

2026 年 8 月 18 日

ディップ株式会社

アルバイト経験者 83.4%がカスハラ被害「対策」が選ばれる職場の基準へ —「バイトル」を運営するディップが、企業のカスハラ対策を支援—

ディップ株式会社（以下「当社」）は、過去 1 年間で長期・スポットを含むアルバイト経験者 856 名を対象に「カスタマーハラスメントに関する実態調査」（以下「本調査」）を実施いたしました。また、本調査で浮き彫りとなった課題解決に向け、企業のカスタマーハラスメント対策を支援する取り組みを開始いたします。



改正労働施策総合推進法に基づき、2026 年 10 月 1 日より、すべての企業においてカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）防止のための雇用管理上の必要な措置を講じることが義務付けられます。一方で、東京都が今年 3 月に公表した調査（※）では「対策に取り組んでいる企業は約 4 割」に留まるなど、企業の対応遅れが課題となっています。

※東京都「カスタマーハラスメントに関する実態調査の結果」（2026 年 3 月 31 日公表）より

こうした状況を受け、アルバイト・パート求人情報サイト「バイトル」を運営する当社は、アルバイト経験者を対象に、カスハラの実態と企業の課題に関する調査を実施いたしました。また、本調査で浮き彫りになった現場の課題を解決するため、企業のカスハラ対策を支援する取り組みを開始いたします。

当社は本取り組みを通じて、誰もがはたらく幸せと喜びを感じられる社会の実現を目指してまいります。

■調査ダイジェスト

①【カスハラの実態】アルバイトの8割以上が顧客からの理不尽な対応を経験

アルバイト経験者のうち、83.4%が勤務中に顧客から「理不尽な対応をされたことがある」と回答。

②【企業の課題】カスハラ対応ルールが「十分に機能している」職場は半数割れ

カスハラ対応について「ルールがあり機能した」と回答した割合は49.0%に留まる。10月の義務化で求められる「カスハラ対策方針の策定」や「周知・啓発」が現場レベルまで浸透していない実態が浮き彫りに。

③【採用・定着への影響】8割以上が「カスハラは職場を辞める理由になる」と回答

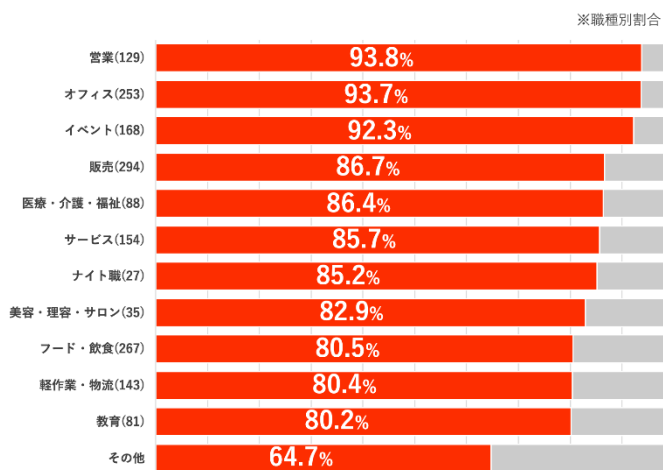
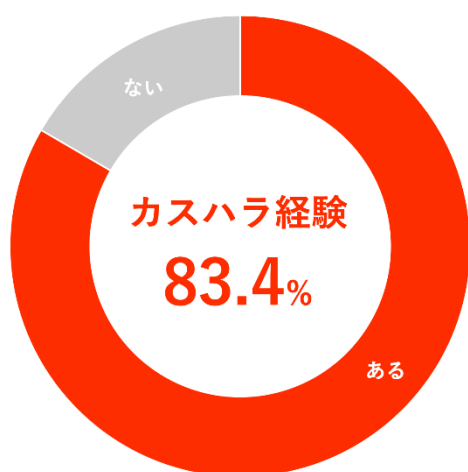
「理不尽な対応が離職の理由になる」と回答した割合は81.0%にのぼり、さらに84.0%が「カスハラ対策を行っている職場を積極的に選びたい」と回答。昨今、カスハラ対策は、法的な義務化対応だけでなく、アルバイトの採用と定着を左右する重要項目の1つに。

■調査詳細

1. アルバイト経験者の8割以上が、顧客からの理不尽な対応を経験

過去1年間におけるアルバイト経験者のうち、83.4%が勤務中に顧客から理不尽な対応をされたことがある」と回答しました。職種別で経験率をみると、営業（法人営業・個人営業・不動産など）が93.8%、オフィス（受付・事務・テレフォンオペレータなど）が93.7%、イベント（サンプリング・イベントスタッフなど）が92.3%で上位を占める結果となりました。

Q. アルバイト中に顧客から理不尽な対応をされたことがありますか。



(回答者数：856名/単一回答)

dip

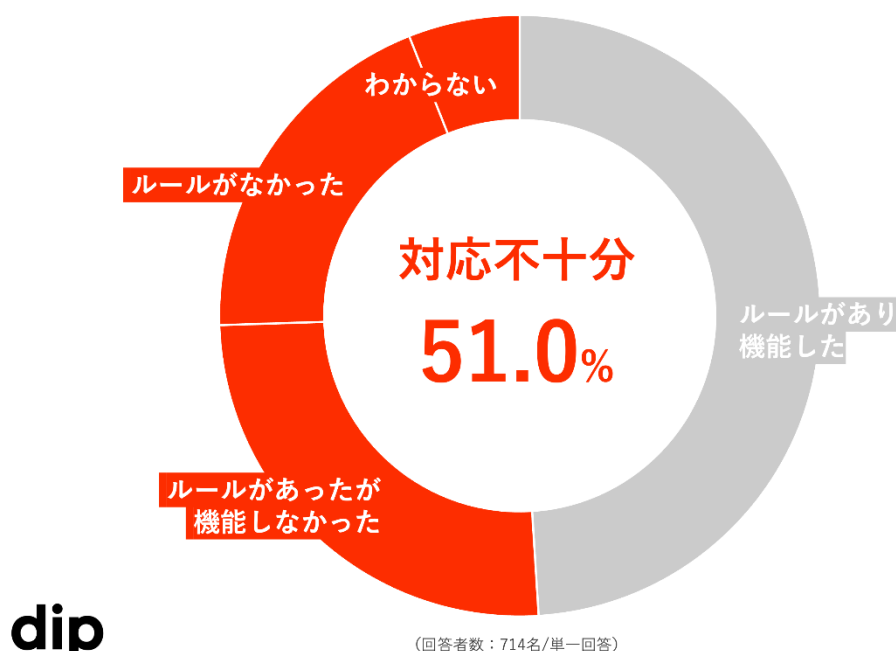
2. カスハラ対応ルールが「十分に機能している」職場は半数割れ

カスハラを経験した職場において、カスハラへの「対応ルールがあり機能した」という回答が49.0%である一方で、「ルールがあったが機能しなかった」25.5%、「ルールがなかった」「わからない」という回答が25.5%にのぼる結果となりました。

10月以降に事業主の義務となる事項には、「カスタマーハラスメントには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針」を策定し、「労働者に周知・啓発」することが含まれています。本調査の結果からは、半数以上の職場でこれらの対応が不十分である実態が浮き彫りとなりました。

Q. その職場には、あらかじめ定められた対応ルールはありましたか。

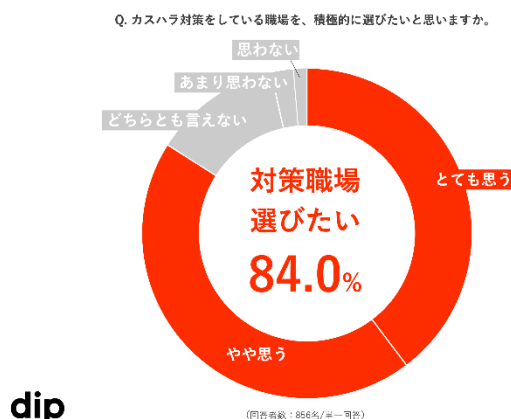
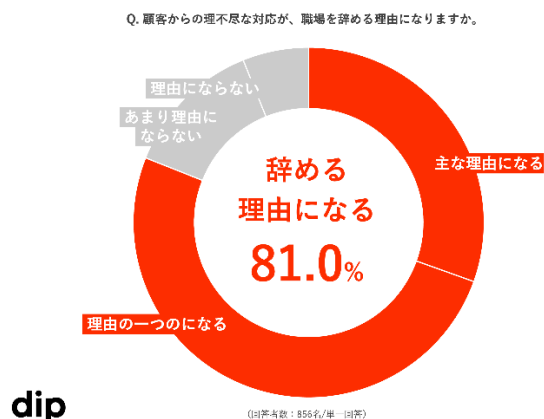
※アルバイト中に顧客から理不尽な対応をされたことが「ある」と回答した方のみ



3. 8割以上が「カスハラは職場を辞める理由になる」と回答

顧客からの理不尽な対応に関して、81.0%が「職場を辞める理由になる」と回答し、84.0%が「対策している職場を積極的に選びたい」と回答しました。

さらに、顧客から理不尽な対応をされた際に職場に求めることとして、「顧客に対してどのような対応を行うことでその場から立ち去ってくれるのか、一緒に考えてほしかった」「そもそも、対処の仕方を勉強する機会があったら良かった」「ルールの設定や、マニュアル」という声が多く挙がりました。企業として対応ルールを明確にし、日頃から従業員に周知徹底することが求められています。



本調査の結果、アルバイト従業員の83.4%が顧客からの理不尽な対応を経験し、そのうち半数以上の職場で「対応ルールがない・機能していない」ということがわかりました。

顧客対応を担うことが多いアルバイト従業員において、いざという時に自身を守ってくれる職場のカスハラ対策へのニーズは、今後も高まって行くことが予想されます。

■調査概要

調査名	「アルバイトのカスタマーハラスメントに関する実態調査」
対象	過去1年間でスポット・長期を含むアルバイト経験者
調査期間	2026年5月27日～5月31日
調査方法	インターネット調査（web アンケート形式）
サンプル数	856名
調査機関	ディップ株式会社（自社調査）

■企業に対するカスハラ対策支援

当社は、今回の調査で明らかになった「ルールの策定」や「従業員への周知・啓発不足」といった現場の課題解決に向け、企業のカスハラ対策を支援する取り組みを開始いたします。

<取り組み概要>

① 企業向け「カスハラ対策スターキット」を配布

当社の顧客企業のうち、カスハラ対策対応に課題を持つ企業に対して、明日からすぐに使える実務スターターパッケージを無償で提供します。

▼パッケージ内容

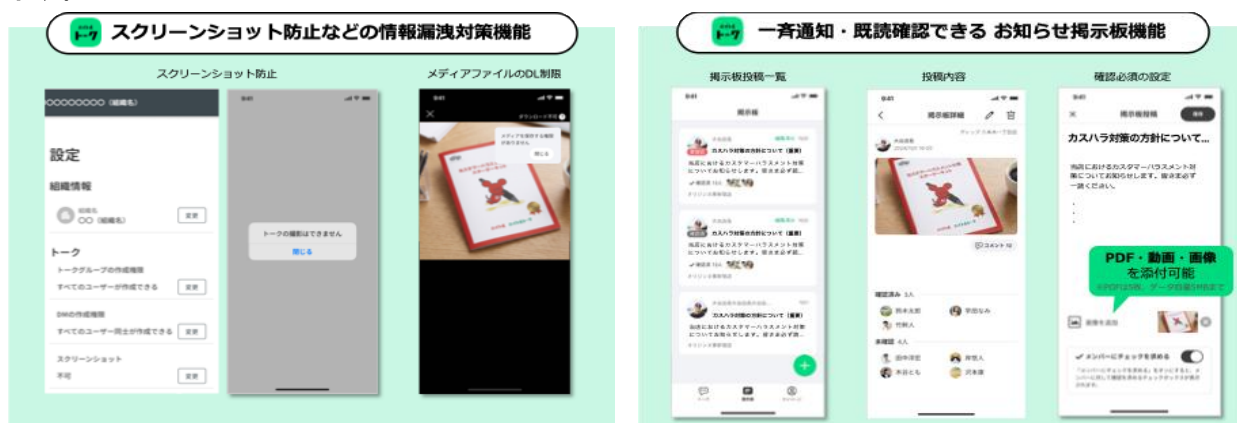
- ・その1：現状を知る「カスハラ対策チェックリスト」
- ・その2：初めの一步「カスハラ対策マニュアル」



- ・その3：方針を固める「基本方針テンプレート」
- ・その4：初動対応イメージを掴む「お断りマニュアル（参考例）」

② コミュニケーションアプリ「バイトルトーク」による「周知・啓発」および「情報漏洩防止」の支援

①で策定した方針を、アルバイトを含む全従業員へ一斉周知・既読確認できるツールとして「バイトルトーク」を通じて共有することが可能です。同アプリは、本部管理画面からの連絡機能や既読状況の可視化に加え、権限によるファイルダウンロード制御やスクリーンショット制限などのセキュリティ機能を備えています。カスハラに関する相談内容の外部流出を防ぐセキュアな情報管理・運用をサポートします。



※画像はイメージのため、実際とは異なる場合がございます。

※本リリースに記載されている内容は2026年8月時点の情報です。予告なく変更または終了となる場合があります。

■バイトルトークについて

アルバイト従業員と店舗管理者のコミュニケーションを改善する、アルバイトコミュニケーションアプリです。安心・安全なアルバイトの連絡、ストレスのないシフト調整を行えるプラットフォームを無料で提供しています。

バイトルトーク：<https://www.baitoru.com/solution/baitoru-talk/>

当社概要

労働市場における諸課題を解決し、誰もが働く喜びと幸せを感じられる社会の実現を目指す“Labor force solution company”をビジョンに掲げ、人材サービス事業とDX事業を運営しています。企業理念「私たちdipは夢とアイデアと情熱で社会を改善する存在となる」のもと、事業活動を通じて持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

社 名：ディップ株式会社（dip Corporation）

代 表： 富田 英揮（代表取締役社長 兼 CEO）

本 社：東京都港区六本木3-2-1 六本木グランドタワー31F

設 立：1997年3月

資本金：1,085 百万円（2026 年 2 月末日現在）

従業員数：3,155 名（2026 年 4 月 1 日現在の正社員）※契約・アルバイト・派遣社員除く

事業内容：人材サービス「バイトル」「スポットバイトル」「バイトル NEXT」「バイトル PRO」「はたらこね
っと」、看護・介護業界の転職支援サービス「ナースではたらこ」「介護ではたらこ」などの運営、
DX サービス「コボット」の開発・提供、他

上場証券取引所：東京証券取引所（プライム市場）

売上高：548 億円（2026 年 2 月期）

URL：<https://www.dip-net.co.jp/>

【本リリースに関するお問合せ先】

ディップ株式会社 広報部

問合せフォーム：<https://campaign.jp/dip/contact>