

令和6年度
三重県カスタマーハラスメント
実態等調査報告書（詳細版）

令和6年10月
三重県雇用経済部

目次

1	調査の目的	1
2	調査の概要	1
2.1	企業調査の概要	1
2.2	労働者調査の概要	1
	図表 労働者調査の回答者属性	2
3	調査結果の概要	3
3.1	企業調査結果の概要	3
	○カスタマーハラスメント発生状況	
	○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況	
	○行政に求める役割	
3.2	労働者調査結果の概要	5
	○カスタマーハラスメント被害状況	
	○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況	
	○行政に求める役割	
4	集計票	7
4.1	企業調査 集計票	7
4.2	労働者調査 集計票	23
5	調査票	43
5.1	企業調査 調査票	43
5.2	労働者調査 調査票	48

1 調査の目的

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）による被害が社会において問題化しており、労働者の心身の不調や通常業務への支障を招き、労働者の就業環境が害されるなど重大な影響が生じています。

カスタマーハラスメントについては、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められています。

また、令和4年2月には厚生労働省が「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」等を作成し、カスタマーハラスメント防止対策に関する周知・広報等が行われているところです。

こうした状況をふまえ、県内におけるカスタマーハラスメント発生状況やカスタマーハラスメント防止対策の実施状況等を把握し、三重県におけるカスタマーハラスメント防止対策に資する取組の検討に活用することを目的として、「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」を実施しました。

2 調査の概要

2.1 企業調査の概要

調査手法	WEBアンケート調査（依頼文書は郵送）
調査期間	令和6年5月31日（金）から6月30日（日）まで
調査対象	県内企業2,000社
有効回答数	852社（有効回答率42.6%）

2.2 労働者調査の概要

調査手法	WEBアンケート調査 （調査依頼は連合三重構成組織を通じて実施）
調査期間	令和6年5月29日（水）から7月12日（金）まで
調査対象	県内労働者
有効回答数	3,779名
調査協力	三重労使雇用支援機構（三重県経営者協会、連合三重）

図表 労働者調査の回答者属性

		男 性			女 性			合 計		
		正社員	正社員 以外	小計	正社員	正社員 以外	小計	正社員	正社員 以外	小計
全 体		1,531	205	1,741	510	1,505	2,022	2,051	1,716	3,779
年 代	20歳未満	16	7	24	6	11	17	22	18	41
	20歳以上 30歳未満	258	43	302	126	84	212	386	128	517
	30歳以上 40歳未満	359	31	392	116	144	260	480	175	657
	40歳以上 50歳未満	461	29	490	119	305	426	580	335	917
	50歳以上 60歳未満	400	15	415	139	520	660	541	537	1,079
	60歳以上	37	80	118	4	441	447	42	523	568
勤 務 先 所 在 地	北 勢	799	67	868	215	747	965	1,020	817	1,842
	中 南 勢	432	77	510	182	349	534	615	426	1,045
	伊勢志摩	133	28	161	51	157	209	185	187	373
	東 紀 州	21	2	23	6	22	28	28	24	52
	伊 賀	108	28	138	32	185	217	141	213	356
	県 外 等	38	3	41	24	45	69	62	49	111

注) 性別の選択肢は「男性」、「女性」、「どちらでもない」としてはいますが、「どちらでもない」は回答少数のため性別欄には記載せず合計欄にのみ計上しています。

注) 雇用形態の選択肢は「正社員」、「正社員以外」、「派遣社員」、「その他」としてはいますが、「派遣社員」及び「その他」は回答少数のため雇用形態別欄には記載せず合計欄にのみ含めています。

3 調査結果の概要

3. 1 企業調査結果の概要

○カスタマーハラスメント発生状況

- ・「(カスタマーハラスメントが) 発生している」と回答した企業割合は 25.1%、「発生していない」と回答した企業割合は 64.3%となっています。
- ・業種別の「発生している」と回答した企業割合では、「医療、福祉」(61.7%)、「生活関連サービス業、娯楽業」(44.1%)、「宿泊業、飲食サービス業」(41.1%)の順に高い割合となっています。
- ・「発生している」と回答した企業 214 社において、カスタマーハラスメントの行為者は「顧客等 (患者やその家族を含む)」が 86.4%、「取引先等の他社の従業員・役員」が 16.4%となっており、発生しているカスタマーハラスメント行為の内容としては、「威圧的な言動」(71.0%)、「対面又は電話での精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)」(65.4%)、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(48.6%)の順に高い割合となっています。
- ・「発生している」と回答した企業 214 社において、45.3%の企業が何らかのカスタマーハラスメント発生による従業員への影響が発生したと回答しており、「行為を受けた従業員の配置転換を行った」が 34 件 (15.9%)、「メンタルヘルス不調等による休業が発生した」が 19 件 (8.9%)、「メンタルヘルス不調等による離職が発生した」が 16 件 (7.5%)、「その他」が 41 件 (19.2%)となっています。「その他」の回答としては、「日常業務の停滞や業務効率の低下」や「周りの職員に不安や恐怖心をもたらす」といった影響が生じています。

○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況

- ・企業における対策の実施状況としては、「対策を講じている」と回答した企業割合が 20.5%、「対策を検討しているが講じていない」又は「対策を講じていない」と回答した企業割合は 68.6%となっています。
- ・業種別の「対策を講じている」と回答した企業割合では、「医療、福祉」(49.2%)、「生活関連サービス業、娯楽業」(20.6%)、「宿泊業、飲食サービス業」(19.6%)の順に高い割合となっています。
- ・従業員規模別の「対策を講じている」と回答した企業割合では、従業員規模が「1000人以上」の企業で 57.1%、「300人以上 1,000人未満」の企業で 50.9%と 50%を超えている一方で、従業員規模が「30人未満」の企業では 12.5%、「30人以上 100人未満」の企業では 20.9%となっています。
- ・「発生している」と回答した企業のうち、「対策を講じている」と回答した企業割合は 43.9%、「発生していない」と回答した企業のうち「対策を講じている」と回答した企業割合は 13.1%となっています。

- ・カスタマーハラスメント対策として講じている取組では、「相談体制の整備（相談窓口の設置等）」（66.9%）、「被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調へのケア等）」（23.4%）、「カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施」（19.4%）の順に高い割合となっています。
- ・「対策を講じていない」と回答した企業 584 社において、対策を講じていない理由としては、「対策の必要性を感じていない」（36.8%）、「必要なスキル・ノウハウがない」（34.6%）、「必要な時間・費用が確保できない」（16.4%）の順に高い割合となっています。

○行政に求める役割

- ・防止対策として効果的と考えられる取組としては、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」（42.6%）、「マニュアルやガイドラインの整備」（41.1%）、「法令等の整備」（40.0%）の順に高い割合となっています。

3. 2 労働者調査結果の概要

○カスタマーハラスメント被害状況

- ・「(カスタマーハラスメントの被害を) 受けたことがある」と回答した労働者割合は 32.1%、「受けたことはない」と回答した労働者割合は 52.9%となっています。
- ・業種別の「受けたことがある」と回答した労働者割合では、「医療、福祉」(44.6%)、「卸売業、小売業」(44.6%)、「運輸業、郵便業」(44.6%)の順に高い割合となっています。
- ・「受けたことがある」と回答した労働者割合では、「男性」が 27.5%、「女性」が 36.1%となっています。
- ・年代別の「被害を受けたことがある」と回答した労働者割合では、「40 歳以上 50 歳未満」(37.2%)、「50 歳以上 60 歳未満」(33.3%)、「30 歳以上 40 歳未満」(32.7%)の順に高い割合となっています。
- ・「受けたことがある」と回答した労働者 1,213 名において、カスタマーハラスメントの行為者は「顧客等 (患者やその家族を含む)」が 94.5%、「取引先等の他社の従業員・役員」が 6.7%となっており、被害を受けたカスタマーハラスメント行為の内容としては、「威圧的な言動」(75.5%)、「対面又は電話での精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)」(59.5%)、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(38.0%)の順に高い割合となっています。
- ・カスタマーハラスメント発生の要因としては、「顧客の不満のはげ口・嫌がらせ」(54.7%)、「顧客の勘違い」(42.5%)、「接客やサービスの提供のミス」(36.2%)の順に高い割合となっています。

○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況

- ・勤務先における対策の実施状況としては、「特に対策はなされていない」と回答した労働者割合が 35.4%となっており、64.6%が何らかの対策が講じられていると回答しています。実施されているカスタマーハラスメントへの対策では、「相談体制の整備 (相談窓口の設置等)」(65.5%)、「カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備」(25.3%)、「被害者への配慮のための取組 (被害者のメンタルヘルス不調へのケア等)」(20.3%)の順に高い割合となっています。
- ・「受けたことがある」と回答した労働者において、被害への対応として役に立ったと考える対策では「相談体制の整備 (相談窓口の設置等)」(15.7%)、「カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備」(11.4%)、「顧客等への周知・啓発 (啓発ポスター掲示等)」(10.1%)の順に高い割合となっていますが、「特に役に立ったと考える対策はない」の回答が 35.4%となっています。

○行政に求める役割

- ・防止対策として効果的と考えられる取組としては、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」(47.0%)、「法令等の整備」(44.0%)、「マニュアルやガイドラインの整備」(34.3%)の順に高い割合となっています。

4 集計票

4. 1 企業調査 集計票

1 企業情報について

(1) 主たる業種を教えてください。[SA][n=852]

全 体		回答数	割合
全 体		852	100.0%
1	農業・林業・漁業	2	0.2%
2	鉱業、採石業、砂利採取業	2	0.2%
3	建設業	187	21.9%
4	製造業	127	14.9%
5	電気・ガス・熱供給・水道業	4	0.5%
6	情報通信業	0	0.0%
7	運輸業、郵便業	37	4.3%
8	卸売業、小売業	140	16.4%
9	金融業、保険業	0	0.0%
10	不動産業、物品賃貸業	50	5.9%
11	学術研究、専門・技術サービス業	6	0.7%
12	宿泊業、飲食サービス業	56	6.6%
13	生活関連サービス業、娯楽業	34	4.0%
14	教育、学習支援業	1	0.1%
15	医療、福祉	120	14.1%
16	複合サービス事業	6	0.7%
17	その他サービス業	52	6.1%
18	その他	28	3.3%

(2) 従業員規模を教えてください。[SA][n=852]

全 体		回答数	割合
全 体		852	100.0%
1	30人未満	409	48.0%
2	30人以上100人未満	249	29.2%
3	100人以上300人未満	134	15.7%
4	300人以上1,000人未満	53	6.2%
5	1,000人以上	7	0.8%

2 カスタマーハラスメントに関する状況について（基準日：令和6年5月1日）

(1) 過去3年間にカスタマーハラスメントは発生しましたか。[SA][n=852]

		回答数	割合
全 体		852	100.0%
1	発生している	214	25.1%
2	発生していない	548	64.3%
3	わからない、把握していない	80	9.4%
4	その他	10	1.2%

- ・ カスタマーハラスメントの線引きが難しい（5件）
- ・ 類似する案件は発生している（2件）
- ・ 取引先が親会社のみ（2件） など

		回答数	発生している	発生していない	わからない、把握していない	その他	発生あり/総数
全 体		852	214	548	80	10	25.1%
主たる業種	農業・林業・漁業	2	0	2	0	0	0.0%
	鉱業、採石業、砂利採取業	2	0	2	0	0	0.0%
	建設業	187	25	147	14	1	13.4%
	製造業	127	12	100	13	2	9.4%
	電気・ガス・熱供給・水道業	4	2	2	0	0	50.0%
	情報通信業	0	0	0	0	0	
	運輸業、郵便業	37	6	25	4	2	16.2%
	卸売業、小売業	140	28	89	23	0	20.0%
	金融業、保険業	0	0	0	0	0	
	不動産業、物品賃貸業	50	10	36	2	2	20.0%
	学術研究、専門・技術サービス業	6	0	5	0	1	0.0%
	宿泊業、飲食サービス業	56	23	28	4	1	41.1%
	生活関連サービス業、娯楽業	34	15	18	1	0	44.1%
	教育、学習支援業	1	0	1	0	0	0.0%
	医療、福祉	120	74	35	10	1	61.7%
	複合サービス事業	6	2	4	0	0	33.3%
	その他サービス業	52	13	33	6	0	25.0%
その他	28	4	21	3	0	14.3%	

		回答数	発生している	発生していない	わからない、把握していない	その他	発生あり /総数
全体		852	214	548	80	10	25.1%
従業員規模	30人未満	409	62	308	33	6	15.2%
	30人以上100人未満	249	67	159	22	1	26.9%
	100人以上300人未満	134	51	66	16	1	38.1%
	300人以上1,000人未満	53	32	14	6	1	60.4%
	1,000人以上	7	2	1	3	1	28.6%

(2) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為の行為者を教えてください。

[MA] [n=214]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		234	
1	顧客等（患者やその家族を含む）	185	86.4%
2	取引先等の他社の従業員・役員	35	16.4%
3	その他	14	6.5%

・近隣住民、一般市民など（9件）

・施設やサービスの利用者（2件） など

		回答数	顧客等 (患者やその 家族を含む)	取引先等の 他社の従業 員・役員	その他	顧客等 /総数	取引先 /総数
全 体		234	185	35	14	86.4%	16.4%
主 たる 業 種	農業・林業・漁業	0	0	0	0		
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0		
	建設業	30	18	6	6	72.0%	24.0%
	製造業	14	8	6	0	66.7%	50.0%
	電気・ガス・熱供給・水道業	2	1	0	1	50.0%	0.0%
	情報通信業	0	0	0	0		
	運輸業、郵便業	6	3	3	0	50.0%	50.0%
	卸売業、小売業	29	25	4	0	89.3%	14.3%
	金融業、保険業	0	0	0	0		
	不動産業、物品賃貸業	11	9	2	0	90.0%	20.0%
	学術研究、専門・技術サービス業	0	0	0	0		
	宿泊業、飲食サービス業	26	22	3	1	95.7%	13.0%
	生活関連サービス業、娯楽業	15	15	0	0	100.0%	0.0%
	教育、学習支援業	0	0	0	0		
	医療、福祉	79	70	4	5	94.6%	5.4%
	複合サービス事業	2	2	0	0	100.0%	0.0%
	その他サービス業	16	9	6	1	69.2%	46.2%
その他	4	3	1	0	75.0%	25.0%	
従 業 員 規 模	30人未満	69	46	15	8	74.2%	24.2%
	30人以上100人未満	72	58	12	2	86.6%	17.9%
	100人以上300人未満	57	48	5	4	94.1%	9.8%
	300人以上1,000人未満	34	31	3	0	96.9%	9.4%
	1,000人以上	2	2	0	0	100.0%	0.0%

(3) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為を教えてください。

[MA] [n=214]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		540	
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	12	5.6%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	140	65.4%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	36	16.8%
4	威圧的な言動	152	71.0%
5	著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）	50	23.4%
6	同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	104	48.6%
7	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	12	5.6%
8	性的な言動	23	10.7%
9	その他	11	5.1%

- ・ 過剰なサービスの要求（2件）
- ・ 長時間、高頻度の電話（2件）
- ・ 本来業務以外の行為の要求（1件） など

		回答数	身体的な攻撃	対面又は電話での精神的な攻撃	SNS等での精神的な攻撃	威圧的な言動	著しく不当な要求	過度なクレーム	拘束的な行動	性的な言動	その他
全 体		540	12	140	36	152	50	104	12	23	11
主たる業種	農業・林業・漁業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	建設業	48	0	15	3	15	7	7	1	0	0
	製造業	29	0	8	0	10	5	3	0	2	1
	電気・ガス・熱供給・水道業	6	0	2	0	1	2	1	0	0	0
	情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	運輸業、郵便業	9	0	2	1	4	1	1	0	0	0
	卸売業、小売業	70	1	19	6	20	5	11	3	1	4
	金融業、保険業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不動産業、物品賃貸業	28	0	6	2	7	4	4	1	2	2
	学術研究、専門・技術サービス業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	宿泊業、飲食サービス業	55	0	14	6	17	2	14	2	0	0
	生活関連サービス業、娯楽業	32	0	8	4	9	6	4	0	1	0
	教育、学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
医療、福祉	214	11	54	11	56	13	47	4	16	2	

		回答数	身体的 な攻撃	対面又は 電話での 精神的な 攻撃	SNS等 での精神 的な攻撃	威圧的 な言動	著しく 不当な 要求	過度な クレーム	拘束的 な行動	性的な 言動	その他
全体		540	12	140	36	152	50	104	12	23	11
主たる 業種	複合サービス事業	5	0	1	2	1	0	1	0	0	0
	その他サービス業	32	0	8	1	9	3	9	1	0	1
	その他	12	0	3	0	3	2	2	0	1	1
従業員 規模	30人未満	138	1	38	11	40	16	20	3	6	3
	30人以上100人未満	161	0	44	13	46	15	31	2	6	4
	100人以上300人未満	132	3	34	6	38	11	31	2	4	3
	300人以上1,000人未満	100	7	22	6	26	7	21	5	6	0
	1,000人以上	9	1	2	0	2	1	1	0	1	1

(4) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為による従業員への影響を教えてください。[MA][n=214]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		237	
1	メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった（休業を伴わない）	10	4.7%
2	メンタルヘルス不調等による休業が発生した	19	8.9%
3	メンタルヘルス不調等による離職が発生した	16	7.5%
4	行為を受けた従業員の配置転換を行った	34	15.9%
5	その他	41	19.2%

- ・通院等までには至らないメンタルヘルス不調（7件）
- ・日常業務の停滞、業務効率の低下（5件）
- ・モチベーションの低下（4件） など

6	特に影響は生じていない、把握していない	117	54.7%
	（何らかの影響が生じている）	97	45.3%

		回答数	通院等が必要	休業が発生	離職が発生	配置転換	その他	特に影響は生じていない
全 体		237	10	19	16	34	41	117
主たる業種	農業・林業・漁業	0	0	0	0	0	0	0
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0	0	0	0
	建設業	27	1	1	1	1	8	15
	製造業	12	0	0	1	0	2	9
	電気・ガス・熱供給・水道業	2	0	0	0	0	1	1
	情報通信業	0	0	0	0	0	0	0
	運輸業、郵便業	6	0	0	0	2	0	4
	卸売業、小売業	37	2	3	3	7	4	18
	金融業、保険業	0	0	0	0	0	0	0
	不動産業、物品賃貸業	10	1	2	0	0	2	5
	学術研究、専門・技術サービス業	0	0	0	0	0	0	0
	宿泊業、飲食サービス業	25	0	2	4	5	4	10
	生活関連サービス業、娯楽業	15	0	0	2	0	2	11
	教育、学習支援業	0	0	0	0	0	0	0
	医療、福祉	83	5	9	4	14	15	36
	複合サービス事業	2	0	0	0	1	0	1
その他サービス業	14	0	1	1	4	2	6	
その他	4	1	1	0	0	1	1	

		回答数	通院等	休業が 発生	離職が 発生	配置 転換	その他	特に影響 は生じて いない
全 体		237	10	19	16	34	41	117
従 業 員 規 模	30 人未満	66	2	3	4	10	11	36
	30 人以上 100 人未満	74	2	4	5	8	17	38
	100 人以上 300 人未満	55	3	5	1	7	7	32
	300 人以上 1,000 人未満	38	2	6	5	8	6	11
	1,000 人以上	4	1	1	1	1	0	0

3 カスタマーハラスメント対策の取組状況について（基準日：令和6年5月1日）

(1) カスタマーハラスメント対策実施状況を教えてください。[SA] [n=852]

		回答数	割合
全 体		852	100.0%
1	対策を講じている	175	20.5%
2	対策を検討しているが講じていない	189	22.2%
3	対策を講じていない	395	46.4%
4	わからない、把握していない	93	10.9%

		回答数	対策を講じている	対策を検討しているが講じていない	対策を講じていない	わからない、把握していない	講じている/総数
全 体		852	175	189	395	93	20.5%
主たる業種	農業・林業・漁業	2	0	1	1	0	0.0%
	鉱業、採石業、砂利採取業	2	1	0	1	0	50.0%
	建設業	187	35	36	98	18	18.7%
	製造業	127	13	22	71	21	10.2%
	電気・ガス・熱供給・水道業	4	0	2	2	0	0.0%
	情報通信業	0	0	0	0	0	
	運輸業、郵便業	37	4	9	16	8	10.8%
	卸売業、小売業	140	23	27	75	15	16.4%
	金融業、保険業	0	0	0	0	0	
	不動産業、物品賃貸業	50	7	11	24	8	14.0%
	学術研究、専門・技術サービス業	6	1	1	4	0	16.7%
	宿泊業、飲食サービス業	56	11	17	21	7	19.6%
	生活関連サービス業、娯楽業	34	7	11	15	1	20.6%
	教育、学習支援業	1	0	1	0	0	0.0%
	医療、福祉	120	59	32	22	7	49.2%
	複合サービス事業	6	1	5	0	0	16.7%
	その他サービス業	52	9	10	29	4	17.3%
その他	28	4	4	16	4	14.3%	
従業員規模	30人未満	409	51	84	224	50	12.5%
	30人以上100人未満	249	52	53	119	25	20.9%
	100人以上300人未満	134	41	39	40	14	30.6%
	300人以上1,000人未満	53	27	12	11	3	50.9%
	1,000人以上	7	4	1	1	1	57.1%

		回答数	対策を講じている	対策を検討しているが講じていない	対策を講じていない	わからない、把握していない	講じている/総数
全体		852	175	189	395	93	20.5%
発生状況	発生している	214	94	69	44	7	43.9%
	発生していない	548	72	100	314	62	13.1%
	わからない、把握していない	80	8	17	31	24	10.0%
	その他	10	1	3	6	0	10.0%

(2-1) カスタマーハラスメント対策として講じている対策を教えてください。

[MA] [n=175]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		282	
1	相談体制の整備（相談窓口の設置等）	117	66.9%
2	被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調への対応等）	41	23.4%
3	カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備	31	17.7%
4	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	34	19.4%
5	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	29	16.6%
6	その他	30	17.1%

- ・ 電話録音機の設置（5件）
- ・ 弁護士への相談（4件）
- ・ 上司や別の担当者への交代（3件） など

		回答数	相談体制の整備	被害者への配慮のための取組	マニュアル等の整備	研修の実施	顧客等への周知・啓発	その他
全 体		282	117	41	31	34	29	30
主たる業種	農業・林業・漁業	0	0	0	0	0	0	0
	鉱業、採石業、砂利採取業	2	1	0	0	1	0	0
	建設業	43	23	6	2	3	3	6
	製造業	18	9	1	0	2	3	3
	電気・ガス・熱供給・水道業	0	0	0	0	0	0	0
	情報通信業	0	0	0	0	0	0	0
	運輸業、郵便業	4	2	0	0	1	1	0
	卸売業、小売業	37	13	5	6	6	5	2
	金融業、保険業	0	0	0	0	0	0	0
	不動産業、物品賃貸業	9	3	1	1	0	1	3
	学術研究、専門・技術サービス業	1	1	0	0	0	0	0
	宿泊業、飲食サービス業	11	5	2	2	0	1	1
	生活関連サービス業、娯楽業	15	4	2	4	3	1	1
	教育、学習支援業	0	0	0	0	0	0	0
	医療、福祉	122	47	21	15	15	14	10
	複合サービス事業	1	1	0	0	0	0	0
その他サービス業	12	5	2	1	1	0	3	
その他	7	3	1	0	2	0	1	

		回答数	相談体制の整備	被害者への配慮のための取組	マニュアル等の整備	研修の実施	顧客等への周知・啓発	その他
全体		282	117	41	31	34	29	30
従業員規模	30人未満	60	25	11	3	4	8	9
	30人以上100人未満	83	32	12	9	10	8	12
	100人以上300人未満	67	33	7	8	10	5	4
	300人以上1,000人未満	62	24	10	9	8	7	4
	1,000人以上	10	3	1	2	2	1	1
発生状況	発生している	169	58	29	20	18	20	24
	発生していない	99	54	11	9	15	8	2
	わからない、把握していない	10	4	1	1	0	0	4
	その他	4	1	0	1	1	1	0

(2-2) カスタマーハラスメント対策を講じていない理由を教えてください。

[MA] [n=584]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		740	
1	必要なスキル・ノウハウがない	202	34.6%
2	必要な人材を確保できない	84	14.4%
3	必要な時間・費用が確保できない	96	16.4%
4	相談窓口がない、わからない	73	12.5%
5	対策を講じても効果が期待できない	70	12.0%
6	対策の必要性を感じていない	215	36.8%

		回答数	スキル・ ノウハウ がない	人材を確 保できな い	時間・費 用が確保 できない	相談窓口が ない、わか らない	効果が期 待できな い	必要性を 感じてい ない
全 体		740	202	84	96	73	70	215
主 たる 業 種	農業・林業・漁業	2	0	0	1	0	0	1
	鉱業、採石業、砂利採取業	1	0	0	0	0	0	1
	建設業	164	46	18	18	13	14	55
	製造業	95	20	7	8	5	5	50
	電気・ガス・熱供給・水道業	5	0	0	3	1	0	1
	情報通信業	0	0	0	0	0	0	0
	運輸業、郵便業	31	9	3	4	2	4	9
	卸売業、小売業	129	37	16	19	13	7	37
	金融業、保険業	0	0	0	0	0	0	0
	不動産業、物品賃貸業	45	9	7	4	6	2	17
	学術研究、専門・技術サービス業	5	0	0	0	0	2	3
	宿泊業、飲食サービス業	51	13	5	7	8	7	11
	生活関連サービス業、娯楽業	36	13	5	4	4	6	4
	教育、学習支援業	4	1	1	1	0	1	0
	医療、福祉	93	28	14	19	13	13	6
	複合サービス事業	8	3	1	1	1	2	0
	その他サービス業	46	16	4	5	5	5	11
その他	25	7	3	2	2	2	9	

		回答数	スキル・ ノウハウ がない	人材を確 保できな い	時間・費 用が確保 できない	相談窓口が ない、わか らない	効果が期 待できな い	必要性を 感じてい ない
全 体		740	202	84	96	73	70	215
従 業 員 規 模	30 人未満	362	87	40	42	32	33	128
	30 人以上 100 人未満	219	61	21	28	21	24	64
	100 人以上 300 人未満	118	37	18	21	14	10	18
	300 人以上 1,000 人未満	37	15	4	5	5	3	5
	1,000 人以上	4	2	1	0	1	0	0
発 生 状 況	発生している	191	56	29	31	27	43	5
	発生していない	469	122	41	49	36	23	198
	わからない、把握していない	65	20	11	14	8	3	9
	その他	15	4	3	2	2	1	3

4 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる行政の取組を教えてください。[MA] [n=852]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		2,078	
1	カスタマーハラスメントに関する情報発信	363	42.6%
2	マニュアルやガイドラインの整備	350	41.1%
3	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	197	23.1%
4	防止対策を講じるための費用助成	109	12.8%
5	カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣	257	30.2%
6	法令等の整備	341	40.0%
7	カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	197	23.1%
8	顧客等への啓発	245	28.8%
9	その他	19	2.2%

		回答数	情報発信	マニュアル等の整備	研修、セミナー等の開催	費用助成	相談窓口の整備等	法令等の整備	ポスター等の作成・配布	顧客等への啓発	その他
全 体		2,078	363	350	197	109	257	341	196	246	19
主たる業種	農業・林業・漁業	3	2	0	0	0	0	0	1	0	0
	鉱業、採石業、砂利採取業	4	0	1	1	0	0	1	1	0	0
	建設業	394	68	70	43	22	53	60	38	36	4
	製造業	254	50	39	21	9	34	46	24	27	4
	電気・ガス・熱供給・水道業	8	1	1	1	1	1	2	0	1	0
	情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	運輸業、郵便業	78	16	17	7	4	7	12	2	13	0
	卸売業、小売業	357	71	61	34	17	38	53	38	44	1
	金融業、保険業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	不動産業、物品賃貸業	120	20	18	13	5	12	22	10	18	2
	学術研究、専門・技術サービス業	6	2	0	0	0	0	2	0	1	1
	宿泊業、飲食サービス業	143	24	22	9	5	17	27	19	19	1
	生活関連サービス業、娯楽業	74	9	13	3	3	10	17	7	11	1
	教育、学習支援業	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0
	医療、福祉	422	69	66	41	31	61	60	40	51	3
	複合サービス事業	19	2	4	1	3	1	2	4	2	0
	その他サービス業	129	20	23	14	7	15	25	8	15	2
その他	64	9	14	8	2	8	12	3	8	0	

		回答数	情報 発信	マニ アル等 の整備	研修、セ ミナー等 の開催	費用 助成	相談窓 口の整 備等	法令等 の整備	ポスター 等の作 成・配布	顧客等 への啓 発	その他
全 体		2,078	363	350	197	109	257	341	197	245	19
従 業 員 規 模	30人未満	877	163	141	79	43	110	145	80	109	7
	30人以上100人未満	540	87	98	42	21	61	102	48	70	11
	100人以上300人未満	432	75	71	49	25	54	62	49	46	1
	300人以上1,000人未満	206	35	35	26	18	29	28	18	17	0
	1,000人以上	23	3	5	1	2	3	4	2	3	0
発 生 状 況	発生している	687	100	101	58	39	92	125	75	89	8
	発生していない	1,152	231	202	115	55	139	183	96	122	9
	わからない、把握していない	211	28	43	23	13	23	28	24	29	0
	その他	28	4	4	1	2	3	5	2	5	2

4. 2 労働者調査 集計票

1 回答者の属性について

(1) 性別を教えてください。[SA][n=3,779]

		回答数	割合
全 体		3,779	100.0%
1	男性	1,741	46.1%
2	女性	2,022	53.5%
3	どちらでもない	16	0.4%

(2) 年代を教えてください。[SA][n=3,779]

		回答数	割合
全 体		3,779	100.0%
1	20歳未満	41	1.1%
2	20歳以上30歳未満	517	13.7%
3	30歳以上40歳未満	657	17.4%
4	40歳以上50歳未満	917	24.3%
5	50歳以上60歳未満	1,079	28.6%
6	60歳以上	568	15.0%

(3) 雇用形態を教えてください。[SA][n=3,779]

		回答数	割合
全 体		3,779	100.0%
1	正規の社員・嘱託（正社員）	2,051	54.3%
2	パート・アルバイト、契約社員、嘱託社員などの正社員以外	1,716	45.4%
3	派遣社員	4	0.1%
4	その他	8	0.2%

(4) 勤務先の業種を教えてください。[SA][n=3,779]

全 体		回答数	割合
全 体		3,779	100.0%
1	農業・林業・漁業	4	0.1%
2	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0%
3	建設業	67	1.8%
4	製造業	794	21.0%
5	電気・ガス・熱供給・水道業	220	5.8%
6	情報通信業	152	4.0%
7	運輸業、郵便業	101	2.7%
8	卸売業、小売業	1,831	48.5%
9	金融業、保険業	81	2.1%
10	不動産業、物品賃貸業	2	0.1%
11	学術研究、専門・技術サービス業	9	0.2%
12	宿泊業、飲食サービス業	48	1.3%
13	生活関連サービス業、娯楽業	59	1.6%
14	教育、学習支援業	1	0.0%
15	医療、福祉	175	4.6%
16	複合サービス事業	35	0.9%
17	その他サービス業	41	1.1%
18	その他	159	4.2%

(5) 勤務先の従業員規模を教えてください。[SA][n=3,779]

全 体		回答数	割合
全 体		3,779	100.0%
1	30人未満	616	16.3%
2	30人以上100人未満	570	15.1%
3	100人以上300人未満	724	19.2%
4	300人以上1,000人未満	625	16.5%
5	1,000人以上	1,244	32.9%

(6) 勤務先の所在地を教えてください。[SA][n=3,779]

全 体		回答数	割合
		3,779	100.0%
1	北勢地域	1,842	48.7%
2	中南勢地域	1,045	27.7%
3	伊勢志摩地域	373	9.9%
4	東紀州地域	52	1.4%
5	伊賀地域	356	9.4%
6	県外、わからない	111	2.9%

※北勢地域：桑名市、いなべ市、四日市市、鈴鹿市、亀山市、木曾岬町、東員町、菰野町、朝日町、川越町

中南勢地：津市、松阪市、多気町、明和町、大台町

伊勢志摩地域：伊勢市、鳥羽市、志摩市、玉城町、度会町、大紀町、南伊勢町

東紀州地域：尾鷲市、熊野市、紀北町、御浜町、紀宝町

伊賀地域：伊賀市、名張市

2 カスタマーハラスメントに関する状況について（基準日：令和6年5月1日）

(1) 過去3年間にカスタマーハラスメントの被害を受けたことがありますか。

[SA][n=3,779]

		回答数	割合
全 体		3,779	100.0%
1	受けたことがある	1,213	32.1%
2	受けたことはない	1,998	52.9%
3	わからない、覚えていない	568	15.0%

		回答数	受けたこと がある	受けたこと はない	わからな い、覚えて いない	被害あり /総数
全 体		3,779	1,213	1,998	568	32.1%
性別	男性	1,741	479	1,047	215	27.5%
	女性	2,022	729	947	346	36.1%
	どちらでもない	16	5	4	7	31.3%
年代	20歳未満	41	1	39	1	2.4%
	20歳以上30歳未満	517	146	292	79	28.2%
	30歳以上40歳未満	657	215	327	115	32.7%
	40歳以上50歳未満	917	341	453	123	37.2%
	50歳以上60歳未満	1,079	359	548	172	33.3%
	60歳以上	568	151	339	78	26.6%
雇用形態	正社員	2,051	602	1,196	253	29.4%
	正社員以外	1,716	608	794	314	35.4%
	派遣社員	4	0	3	1	0.0%
	その他	8	3	5	0	37.5%
勤務先業種	農業・林業・漁業	4	0	3	1	0.0%
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0	
	建設業	67	13	35	19	19.4%
	製造業	794	34	701	59	4.3%
	電気・ガス・熱供給・水道業	220	57	131	32	25.9%
	情報通信業	152	30	102	20	19.7%
	運輸業、郵便業	101	45	39	17	44.6%
	卸売業、小売業	1,831	816	724	291	44.6%
	金融業、保険業	81	25	42	14	30.9%
	不動産業、物品賃貸業	2	0	1	1	0.0%
	学術研究、専門・技術サービス業	9	2	6	1	22.2%

		回答数	受けたこと がある	受けたこと はない	わからな い、覚えて いない	被害あり /総数
全体		3,779	1,213	1,998	568	32.1%
勤務先業種	宿泊業、飲食サービス業	48	11	26	11	22.9%
	生活関連サービス業、娯楽業	59	24	26	9	40.7%
	教育、学習支援業	1	0	1	0	0.0%
	医療、福祉	175	78	54	43	44.6%
	複合サービス事業	35	14	18	3	40.0%
	その他サービス業	41	18	17	6	43.9%
	その他	159	46	72	41	28.9%
従業員規模	30人未満	616	287	233	96	46.6%
	30人以上100人未満	570	189	275	106	33.2%
	100人以上300人未満	724	224	388	112	30.9%
	300人以上1,000人未満	625	137	402	86	21.9%
	1,000人以上	1,244	376	700	168	30.2%
勤務先所在地	北勢地域	1,842	519	1,071	252	28.2%
	中南勢地域	1,045	359	523	163	34.4%
	伊勢志摩地域	373	134	169	70	35.9%
	東紀州地域	52	20	24	8	38.5%
	伊賀地域	356	136	166	54	38.2%
	県外、わからない	111	45	45	21	40.5%

(2) 所属企業で実施されているカスタマーハラスメントへの対策を教えてください。

[MA] [n=3, 779]

		回答数	割合	実施済み 企業中割合
全 体		4, 923	100. 0%	100. 0%
1	相談体制の整備（相談窓口の設置等）	1, 599	42. 3%	65. 5%
2	被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調への対応等）	495	13. 1%	20. 3%
3	カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備	618	16. 4%	25. 3%
4	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	416	11. 0%	17. 0%
5	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	304	8. 0%	12. 5%
6	その他	153	4. 0%	6. 3%

・知らない、わからない（128件）

・上司等への相談（6件）

・電話録音機等の設置（4件）

7	特に対策はなされていない	1, 338	35. 4%
	（何らかの対策が講じられている）	2, 441	64. 6%

		回答数	相談体制 の整備	被害者への 配慮のため の取組	マニユ アル等の整 備	研修の実 施	顧客等へ の周知・ 啓発	その他	特に対策 はなされ ていない
全 体		4, 923	1, 599	495	618	416	304	153	1, 338
性別	男性	2, 412	769	287	278	222	176	70	610
	女性	2, 493	825	207	337	193	126	83	722
	どちらでもない	18	5	1	3	1	2	0	6
年代	20歳未満	60	24	11	6	5	3	2	9
	20歳以上 30歳未満	721	233	106	81	58	49	19	175
	30歳以上 40歳未満	886	272	98	102	86	62	24	242
	40歳以上 50歳未満	1, 193	376	114	146	91	78	42	346
	50歳以上 60歳未満	1, 372	455	116	177	117	69	49	389
	60歳以上	691	239	50	106	59	43	17	177
雇用 形態	正社員	2, 763	876	320	296	251	177	84	759
	正社員以外	2, 136	717	171	318	162	124	68	576
	派遣社員	6	2	1	2	0	1	0	0
	その他	18	4	3	2	3	2	1	3

		回答数	相談体制の整備	被害者への配慮のための取組	マニュアル等の整備	研修の実施	顧客等への周知・啓発	その他	特に対策はなされていない
全体		4,923	1,599	495	618	416	304	153	1,338
勤務先業種	農業・林業・漁業	5	1	1	1	0	0	0	2
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0	0	0	0	0
	建設業	81	14	8	4	10	5	3	37
	製造業	990	337	117	58	50	53	64	311
	電気・ガス・熱供給・水道業	316	129	42	30	31	19	8	57
	情報通信業	225	61	28	31	35	12	5	53
	運輸業、郵便業	128	29	8	8	17	9	1	56
	卸売業、小売業	2,411	769	214	388	212	162	58	608
	金融業、保険業	123	33	21	19	17	7	0	26
	不動産業、物品賃貸業	2	0	0	0	0	0	0	2
	学術研究、専門・技術サービス業	9	2	1	0	1	1	0	4
	宿泊業、飲食サービス業	51	18	4	9	0	2	2	16
	生活関連サービス業、娯楽業	70	32	4	11	4	1	1	17
	教育、学習支援業	2	1	0	1	0	0	0	0
	医療、福祉	241	89	36	30	19	10	4	53
	複合サービス事業	51	17	4	7	7	7	1	8
	その他サービス業	42	9	2	2	2	3	1	23
その他	176	58	5	19	11	13	5	65	
従業員規模	30人未満	882	271	103	145	94	65	16	188
	30人以上100人未満	701	208	58	91	51	39	15	239
	100人以上300人未満	892	300	80	100	73	48	33	258
	300人以上1,000人未満	799	255	74	88	66	50	35	231
	1,000人以上	1,649	565	180	194	132	102	54	422
勤務先所在地	北勢地域	2,300	775	222	247	155	136	100	665
	中南勢地域	1,418	437	164	188	128	89	23	389
	伊勢志摩地域	494	145	45	71	50	30	12	141
	東紀州地域	78	28	10	10	12	3	1	14
	伊賀地域	454	165	42	58	36	34	16	103
	県外、わからない	179	49	12	44	35	12	1	26
被害状況	受けたことがある	1,585	423	144	227	135	107	35	514
	受けたことはない	2,637	954	296	298	226	151	93	619
	わからない、覚えていない	701	222	55	93	55	46	25	205

(3) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為の行為者を教えてください。

[MA] [n=1, 213]

		回答数 _[a]	割合 _[a/n]
全 体		1, 260	
1	顧客等（患者やその家族を含む）	1, 146	94. 5%
2	取引先等の他社の従業員・役員	81	6. 7%
3	その他	33	2. 7%

・地域住民等（2件） など

		回答数	顧客等 (患者やその 家族を含む)	取引先等の 他社の従業 員・役員	その他	顧客等 /総数	取引先 /総数
全 体		1, 260	1, 146	81	33	94. 5%	6. 7%
性別	男性	502	439	50	13	91. 6%	10. 4%
	女性	753	703	30	20	96. 4%	4. 1%
	どちらでもない	5	4	1	0	80. 0%	20. 0%
年代	20歳未満	1	1	0	0	100. 0%	0. 0%
	20歳以上 30歳未満	153	140	11	2	95. 9%	7. 5%
	30歳以上 40歳未満	229	204	18	7	94. 9%	8. 4%
	40歳以上 50歳未満	352	324	23	5	95. 0%	6. 7%
	50歳以上 60歳未満	373	337	24	12	93. 9%	6. 7%
	60歳以上	152	140	5	7	92. 7%	3. 3%
雇用形態	正社員	636	557	66	13	92. 5%	11. 0%
	正社員以外	621	586	15	20	96. 4%	2. 5%
	派遣社員	0	0	0	0		
	その他	3	3	0	0	100. 0%	0. 0%
勤務先業種	農業・林業・漁業	0	0	0	0		
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0		
	建設業	16	12	3	1	92. 3%	23. 1%
	製造業	34	14	16	4	41. 2%	47. 1%
	電気・ガス・熱供給・水道業	66	52	13	1	91. 2%	22. 8%
	情報通信業	30	25	5	0	83. 3%	16. 7%
	運輸業、郵便業	49	40	5	4	88. 9%	11. 1%
	卸売業、小売業	837	796	22	19	97. 5%	2. 7%
	金融業、保険業	29	24	4	1	96. 0%	16. 0%
	不動産業、物品賃貸業	0	0	0	0		
	学術研究、専門・技術サービス業	2	2	0	0	100. 0%	0. 0%

		回答数	顧客等 (患者やその 家族を含む)	取引先等の 他社の従業員・役員	その他	顧客等 /総数	取引先 /総数
全体		1,260	1,146	81	33	94.5%	6.7%
勤務先業種	宿泊業、飲食サービス業	12	11	1	0	100.0%	9.1%
	生活関連サービス業、娯楽業	25	24	1	0	100.0%	4.2%
	教育、学習支援業	0	0	0	0		
	医療、福祉	80	77	3	0	98.7%	3.8%
	複合サービス事業	14	13	1	0	92.9%	7.1%
	その他サービス業	18	16	2	0	88.9%	11.1%
	その他	48	40	5	3	87.0%	10.9%
従業員規模	30人未満	296	278	15	3	96.9%	5.2%
	30人以上100人未満	197	179	10	8	94.7%	5.3%
	100人以上300人未満	231	212	11	8	94.6%	4.9%
	300人以上1,000人未満	144	127	14	3	92.7%	10.2%
	1,000人以上	392	350	31	11	93.1%	8.2%
勤務先所在地	北勢地域	541	494	34	13	95.2%	6.6%
	中南勢地域	375	336	32	7	93.6%	8.9%
	伊勢志摩地域	139	120	10	9	89.6%	7.5%
	東紀州地域	20	19	0	1	95.0%	0.0%
	伊賀地域	139	132	4	3	97.1%	2.9%
	県外、わからない	46	45	1	0	100.0%	2.2%

(4-1) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為を教えてください。

[MA] [n=1, 213]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		2, 498	
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	44	3. 6%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	722	59. 5%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	39	3. 2%
4	威圧的な言動	916	75. 5%
5	著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）	140	11. 5%
6	同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	461	38. 0%
7	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	64	5. 3%
8	性的な言動	89	7. 3%
9	その他	23	1. 9%

・ 対応困難な業務の要求（3件）

・ 理不尽なクレーム（2件） など

		回答数	身体的な攻撃	対面又は電話での精神的な攻撃	SNS等での精神的な攻撃	威圧的な言動	著しく不当な要求	過度なクレーム	拘束的な行動	性的な言動	その他
全 体		2, 498	44	722	39	916	140	461	64	89	23
性別	男性	1, 056	22	307	18	363	91	197	37	11	10
	女性	1, 436	22	412	21	551	49	263	27	78	13
	どちらでもない	6	0	3	0	2	0	1	0	0	0
年代	20歳未満	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	20歳以上 30歳未満	312	4	87	7	111	19	56	7	18	3
	30歳以上 40歳未満	519	8	138	4	169	39	103	21	31	6
	40歳以上 50歳未満	745	17	209	15	277	46	132	21	22	6
	50歳以上 60歳未満	681	11	204	10	263	30	128	15	15	5
	60歳以上	240	4	83	3	96	6	42	0	3	3
雇用形態	正社員	1, 364	21	394	22	454	104	268	48	45	8
	正社員以外	1, 128	23	327	17	460	36	192	16	44	13
	派遣社員	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	6	0	1	0	2	0	1	0	0	2
勤務先業種	農業・林業・漁業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	建設業	25	1	7	0	10	0	6	1	0	0
	製造業	63	2	17	0	25	7	9	1	0	2

		回答数	身体的な攻撃	対面又は電話での精神的な攻撃	SNS等での精神的な攻撃	威圧的な言動	著しく不当な要求	過度なクレーム	拘束的な行動	性的な言動	その他
全体		2,498	44	722	39	916	140	461	64	89	23
勤務先業種	電気・ガス・熱供給・水道業	121	2	40	0	42	12	23	2	0	0
	情報通信業	60	1	21	1	19	0	13	0	4	1
	運輸業、郵便業	99	1	31	1	32	8	21	1	2	2
	卸売業、小売業	1,697	27	481	24	632	94	306	49	68	16
	金融業、保険業	49	1	14	0	21	1	9	1	2	0
	不動産業、物品賃貸業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	学術研究、専門・技術サービス業	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	宿泊業、飲食サービス業	16	0	6	0	6	0	3	0	1	0
	生活関連サービス業、娯楽業	47	1	16	1	18	2	8	0	1	0
	教育、学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	医療、福祉	171	3	46	6	60	7	37	6	6	0
	複合サービス事業	26	1	7	0	11	2	3	0	2	0
	その他サービス業	41	0	12	1	12	2	11	1	2	0
	その他	81	4	24	4	28	5	12	2	1	1
従業員規模	30人未満	632	10	183	12	226	31	111	20	34	5
	30人以上100人未満	377	11	103	8	139	16	77	10	11	2
	100人以上300人未満	418	2	132	6	164	15	81	6	8	4
	300人以上1,000人未満	264	3	78	1	98	20	41	5	15	3
	1,000人以上	807	18	226	12	289	58	151	23	21	9
勤務先所在地	北勢地域	1,088	19	317	25	401	52	194	31	40	9
	中南勢地域	755	15	215	7	262	56	147	20	21	12
	伊勢志摩地域	255	4	78	3	97	8	53	3	8	1
	東紀州地域	32	0	12	0	13	1	5	0	1	0
	伊賀地域	274	6	72	4	108	17	49	6	11	1
	県外、わからない	94	0	28	0	35	6	13	4	8	0
カスタマー発生要因	接客やサービスの提供のミス	1,035	20	302	19	351	72	204	30	31	6
	システムの不備	390	12	100	6	117	35	84	16	17	3
	商品の欠陥	558	12	145	11	170	53	124	25	16	2
	顧客等の勘違い	1,271	19	355	22	447	78	262	44	36	8
	顧客等の不満のほけ口・嫌がらせ	1,539	27	445	24	533	94	299	46	63	8
	その他	139	2	32	4	46	14	25	3	6	7
	わからない、覚えていない	72	3	18	3	29	0	7	2	8	2
	特に要因はない	137	4	32	3	52	8	19	7	11	1

(4-2) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為の具体的な内容を教えてください。[FA][n=562]

全 体		回答数
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	35
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	312
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	7
4	威圧的な言動	197
5	著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）	130
6	同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	89
7	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	80
8	性的な言動	36
9	その他	47
10	分類不能	43

注) 具体的な内容の類型は、自由記述の回答内容を上記1から8までに分類し、いずれにも分類できない回答を「9 その他」とし、内容の判別が困難な回答を「10 分類不能」として整理しています。なお、1件の回答のなかで複数の類型に分類できるものについては、複数の類型欄に計上しています。

【回答内容の例（一部の回答内容については表現を修正しています）】

<建設業>

- ・電話対応において、担当者不在のため担当者からかけ直す旨を伝えたところ、「同じ会社なのに分からないのか」と叱責を受け、電話を切らせてもらえなかった。

<製造業>

- ・発注済の長期間の工事について、発注元から前倒しを相談された際に対応できない旨を伝えると、「頑張っていない」と罵倒された。
- ・明らかに市況が高騰しているにも関わらず、膨大な資料を要求され、沢山の工数をかけ資料を提出したにも関わらず、代金が満額支払われなかった。

<電気・ガス・熱供給・水道業>

- ・顧客の勝手な思い込みで業務ではない事を強要してきたため断ると激昂された。
- ・顧客からのクレームに対して自宅を訪問し会社の対応方針を説明するも納得されなかったため帰社することが出来ず、数時間監禁状態にあった。
- ・「大手企業なのだから、顧客の要望に応えるのが当たり前だ」と言った叱咤に近い言動を1時間ほど対面で聞かされ続けた。

<情報通信業>

- ・予約なしで来店した顧客から受付スタッフに対して「今すぐ対応しろ」「責任者に対応をかわれ」という趣旨の強い暴言が発せられ、上位の者が対応を引き継いだら、約1時間30分程受付をしたスタッフに落ち度がある旨のクレームを言い続け、謝罪と特別対応を求め続けた。

<運輸業、郵便業>

- ・信号の折り合いでバスの到着時間が2分遅れたところ、大声で「おせーんだよばかやろう！ふざけるな！電車間に合わんだろ！なめんじゃねーぞ！」など怒鳴られた。結果として出発時間が10分遅れたため、次のバス停以降で待つ乗客から「何分遅れてるんだ！もっと速く走れ！」などとさらなるクレームを呼ぶこととなった。
- ・荷物の配達先において、荷受け担当者からの威圧的な言動を受けた。

<卸売業、小売業>

- ・顧客の買い間違いにも関わらず、返品対応を高圧的に迫ったり、商品に不備がないにも関わらずクレームをつけてくる。
- ・利用規定があるクーポン等が使えなかった際、規定上使えない旨を説明しても納得せず、レシートに記載された名前を元に本部に苦情を入れられた。
- ・レジが混雑している時に顧客対応がなかなか出来なくて待たせてしまうことがあるが、「なぜ従業員がいないのか」、「もっと従業員を雇え」などと無理難題な要求をされる。
- ・出勤日に合わせて来店し、事あるごとに名指しで呼ばれ接客対応を求める顧客がおり、レジ対応中に手紙を渡されたり、勤務終了後に店舗の外で待ち伏せされた。
- ・「アルバイト従業員を今すぐ辞めさせろ」や「殴るぞ」などと一方的に怒鳴られ、「(対応を)録音しているからな」などと脅された。
- ・「自分の欲しい商品が置いてない」、「自店には置いてるのに他店や他企業には置いてない」などと電話や来店時に何度も怒鳴られた。
- ・電話が聞き取りにくかったため用件を聞きなおしたところ、約30分にわたって「仕事やる気あるのか」、「コミュニケーション力がない」、「すみませんと言えば済むと思っているのか」など仕事に支障が出るほど罵倒された。
- ・品切していた商品を「明日までに仕入れろ」とごねられた。
- ・レジの際に暴言を吐かれることは常にあり、「男なのにレジ打ちしてるのか」など性差別的な発言も多くある。
- ・商品の割引を要求する顧客に対して断ったところ、「他の店ならやってくれた」と言い、接客態度が悪いと本部へのクレームとなった。その後も長時間電話で怒鳴られた。
- ・法規に基づき購入制限のある医薬品購入しようとする顧客に声がけしたところ、「納得が行かない」、「店長を出せ」、「名前は覚えた」など高圧な態度で責められた。
- ・接客の態度が悪いとして、ネット上の口コミに大袈裟な書き込みをされた。

<金融業、保険業>

- ・毎日電話をかけてきて、長時間にわたり同じようなクレームを繰り返し、様々な要求をされ、電話を切らせてくれない。
- ・顧客対応中に、その場にあった雑誌を投げつけられた。

<学術研究、専門・技術サービス業>

- ・工程期間を不当な理由で遅延、変更され、2ヶ月以上の制作期間を予定していたものを3週間の制作期間で対応せざるを得なくなった。

<宿泊業、飲食サービス業>

- ・一般的な顧客と同様に対応を行っていても、「愛想が悪い」とクレームを受けたり、顧客に対して対応をお願いしても「関係ない」などのクレームを受ける。

<生活関連サービス業、娯楽業>

- ・店舗側のミスにつけこみ、「請求額を半額にしろ」などと高圧的に言われ、応じない場合は「ネットに掲載する」と脅しを受けた。
- ・保証対象外の商品に対して、販売担当者の個人的な責任を求められ、「馬鹿野郎」や「能無し」などの暴言を浴びせかけられ続けた。上司に対応をつなぐも、販売担当者であるという理由で電話口にて何度も対応を迫られた。

<医療、福祉>

- ・患者さんの状態が悪いのもあって一晩中電話対応をさせられた。その際病院をぶっ潰すなどの言葉があった。
- ・従業員の態度や店外でのあいさつがなかったことについて、1回1時間程度4、5回にわたり電話でのクレームがあり、業務に支障が生じた。
- ・非通知の電話で「避妊具の取り扱いを教えてほしい」、「性器を見せてほしい」、「下着の色は何色か」などと聞かれた。

<その他サービス業>

- ・受注直前になって、発注元からの一方的な仕様・数量変更、納期変更、納入価格変更、発注取消が繰り返されている。

<その他>

- ・24時間営業している店舗に対して他店でのクレームを主張し、「責任者を呼べ」、「正社員を呼べ」と訴えるためナイトマネージャーを呼んだところ、「正社員じゃないやないか」と詰め寄られ、1時間にわたって文句を言い続けた。
- ・旅行先での食事対応に不満のあった顧客から、「自分はヤクザだ」などと脅された。

(5) 過去3年間のカスタマーハラスメント発生の要因を教えてください。

[MA] [n=1, 213]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		2, 137	
1	接客やサービスの提供のミス	439	36. 2%
2	システムの不備	137	11. 3%
3	商品の欠陥	203	16. 7%
4	顧客等の勘違い	515	42. 5%
5	顧客等の不満のはけ口・嫌がらせ	664	54. 7%
6	その他	67	5. 5%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 法律や制度の無理解 (4 件) ・ 他店との対応、価格の違い (3 件) など 			
7	わからない、覚えていない	46	3. 8%
8	特に要因はない	66	5. 4%

		回答数	接客等のミス	システムの不備	商品の欠陥	顧客等の勘違い	不満のはけ口等	その他	わからない、覚えていない	特に要因はない
全 体		2, 137	439	137	203	515	664	67	46	66
性別	男性	867	204	56	103	198	251	22	14	19
	女性	1, 264	234	81	99	316	410	45	32	47
	どちらでもない	6	1	0	1	1	3	0	0	0
年代	20 歳未満	1	1	0	0	0	0	0	0	0
	20 歳以上 30 歳未満	280	57	17	24	74	84	3	8	13
	30 歳以上 40 歳未満	426	87	37	43	97	124	11	12	15
	40 歳以上 50 歳未満	588	134	43	57	137	168	23	10	16
	50 歳以上 60 歳未満	597	116	30	56	145	196	24	12	18
	60 歳以上	245	44	10	23	62	92	6	4	4
雇用形態	正社員	1, 106	245	75	116	260	329	28	20	33
	正社員以外	1, 027	194	62	87	253	333	39	26	33
	派遣社員	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	4	0	0	0	2	2	0	0	0
勤務先業種	農業・林業・漁業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	建設業	19	2	0	0	4	10	0	2	1
	製造業	49	8	2	9	10	13	5	0	2
	電気・ガス・熱供給・水道業	94	15	8	0	24	35	4	3	5

		回答数	接客等のミス	システムの不備	商品の欠陥	顧客等の勘違い	不満のほけ口等	その他	わからない、覚えていない	特に要因はない
全体		2,137	439	137	203	515	664	67	46	66
勤務先業種	情報通信業	48	6	2	0	10	22	4	2	2
	運輸業、郵便業	92	19	10	7	23	29	1	1	2
	卸売業、小売業	1,465	309	88	161	360	435	42	29	41
	金融業、保険業	40	9	3	2	12	11	1	1	1
	不動産業、物品賃貸業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	学術研究、専門・技術サービス業	2	0	0	0	0	0	1	1	0
	宿泊業、飲食サービス業	18	8	1	2	3	4	0	0	0
	生活関連サービス業、娯楽業	47	11	3	3	10	18	0	0	2
	教育、学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	医療、福祉	149	28	15	12	36	47	4	3	4
	複合サービス事業	23	4	2	2	5	7	0	1	2
	その他サービス業	27	8	0	1	6	8	2	0	2
	その他	64	12	3	4	12	25	3	3	2
従業員規模	30人未満	515	113	34	34	128	164	10	8	24
	30人以上100人未満	328	72	18	34	83	94	9	6	12
	100人以上300人未満	364	73	15	40	85	118	18	7	8
	300人以上1,000人未満	239	52	13	24	56	73	10	6	5
	1,000人以上	691	129	57	71	163	215	20	19	17
勤務先所在地	北勢地域	932	184	56	85	240	294	29	16	28
	中南勢地域	637	131	45	62	143	199	25	13	19
	伊勢志摩地域	226	46	19	15	52	71	6	9	8
	東紀州地域	35	9	2	5	8	9	0	2	0
	伊賀地域	239	49	11	30	59	73	3	5	9
	県外、わからない	68	20	4	6	13	18	4	1	2

(6) 所属企業で実施されているカスタマーハラスメントへの対策のうち、過去3年間で受けた被害への対応として役に立ったと考える対策を教えてください。

[MA] [n=1, 213]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		1, 505	
1	相談体制の整備（相談窓口の設置等）	191	15. 7%
2	被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調への対応等）	91	7. 5%
3	カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備	138	11. 4%
4	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	76	6. 3%
5	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	122	10. 1%
6	その他	41	3. 4%
<ul style="list-style-type: none"> ・ 上司等への交代（13件） ・ 録音、録画（3件） など 			
7	特に役に立ったと考える対策はない	430	35. 4%
8	特に対策はなされていない	416	34. 3%

		回答数	相談体制の整備	被害者への配慮のための取組	マニュアル等の整備	研修の実施	顧客等への周知・啓発	その他	役に立った対策はない	対策はなされていない
全 体		1, 505	191	91	138	76	122	41	430	416
性別	男性	625	98	40	69	42	56	13	159	148
	女性	875	93	51	69	33	64	28	271	266
	どちらでもない	5	0	0	0	1	2	0	0	2
年代	20歳未満	1	0	1	0	0	0	0	0	0
	20歳以上 30歳未満	189	21	14	24	10	14	0	55	51
	30歳以上 40歳未満	275	31	14	25	19	22	7	94	63
	40歳以上 50歳未満	419	55	26	32	19	27	12	126	122
	50歳以上 60歳未満	433	55	25	35	16	38	17	119	128
	60歳以上	188	29	11	22	12	21	5	36	52
雇用形態	正社員	769	105	46	74	46	61	18	223	196
	正社員以外	733	86	45	64	30	61	22	206	219
	派遣社員	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	3	0	0	0	0	0	1	1	1
勤務先業種	農業・林業・漁業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	建設業	15	0	2	0	1	3	1	4	4
	製造業	39	5	2	2	0	3	1	9	17

		回答数	相談体制の整備	被害者への配慮のための取組	マニュアル等の整備	研修の実施	顧客等への周知・啓発	その他	役に立った対策はない	対策はなされていない
全体		1,505	191	91	138	76	122	41	430	416
勤務先業種	電気・ガス・熱供給・水道業	77	15	2	9	7	8	1	16	19
	情報通信業	36	4	3	3	4	1	2	7	12
	運輸業、郵便業	63	9	5	6	2	7	4	15	15
	卸売業、小売業	1,012	121	62	101	48	82	26	306	266
	金融業、保険業	29	5	2	4	2	0	0	11	5
	不動産業、物品賃貸業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	学術研究、専門・技術サービス業	2	0	0	0	0	0	0	0	2
	宿泊業、飲食サービス業	12	2	2	1	2	0	0	3	2
	生活関連サービス業、娯楽業	29	5	0	1	0	2	2	9	10
	教育、学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	医療、福祉	92	11	8	5	3	3	2	34	26
	複合サービス事業	20	3	1	1	3	3	0	1	8
	その他サービス業	24	1	1	2	1	2	0	5	12
	その他	55	10	1	3	3	8	2	10	18
従業員規模	30人未満	353	41	25	34	17	31	11	118	76
	30人以上100人未満	234	30	14	19	11	11	1	69	79
	100人以上300人未満	283	31	19	22	10	29	9	64	99
	300人以上1,000人未満	169	19	11	14	12	12	5	45	51
	1,000人以上	466	70	22	49	26	39	15	134	111
勤務先所在地	北勢地域	623	71	34	52	26	45	16	189	190
	中南勢地域	465	63	33	49	25	43	13	115	124
	伊勢志摩地域	168	23	10	16	10	13	4	43	49
	東紀州地域	22	2	0	1	1	1	2	8	7
	伊賀地域	166	26	11	11	7	15	4	53	39
	県外、わからない	61	6	3	9	7	5	2	22	7

3 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる行政の取組を教えてください。[MA] [n=3, 779]

		回答数 ^[a]	割合 ^[a/n]
全 体		9, 157	
1	カスタマーハラスメントに関する情報発信	1, 777	47. 0%
2	マニュアルやガイドラインの整備	1, 297	34. 3%
3	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	628	16. 6%
4	防止対策を講じるための費用助成	414	11. 0%
5	カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣	1, 034	27. 4%
6	法令等の整備	1, 661	44. 0%
7	カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	1, 036	27. 4%
8	顧客等への啓発	1, 241	32. 8%
9	その他	69	1. 8%

- ・ 罰則制定、厳罰化（11 件）
- ・ 道徳や人権、倫理に関する教育（4 件）
- ・ 警察の機能、体制強化（3 件） など

		回答数	情報発信	マニュアル等の整備	研修、セミナー等の開催	費用助成	相談窓口の整備等	法令等の整備	ポスター等の作成・配布	顧客等への啓発	その他
全 体		9, 157	1, 777	1, 297	628	414	1, 034	1, 661	1, 036	1, 241	69
性別	男性	4, 282	843	602	308	235	439	913	376	530	36
	女性	4, 842	931	690	316	177	592	740	657	707	32
	どちらでもない	33	3	5	4	2	3	8	3	4	1
年代	20 歳未満	104	24	15	12	10	15	13	8	7	0
	20 歳以上 30 歳未満	1, 257	244	182	85	79	129	229	128	177	4
	30 歳以上 40 歳未満	1, 677	320	232	108	93	172	327	175	236	14
	40 歳以上 50 歳未満	2, 360	445	338	164	113	251	441	269	323	16
	50 歳以上 60 歳未満	2, 634	513	371	179	85	316	480	312	350	28
	60 歳以上	1, 125	231	159	80	34	151	171	144	148	7
雇用形態	正社員	5, 161	1, 003	724	386	272	555	1, 053	485	646	37
	正社員以外	3, 959	767	568	237	140	475	603	548	589	32
	派遣社員	8	3	2	1	0	0	1	0	1	0
	その他	29	4	3	4	2	4	4	3	5	0

		回答数	情報発信	マニュアル等の整備	研修、セミナー等の開催	費用助成	相談窓口の整備等	法令等の整備	ポスター等の作成・配布	顧客等への啓発	その他
全体		9,157	1,777	1,297	628	414	1,034	1,661	1,036	1,241	69
勤務先業種	農業・林業・漁業	6	2	1	1	1	0	1	0	0	0
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	建設業	127	29	20	12	7	10	26	6	16	1
	製造業	1,945	372	284	164	109	247	410	142	201	16
	電気・ガス・熱供給・水道業	490	107	69	35	30	48	102	37	58	4
	情報通信業	425	86	58	40	16	49	90	31	48	7
	運輸業、郵便業	250	46	36	14	15	26	54	24	35	0
	卸売業、小売業	4,526	842	644	265	177	492	756	624	695	31
	金融業、保険業	206	41	24	20	13	25	34	23	26	0
	不動産業、物品賃貸業	8	1	2	0	0	1	1	2	1	0
	学術研究、専門・技術サービス業	21	2	3	4	2	3	2	3	2	0
	宿泊業、飲食サービス業	87	15	15	6	4	9	13	11	14	0
	生活関連サービス業、娯楽業	138	28	20	9	5	16	23	15	21	1
	教育、学習支援業	5	0	1	1	0	1	0	1	1	0
	医療、福祉	431	88	53	26	20	50	70	58	62	4
	複合サービス事業	105	22	10	12	5	10	17	14	14	1
	その他サービス業	79	20	11	5	2	8	15	7	11	0
その他	308	76	46	14	8	39	47	38	36	4	
従業員規模	30人未満	1,559	310	224	92	63	169	260	196	233	12
	30人以上100人未満	1,247	243	174	85	46	132	217	158	176	16
	100人以上300人未満	1,672	304	239	97	70	203	297	208	246	8
	300人以上1,000人未満	1,541	295	213	134	85	174	286	149	192	13
	1,000人以上	3,138	625	447	220	150	356	601	325	394	20
勤務先所在地	北勢地域	4,453	851	636	294	204	497	835	499	597	40
	中南勢地域	2,598	517	368	204	119	288	466	292	332	12
	伊勢志摩地域	841	179	110	56	40	97	150	95	107	7
	東紀州地域	100	22	13	3	3	12	18	10	18	1
	伊賀地域	861	154	126	48	31	98	143	106	148	7
	県外、わからない	304	54	44	23	17	42	49	34	39	2
被害状況	受けたことがある	3,327	567	431	168	146	278	655	459	591	32
	受けたことはない	4,556	956	691	373	221	603	786	424	471	31
	わからない、覚えていない	1,274	254	175	87	47	153	220	153	179	6

5 調査票

5. 1 企業調査 調査票

三重県 カスタマーハラスメント実態等調査（企業） 調査票

○調査の目的

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）による被害が社会において問題化しており、労働者の心身の不調や通常業務への支障を招き、労働者の就業環境が害されるなど重大な影響が生じています。

三重県としては、県内におけるカスタマーハラスメント発生に関する実態を把握し、カスタマーハラスメント防止対策に資する取組を検討することを目的として、「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」を実施します。

○本調査におけるカスタマーハラスメントの考え方

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」7ページに記載されている、「顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を本調査におけるカスタマーハラスメント行為として整理しています。

具体的なカスタマーハラスメント行為の例については、設問2（3）に列挙している行為を想定しています。

●企業名を記入してください。

●調査票に記載されている企業 ID を記入してください。

※企業 ID は、半角英字(大文字)1桁+半角数字4桁（例：「X0001」）となります。

1 企業情報について

(1) 主たる業種を教えてください。 【1つ選択してください】

- 1 農業・林業・漁業
- 2 鉱業、採石業、砂利採取業
- 3 建設業
- 4 製造業
- 5 電気・ガス・熱供給・水道業
- 6 情報通信業
- 7 運輸業、郵便業
- 8 卸売業、小売業
- 9 金融業、保険業
- 10 不動産業、物品賃貸業
- 11 学術研究、専門・技術サービス業
- 12 宿泊業、飲食サービス業
- 13 生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場業など）、娯楽業
- 14 教育、学習支援業
- 15 医療、福祉
- 16 複合サービス事業（郵便局、協同組合）
- 17 その他サービス業（廃棄物処理業、自動車整備業、職業紹介・労働者派遣業等）
- 18 その他

(2) 従業員規模を教えてください。 【1つ選択してください】

※従業員には、正規の社員・職員及びパート・アルバイト、契約社員、嘱託社員、派遣社員を含みます。

※正確な従業員数がわからなければ、概ねの従業員規模をご回答ください。

- 1 30 人未満
- 2 30 人以上 100 人未満
- 3 100 人以上 300 人未満
- 4 300 人以上 1,000 人未満
- 5 1,000 人以上

2 カスタマーハラスメントに関する状況について（基準日：令和6年5月1日）

(1) 過去3年間にカスタマーハラスメントは発生しましたか。

【1つ選択してください】

- | |
|-----------------|
| 1 発生している |
| 2 発生していない |
| 3 わからない、把握していない |
| 4 その他 () |

——— 2 (1) で「発生している」と回答した方のみ ———

(2) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為の行為者を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|-------------------|
| 1 顧客等（患者やその家族を含む） |
| 2 取引先等の他社の従業員・役員 |
| 3 その他 () |

(3) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|------------------------------------|
| 1 身体的な攻撃（暴行、傷害） |
| 2 対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） |
| 3 SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言） |
| 4 威圧的な言動 |
| 5 著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等） |
| 6 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム |
| 7 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁） |
| 8 性的な言動 |
| 9 その他 () |

(4) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為による従業員への影響を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|------------------------------------|
| 1 メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった（休業を伴わない） |
| 2 メンタルヘルス不調等による休業が発生した |
| 3 メンタルヘルス不調等による離職が発生した |
| 4 行為を受けた従業員の配置転換を行った |
| 5 その他 () |
| 6 特に影響は生じていない、把握していない |

4 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる行政の取組を教えてください。 【複数回答です】

- 1 カスタマーハラスメントに関する情報発信
- 2 マニュアルやガイドラインの整備
- 3 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 4 防止対策を講じるための費用助成
- 5 カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣
- 6 法令等の整備
- 7 カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの配布
- 8 顧客等への啓発
- 9 その他 ()

5. 2 労働者調査 調査票

三重県 カスタマーハラスメント実態等調査（労働者）

○調査の目的

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）による被害が社会において問題化しており、労働者の心身の不調や通常業務への支障を招き、労働者の就業環境が害されるなど重大な影響が生じています。

三重県としては、県内におけるカスタマーハラスメント発生に関する実態を把握し、カスタマーハラスメント防止対策に資する取組を検討することを目的として、「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」を実施します。

○本調査におけるカスタマーハラスメントの考え方

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」7ページに記載されている、「顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を本調査におけるカスタマーハラスメント行為として整理しています。

1 回答者の属性について

(1) 性別を教えてください。 【1つ選択してください】

- | |
|-----------|
| 1 男性 |
| 2 女性 |
| 3 どちらでもない |

(2) 年代を教えてください。 【1つ選択してください】

- | |
|---------------|
| 1 20歳未満 |
| 2 20歳以上 30歳未満 |
| 3 30歳以上 40歳未満 |
| 4 40歳以上 50歳未満 |
| 5 50歳以上 60歳未満 |
| 6 60歳以上 |

(6) 勤務先の所在地を教えてください。 【1つ選択してください】

- 1 北勢地域 (桑名市、いなべ市、四日市市、鈴鹿市、亀山市、木曾岬町、東員町、菰野町、朝日町、川越町)
- 2 中南勢地域 (津市、松阪市、多気町、明和町、大台町)
- 3 伊勢志摩地域 (伊勢市、鳥羽市、志摩市、玉城町、度会町、大紀町、南伊勢町)
- 4 東紀州地域 (尾鷲市、熊野市、紀北町、御浜町、紀宝町)
- 5 伊賀地域 (伊賀市、名張市)
- 6 県外、わからない

(4-2) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為の具体的な内容を教えてください。
【自由記述(任意)です】【500文字以内】

※過去3年間に受けた暴行、脅迫や不当な要求などの具体的なカスタマーハラスメントの内容を回答してください。

--

(5) 過去3年間のカスタマーハラスメント発生の要因を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1 接客やサービスの提供のミス2 システムの不備3 商品の欠陥4 顧客の勘違い5 顧客の不満のはげ口・嫌がらせ6 その他 ()7 わからない、覚えていない8 特に要因はない |
|--|

(6) 所属企業で実施されているカスタマーハラスメントへの対策のうち、過去3年間で受けた被害への対応として役に立ったと考える対策を教えてください。

【複数回答可能です】

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1 相談体制の整備(相談窓口の設置等)2 被害者への配慮のための取組(被害者のメンタルヘルス不調へのケア等)3 カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備4 カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施5 顧客等への周知・啓発(啓発ポスター掲示等)6 その他 ()7 特に役に立ったと考える対策はない8 特に対策はなされていない |
|---|

3 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる行政の取組を教えてください。 【複数回答です】

- 1 カスタマーハラスメントに関する情報発信
- 2 マニュアルやガイドラインの整備
- 3 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 4 防止対策を講じるための費用助成
- 5 カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣
- 6 法令等の整備
- 7 カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの配布
- 8 顧客等への啓発
- 9 その他 ()