News Release

報道関係各位

2024 年 7 月 19 日
トビラシステムズ株式会社

電話によるカスタマーハラスメントに関する調査レポート
暴言や長時間の電話、被害時に「カスハラ対策導入されていなかった」が 6 割

～カスハラ被害経験者が考える、企業が導入すべき対策 1 位は「自動通話録音」～

ビジネス電話のクラウド化・業務効率化を促進する「トビラフォン Biz」「トビラフォン Cloud」を提供するトビラシステムズ株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：明田篤、以下「トビラシステムズ」）は、近年増加するカスタマーハラスメントのうち、電話によるハラスメントに関するアンケート調査を実施しました。調査結果をレポートとして公開します。

＜調査サマリー＞
◉ 電話のカスハラ被害 1 位「暴言」、2 位「長時間にわたる電話」具体的な被害例も
◉ カスハラがもたらす影響… 従業員の健康被害や意欲減退、人材流出の懸念も
◉ カスハラ発生時に勤務先でハラスメント対策「導入されていなかった」が 6 割
◉ 企業にカスハラ対策を提案したのに「改善されなかった」が 8 割、対応にギャップか
◉ 電話のカスハラ被害経験者が考える、企業が導入すべき対策は「自動通話録音」「通話前の録音告知メッセージ」

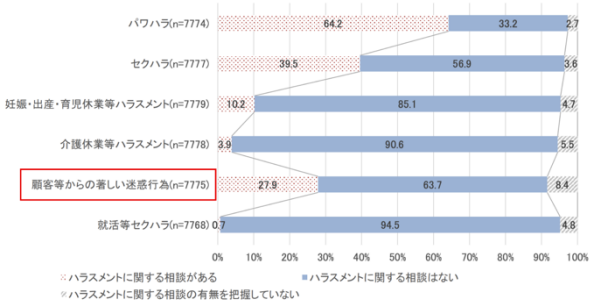
■カスタマーハラスメントの現状と課題

顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる**カスタマーハラスメント（カスハラ）**が社会問題となっています。カスハラは、顧客等から受ける精神的・物理的な苦痛や迷惑行為を指し、これには過度のクレーム、無理な要求・暴言、威圧的な態度などが含まれます。企業の活動を阻害するほか、対応する従業員の心身に影響が及ぶ場合もあります。

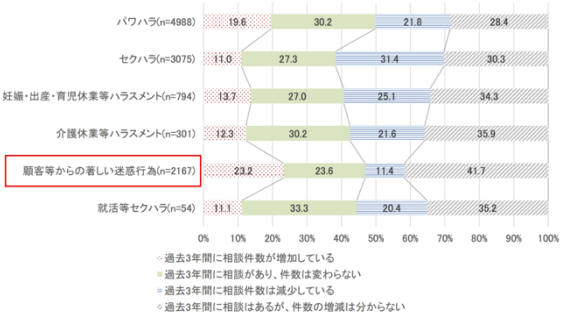
厚生労働省が発表した、令和 5 年度の「職場のハラスメントに関する実態調査報告書」によると、過去 3 年間で企業に相談があったハラスメントのうち、パワハラ、セクハラに次ぎ、カスハラは 3 番目に多い 27.9%でした（図 1）。また、過去 3 年間に相談件数が増加していると回答されたハラスメントはカスハラが最多（図 2）で、近年企業においてカスハラ被害が表面化しているとみられます。

政府ではカスハラ対策を企業に義務付けるため「労働施策総合推進法」改正の検討が進むほか、東京都や愛知県など全国の自治体でもカスハラ対策条例の制定に向けた取り組みが進んでいます。

【図1】過去3年間のハラスメントの相談有無
（ハラスメントの種類別）



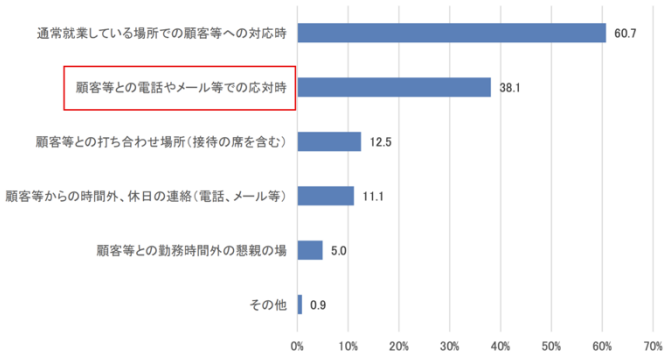
【図2】過去3年間に相談があった企業における相談件数の推移
（ハラスメントの種類別）



グラフ出典：令和５年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書（厚生労働省 発表）

厚生労働省の調査によると、カスハラを受けた場所としては「通常就業している場所での顧客等への対応時（60.7%）」に次いで、「顧客等との電話やメール等での応対時（38.1%）」が多くなっています（図 3）。特に電話は、顧客が顔や名前を明かしたり、窓口に赴いたりする必要がないといった側面から、カスハラが起こりやすいと考えられます。通話内容の記録などを行っていない場合は、顧客と担当者のやり取りがブラックボックス化しやすく、カスハラの被害への対応が困難になる場合があります。

【図3】顧客等からの著しい迷惑行為を受けた場所



グラフ出典：令和５年度 厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書（厚生労働省 発表）

＜参考資料＞

令和５年度厚生労働省委託事業 職場のハラスメントに関する実態調査報告書（厚生労働省）
（https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_40277.html）

■「電話によるカスタマーハラスメントの経験」に関する実態調査

トビラシステムズは、近年増加するカスハラのなかでも、ブラックボックス化し対応が難しくなりやすい電話によるハラスメントについて、実態と対策を探るためアンケート調査を実施しました。

【調査概要】

調査実施会社：トビラシステムズ株式会社

実施期間：2024 年 7 月 8 日～7 月 11 日

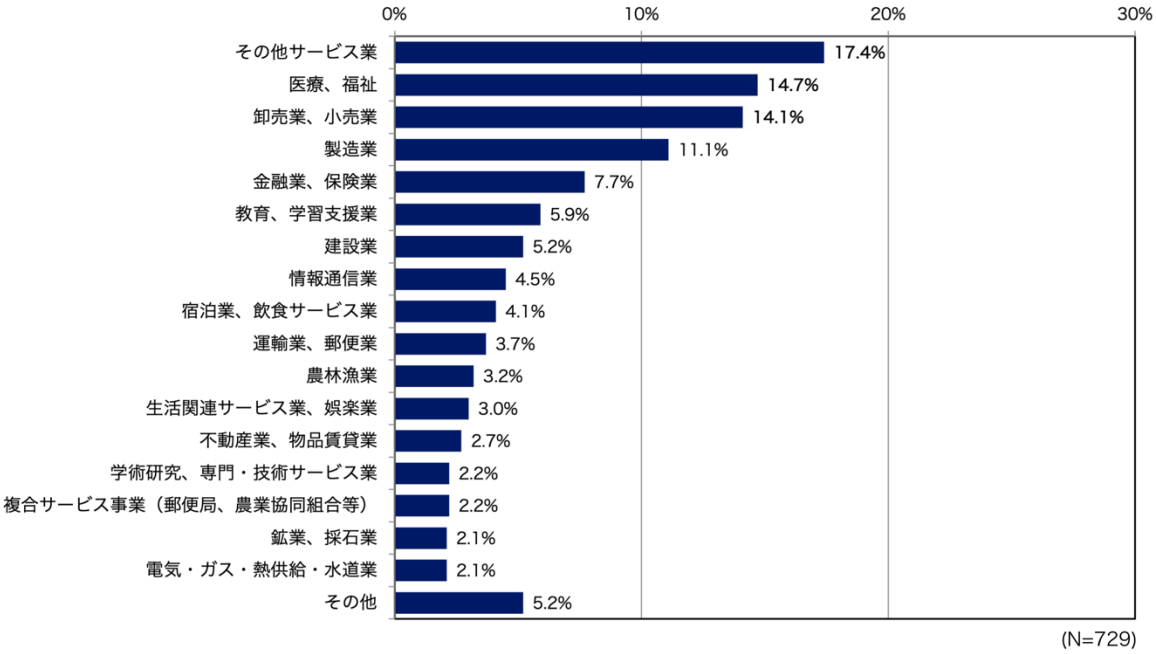
対象：全国の 25～60 歳の男女で、過去 3 年以内に電話によるカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した人

有効回答数：729

調査方法：インターネット調査（Surveroid を利用）https://surveroid.jp/

1. 電話によるカスハラ発生が多い業種は「サービス業」「医療・福祉」「卸売業・小売業」

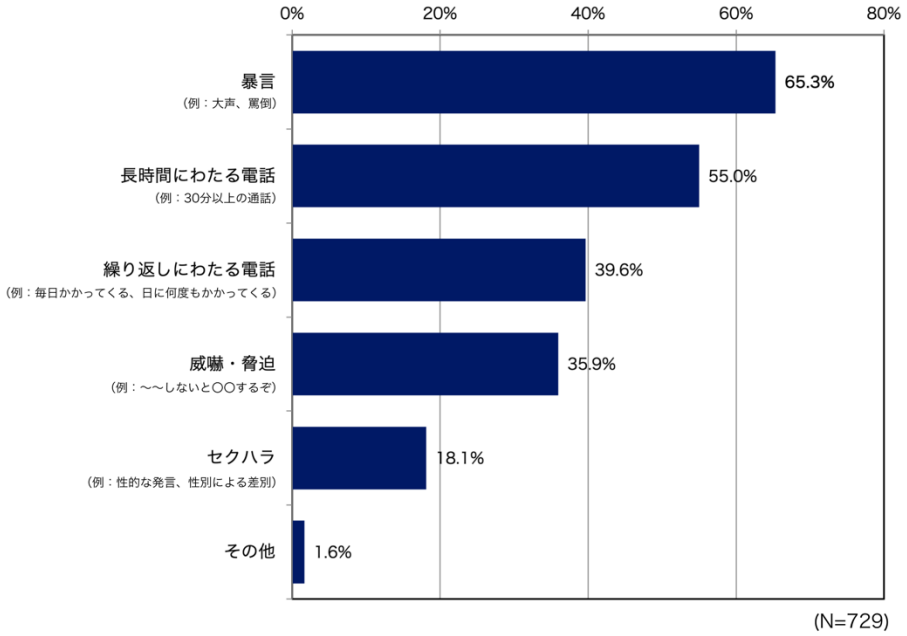
Q. あなたが電話によるカスタマーハラスメントを受けた際の、勤務先の業種は何ですか。（複数回答可）



電話によるカスハラを受けた際の勤務先の業種は、多い順に「その他サービス業（17.4%）」「医療、福祉（14.7%）」「卸売業、小売業（14.1%）」でした。接客など、主に個人顧客とのやり取りが多いと考えられる業種で、電話によるカスハラを受けたと回答した人が目立ちました。

2. 電話によるカスハラで多い被害は「暴言」や「長時間にわたる電話」

Q. あなたが受けた電話によるカスタマーハラスメントは、どのような内容でしたか。（複数回答可）



Q. あなたが受けた電話によるカスタマーハラスメントの具体的な内容を教えてください。（自由記述）

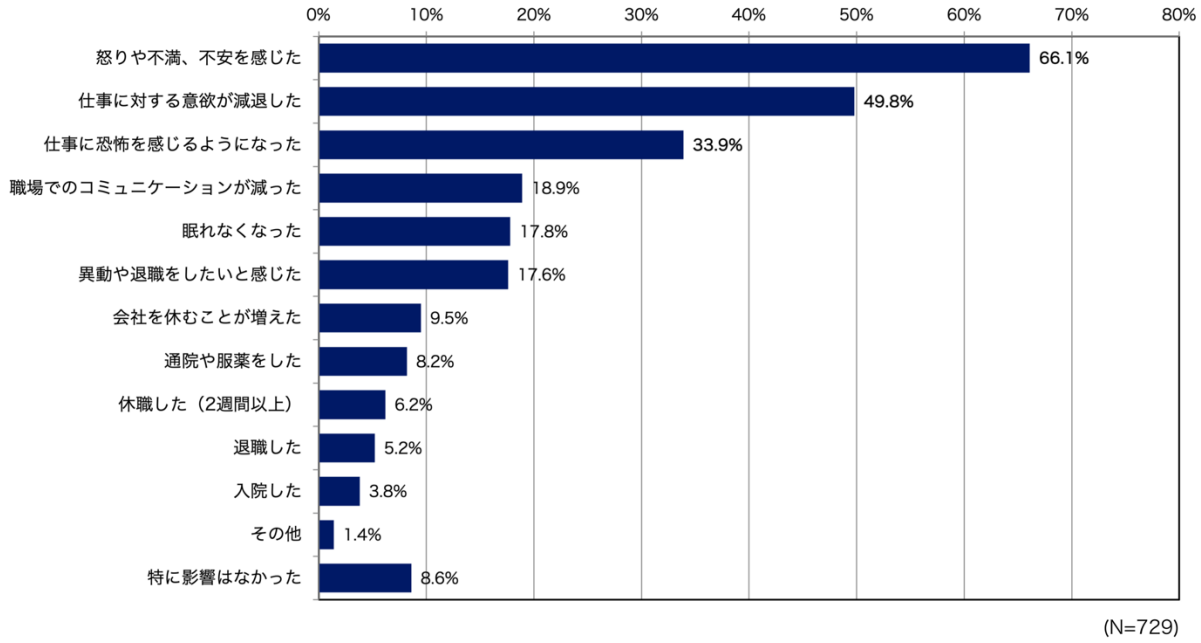
暴言	「お前は馬鹿か」など自身の存在を否定されるような言葉を毎日言われた（30代/女性）
	顧客との電話のやりとりでどちらかの言い間違い・聞き違いによって起きた業務ミスで過度の謝罪や値引きなどを罵倒されながら要求された（40代/男性）
長時間	4時間にわたるクレーム電話で叱責される（40代/女性）
	こちらは何も悪くないのにお客様から「嘘をつかれた。嘘つきな店員は辞めさせろ」と長時間にわたり電話で叱責を受けた（20代/女性）
繰り返し	毎朝毎夕電話をかけてこられ、自分勝手な要望やそれが通らない時に怒涛のクレームをつけてくる。電話一回あたりの時間は１時間以上。（40代/男性）
	なかなか電話を切らずに、繰り返し苦情をいって回答を求めようとする（50代/男性）
威嚇・脅迫	嘘をついていないのに、おまえらは嘘つきか！と罵られた。こちらが言っていないことを「〇〇言ったやろ！」ときつく言われた。（40代/男性）
セクハラ	女性従業員にのみ性的な質問をしてくる。男性従業員に代わった途端電話が切れる。（30代/女性）

電話によるカスハラで最も多かった被害内容は、多い順に「暴言（65.3%）」「長時間にわたる電話（55.0%）」「繰り返しにわたる電話（39.6%）」でした。具体的な被害例では、大声や罵倒などの電話、数時間にも及ぶ叱責の電話、繰り返しにわたる“リピート型”のクレーム電話、性的な発言による嫌がらせの電話なども見受けられました。一方で、「言った・言わない」の問答による

トラブルの事例もあり、企業が従業員を守るために、正当なクレームとは異なることを証明し、適切に対応した記録を取る重要性も伺えます。

3. 電話によるカスハラが従業員の心身に影響、意欲減退や人材流出の懸念も

Q. あなたは電話によるカスタマーハラスメントを受けたことで、心身に影響はありましたか。（複数回答可）



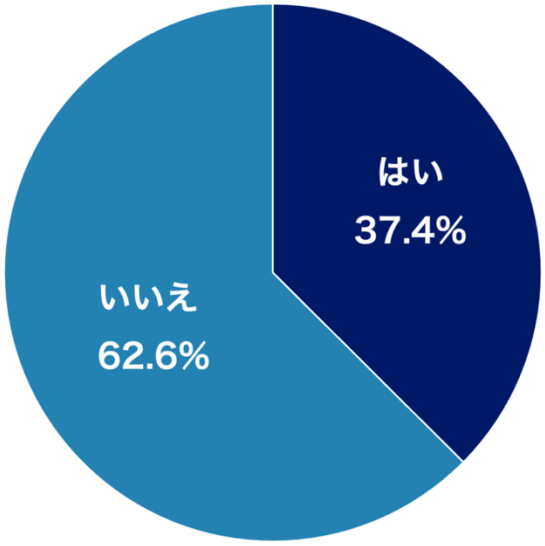
電話によるカスハラを受けたことによる心身への影響は、多い順に「怒りや不満、不安を感じた（66.1%）」「仕事に対する意欲が減退した（49.8%）」「仕事に恐怖を感じるようになった（33.9%）」となりました。

心身への影響として「眠れなくなった（17.8%）」「通院や服薬をした（8.2%）」といった回答もありました。

また、「異動や退職をしたいと感じた（17.6%）」「会社を休むことが増えた（9.5%）」「休職した（6.2%）」「退職した（5.2%）」など、実際に業務や就業に影響を受けた回答も一定数あり、カスハラ被害による従業員の意欲減退や健康被害を起因とする、企業からの人材流出などが懸念されます。

4. カスハラ発生時に勤務先でハラスメント対策「導入されていなかった」が 6 割

Q. あなたがカスタマーハラスメントを受けた際、勤務先でハラスメント対策は導入されていましたか。

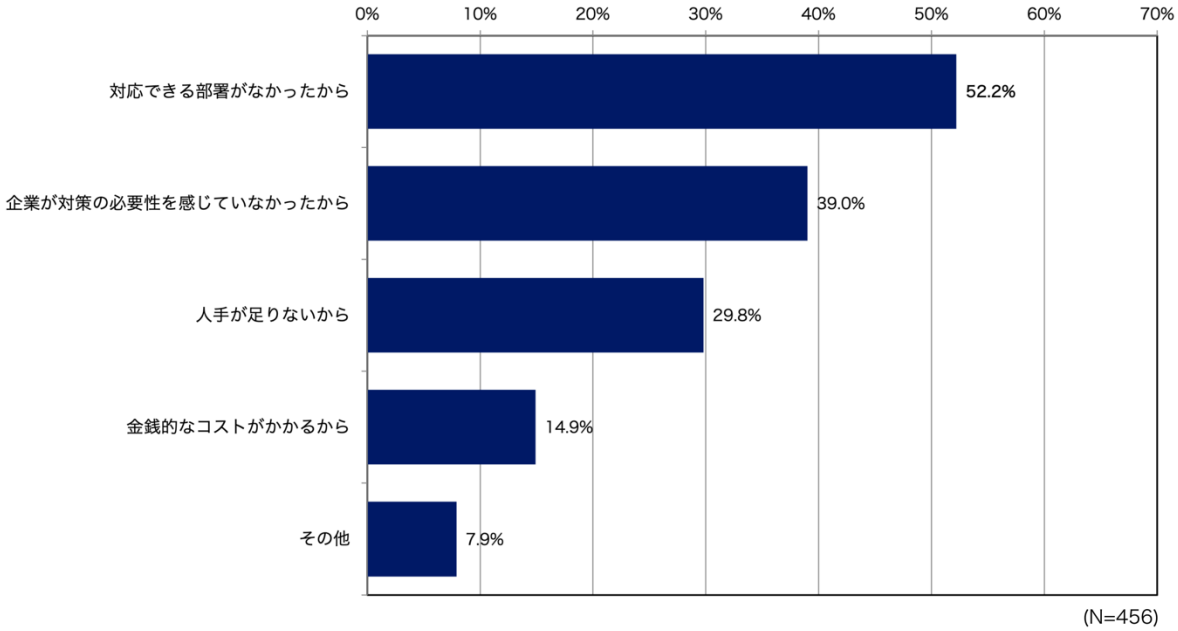


(N=729)

電話によるカスハラを受けた際の勤務先の状況について、「ハラスメント対策が導入されていなかった」と回答した人が 6 割に上りました。カスハラが発生した勤務先の半数以上で、必要なハラスメント対策がされていなかったと考えられます。

5. カスハラ対策不実施の理由「対応できる部署がない」「企業が必要性感じていない」

Q. あなたの勤務先でハラスメント対策が実施されていない（いなかった）理由は何ですか。（複数回答可）

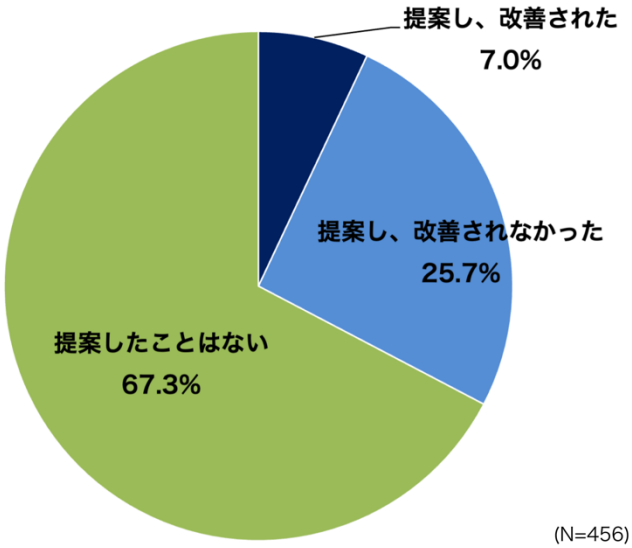


(N=456)

勤務先でハラスメント対策が導入されていなかった理由は多い順に「対応できる部署がなかったから（52.2%）」「企業が対策の必要性を感じていなかったから（39.0%）」「人手が足りないから（29.8%）」でした。企業において、ハラスメント対策を行うための人的コストが不足している状況や、従業員の求めるハラスメント対策のニーズに対応できていない可能性などが考えられます。

6. カスハラ対策、従業員のニーズと企業の対応にギャップか

Q. あなたは勤務先にハラスメント対策をしてほしいと提案したことがありますか。
また、提案の結果はいかがでしたか。

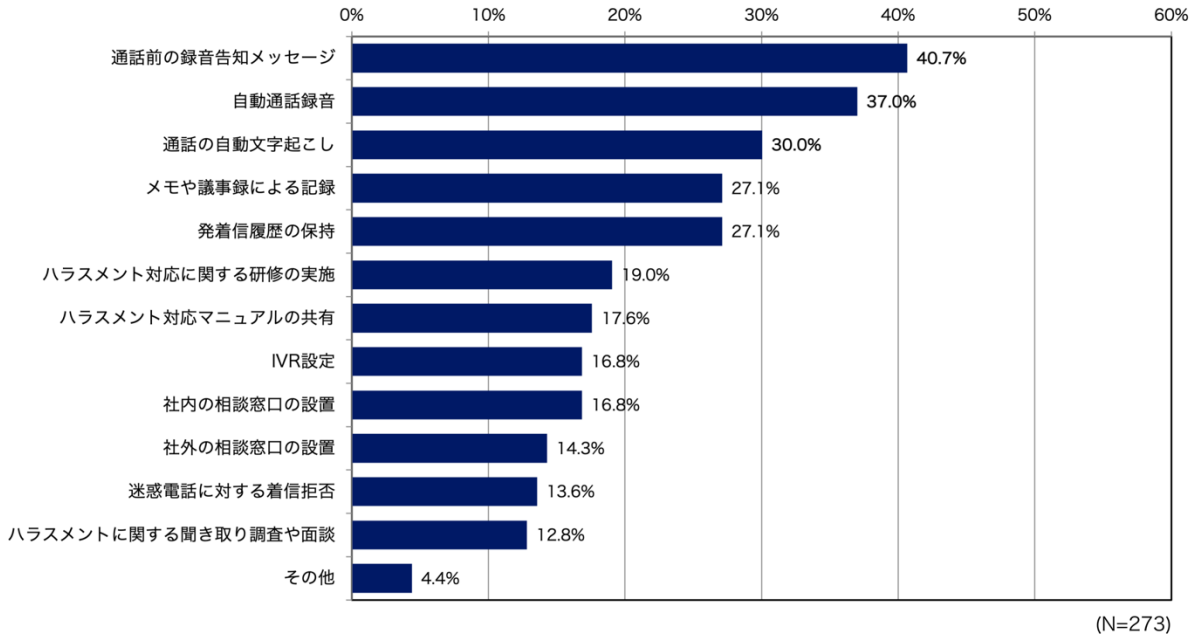


(N=456)

勤務先でハラスメント対策が行われていなかったと回答した人に「勤務先にハラスメント対策をしてほしいと提案したことがあるか」と質問したところ、「提案したことはない」が 7 割近くと最も多い回答となりました。「提案し、改善された」はわずか 7.0%で、「提案し、改善されなかった」ケースが 25.7%となりました。「提案した」と回答した人のうち、「改善されなかった」と回答した人が 8 割近くに及び、従業員が実際に声を上げても改善されづらい状況にあると考えられます。

7. 電話によるカスハラ対策で役立ったのは「録音告知メッセージ」「自動通話録音」

Q. 電話によるカスタマーハラスメントの対策で、実際に役立ったものはありますか。（複数回答可）

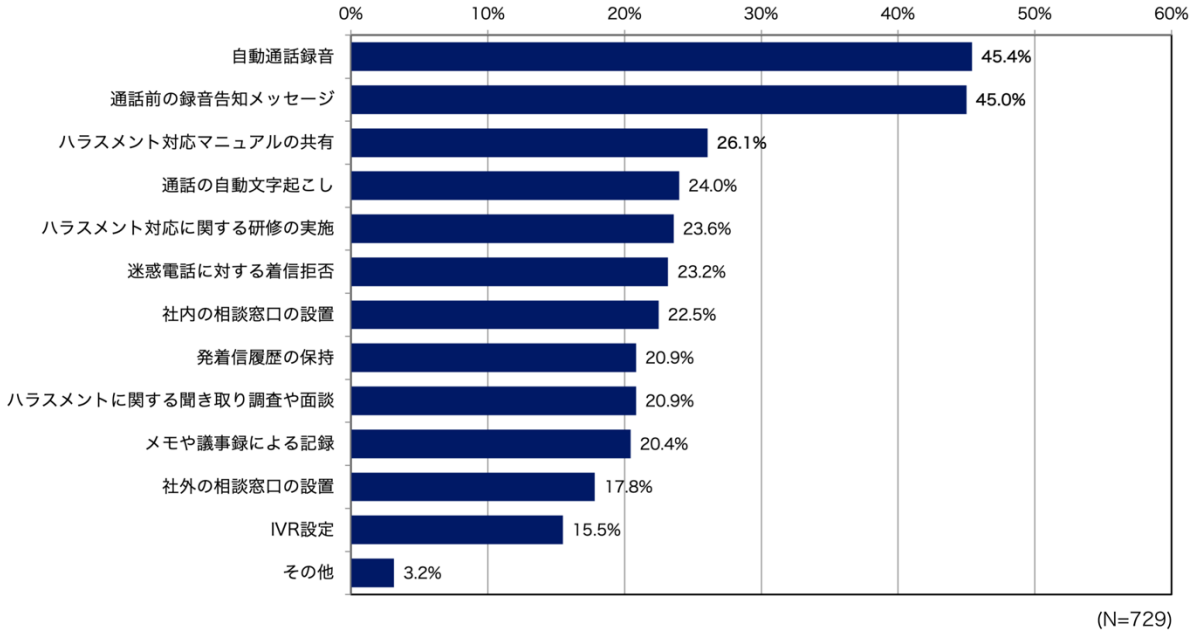


勤務先で電話によるカスハラ対策が導入されていたと回答した人が、実際に役立ったと考えるカスハラ対策は、「通話前の録音告知メッセージ（40.7%）」が最多となりました。「この通話は録音されます」などの録音告知メッセージは、顧客からの悪質なクレーム等の抑止に効果があると考えられます。

また、「自動通話録音（37.0%）」「通話の自動文字起こし（30.0%）」が役立ったという回答も多くあがりました。録音や文字起こしによる記録も、通話内容の振り返り、言った・言わないのトラブル防止、カスハラの被害状況の報告などに役立つと考えられます。

8. 従業員が企業に導入希望するカスハラ対策は「自動通話録音」「録音告知メッセージ」が最多

Q. 電話によるカスタマーハラスメントの対策で、企業が導入すべき対策は何だと思いますか。（複数回答可）



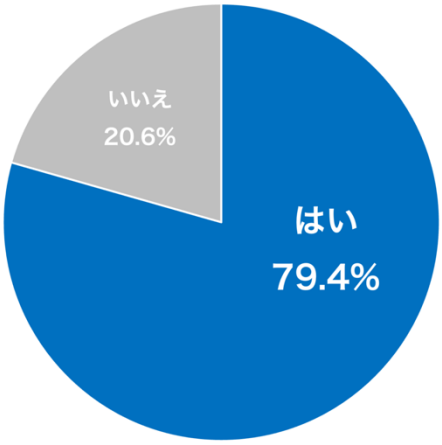
電話によるカスハラ被害の経験を持つ人が、企業が導入すべきと思うハラスメント対策は「自動通話録音」「通話前の録音告知メッセージ」がともに 5 割近くを占めました。この 2 つは、勤務先で電話によるカスハラ対策が導入されていたと回答した人が、実際に役立ったと答えた上位の対策方法です。

■トビラフォン Biz/トビラフォン Cloud を活用したカスハラ対策

トビラシステムズは、電話によるカスハラ対策に有効なビジネス向け通話管理サービス「トビラフォン Biz」および「トビラフォン Cloud」を提供しています。

「トビラフォン Biz」および「トビラフォン Cloud」導入企業へのアンケート調査では、当サービスについて、約８割のユーザーが「カスハラ対策に有用だと感じる」と回答しました。

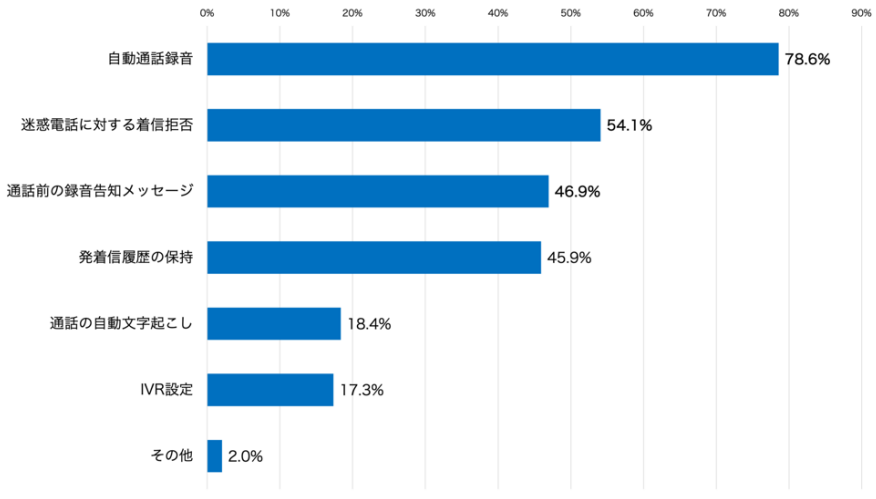
Q. トビラフォン Biz / トビラフォン Cloudは、カスタマーハラスメント対策に有用だと感じますか。



(N=102)

また、「トビラフォン Biz」および「トビラフォン Cloud」のユーザーがカスハラ対策に有用だと感じている機能の１位は「自動通話録音（78.6%）」でした。そのほか、迷惑電話の着信拒否機能や通話前の録音告知メッセージ、発着信履歴の保持など、当サービスが搭載する様々な機能がカスハラ対策に活用されています。

Q. トビラフォン Biz / トビラフォン Cloudの機能で、カスタマーハラスメント対策に有用だと感じる機能はありますか。（複数回答可）



(N=98)

「トビラフォン Biz」および「トビラフォン Cloud」では、カスハラ対策に有効な 3 つの代表的な機能をご利用いただけます。

（1）自動通話録音・録音告知アナウンス

顧客との通話はすべて自動で録音されます。また、通話開始前に「この通話は録音されております」等の告知アナウンスを流すことで、通話記録が残ることを発信者へ明示し、カスハラの発生を抑止します。

（2）音声テキスト化

録音された音声は自動でテキスト化（文字起こし）が可能です。また、管理画面の発着信履歴から通話の発生日時や電話番号等が確認できるため、カスハラなどのトラブル発生時の証拠を残すことができます。

（3）迷惑電話フィルタ

約 30,000 件の迷惑電話番号が登録されたトビラシステムズ独自のデータベースと照合し、悪質な営業電話などの着信をブロックします。任意で着信拒否したい番号があれば、拒否番号リストとして管理することも可能です。

トビラフォン Biz

オフィス電話に必要とされる便利な機能を 1 台に集約したサービスです。既存の電話環境にプラスで設置することで、悪質営業や迷惑 FAX などを一括でブロックする「迷惑電話対策」、聞き逃しや顧客とのトラブル防止に役立つ「通話録音システム」、通話履歴や電話帳などの管理がクラウド上で可能な「集中管理システム」などの機能が利用可能です。

サービスサイト：https://tobilaphone.com/biz/gw/

トビラフォン Cloud

フルクラウド型のビジネスフォンサービスです。スマートフォンに「トビラフォン Cloud」アプリをインストールすることで、外線・内線・転送・グループ着信・IVR（自動音声応答）・通話録音など、ビジネスフォンに必要な機能が利用できます。１台のスマートフォンで、電話番号や通話料を私用と社用で簡単に使い分けられます。

サービスサイト：https://tobilaphone.com/biz/cloud/

■トビラシステムズについて

テクノロジーで社会課題の解決を目指し、特殊詐欺やフィッシング詐欺、グレーゾーン犯罪撲滅のためのサービスを提供しています。詐欺電話・詐欺 SMS 等の情報を収集・調査してデータベースを構築し、自動でフィルタリングする「迷惑情報フィルタサービス」は、固定電話、モバイル、ビジネス向けに展開し月間約 1,500 万人にご利用いただいています。

公式サイト：https://tobila.com/

■本件に関する報道関係のお問い合わせ先

トビラシステムズ株式会社
〒460-0003 愛知県名古屋市中区錦２丁目 5-12 パシフィックスクエア名古屋錦７F
担当：管理部　広報　岩渕
TEL：050-3646-6670（直通）
FAX：052-253-7692
URL：https://tobila.com/