

45.7%の企業で、自社のアルバイト従業員が「カスハラを受けた」 企業の36.7%が、カスハラ対策の取り組みをしていない カスハラ被害のあった企業は、なかった企業よりも早期離職率が11.5pt高い

「アルバイト従業員へのカスタマーハラスメント実態調査」

株式会社マイナビ(本社:東京都千代田区、代表取締役 社長執行役員:土屋芳明)は、直近1年以内にアルバイト採用業務に携わった会社役員・自営業含む20~69歳の会社員(有効回答数:1,500名)を対象に実施した「アルバイト従業員へのカスタマーハラスメント^{*}実態調査」の結果を発表しました。本調査は直近1年間の採用実績や担当者の意識・ニーズ、具体的な施策を聴取し、業種別の特徴・傾向の違いを把握することを目的とし、今回が初めての実施となります。

^{*}「企業やその従業員が顧客から受ける嫌がらせ・著しい迷惑行為(ハラスメント)」を指す

TOPICS

- ◆ 45.7%の企業が、自社のアルバイト従業員が「何らかのカスハラ被害を受けた」。**[販売・接客(パチンコ・カラオケ等)] [販売・接客(コンビニ・スーパー)]**では7割を超える【図1】
- ◆ 被害内容の上位は「大きな怒鳴り声を上げられた」「理不尽な要望を繰り返し問い合わせられた」【図2】
- ◆ 企業のカスハラ対策の取り組みは「特になし」が36.7%。対策に取り組んでいる企業でも、被害の把握やケア体制に課題あり【図3】
- ◆ カスハラ被害のあった企業は、被害がなかった企業より早期離職率が11.5pt高い【図4】

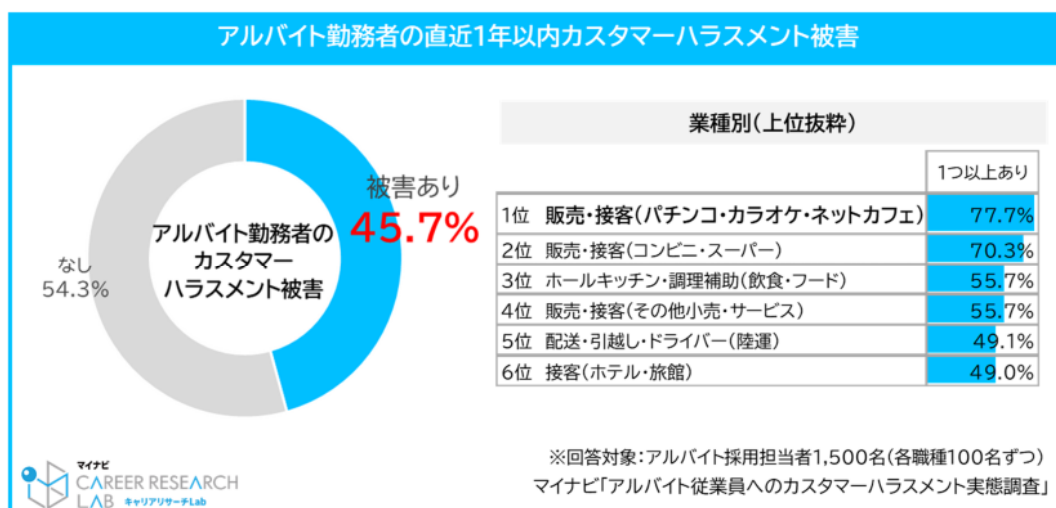
【調査概要】

45.7%の企業が、自社のアルバイト従業員が「何らかのカスハラを受けた」
[販売・接客(パチンコ・カラオケ等)] [販売・接客(コンビニ・スーパー)]では7割を超える

企業のカスハラ被害の有無を問うと、直近1年以内に自社のアルバイト従業員が、顧客からハラスメント疑惑のある被害を受けたかを聞くと、45.7%が「何らかの被害があった」と回答した。

業種別では**[販売・接客(パチンコ・カラオケ等)](77.7%)**が最も多く、次いで**[販売・接客(コンビニ・スーパー)](70.3%)**と、対面を伴う接客業が続いた。【図1】

【図1】

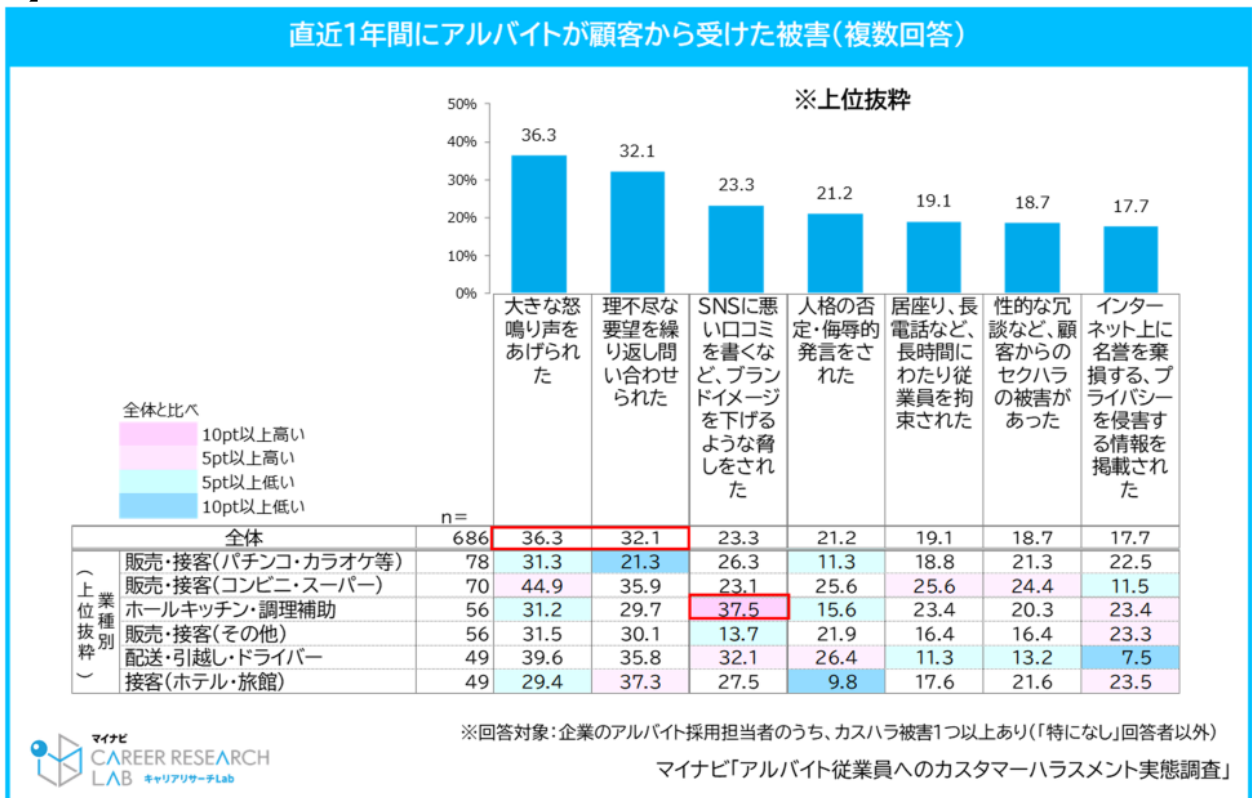


被害内容上位は「大きな怒鳴り声を上げられた」「理不尽な要望を繰り返し問い合わせられた」

カスタマーハラスメント被害があった企業の具体的な内容では「大きな怒鳴り声をあげられた(36.3%)」が最も多く、「理不尽な要望を繰り返し問い合わせられた(32.1%)」と続いた。これらの被害は暴言を吐かれたり、繰り返しの問い合わせ対応に時間を奪われたりするなど、アルバイト従業員の精神面・体力面の消耗が懸念される。

また、[ホールキッチン・調理補助]では「SNS に悪い口コミを書くなど、ブランドイメージを下げるような脅しをされた(37.5%)」が最も多くなっていた。SNS の口コミが来店に大きく影響することを認識しながら、理不尽な要求をするケースがあると考えられる。【図 2】

【図 2】



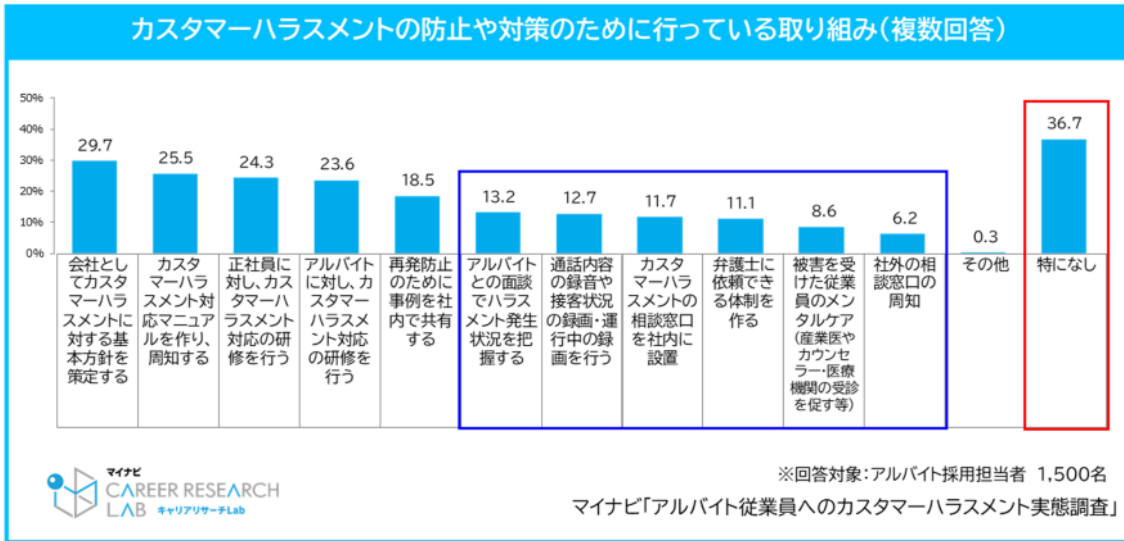
企業のカスタハラ対策の取り組みは「特になし」が 36.7%

対策に取り組んでいる企業でも、被害の把握やケア体制に課題あり

カスタマーハラスメントの防止や対策の有無を聞いたところ「特になし」が最も多く 36.7%を占めた。実施されている取り組みとしては、「会社としてカスタマーハラスメントに対する基本方針を策定する(29.7%)」が最も多く、「カスタマーハラスメント対応マニュアルを作り、周知する(25.5%)」「正社員に対し、カスタマーハラスメント対応の研修を行う(24.3%)」が続いた。

「アルバイトとの面談でハラスメント発生状況を把握する(13.2%)」「カスタマーハラスメントの相談窓口を社内に設置する(11.7%)」は実施率が 1 割程度だった。実施割合の高い取り組みは、マニュアルや研修といった全体的な教育・啓蒙が中心であり、被害の把握や被害後のケアなど個別的な対応はあまり行き届いていない現状がうかがえた。【図 3】

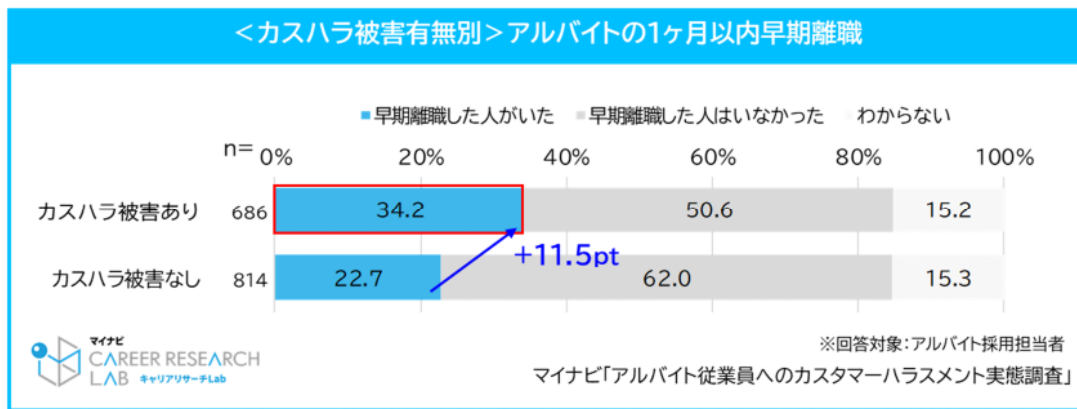
【図3】



カスハラ被害のあった企業は、被害がなかった企業より「早期離職あり」が 11.5pt 高い

アルバイト従業員の1カ月以内の早期離職有無をみると、カスタマーハラスメント被害があった企業では34.2%が「早期離職があった」と回答し、被害がなかった企業と比べ、11.5pt高い結果となった。カスタマーハラスメント被害のある職場・環境はアルバイトの定着を阻む要因の1つであることが推察される。【図4】

【図4】



【調査担当者コメント】

2024年12月の厚労省の労働政策審議会にてカスタマーハラスメントの対応策を企業に義務づける法改正が提案されました。

2025年4月からは東京都で全国初のカスハラ防止条例が施行されるなど、カスタマーハラスメントという社会問題に対して対策が進んでいます。

今回の調査ではアルバイトとして働く人が暴言や理不尽な問い合わせなど、様々な被害をうけている一方で、対策ができていない企業が多いことがわかりました。

カスハラ被害を受けやすい職務や環境であること、企業からのフォローが少なく従業員のケアが不十分であることは、アルバイト従業員が安心して長く働くことを阻む一因となるでしょう。

企業がハラスメント対策を整備することは、従業員の定着率向上はもちろんのこと、ブランドイメージ向上など、企業にとってのメリットにもつながることが考えられます。

賃上げや福利厚生拡充などの施策のほかに、従業員を守る姿勢やケアする体制を整えるなど、働くことの安全性や安心感を向上していくことも、今後重要となるのではないのでしょうか。

キャリアリサーチラボ 研究員 元山春香

【調査概要】「アルバイト従業員へのカスタマーハラスメント実態調査」

○調査期間／2024年11月25日(月)～12月4日(水)

○調査方法／WEB上のアンケートフォームより入力

○調査対象／直近1年以内にアルバイト採用業務に携わった20～69歳の会社員(会社役員・自営業含む)

○調査機関／自社調べ

○有効回答数／1,500名(各業種100名ずつ)

※調査結果は、端数四捨五入の都合により合計が100%にならない場合があります。

https://career-research.mynavi.jp/research/20250122_91390/

からご確認ください。

「働く」の明日を考える マイナビキャリアリサーチ Lab



『マイナビキャリアリサーチ Lab(ラボ)』は、雇用や労働に関連する様々な調査データやレポートを通じて、雇用の在り方や個人のキャリアを考える上で役立つ情報を提供するサイトです。蓄積してきた調査結果、新たに分析した雇用関連のレポート・コラム、市場データといった情報の提供を行い、組織と個人をつなぎ、社会全体でキャリアの在り方を考える一助を担います。

【お問い合わせ先】 株式会社マイナビ 社長室 広報部 小池 Email:koho@mynavi.jp