

『エンバイト』ユーザーに聞いた「カスハラ経験と職場の対応」調査

およそ7割が、顧客と接する仕事に対して「カスハラへの不安を感じる」。
「カスハラ対策の有無」が仕事選びに影響する」と回答した方は、同じく7割に。

ー『エンバイト』ユーザーアンケートー

エン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役会長兼社長：越智通勝）が運営する“派遣型のアルバイト”を集めた求人サイト『エンバイト』（<https://hb.en-japan.com/>）上で、サイトを利用するユーザーを対象に「カスハラ（カスタマーハラスメント）経験と職場の対応」に関するアンケートを実施。368名から回答を得ました。以下、結果をご報告いたします。

調査結果 概要

- ★ 半数以上が、2026年10月、職場に対して「カスタマーハラスメント対策」が義務付けられることを認識。「詳細まで知っていた」は20代が26%で最多。
- ★ およそ7割が、顧客と接する仕事に対して「カスハラへの不安を感じる」。「カスハラ対策の有無」が仕事選びに影響する」と回答した方は、同じく7割に。
- ★ 安心して働けると感じる対策、トップは「カスハラ対応マニュアル、ガイドラインがある」。カスハラに遭った際に職場に求めることは「組織として守ってくれる姿勢」。

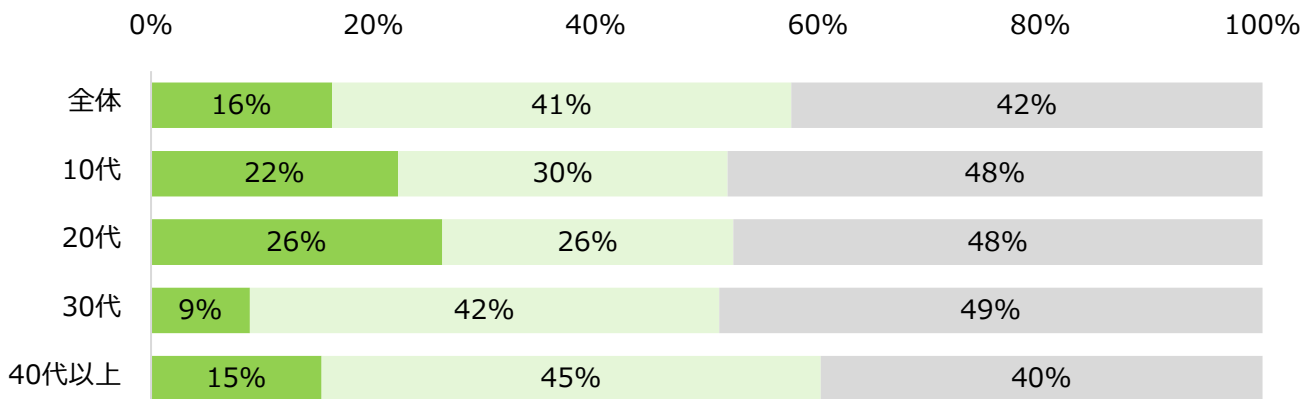
■調査結果 詳細

1：半数以上が、2026年10月、職場に対して「カスタマーハラスメント対策」が義務化されたことを認識。「詳細まで知っていた」は20代が26%で最多。（図1）

2026年10月から、企業に対して「カスタマーハラスメント対策」が義務化されました。このことを知っていたかを伺うと、57%と半数以上が「知っていた」（詳細まで知っていた：16%、概要だけ知っていた：41%）と回答しました。

年代別では、知っていた方の割合は40代以上が60%（詳細まで知っていた：15%、概要だけ知っていた：45%）で最多でしたが、「詳細まで知っていた」は20代の26%が最多でした。

【図1】 2026年10月から、企業に対して「カスタマーハラスメント対策」が義務付けられることを知っていましたか。（年代別）



※小数点以下を四捨五入しているため、必ずしも合計が100にならない。

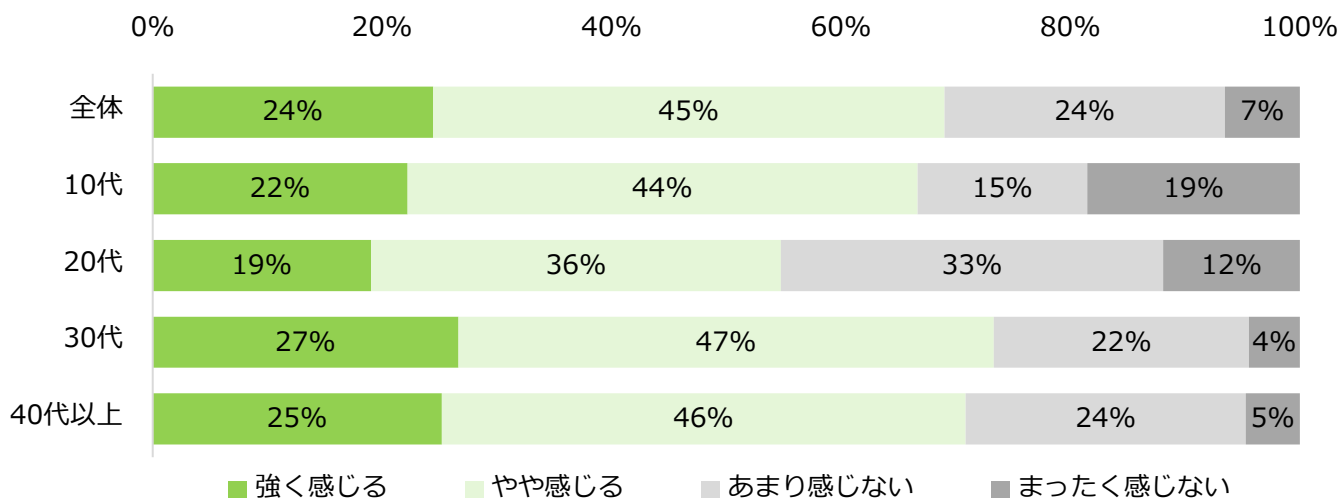
■ 詳細まで知っていた ■ 概要だけ知っていた ■ 知らなかった

2：およそ7割が、顧客と接する仕事に対して「カスハラへの不安を感じる」。 「“カスハラ対策の有無”が仕事選びに影響する」と回答した方は、同じく7割に。（図2～3）

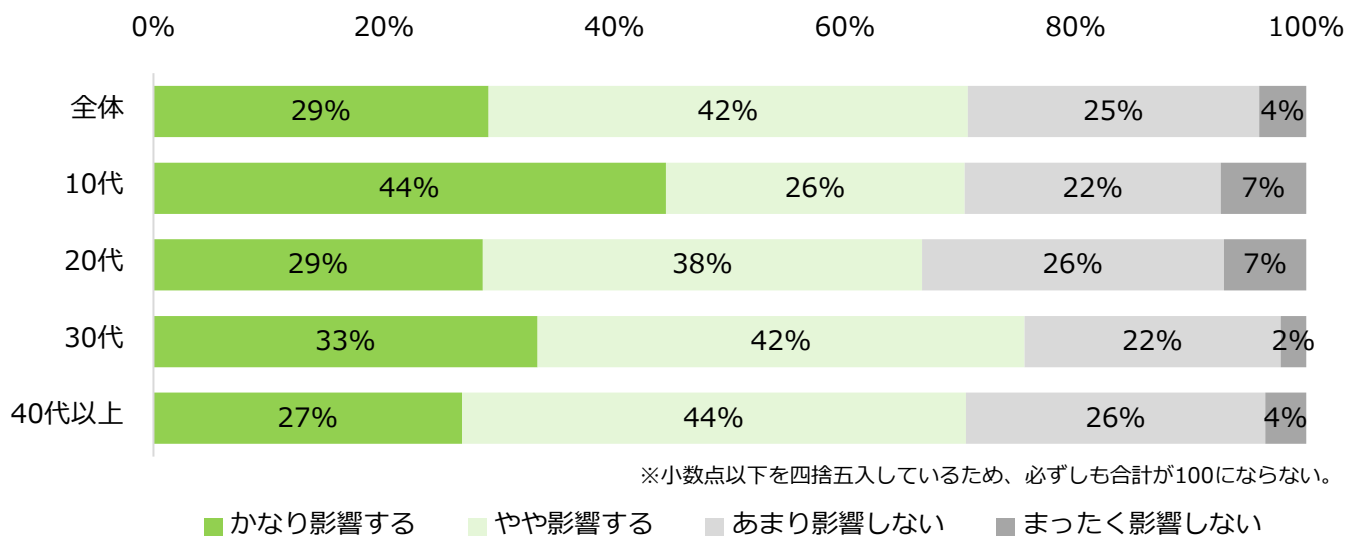
「顧客と接する仕事を探したり、働いたりすることに不安を感じますか」と伺うと、「感じる」と回答した方は69%にのびりました（強く感じる：24%、やや感じる：45%）。

また、「仕事探しをする際に“職場のカスハラ対策（マニュアルの有無や従業員を守る体制）”が整っているかどうかは、志望度に影響しますか」と伺うと、71%が「影響する」（かなり影響する：29%、やや影響する：42%）と回答しました。

【図2】顧客と接する仕事を探したり、働いたりすることに不安を感じますか。（年代別）



【図3】仕事探しをする際に“職場のカスハラ対策（マニュアルの有無や従業員を守る体制）”が整っているかどうかは、志望度に影響しますか。（年代別）



3：安心して働けると感じる対策、トップは「カスハラ対応マニュアル、ガイドラインがある」。 カスハラに遭った際に職場に求めることは「組織として守ってくれる姿勢」。（図4～5）

「どのようなカスハラ対策や体制が整っていたら安心して働けると感じますか」と伺うと、上位は「明確な対応マニュアルやガイドラインがある」（64%）、「カスハラの際には社員や店長が代わって対応するルールがある」（57%）、「一人にさせない（複数人体制で勤務できる）」（48%）でした。

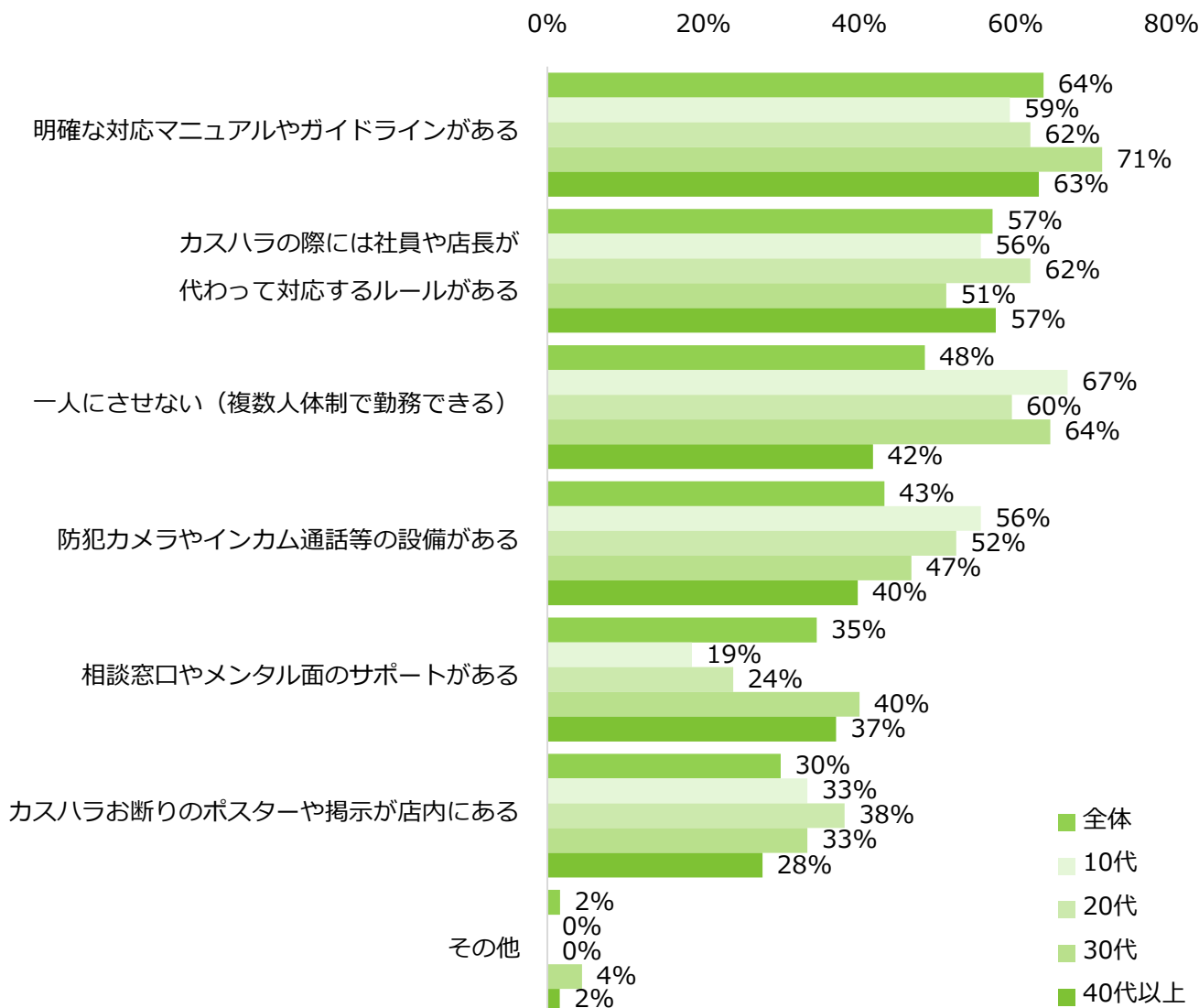
年代別で見ると、「一人にさせない（複数人体制で勤務できる）」は、10代67%、20代60%、30代64%と6割以上となった一方で、40代以上は42%でポイント差が見られました。

「万が一カスハラに遭った際、職場に最も見せてほしい姿勢は何ですか」と伺うと、「個人の責任にせず、組織として守ってくれる姿勢」（52%）が最多でした。

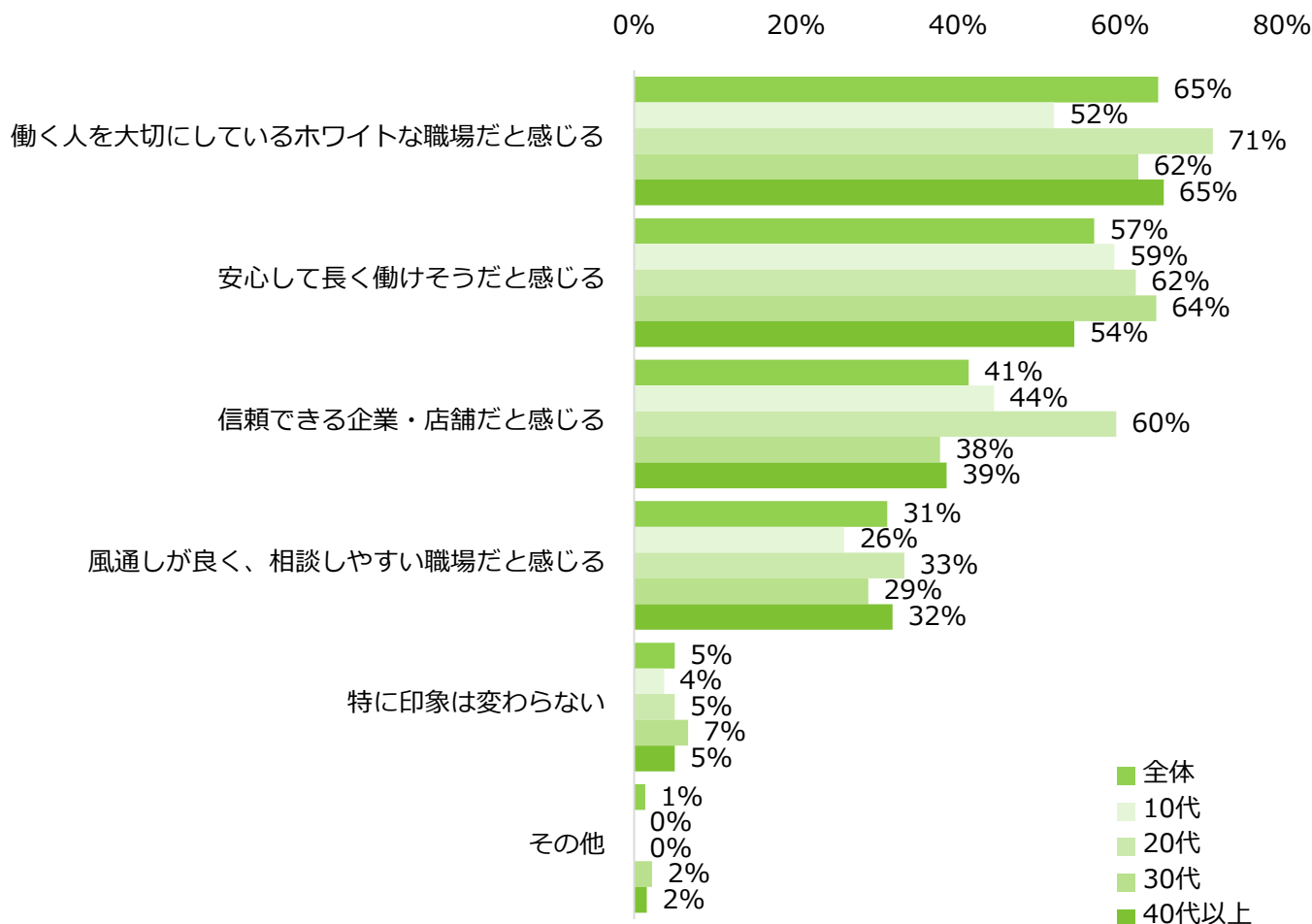
カスハラ対策をしっかりと公表・実施している企業に対する印象を伺うと、「働く人を大切にしているホワイトな職場だと感じる」（65%）が最多でした。「特に印象は変わらない」は5%にとどまり、多くの方がポジティブな印象を抱いていることが分かりました。

また、安心して応募できる企業について具体的な声を伺いました。

【図4】 どのようなカスハラ対策や体制が整っていたら安心して働けると感じますか。（複数回答可／年代別）



【図5】 カスハラ対策をしっかり公表・実施している企業に対して、
どのような印象を持ちますか。（複数回答可／年代別）



Q. 「安心して応募ができる企業」について教えてください。

- ・カスハラの正しい対応マニュアルや、こういった行動をしたらよいかを研修で教えてくれる企業。
某ファストフードで働いていたときカスハラが発生。困っていると店長が助けてくれた。（10代男性）
- ・従業員個人ではなく、会社として警察・弁護士と連携し、損害賠償請求の検討をしてくれる企業。
悪質なケースでも、企業が前に出てしっかり対応してくれる企業なら安心できる。（20代女性）
- ・迷惑なお客様がいた場合は迅速に上司が代わって対応してくれる。
また精神的ダメージを受けた場合、正式に休みを与えてもらえる企業。（20代女性）
- ・カスハラを防ぐための貼り紙の設置や雰囲気作りをしてくれている。（40代女性）
- ・いざという時は「今後取引いただかなくて結構です」と言っても良いと言う会社は安心できる。（40代男性）

【調査概要】

- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：『エンバイト』（<https://hb.en-japan.com/>）を利用するユーザー
- 調査期間：2026年8月25日～9月24日
- 有効回答数：368名

オフィスワークなど「派遣バイト」中心のアルバイト情報サイト『エンバイト』

<https://hb.en-japan.com/>

オフィスワークを中心とした「派遣型のアルバイト」情報をご紹介しますキュレーションサイト。高時給、単発&日払い、時短シフトなどさまざまな働き方に合う、派遣会社ならではのアルバイト情報を多数掲載。従来型の求人検索に加え、AIによるレコメンド、編集スタッフが探し出したおすすめ求人情報、職場側からの「面談確約」や「応募歓迎」通知機能など、自分に合った求人を見つけるためのサポートを充実させています。

レポートの引用について

当社の調査結果やレポートは、事業会社様の宣伝や商業活動などでのご利用はお断りしております。

※報道や公的な調査、学術用途での引用はご利用いただけます。

※エン株式会社（旧：エン・ジャパン株式会社）は、2025年10月に商号変更を行ないました。

本ニュースリリースに関する
お問い合わせ先

エン株式会社 広報担当

<https://corp.en-japan.com/>

〒163-1335 新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー

TEL : 03-3342-6590 MAIL : en-press@en-japan.com