

2024年9月24日

各位

大同生命保険株式会社  
代表取締役社長 北原 睦朗

## 「時間外労働の上限規制」などの取組みが進むも道半ば、 直近1年間でカスタマーハラスメントは約2割の企業で発生！

～ 中小企業経営者アンケート「大同生命サーベイ」 2024年8月度調査レポートの公表 ～

T & D保険グループの大同生命保険株式会社（社長：北原 睦朗）は、全国の中小企業経営者を対象としたアンケート調査「大同生命サーベイ」を、2015年10月から毎月実施しています。

今般、「働きやすい職場環境づくり」について調査した2024年8月度レポートを公表します。

### <調査概要>

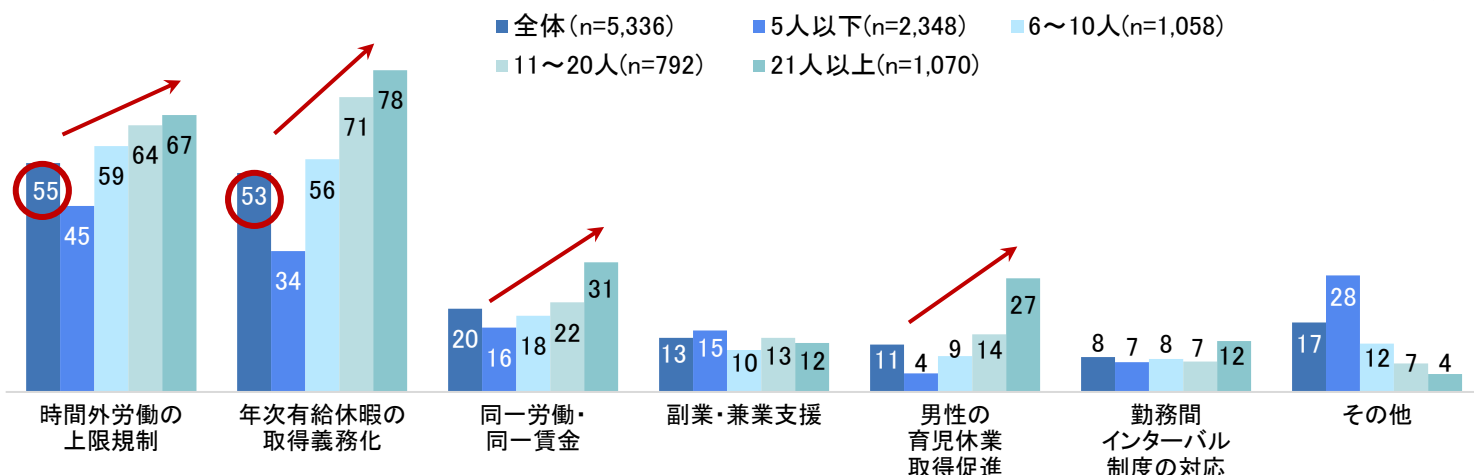
- ・ 調査期間：2024年8月1日～同8月30日
- ・ 調査対象：全国の企業経営者 5,985社（うち約5割が当社ご契約企業）
- ・ 調査方法：当社営業職員が訪問またはZoom面談により調査
- ・ 調査内容：景況感、働きやすい職場環境づくり

## 1. 働きやすい職場環境づくりへの取組み

- ・ 働きやすい職場環境づくりへの取組みができているものについて、「時間外労働の上限規制」が55%と最も多く、次いで「年次有給休暇の取得義務化」が53%となりました。
- ・ 従業員規模別にみると、規模が大きい企業ほど「同一労働・同一賃金」や「男性の育児休業取得促進」なども積極的に取り組んでいる結果となりました。

### <全体・従業員規模別>

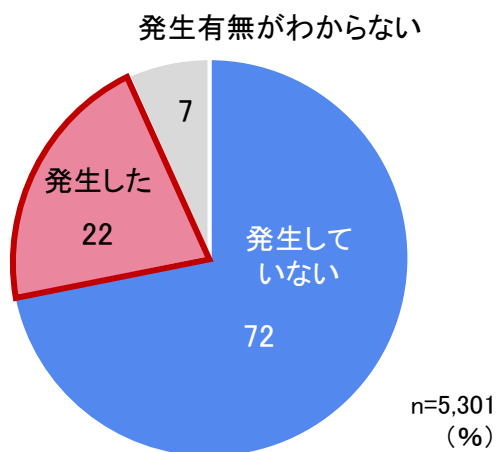
※複数回答  
(%)



## 2. 直近1年間でのカスタマーハラスメントの発生有無

- 直近1年間でのカスタマーハラスメントの発生有無について、「発生した」と回答した企業は全体の約2割となりました。
- 業種別にみると、「サービス業」は他業種に比べて「発生した」割合が多い結果となりました。

### <全体>



### <業種別>

|       | 回答<br>件数 | 発生有無がわからない |      |   |
|-------|----------|------------|------|---|
|       |          | 発生していない    | 発生した |   |
| 製造業   | 1,059    | 78         | 16   | 6 |
| 建設業   | 1,240    | 75         | 18   | 7 |
| 卸・小売業 | 1,112    | 68         | 24   | 7 |
| サービス業 | 1,693    | 67         | 27   | 6 |

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| 2023年 9月 | 従業員のリスクリング               |
| 10月      | サステナビリティ経営の取組み状況         |
| 11月      | 中小企業のがん対策                |
| 12月      | 2023年の振り返り               |
| 2024年 1月 | インボイス制度への対応              |
| 2月       | 時間外労働の上限規制（2024年残業規制問題）  |
| 3月       | 中小企業の賃上げ状況・中小企業のDX推進     |
| 4月       | 新規顧客・販路の開拓／日銀のマイナス金利政策解除 |
| 5月       | 事業承継                     |
| 6月       | 資金繰り                     |
| 7月       | 企業を取り巻くリスクへの備え           |
| 8月       | 働きやすい職場環境づくり【今回】         |

大同生命WEBサイトで「大同生命サーベイ」のバックナンバーをご覧ください。

<https://www.daido-life.co.jp/knowledge/survey/>



# 中小企業経営者アンケート 「大同生命サーベイ」 2024年8月度調査レポート

「時間外労働の上限規制」などの取組みが進むも道半ば、  
直近1年間でカスタマーハラスメントは約2割の企業で発生！

## ■景況感（P3～）

- 「現在の業況」（業況DI）は▲10.7pt（前月差+0.6pt）と改善しましたが、「将来の見通し」（将来DI）は+2.8pt（前月差▲1.2pt）と悪化しました。

## ■働きやすい職場環境づくり（P7～）

- 働きやすい職場環境づくりへの取組みができているものについて、「時間外労働の上限規制」が55%と最も多く、次いで「年次有給休暇の取得義務化」が53%となりました。
- 従業員規模別にみると、規模が大きい企業ほど「同一労働・同一賃金」や「男性の育児休業取得促進」なども積極的に取り組んでいる結果となりました。
- 直近1年間でのカスタマーハラスメントの発生有無について、「発生した」と回答した企業は全体の約2割となりました。
- 業種別にみると、「サービス業」は他業種に比べて「発生した」割合が多い結果となりました。

 **大同生命保険株式会社**

大同生命WEBサイトで調査レポートの  
バックナンバーをご覧ください。



<https://www.daido-life.co.jp/knowledge/survey/>

<調査概要>

大同生命では、中小企業の景況感や経営課題の解決に向けた取組みなどに関するアンケート調査「大同生命サーベイ」を2015年10月から毎月実施し、経営者の皆さまに、経営のヒントとしてお役立ていただくことを目的として、調査結果を「月次レポート」としてお届けしています。

- ・ 調査期間 : 2024年8月1日～8月30日
- ・ 調査対象 : 全国の企業経営者 5,985社（うち約5割が当社ご契約企業）
- ・ 調査方法 : 当社営業職員が訪問またはZoom面談により調査
- ・ 調査内容 : [定例] 景況感 [個別テーマ] 働きやすい職場環境づくり

<回答企業の属性>

| 地域    |        | 全体(占率)        | 北海道 | 東北  | 北関東<br>(※1) | 南関東<br>(※2) | 北陸・<br>甲信越 | 東海  | 関西<br>(※3) | 中国  | 四国  | 九州・<br>沖縄 |
|-------|--------|---------------|-----|-----|-------------|-------------|------------|-----|------------|-----|-----|-----------|
| 全体    |        | 5,985 (100.0) | 226 | 489 | 585         | 885         | 627        | 587 | 1,011      | 571 | 292 | 712       |
| 業種    | 製造業    | 1,177 (19.7)  | 16  | 68  | 130         | 131         | 166        | 150 | 273        | 110 | 56  | 77        |
|       | 建設業    | 1,389 (23.2)  | 59  | 147 | 115         | 173         | 170        | 136 | 181        | 145 | 84  | 179       |
|       | 卸・小売業  | 1,257 (21.0)  | 40  | 97  | 130         | 173         | 121        | 132 | 233        | 107 | 65  | 159       |
|       | サービス業  | 1,932 (32.3)  | 94  | 155 | 189         | 378         | 145        | 150 | 289        | 188 | 78  | 266       |
|       | その他    | 157 (2.6)     | 6   | 19  | 16          | 17          | 19         | 15  | 21         | 11  | 6   | 27        |
|       | 無回答    | 73 (1.2)      | 11  | 3   | 5           | 13          | 6          | 4   | 14         | 10  | 3   | 4         |
| 従業員規模 | 5人以下   | 2,828 (47.3)  | 99  | 220 | 335         | 478         | 269        | 256 | 472        | 230 | 128 | 341       |
|       | 6～10人  | 1,136 (19.0)  | 39  | 98  | 91          | 153         | 136        | 120 | 170        | 119 | 53  | 157       |
|       | 11～20人 | 839 (14.0)    | 29  | 69  | 77          | 104         | 98         | 82  | 138        | 93  | 48  | 101       |
|       | 21人以上  | 1,101 (18.4)  | 50  | 99  | 75          | 136         | 118        | 121 | 218        | 119 | 59  | 106       |
|       | 無回答    | 81 (1.4)      | 9   | 3   | 7           | 14          | 6          | 8   | 13         | 10  | 4   | 7         |

※1:北関東 → 茨城・栃木・群馬・埼玉    ※2:南関東 → 千葉・東京・神奈川    ※3:関西 → 滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山

| 創業年数      | 企業数 (占率)     | 年齢    | 企業数 (占率)     | 性別  | 企業数 (占率)     |
|-----------|--------------|-------|--------------|-----|--------------|
| 10年未満     | 601 (10.0)   | 40歳未満 | 236 (3.9)    | 男性  | 5,415 (90.5) |
| 10～30年未満  | 1,310 (21.9) | 40歳代  | 1,057 (17.7) | 女性  | 469 (7.8)    |
| 30～50年未満  | 1,746 (29.2) | 50歳代  | 1,865 (31.2) | 無回答 | 101 (1.7)    |
| 50～100年未満 | 1,928 (32.2) | 60歳代  | 1,493 (24.9) |     |              |
| 100年以上    | 241 (4.0)    | 70歳以上 | 1,152 (19.2) |     |              |
| 無回答       | 159 (2.7)    | 無回答   | 182 (3.0)    |     |              |

<調査結果のご利用にあたって>

- ・ 本資料は「大同生命サーベイ」の調査結果の開示を目的としており、当社の統一的な見解を示すものではありません。
- ・ 本資料は当社の著作物であり、著作権法に基づき保護されています。  
引用する際は、「出所：大同生命サーベイ (2024年8月度調査)」と明記ください。
- ・ 本資料に基づく決定、行為、およびその結果について、当社は一切の責任を負いません。
- ・ 本資料は、生命保険契約の募集を目的としたものではありません。
- ・ 本資料で表示する「回答率(%)」等は、小数点第1位(景況感は小数点第2位)を四捨五入しています。  
また、特に記載がない場合、「無回答」を除いて集計しています。
- ・ 「大同生命サーベイ」は、当社ご契約企業を中心に実施しており、各調査結果に若干の偏りが生じる場合があります。

# 2024年8月度調査のポイント

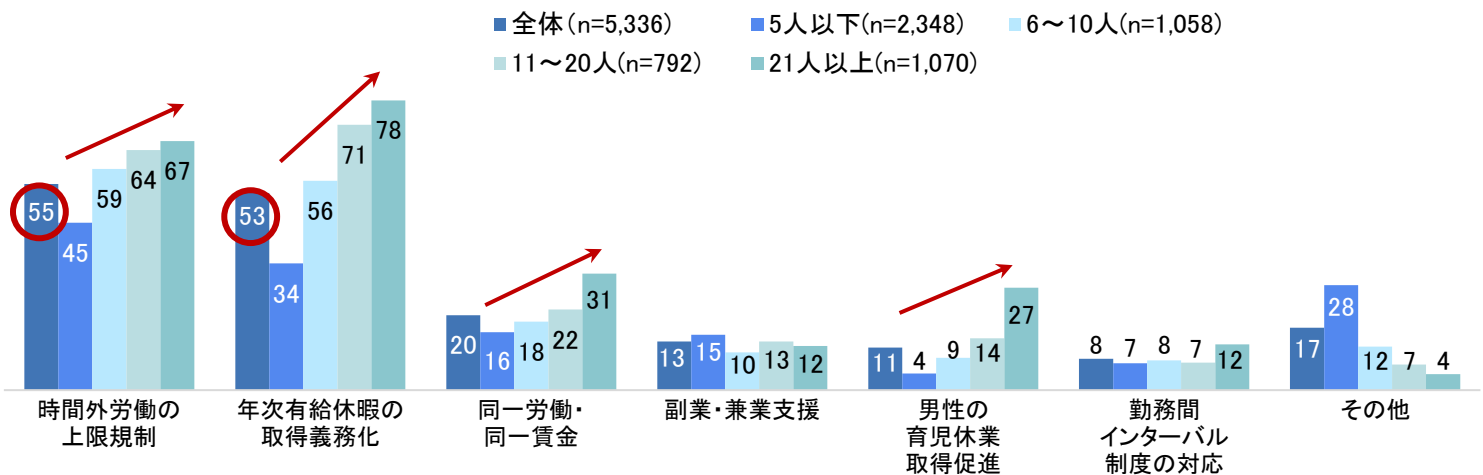
## 働きやすい職場環境づくり

- 働きやすい職場環境づくりへの取組みができているものについて、「時間外労働の上限規制」が55%と最も多く、次いで「年次有給休暇の取得義務化」が53%となりました。
- 従業員規模別にみると、規模が大きい企業ほど「同一労働・同一賃金」や「男性の育児休業取得促進」なども積極的に取り組んでいる結果となりました。
- 直近1年間でのカスタマーハラスメントの発生有無について、「発生した」と回答した企業は全体の約2割となりました。
- 業種別にみると、「サービス業」は他業種に比べて「発生した」割合が多い結果となりました。

### ①働きやすい職場環境づくりへの取組み

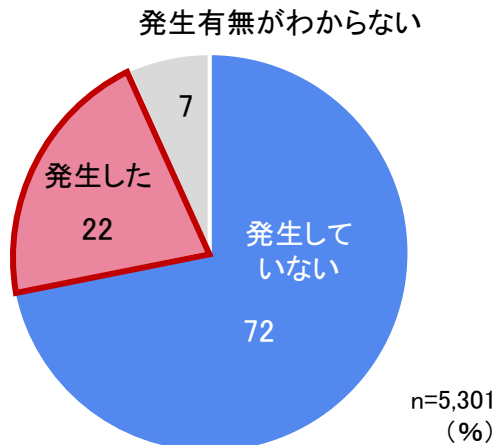
<全体・従業員規模別>

※複数回答  
(%)



### ②直近1年間でのカスタマーハラスメントの発生有無

<全体>



<業種別>

(%)

|       | 回答件数  | 発生していない | 発生した | 発生有無がわからない |
|-------|-------|---------|------|------------|
| 製造業   | 1,059 | 78      | 16   | 6          |
| 建設業   | 1,240 | 75      | 18   | 7          |
| 卸・小売業 | 1,112 | 68      | 24   | 7          |
| サービス業 | 1,693 | 67      | 27   | 6          |



I. 景況感

(1) 業況、将来の見通し、売上・利益・資金繰り

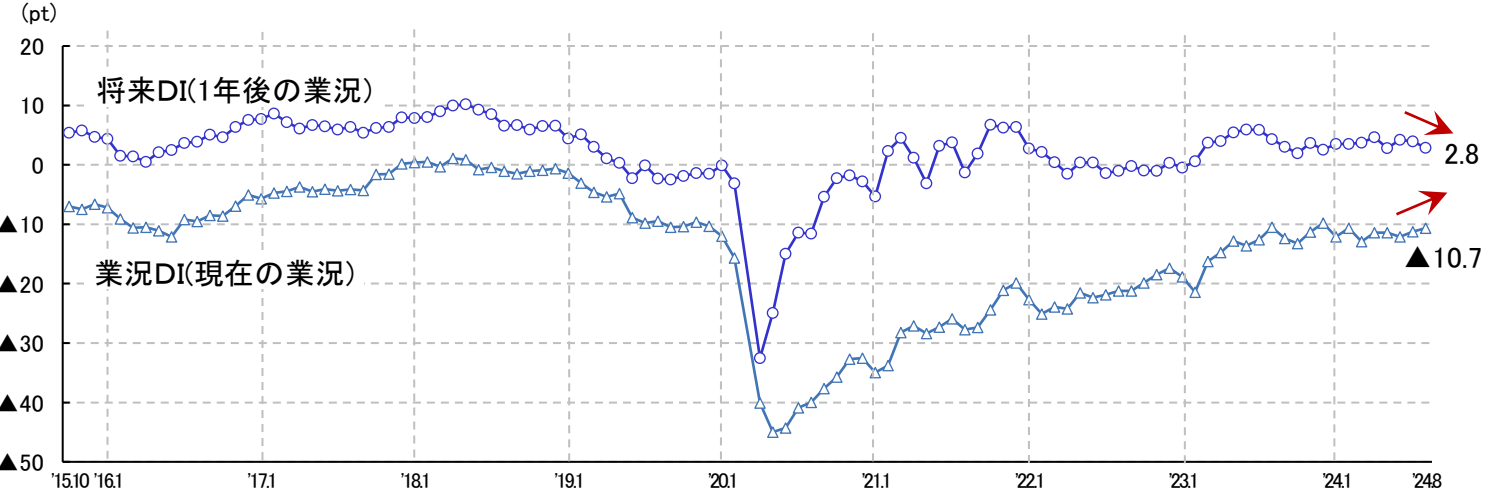
- 「現在の業況」(業況DI) は▲10.7pt (前月差+0.6pt) と改善しましたが、「将来の見通し」(将来DI) は+2.8pt (前月差▲1.2pt) と悪化しました。
- 「売上高」「利益」「資金繰り」はいずれも悪化しました。

| 現在の業況                |                    |         |         | 将来の見通し               |                               |         |         |
|----------------------|--------------------|---------|---------|----------------------|-------------------------------|---------|---------|
| 調査月                  | ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い (%) | 業況DI    | 前月差     | 調査月                  | ■ 良くなる ■ どちらともいえない ■ 悪くなる (%) | 将来DI    | 前月差     |
| 2024年6月<br>(n=6,626) | 13 63 25           | ▲12.1pt | ▲ 0.7pt | 2024年6月<br>(n=6,608) | 17 70 13                      | + 4.2pt | + 1.4pt |
| 7月<br>(n=6,977)      | 13 63 24           | ▲11.3pt | + 0.8pt | 7月<br>(n=6,929)      | 17 71 13                      | + 4.0pt | ▲ 0.2pt |
| 8月<br>(n=5,516)      | 12 64 23           | ▲10.7pt | + 0.6pt | 8月<br>(n=5,511)      | 15 73 12                      | + 2.8pt | ▲ 1.2pt |

| 売上高                  |         |         | 利益                   |         |         | 資金繰り                 |         |         |
|----------------------|---------|---------|----------------------|---------|---------|----------------------|---------|---------|
| 調査月                  | 売上高DI   | 前月差     | 調査月                  | 利益DI    | 前月差     | 調査月                  | 資金繰りDI  | 前月差     |
| 2024年6月<br>(n=6,592) | ▲ 0.5pt | + 1.5pt | 2024年6月<br>(n=6,576) | ▲ 3.4pt | + 1.8pt | 2024年6月<br>(n=6,544) | ▲ 1.6pt | + 1.0pt |
| 7月<br>(n=6,927)      | ▲ 0.3pt | + 0.2pt | 7月<br>(n=6,923)      | ▲ 3.0pt | + 0.4pt | 7月<br>(n=6,876)      | ▲ 1.7pt | ▲ 0.1pt |
| 8月<br>(n=5,484)      | ▲ 1.0pt | ▲ 0.7pt | 8月<br>(n=5,484)      | ▲ 4.3pt | ▲ 1.3pt | 8月<br>(n=5,447)      | ▲ 2.7pt | ▲ 1.0pt |

D I ( Diffusion Index ) = 好転(増加・上昇・過剰等)の回答割合(%) - 悪化(減少・悪化・不足等)の回答割合(%)

【現在の業況と将来の見通し】

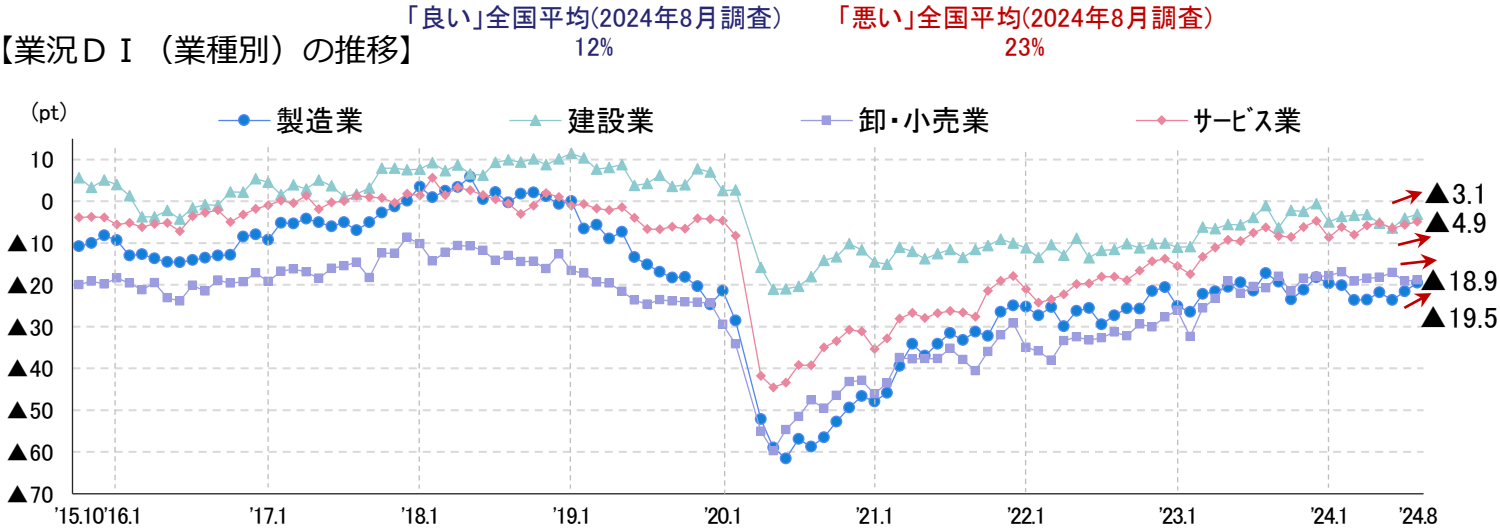


※2020年3月はコロナ禍の影響を踏まえ調査を中止。

(2) 業種別 業況DI

・「製造業」「建設業」「卸・小売業」「サービス業」で、いずれも改善しました。

| 業種                  | 回答件数  | ※上段:2024年7月調査<br>下段:2024年8月調査 |    |    |     | 業況DI<br>(pt) | 前月差<br>(pt) |
|---------------------|-------|-------------------------------|----|----|-----|--------------|-------------|
|                     |       | 良い                            | 普通 | 悪い | (%) |              |             |
| 製造業                 | 1,343 | 12                            | 54 | 34 |     | ▲ 21.6       | + 2.0       |
|                     | 1,093 | 12                            | 56 | 32 |     | ▲ 19.5       | + 2.1       |
| 建設業                 | 1,597 | 15                            | 67 | 19 |     | ▲ 4.0        | + 2.4       |
|                     | 1,284 | 14                            | 68 | 18 |     | ▲ 3.1        | + 0.9       |
| 卸・小売業               | 1,484 | 11                            | 59 | 30 |     | ▲ 19.1       | ▲ 2.0       |
|                     | 1,161 | 9                             | 63 | 28 |     | ▲ 18.9       | + 0.2       |
| 卸売業                 | 661   | 13                            | 59 | 28 |     | ▲ 14.7       | ▲ 1.7       |
|                     | 547   | 11                            | 66 | 23 |     | ▲ 12.1       | + 2.6       |
| 小売業                 | 823   | 9                             | 59 | 32 |     | ▲ 22.7       | ▲ 1.8       |
|                     | 614   | 7                             | 61 | 32 |     | ▲ 24.9       | ▲ 2.2       |
| サービス業               | 2,290 | 13                            | 68 | 19 |     | ▲ 5.7        | + 0.8       |
|                     | 1,777 | 14                            | 68 | 19 |     | ▲ 4.9        | + 0.8       |
| 情報通信業               | 109   | 10                            | 74 | 16 |     | ▲ 5.5        | ▲ 9.0       |
|                     | 98    | 14                            | 76 | 10 |     | + 4.1        | + 9.6       |
| 運輸業                 | 236   | 11                            | 63 | 26 |     | ▲ 14.4       | + 1.8       |
|                     | 181   | 12                            | 64 | 25 |     | ▲ 13.3       | + 1.1       |
| 不動産・物品賃貸業           | 452   | 11                            | 74 | 16 |     | ▲ 4.6        | ▲ 2.1       |
|                     | 339   | 13                            | 71 | 15 |     | ▲ 2.1        | + 2.5       |
| 宿泊・飲食サービス業          | 174   | 20                            | 62 | 18 |     | + 1.1        | + 2.9       |
|                     | 145   | 15                            | 61 | 24 |     | ▲ 9.0        | ▲ 10.1      |
| 医療・福祉業              | 182   | 12                            | 75 | 13 |     | ▲ 1.1        | + 12.5      |
|                     | 157   | 14                            | 69 | 17 |     | ▲ 2.5        | ▲ 1.4       |
| 教育・学習支援業            | 46    | 15                            | 65 | 20 |     | ▲ 4.3        | + 3.8       |
|                     | 30    | 13                            | 63 | 23 |     | ▲ 10.0       | ▲ 5.7       |
| 生活関連サービス業、<br>娯楽業   | 209   | 13                            | 67 | 20 |     | ▲ 6.2        | + 3.2       |
|                     | 160   | 11                            | 64 | 26 |     | ▲ 15.0       | ▲ 8.8       |
| 学術研究、専門・技術<br>サービス業 | 265   | 17                            | 65 | 18 |     | ▲ 1.1        | + 3.6       |
|                     | 189   | 20                            | 66 | 14 |     | + 5.8        | + 6.9       |
| その他サービス業            | 617   | 12                            | 67 | 21 |     | ▲ 8.3        | ▲ 2.3       |
|                     | 478   | 13                            | 68 | 19 |     | ▲ 5.6        | + 2.7       |

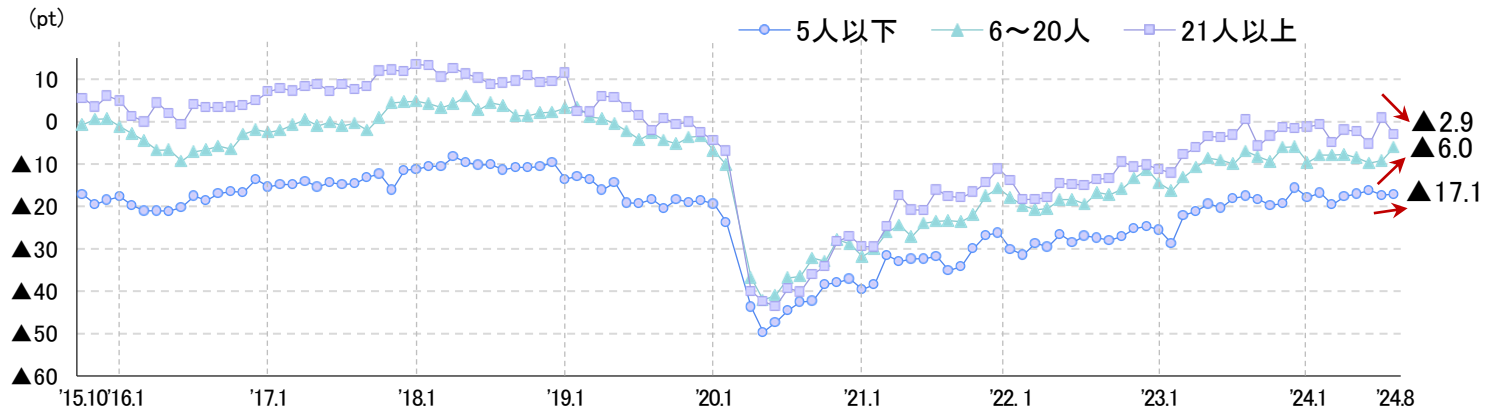


(3) 従業員規模別 業況DI

・「6～20人」の企業で+3.2pt改善、「21人以上」の企業で▲3.8pt悪化しました。

| 従業員規模 | 回答件数  | ※上段:2024年 7月調査<br>下段:2024年 8月調査 |    |        | 業況DI<br>(pt) | 前月差<br>(pt) |
|-------|-------|---------------------------------|----|--------|--------------|-------------|
|       |       | 良い                              | 普通 | 悪い (%) |              |             |
| 5人以下  | 3,448 | 11                              | 61 | 28     | ▲ 17.3       | ▲ 1.1       |
|       | 2,607 | 10                              | 62 | 27     | ▲ 17.1       | + 0.2       |
| 6～20人 | 2,205 | 13                              | 64 | 22     | ▲ 9.2        | + 0.5       |
|       | 1,834 | 14                              | 65 | 20     | ▲ 6.0        | + 3.2       |
| 21人以上 | 1,253 | 18                              | 65 | 17     | + 0.9        | + 6.2       |
|       | 1,020 | 15                              | 68 | 18     | ▲ 2.9        | ▲ 3.8       |

【業況DI（従業員規模別）の推移】

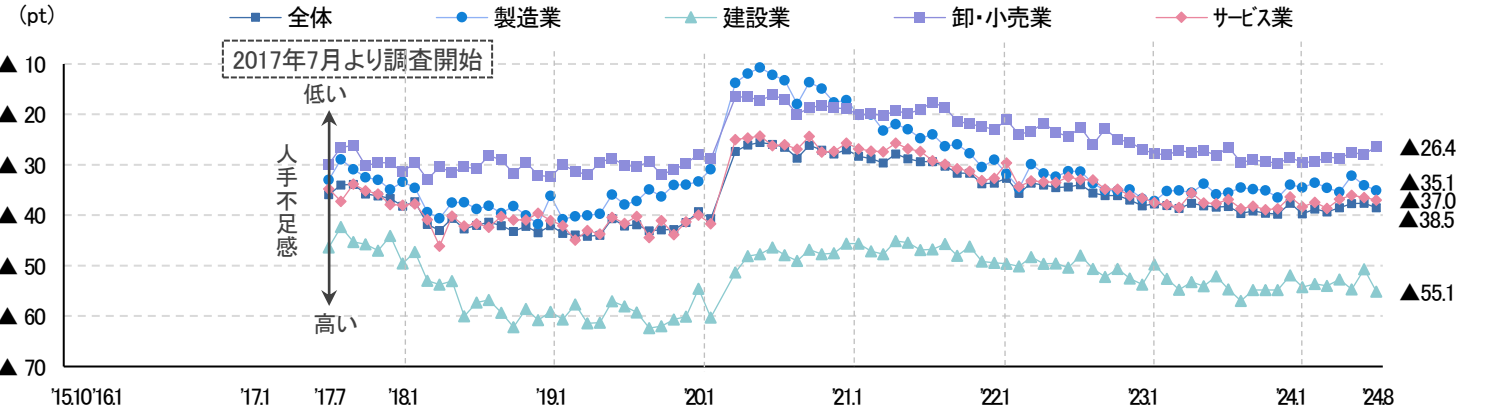


(4) 従業員過不足DI

・従業員過不足DIは▲38.5pt（前月差▲0.9pt）と悪化しました。  
依然としてすべての業種で人手不足の状況が継続しています。

| 業種    | 回答件数  | ※上段:2024年 7月調査<br>下段:2024年 8月調査 |    |        | 従業員<br>過不足DI<br>(pt) | 前月差<br>(pt) |
|-------|-------|---------------------------------|----|--------|----------------------|-------------|
|       |       | 過多                              | 充足 | 不足 (%) |                      |             |
| 全体    | 6,914 | 1                               | 60 | 39     | ▲ 37.6               | + 0.1       |
|       | 5,508 | 1                               | 59 | 40     | ▲ 38.5               | ▲ 0.9       |
| 製造業   | 1,320 | 2                               | 61 | 36     | ▲ 34.1               | ▲ 1.9       |
|       | 1,086 | 2                               | 61 | 37     | ▲ 35.1               | ▲ 1.0       |
| 建設業   | 1,585 | 1                               | 48 | 51     | ▲ 50.7               | + 4.0       |
|       | 1,286 | 1                               | 44 | 56     | ▲ 55.1               | ▲ 4.4       |
| 卸・小売業 | 1,478 | 1                               | 69 | 29     | ▲ 27.9               | ▲ 0.3       |
|       | 1,155 | 1                               | 72 | 27     | ▲ 26.4               | + 1.5       |
| サービス業 | 2,270 | 1                               | 61 | 38     | ▲ 36.5               | ▲ 0.5       |
|       | 1,777 | 1                               | 61 | 38     | ▲ 37.0               | ▲ 0.5       |

【従業員過不足DI（業種別）の推移】



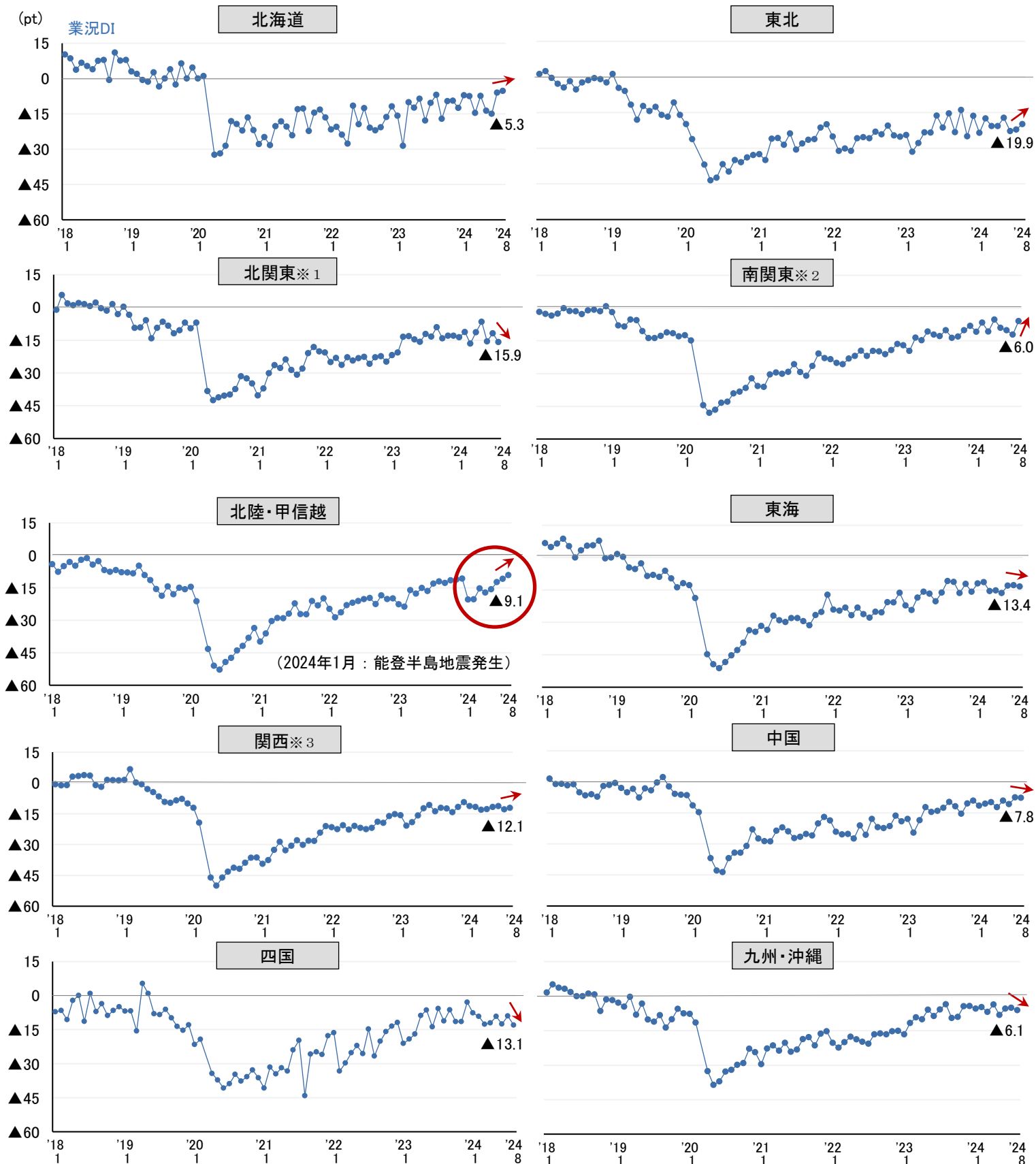


## (5) 地域別 業況DI

- 「北陸・甲信越」は、4カ月連続で改善しています。

<全国平均の業況DI推移（直近6カ月）>（単位:pt）

|      | 3月    | 4月    | 5月    | 6月    | 7月    | 8月    |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 業況DI | ▲12.9 | ▲11.4 | ▲11.4 | ▲12.1 | ▲11.3 | ▲10.7 |



※1：北関東＝茨城・栃木・群馬・埼玉

※2：南関東＝千葉・東京・神奈川

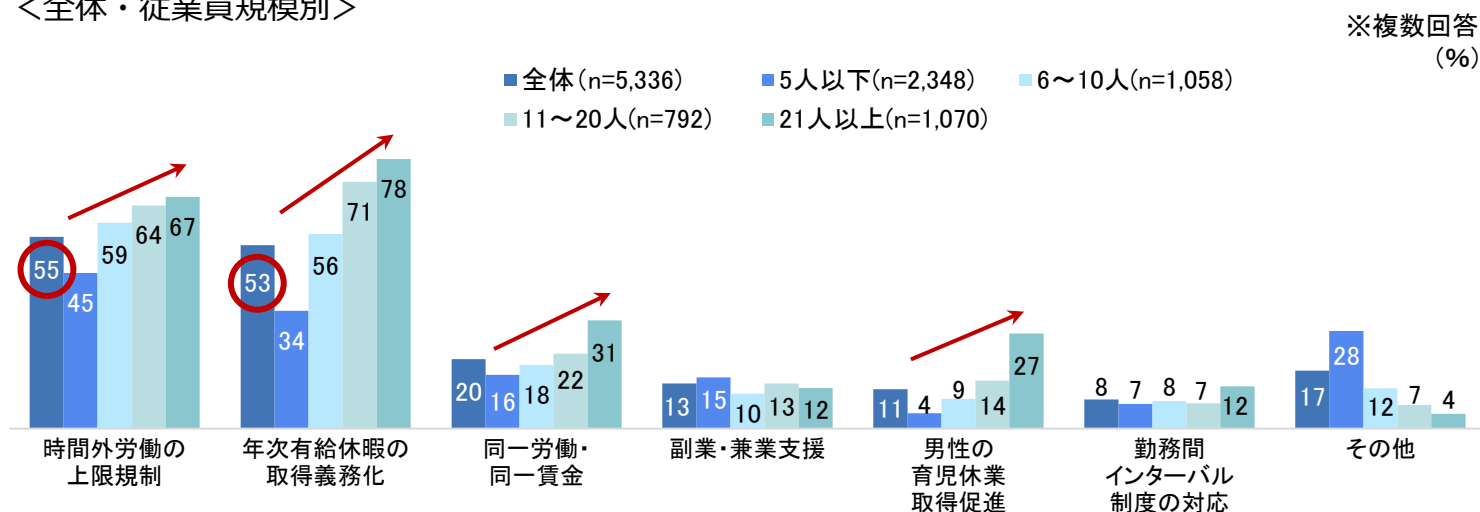
※3：関西＝滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山

## Ⅱ. 働きやすい職場環境づくり

### Q1 働きやすい職場環境づくりへの取組み

- 働きやすい職場環境づくりへの取組みができているものについて、「時間外労働の上限規制」が55%と最も多く、次いで「年次有給休暇の取得義務化」が53%となりました。
- 従業員規模別にみると、規模が大きい企業ほど「同一労働・同一賃金」や「男性の育児休業取得促進」なども積極的に取り組んでいる結果となりました。

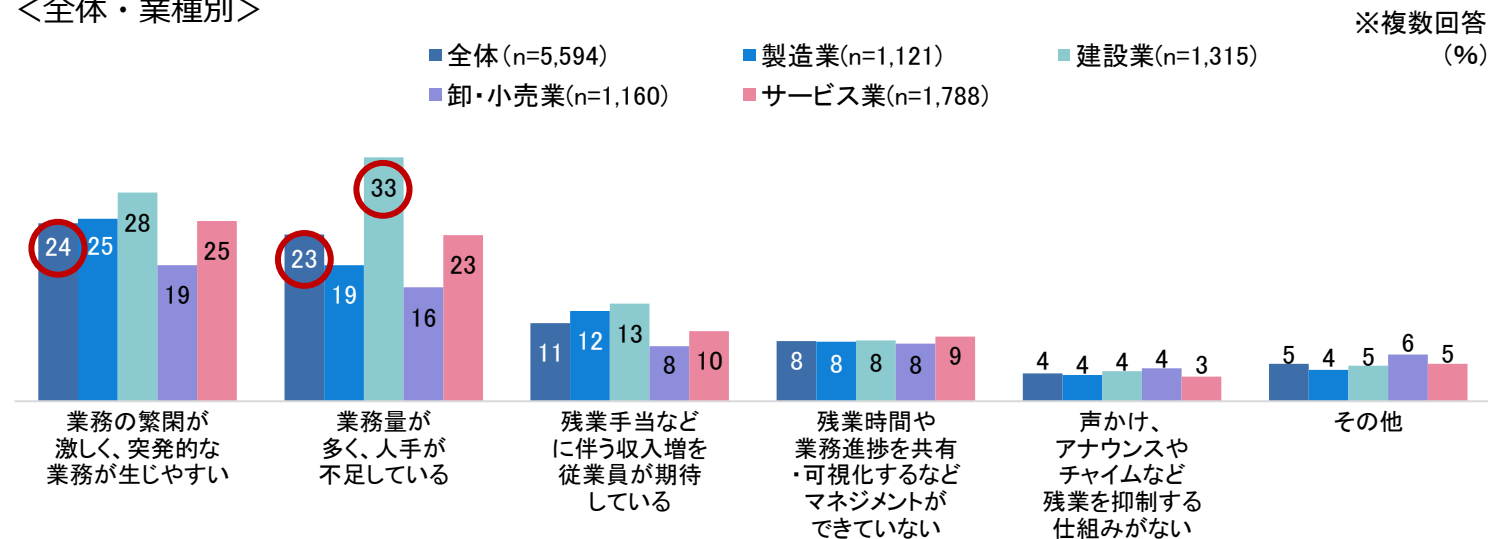
#### <全体・従業員規模別>



### Q2 時間外労働の上限規制への課題

- 時間外労働の上限規制への課題について、「業務の繁閑が激しく、突発的な業務が生じやすい」が24%と最も多く、次いで「業務量が多く、人手が不足している」が23%となりました。
- 業種別にみると、「建設業」では他業種に比べて特に「人手不足」が課題となっています。

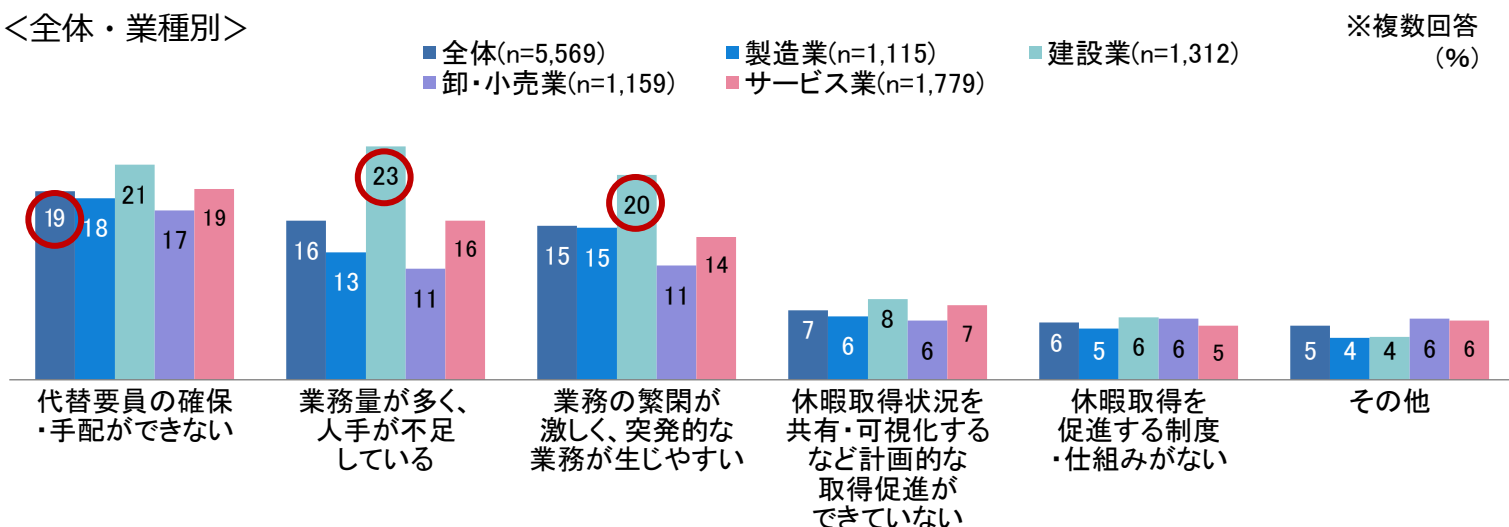
#### <全体・業種別>



### Q3 年次有給休暇の取得義務化への課題

- ・ 年次有給休暇の取得義務化への課題について、「代替要員の確保・手配ができない」が19%となりました。
- ・ 業種別にみると、「建設業」では他業種に比べて「人手不足」に加え、「業務の繁閑が激しく、突発的な業務が生じやすい」も多い結果となりました。

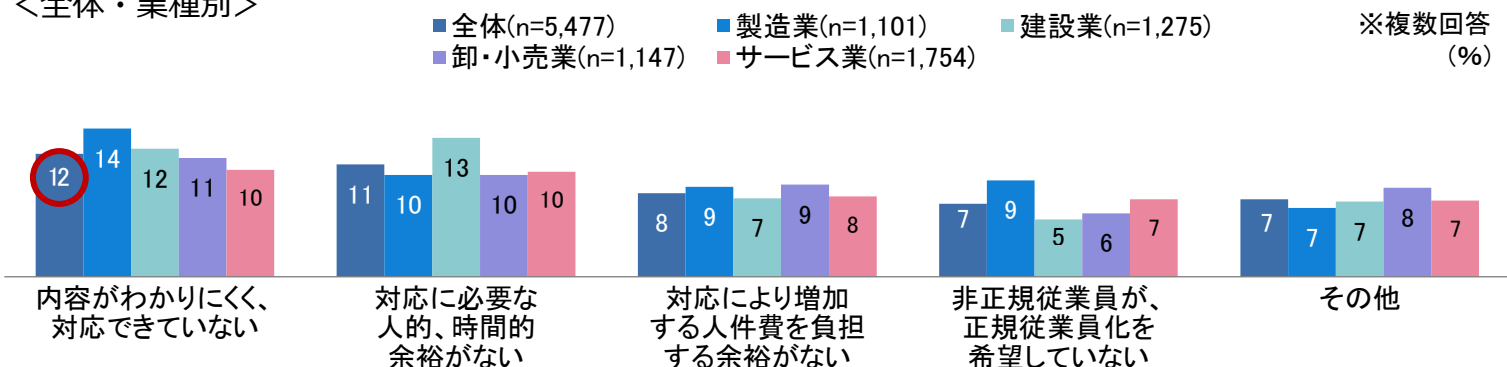
#### <全体・業種別>



### Q4 同一労働・同一賃金への課題

- ・ 同一労働・同一賃金への課題について、「内容がわかりにくく、対応できていない」が12%と最も多くなりました。

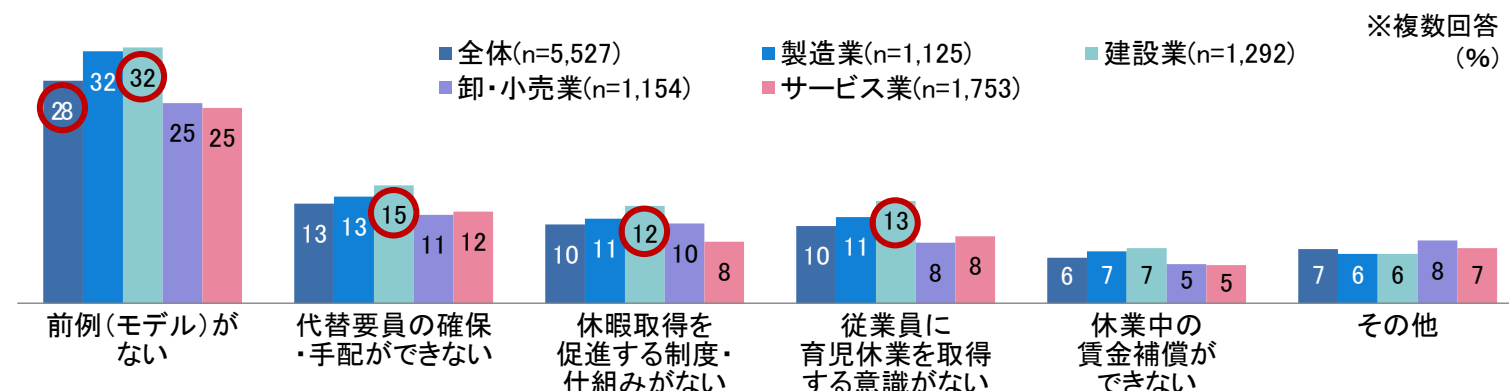
#### <全体・業種別>



### Q5 男性の育児休暇取得促進への課題

- ・ 男性の育児休暇取得促進への課題について、「前例（モデル）がない」が28%と最も多くなりました。
- ・ 業種別にみると、「建設業」では他業種に比べて様々な課題が多く見受けられます。

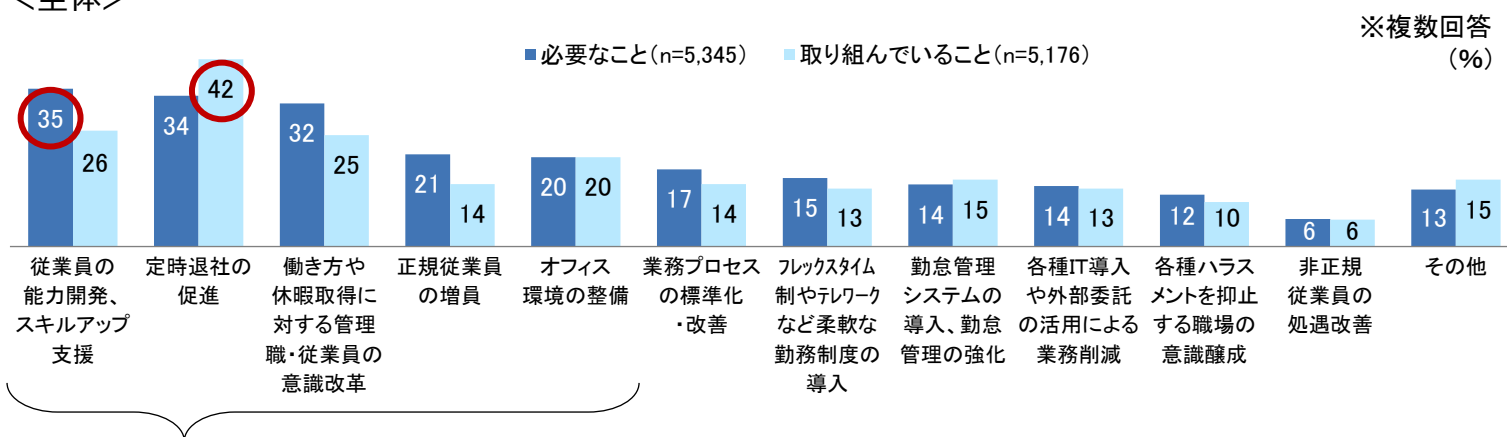
#### <全体・業種別>



## Q6 働きやすい職場環境づくりに必要なこと・取り組んでいること

- ・働きやすい職場環境づくりに必要なことについて、「従業員の能力開発、スキルアップ支援」が35%と最も多くなりました。
- ・一方、実際に取り組んでいることは「定時退社の促進」が42%と最も多くなりました。
- ・業種別にみると、「建設業」では「正規従業員の増員」が31%と他業種に比べ人手を必要としているものの、実際は18%と取組みが追いついていない結果となりました。

### <全体>



### <「必要なこと」上位5項目に対する「取り組んでいること」の比較（業種別）>

※上段：必要なこと、下段：取り組んでいること

※複数回答 (%)

|       | 回答<br>件数 | 従業員の<br>能力開発、<br>スキルアップ支援 | 定時退社の<br>促進 | 働き方や休暇<br>取得に対する<br>管理職・従業員の<br>意識改革 | 正規従業員の<br>増員 | オフィス環境の<br>整備 |
|-------|----------|---------------------------|-------------|--------------------------------------|--------------|---------------|
| 製造業   | 1,091    | 36                        | 36          | 33                                   | 19           | 21            |
|       | 1,057    | 25                        | 46          | 23                                   | 14           | 19            |
| 建設業   | 1,267    | 42                        | 33          | 34                                   | 31           | 16            |
|       | 1,227    | 34                        | 41          | 29                                   | 18           | 18            |
| 卸・小売業 | 1,090    | 30                        | 35          | 29                                   | 14           | 22            |
|       | 1,061    | 19                        | 46          | 24                                   | 10           | 21            |
| サービス業 | 1,703    | 34                        | 32          | 32                                   | 19           | 21            |
|       | 1,646    | 25                        | 39          | 23                                   | 14           | 21            |

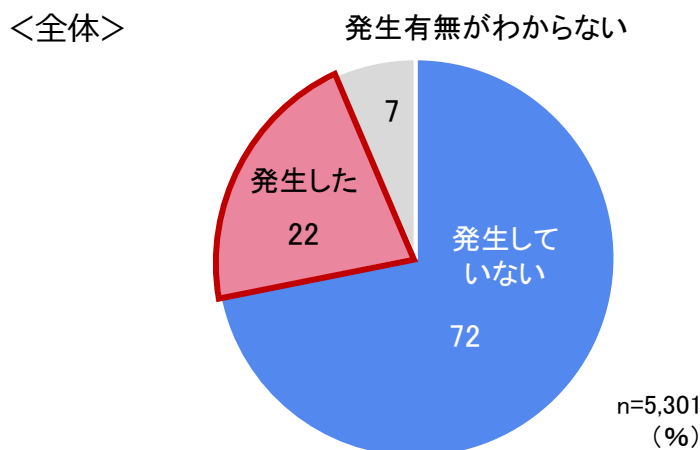
## Pick Up! （働きやすい職場環境づくりに関する課題やご意見）

- ・自社が取り組もうとしても周りの業者が定時や休日にしっかり休まないと、なかなか実践できない。  
(建設業／北海道)
- ・やりがいを求める職員と、働きやすい職場を求める職員との温度差に困っている。(教育・学習支援業／東北)
- ・家族経営なので今は問題ないが、今後代替えて何かあった時にトップがワンマンにならず、ある程度意見が通りやすい状況にしておきたいと思う。(生活関連サービス業、娯楽業／南関東)
- ・人手不足のため、なかなか実行できない。働きやすさを重視すると賃金の支払いが難しくなり、結果、現状維持で精一杯。(建設業／北関東)
- ・共働きが当たり前となった昨今、時差出勤や急な休日申請など柔軟に対応し、社員が言いやすい空気が定着してきている。(製造業／四国)

## Q7 カスタマーハラスメントについて

- ・直近1年間でのカスタマーハラスメントの発生有無について、「発生した」と回答した企業は全体の約2割となりました。
- ・業種別にみると、「サービス業」は他業種に比べて「発生した」割合が多い結果となりました。
- ・また、従業員規模別にみると、規模が大きい企業ほど「発生した」割合が多くなりました。
- ・実際に受けた内容としては、「過剰な要求」が61%と最も多くなりました。

### ①直近1年間でのカスタマーハラスメントの発生有無



#### ＜業種別＞

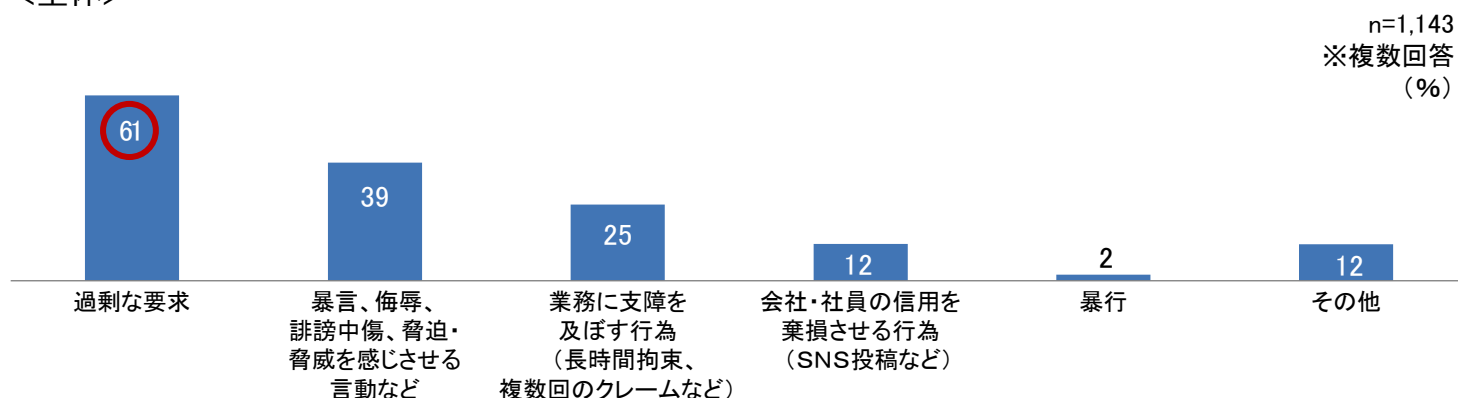
|       | 回答件数  | 発生していない (%) | 発生した (%) | 発生有無がわからない (%) |
|-------|-------|-------------|----------|----------------|
| 製造業   | 1,059 | 78          | 16       | 6              |
| 建設業   | 1,240 | 75          | 18       | 7              |
| 卸・小売業 | 1,112 | 68          | 24       | 7              |
| サービス業 | 1,693 | 67          | 27       | 6              |

#### ＜従業員規模別＞

|        | 回答件数  | 発生していない (%) | 発生した (%) | 発生有無がわからない (%) |
|--------|-------|-------------|----------|----------------|
| 5人以下   | 2,444 | 76          | 19       | 5              |
| 6～10人  | 1,028 | 72          | 21       | 7              |
| 11～20人 | 758   | 71          | 22       | 7              |
| 21人以上  | 1,012 | 62          | 28       | 10             |

### ②実際に受けたカスタマーハラスメントの内容 ※Q7-①で「発生した」と回答した方

#### ＜全体＞





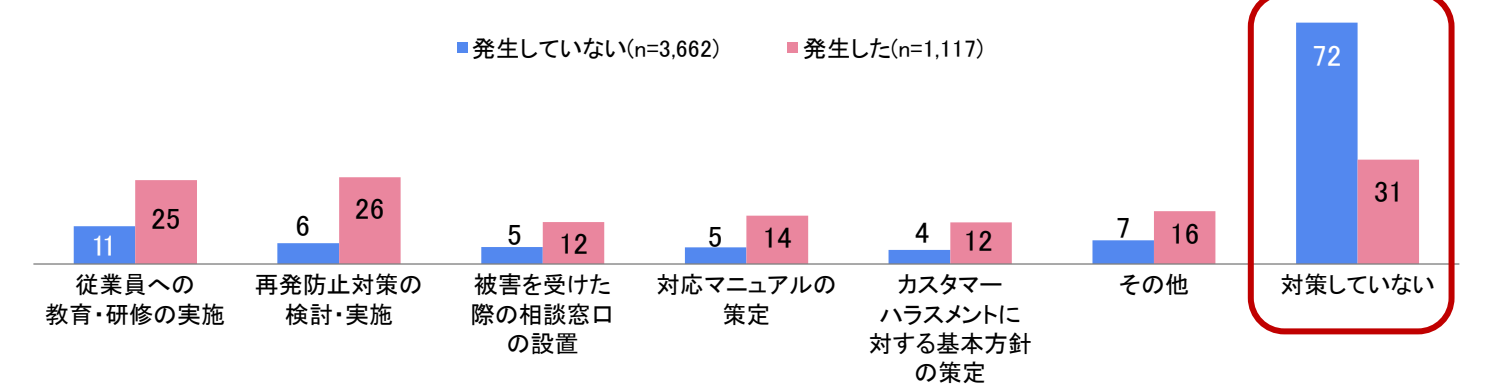
(カスタマーハラスメントについて／つづき)

- ・対策について、カスタマーハラスメントが発生していない企業では「対策していない」が72%と、多くの企業で事前の対策は取っていない結果となりました。一方、実際にカスタマーハラスメントが発生した企業でも約3割は「対策していない」と回答しています。
- ・業種別、従業員規模別にみると、発生率の高い「サービス業」や「21人以上」の企業では、他業種に比べて対策を講じていることがわかりました。

③カスタマーハラスメントの対策

＜直近1年間でのカスタマーハラスメントの発生有無別＞

※複数回答 (%)



＜業種別＞

＜従業員規模別＞

|       | 回答件数  | 対策している | 対策していない |
|-------|-------|--------|---------|
| 製造業   | 1,032 | 31     | 69      |
| 建設業   | 1,211 | 34     | 66      |
| 卸・小売業 | 1,086 | 40     | 60      |
| サービス業 | 1,653 | 43     | 57      |

|        | 回答件数  | 対策している | 対策していない |
|--------|-------|--------|---------|
| 5人以下   | 2,374 | 31     | 69      |
| 6～10人  | 1,006 | 37     | 63      |
| 11～20人 | 745   | 45     | 55      |
| 21人以上  | 987   | 48     | 52      |

Pick Up! (カスタマーハラスメントに関する課題やご意見)

- ・無理な要求でも断ってしまうと今後の取引に影響が出る可能性があるため、多少無理をしてでも要求を受け入れてしまう現状がある。(小売業／北海道)
- ・カスハラを受けた時には、対応マニュアル等を活用しながら二度と同じ様な被害を受けぬよう、一つ一つの問題をロジステックに解決していくことが大事。(医療・福祉業／東北)
- ・建設業は下請多重構造が常習化しており、暗黙の了解や無言の圧力があっても実態がつかめないのが現実。(建設業／北陸・甲信越)
- ・理不尽なクレームでも、初期対応を間違えるとすぐにSNSに発信されることもあり、対応に頭を悩ませている。(小売業／関西)

【DIの推移】  
＜全体＞

(単位:pt)

|       |     | 業況DI  | 将来DI  | 従業員過不足<br>D I |
|-------|-----|-------|-------|---------------|
| 2021年 | 1月  | ▲35.0 | ▲ 5.3 | ▲27.0         |
|       | 2月  | ▲33.7 | 2.3   | ▲28.3         |
|       | 3月  | ▲28.2 | 4.5   | ▲28.8         |
|       | 4月  | ▲27.1 | 1.2   | ▲29.6         |
|       | 5月  | ▲28.4 | ▲ 3.1 | ▲27.9         |
|       | 6月  | ▲27.3 | 3.2   | ▲28.8         |
|       | 7月  | ▲25.9 | 3.8   | ▲29.4         |
|       | 8月  | ▲27.7 | ▲ 1.3 | ▲29.4         |
|       | 9月  | ▲27.4 | 1.9   | ▲30.2         |
|       | 10月 | ▲24.4 | 6.7   | ▲31.6         |
|       | 11月 | ▲21.1 | 6.3   | ▲31.7         |
|       | 12月 | ▲19.9 | 6.4   | ▲33.7         |
| 2022年 | 1月  | ▲22.6 | 2.8   | ▲33.6         |
|       | 2月  | ▲25.1 | 2.1   | ▲32.7         |
|       | 3月  | ▲23.9 | 0.4   | ▲35.7         |
|       | 4月  | ▲24.2 | ▲ 1.5 | ▲33.6         |
|       | 5月  | ▲21.5 | 0.4   | ▲34.0         |
|       | 6月  | ▲22.3 | 0.4   | ▲34.6         |
|       | 7月  | ▲21.9 | ▲ 1.4 | ▲34.4         |
|       | 8月  | ▲21.2 | ▲ 1.0 | ▲34.0         |
|       | 9月  | ▲21.2 | ▲ 0.2 | ▲35.6         |
|       | 10月 | ▲19.9 | ▲ 1.0 | ▲36.1         |
|       | 11月 | ▲18.4 | ▲ 1.0 | ▲36.1         |
|       | 12月 | ▲17.4 | 0.3   | ▲37.0         |
| 2023年 | 1月  | ▲18.9 | ▲ 0.5 | ▲38.1         |
|       | 2月  | ▲21.4 | 0.6   | ▲37.8         |
|       | 3月  | ▲16.2 | 3.8   | ▲38.1         |
|       | 4月  | ▲14.8 | 4.0   | ▲38.7         |
|       | 5月  | ▲12.8 | 5.5   | ▲37.6         |
|       | 6月  | ▲13.6 | 5.9   | ▲38.1         |
|       | 7月  | ▲12.6 | 5.9   | ▲38.4         |
|       | 8月  | ▲10.5 | 4.3   | ▲38.3         |
|       | 9月  | ▲12.4 | 3.1   | ▲39.7         |
|       | 10月 | ▲13.3 | 2.0   | ▲39.2         |
|       | 11月 | ▲11.3 | 3.7   | ▲39.6         |
|       | 12月 | ▲ 9.8 | 2.5   | ▲39.8         |
| 2024年 | 1月  | ▲12.1 | 3.5   | ▲37.6         |
|       | 2月  | ▲10.7 | 3.5   | ▲39.7         |
|       | 3月  | ▲12.9 | 3.7   | ▲38.8         |
|       | 4月  | ▲11.4 | 4.7   | ▲39.3         |
|       | 5月  | ▲11.4 | 2.8   | ▲38.5         |
|       | 6月  | ▲12.1 | 4.2   | ▲37.7         |
|       | 7月  | ▲11.3 | 4.0   | ▲37.6         |
|       | 8月  | ▲10.7 | 2.8   | ▲38.5         |

＜業種別 D I (直近6ヵ月)＞

(単位:pt)

| 業種                |    | 製造業   | 建設業   | 卸・小売業 | サービス業 |
|-------------------|----|-------|-------|-------|-------|
| 業況DI              | 3月 | ▲23.6 | ▲ 3.4 | ▲19.1 | ▲ 8.0 |
|                   | 4月 | ▲23.6 | ▲ 3.2 | ▲18.4 | ▲ 5.8 |
|                   | 5月 | ▲21.8 | ▲ 5.3 | ▲18.2 | ▲ 5.2 |
|                   | 6月 | ▲23.6 | ▲ 6.4 | ▲17.1 | ▲ 6.5 |
|                   | 7月 | ▲21.6 | ▲ 4.0 | ▲19.1 | ▲ 5.7 |
|                   | 8月 | ▲19.5 | ▲ 3.1 | ▲18.9 | ▲ 4.9 |
| 従業員<br>過不足<br>D I | 3月 | ▲33.6 | ▲53.6 | ▲29.5 | ▲37.4 |
|                   | 4月 | ▲34.6 | ▲54.0 | ▲28.5 | ▲38.6 |
|                   | 5月 | ▲35.4 | ▲52.7 | ▲28.7 | ▲36.8 |
|                   | 6月 | ▲32.2 | ▲54.7 | ▲27.6 | ▲36.0 |
|                   | 7月 | ▲34.1 | ▲50.7 | ▲27.9 | ▲36.5 |
|                   | 8月 | ▲35.1 | ▲55.1 | ▲26.4 | ▲37.0 |

＜従業員規模別 D I (直近6ヵ月)＞

(単位:pt)

| 従業員数              |    | 5人以下  | 6～20人 | 21人以上 |
|-------------------|----|-------|-------|-------|
| 業況DI              | 3月 | ▲19.6 | ▲ 7.9 | ▲ 5.0 |
|                   | 4月 | ▲17.6 | ▲ 7.7 | ▲ 1.9 |
|                   | 5月 | ▲17.0 | ▲ 8.6 | ▲ 2.4 |
|                   | 6月 | ▲16.2 | ▲ 9.7 | ▲ 5.3 |
|                   | 7月 | ▲17.3 | ▲ 9.2 | + 0.9 |
|                   | 8月 | ▲17.1 | ▲ 6.0 | ▲ 2.9 |
| 従業員<br>過不足<br>D I | 3月 | ▲27.7 | ▲44.3 | ▲57.3 |
|                   | 4月 | ▲27.7 | ▲46.4 | ▲56.8 |
|                   | 5月 | ▲27.7 | ▲44.9 | ▲55.9 |
|                   | 6月 | ▲26.7 | ▲44.2 | ▲54.9 |
|                   | 7月 | ▲27.4 | ▲43.6 | ▲54.8 |
|                   | 8月 | ▲28.4 | ▲44.9 | ▲52.8 |

※2020年3月は新型コロナの影響を踏まえ調査を中止。

D I ( Diffusion Index ) = 好転(増加・上昇・過剰等)の回答割合(%)－悪化(減少・悪化・不足等)の回答割合(%)

<地域別 D I (直近6カ月)>

(単位:pt)

|               |          | 北海道   | 東北    | 北関東   | 南関東   | 北陸・甲信越 |
|---------------|----------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 業況DI          | 2024年 3月 | ▲14.6 | ▲20.7 | ▲16.6 | ▲10.8 | ▲15.3  |
|               | 4月       | ▲ 7.4 | ▲20.6 | ▲11.4 | ▲ 5.3 | ▲17.2  |
|               | 5月       | ▲13.7 | ▲17.2 | ▲ 6.6 | ▲ 9.0 | ▲15.7  |
|               | 6月       | ▲15.0 | ▲22.7 | ▲15.5 | ▲10.1 | ▲12.3  |
|               | 7月       | ▲ 6.0 | ▲22.2 | ▲11.9 | ▲12.1 | ▲10.9  |
|               | 8月       | ▲ 5.3 | ▲19.9 | ▲15.9 | ▲ 6.0 | ▲ 9.1  |
| 従業員過不足<br>D I | 2024年 3月 | ▲42.1 | ▲42.6 | ▲38.5 | ▲35.3 | ▲33.9  |
|               | 4月       | ▲40.7 | ▲39.1 | ▲39.2 | ▲37.7 | ▲38.1  |
|               | 5月       | ▲40.6 | ▲42.3 | ▲37.0 | ▲35.1 | ▲37.7  |
|               | 6月       | ▲45.2 | ▲40.5 | ▲35.6 | ▲35.1 | ▲36.9  |
|               | 7月       | ▲48.8 | ▲38.8 | ▲33.9 | ▲34.7 | ▲37.7  |
|               | 8月       | ▲46.3 | ▲40.6 | ▲29.2 | ▲36.0 | ▲40.0  |

|               |          | 東海    | 関西    | 中国    | 四国    | 九州・沖縄 |
|---------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 業況DI          | 2024年 3月 | ▲15.5 | ▲13.1 | ▲ 9.9 | ▲12.6 | ▲ 6.8 |
|               | 4月       | ▲15.2 | ▲12.7 | ▲12.3 | ▲12.1 | ▲ 3.7 |
|               | 5月       | ▲16.4 | ▲11.7 | ▲ 9.1 | ▲ 9.1 | ▲ 8.2 |
|               | 6月       | ▲13.0 | ▲11.3 | ▲10.9 | ▲12.6 | ▲ 5.4 |
|               | 7月       | ▲12.8 | ▲12.8 | ▲ 7.5 | ▲ 9.0 | ▲ 5.0 |
|               | 8月       | ▲13.4 | ▲12.1 | ▲ 7.8 | ▲13.1 | ▲ 6.1 |
| 従業員過不足<br>D I | 2024年 3月 | ▲36.5 | ▲38.8 | ▲41.9 | ▲39.9 | ▲43.4 |
|               | 4月       | ▲34.8 | ▲38.8 | ▲42.5 | ▲41.6 | ▲44.1 |
|               | 5月       | ▲36.5 | ▲36.7 | ▲42.7 | ▲41.4 | ▲41.4 |
|               | 6月       | ▲31.4 | ▲38.8 | ▲41.7 | ▲37.5 | ▲39.6 |
|               | 7月       | ▲33.0 | ▲37.6 | ▲38.8 | ▲41.0 | ▲41.8 |
|               | 8月       | ▲37.5 | ▲40.0 | ▲40.0 | ▲40.8 | ▲41.2 |

D I ( Diffusion Index )

= 好転(増加・上昇・過剰等)の回答割合(%)－悪化(減少・悪化・不足等)の回答割合(%)