

(4) 勤務先の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

(5) 勤務先の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

(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】

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">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 () |
|---|