	12.4	32.8	42.4	1.96
			4	13	11	23	25	
			5.3	17.1	14.5	30.3	32.9	2.32

[TABLE064]

Q19S8 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[警察・弁護士相談の基準が明確でない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(246)	15 6.1	61 24.8	60 24.4	65 26.4	45 18.3	2.74
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(170)	14 8.2	45 26.5	46 27.1	38 22.4	27 15.9	2.89
	非製造業	(76)	1 1.3	16 21.1	14 18.4	27 35.5	18 23.7	2.41

[TABLE065]

Q19S9 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[現場に人員・時間の余裕がない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(251)	22 8.8	69 27.5	52 20.7	75 29.9	33 13.1	2.89
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(174)	15 8.6	42 24.1	38 21.8	54 31.0	25 14.4	2.82
	非製造業	(77)	7 9.1	27 35.1	14 18.2	21 27.3	8 10.4	3.05

[TABLE066]

Q19S10 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[対応事例が社内で十分共有されていない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(251)	11 4.4	73 29.1	53 21.1	79 31.5	35 13.9	2.78
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(174)	7 4.0	56 32.2	39 22.4	47 27.0	25 14.4	2.84
	非製造業	(77)	4 5.2	17 22.1	14 18.2	32 41.6	10 13.0	2.65

[TABLE067]

Q20 顧客・消費者向けにカスハラ対策方針や迷惑行為への対応をどのように周知していますか。

		全体	自社Webサイトに掲載している	店舗・窓口に掲示している	問い合わせフォーム等に表示している	電話音声ガイダンスで案内している	利用規約・約款に記載している	契約書・申込書等に記載している	個別対応時に必要に応じて説明している	SNS等で発信している	社外に周知する予定はない	周知を検討中である	その他
全体		(241)	159 66.0	33 13.7	36 14.9	7 2.9	12 5.0	3 1.2	31 12.9	0 0.0	10 4.1	54 22.4	4 1.7
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(166)	96 ▼57.8	6 ▼3.6	27 16.3	2 1.2	2 ▼1.2	0 0.0	19 11.4	0 0.0	6 3.6	49 ▲29.5	1 0.6
	非製造業	(75)	63 ▲84.0	27 ▲36.0	9 12.0	5 6.7	10 ▲13.3	3 4.0	12 16.0	0 0.0	4 5.3	5 ▼6.7	3 4.0

[TABLE068]

Q21 直近1年間に、カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関連して、貴社・貴団体が把握している範囲で以下の影響がありましたか。

	全体	通常業務の遂行に支障が出た	対応時間が長化した	他の顧客対応に遅れが生じた	担当者の精神的負担が増加した	メンタル不調（不安・恐怖・ストレスなど）に関する相談があった	医療機関・産業医・心理専門家につないだ	休職が生じた	離職または離職意向が生じた	配置転換・担当変更が生じた	管理職・周囲の従業員にも負担が生じた	その他
全体	(220)	101 45.9	172 78.2	50 22.7	110 50.0	25 11.4	4 1.8	8 3.6	7 3.2	9 4.1	63 28.6	26 11.8
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(149)	56 ▼37.6	111 74.5	25 ▼16.8	72 48.3	9 ▼6.0	1 0.7	3 2.0	3 2.0	2 28.2	42 13.4
	非製造業	(71)	45 ▲63.4	61 ▲85.9	25 ▲35.2	38 53.5	16 ▲22.5	3 4.2	5 7.0	4 5.6	7 △9.9	21 29.6

[TABLE069]

Q22S1 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。

[担当者を一人にしない仕組み]

	全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体	(253)	200 79.1	38 15.0	15 5.9
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(176)	130 ▼73.9	32 ▲18.2
	非製造業	(77)	70 ▲90.9	6 ▽7.8

[TABLE070]

Q22S2 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。

[管理職が早期に介入する仕組み]

	全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体	(251)	182 72.5	51 20.3	18 7.2
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(175)	115 ▼65.7	45 ▲25.7
	非製造業	(76)	67 ▲88.2	6 ▼7.9

[TABLE071]

Q22S3 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。

[複数名で対応する仕組み]

	全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体	(249)	175 70.3	48 19.3	26 10.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(174)	109 ▼62.6	40 ▲23.0
	非製造業	(75)	66 ▲88.0	8 ▽10.7

[TABLE072]

Q22S4 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。

[担当者交代できる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(247)	188 76.1	43 17.4	16 6.5
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(173)	121 ▼69.9	37 △21.4	15 8.7
	非製造業	(74)	67 ▲90.5	6 ▽8.1	1 △1.4

[TABLE073]

Q22S5 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。

[対応後に管理職がフォローを行う]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(251)	191 76.1	48 19.1	12 4.8
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(173)	123 ▽71.1	40 △23.1	10 5.8
	非製造業	(78)	68 ▲87.2	8 ▽10.3	2 2.6

[TABLE074]

Q22S6 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。

[産業医・保健師・心理専門家に繋ぐ仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(233)	141 60.5	46 19.7	46 19.7
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(163)	93 57.1	34 20.9	36 22.1
	非製造業	(70)	48 68.6	12 17.1	10 14.3

[TABLE075]

Q22S7 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。

[社内の相談窓口の設置]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(239)	156 65.3	49 20.5	34 14.2
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(167)	100 ▽59.9	38 22.8	29 △17.4
	非製造業	(72)	56 △77.8	11 15.3	5 △6.9

[TABLE076]

Q22S8 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。

[外部相談窓口（EAP）の利用]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(216)	97 44.9	24 11.1	95 44.0
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(150)	64 42.7	18 12.0	68 45.3
	非製造業	(66)	33 50.0	6 9.1	27 40.9

[TABLE077]

Q22S9 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[必要に応じて休養・休暇を取れる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(217)	107 49.3	30 13.8	80 36.9
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(152)	68 44.7	23 15.1	61 40.1
	非製造業	(65)	39 60.0	7 10.8	19 29.2

[TABLE078]

Q22S10 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[配置転換・担当変更を検討できる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(194)	77 39.7	28 14.4	89 45.9
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(136)	49 36.0	18 13.2	69 50.7
	非製造業	(58)	28 48.3	10 17.2	20 34.5

[TABLE079]

Q22S11 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[不利益取扱い禁止の周知]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない	分からな い	回答を差 し控える
全体		(202)	115 56.9	36 17.8	51 25.2	0 0.0	0 0.0
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(138)	71 51.4	26 18.8	41 29.7	0 0.0	0 0.0
	非製造業	(64)	44 68.8	10 15.6	10 15.6	0 0.0	0 0.0

[TABLE080]

Q23S1 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[現場当事者が上司に相談しやすい]

		全体	とても当 てはまる (+5.00)	やや当 てはまる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり当 てはまら ない (+2.00)	まったく 当てはま らない (+1.00)	ウエイト 平均
全体		(248)	123 49.6	91 36.7	28 11.3	4 1.6	2 0.8	4.33
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(175)	82 46.9	69 39.4	19 10.9	3 1.7	2 1.1	4.29
	非製造業	(73)	41 56.2	22 30.1	9 12.3	1 1.4	0 0.0	4.41

[TABLE081]

Q23S2 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が早期に状況を把握している]

		全体	とても当 てはまる (+5.00)	やや当 てはまる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり当 てはまら ない (+2.00)	まったく 当てはま らない (+1.00)	ウエイト 平均
全体		(248)	122 49.2	89 35.9	33 13.3	3 1.2	1 0.4	4.32
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(175)	84 48.0	67 38.3	22 12.6	1 0.6	1 0.6	4.33
	非製造業	(73)	38 52.1	22 30.1	11 15.1	2 2.7	0 0.0	4.32

[TABLE082]

Q23S3 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
 [上司が担当者を一人にしないようにしている]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(249)	120 48.2	90 36.1	30 12.0	5 2.0	4 1.6	4.27
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(175)	82 46.9	69 39.4	17 9.7	4 2.3	3 1.7	4.27
	非製造業	(74)	38 51.4	21 28.4	13 17.6	1 1.4	1 1.4	4.27

[TABLE083]
 Q23S4 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
 [上司が対応の中止を判断できる]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(247)	122 49.4	69 27.9	42 17.0	10 4.0	4 1.6	4.19
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(174)	87 50.0	45 25.9	32 18.4	6 3.4	4 2.3	4.18
	非製造業	(73)	35 47.9	24 32.9	10 13.7	4 5.5	0 0.0	4.23

[TABLE084]
 Q23S5 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
 [上司が対応後のフォローを行っている]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(264)	118 44.7	83 31.4	39 14.8	3 1.1	3 1.1	4.26
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(185)	77 41.6	59 31.9	31 16.8	3 1.6	3 1.6	4.18
	非製造業	(79)	41 51.9	24 30.4	8 10.1	0 0.0	0 0.0	4.45

[TABLE085]
 Q23S6 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
 [管理職向けのカスハラ研修が行われている]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(232)	64 27.6	37 15.9	35 15.1	51 22.0	45 19.4	3.10
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(162)	34 ▼21.0	20 ▽12.3	26 16.0	42 .∴25.9	40 ▲24.7	2.79
	非製造業	(70)	30 ▲42.9	17 .∴24.3	9 12.9	9 ▽12.9	5 ▼7.1	3.83

[TABLE086]

Q23S7 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[重大事案は経営層に報告される]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(241)	141 58.5	56 23.2	31 12.9	6 2.5	7 2.9	4.32
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(168)	93 55.4	37 22.0	27 16.1	5 3.0	6 3.6	4.23
	非製造業	(73)	48 65.8	19 26.0	4 5.5	1 1.4	1 1.4	4.53

[TABLE087]

Q24S1 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[消費者対応部門における受付件数（総数）（※苦情、問い合わせ、意見・要望、お礼・お褒め等を含む受付件数の総数）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(249)	29 11.6	52 20.9	160 64.3	8 3.2
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(179)	14 ▼7.8	30 ▽16.8	132 ▲73.7	3 1.7
	非製造業	(70)	15 △21.4	22 △31.4	28 ▼40.0	5 7.1

[TABLE088]

Q24S2 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様からの苦情件数（総数）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(250)	34 13.6	68 27.2	141 56.4	7 2.8
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(179)	14 ▼7.8	47 26.3	113 ▲63.1	5 2.8
	非製造業	(71)	20 ▲28.2	21 29.6	28 ▼39.4	2 2.8

[TABLE089]

Q24S3 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様からの苦情で二次対応以降を行った件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(235)	14 6.0	74 31.5	99 42.1	48 20.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(169)	5 ▼3.0	50 29.6	79 △46.7	35 20.7
	非製造業	(66)	9 △13.6	24 36.4	20 ▼30.3	13 19.7

[TABLE090]

Q24S4 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[苦情解決日数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(227)	15	105	47	60
			6.6	46.3	20.7	26.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(163)	7	77	31	48
			△4.3	47.2	19.0	29.4
	非製造業	(64)	8	28	16	12
			△12.5	43.8	25.0	18.8

[TABLE091]

Q24S5 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[応答率]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(234)	43	128	20	43
			18.4	54.7	8.5	18.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(171)	27	97	14	33
			15.8	56.7	8.2	19.3
	非製造業	(63)	16	31	6	10
			25.4	49.2	9.5	15.9

[TABLE092]

Q24S6 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様満足度]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(212)	44	100	3	65
			20.8	47.2	1.4	30.7
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(151)	23	72	3	53
			▼15.2	47.7	2.0	△35.1
	非製造業	(61)	21	28	0	12
			▲34.4	45.9	0.0	▽19.7

[TABLE093]

Q24S7 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様が自社の商品・サービスをお勧めする人の数（例：Net Promoter Score（ネットプロモータースコア））]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(176)	19	47	7	103
			10.8	26.7	4.0	58.5
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(127)	9	33	4	81
			▽7.1	26.0	3.1	△63.8
	非製造業	(49)	10	14	3	22
			△20.4	28.6	6.1	▽44.9

[TABLE094]

Q24S8 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お礼・お褒め件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(231)	51	112	25	43
			22.1	48.5	10.8	18.6
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(166)	35	82	13	36
			21.1	49.4	▽7.8	21.7
	非製造業	(65)	16	30	12	7
			24.6	46.2	△18.5	△10.8

[TABLE095]

Q24S9 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様の声を受けた商品やサービスの改善件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(210)	48	103	10	49
			22.9	49.0	4.8	23.3
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(150)	31	76	5	38
			20.7	50.7	3.3	25.3
	非製造業	(60)	17	27	5	11
			28.3	45.0	8.3	18.3

[TABLE096]

Q24S10 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[受付時、20歳以下の構成比]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(180)	5	69	35	71
			2.8	38.3	19.4	39.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(133)	5	51	29	48
			3.8	38.3	21.8	36.1
	非製造業	(47)	0	18	6	23
			0.0	38.3	12.8	48.9

[TABLE097]

Q24S11 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[受付時、60歳以上の構成比]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(204)	67	66	14	57
			32.8	32.4	6.9	27.9
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(151)	50	51	12	38
			33.1	33.8	7.9	25.2
	非製造業	(53)	17	15	2	19
			32.1	28.3	3.8	35.8

[TABLE098]

Q24S12 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。

[カスタハラ関連の社内相談件数（※従業員、現場、管理職等から、社内相談窓口、上司、人事・総務・法務部門等に寄せられた、カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関する相談件数を指します。お客様からの苦情件数そのものは含みません。）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(155)	22 14.2	49 31.6	27 17.4	57 36.8
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(102)	7 ▼6.9	30 29.4	19 18.6	46 ▲45.1
	非製造業	(53)	15 ▲28.3	19 35.8	8 15.1	11 ▼20.8

[TABLE099]

Q24S13 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。

[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応を中止した件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(178)	19 10.7	72 40.4	26 14.6	61 34.3
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(123)	9 ▼7.3	50 40.7	17 13.8	47 38.2
	非製造業	(55)	10 ▲18.2	22 40.0	9 16.4	14 25.5

[TABLE100]

Q24S14 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。

[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関して、警察・弁護士等に相談した件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(172)	15 8.7	59 34.3	18 10.5	80 46.5
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(118)	6 ▼5.1	37 31.4	14 11.9	61 ▲51.7
	非製造業	(54)	9 ▲16.7	22 40.7	4 7.4	19 ▲35.2

[TABLE101]

Q24S15 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。

[カスタマーハラスメント対策研修の受講者数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(188)	39 20.7	57 30.3	3 1.6	89 47.3
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(125)	20 ▽16.0	32 ▲25.6	3 2.4	70 ▲56.0
	非製造業	(63)	19 ▲30.2	25 ▲39.7	0 0.0	19 ▼30.2

[TABLE102]

Q24S16 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関する事例共有件数（※発生した事案について、消費者対応部門内、関連部門、管理職、経営層、研修等で社内共有した件数を指します。同一事案を複数の場で共有した場合は、貴社・貴団体の管理方法に基づいてお答えください。）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(174)	21 12.1	61 35.1	20 11.5	72 41.4
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(122)	11 9.0	38 31.1	15 12.3	58 △47.5
	非製造業	(52)	10 19.2	23 44.2	5 9.6	14 ▽26.9

[TABLE103]

Q24S17 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[消費者対応関係の資格保有者数（例：消費生活アドバイザー、消費生活相談員、消費生活コンサルタント、サービス接遇検定、もしもし検定など）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(186)	28 15.1	77 41.4	5 2.7	76 40.9
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(133)	18 13.5	58 43.6	5 3.8	52 39.1
	非製造業	(53)	10 18.9	19 35.8	0 0.0	24 45.3

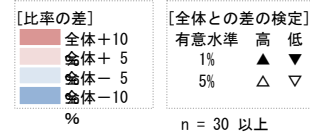
[TABLE104]

Q25 2026年10月1日の法施行に向けて、貴社・貴団体が不安または課題と感じていることをすべてお答えください。

		全体	正当な苦情・意見とカスハラ の区別	判断基準 の作成	対応方針 の作成	社外発信 の方法	顧客・消費者から の反発	消費者の 委細による 受付件数 の減少	SNS・インターネット上 での炎上 リスク	現場担当者への教育	管理職への教育	社内の相談窓口の運用	対応中止 の判断	警察・弁護士等との連携	メンタルサポート体制	記録・録音・録画の運用	個人情報・プライバシー保護	取引先・関係会社などからのカスハラ行為	委託先・関係会社との役割分担	予算・人員の不足	経営層の理解・関与	特に不安・課題はない	その他
全体		(252)	134 53.2	98 38.9	61 24.2	42 16.7	32 12.7	11 4.4	62 24.6	109 43.3	97 38.5	64 25.4	73 29.0	51 20.2	77 30.6	28 11.1	37 14.7	36 14.3	23 9.1	29 11.5	77 30.6	20 7.9	5 2.0
業種別（製造業－非製造業）	製造業	(176)	102 △58.0	75 42.6	51 △29.0	35 △19.9	26 14.8	8 4.5	42 23.9	78 44.3	69 39.2	55 ▲31.3	54 30.7	43 △24.4	55 31.3	14 ▽8.0	27 15.3	28 15.9	15 8.5	21 11.9	63 △35.8	10 △5.7	3 1.7
	非製造業	(76)	32 ▽42.1	23 △30.3	10 ▽13.2	7 △9.2	6 7.9	3 3.9	20 26.3	31 40.8	28 36.8	9 ▼11.8	19 25.0	8 ▽10.5	22 28.9	14 △18.4	10 13.2	8 10.5	8 10.5	8 10.5	14 ▼18.4	10 13.2	2 2.6

消費者対応部門における カスタマーハラスメント実態調査（2026年度） クロス集計：従業員規模別（1000人未満－1000人以上）

公益社団法人消費者関連専門家会議 ACAP研究所



[TABLE001]

Q5 貴社の従業員規模（常勤の従業員数）について、該当する番号を一つだけ選んでお答えください。

	全体	1～299人	300～999人	1,000～2,999人	3,000～4,999人	5,000～9,999人	10,000人以上
全体	(263)	38 14.4	77 29.3	63 24.0	22 8.4	23 8.7	40 15.2
従業員規模別 （1000人区分）	1000人未満	38 ▲33.0	77 ▲67.0	0 ▼0.0	0 ▼0.0	0 ▼0.0	0 ▼0.0
	1000人以上	0 ▼0.0	0 ▼0.0	63 ▲42.6	22 ▲14.9	23 ▲15.5	40 ▲27.0

[TABLE002]

Q6 消費者・顧客対応で使用している主なチャネルをお答えください。

	全体	電話	メール	問い合わせフォーム	店舗・窓口など対面対応	チャットポット	有人チャット	SNS	外部Q&Aサイト・口コミサイト	営業担当者経由	代理店・販売店経由	その他
全体	(263)	259 98.5	190 72.2	231 87.8	80 30.4	79 30.0	37 14.1	39 14.8	11 4.2	114 43.3	74 28.1	11 4.2
従業員規模別 （1000人区分）	1000人未満	111 96.5	86 74.8	97 84.3	26 ▼22.6	22 ▼19.1	8 ▼7.0	14 12.2	5 4.3	45 39.1	29 25.2	7 6.1
	1000人以上	148 100.0	104 70.3	134 90.5	54 ▲36.5	57 ▲38.5	29 ▲19.6	25 16.9	6 4.1	69 46.6	45 30.4	4 2.7

[TABLE003]

Q7 カスタマーハラスメント対策の担当部門をお答えください。

	全体	消費者対応部門・お客様相談室	人事部門	総務部門	法務部門	コンプライアンス部門	品質保証・品質管理部門	営業部門	店舗・現場部門	経営層・役員会	専門委員会・プロジェクトチーム	担当部門は決まっていない	その他
全体	(257)	162 63.0	64 24.9	67 26.1	52 20.2	39 15.2	17 6.6	15 5.8	14 5.4	2 0.8	5 1.9	15 5.8	6 2.3
従業員規模別 （1000人区分）	1000人未満	62 ▼55.4	30 26.8	38 ▲33.9	13 ▼11.6	8 ▼7.1	8 7.1	3 2.7	3 2.7	1 0.9	2 1.8	13 ▲11.6	2 1.8
	1000人以上	100 ▲69.0	34 23.4	29 ▼20.0	39 ▲26.9	31 ▲21.4	9 6.2	12 8.3	11 7.6	1 0.7	3 2.1	2 ▼1.4	4 2.8

[TABLE004]
Q8 貴社では消費者志向自主宣言を行っていますか。

		全体	行っ て、か つ、フ ォロ ーア ッ プ活 動も して いる。	行っ てい るが、 ま だ、フ ォ ロ ーア ッ プ活 動に は至 って いない。	今は行 って いない が、今 後自主 宣言を するこ とを 検討 して いる。	行っ てお らず、 今後 も自主 宣言を 行う予 定は ない。
全体		(201)	59 29.4	16 8.0	36 17.9	90 44.8
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(79)	11 ▼13.9	5 6.3	19 24.1	44 △55.7
	1000人以上	(122)	48 ▲39.3	11 9.0	17 13.9	46 ▽37.7

[TABLE005]
Q9 貴社でのISO 10002/JIS Q 10002規格への取組状況について、該当するものを1つお選びください。
なお、ISO 10002/JIS Q 10002規格については、<https://www.acap.or.jp/activity/iso10002/#q&a> を参照してください。

		全体	第3版 (ISO 10002:20 18/JIS Q 10002:20 19) に対 応した自 己適合宣 言済み	自己適合 宣言済み だが、第 3版 (ISO 10002:20 18/JIS Q 10002:20 19) に対 応してい ない。	外部認証 機関から 認証取得 済み	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築済みだ が、自己 適合宣言 はしな い。	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築中 (自 己適合宣 言の予 定)	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築中 (認 証取得の 予定)	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築したい が、手が 着いてい ない。	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築する必 要性がな い。	規格の内 容を知ら ないので 答えられ ない。
全体		(193)	33 17.1	7 3.6	3 1.6	24 12.4	7 3.6	2 1.0	55 28.5	24 12.4	38 19.7
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(86)	7 ▼8.1	0 0.0	1 1.2	8 9.3	2 2.3	2 2.3	29 33.7	12 14.0	25 △29.1
	1000人以上	(107)	26 △24.3	7 6.5	2 1.9	16 15.0	5 4.7	0 0.0	26 24.3	12 11.2	13 ▼12.1

[TABLE006]
Q10 お客様相談室など消費者対応部門で、不当要求や著しい迷惑行為を受けた件数は、昨年（直近1年間）に比べて、変化はありましたか。

		全体	増えた	変わら ない	減った	受けて いない
全体		(244)	25 10.2	118 48.4	78 32.0	23 9.4
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(108)	7 6.5	47 43.5	36 33.3	18 ▲16.7
	1000人以上	(136)	18 13.2	71 52.2	42 30.9	5 ▼3.7

[TABLE007]

Q11 お客様相談室など消費者対応部門で、どのような種類の著しい迷惑行為を受けたか、「経験があるもの」をすべてチェックしてください。

		全体	金品・人・サービスに関する不当な要求	長時間の拘束	電話や来店を繰り返す行為	暴言	暴力行為	威嚇・脅迫行為	権威的態度	事業所外での長時間の拘束	SNS／インターネット上での誹謗中傷	セクシュアルハラスメント行為	受けていない	その他
全体		(260)	162 62.3	198 76.2	134 51.5	217 83.5	24 9.2	126 48.5	124 47.7	32 12.3	56 21.5	70 26.9	12 4.6	3 1.2
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(114)	64 56.1	84 73.7	47 ▼41.2	86 ▼75.4	2 ▼1.8	45 ▽39.5	46 △40.4	8 ▽7.0	13 ▼11.4	22 ▽19.3	8 7.0	3 2.6
	1000人以上	(146)	98 67.1	114 78.1	87 ▲59.6	131 ▲89.7	22 ▲15.1	81 △55.5	78 △53.4	24 △16.4	43 ▲29.5	48 △32.9	4 2.7	0 0.0

[TABLE008]

Q12S1 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。

[カスタマーハラスメント対応方針を作成している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(254)	193 76.0	50 19.7	11 4.3
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(108)	66 ▼61.1	36 ▲33.3	6 5.6
	1000人以上	(146)	127 ▲87.0	14 ▼9.6	5 3.4

[TABLE009]

Q12S2 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。

[カスタマーハラスメント対応方針を社外に発信している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(255)	156 61.2	45 17.6	54 21.2
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	46 ▼42.2	28 △25.7	35 ▲32.1
	1000人以上	(146)	110 ▲75.3	17 ▼11.6	19 ▼13.0

[TABLE010]

Q12S3 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。

[社内からの相談に対する部署または担当者を設置している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(250)	169 67.6	43 17.2	38 15.2
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(107)	63 ▼58.9	22 20.6	22 △20.6
	1000人以上	(143)	106 △74.1	21 14.7	16 △11.2

[TABLE011]
Q12S4 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメント対応マニュアルが作成できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(251)	168 66.9	65 25.9	18 7.2
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(106)	54 ▼50.9	40 ▲37.7	12 ▲11.3
	1000人以上	(145)	114 ▲78.6	25 ▼17.2	6 ▲4.1

[TABLE012]
Q12S5 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメント対策研修を行っている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(251)	118 47.0	65 25.9	68 27.1
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(106)	36 ▼34.0	37 △34.9	33 31.1
	1000人以上	(145)	82 ▲56.6	28 ▼19.3	35 24.1

[TABLE013]
Q12S6 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[エスカレーション対応など発生時の対応の準備ができている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(254)	198 78.0	43 16.9	13 5.1
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(107)	73 ▼68.2	26 △24.3	8 7.5
	1000人以上	(147)	125 ▲85.0	17 ▽11.6	5 3.4

[TABLE014]
Q12S7 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[長時間対応の限度となる目安時間を設定している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(251)	164 65.3	49 19.5	38 15.1
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	62 ▽56.9	24 22.0	23 ▲21.1
	1000人以上	(142)	102 ▲71.8	25 17.6	15 ▽10.6

[TABLE015]
Q12S8 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[連携する警察署の電話番号が共有できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(233)	87 37.3	38 16.3	108 46.4
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(103)	22 ▼21.4	19 18.4	62 ▲60.2
	1000人以上	(130)	65 ▲50.0	19 14.6	46 ▼35.4

[TABLE016]
Q12S9 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメントの発生事例を集約し活用できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(245)	96 39.2	64 26.1	85 34.7
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(102)	25 ▼24.5	30 29.4	47 ▲46.1
	1000人以上	(143)	71 ▲49.7	34 23.8	38 ▼26.6

[TABLE017]
Q12S10 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[心理の専門家による従業員へのメンタルサポート体制がある]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(251)	158 62.9	31 12.4	62 24.7
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(110)	68 61.8	13 11.8	29 26.4
	1000人以上	(141)	90 63.8	18 12.8	33 23.4

[TABLE018]
Q13 2026年10月1日から、カスタマーハラスメント対策が事業主の義務となることについて、貴社・貴団体ではどの程度認知されていますか。

		全体	認知も対応もしている	認知しているが、対応できていない	認知しておらず対応もしていない	その他
全体		(244)	164 67.2	72 29.5	4 1.6	4 1.6
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(102)	53 ▼52.0	42 ▲41.2	4 3.9	3 2.9
	1000人以上	(142)	111 ▲78.2	30 ▼21.1	0 0.0	1 0.7

[TABLE019]
Q14S1 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[カスハラには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(247)	146 59.1	56 22.7	9 3.6	27 10.9	9 3.6	0 0.0
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(105)	48 ▼45.7	29 27.6	5 4.8	17 ▲16.2	6 5.7	0 0.0
	1000人以上	(142)	98 ▲69.0	27 19.0	4 2.8	10 ▼7.0	3 2.1	0 0.0

[TABLE020]
Q14S2 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[カスハラの内容およびあらかじめ定めた対応の内容を、従業員に周知できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(246)	141 57.3	50 20.3	13 5.3	28 11.4	14 5.7	0 0.0
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(104)	45 ▼43.3	22 21.2	9 8.7	19 △18.3	9 8.7	0 0.0
	1000人以上	(142)	96 ▲67.6	28 19.7	4 2.8	9 ▼6.3	5 3.5	0 0.0

[TABLE021]
Q14S3 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[相談窓口を設置し、従業員に周知できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(243)	141 58.0	49 20.2	7 2.9	27 11.1	17 7.0	2 0.8
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(103)	53 51.5	20 19.4	4 3.9	14 13.6	11 10.7	1 1.0
	1000人以上	(140)	88 62.9	29 20.7	3 2.1	13 9.3	6 4.3	1 0.7

[TABLE022]
Q14S4 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[相談窓口担当者が適切に対応できる体制を整備できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(240)	139 57.9	48 20.0	5 2.1	30 12.5	15 6.3	3 1.3
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(101)	49 ▽48.5	19 18.8	3 3.0	17 16.8	11 10.9	2 2.0
	1000人以上	(139)	90 △64.7	29 20.9	2 1.4	13 9.4	4 ▽2.9	1 0.7

[TABLE023]
Q14S5 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[事実関係を迅速かつ正確に確認できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(239)	156 65.3	39 16.3	7 2.9	22 9.2	12 5.0	3 1.3
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(98)	52 ▼53.1	17 17.3	5 5.1	13 13.3	9 9.2	2 2.0
	1000人以上	(141)	104 ▲73.8	22 15.6	2 1.4	9 6.4	3 ▽2.1	1 0.7

TABLE024

Q14S6 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[被害者に対する配慮のための措置を適正に行っている]

	全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体	(224)	123 54.9	39 17.4	9 4.0	33 14.7	17 7.6	3 1.3
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(90)	39 ▼43.3	15 16.7	4 4.4	19 21.1	11 12.2
	1000人以上	(134)	84 ▲62.7	24 17.9	5 3.7	14 10.4	6 4.5

TABLE025

Q14S7 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[再発防止に向けた措置を講じることができている]

	全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体	(215)	115 53.5	38 17.7	8 3.7	38 17.7	14 6.5	2 0.9
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(84)	33 ▼39.3	20 23.8	3 3.6	18 21.4	8 9.5
	1000人以上	(131)	82 ▲62.6	18 13.7	5 3.8	20 15.3	6 4.6

TABLE026

Q14S8 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[特に悪質と考えられるカスハラへの対処方針をあらかじめ定め、従業員に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備できている]

	全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体	(233)	130 55.8	46 19.7	6 2.6	37 15.9	14 6.0	0 0.0
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(98)	40 ▼40.8	21 21.4	3 3.1	24 24.5	10 10.2
	1000人以上	(135)	90 ▲66.7	25 18.5	3 2.2	13 9.6	4 3.0

TABLE027

Q14S9 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。

[相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知できている]

	全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体	(232)	136 58.6	40 17.2	5 2.2	33 14.2	18 7.8	0 0.0
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(93)	44 ▼47.3	18 19.4	3 3.2	18 19.4	10 10.8
	1000人以上	(139)	92 ▲66.2	22 15.8	2 1.4	15 10.8	8 5.8

[TABLE028]
Q14S10 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員に周知・啓発できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(234)	143 61.1	38 16.2	6 2.6	31 13.2	15 6.4	1 0.4
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(93)	43 ▼46.2	18 19.4	4 4.3	18 19.4	9 9.7	1 1.1
	1000人以上	(141)	100 ▲70.9	20 14.2	2 1.4	13 ▽9.2	6 4.3	0 0.0

[TABLE029]
Q14S11 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[一次受付の委託先のカスハラ対策を共有している]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(237)	74 31.2	21 8.9	5 2.1	22 9.3	18 7.6	97 40.9
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(99)	24 12.4	5 5.1	4 4.0	11 11.1	9 9.1	46 46.5
	1000人以上	(138)	50 13.6	16 11.6	1 0.7	11 8.0	9 6.5	51 37.0

[TABLE030]
Q14S12 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[従業員がカスハラ行為を起こさないための指導をしている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(233)	108 46.4	42 18.0	11 4.7	39 16.7	29 12.4	4 1.7
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(96)	27 ▼28.1	22 22.9	5 5.2	21 21.9	19 △19.8	2 2.1
	1000人以上	(137)	81 ▲59.1	20 14.6	6 4.4	18 13.1	10 ▼7.3	2 1.5

[TABLE031]
Q14S13 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[消費者の権利と事業者の責務を従業員に伝えている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(231)	115 49.8	39 16.9	10 4.3	29 12.6	36 15.6	2 0.9
従業員規模別（1000人区分）	1000人未満	(95)	35 ▼36.8	19 20.0	5 5.3	14 14.7	21 △22.1	1 1.1
	1000人以上	(136)	80 ▲58.8	20 14.7	5 3.7	15 11.0	15 ▽11.0	1 0.7

[TABLE032]
Q14S14 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[従業員に初期対応の重要性を伝えている]

		全体	完了済み	2026年9月 末までに完了予定	施行後 (2026年10月以降) に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(242)	157 64.9	33 13.6	7 2.9	28 11.6	16 6.6	1 0.4
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(99)	50 ▼50.5	19 19.2	3 3.0	17 17.2	10 10.1	0 0.0
	1000人以上	(143)	107 ▲74.8	14 9.8	4 2.8	11 7.7	6 4.2	1 0.7

[TABLE033]
Q14S15 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[安易にカスハラと決めつけないように伝えている]

		全体	完了済み	2026年9月 末までに完了予定	施行後 (2026年10月以降) に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(243)	155 63.8	38 15.6	5 2.1	27 11.1	17 7.0	1 0.4
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(101)	52 ▼51.5	18 17.8	3 3.0	19 ▲18.8	9 8.9	0 0.0
	1000人以上	(142)	103 ▲72.5	20 14.1	2 1.4	8 ▼5.6	8 5.6	1 0.7

[TABLE034]
Q15S1 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[正当な苦情・意見とカスハラを区別する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化しているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備していない
全体		(251)	113 45.0	45 17.9	31 12.4	47 18.7	15 6.0
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	34 ▼31.2	21 19.3	16 14.7	25 22.9	13 ▲11.9
	1000人以上	(142)	79 ▲55.6	24 16.9	15 10.6	22 15.5	2 ▼1.4

[TABLE035]
Q15S2 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[要求内容が正当かどうかを判断する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化しているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備していない
全体		(249)	110 44.2	39 15.7	38 15.3	47 18.9	15 6.0
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	36 ▼33.0	15 13.8	22 20.2	25 22.9	11 10.1
	1000人以上	(140)	74 ▲52.9	24 17.1	16 11.4	22 15.7	4 2.9

[TABLE036]
Q15S3 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[要求の態度・手段が相当かどうかを判断する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(248)	109 44.0	39 15.7	34 13.7	48 19.4	18 7.3
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(107)	36 ▼33.6	14 13.1	19 17.8	26 24.3	12 11.2
	1000人以上	(141)	73 ▲51.8	25 17.7	15 10.6	22 15.6	6 4.3

[TABLE037]
Q15S4 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[長時間対応の目安時間]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(249)	111 44.6	34 13.7	34 13.7	49 19.7	21 8.4
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(108)	40 ▲37.0	13 12.0	16 14.8	28 ▲25.9	11 10.2
	1000人以上	(141)	71 ▲50.4	21 14.9	18 12.8	21 ▽14.9	10 7.1

[TABLE038]
Q15S5 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[同一内容の繰り返し連絡への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(248)	103 41.5	34 13.7	34 13.7	57 23.0	20 8.1
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(106)	33 ▼31.1	14 13.2	16 15.1	32 △30.2	11 10.4
	1000人以上	(142)	70 ▲49.3	20 14.1	18 12.7	25 ▽17.6	9 6.3

[TABLE039]
Q15S6 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[暴言・威嚇・脅迫への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(252)	136 54.0	31 12.3	31 12.3	41 16.3	13 5.2
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(109)	43 ▼39.4	16 14.7	17 15.6	22 20.2	11 △10.1
	1000人以上	(143)	93 ▲65.0	15 10.5	14 9.8	19 13.3	2 ▼1.4

[TABLE040]
Q15S7 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[SNS投稿・動画撮影・拡散予告への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(244)	99 40.6	35 14.3	32 13.1	49 20.1	29 11.9
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(104)	30 ▼28.8	14 13.5	15 14.4	27 26.0	18 17.3
	1000人以上	(140)	69 ▲49.3	21 15.0	17 12.1	22 15.7	11 7.9

[TABLE041]
Q15S8 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[セクシュアルハラスメント行為への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(242)	137 56.6	28 11.6	22 9.1	39 16.1	16 6.6
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(102)	48 ▼47.1	12 11.8	11 10.8	23 22.5	8 7.8
	1000人以上	(140)	89 ▲63.6	16 11.4	11 7.9	16 11.4	8 5.7

[TABLE042]
Q15S9 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[対応を中止（今後一切の対応を行わないこと）する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(246)	97 39.4	34 13.8	40 16.3	49 19.9	26 10.6
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(106)	32 ▼30.2	13 12.3	18 17.0	28 26.4	15 14.2
	1000人以上	(140)	65 ▲46.4	21 15.0	22 15.7	21 15.0	11 7.9

[TABLE043]
Q15S10 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[警察・弁護士等に相談する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(235)	79 33.6	31 13.2	50 21.3	49 20.9	26 11.1
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(102)	24 ▼23.5	12 11.8	20 19.6	29 28.4	17 16.7
	1000人以上	(133)	55 ▲41.4	19 14.3	30 22.6	20 15.0	9 6.8

[TABLE044]
Q15S11 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[関係者・取引先からのカスハラへの対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(220)	65 29.5	22 10.0	28 12.7	68 30.9	37 16.8
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(94)	20 ▽21.3	8 8.5	12 12.8	33 35.1	21 22.3
	1000人以上	(126)	45 △35.7	14 11.1	16 12.7	35 27.8	16 12.7

[TABLE045]
Q16S1 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[お客様相談室・消費者対応部門担当者]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(247)	151 61.1	29 11.7	26 10.5	40 16.2	1 0.4
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(103)	57 55.3	9 8.7	12 11.7	25 △24.3	0 0.0
	1000人以上	(144)	94 65.3	20 13.9	14 9.7	15 ▼10.4	1 0.7

[TABLE046]
Q16S2 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[店舗・現場担当者]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(208)	74 35.6	23 11.1	29 13.9	46 22.1	36 17.3
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(89)	22 ▼24.7	7 7.9	12 13.5	28 △31.5	20 22.5
	1000人以上	(119)	52 △43.7	16 13.4	17 14.3	18 ▼15.1	16 13.4

[TABLE047]
Q16S3 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[管理職]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(211)	94 44.5	28 13.3	35 16.6	48 22.7	6 2.8
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(87)	30 ▽34.5	8 9.2	18 20.7	27 △31.0	4 4.6
	1000人以上	(124)	64 △51.6	20 16.1	17 13.7	21 ▽16.9	2 1.6

[TABLE048]
Q16S4 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[社内の相談窓口担当者]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(207)	98 47.3	28 13.5	30 14.5	43 20.8	8 3.9
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(84)	30 ▽35.7	8 9.5	17 20.2	26 ▲31.0	3 3.6
	1000人以上	(123)	68 △55.3	20 16.3	13 10.6	17 ▼13.8	5 4.1

[TABLE049]
Q16S5 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[営業部門]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(202)	79 39.1	27 13.4	35 17.3	50 24.8	11 5.4
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(85)	25 ▽29.4	8 9.4	15 17.6	30 ▲35.3	7 8.2
	1000人以上	(117)	54 △46.2	19 16.2	20 17.1	20 ▼17.1	4 3.4

[TABLE050]
Q16S6 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[役員・経営層]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(179)	64 35.8	15 8.4	29 16.2	47 26.3	24 13.4
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(74)	22 29.7	5 6.8	16 21.6	25 33.8	6 8.1
	1000人以上	(105)	42 40.0	10 9.5	13 12.4	22 ▲21.0	18 17.1

[TABLE051]
Q16S7 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[関係会社・委託先]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(171)	36 21.1	15 8.8	21 12.3	58 33.9	41 24.0
従業員規模別 (1000人区 分)	1000人未満	(68)	5 ▼7.4	2 ▽2.9	8 11.8	30 △44.1	23 △33.8
	1000人以上	(103)	31 ▲30.1	13 12.6	13 12.6	28 ▼27.2	18 ▽17.5

[TABLE052]
Q17 今後、カスタマーハラスメント研修として活用したいものについてお答えください。

		全体	集合型研修	オンライン研修	Eラーニング	活用予定はない	その他
全体		(236)	110 46.6	167 70.8	160 67.8	7 3.0	1 0.4
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(97)	43 44.3	68 70.1	62 63.9	4 4.1	0 0.0
	1000人以上	(139)	67 48.2	99 71.2	98 70.5	3 2.2	1 0.7

[TABLE053]
Q18S1 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。
[対応方法（対応場所・対応時間・対応者など）の変更]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(246)	98 39.8	94 38.2	7 2.8	47 19.1
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(105)	28 ▼26.7	41 39.0	5 4.8	31 ▲29.5
	1000人以上	(141)	70 ▲49.6	53 37.6	2 1.4	16 ▼11.3

[TABLE054]
Q18S2 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。
[対応の中止]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(245)	87 35.5	78 31.8	17 6.9	63 25.7
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(106)	25 ▼23.6	25 ▽23.6	12 11.3	44 ▲41.5
	1000人以上	(139)	62 ▲44.6	53 △38.1	5 ▽3.6	19 ▼13.7

[TABLE055]
Q18S3 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。
[記録・録音・録画・時系列整理]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(247)	132 53.4	69 27.9	5 2.0	41 16.6
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(106)	43 ▼40.6	32 30.2	3 2.8	28 ▲26.4
	1000人以上	(141)	89 ▲63.1	37 26.2	2 1.4	13 ▼9.2

[TABLE056]
Q18S4 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。
[顧客情報・事案情報の社内共有]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(245)	121 49.4	76 31.0	7 2.9	41 16.7
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(107)	41 ▼38.3	35 32.7	4 3.7	27 ▲25.2
	1000人以上	(138)	80 ▲58.0	41 29.7	3 2.2	14 ▼10.1

[TABLE057]
Q19S1 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[一次対応者が一人で抱え込みやすい]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(250)	13 5.2	57 22.8	38 15.2	97 38.8	45 18.0	2.58
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(107)	8 7.5	29 27.1	15 14.0	36 33.6	19 17.8	2.73
	1000人以上	(143)	5 3.5	28 19.6	23 16.1	61 42.7	26 18.2	2.48

[TABLE058]
Q19S2 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[上司が介入するタイミングが明確でない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(252)	7 2.8	64 25.4	46 18.3	94 37.3	41 16.3	2.61
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	4 3.7	31 28.4	24 22.0	31 ▼28.4	19 17.4	2.72
	1000人以上	(143)	3 2.1	33 23.1	22 15.4	63 ▲44.1	22 15.4	2.52

[TABLE059]
Q19S3 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[対応を中止する判断に迷う]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(250)	17 6.8	84 33.6	47 18.8	73 29.2	29 11.6	2.95
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(108)	10 9.3	35 32.4	23 21.3	29 26.9	11 10.2	3.04
	1000人以上	(142)	7 4.9	49 34.5	24 16.9	44 31.0	18 12.7	2.88

[TABLE060]
Q19S4 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[正当な苦情・意見との区別に迷う]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
		(252)	8 3.2 (+5.00)	84 33.3 (+4.00)	43 17.1 (+3.00)	90 35.7 (+2.00)	27 10.7 (+1.00)	
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	5 4.6	35 32.1	21 19.3	36 33.0	12 11.0	2.83
	1000人以上	(143)	3 2.1	49 34.3	22 15.4	54 37.8	15 10.5	2.86

[TABLE061]
Q19S5 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[顧客との関係悪化を懸念して対応をためらう]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
		(243)	12 4.9 (+5.00)	65 26.7 (+4.00)	50 20.6 (+3.00)	80 32.9 (+2.00)	36 14.8 (+1.00)	
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(101)	7 6.9	29 28.7	22 21.8	31 30.7	12 11.9	2.74
	1000人以上	(142)	5 3.5	36 25.4	28 19.7	49 34.5	24 16.9	2.88

[TABLE062]
Q19S6 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[社外発信による反発や炎上を懸念している]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
		(249)	13 5.2 (+5.00)	60 24.1 (+4.00)	57 22.9 (+3.00)	82 32.9 (+2.00)	37 14.9 (+1.00)	
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(106)	6 5.7	27 25.5	24 22.6	39 36.8	10 9.4	2.72
	1000人以上	(143)	7 4.9	33 23.1	33 23.1	43 30.1	27 18.9	2.81

[TABLE063]
Q19S7 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[記録・録音・証拠化が十分にできていない]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
		(252)	6 2.4 (+5.00)	32 12.7 (+4.00)	33 13.1 (+3.00)	81 32.1 (+2.00)	100 39.7 (+1.00)	
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	5 4.6	13 11.9	14 12.8	42 38.5	35 32.1	2.06
	1000人以上	(143)	1 0.7	19 13.3	19 13.3	39 27.3	65 45.5	2.18

[TABLE064]
Q19S8 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[警察・弁護士相談の基準が明確でない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(245)	15 6.1	60 24.5	60 24.5	65 26.5	45 18.4	2.73
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(107)	10 9.3	30 28.0	28 26.2	23 21.5	16 15.0	2.95
	1000人以上	(138)	5 3.6	30 21.7	32 23.2	42 30.4	29 21.0	2.57

[TABLE065]
Q19S9 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[現場に人員・時間の余裕がない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(250)	22 8.8	68 27.2	52 20.8	75 30.0	33 13.2	2.88
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(108)	14 13.0	28 25.9	27 25.0	25 23.1	14 13.0	3.03
	1000人以上	(142)	8 5.6	40 28.2	25 17.6	50 35.2	19 13.4	2.77

[TABLE066]
Q19S10 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[対応事例が社内で十分共有されていない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(250)	11 4.4	72 28.8	53 21.2	79 31.6	35 14.0	2.78
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	6 5.5	35 32.1	25 22.9	27 24.8	16 14.7	2.89
	1000人以上	(141)	5 3.5	37 26.2	28 19.9	52 36.9	19 13.5	2.70

[TABLE067]
Q20 顧客・消費者向けにカスハラ対策方針や迷惑行為への対応をどのように周知していますか。

		全体	自社Webサイトに掲載している	店舗・窓口に掲示している	問い合わせフォーム等に表示している	電話音声ガイダンスで案内している	利用規約・約款に記載している	契約書・申込書等に記載している	個別対応時に必要に応じて説明している	SNS等で発信している	社外に周知する予定はない	周知を検討中である	その他
全体		(240)	158 65.8	33 13.8	36 15.0	7 2.9	12 5.0	3 1.3	31 12.9	0 0.0	10 4.2	54 22.5	4 1.7
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(97)	50 ▼51.5	1 ▼1.0	12 12.4	1 1.0	4 4.1	0 0.0	6 ▽6.2	0 0.0	6 6.2	32 ▲33.0	1 1.0
	1000人以上	(143)	108 ▲75.5	32 ▲22.4	24 16.8	6 4.2	8 5.6	3 2.1	25 △17.5	0 0.0	4 2.8	22 ▼15.4	3 2.1

[TABLE068]
Q21 直近1年間に、カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関連して、貴社・貴団体が把握している範囲で以下の影響がありましたか。

		全体	通常業務 の遂行に 支障が出 た	対応時間 が長時間 化した	他の顧客 対応に遅 れが生じ た	担当者の 精神的負 担が増加 した	メンタル 不調（不 安・恐怖・ス トレスな ど）に関 する相談 があった	医療機 関・産業 医・心理 専門家につ ないだ	休職が生 じた	離職また は離職意 向が生じ た	配置転 換・担当 変更が生 じた	管理職・ 周囲の従 業員にも 負担が生 じた	その他
全体		(220)	101 45.9	172 78.2	50 22.7	110 50.0	25 11.4	4 1.8	8 3.6	7 3.2	9 4.1	63 28.6	26 11.8
従業員規模別 （1000人区 分）	1000人未満	(89)	31 ▽34.8	61 ▽68.5	18 20.2	33 ▼37.1	5 ▽5.6	1 1.1	2 2.2	4 4.5	0 0.0	18 ▽20.2	17 △19.1
	1000人以上	(131)	70 △53.4	111 ▲84.7	32 24.4	77 ▲58.8	20 △15.3	3 2.3	6 4.6	3 2.3	9 △6.9	45 △34.4	9 ▼6.9

[TABLE069]
Q22S1 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[担当者を一人にしない仕組み]

		全体	実施中	実施を検討 中	実施して いない
全体		(252)	199 79.0	38 15.1	15 6.0
従業員規模別 （1000人区 分）	1000人未満	(109)	78 ▽71.6	20 18.3	11 △10.1
	1000人以上	(143)	121 △84.6	18 12.6	4 ▽2.8

[TABLE070]
Q22S2 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[管理職が早期に介入する仕組み]

		全体	実施中	実施を検討 中	実施して いない
全体		(250)	182 72.8	50 20.0	18 7.2
従業員規模別 （1000人区 分）	1000人未満	(107)	66 ▼61.7	31 ▲29.0	10 9.3
	1000人以上	(143)	116 ▲81.1	19 ▼13.3	8 5.6

[TABLE071]
Q22S3 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[複数名で対応する仕組み]

		全体	実施中	実施を検討 中	実施して いない
全体		(248)	175 70.6	47 19.0	26 10.5
従業員規模別 （1000人区 分）	1000人未満	(108)	61 ▼56.5	31 ▲28.7	16 14.8
	1000人以上	(140)	114 ▲81.4	16 ▼11.4	10 △7.1

[TABLE072]
Q22S4 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[担当者を交代できる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(246)	187 76.0	43 17.5	16 6.5
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(105)	68 ▼64.8	26 △24.8	11 ・10.5
	1000人以上	(141)	119 ▲84.4	17 ▽12.1	5 ・3.5

[TABLE073]
Q22S5 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[対応後に管理職がフォローを行う]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(250)	190 76.0	48 19.2	12 4.8
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(107)	72 ▽67.3	28 △26.2	7 6.5
	1000人以上	(143)	118 ▲82.5	20 ▽14.0	5 3.5

[TABLE074]
Q22S6 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[産業医・保健師・心理専門家に繋ぐ仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(232)	140 60.3	46 19.8	46 19.8
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(99)	54 54.5	22 22.2	23 23.2
	1000人以上	(133)	86 64.7	24 18.0	23 17.3

[TABLE075]
Q22S7 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[社内の相談窓口の設置]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(238)	155 65.1	49 20.6	34 14.3
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(102)	58 ▽56.9	25 24.5	19 18.6
	1000人以上	(136)	97 △71.3	24 17.6	15 11.0

[TABLE076]
Q22S8 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[外部相談窓口（EAP）の利用]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(215)	96 44.7	24 11.2	95 44.2
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(90)	44 48.9	11 12.2	35 38.9
	1000人以上	(125)	52 41.6	13 10.4	60 48.0

[TABLE077]
Q22S9 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[必要に応じて休養・休暇を取れる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(217)	107 49.3	30 13.8	80 36.9
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(93)	41 44.1	15 16.1	37 39.8
	1000人以上	(124)	66 53.2	15 12.1	43 34.7

[TABLE078]
Q22S10 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[配置転換・担当変更を検討できる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(193)	76 39.4	28 14.5	89 46.1
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(82)	23 ▼28.0	13 15.9	46 △56.1
	1000人以上	(111)	53 △47.7	15 13.5	43 ▽38.7

[TABLE079]
Q22S11 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[不利益取扱い禁止の周知]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(201)	114 56.7	36 17.9	51 25.4
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(84)	40 ▽47.6	18 21.4	26 31.0
	1000人以上	(117)	74 △63.2	18 15.4	25 21.4

[TABLE080]
Q23S1 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[現場担当者が上司に相談しやすい]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)		
全体		(247)	122 49.4	91 36.8	28 11.3	4 1.6	2 0.8	(247)	4.32
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(107)	48 44.9	41 38.3	12 11.2	4 3.7	2 1.9	(107)	4.21
	1000人以上	(140)	74 52.9	50 35.7	16 11.4	0 0.0	0 0.0	(140)	4.41

[TABLE081]
Q23S2 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が早期に状況を把握している]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(247)	121 49.0	89 36.0	33 13.4	3 1.2	1 0.4	(247)	4.32
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(106)	48 45.3	40 37.7	15 14.2	2 1.9	1 0.9	(106)	4.25
	1000人以上	(141)	73 51.8	49 34.8	18 12.8	1 0.7	0 0.0	(141)	4.38

[TABLE082]
Q23S3 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が担当者を一人にしないようにしている]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(248)	119 48.0	90 36.3	30 12.1	5 2.0	4 1.6	4.27
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(108)	48 44.4	38 35.2	14 13.0	5 4.6	3 2.8	4.14
	1000人以上	(140)	71 50.7	52 37.1	16 11.4	0 0.0	1 0.7	4.37

[TABLE083]
Q23S4 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が対応の中止を判断できる]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(246)	121 49.2	69 28.0	42 17.1	10 4.1	4 1.6	4.19
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(107)	47 43.9	30 28.0	19 17.8	8 7.5	3 2.8	4.03
	1000人以上	(139)	74 53.2	39 28.1	23 16.5	2 1.4	1 0.7	4.32

[TABLE084]
Q23S5 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が対応後のフォローを行っている]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(263)	117 44.5	83 31.6	39 14.8	3 1.1	3 1.1	4.26
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(115)	47 40.9	36 31.3	18 15.7	2 1.7	3 2.6	4.15
	1000人以上	(148)	70 47.3	47 31.8	21 14.2	1 0.7	0 0.0	4.34

[TABLE085]
Q23S6 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[管理職向けのカスハラ研修が行われている]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(231)	63	37	35	51	45	3.10
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(99)	27.3	16.0	15.2	22.1	19.5	
	1000人以上	(132)	23	10	14	23	29	
			23.2	10.1	14.1	23.2	▲29.3	2.75
			40	27	21	28	16	3.36
			30.3	20.5	15.9	21.2	▼12.1	

[TABLE086]
Q23S7 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[重大事案は経営層に報告される]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(240)	140	56	31	6	7	4.32
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(102)	58.3	23.3	12.9	2.5	2.9	
	1000人以上	(138)	65	21	10	3	3	
			63.7	20.6	9.8	2.9	2.9	4.39
			75	35	21	3	4	4.26
			54.3	25.4	15.2	2.2	2.9	

[TABLE087]
Q24S1 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[消費者対応部門における受付件数（総数）（※苦情、問い合わせ、意見・要望、お礼・お褒め等を含む受付件数の総数）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(248)	29	51	160	8
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(109)	11.7	20.6	64.5	3.2
	1000人以上	(139)	13	26	67	3
			11.9	23.9	61.5	2.8
			16	25	93	5
			11.5	18.0	66.9	3.6

[TABLE088]
Q24S2 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様からの苦情件数（総数）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(249)	34	67	141	7
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(110)	13.7	26.9	56.6	2.8
	1000人以上	(139)	15	34	57	4
			13.6	30.9	51.8	3.6
			19	33	84	3
			13.7	23.7	60.4	2.2

[TABLE089]
Q24S3 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様からの苦情で二次対応以降を行った件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(234)	14 6.0	73 31.2	99 42.3	48 20.5
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(104)	6 5.8	37 35.6	40 38.5	21 20.2
	1000人以上	(130)	8 6.2	36 27.7	59 45.4	27 20.8

[TABLE090]
Q24S4 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[苦情解決日数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(226)	15 6.6	104 46.0	47 20.8	60 26.5
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(103)	6 5.8	49 47.6	18 17.5	30 29.1
	1000人以上	(123)	9 7.3	55 44.7	29 23.6	30 24.4

[TABLE091]
Q24S5 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[応答率]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(233)	43 18.5	127 54.5	20 8.6	43 18.5
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(102)	10 ▼9.8	54 52.9	10 9.8	28 ▲27.5
	1000人以上	(131)	33 ▲25.2	73 55.7	10 7.6	15 ▼11.5

[TABLE092]
Q24S6 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様満足度]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(211)	43 20.4	100 47.4	3 1.4	65 30.8
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(89)	15 16.9	40 44.9	1 1.1	33 37.1
	1000人以上	(122)	28 23.0	60 49.2	2 1.6	32 26.2

[TABLE093]
Q24S7 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
【お客様が自社の商品・サービスをお勧めする人の数（例：Net Promoter Score（ネットプロモータースコア））】

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(176)	19 10.8	47 26.7	7 4.0	103 58.5
従業員規模別 （1000人区分）	1000人未満	(77)	7 9.1	19 24.7	2 2.6	49 63.6
	1000人以上	(99)	12 12.1	28 28.3	5 5.1	54 54.5

[TABLE094]
Q24S8 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
【お礼・お褒め件数】

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(230)	50 21.7	112 48.7	25 10.9	43 18.7
従業員規模別 （1000人区分）	1000人未満	(100)	23 23.0	51 51.0	6 6.0	20 20.0
	1000人以上	(130)	27 20.8	61 46.9	19 14.6	23 17.7

[TABLE095]
Q24S9 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
【お客様の声を受けた商品やサービスの改善件数】

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(209)	47 22.5	103 49.3	10 4.8	49 23.4
従業員規模別 （1000人区分）	1000人未満	(88)	17 19.3	46 52.3	3 3.4	22 25.0
	1000人以上	(121)	30 24.8	57 47.1	7 5.8	27 22.3

[TABLE096]
Q24S10 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
【受付時、20歳以下の構成比】

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(179)	5 2.8	69 38.5	34 19.0	71 39.7
従業員規模別 （1000人区分）	1000人未満	(74)	1 1.4	33 44.6	7 9.5	33 44.6
	1000人以上	(105)	4 3.8	36 34.3	27 25.7	38 36.2

[TABLE097]
Q24S11 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[受付時、60歳以上の構成比]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(203)	66 32.5	66 32.5	14 6.9	57 28.1
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(89)	23 25.8	37 △41.6	7 7.9	22 24.7
	1000人以上	(114)	43 37.7	29 ▽25.4	7 6.1	35 30.7

[TABLE098]
Q24S12 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタハラ関連の社内相談件数（※従業員、現場、管理職等から、社内相談窓口、上司、人事・総務・法務部門等に寄せられた、カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関する相談件数を指します。お客様からの苦情件数そのものは含みません。）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(154)	22 14.3	48 31.2	27 17.5	57 37.0
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(63)	4 ▽6.3	19 30.2	10 15.9	30 △47.6
	1000人以上	(91)	18 19.8	29 31.9	17 18.7	27 ▽29.7

[TABLE099]
Q24S13 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応を中止した件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(177)	19 10.7	72 40.7	25 14.1	61 34.5
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(76)	2 ▼2.6	34 44.7	11 14.5	29 38.2
	1000人以上	(101)	17 △16.8	38 37.6	14 13.9	32 31.7

[TABLE100]
Q24S14 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関して、警察・弁護士等に相談した件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(172)	15 8.7	59 34.3	18 10.5	80 46.5
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(74)	3 4.1	24 32.4	5 6.8	42 △56.8
	1000人以上	(98)	12 12.2	35 35.7	13 13.3	38 ▽38.8

[TABLE101]
Q24S15 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメント対策研修の受講者数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(187)	39 20.9	56 29.9	3 1.6	89 47.6
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(76)	11 14.5	28 36.8	1 1.3	36 47.4
	1000人以上	(111)	28 25.2	28 25.2	2 1.8	53 47.7

[TABLE102]
Q24S16 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関する事例共有件数（※発生した事案について、消費者対応部門内、関連部門、管理職、経営層、研修等で社内共有した件数を指します。同一事案を複数の場で共有した場合は、貴社・貴団体の管理方法に基づいてお答えください。）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(173)	21 12.1	60 34.7	20 11.6	72 41.6
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(79)	7 8.9	29 36.7	9 11.4	34 43.0
	1000人以上	(94)	14 14.9	31 33.0	11 11.7	38 40.4

[TABLE103]
Q24S17 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[消費者対応関係の資格保有者数（例：消費生活アドバイザー、消費生活相談員、消費生活コンサルタント、サービス接遇検定、もしもし検定など）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(186)	28 15.1	77 41.4	5 2.7	76 40.9
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(79)	7 8.9	36 45.6	3 3.8	33 41.8
	1000人以上	(107)	21 19.6	41 38.3	2 1.9	43 40.2

[TABLE104]
Q25 2026年10月1日の法施行に向けて、貴社・貴団体が不安または課題と感じていることをすべてお答えください。

		全体	正当な苦情・意見とカスハラ の区別	判断基準 の作成	対応方針 の作成	社外発信 の方法	顧客・消費者からの 反発	消費者の萎縮による 受付件数の減少	SNS・インターネット上 での炎上リスク	現場担当者への教育	管理職への教育	社内の相談窓口の運用	対応中止の判断	警察・弁護士等との連携	メンタルサポート体制	記録・録音・録画の運用	個人情報・プライバシー 保護	取引先・関係会社などからの カスハラ行為	委託先・関係会社との役割 分担	予算・人 員の不足	経営層の理解・関与	特に不安・課題 はない	その他
全体		(251)	133 53.0	97 38.6	61 24.3	42 16.7	32 12.7	11 4.4	62 24.7	108 43.0	97 38.6	64 25.5	73 29.1	51 20.3	77 30.7	27 10.8	36 14.3	36 14.3	22 8.8	29 11.6	77 30.7	20 8.0	5 2.0
従業員規模別 (1000人区分)	1000人未満	(110)	52 47.3	46 41.8	38 ▲34.5	28 ▲25.5	17 15.5	7 6.4	26 23.6	53 48.2	47 42.7	33 30.0	36 32.7	29 ▲26.4	38 34.5	9 8.2	22 ▲20.0	16 14.5	9 8.2	20 △18.2	41 ▲37.3	6 5.5	3 2.7
	1000人以上	(141)	81 57.4	51 36.2	23 ▼16.3	14 ▼9.9	15 10.6	4 2.8	36 25.5	55 39.0	50 35.5	31 22.0	37 26.2	22 ▲15.6	39 27.7	18 12.8	14 ▼9.9	20 14.2	13 9.2	9 ▼6.4	36 ▲25.5	14 9.9	2 1.4

消費者対応部門における カスタマーハラスメント実態調査（2026年度） クロス集計:消費者志向経営自主宣言別(自主宣言企業－非自主宣言企業)

公益社団法人消費者関連専門家会議 ACAP研究所

[比率の差]		[全体との差の検定]	
全体+10%	全体+ 5%	有意水準 高	低
全体- 5%	全体-10%	1% ▲ ▼	
		5% △ ▽	

n = 30 以上

[TABLE001]

Q5 貴社の従業員規模（常勤の従業員数）について、該当する番号を一つだけ選んでお答えください。

		全体	1～299人	300～999人	1, 000～2, 999人	3, 000～4, 999人	5, 000～9, 999人	10, 000人以上
全体		(201)	25 12.4	54 26.9	47 23.4	17 8.5	22 10.9	36 17.9
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	2 ▼2.7	14 ▲18.7	18 24.0	7 9.3	9 12.0	25 ▲33.3
	非自主宣言企業	(126)	23 ▲18.3	40 ▲31.7	29 23.0	10 7.9	13 10.3	11 ▼8.7

[TABLE002]

Q6 消費者・顧客対応で使用している主なチャネルをお答えください。

		全体	電話	メール	問い合わせフォーム	店舗・窓口など対面対応	チャットボット	有人チャット	SNS	外部Q&Aサイト・口コミサイト	営業担当者経由	代理店・販売店経由	その他
全体		(202)	202 100.0	147 72.8	180 89.1	58 28.7	64 31.7	28 13.9	30 14.9	10 5.0	94 46.5	62 30.7	9 4.5
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(76)	76 100.0	56 73.7	68 89.5	20 26.3	34 ▲44.7	14 18.4	12 15.8	1 1.3	38 50.0	30 ▲39.5	4 5.3
	非自主宣言企業	(126)	126 100.0	91 72.2	112 88.9	38 30.2	30 ▼23.8	14 11.1	18 14.3	9 7.1	56 44.4	32 ▲25.4	5 4.0

[TABLE003]

Q7 カスタマーハラスメント対策の担当部門をお答えください。

		全体	消費者対応部門・お客様相談室	人事部門	総務部門	法務部門	コンプライアンス部門	品質保証・品質管理部門	営業部門	店舗・現場部門	経営層・役員会	専門委員会・プロジェクトチーム	担当部門は決まっていない	その他
全体		(200)	131 65.5	53 26.5	47 23.5	40 20.0	31 15.5	11 5.5	9 4.5	10 5.0	1 0.5	4 2.0	11 5.5	4 2.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	55 73.3	21 28.0	13 17.3	15 20.0	10 13.3	7 9.3	2 2.7	1 1.3	0 0.0	1 1.3	2 2.7	3 4.0
	非自主宣言企業	(125)	76 60.8	32 25.6	34 27.2	25 20.0	21 16.8	4 3.2	7 5.6	9 7.2	1 0.8	3 2.4	9 7.2	1 0.8

[TABLE005]

Q9 貴社でのISO 10002/JIS Q 10002規格への取組状況について、該当するものを1つお選びください。
なお、ISO 10002/JIS Q 10002規格については、<https://www.acap.or.jp/activity/iso10002/#q&a> を参照してください。

		全体	第3版 (ISO 10002:20 18/JIS Q 10002:20 19) に対 応した自 己適合宣 言済み	自己適合 宣言済み だが、第 3版 (ISO 10002:20 18/JIS Q 10002:20 19) に対 応してい ない。	外部認証 機関から 認証取得 済み	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築済みだ が、自己 適合宣言 はしない。	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築中 (自 己適合宣 言の予 定)	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築中 (認 証取得の 予定)	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築したい が、手が 着いてい ない。	規格に基 づいたお 客様対応 体制を構 築する必 要性がな い。	規格の内 容を知ら ないので 答えられ ない。
全体		(157)	31 19.7	6 3.8	3 1.9	20 12.7	7 4.5	2 1.3	45 28.7	23 14.6	20 12.7
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(60)	22 ▲36.7	5 8.3	2 3.3	7 11.7	2 3.3	0 0.0	15 25.0	4 ▽6.7	3 ▽5.0
	非自主宣言企業	(97)	9 ▼9.3	1 1.0	1 1.0	13 13.4	5 5.2	2 2.1	30 30.9	19 19.6	17 17.5

[TABLE006]

Q10 お客様相談室など消費者対応部門で、不当要求や著しい迷惑行為を受けた件数は、昨年（直近1年間）に比べて、変化はありましたか。

		全体	増えた	変わらな い	減った	受けてい ない
全体		(190)	17 8.9	94 49.5	61 32.1	18 9.5
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(71)	11 15.5	37 52.1	19 26.8	4 5.6
	非自主宣言企業	(119)	6 ▽5.0	57 47.9	42 35.3	14 11.8

[TABLE007]

Q11 お客様相談室など消費者対応部門で、どのような類型の著しい迷惑行為を受けたか、「経験があるもの」をすべてチェックしてください。

		全体	金品・サ ービスに 関する不 当な要求	長時間の 拘束	電話や来 店を繰り返す行為	暴言	暴力行為	威嚇・脅 迫行為	権威的態 度	事業所外 での長時 間の拘束	SNS／イ ンターネ ット上で の誹謗中 傷	セクシュ アルハラ スメント 行為	受けてい ない	その他
全体		(201)	125 62.2	152 75.6	109 54.2	172 85.6	21 10.4	105 52.2	105 52.2	30 14.9	46 22.9	60 29.9	8 4.0	2 1.0
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(76)	48 63.2	62 81.6	47 61.8	68 89.5	12 15.8	37 48.7	43 56.6	13 17.1	24 △31.6	22 28.9	3 3.9	0 0.0
	非自主宣言企業	(125)	77 61.6	90 72.0	62 49.6	104 83.2	9 7.2	68 54.4	62 49.6	17 13.6	22 ▽17.6	38 30.4	5 4.0	2 1.6

[TABLE008]

Q12S1 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。

[カスタマーハラスメント対応方針を作成している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(199)	152 76.4	38 19.1	9 4.5
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(76)	67 ▲88.2	8 ▽10.5	1 1.3
	非自主宣言企業	(123)	85 ▼69.1	30 △24.4	8 6.5

[TABLE009]
Q12S2 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメント対応方針を社外に発信している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(201)	128 63. 7	32 15. 9	41 20. 4
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(76)	62 ▲81. 6	10 13. 2	4 ▼5. 3
	非自主宣言企業	(125)	66 ▼52. 8	22 17. 6	37 ▲29. 6

[TABLE010]
Q12S3 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[社内からの相談に対する部署または担当者を設置している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(196)	136 69. 4	33 16. 8	27 13. 8
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	59 △79. 7	8 10. 8	7 9. 5
	非自主宣言企業	(122)	77 ▽63. 1	25 20. 5	20 16. 4

[TABLE011]
Q12S4 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメント対応マニュアルが作成できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(199)	136 68. 3	48 24. 1	15 7. 5
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(76)	63 ▲82. 9	11 ▽14. 5	2 ・・2. 6
	非自主宣言企業	(123)	73 ▼59. 3	37 △30. 1	13 10. 6

[TABLE012]
Q12S5 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメント対策研修を行っている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(200)	101 50. 5	50 25. 0	49 24. 5
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	51 ▲68. 9	14 18. 9	9 ▼12. 2
	非自主宣言企業	(126)	50 ▼39. 7	36 28. 6	40 ▲31. 7

[TABLE013]
Q12S6 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[エスカレーション対応など発生時の対応の準備ができている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(198)	162 81. 8	26 13. 1	10 5. 1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	67 △90. 5	6 8. 1	1 1. 4
	非自主宣言企業	(124)	95 ▽76. 6	20 16. 1	9 7. 3

[TABLE014]
Q12S7 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[長時間対応の限度となる目安時間を設定している]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(198)	133 67.2	37 18.7	28 14.1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	59 ▲79.7	9 12.2	6 8.1
	非自主宣言企業	(124)	74 ▽59.7	28 22.6	22 17.7

[TABLE015]
Q12S8 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[連携する警察署の電話番号が共有できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(183)	71 38.8	34 18.6	78 42.6
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(66)	33 △50.0	8 12.1	25 37.9
	非自主宣言企業	(117)	38 ▽32.5	26 22.2	53 45.3

[TABLE016]
Q12S9 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[カスタマーハラスメントの発生事例を集約し活用できている]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(193)	79 40.9	55 28.5	59 30.6
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	43 ▲60.6	14 19.7	14 ▽19.7
	非自主宣言企業	(122)	36 ▼29.5	41 33.6	45 △36.9

[TABLE017]
Q12S10 カスタマーハラスメント対策の実施状況をお答えください。該当する欄を選択してください。
[心理の専門家による従業員へのメンタルサポート体制がある]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(195)	127 65.1	22 11.3	46 23.6
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(72)	51 70.8	5 6.9	16 22.2
	非自主宣言企業	(123)	76 61.8	17 13.8	30 24.4

[TABLE018]
Q13 2026年10月1日から、カスタマーハラスメント対策が事業主の義務となることについて、貴社・貴団体ではどの程度認知されていますか。

		全体	認知も対応もしている	認知しているが、対応できていない	認知しておらず対応もしていない	その他
全体		(199)	136 68.3	58 29.1	2 1.0	3 1.5
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(76)	62 ▲81.6	11 ▼14.5	1 1.3	2 2.6
	非自主宣言企業	(123)	74 ▼60.2	47 ▲38.2	1 0.8	1 0.8

[TABLE019]
Q14S1 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[カスハラには毅然とした態度で対応し、従業員を保護する旨の方針を明確化し、従業員に周知・啓発できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(194)	117 60.3	45 23.2	8 4.1	17 8.8	7 3.6	0 0.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	58 ▲78.4	9 ▼12.2	1 1.4	6 8.1	0 0.0	0 0.0
	非自主宣言企業	(120)	59 ▼49.2	36 △30.0	7 5.8	11 9.2	7 5.8	0 0.0

[TABLE020]
Q14S2 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[カスハラの内容およびあらかじめ定めた対処の内容を、従業員に周知できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(195)	114 58.5	40 20.5	12 6.2	18 9.2	11 5.6	0 0.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(73)	57 ▲78.1	9 ▽12.3	3 4.1	4 5.5	0 0.0	0 0.0
	非自主宣言企業	(122)	57 ▼46.7	31 △25.4	9 7.4	14 11.5	11 9.0	0 0.0

[TABLE021]
Q14S3 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[相談窓口を設置し、従業員に周知できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(191)	114 59.7	38 19.9	7 3.7	17 8.9	15 7.9	0 0.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	52 ▲73.2	11 15.5	0 0.0	7 9.9	1 1.4	0 0.0
	非自主宣言企業	(120)	62 ▼51.7	27 22.5	7 5.8	10 8.3	14 11.7	0 0.0

[TABLE022]
Q14S4 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[相談窓口担当者が適切に対応できる体制を整備できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(189)	110 58.2	39 20.6	5 2.6	23 12.2	12 6.3	0 0.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	52 ▲73.2	9 12.7	1 1.4	9 12.7	0 0.0	0 0.0
	非自主宣言企業	(118)	58 ▼49.2	30 25.4	4 3.4	14 11.9	12 10.2	0 0.0

[TABLE023]
Q14S5 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[事実関係を迅速かつ正確に確認できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(191)	127 66.5	30 15.7	7 3.7	15 7.9	10 5.2	2 1.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(72)	59 ▲81.9	9 12.5	1 1.4	3 4.2	0 0.0	0 0.0
	非自主宣言企業	(119)	68 ▼57.1	21 17.6	6 5.0	12 10.1	10 8.4	2 1.7

[TABLE024]
Q14S6 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[被害者に対する配慮のための措置を適正に行えている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(180)	102 56.7	31 17.2	9 5.0	23 12.8	12 6.7	3 1.7
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(68)	48 ▲70.6	10 14.7	2 2.9	6 8.8	2 2.9	0 0.0
	非自主宣言企業	(112)	54 ▼48.2	21 18.8	7 6.3	17 15.2	10 8.9	3 2.7

[TABLE025]
Q14S7 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[再発防止に向けた措置を講じることができている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(175)	94 53.7	29 16.6	8 4.6	30 17.1	12 6.9	2 1.1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(66)	46 ▲69.7	6 9.1	3 4.5	10 15.2	1 1.5	0 0.0
	非自主宣言企業	(109)	48 ▼44.0	23 21.1	5 4.6	20 18.3	11 10.1	2 1.8

[TABLE026]
Q14S8 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[特に悪質と考えられるカスハラへの対処方針をあらかじめ定め、従業員に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(186)	105 56.5	37 19.9	5	28 15.1	11 5.9	0 0.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(70)	54 ▲77.1	9 12.9	1	6 8.6	0 0.0	0 0.0
	非自主宣言企業	(116)	51 ▼44.0	28 24.1	4 3.4	22 19.0	11 9.5	0 0.0

[TABLE027]
Q14S9 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、従業員に周知できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(189)	115 60.8	31 16.4	5 2.6	23 12.2	15 7.9	0 0.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	52 ▲73.2	10 14.1	1	6 8.5	2 2.8	0 0.0
	非自主宣言企業	(118)	63 ▼53.4	21 17.8	4 3.4	17 14.4	13 11.0	0 0.0

[TABLE028]
Q14S10 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、従業員に周知・啓発できている]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(189)	118 62.4	30 15.9	6 3.2	22 11.6	12 6.3	1 0.5
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	55 ▲77.5	9 12.7	1	5 7.0	1 1.4	0 0.0
	非自主宣言企業	(118)	63 ▼53.4	21 17.8	5 4.2	17 14.4	11 9.3	1 0.8

[TABLE029]
Q14S11 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[一次受付の委託先のカスハラ対策を共有している]

		全体	完了済み	2026年9月末までに完了予定	施行後（2026年10月以降）に対応予定	検討中	未着手	該当しない
全体		(187)	60 32.1	19 10.2	5 2.7	17 9.1	15 8.0	71 38.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(70)	31 ▲44.3	7 10.0	1 1.4	6 8.6	1 1.4	24 34.3
	非自主宣言企業	(117)	29 ▼24.8	12 10.3	4 3.4	11 9.4	14 12.0	47 40.2

[TABLE030]
Q14S12 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[従業員がカスハラ行為を起こさないための指導をしている]

		全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降) に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体		(185)	90 48.6	33 17.8	10 5.4	29 15.7	21 11.4	2 1.1
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(70)	45 ▲64.3	9 12.9	3 4.3	9 12.9	3 ▽4.3	1 1.4
	非自主宣言企業	(115)	45 ▼39.1	24 20.9	7 6.1	20 17.4	18 15.7	1 0.9

[TABLE031]
Q14S13 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[消費者の権利と事業者の責務を従業員に伝えている]

		全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降) に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体		(187)	96 51.3	32 17.1	9 4.8	22 11.8	28 15.0	0 0.0
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(70)	45 △64.3	9 12.9	3 4.3	7 10.0	6 8.6	0 0.0
	非自主宣言企業	(117)	51 ▽43.6	23 19.7	6 5.1	15 12.8	22 18.8	0 0.0

[TABLE032]
Q14S14 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[従業員に初期対応の重要性を伝えている]

		全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降) に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体		(191)	127 66.5	24 12.6	6 3.1	22 11.5	12 6.3	0 0.0
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(72)	55 △76.4	6 8.3	3 4.2	7 9.7	1 1.4	0 0.0
	非自主宣言企業	(119)	72 ▽60.5	18 15.1	3 2.5	15 12.6	11 9.2	0 0.0

[TABLE033]
Q14S15 2026年10月1日の法施行に向けて、以下の項目について、貴社・貴団体の準備状況をお答えください。
[安易にカスハラと決めつけないように伝えている]

		全体	完了済み	2026年9 月末まで に完了予 定	施行後 (2026年 10月以 降) に対 応予定	検討中	未着手	該当しな い
全体		(192)	122 63.5	32 16.7	4 2.1	20 10.4	13 6.8	1 0.5
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(71)	54 ▲76.1	8 11.3	3 4.2	4 5.6	2 2.8	0 0.0
	非自主宣言企業	(121)	68 ▽56.2	24 19.8	1 0.8	16 13.2	11 9.1	1 0.8

[TABLE034]
Q15S1 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[正当な苦情・意見とカスハラを区別する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(197)	98 49.7	35 17.8	18 9.1	35 17.8	11 5.6
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(74)	44 △59.5	16 21.6	6 8.1	7 ▽9.5	1 △1.4
	非自主宣言企業	(123)	54 △43.9	19 15.4	12 9.8	28 △22.8	10 8.1

[TABLE035]
Q15S2 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[要求内容が正当かどうかを判断する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(196)	98 50.0	30 15.3	20 10.2	36 18.4	12 6.1
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(73)	45 △61.6	13 17.8	6 8.2	7 ▽9.6	2 2.7
	非自主宣言企業	(123)	53 ▽43.1	17 13.8	14 11.4	29 △23.6	10 8.1

[TABLE036]
Q15S3 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[要求の態度・手段が相当かどうかを判断する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(196)	94 48.0	32 16.3	19 9.7	36 18.4	15 7.7
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(73)	43 △58.9	14 19.2	7 9.6	7 ▽9.6	2 △2.7
	非自主宣言企業	(123)	51 ▽41.5	18 14.6	12 9.8	29 △23.6	13 10.6

[TABLE037]
Q15S4 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[長時間対応の目安時間]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(195)	94 48.2	28 14.4	20 10.3	37 19.0	16 8.2
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(73)	45 ▲61.6	11 15.1	3 ▽4.1	9 12.3	5 6.8
	非自主宣言企業	(122)	49 ▼40.2	17 13.9	17 △13.9	28 23.0	11 9.0

[TABLE038]
Q15S5 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[同一内容の繰り返し連絡への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(196)	90 45.9	30 15.3	22 11.2	39 19.9	15 7.7
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	44 ▲59.5	12 16.2	5 6.8	9 12.2	4 5.4
	非自主宣言企業	(122)	46 ▼37.7	18 14.8	17 13.9	30 24.6	11 9.0

[TABLE039]
Q15S6 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[暴言・威嚇・脅迫への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(198)	114 57.6	26 13.1	18 9.1	31 15.7	9 4.5
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	53 ▲70.7	9 12.0	4 5.3	7 9.3	2 2.7
	非自主宣言企業	(123)	61 ▼49.6	17 13.8	14 11.4	24 19.5	7 5.7

[TABLE040]
Q15S7 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[SNS投稿・動画撮影・拡散予告への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(194)	84 43.3	30 15.5	21 10.8	38 19.6	21 10.8
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	38 ▲53.5	10 14.1	7 9.9	9 12.7	7 9.9
	非自主宣言企業	(123)	46 ▲37.4	20 16.3	14 11.4	29 23.6	14 11.4

[TABLE041]
Q15S8 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[セクシュアルハラスメント行為への対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(193)	115 59.6	24 12.4	13 6.7	31 16.1	10 5.2
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(72)	51 △70.8	8 11.1	3 4.2	7 9.7	3 4.2
	非自主宣言企業	(121)	64 ▼52.9	16 13.2	10 8.3	24 19.8	7 5.8

[TABLE042]
Q15S9 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[対応を中止（今後一切の対応を行わないこと）する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(194)	80 41.2	29 14.9	28 14.4	38 19.6	19 9.8
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(72)	39 △54.2	11 15.3	9 12.5	6 ▼8.3	7 9.7
	非自主宣言企業	(122)	41 ▽33.6	18 14.8	19 15.6	32 ▲26.2	12 9.8

[TABLE043]
Q15S10 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[警察・弁護士等に相談する基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(190)	70 36.8	27 14.2	34 17.9	37 19.5	22 11.6
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(71)	29 40.8	11 15.5	17 23.9	9 12.7	5 7.0
	非自主宣言企業	(119)	41 34.5	16 13.4	17 14.3	28 23.5	17 14.3

[TABLE044]
Q15S11 正当な苦情・意見とカスタマーハラスメントを区別するための判断基準の整備状況をお答えください。
[関係者・取引先からのカスハラへの対応基準]

		全体	明文化し 運用	明文化し ているが 運用不足	口頭慣行 で共有	検討中	整備して いない
全体		(177)	55 31.1	19 10.7	20 11.3	54 30.5	29 16.4
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(66)	24 36.4	9 13.6	5 7.6	18 27.3	10 15.2
	非自主宣言企業	(111)	31 27.9	10 9.0	15 13.5	36 32.4	19 17.1

[TABLE045]
Q16S1 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[お客様相談室・消費者対応部門担当者]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(196)	120 61.2	24 12.2	20 10.2	31 15.8	1 0.5
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(75)	57 ▲76.0	7 9.3	5 6.7	5 ▼6.7	1 1.3
	非自主宣言企業	(121)	63 ▼52.1	17 14.0	15 12.4	26 ▲21.5	0 0.0

[TABLE046]
Q16S2 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[店舗・現場担当者]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(168)	62 36.9	18 10.7	23 13.7	35 20.8	30 17.9
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(68)	31 45.6	6 8.8	11 16.2	6 ▼8.8	14 20.6
	非自主宣言企業	(100)	31 31.0	12 12.0	12 12.0	29 ▲29.0	16 16.0

[TABLE047]
Q16S3 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[管理職]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(170)	78 45.9	23 13.5	28 16.5	36 21.2	5 2.9
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(66)	42 ▲63.6	7 10.6	9 13.6	7 ▽10.6	1 1.5
	非自主宣言企業	(104)	36 ▼34.6	16 15.4	19 18.3	29 △27.9	4 3.8

[TABLE048]
Q16S4 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[社内の相談窓口担当者]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(165)	81 49.1	23 13.9	22 13.3	32 19.4	7 4.2
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(64)	40 △62.5	6 9.4	7 10.9	7 ▽10.9	4 6.3
	非自主宣言企業	(101)	41 ▽40.6	17 16.8	15 14.9	25 △24.8	3 3.0

[TABLE049]
Q16S5 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[営業部門]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(165)	68 41.2	22 13.3	29 17.6	37 22.4	9 5.5
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(65)	39 ▲60.0	7 10.8	9 13.8	7 ▼10.8	3 4.6
	非自主宣言企業	(100)	29 ▼29.0	15 15.0	20 20.0	30 △30.0	6 6.0

[TABLE050]
Q16S6 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[役員・経営層]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(146)	57 39.0	11 7.5	22 15.1	35 24.0	21 14.4
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(58)	29 ∴50.0	3 5.2	8 13.8	8 ▽13.8	10 17.2
	非自主宣言企業	(88)	28 ∴31.8	8 9.1	14 15.9	27 ∴30.7	11 12.5

[TABLE051]
Q16S7 カスタマーハラスメント対策に関する研修の対象者ごとの実施状況をお答えください。
[関係会社・委託先]

		全体	実施済み	2026年9 月末まで に実施予 定	計画中	実施して いない	対象とし ていない
全体		(140)	33 23.6	12 8.6	15 10.7	45 32.1	35 25.0
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(54)	18 ∴33.3	5 9.3	8 14.8	13 24.1	10 18.5
	非自主宣言企業	(86)	15 ∴17.4	7 8.1	7 8.1	32 37.2	25 29.1

[TABLE052]
Q17 今後、カスタマーハラスメント研修として活用したいものについてお答えください。

		全体	集合型研 修	オンライ ン研修	Eラーニ ング	活用予定 はない	その他
全体		(185)	88 47.6	131 70.8	134 72.4	4 2.2	1 0.5
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(72)	35 48.6	47 65.3	52 72.2	1 1.4	1 1.4
	非自主宣言企業	(113)	53 46.9	84 74.3	82 72.6	3 2.7	0 0.0

[TABLE053]
Q18S1 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。
[対応方法（対応場所・対応時間・対応者など）の変更]

		全体	十分に実 施できた	一部実施 できた	実施でき なかった	該当事案 はなかった
全体		(195)	79 40.5	73 37.4	7 3.6	36 18.5
消費者志向自 主宣言別	自主宣言企業	(74)	40 ▲54.1	21 ∴28.4	3 4.1	10 13.5
	非自主宣言企業	(121)	39 ▼32.2	52 ∴43.0	4 3.3	26 21.5

[TABLE054]
Q18S2 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。
[対応の中止]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(194)	70 36.1	62 32.0	14 7.2	48 24.7
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(72)	32 44.4	25 34.7	2 2.8	13 18.1
	非自主宣言企業	(122)	38 31.1	37 30.3	12 9.8	35 28.7

[TABLE055]
Q18S3 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。
[記録・録音・録画・時系列整理]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(195)	107 54.9	57 29.2	2 1.0	29 14.9
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(73)	44 60.3	20 27.4	0 0.0	9 12.3
	非自主宣言企業	(122)	63 51.6	37 30.3	2 1.6	20 16.4

[TABLE056]
Q18S4 直近1年間にカスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為と思われる事案が発生した際、以下の対応を実施できましたか。
[顧客情報・事案情報の社内共有]

		全体	十分に実施できた	一部実施できた	実施できなかった	該当事案はなかった
全体		(196)	98 50.0	62 31.6	6 3.1	30 15.3
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	44 59.5	20 27.0	1 1.4	9 12.2
	非自主宣言企業	(122)	54 44.3	42 34.4	5 4.1	21 17.2

[TABLE057]
Q19S1 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[一次対応者が一人で抱え込みやすい]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウェイト平均
全体		(195)	7 3.6	42 21.5	32 16.4	77 39.5	37 19.0	2.51
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	2 2.7	16 21.6	13 17.6	27 36.5	16 21.6	2.47
	非自主宣言企業	(121)	5 4.1	26 21.5	19 15.7	50 41.3	21 17.4	2.54

[TABLE058]
Q19S2 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[上司が介入するタイミングが明確でない]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(197)	5 2.5	51 25.9	32 16.2	74 37.6	35 17.8	2.58
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	1 1.3	17 22.7	8 10.7	34 45.3	15 20.0	2.40
	非自主宣言企業	(122)	4 3.3	34 27.9	24 19.7	40 32.8	20 16.4	2.69

[TABLE059]
Q19S3 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[対応を中止する判断に迷う]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(195)	14 7.2	64 32.8	35 17.9	56 28.7	26 13.3	2.92
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	4 5.4	23 31.1	14 18.9	22 29.7	11 14.9	2.82
	非自主宣言企業	(121)	10 8.3	41 33.9	21 17.4	34 28.1	15 12.4	2.98

[TABLE060]
Q19S4 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[正当な苦情・意見との区別に迷う]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(197)	8 4.1	64 32.5	35 17.8	70 35.5	20 10.2	2.85
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	1 1.3	26 34.7	15 20.0	26 34.7	7 9.3	2.84
	非自主宣言企業	(122)	7 5.7	38 31.1	20 16.4	44 36.1	13 10.7	2.85

[TABLE061]
Q19S5 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[顧客との関係悪化を懸念して対応をためらう]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(190)	9 4.7	55 28.9	36 18.9	57 30.0	33 17.4	2.74
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(73)	1 1.4	20 27.4	18 24.7	22 30.1	12 16.4	2.67
	非自主宣言企業	(117)	8 6.8	35 29.9	18 15.4	35 29.9	21 17.9	2.78

[TABLE062]
Q19S6 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[社外発信による反発や炎上を懸念している]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
		(194)	11 5.7	50 25.8	40 20.6	66 34.0	27 13.9	2.75
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	4 5.4	25 33.8	11 14.9	24 32.4	10 13.5	2.85
	非自主宣言企業	(120)	7 5.8	25 20.8	29 24.2	42 35.0	17 14.2	2.69

[TABLE063]
Q19S7 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[記録・録音・証拠化が十分にできていない]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
		(197)	5 2.5	26 13.2	27 13.7	59 29.9	80 40.6	2.07
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	2 2.7	11 14.7	8 10.7	18 24.0	36 48.0	2.00
	非自主宣言企業	(122)	3 2.5	15 12.3	19 15.6	41 33.6	44 36.1	2.11

[TABLE064]
Q19S8 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[警察・弁護士相談の基準が明確でない]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
		(192)	14 7.3	47 24.5	41 21.4	54 28.1	36 18.8	2.73
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(73)	4 5.5	14 19.2	16 21.9	22 30.1	17 23.3	2.53
	非自主宣言企業	(119)	10 8.4	33 27.7	25 21.0	32 26.9	19 16.0	2.86

[TABLE065]
Q19S9 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[現場に人員・時間の余裕がない]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
		(195)	14 7.2	54 27.7	39 20.0	62 31.8	26 13.3	2.84
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	3 4.0	23 30.7	14 18.7	23 30.7	12 16.0	2.76
	非自主宣言企業	(120)	11 9.2	31 25.8	25 20.8	39 32.5	14 11.7	2.88

[TABLE066]
Q19S10 カスタマーハラスメント対策をする上での課題について、以下の項目は貴社・貴団体にどの程度当てはまりますか。
[対応事例が社内で十分共有されていない]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(195)	10 5.1	54 27.7	42 21.5	61 31.3	28 14.4	2.78
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	3 4.0	16 21.3	17 22.7	26 34.7	13 17.3	2.60
	非自主宣言企業	(120)	7 5.8	38 31.7	25 20.8	35 29.2	15 12.5	2.89

[TABLE067]
Q20 顧客・消費者向けにカスハラ対策方針や迷惑行為への対応をどのように周知していますか。

		全体	自社Webサイトに掲載している	店舗・窓口に掲示している	問い合わせフォーム等に表示している	電話音声ガイダンスで案内している	利用規約・約款に記載している	契約書・申込書等に記載している	個別対応時に必要に応じて説明している	SNS等で発信している	社外に周知する予定はない	周知を検討中である	その他
全体		(189)	129 68.3	26 13.8	32 16.9	4 2.1	9 4.8	2 1.1	23 12.2	0 0.0	8 4.2	40 21.2	3 1.6
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	63 ▲85.1	10 13.5	16 21.6	2 2.7	5 6.8	1 1.4	12 16.2	0 0.0	1 1.4	5 ▼6.8	2 2.7
	非自主宣言企業	(115)	66 ▼57.4	16 13.9	16 13.9	2 1.7	4 3.5	1 0.9	11 9.6	0 0.0	7 6.1	35 ▲30.4	1 0.9

[TABLE068]
Q21 直近1年間に、カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関連して、貴社・貴団体で把握している範囲で以下の影響がありましたか。

		全体	通常業務の遂行に支障が出た	対応時間が長時間化した	他の顧客対応に遅れが生じた	担当者の精神的負担が増加した	メンタル不調（不安・恐怖・ストレスなど）に関する相談があった	医療機関・産業医・心理専門家に頼った	休職が生じた	離職または離職意向が生じた	配置転換・担当変更が生じた	管理職・周囲の従業員にも負担が生じた	その他
全体		(173)	83 48.0	141 81.5	40 23.1	92 53.2	22 12.7	4 2.3	7 4.0	6 3.5	8 4.6	53 30.6	17 9.8
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(68)	35 51.5	57 83.8	19 27.9	48 ▲70.6	9 13.2	2 2.9	4 5.9	3 4.4	4 5.9	22 32.4	3 ▲4.4
	非自主宣言企業	(105)	48 45.7	84 80.0	21 20.0	44 ▼41.9	13 12.4	2 1.9	3 2.9	3 2.9	4 3.8	31 29.5	14 13.3

[TABLE069]
Q22S1 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[担当者を一人にしない仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(197)	160 81.2	27 13.7	10 5.1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(75)	67 △89.3	8 10.7	0 0.0
	非自主宣言企業	(122)	93 ▲76.2	19 15.6	10 ▲8.2

[TABLE070]
Q22S2 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[管理職が早期に介入する仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(196)	145 74.0	39 19.9	12 6.1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	65 ▲87.8	7 ▼9.5	2 2.7
	非自主宣言企業	(122)	80 ▼65.6	32 △26.2	10 8.2

[TABLE071]
Q22S3 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[複数名で対応する仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(194)	138 71.1	37 19.1	19 9.8
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	59 ▲79.7	8 ▽10.8	7 9.5
	非自主宣言企業	(120)	79 ▲65.8	29 ▲24.2	12 10.0

[TABLE072]
Q22S4 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[担当者を交代できる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(196)	154 78.6	29 14.8	13 6.6
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	65 △87.8	6 ▲8.1	3 4.1
	非自主宣言企業	(122)	89 ▽73.0	23 18.9	10 8.2

[TABLE073]
Q22S5 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[対応後に管理職がフォローを行う]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(195)	151 77.4	36 18.5	8 4.1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(73)	64 △87.7	6 ▼8.2	3 4.1
	非自主宣言企業	(122)	87 ▽71.3	30 △24.6	5 4.1

[TABLE074]
Q22S6 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[産業医・保健師・心理専門家に繋ぐ仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(187)	117 62.6	36 19.3	34 18.2
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(70)	49 70.0	8 ▲11.4	13 18.6
	非自主宣言企業	(117)	68 58.1	28 ▲23.9	21 17.9

[TABLE075]
Q22S7 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[社内の相談窓口の設置]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(189)	129 68.3	40 21.2	20 10.6
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	57 ▲80.3	9 ▽12.7	5 7.0
	非自主宣言企業	(118)	72 ▽61.0	31 △26.3	15 12.7

[TABLE076]
Q22S8 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[外部相談窓口（EAP）の利用]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(178)	84 47.2	18 10.1	76 42.7
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(67)	33 49.3	5 7.5	29 43.3
	非自主宣言企業	(111)	51 45.9	13 11.7	47 42.3

[TABLE077]
Q22S9 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[必要に応じて休養・休暇を取れる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(178)	89 50.0	23 12.9	66 37.1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(68)	39 57.4	7 10.3	22 32.4
	非自主宣言企業	(110)	50 45.5	16 14.5	44 40.0

[TABLE078]
Q22S10 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[配置転換・担当変更を検討できる仕組み]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(159)	59 37.1	24 15.1	76 47.8
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(63)	32 ▲50.8	7 11.1	24 △38.1
	非自主宣言企業	(96)	27 ▼28.1	17 17.7	52 △54.2

[TABLE079]
Q22S11 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応において、従業員を保護するための取り組み状況をお答えください。
[不利益取扱い禁止の周知]

		全体	実施中	実施を検討中	実施していない
全体		(166)	95 57.2	32 19.3	39 23.5
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(65)	47 ▲72.3	8 12.3	10 15.4
	非自主宣言企業	(101)	48 ▼47.5	24 23.8	29 28.7

[TABLE080]
Q23S1 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[現場担当者が上司に相談しやすい]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(192)	100 52.1	67 34.9	21 10.9	3 1.6	1 0.5	4.36
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	43 60.6	24 33.8	4 5.6	0 0.0	0 0.0	4.55
	非自主宣言企業	(121)	57 47.1	43 35.5	17 14.0	3 2.5	1 0.8	4.26

[TABLE081]
Q23S2 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が早期に状況を把握している]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(192)	98 51.0	66 34.4	24 12.5	3 1.6	1 0.5	4.34
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(72)	42 58.3	23 31.9	7 9.7	0 0.0	0 0.0	4.49
	非自主宣言企業	(120)	56 46.7	43 35.8	17 14.2	3 2.5	1 0.8	4.25

[TABLE082]
Q23S3 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が担当者を一人にしないようにしている]

		全体	とても当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	まったく当てはまらない	ウエイト平均
			(+5.00)	(+4.00)	(+3.00)	(+2.00)	(+1.00)	
全体		(191)	97 50.8	62 32.5	27 14.1	3 1.6	2 1.0	4.30
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	37 52.1	26 36.6	6 8.5	1 1.4	1 1.4	4.37
	非自主宣言企業	(120)	60 50.0	36 30.0	21 17.5	2 1.7	1 0.8	4.27

[TABLE083]
Q23S4 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が対応の中止を判断できる]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(191)	97 50.8	51 26.7	34 17.8	6 3.1	3 1.6	4.22
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(71)	38 53.5	21 29.6	10 14.1	1 1.4	1 1.4	4.32
	非自主宣言企業	(120)	59 49.2	30 25.0	24 20.0	5 4.2	2 1.7	4.16

[TABLE084]
Q23S5 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[上司が対応後のフォローを行っている]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(202)	91 45.0	67 33.2	30 14.9	2 1.0	1 0.5	4.28
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(76)	38 50.0	24 31.6	8 10.5	1 1.3	0 0.0	4.39
	非自主宣言企業	(126)	53 42.1	43 34.1	22 17.5	1 0.8	1 0.8	4.22

[TABLE085]
Q23S6 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[管理職向けのカスハラ研修が行われている]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(187)	54 28.9	33 17.6	28 15.0	37 19.8	35 18.7	3.18
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(70)	27 △38.6	16 22.9	13 18.6	8 ▽11.4	6 ▼8.6	3.71
	非自主宣言企業	(117)	27 ▽23.1	17 14.5	15 12.8	29 .・24.8	29 △24.8	2.86

[TABLE086]
Q23S7 カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応における上司・管理職の関与について、以下の項目はどの程度当てはまりますか（貴社・貴団体の全体的な傾向として回答してください）。
[重大事案は経営層に報告される]

		全体	とても当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり当てはまらない (+2.00)	まったく当てはまらない (+1.00)	ウエイト平均
全体		(190)	112 58.9	40 21.1	26 13.7	6 3.2	6 3.2	4.29
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(73)	48 65.8	16 21.9	6 8.2	2 2.7	1 1.4	4.48
	非自主宣言企業	(117)	64 54.7	24 20.5	20 17.1	4 3.4	5 4.3	4.18

[TABLE087]
Q24S1 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[消費者対応部門における受付件数（総数）（※苦情、問い合わせ、意見・要望、お礼・お褒め等を含む受付件数の総数）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(196)	23 11.7	41 20.9	129 65.8	3 1.5
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(73)	9 12.3	12 16.4	50 68.5	2 2.7
	非自主宣言企業	(123)	14 11.4	29 23.6	79 64.2	1 0.8

[TABLE088]
Q24S2 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様からの苦情件数（総数）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(196)	27 13.8	52 26.5	113 57.7	4 2.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(73)	12 16.4	15 20.5	44 60.3	2 2.7
	非自主宣言企業	(123)	15 12.2	37 30.1	69 56.1	2 1.6

[TABLE089]
Q24S3 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様からの苦情で二次対応以降を行った件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(187)	9 4.8	59 31.6	83 44.4	36 19.3
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(70)	5 7.1	20 28.6	29 41.4	16 22.9
	非自主宣言企業	(117)	4 3.4	39 33.3	54 46.2	20 17.1

[TABLE090]
Q24S4 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[苦情解決日数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(182)	12 6.6	79 43.4	40 22.0	51 28.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(68)	5 7.4	30 44.1	17 25.0	16 23.5
	非自主宣言企業	(114)	7 6.1	49 43.0	23 20.2	35 30.7

[TABLE091]
Q24S5 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[応答率]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(187)	36 19.3	104 55.6	14 7.5	33 17.6
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(70)	18 25.7	39 55.7	4 5.7	9 12.9
	非自主宣言企業	(117)	18 15.4	65 55.6	10 8.5	24 20.5

[TABLE092]
Q24S6 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様満足度]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(168)	36 21.4	85 50.6	3 1.8	44 26.2
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(68)	18 26.5	37 54.4	0 0.0	13 19.1
	非自主宣言企業	(100)	18 18.0	48 48.0	3 3.0	31 31.0

[TABLE093]
Q24S7 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様が自社の商品・サービスをお勧めする人の数（例：Net Promoter Score（ネットプロモータースコア））]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(140)	14 10.0	42 30.0	6 4.3	78 55.7
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(56)	6 10.7	18 32.1	2 3.6	30 53.6
	非自主宣言企業	(84)	8 9.5	24 28.6	4 4.8	48 57.1

[TABLE094]
Q24S8 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お礼・お褒め件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(184)	42 22.8	85 46.2	22 12.0	35 19.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(70)	14 20.0	27 38.6	11 15.7	18 25.7
	非自主宣言企業	(114)	28 24.6	58 50.9	11 9.6	17 14.9

[TABLE095]
Q24S9 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[お客様の声を受けた商品やサービスの改善件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(168)	42 25.0	80 47.6	9 5.4	37 22.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(67)	17 25.4	32 47.8	3 4.5	15 22.4
	非自主宣言企業	(101)	25 24.8	48 47.5	6 5.9	22 21.8

[TABLE096]
Q24S10 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[受付時、20歳以下の構成比]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(147)	4 2.7	62 42.2	29 19.7	52 35.4
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(57)	0 0.0	26 45.6	16 28.1	15 26.3
	非自主宣言企業	(90)	4 4.4	36 40.0	13 14.4	37 41.1

[TABLE097]
Q24S11 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[受付時、60歳以上の構成比]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(163)	58 35.6	53 32.5	9 5.5	43 26.4
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(65)	26 40.0	22 33.8	4 6.2	13 20.0
	非自主宣言企業	(98)	32 32.7	31 31.6	5 5.1	30 30.6

[TABLE098]
Q24S12 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスハラ関連の社内相談件数（※従業員、現場、管理職等から、社内相談窓口、上司、人事・総務・法務部門等に寄せられた、カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関する相談件数を指します。お客様からの苦情件数そのものは含みません。）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(132)	18 13.6	44 33.3	23 17.4	47 35.6
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(51)	14 ▲27.5	16 31.4	8 15.7	13 25.5
	非自主宣言企業	(81)	4 ▼4.9	28 34.6	15 18.5	34 42.0

[TABLE099]
Q24S13 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為への対応を中止した件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(144)	14 9.7	58 40.3	22 15.3	50 34.7
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(56)	9 16.1	21 37.5	9 16.1	17 30.4
	非自主宣言企業	(88)	5 5.7	37 42.0	13 14.8	33 37.5

[TABLE100]
Q24S14 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関して、警察・弁護士等に相談した件数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(142)	13 9.2	49 34.5	16 11.3	64 45.1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(53)	5 9.4	23 43.4	6 11.3	19 35.8
	非自主宣言企業	(89)	8 9.0	26 29.2	10 11.2	45 50.6

[TABLE101]
Q24S15 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメント対策研修の受講者数]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(156)	37 23.7	48 30.8	2 1.3	69 44.2
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(60)	16 26.7	19 31.7	1 1.7	24 40.0
	非自主宣言企業	(96)	21 21.9	29 30.2	1 1.0	45 46.9

[TABLE102]
Q24S16 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[カスタマーハラスメントまたは著しい迷惑行為に関する事例共有件数（※発生した事案について、消費者対応部門内、関連部門、管理職、経営層、研修等で社内共有した件数を指します。同一事案を複数の場で共有した場合は、貴社・貴団体の管理方法に基づいてお答えください。）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(146)	18 12.3	52 35.6	16 11.0	60 41.1
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(56)	13 △23.2	17 30.4	4 7.1	22 39.3
	非自主宣言企業	(90)	5 ▼5.6	35 38.9	12 13.3	38 42.2

[TABLE103]
Q24S17 貴社・貴団体における2025年度の各種指標等について、2024年度と比較した変化をお答えください。年度決算の場合は、2025年度と2024年度の比較でお答えください。年決算の場合は、2025年と2024年の比較でお答えください。
[消費者対応関係の資格保有者数（例：消費生活アドバイザー、消費生活相談員、消費生活コンサルタント、サービス接遇検定、もしもし検定など）]

		全体	増加した	横ばい	減少した	指標として設定していない
全体		(151)	26 17.2	61 40.4	4 2.6	60 39.7
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(56)	12 21.4	23 41.1	1 1.8	20 35.7
	非自主宣言企業	(95)	14 14.7	38 40.0	3 3.2	40 42.1

[TABLE104]
Q25 2026年10月1日の法施行に向けて、貴社・貴団体が不安または課題と感じていることをすべてお答えください。

		全体	正当な苦情・意見とカスハラ の区別	判断基準 の作成	対応方針 の作成	社外発信 の方法	顧客・消費者からの 反発	消費者の 委縮による 受付件数の減少	SNS・インターネット上での 炎上リスク	現場担当者への教育	管理職への教育	社内の相談窓口の運用	対応中止の判断	警察・弁護士等との連携	メンタルサポート体制	記録・録音・録画の運用	個人情報・プライバシー保護	取引先・関係会社などからのカスハラ行為	委託先・関係会社との役割分担	予算・人員の不足	経営層の理解・関与	特に不安・課題はない	その他
全体		(196)	106 54.1	76 38.8	43 21.9	27 13.8	29 14.8	10 5.1	48 24.5	77 39.3	74 37.8	49 25.0	54 27.6	35 17.9	56 28.6	24 12.2	27 13.8	33 16.8	19 9.7	22 11.2	61 31.1	18 9.2	4 2.0
消費者志向自主宣言別	自主宣言企業	(74)	42 56.8	28 37.8	8 ▼10.8	6 8.1	10 13.5	5 6.8	18 24.3	22 ▲29.7	17 ▼23.0	11 ▽14.9	14 ▲18.9	12 16.2	17 23.0	7 9.5	6 8.1	10 13.5	9 12.2	8 10.8	14 ▼18.9	10 13.5	2 2.7
	非自主宣言企業	(122)	64 52.5	48 39.3	35 △28.7	21 17.2	19 15.6	5 4.1	30 24.6	55 ▲45.1	57 ▲46.7	38 △31.1	40 ▲32.8	23 18.9	39 32.0	17 13.9	21 17.2	23 18.9	10 8.2	14 11.5	47 △38.5	8 6.6	2 1.6