

ACAP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） 回答票

※ 回答必須項目には * 印がついています。

■ 基本情報

Q1. 会員番号をご記入ください。（半角数字 6 桁） *

Q2. 貴社（団体を含む・以下同じ）名をご記入ください。 *

Q3. 回答者氏名をご記入ください。 *

Q4. 貴社の業種を教えてください。 *（1つ選択）

☐	食品	☐	繊維・衣料
☐	化学・石油	☐	電機
☐	輸送機器	☐	精密機器
☐	その他製造業	☐	流通・サービス
☐	金融・保険	☐	電力・ガス・電話・通信
☐	運輸・旅行	☐	情報産業
☐	団体	☐	分からない
☐	回答を差し控える	☐	その他

その他の場合は具体的にご記入ください：

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。 *

☐	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
☐	分からない	☐	回答を差し控える

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。 *（複数選択可）

☐	電話	☐	メール
☐	問い合わせフォーム	☐	店舗・窓口など対面对応
☐	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
☐	分からない	☐	回答を差し控える
☐	その他		

その他の場合は具体的にご記入ください：

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。 *（複数選択可）			
☐	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	☐	分からない
☐	回答を差し控える	☐	その他
その他の場合は具体的に記入ください：			
Q8. 貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。 *（1つ選択）			
☐	行っていて、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。		
☐	分からない		
☐	回答を差し控える		
Q9. 貴社はISO 10002/JIS Q 10002規格の認証取得に努めて、該当するものをチェックしてください。 *			
☐	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ので答えられない。		
☐	回答を差し控える		
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。 *（1つ選択）			
☐	増えた	☐	変わらない
☐	減った	☐	受けていない
☐	分からない	☐	回答を差し控える
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。 *（複数選択可）			
☐	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	☐	分からない
☐	回答を差し控える	☐	その他
その他の場合は具体的に記入ください：			

Q12. 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。 *

No.	項目	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
1	カスタマーハラスメント対応方針を作成している	☐	☐	☐	☐	☐
2	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	☐	☐	☐	☐	☐
3	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	☐	☐	☐	☐	☐
4	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	☐	☐	☐	☐	☐
5	カスタマーハラスメント対策研修を行っている	☐	☐	☐	☐	☐
6	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	☐	☐	☐	☐	☐
7	長時間対応の限度となる目安時間を設定している	☐	☐	☐	☐	☐
8	連携する警察署の電話番号が共有できている	☐	☐	☐	☐	☐
9	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	☐	☐	☐	☐	☐
10	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	☐	☐	☐	☐	☐

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。 *（1つ選択）

☐	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
☐	分からない
☐	回答を差し控える
☐	その他
その他の場合は具体的にご記入ください：	

Q14. 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。

*

No.	準備項目	完了済み	2026年9月末 までに完了予定	施行後 (10月以降) 対応予定	検討中	未着手	該当しない	分からない	回答を 差し控える
1	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	相談窓口を設置し、従業員に周知できている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	事実関係を迅速かつ正確に確認できている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	被害者に対する配慮のための措置を適正に行っている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	再発防止に向けた措置を講じることができている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	一次受付の委託先のカスハラ対策を共有している	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13	消費者の権利と事業者の責務を従業員に伝えている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14	従業員に初期対応の重要性を伝えている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15	安易にカスハラと決めつけないように伝えている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q15. 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。 *

No.	項目	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	分からない	回答を差し控える
1	正当な苦情・意見とカスハラを区別する基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	要求内容が正当かどうかを判断する基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	要求の態度・手段が相当かどうかを判断する基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	長時間対応の目安時間	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	同一内容の繰り返し連絡への対応基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	暴言・威嚇・脅迫への対応基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	SNS投稿・動画撮影・拡散予告への対応基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	セクシュアルハラスメント行為への対応基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	対応を中止（今後一切の対応を行わないこと）する基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	警察・弁護士等に相談する基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	関係者・取引先からのカスハラへの対応基準	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q16. 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。 *

No.	項目	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	分からない	回答を差し控える
1	お客様相談室・消費者対応部門担当者	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	店舗・現場担当者	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	管理職	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	社内の相談窓口担当者	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	営業部門	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	役員・経営層	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	関係会社・委託先	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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。 *（複数選択可）

☐	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	☐	回答を差し控える
☐	その他		

その他の場合は具体的にご記入ください：

--

Q18. 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対応をした際に、以下の対応を実施できましたか。 *

No.	項目	該当事案は なかった	十分に 実施できた	一部 実施できた	実施できな かった	分からない	回答を 差し控える
1	対応方法（対応場所・対応時間・対応者など） の変更	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	対応の中止	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	記録・録音・録画・時系列整理	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	顧客情報・事案情報の社内共有	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q19. 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。 *

No.	項目	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	分からない	回答を 差し控える
1	一次対応者が一人で抱え込みやすい	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	上司が介入するタイミングが明確でない	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	対応を中止する判断に迷う	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	正当な苦情・意見との区別に迷う	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	顧客との関係悪化を懸念して対応をためらう	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	社外発信による反発や炎上を懸念している	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	記録・録音・証拠化が十分にできていない	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	警察・弁護士相談の基準が明確でない	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	現場に人員・時間の余裕がない	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	対応事例が社内で十分共有されていない	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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。 *（複数選択可）

☐	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
☐	分からない	☐	回答を差し控える
☐	その他		

その他の場合は具体的にご記入ください：

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・貴団体に把握している範囲で以下の影響がありましたか。 *（複数選択可）

☐	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
☐	分からない	☐	回答を差し控える
☐	その他		

その他の場合は具体的にご記入ください：

Q22. 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。 *

No.	項目	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
1	担当者を一人にしない仕組み	☐	☐	☐	☐	☐
2	管理職が早期に介入する仕組み	☐	☐	☐	☐	☐
3	複数名で対応する仕組み	☐	☐	☐	☐	☐
4	担当者を交代できる仕組み	☐	☐	☐	☐	☐
5	対応後に管理職がフォローを行う	☐	☐	☐	☐	☐
6	産業医・保健師・心理専門家に繋ぐ仕組み	☐	☐	☐	☐	☐
7	社内の相談窓口の設置	☐	☐	☐	☐	☐
8	外部相談窓口（EAP）の利用	☐	☐	☐	☐	☐
9	必要に応じて休養・休暇を取れる仕組み	☐	☐	☐	☐	☐
10	配置転換・担当変更を検討できる仕組み	☐	☐	☐	☐	☐
11	不利益取扱い禁止の周知	☐	☐	☐	☐	☐

Q23. 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）。 *

No.	項目	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	分からない	回答を差し控える
1	現場担当者が上司に相談しやすい	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	上司が早期に状況を把握している	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	上司が担当者を一人にしないようにしている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	上司が対応の中止を判断できる	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	上司が対応後のフォローを行っている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	管理職向けのカスハラ研修が行われている	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	重大事案は経営層に報告される	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Q24. 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合えください。

*

No.	項目	増加した	横ばい	減少した	指標として 設定していない	分からない	回答を 差し控える
1	消費者対応部門における受付件数（総数）	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2	お客様からの苦情件数（総数）	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3	お客様からの苦情で二次対応以降を行った件数	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4	苦情解決日数	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	応答率	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6	お客様満足度	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7	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）	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8	お礼・お褒め件数	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9	お客様の声を受けた商品やサービスの改善件数	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10	受付時、20歳以下の構成比	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11	受付時、60歳以上の構成比	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12	カスハラ関連の社内相談件数	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15	カスタマーハラスメント対策研修の受講者数	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17	消費者対応関係の資格保有者数	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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。 *（複数選択可）

☐	正当な苦情・意見とカスハラの違い	☐	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
☐	分からない	☐	回答を差し控える
☐	その他		

その他の場合は具体的にご記入ください：

Q26. カスタマーハラスメント対策、消費者対応との両立、法施行直前の課題などご自由にご記入ください。

ご回答ありがとうございました。（ACAP研究所）