

# ハラスメント防止対策 に関するアンケート調査結果

2025年1月21日

一般社団法人 日本経済団体連合会

1. 調査概要	P 2
2. 回答企業の属性	P 3
3. 顧客・取引先等からのハラスメント（カスタマーハラスメント）への防止対策の状況	P 4
カスタマーハラスメント防止対策の取組み	P 5
4. カスタマーハラスメントへの対応にあたり、苦慮していること	P 6
5. カスタマーハラスメント防止対策に関する政府への要望	P 7
6. 就活等ハラスメントの防止対策の状況	P 8
就職活動中の者（学生や経験者採用応募者等）を対象に実施している取組み	P 9
インターンシップ中の者を対象に実施している取組み	P10
7. 自爆営業防止に関する取組みの状況	P11

## 調査対象

経団連 企業会員1621社（2024年8月7日時点）

## 調査期間

2024年8月7日～9月6日

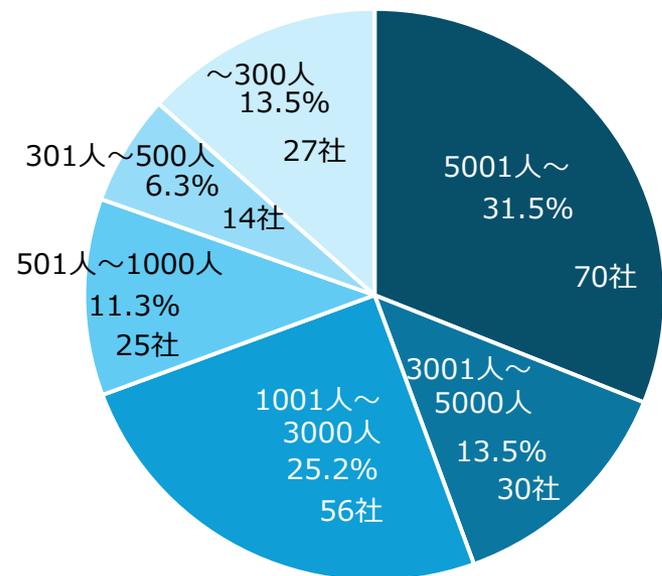
## 調査内容

- カスタマーハラスメント防止対策に関する取組み
- 就活等ハラスメント防止対策に関する取組み
- 自爆営業防止に関する方針・規定 等

# 回答企業数／回答率

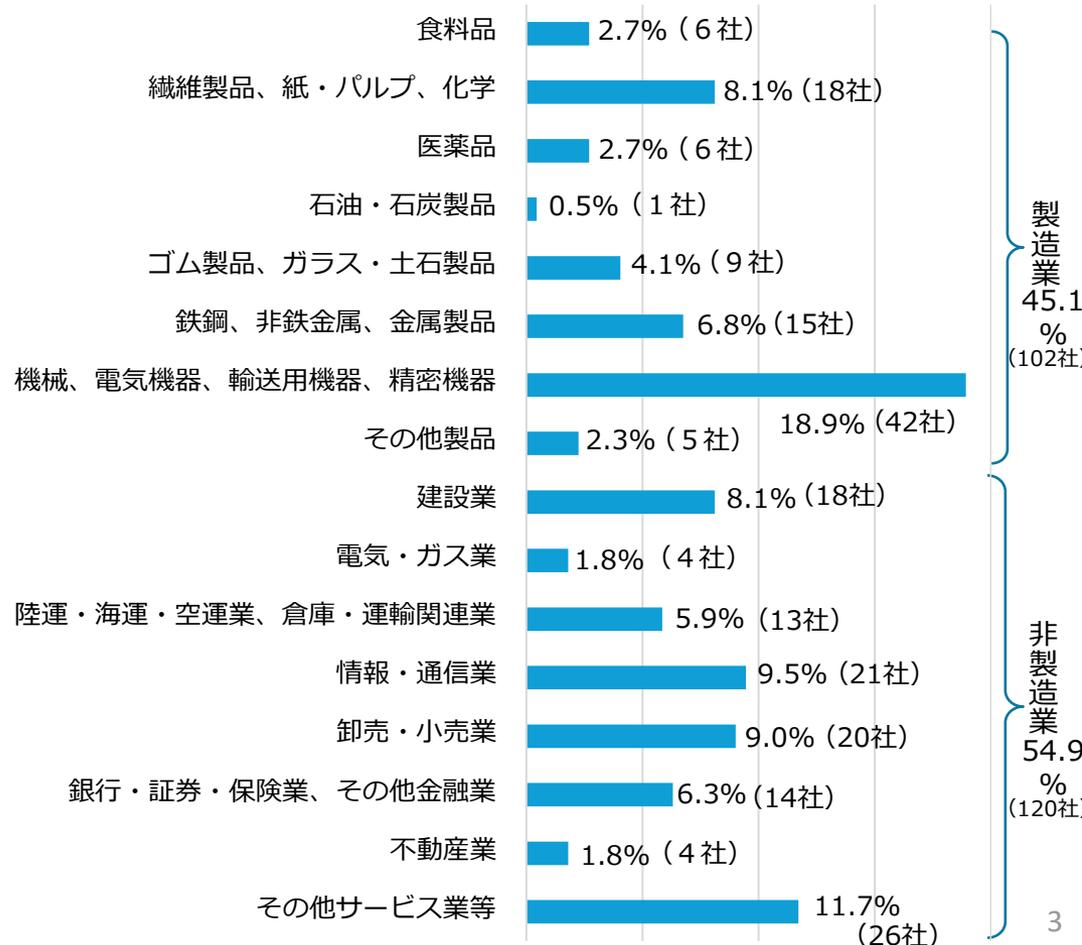
222社／13.7% ※調査対象1621社

## 従業員数



※ 四捨五入により、合計が100%にならない場合がある

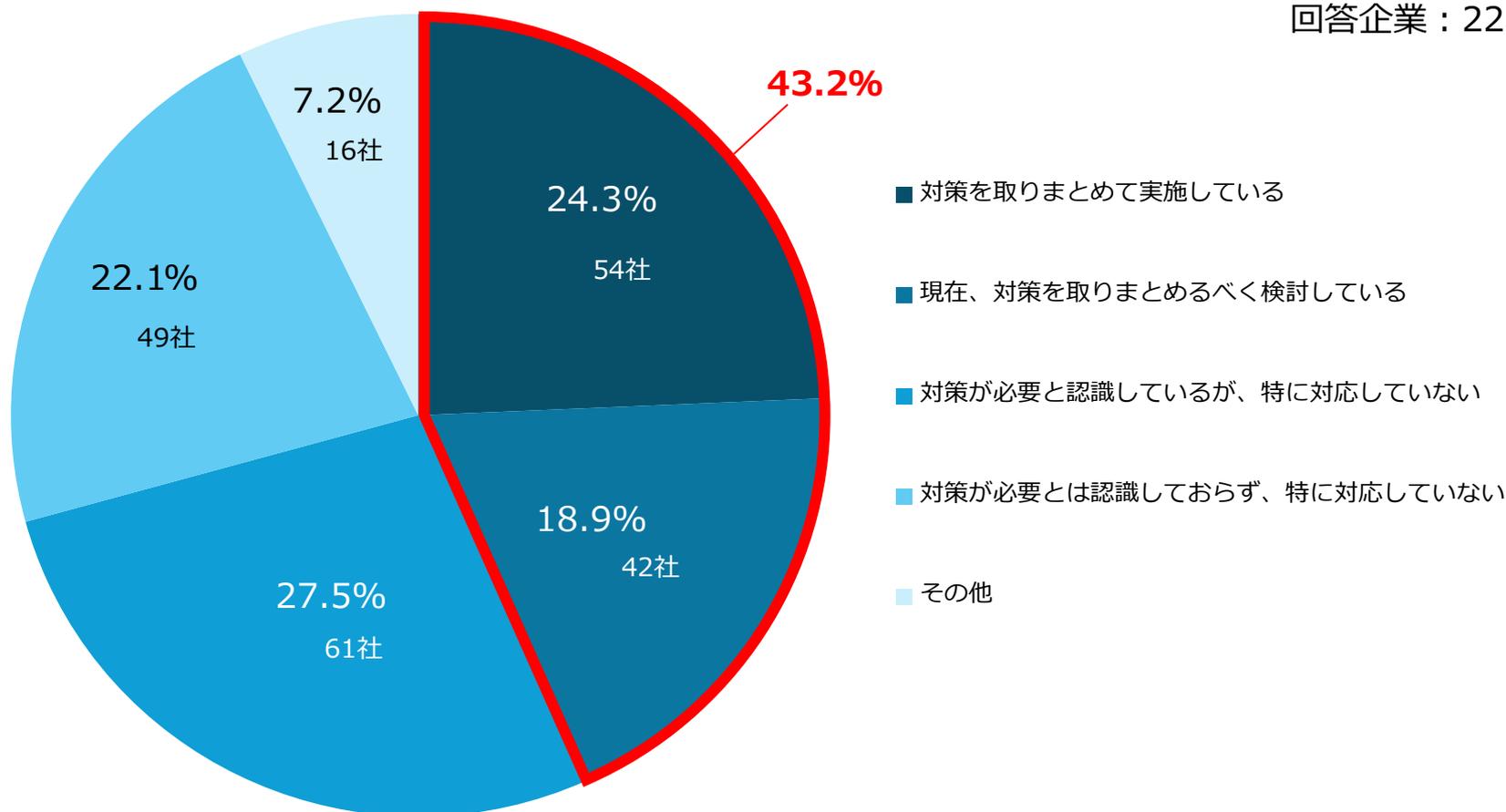
## 業種



### 3. 顧客・取引先等からのハラスメント（カスタマーハラスメント）への防止対策の状況

- ・ カスタマーハラスメントについて、4割超（43.2%）の企業が積極的に対策を推進している（「対策を取りまとめて実施している」および「現在、取りまとめるべく検討している」の合計）
- ・ 「対策が必要と認識」している企業は3割弱（27.5%）

回答企業：222社

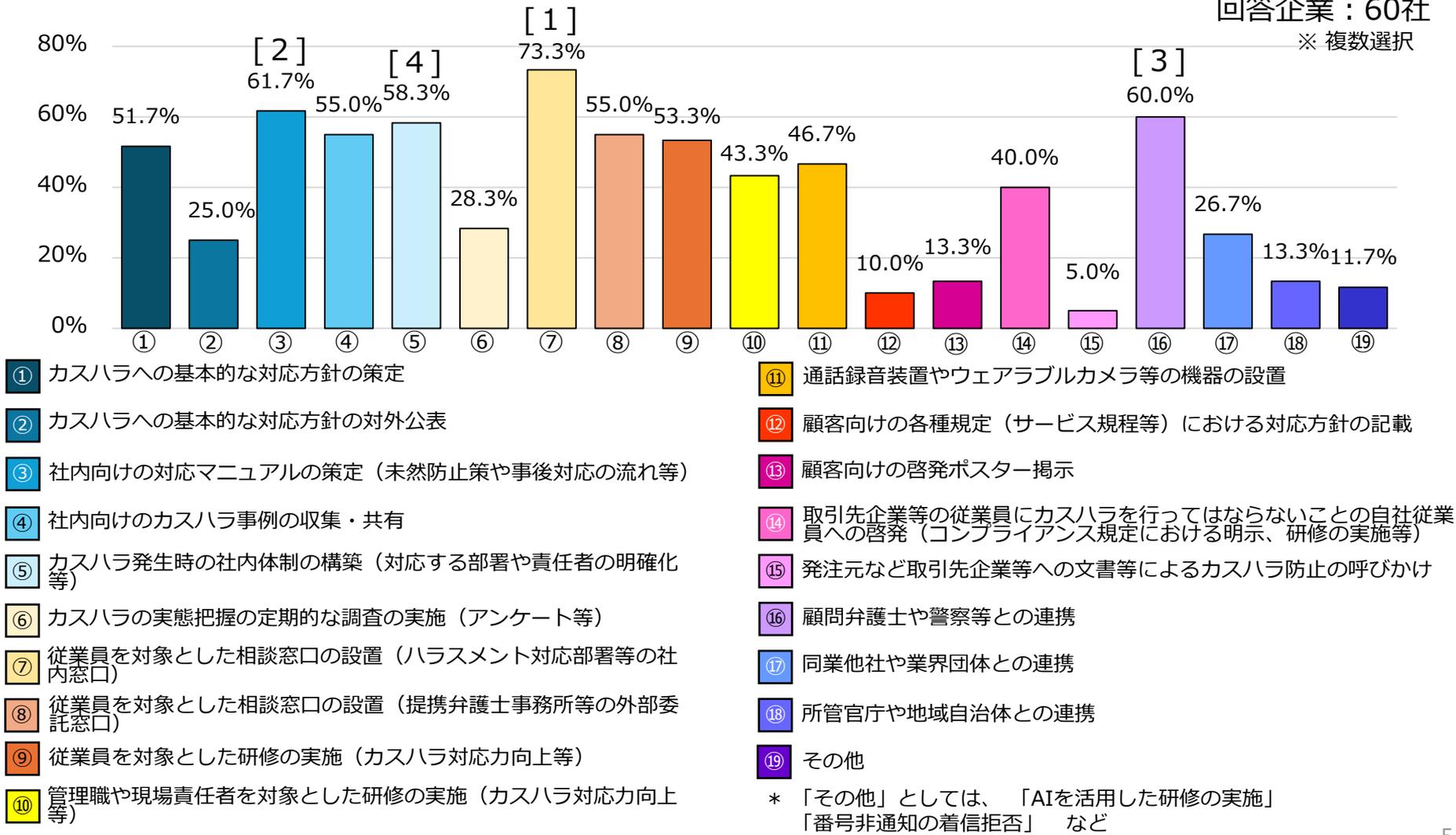


※ 四捨五入により、合計が100%にならない場合がある

# カスタマーハラスメント防止対策の取組み

・ カスタマーハラスメント防止のために実施している取組みとしては、「⑦従業員を対象とした相談窓口の設置」(73.3%)が最も多く、これに「③社内向けの対応マニュアルの策定」(61.7%)、「⑬顧問弁護士や警察等との連携」(60.0%)、「⑤カスハラ発生時の社内体制の構築」(58.3%)が続いている

回答企業：60社  
※ 複数選択



\* 「その他」としては、「AIを活用した研修の実施」「番号非通知の着信拒否」 など

## 4. カスタマーハラスメントへの対応にあたり、苦慮していること

- カスハラと一般的なクレームの線引きや判断基準の策定・運用することが困難
- 顧客という関係性があるため、強く指摘ができない。また情報収集も顧客側にはしづらく、判断が曖昧になる
- 犯罪行為とまではいえない「不当要求」や「迷惑行為」の定義や基準について、社会的なコンセンサスがな
- マニュアルの策定や研修を実施しているもののカスハラの態様は様々であるため、現場の対応力に依拠せざるを得ない
- カスハラに対し毅然とした対応を行う基準を策定した場合、従業員に誤った伝わり方をすれば、「自身の行為の正当化」や「カスハラ撲滅ムードへ悪質な便乗」の発生リスクがある
- 従業員のカスハラへの対応認識と正しい理解の浸透
- カスハラに対する対応者が、(メンタル含め)対応ができる能力のある一部の社員に偏ってしまう
- 業種の特性上、長期保証等で顧客との契約が長期化するケースが多く、カスハラ被害を受けたとしても取引停止や刑事告訴の判断が難しい
- カスハラを受けた従業員のケア (実際にカスハラを受けた社員が退職したケースもある)
- 2024年問題により人手不足が深刻な課題となり、顧客(取引先)からの過剰な要求や無理な納期の押し付けが増加し、精神不調に陥る事態が発生している
- SNS等で拡散されてしまうリスクがある
- 身体が不自由なお客様からの要求が、障害者差別解消法における「合理的配慮」の範囲なのか、カスハラに該当するかという線引きが不明瞭

など

## 5. カスタマーハラスメント防止対策に関する政府への要望

- カスハラに関する法制面の整備
- カスハラの定義および判断基準の明確化、浸透
- 厚生労働省のマニュアル等ガイドラインは認識しているが、BtoCの事例を主としている。BtoB型カスハラの事例や判断基準も必要
- 消費者に対する意識啓発・教育の強化
- 業界・他社の好取組事例の収集および展開
- 社員研修など素材の開示・提供
- 事業者向けの勉強会や担当官庁主催のセミナーの開催
- 第三者機関などから確認、指導が入る仕組みの構築
- 相談窓口・仲裁機関の設定
- 企業側が毅然とした態度が可能な仕組み作り
- SNS等への根拠のない情報流布に対し、発信元を公表することの義務化
- 警察の対応強化
- 従業員が他社の従業員に対してカスハラを行った場合の対応の明確化

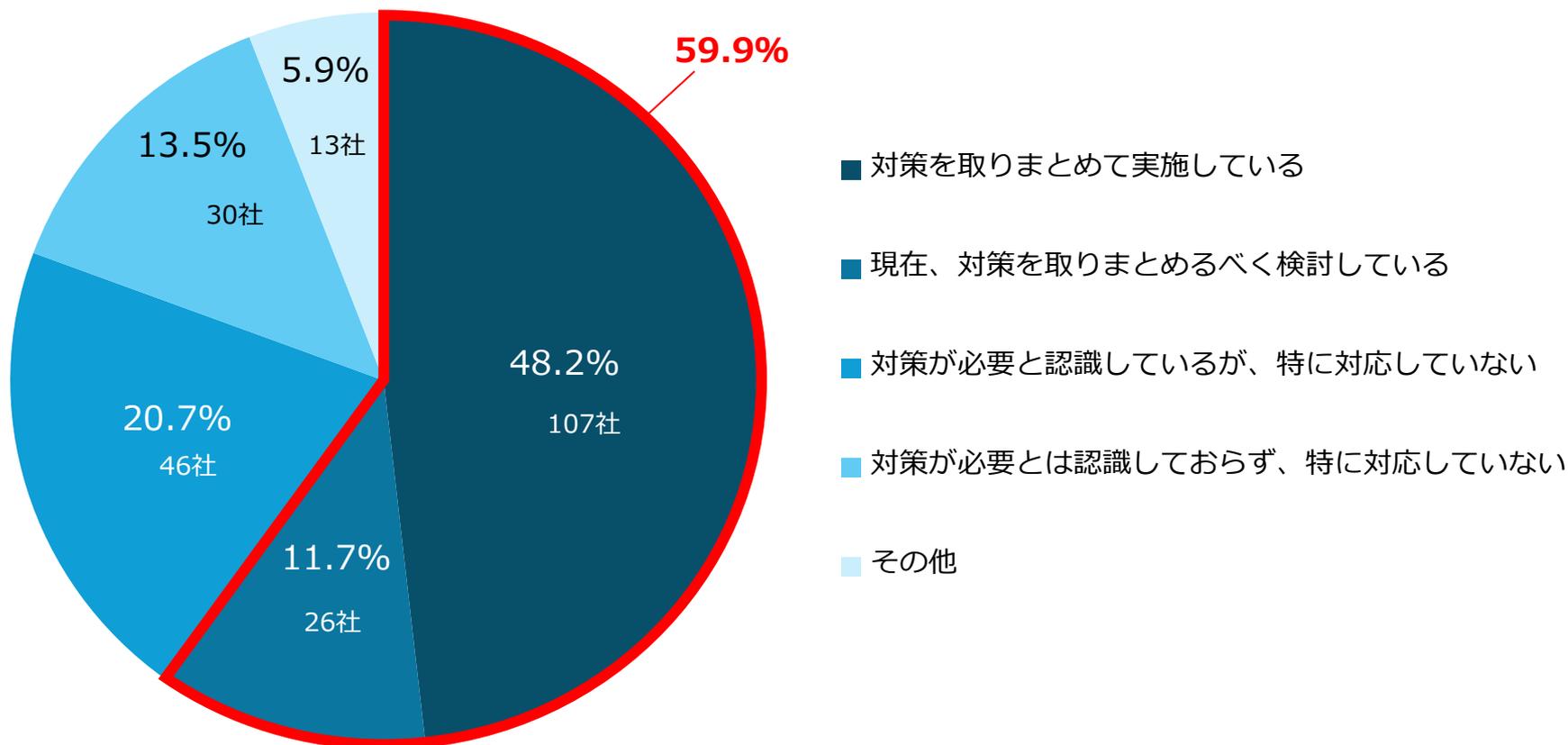
など

## 6. 就活等ハラスメントの防止対策の状況

- ・ 就活等ハラスメントについて、約6割（59.9%）が積極的に取組みを推進している（「対策を取りまとめて実施している」および「現在、対策を取りまとめるべく検討している」の合計）
- ・ 「対策が必要と認識」している企業は約2割（20.7%）

\* 就活等ハラスメントとは、就職活動やインターンシップ中の学生、経験者採用への応募者等に対するハラスメント（セクシュアルハラスメント、パワーハラスメント、就活終われハラスメント）のこと

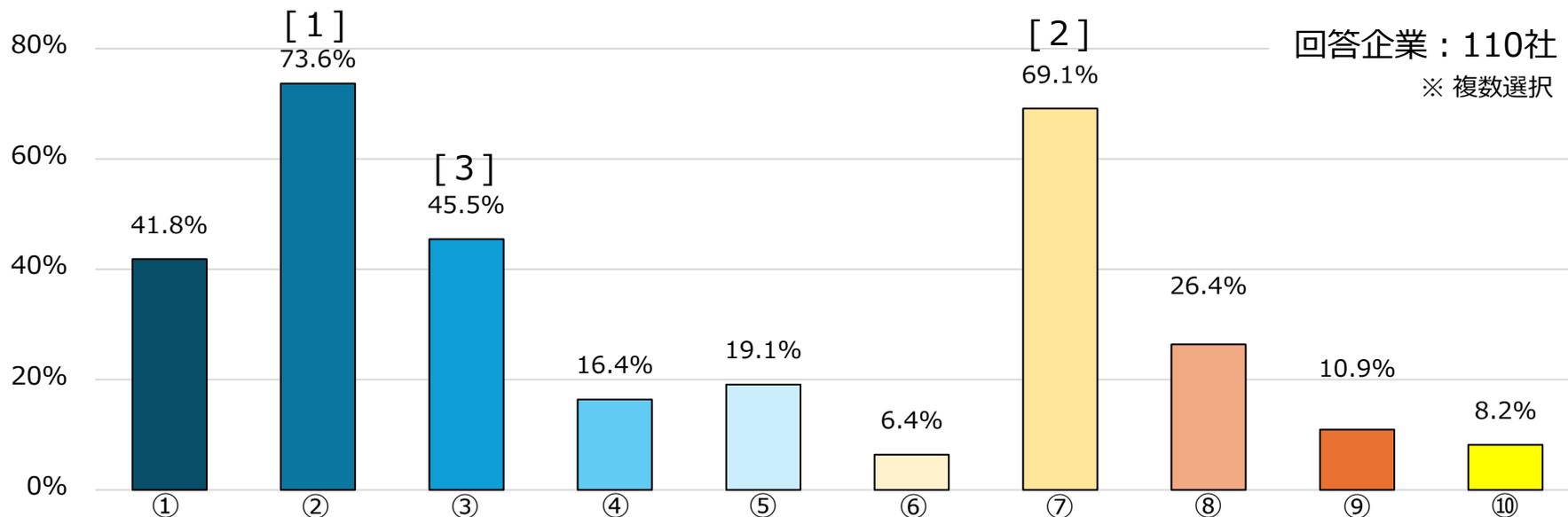
回答企業：222社



※ 四捨五入により、合計が100%にならない場合がある

# 就職活動中の者（学生や経験者採用応募者等）を対象に実施している取組み

- 就職活動中の者（学生や経験者採用応募者等）に対するハラスメント防止のために実施している取組みとしては、「②リクレーターや採用担当者等を対象とする面談時等のルールの方策」(73.6%)が最も多く、これに「⑦リクレーターや採用担当者等向けの研修の実施」(69.1%)、「③ハラスメント行為者に対する処罰の明確化」(45.5%)が続いている



① 学生等へのハラスメント防止に向けた基本方針の方策

② リクレーターや採用担当者等を対象とする面談時等のルールの方策

③ ハラスメント行為者に対する処罰の明確化

④ ハラスメント防止に向けた基本方針やルール等の学生等への伝達

⑤ 学生等を対象とした相談窓口の設置（ハラスメント対応部署等の社内窓口）

⑥ 学生等を対象とした相談窓口の設置（提携弁護士事務所等の外部委託窓口）

⑦ リクレーターや採用担当者等向けの研修の実施

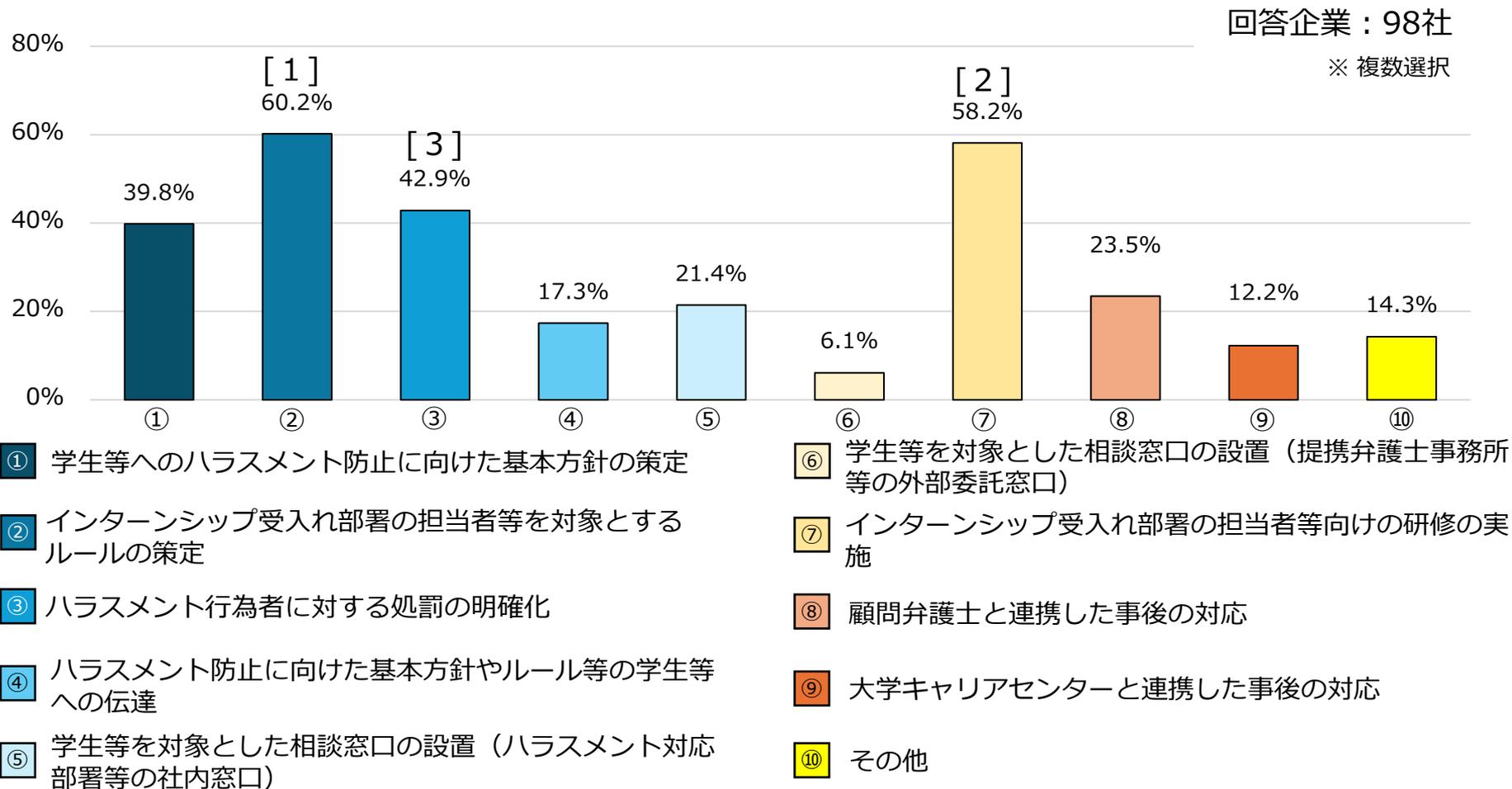
⑧ 顧問弁護士と連携した事後の対応

⑨ 大学キャリアセンターと連携した事後の対応

⑩ その他

# インターンシップ中の者を対象に実施している取組み

- ・ インターンシップ中の者に対するハラスメント防止のために実施している取組みとしては、「②インターンシップ受入れ部署の担当者等を対象とするルールの方策」(60.2%)が最も多く、これに「⑦インターンシップ受入れ部署の担当者等向けの研修の実施」(58.2%)、「③ハラスメント行為者に対する処罰の明確化」(42.9%)が続いている



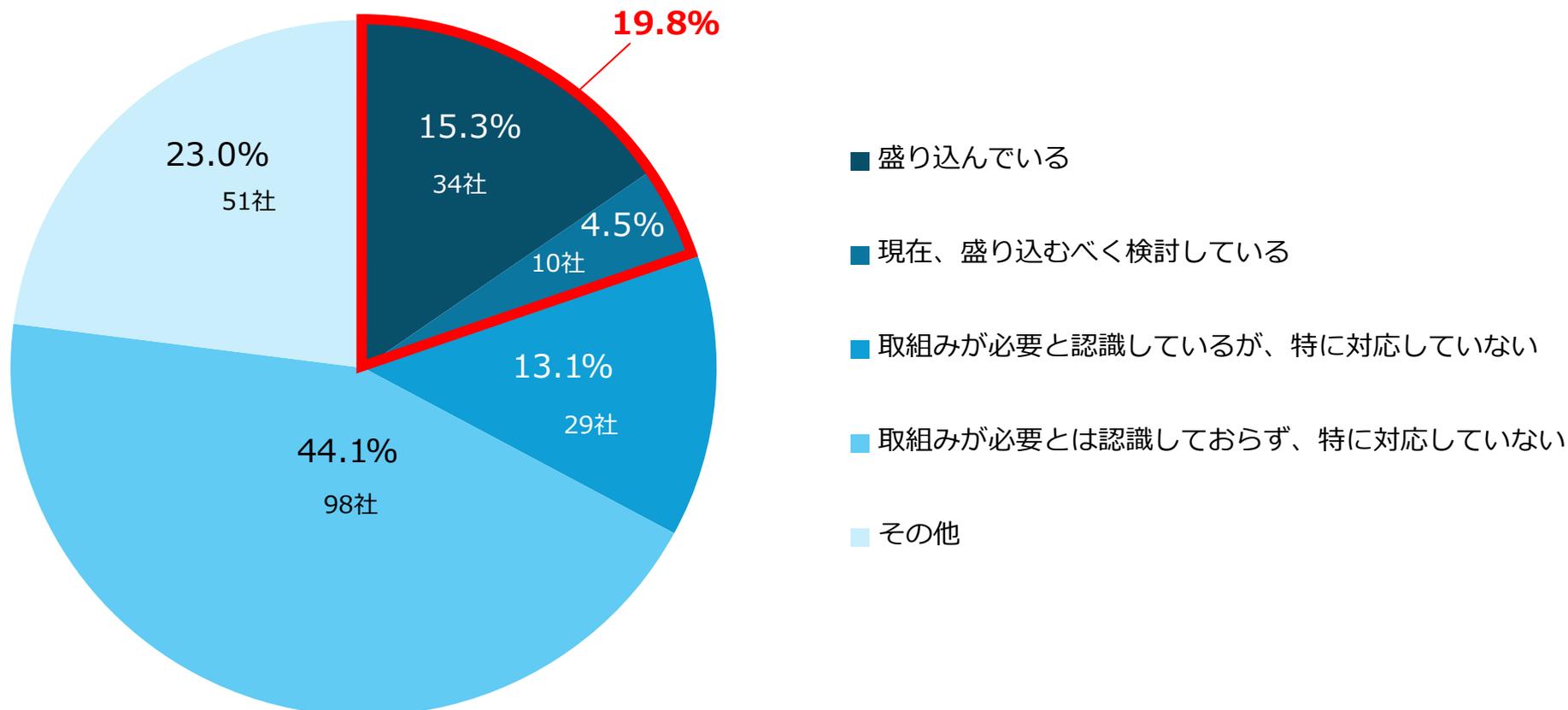
\* 「その他」としては、「学生との接し方について事前に周知」「部署への配置ではなく集団ワークショップ形式で実施」 など

## 7. 自爆営業防止に関する取組みの状況

- ・ 自爆営業防止について、約2割（19.8%）の企業が積極的に取組みを推進（営業推進に関する方針・規定や研修等に、自爆営業を行ってはならない旨の内容を「盛り込んでいる」および「盛り込むべく検討している」の合計）
- ・ 「取組みが必要と認識」している企業は約1割（13.1%）
- ・ 「その他」は、「営業部門が存在しない」「個人を対象とした商品・サービスはない」など

\* 自爆営業とは、使用者が労働者に対し労働者の自由な意思に反して 使用者の商品・サービスを購入させる行為のこと

回答企業：222社



※ 四捨五入により、合計が100%にならない場合がある