

JATA24-023

2025年3月19日

「カスタマーハラスメント対応の状況・要望調査」結果

一般社団法人日本旅行業協会（JATA）は、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、3月13日（木）にプレスリリースにてお知らせいたしました。基本方針策定に際し、事前に実施した会員会社へのアンケート結果をご報告いたします。

記

1. アンケートの目的

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定するに際し、実態に則したものとするため。また、今後作成を予定している「カスタマーハラスメント対応モデル・マニュアル（仮称）」に会員会社の要望を反映させるため。

2. アンケート期間：2025年1月14日（火）～2月7日（金）

3. 対象と回答数：JATA 会員旅行会社対象、回答数 241 社

4. アンケート結果（全質問と回答は[こちら](#)） * カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）

（1）カスハラへ対応の社内体制が既に整っている会社は 25%

「カスハラ対応に必要な体制整備」を会社として既に行っていると答えたのは 25%、具体的に、「カスハラ対応基本方針」を作成していたのは 15%（公表していたのは 2 社、全体の 4.5%）、「従業員（スタッフ）向けカスハラ対応マニュアル」を作成していたのは 12%であった。

（2）「基本方針」「対応マニュアル」作成している会社は 9.5%、今後予定ありは 40%

基本方針と対応マニュアルいずれも作成済は 23 社（全体の 9.5%）、所属する企業グループ全体で共通のものというケースが最も多く、運輸系（航空、鉄道、海運、バス）、観光以外が本業の旅行部門、クレジット系等で、旅行業単体でいずれも作成していたのは 1 社のみであった。対応マニュアルのみ作成（基本方針は未整備）は募集型企画旅行の実施割合が高い 7 社（同 2.9%）、基本方針のみ作成（対応マニュアル未整備）は 14 社（同 5.8%）であった。基本方針、対応マニュアルを「今後作成の予定あり」と答えた会社は、いずれも全体の約 40%あり、合計すると、対応基本方針は 55%、対応マニュアルは 52%の会社において近い将来作成が見込まれる。

(3) 会社の規模と体制整備の状況

会社の規模（従業員の数）で傾向をみると、「カスハラ対応に必要な体制整備」と「カスハラ対応基本方針の作成」は、「501～1000 人」「1000 人以上」の会社の 40%以上が実施しており、それ以下の規模になると、急激に整備・作成の割合が減る。同様に、「従業員向けマニュアル」は、同じく「501～1000 人」「1000 人以上」の会社の 30%以上が作成しており、規模による差が大きい。

(4) ハラスメント全般（パワハラ、セクハラ）への対応状況

パワハラ、セクハラ等のハラスメントに対しては、既に 65%が社内規程やマニュアルを整備、規模別では、51 人以上（「51～100 人」「100～500 人」）で 90%以上、501 人以上（「501～1000 人」「1000 人以上」）で 100%の会社が整備しており、法令で先行して義務づけられたハラスメントへの対応の結果がみられる。一方、「1～15 人」の規模だとまだ未整備が 33%あるため、整備を進める必要がある。また、54%の会社が従業員に対し取引先にハラスメントをさせない措置を講じていると回答している。

(5) 約 10%の会社がカスハラへの対応を迫られている

カスハラ被害の発生が年に相当数の頻度であって、対応に苦慮」と回答したのは 0.8%、「年に複数件の報告」が 9%、合計すると約 10%が対応を迫られている。割合が大きいのは規模の大きい会社で、募集型企画旅行を企画実施する会社となっている。しかし、小規模の会社はないかという、割合は少ないが「1～15 人」「16～30 人」の会社であっても、「年に複数回報告があり、具体的対応策必要」と回答している。「ほとんどない」と回答したのは 155 社（同 64.3%）、「把握していない」との回答のうちの大多数は、「基本方針」未整備の会社である。

(6) コールセンター、店頭、添乗といった直接お客様対応の場面でのカスハラが多い

発生の業務別では、「コールセンターなど電話対応業務」、「店舗等接客業務」、「添乗業務」の順で多い。会社規模に関わりなく、この順番は共通しており、具体的事例としては、「過剰要求や無理な要求」、「長時間の執拗な主張」、「暴言・詰問」の順で多い。

(7) 直近 1 年間で、特に増えているとはいえない。

カスハラの発生件数が直近 1 年間において、特に増えているという調査結果とはならなかった。直近 1 年間で「増えている」と回答したのは「101 人～500 人」、「501 人～999 人」、「1000 人以上」の規模の会社に多く、「減っている」と回答したのは「16～30 人」、「1～15 人」の規模の会社と、規模により反対の結果となった。

(8) カスハラ対応体制が整っている会社はカスハラが減少している

「カスハラ対応に必要な体制」「基本方針」の整備・作成の有無別でみると、いずれも「行っている」会社ではカスハラは「減っている」との回答が多く、「行っていない」会社は「増えている」との回答が多い。体制整備をして備えた結果カスハラが減った（減ったように感じる）のか、整備できていないから対応が後手に回り、カスハラが増えた（増えたように感じる）のか、推測の域をでないが、興味深い傾向となった。

(9) 昔からお付き合いのあるお客様や紹介されたお客様からの迷惑行為もある

昔からお付き合いのあるお客様や紹介されたお客様からの迷惑行為や不当要求も 9%の会社があると回答。他の項目と異なり、規模による大きな傾向の違いはなく、「1～15 人」「16～30 人」「31～50 人」の会社でも複数回答があった。「100～500 人」の規模でも「1000 人以上」と変わらない割合があった。受注型企画旅行のオーガナイザーや顔馴染のお客様の手配旅行の取扱いにおいて、無理な要求を受けている様子が窺える。

(10) カスハラ被害による精神的疾患の事例もある

カスハラ被害によって従業員が精神的疾患等で通院・入院・欠勤・休職等を余儀なくされた事例があると 5%の会社が回答している。小規模の会社でもメンタル被害が発生していることから、通院・休職等の理由はセンシティブな個人情報であるため、これがカスハラの原因になっているか否かが把握できていないケース（関係部署では把握しているかもしれないが）は会社の規模に関わりなくあることが判る。

(11) カスハラ発生原因は商品・サービスへの過剰な期待やサービス提供側との意識のギャップ

カスハラが発生する原因としては、「商品・サービスへの過剰な期待や、以前のような手厚いサービスを当たり前と考える意識と、サービス提供側の意識とのギャップ」、「お客様のモラルの低下、規範意識の低下と権利意識」、「スタッフが見下されてストレス発散のはけ口になりやすい」、「急速なWEB化、省力化が、お客様に対してサービスが低下した印象を与えている」、「人手不足によるスタッフの余裕のなさや配慮不足、接客マナーの欠如」の順の回答となった。

(12) カスハラへの対応は 56%が決められた社員が行っており、そのうち 70%が管理職

カスハラや、要求に妥当性のない苦情対応は決められた社員が行っていると答えたのは 56%で、会社の規模での違いはなく、そのうち 70%がその部署の管理職、12%が選任取扱管理者と答えた。一方、「担当者」7%、「最初に対応したスタッフ」1%と回答したのは、観光以外が本業である中規模会社において数人で旅行業務を行っている会社や、小規模のエージェントであった。これらについては、ガバナンスが機能していない、組織としてのカスハラ対応がまだできていない可能性がある。

(13) 「基本方針」策定済みの会社は 100%がカスハラ発生を把握している

カスハラの発生を上席者が把握できる社内体制になっていると答えたのは 83%で、こちらも会社規模での違いはない。「基本方針」作成済みの会社は、「把握できる」が 100%となっているのは特徴的な結果である。カスハラ対処の設備・環境は整っているかという問いに対しては「弁護士との顧問契約」「電話の音声記録（録音）装置」の順となった。

(14) カスハラと捉える対応時間は平均 30 分

「電話を切らせてくれない」等の「長時間拘束」については、何分以上の対応をカスハラを目安とするかは、平均 30 分との回答となった。

(15) 添乗業務でのトラブル、本社から指示出ず、解決が難しいことも

添乗員に対する深刻なカスハラ被害に対し「本社や担当部署から添乗員に電話・メール等で指示を出す」が半数以上（54%）の対応となっている。しかし、「現実的には、現地で頑張っただけで耐えてもらうしかない」(12%)、「よい対応策が思い当たらない」(8%)と、「解決が難しい」とする合計の 20%は、その回答の大多数が「1～15 人」の規模で、インバウンド業務や第 3 種の旅行業者であった。トラブル発生時に組織として対応することが困難な様子が窺える。

(16) カスハラ対応支援の要望

カスハラ対応への支援としては、「カスハラの判定フロー、明確に判断できる基準表」の作成を望む声が多かった。

終わりに

各質問において、4%から 9%の間で「把握していない」「わからない」という回答があった。カスハラ対応の社内体制整備にあたり、まず、経営層が自社の現場の状況をヒアリング、把握することが何より重要といえる。

報道関係の方からのお問い合わせ先

一般社団法人日本旅行業協会（JATA）広報室：桑名・深谷

TEL 03-3592-1244