

報道関係各位

2025 年 11 月 11 日
トビラシステムズ株式会社

【電話のカスハラに関する調査レポート】

自治体での電話カスハラ被害「週 1 回以上」が半数、民間企業の 2 倍に

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、証券コード：4441、以下「トビラシステムズ」）は、民間企業や自治体で働く人を対象に、電話によるカスタマー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>

- カスハラの 3 大被害は「暴言・罵倒」「過剰な要求」「長時間の拘束」
- カスハラを受けた人の 6 割が「電話対応にストレス」
- 自治体のカスハラ経験者の 5 割が「週 1 回以上」被害、民間企業の 2 倍
- 民間企業の約 6 割でカスハラ対策が未実施、対策ない職場の 7 割が不満
- 自治体や企業で導入すべきカスハラ対策は「自動通話録音」や「録音告知アナウンス」

■カスタマーハラスメントの現状と課題

近年、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、企業や組織の活動を阻害するほか、対応する従業員の心身にも影響が及ぶ場合があります。

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。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、カスハラが最多となっています。

政府では、令和 7 年に労働施策総合推進法等が改正され、カスタマーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となることが示されました。社会全体で、カスハラへの対策が急務となっています。

<参考資料>

厚生労働省「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」

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

トビラシシステムズは、電話によるカスタマーハラスメントについて、民間企業や自治体で働く人を対象にアンケート調査を実施しました。

【調査概要】

調査実施会社：トビラシシステムズ株式会社

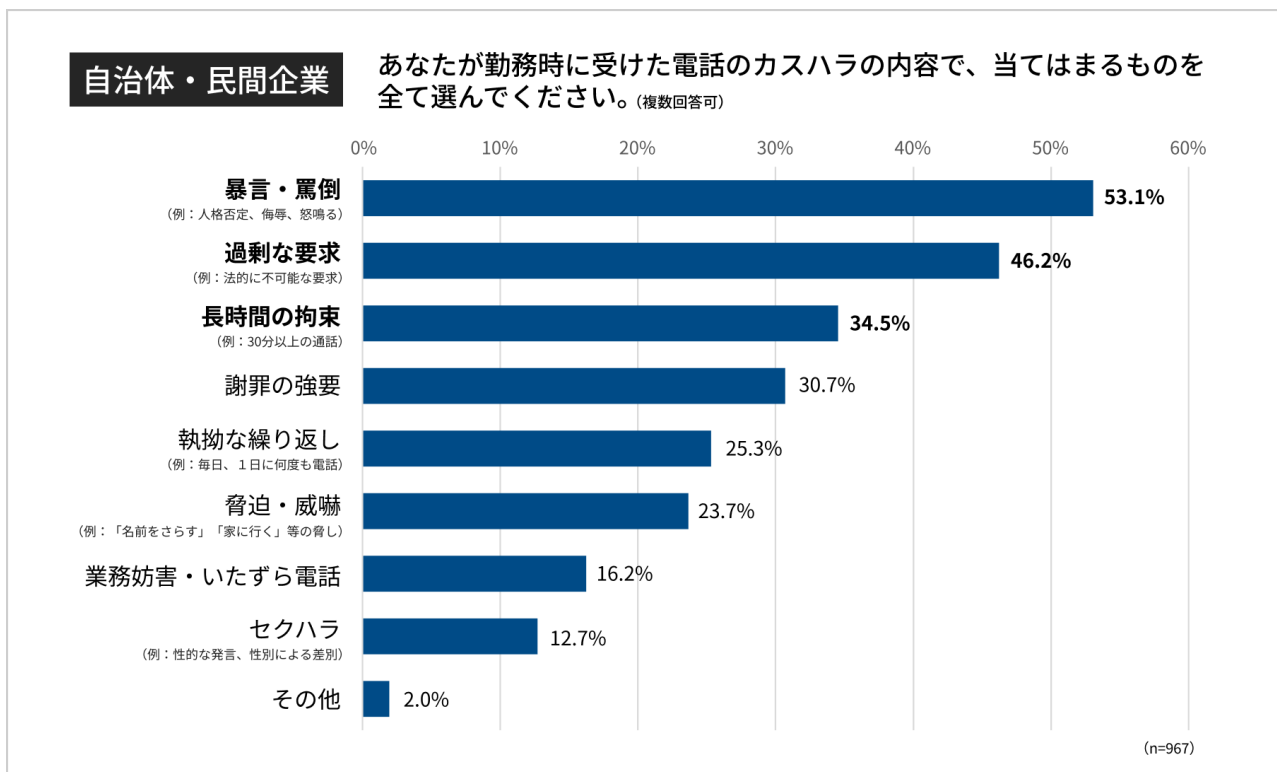
実施期間：2025 年 10 月 6 日～10 月 8 日

対象：民間企業および自治体で働く人で、過去に電話によるカスタマーハラスメントを経験したことがある男女

有効回答数：967（民間企業でのカスハラ経験者・・・722、自治体でのカスハラ経験者・・・245）

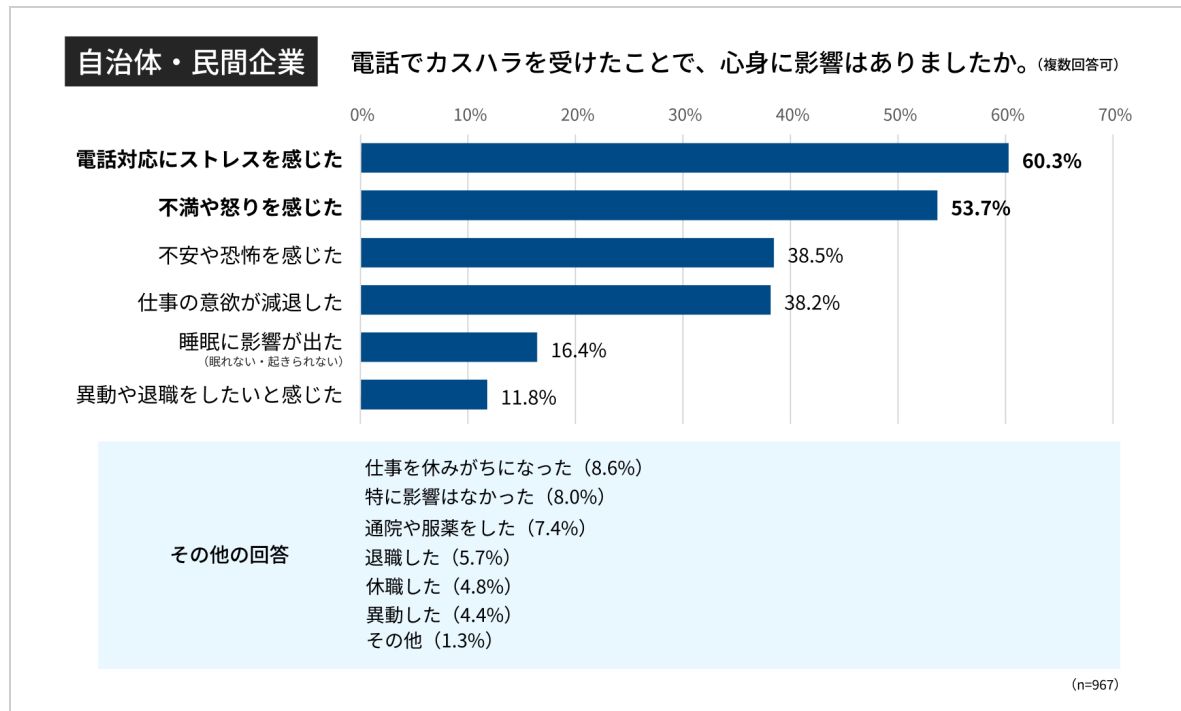
調査方法：インターネット調査（Surveroid を利用）<https://surveroid.jp/>

○カスハラで多いのは暴言・過剰な要求・長時間の拘束



民間企業や自治体における電話のカスハラの被害内容は、多い順に「暴言・罵倒」「過剰な要求」「長時間の拘束」でした。また、「謝罪の強要」や「執拗な繰り返し」、「脅迫・威嚇」などの被害もあり、多岐にわたる内容で顧客からのカスハラ行為が発生していることが伺えます。

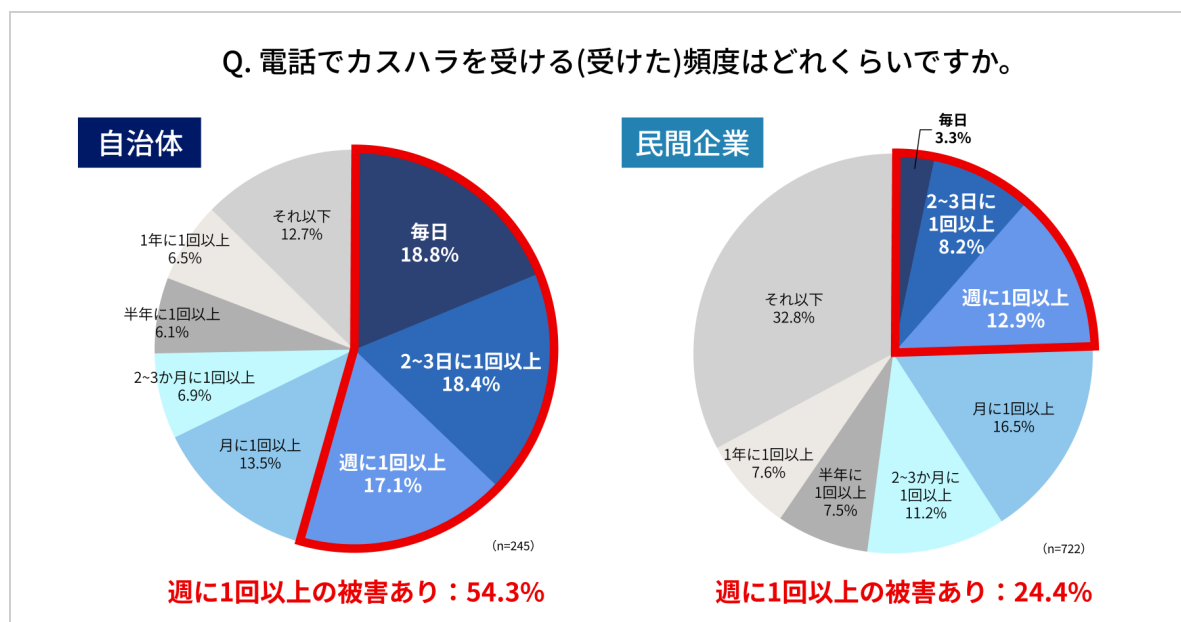
○カスハラを受けた人の 6 割が「電話対応にストレス」



電話でカスハラを受けたことによる心身への影響で最も多く挙げたのは、「電話対応にストレスを感じた」でした。カスハラが、従業員への大きな精神的負担になっていることがわかります。

また、「不満や怒りを感じた」「不安や恐怖を感じた」「仕事の意欲が減退した」「異動や退職をしたいと感じた」など、仕事へのモチベーションを著しく下げる要因にもなっています。さらに「睡眠に影響が出た」など、身体的な影響を及ぼすケースもあることが伺えます。

○自治体のカスハラ経験者の 5 割「週 1 回以上」被害、民間企業の 2 倍

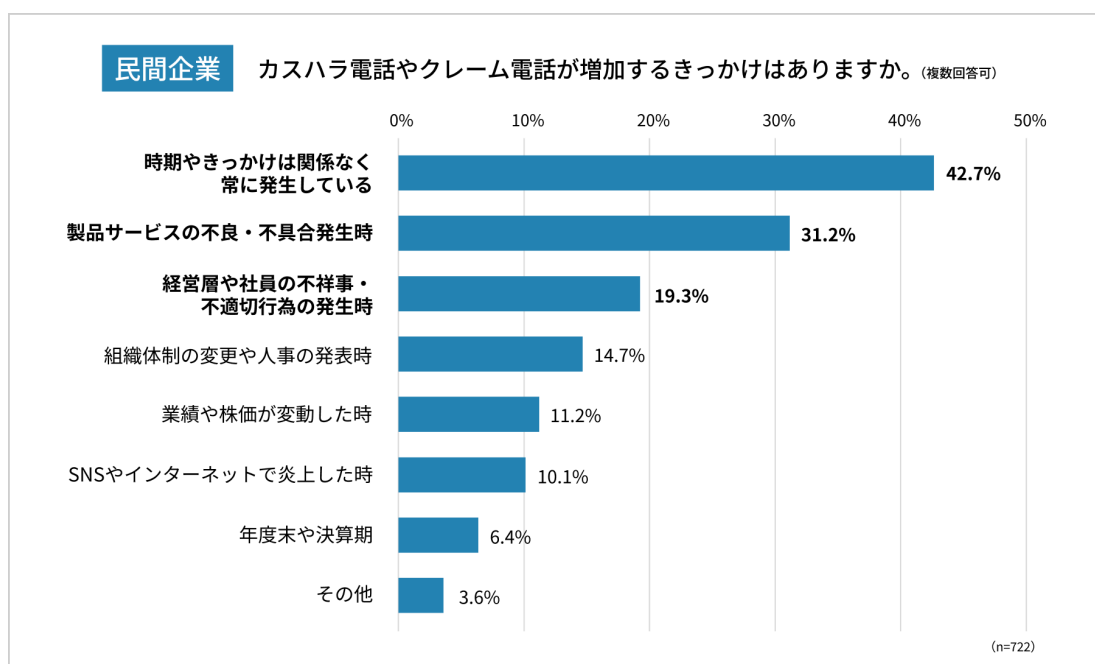
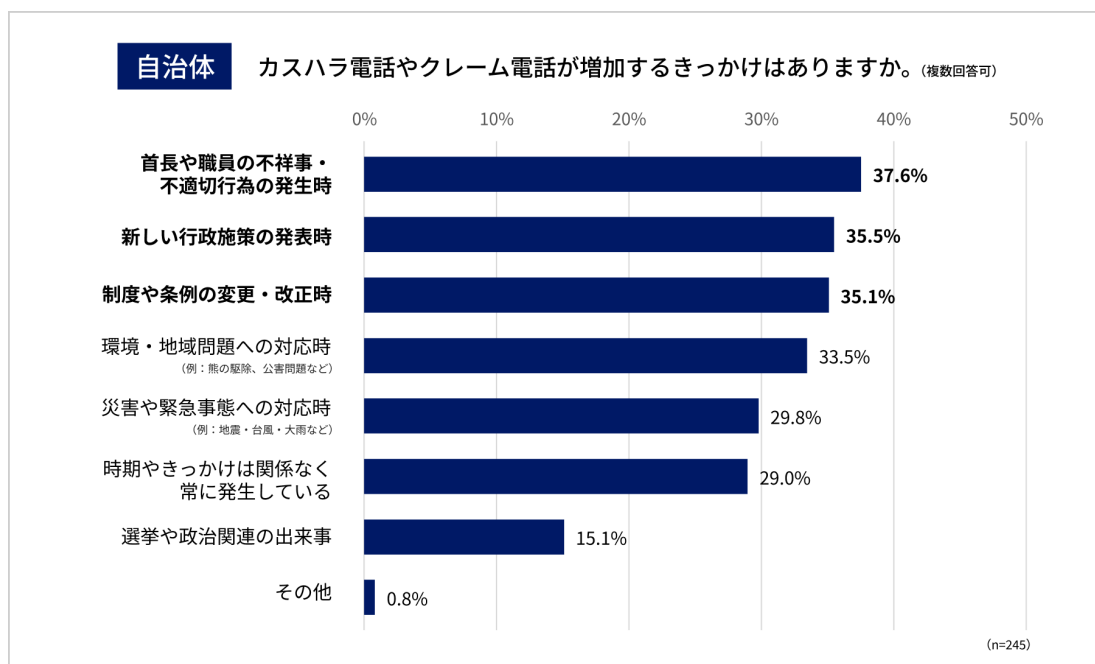


電話でカスハラを受ける頻度が「週に1回以上」と答えた人は、自治体で54.3%、企業で24.4%で、自治体が民間企業の2倍にも上ります。（「毎日」「2~3日に1回以上」「週に1回以上」と答えた人の合計）

さらに、電話でカスハラ被害を受ける頻度が「毎日」と答えた人は、民間企業が3.3%だったのに対し、自治体は18.8%で、民間企業の5倍にもなることがわかりました。

民間企業と比べて、自治体における電話業務でカスハラ被害が顕著に発生していることが伺えます。

○自治体と企業でカスハラ発生のきっかけに違い

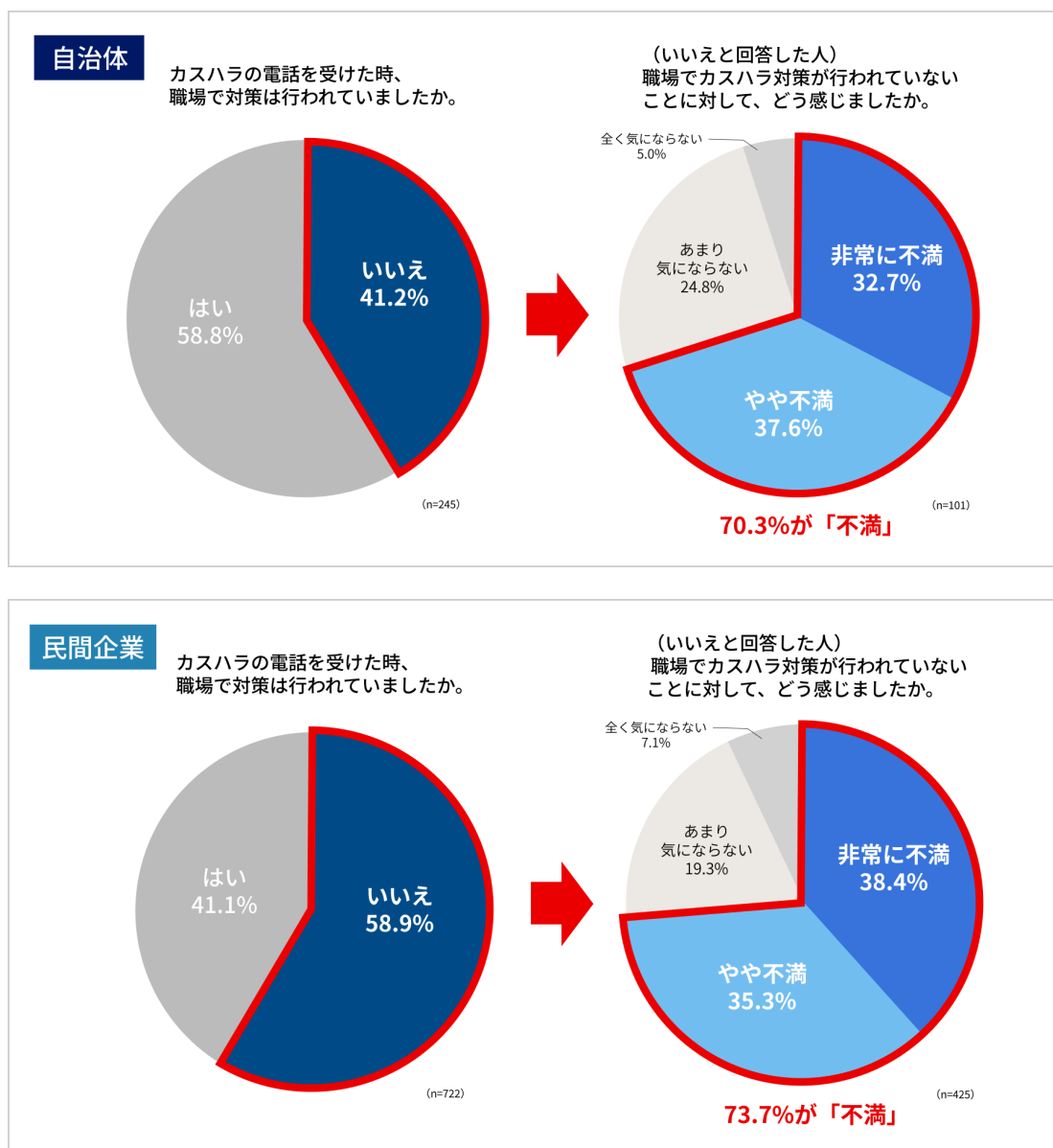


電話によるカスハラが発生するきっかけは、自治体と民間企業で異なる傾向が見られました。

自治体では、「首長や職員の不祥事・不適切行為の発生時」といった問題発生時にカスハラが発生しやすい傾向が見られました。また、「新しい行政施策の発表時」「制度や条例の変更・改正時」など、大きな変化があるタイミングもカスハラが発生しやすい傾向が見られます。さらに、熊の駆除や公害問題などの「環境・地域問題への対応時」や、「災害や緊急事態への対応時」など、外部環境に起因する問題発生時もカスハラが発生しやすい傾向がありました。

一方で、民間企業では「時期やきっかけは関係なく、常に発生している」が最も多く、普段の業務の中でも日常的にカスハラが発生している可能性が伺えます。次いで「製品サービスの不良・不具合発生時」や「経営層や社員の不祥事・不適切行為の発生時」などの問題発生時が挙げられました。

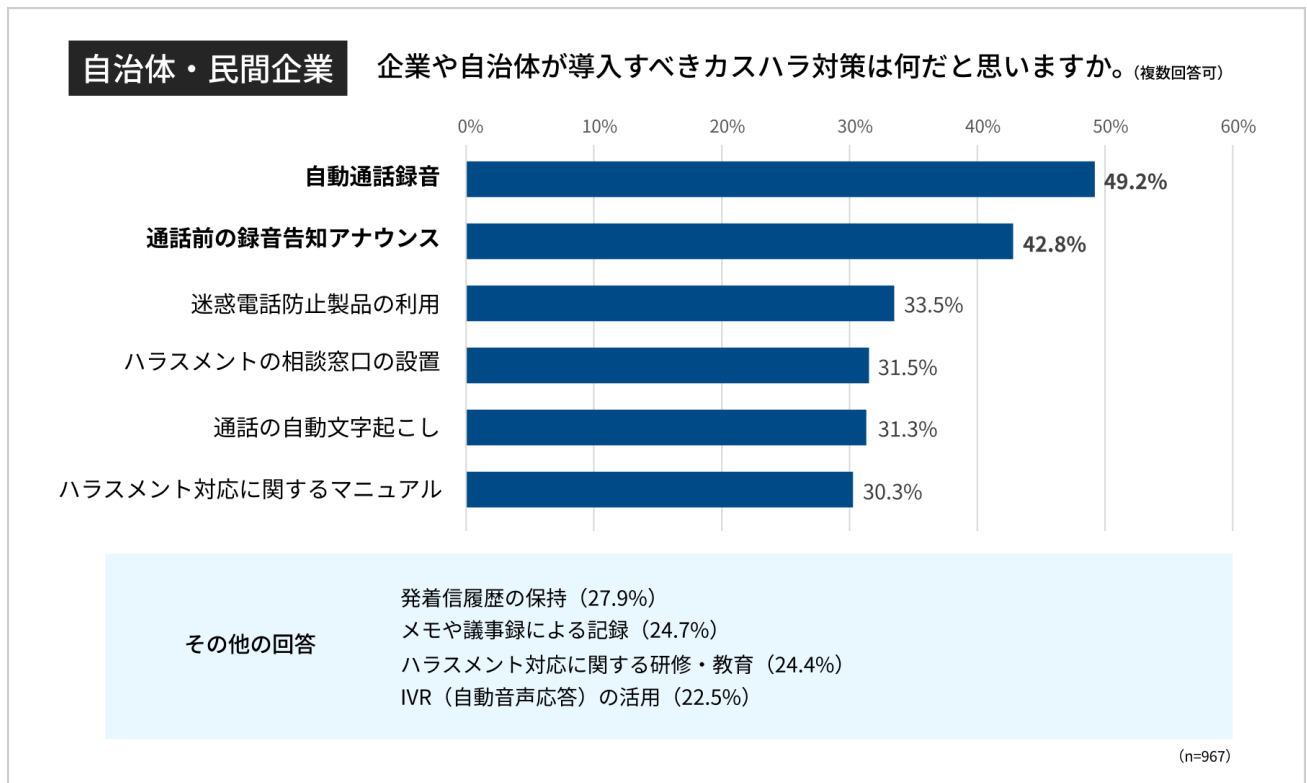
○企業の約6割でカスハラ対策が未実施、従業員からは不満の声も



「電話でカスハラを受けた時に、職場で対策が行われていたか」を質問したところ、自治体では41.2%、民間企業では58.9%の人が「いいえ」と回答しました。

また、「いいえ（職場でカスハラ対策が行われていない）」と回答した人に対して、どう感じるかを質問したところ、自治体と民間企業のいずれも7割の人が「不満」と回答としました（「非常に不満」と「やや不満」の合計）。

○企業や自治体で導入すべきカスハラ対策は「自動通話録音」や「録音告知」



「企業や自治体で導入すべきカスハラ対策は何だと思うか」という質問に対し、最も多かった回答は「自動通話録音」、次いで「通話前の録音告知アナウンス」で、通話録音関連の対策を希望する声が多く上がりました。また、「迷惑電話防止製品の利用」「通話の文字起こし」など、電話業務の効率化を進める機能を希望する回答も多く上がりました。「ハラスメント相談窓口の設置」「ハラスメント対応に関するマニュアル」など、社内の環境整備を希望する声も上がりました。

■調査結果のまとめ

○自治体職員の電話カスハラ被害が常態化、民間企業の2倍の頻度

自治体で電話によるカスハラを受けたことがある人のうち54.3%が「週に1回以上」被害を受けており、民間企業（24.4%）の2倍に上ります。さらに「毎日受ける」と回答した割合も民間の5倍で、公務現場での電話対応が深刻なハラスメントの温床となっていることがわかりました。

○カスハラ被害が職員の精神・身体に深刻な影響

カスハラ被害を受けた人の6割が「電話対応にストレス」を感じており、不安・怒り・仕事への意欲低下・睡眠障害など、心身両面に影響が及んでいます。特に、自治体では市民対応という公共性の高い業務で逃げ場が少なく、ストレスが慢性化しやすい可能性も考えられます。

○対策遅れへの不満7割、通話録音の必要性

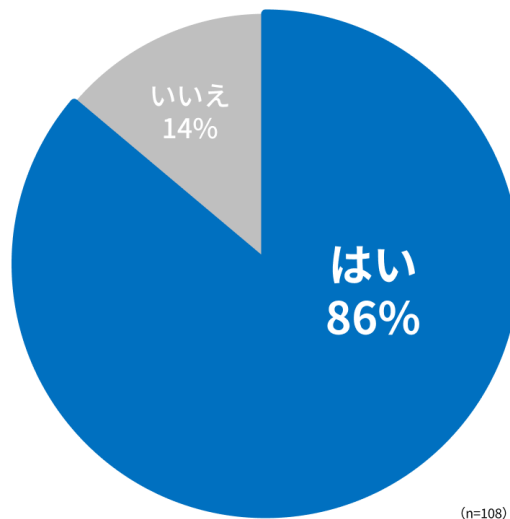
カスハラ対策が行われていない職場では、およそ7割の人が不満を感じていることがわかりました。従業員が導入すべきと考える対策としては、「自動通話録音」や「録音告知アナウンス」など、通話録音に関する仕組みが最も支持されており、トラブル時の証拠保全やカスハラ被害抑止の両立に有効と考えられます。

■トビラフォン Biz/Cloud、ユーザー約9割がカスハラ対策に有用と回答

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製品「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。

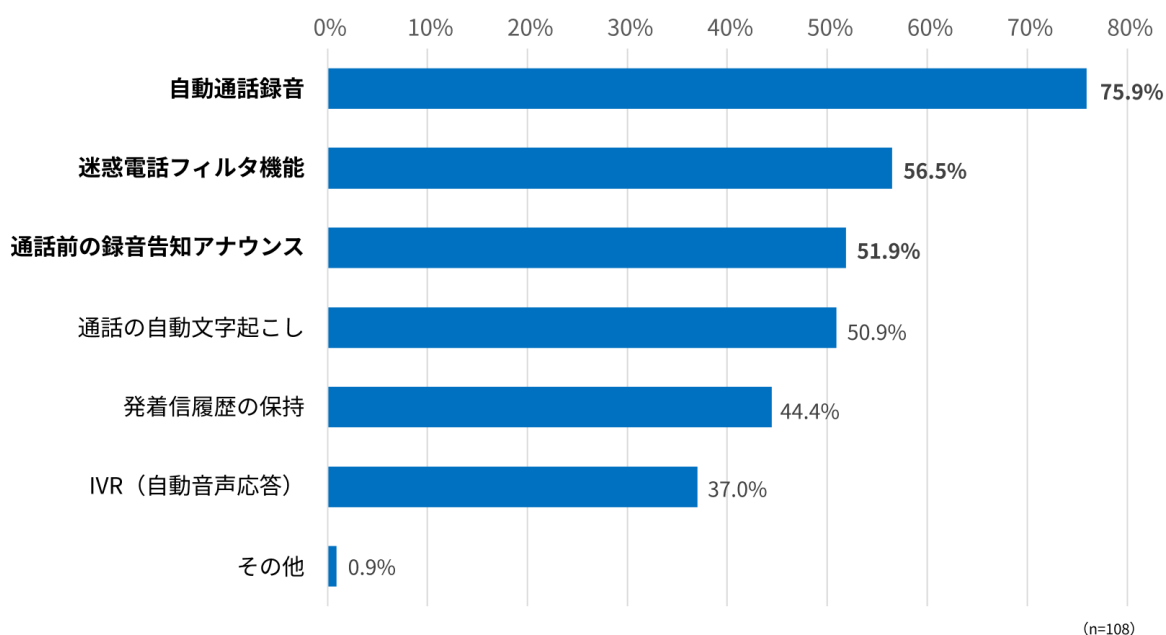
「トビラフォン Biz」および「トビラフォン Cloud」導入企業へアンケート調査を行ったところ、当サービスについて、86%のユーザーが「カスハラ対策に有用だと思う」と回答しました。

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の対策に有用だと思いますか。



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位は自動通話録音でした。そのほか、迷惑電話フィルタ機能、通話前の録音告知アナウンス、通話の自動文字起こしなど、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思う機能はありますか。(複数回答可)



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・カスハラ対策に役立つ「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。

<会社概要>

会社名：トビラシステムズ株式会社

代表者：代表取締役社長 明田 篤

証券コード：4441（東証スタンダード市場）

設立：2006 年 12 月

所在地：愛知県名古屋市中区錦 2-5-12 パシフィックスクエア名古屋錦 7F

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 広報担当

電話番号：050-3646-6670（直通）

お問い合わせフォーム：<https://tobila.com/contact/>