

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（概要版）

令和6年10月  
三重県雇用経済部

## 三重県カスタマーハラスメント実態等調査の概要

### 【調査目的】

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」という。）による被害が問題化しており、労働者の就業環境が害され、企業活動にも影響が生じています。こうした状況のなか、県内におけるカスタマーハラスメントの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、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。

### 【企業調査の概要】

調査手法 WEBアンケート調査  
調査期間 5/31(金)から6/30(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%）

### 【労働者調査の概要】

調査手法 WEBアンケート調査  
(連合三重構成組織を通じた調査)  
調査期間 5/29(水)から7/12(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

### 【調査内容】

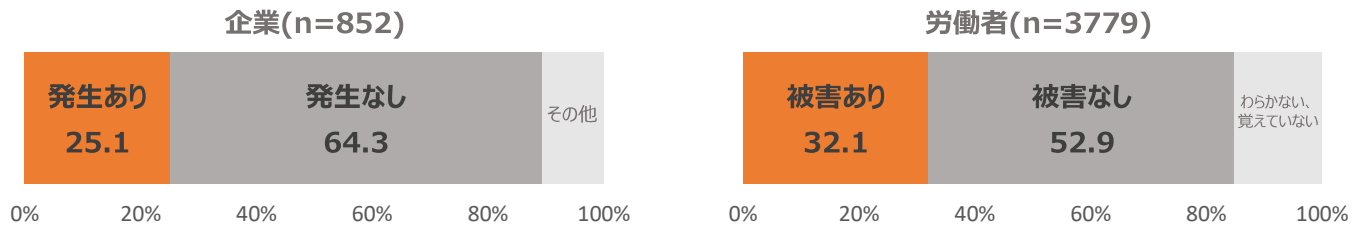
#### 企業調査

#### 労働者調査

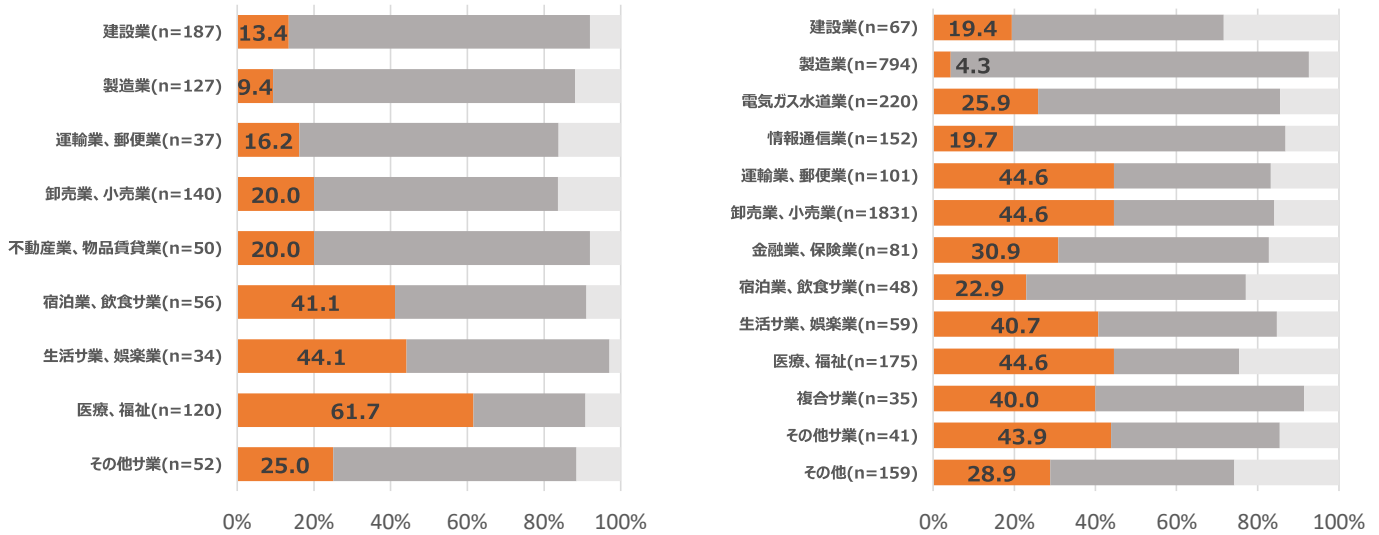
カ ス タ マ ー ハ ラ 実 態	過去3年間のカスハラ発生状況	過去3年間のカスハラ被害状況
	カスハラの行為者	カスハラの行為者
	発生したカスハラ行為	被害を受けたカスハラ行為
	カスハラによる従業員への影響	カスハラ発生の要因
対 策 状 況	カスハラ対策の実施有無	勤務先のカスハラ対策実施有無・内容
	講じているカスハラ対策内容	被害発生時に役に立ったカスハラ対策
	カスハラ対策を講じていない理由	
	カスハラ防止対策として効果的な施策 (行政に求める役割)	カスハラ防止対策として効果的な取組 (行政に求める役割)

# 過去3年間のカスタマーハラスメント発生状況について

## ①発生状況（全企業/全労働者）



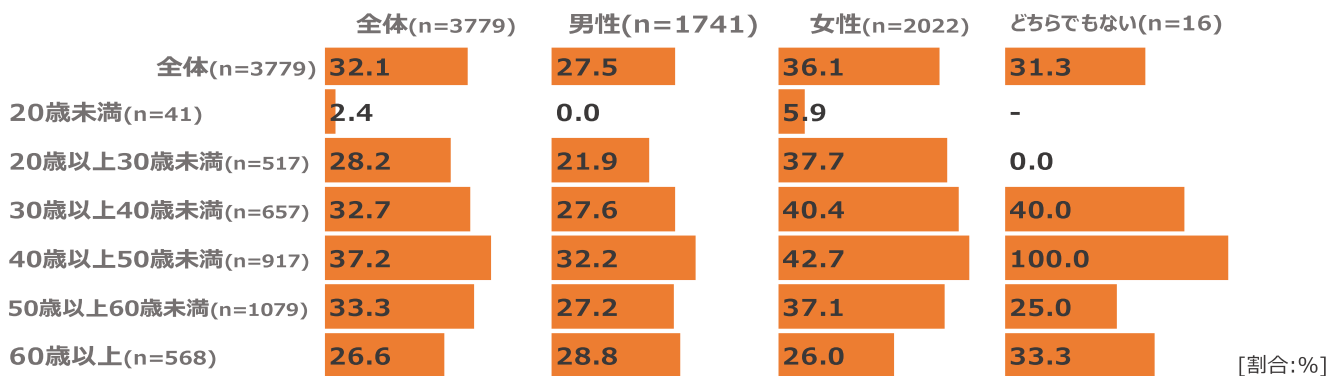
## ②発生状況（業種別）【n≥30の業種のみ】



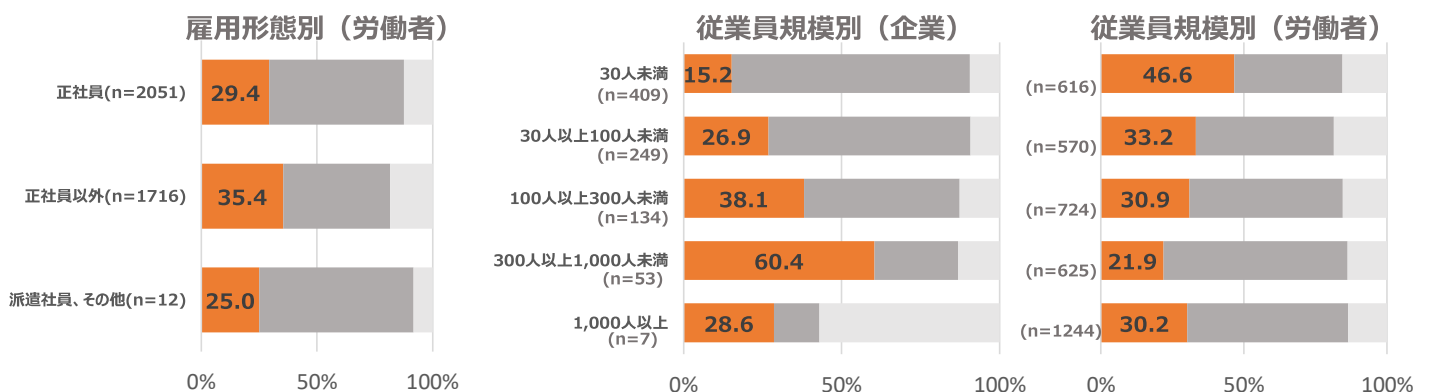
※調査時点:令和6年5月1日現在 ※飲食サービス業:飲食サービス業、生活サービス業:生活関連サービス業、複合サービス業:複合サービス業、その他サービス業:その他サービス業

# 過去3年間のカスタマーハラスメント発生状況について

## ③発生状況（性別×年代別）



## ④発生状況（雇用形態別/従業員規模別）



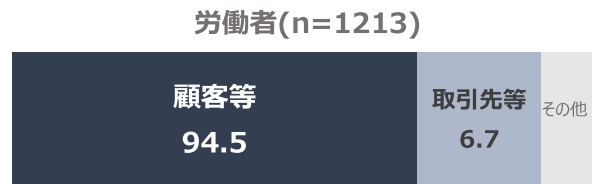
※調査時点:令和6年5月1日現在 ※③は「被害あり」と回答した労働者の属性ごとの割合を示す。なお、③表中「-」は分母=0、「0.0」は分母≥1かつ分子=0を表す。

# カスタマーハラスメントの行為者について

## ①行為者（全企業/全労働者）

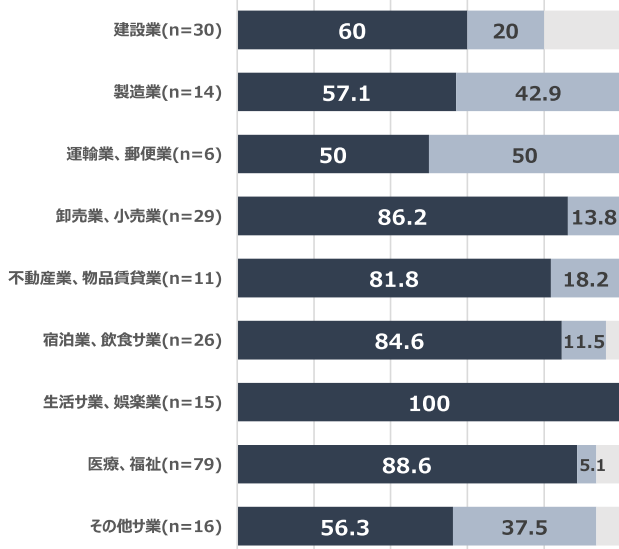


※複数選択であり、合計は100にならない。

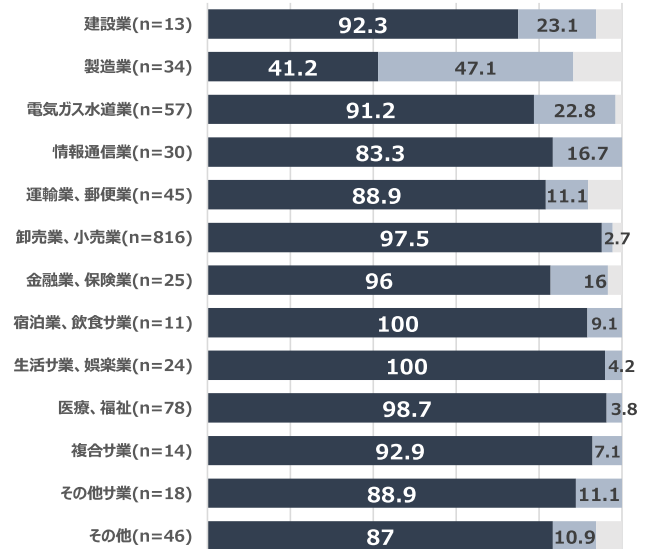


※複数選択であり、合計は100にならない。

## ②行為者（業種別）【回答数30以上の業種のみ】



※複数選択であり、合計は100にならない。



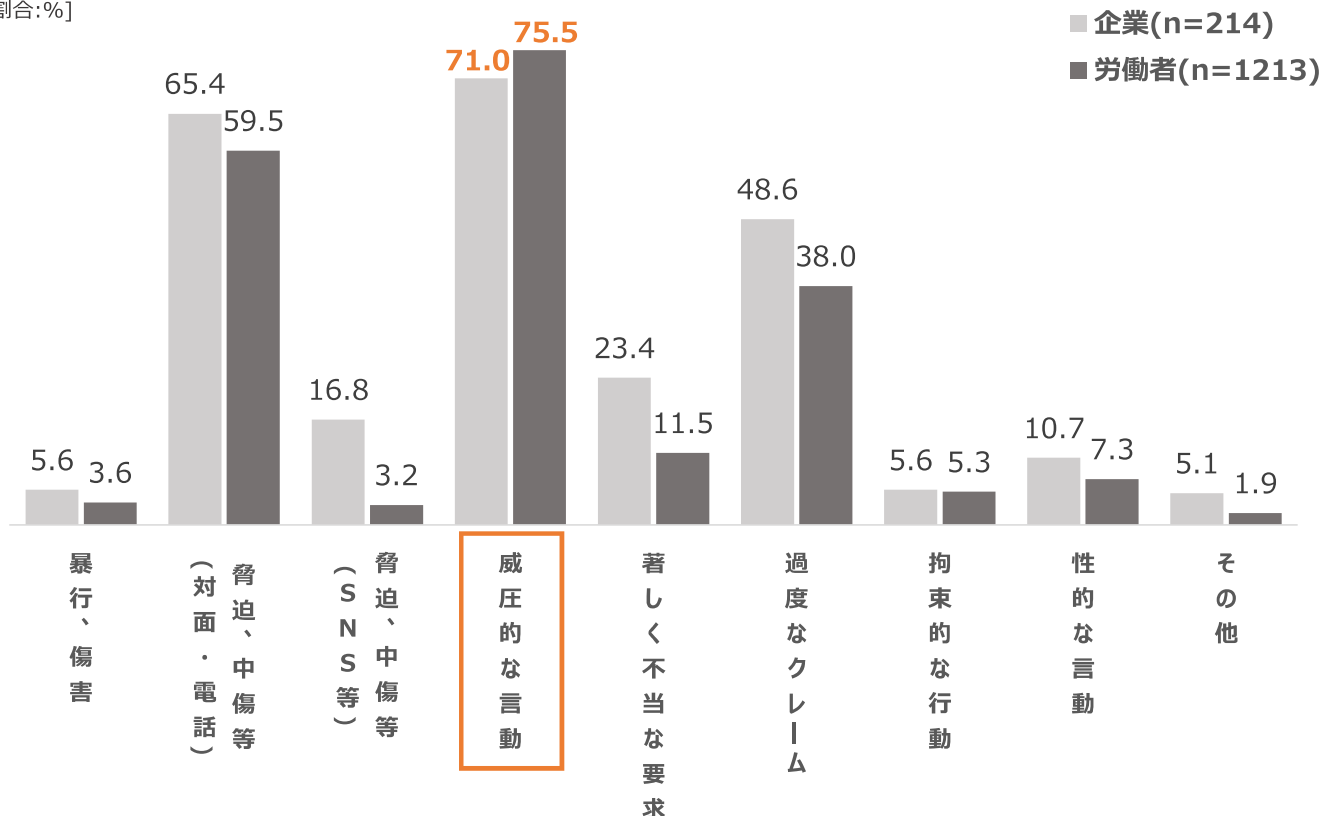
※複数選択であり、合計は100にならない。

※顧客等：顧客、患者、その家族 取引先等：他社の従業員・役員 ※飲食業：飲食サービス業、生活業：生活関連サービス業、複合業種：複合サービス業、その他業種：その他サービス業

# 発生したカスタマーハラスメント行為について

## ①発生行為（発生企業/被害労働者）

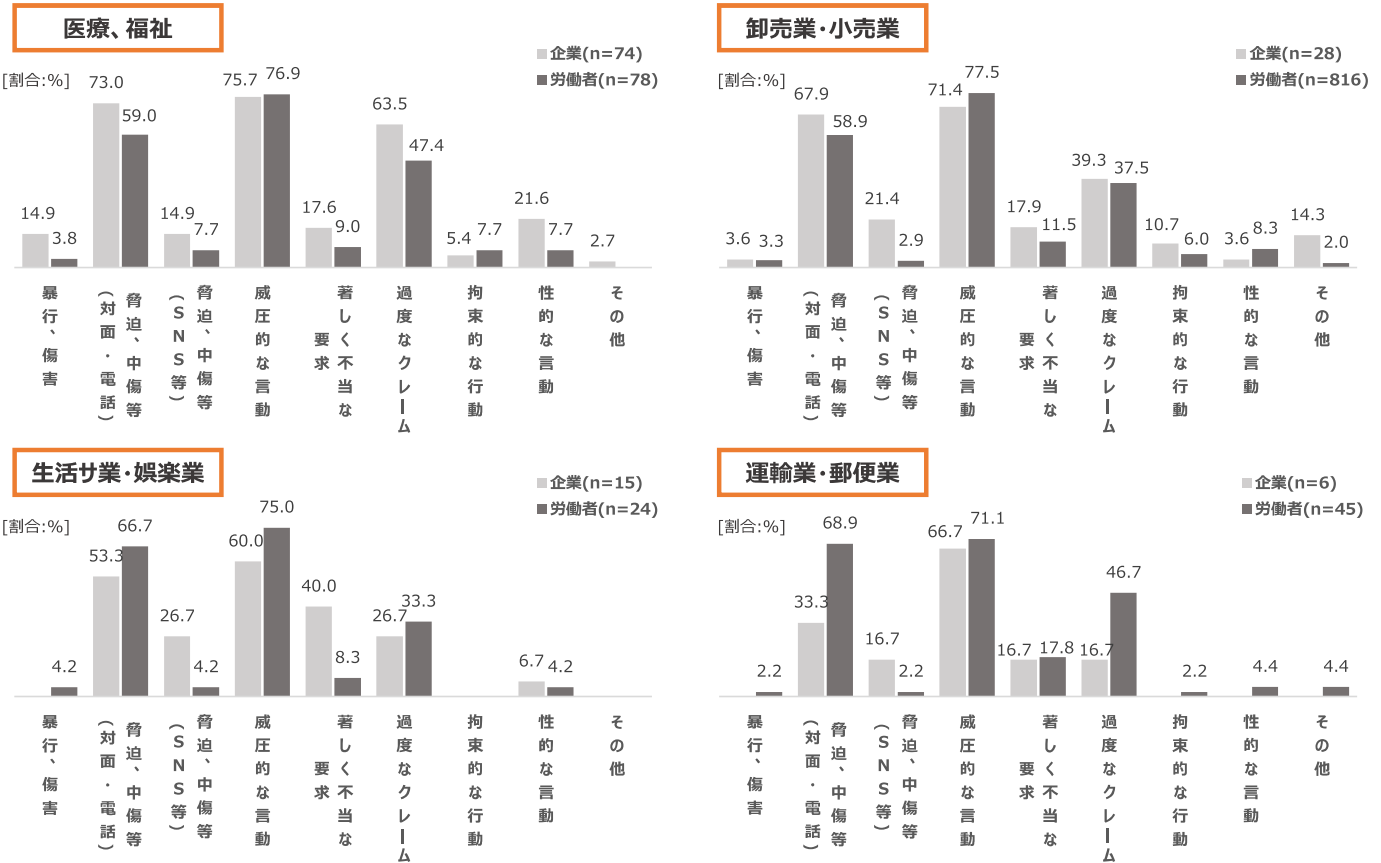
[割合:%]



※過去3年間にカスタマーハラスメントが発生している/カスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した企業/労働者を対象とした複数選択。

# 発生したカスタマーハラスメント行為について

## ②発生行為（主な業種）【企業調査「発生あり」上位2業種、労働者調査「被害あり」上位3業種】



※過去3年間にカスタマーハラスメントが発生している/カスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した企業/労働者を対象とした複数選択。 ※生活サービス業:生活関連サービス業

# 発生したカスタマーハラスメント行為について

## ③発生行為（被害労働者・性別）

	暴行、傷害	脅迫、中傷等 (対面・電話)	脅迫、中傷等 (SNS等)	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
全体(n=1213)	3.6	59.5	3.2	75.5	11.5	38.0	5.3	7.3
男性(n=479)	4.6	64.1	3.8	75.8	19.0	41.1	7.7	2.3
女性(n=729)	3.0	56.5	2.9	75.6	6.7	36.1	3.7	10.7
どちらでもない(n=5)	0.0	60.0	0.0	40.0	0.0	20.0	0.0	0.0

[割合:%]

## ④発生行為（被害労働者・年代別）

	暴行、傷害	脅迫、中傷等 (対面・電話)	脅迫、中傷等 (SNS等)	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
全体(n=1213)	3.6	59.5	3.2	75.5	11.5	38.0	5.3	7.3
20歳未満(n=1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
20歳以上30歳未満(n=146)	2.7	59.6	4.8	76.0	13.0	38.4	4.8	12.3
30歳以上40歳未満(n=215)	3.7	64.2	1.9	78.6	18.1	47.9	9.8	14.4
40歳以上50歳未満(n=341)	5.0	61.3	4.4	81.2	13.5	38.7	6.2	6.5
50歳以上60歳未満(n=359)	3.1	56.8	2.8	73.3	8.4	35.7	4.2	4.2
60歳以上(n=151)	2.6	55.0	2.0	63.6	4.0	27.8	0.0	2.0

[割合:%]

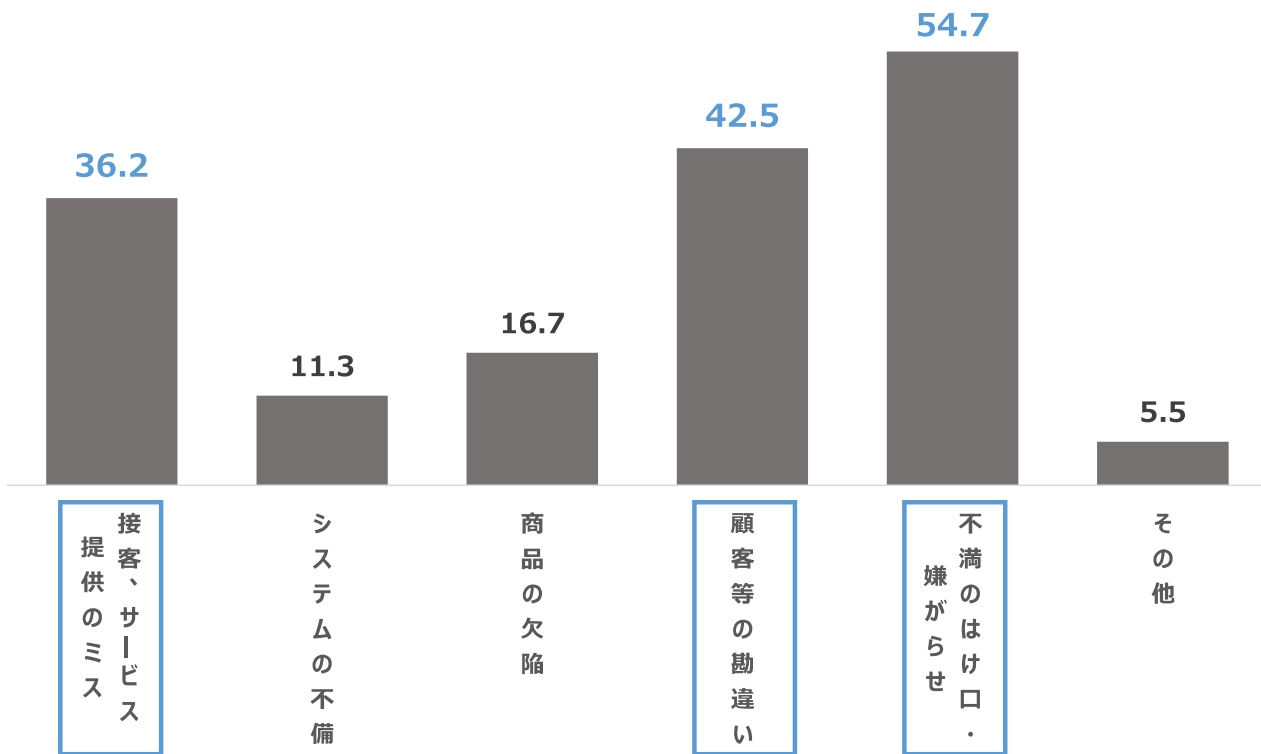
※過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した労働者を対象とした複数選択。

# カスタマーハラスメント発生の要因について

## ①発生要因（被害労働者）

[割合:%]

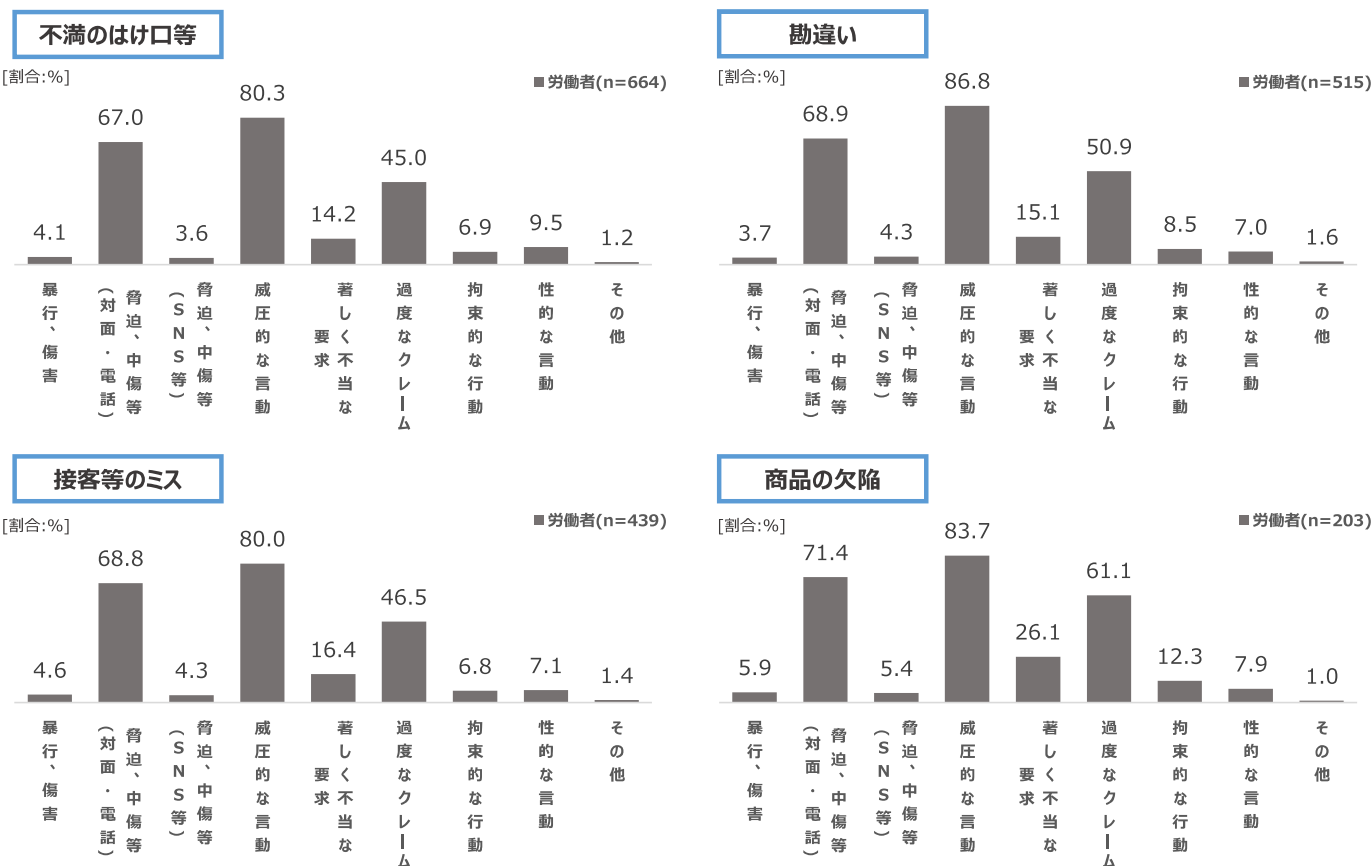
■労働者(n=1213)



※過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した労働者を対象とした複数選択。

# カスタマーハラスメント発生の要因について

## ②発生要因・発生行為（被害労働者）



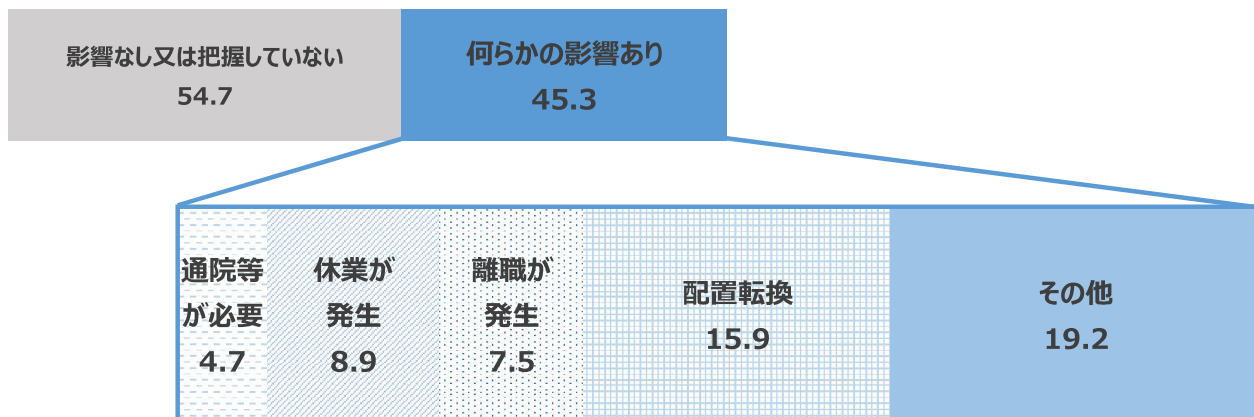
※過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した労働者を対象とした複数選択。 ※発生要因と発生行為は(いずれも複数選択であるため、要因と行為が必ず一致するものではない。

# カスタマーハラスメントによる従業員への影響について

## ①従業員への影響（発生あり企業）

[割合:%]

企業(n=214)



### ○「その他」の例

- ・再度の来店に対する強い不安や他の顧客への訪問等への恐怖心を抱えている（卸売業・小売業、建設業）
- ・モチベーションの低下が見られる（不動産業・物品賃貸業、医療・福祉、卸売業・小売業）
- ・日常業務の停滞、業務効率の低下が見られる（医療・福祉、不動産業・物品賃貸業、製造業）
- ・周りの職員が不安や恐怖心を抱えている（建設業、医療・福祉）
- ・通院等にまでは至らないメンタルヘルス不調が発生している（医療・福祉、建設業、卸売業・小売業）

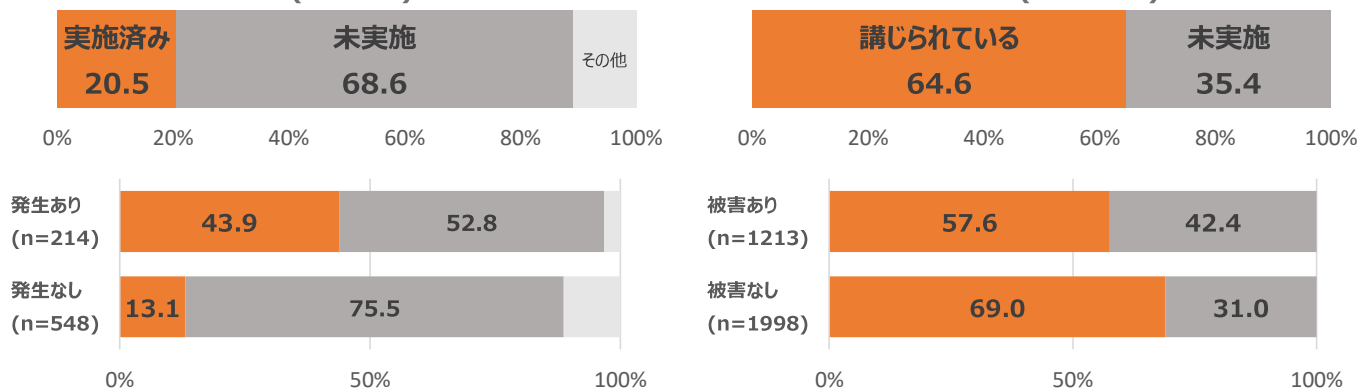
※過去3年間にカスタマーハラスメントが発生していると回答した企業を対象とした複数選択。 ※複数選択のため、「何らかの影響あり」と各選択肢の割合の合計は一致しない。  
 ※「その他」の例については、一部表現を修正して掲載。

# カスタマーハラスメント対策の実施状況について

## ①対策状況（全企業/全労働者）

企業(n=852)

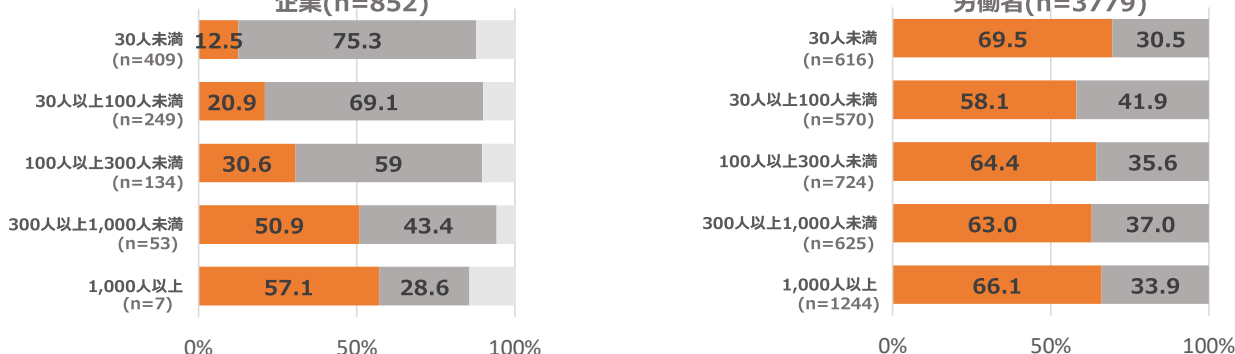
労働者(n=3779)



## ②対策状況（企業規模別）

企業(n=852)

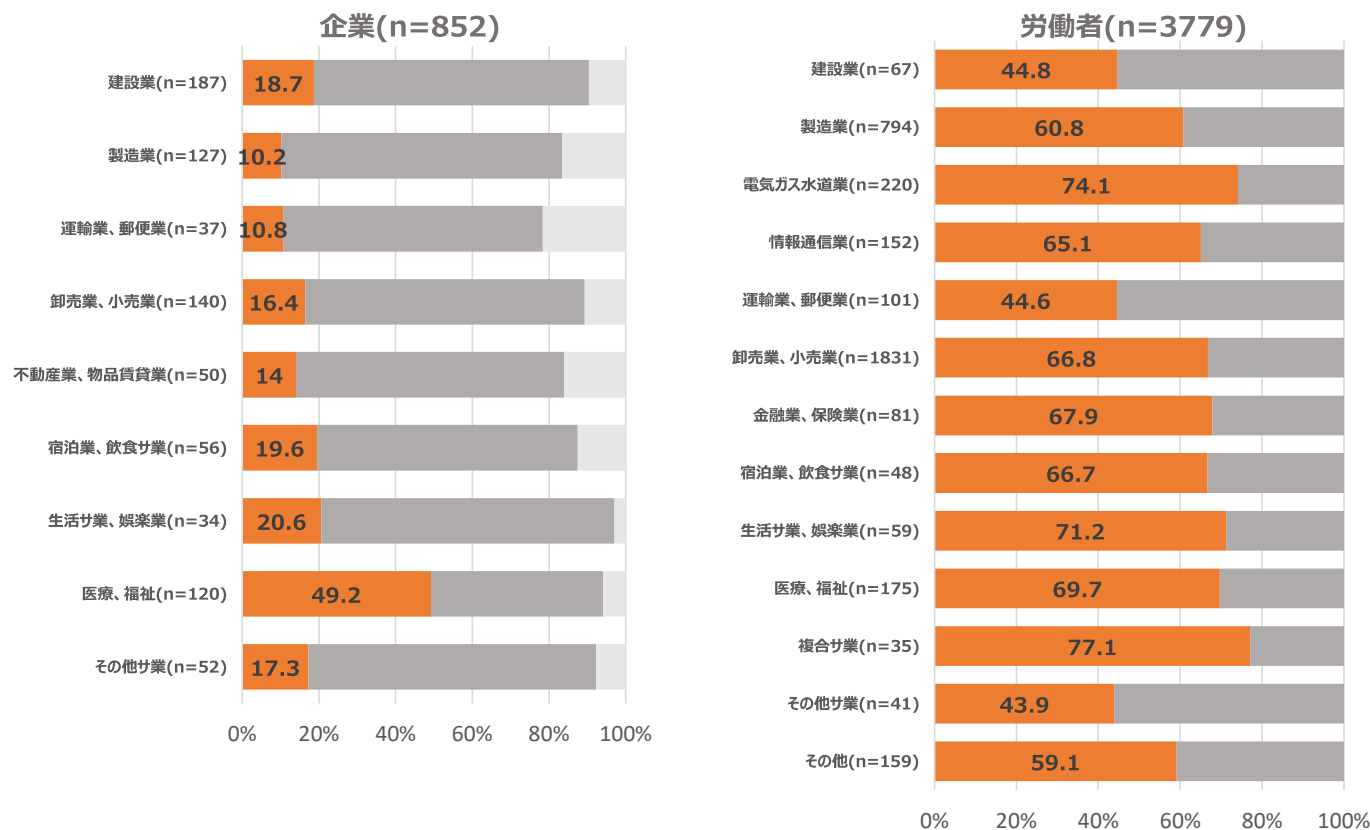
労働者(n=3779)



※調査時点:令和6年5月1日現在 ※企業調査の「未実施」は、「検討しているが講じていない」及び「講じていない」の回答を合計した割合。 ※労働者調査の「講じられている」は、「実施されている対策」としていずれかの対策を選択した者を集計。

# カスタマーハラスメント対策の実施状況について

## ③ 対策状況（業種別）

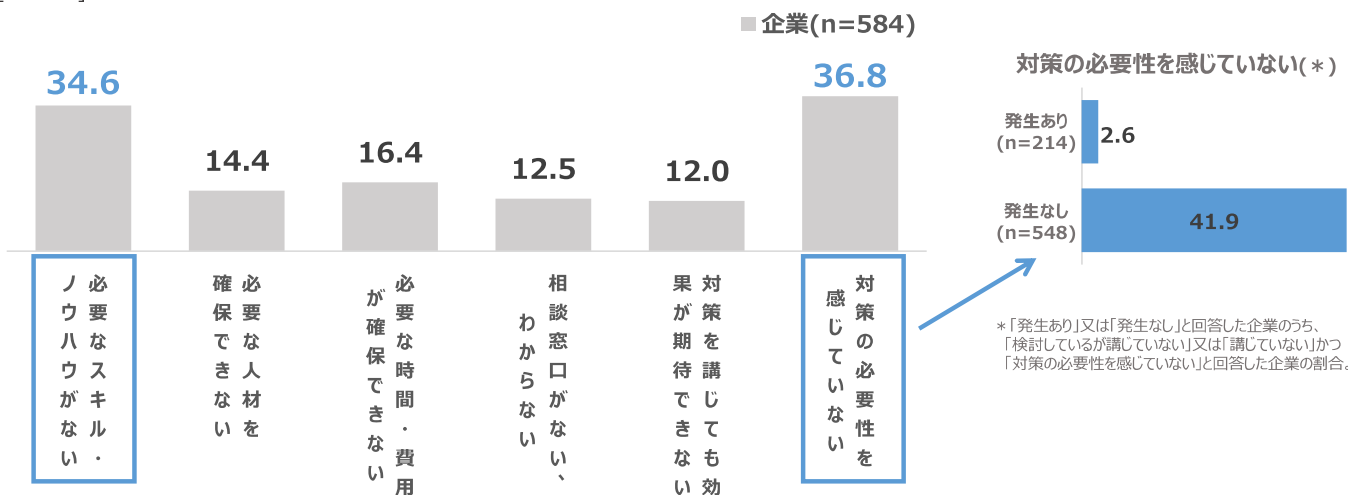


※調査時点:令和6年5月1日現在 ※飲食業:飲食サービス業、生活業:生活関連サービス業、複合業:複合サービス業、その他業:その他サービス業

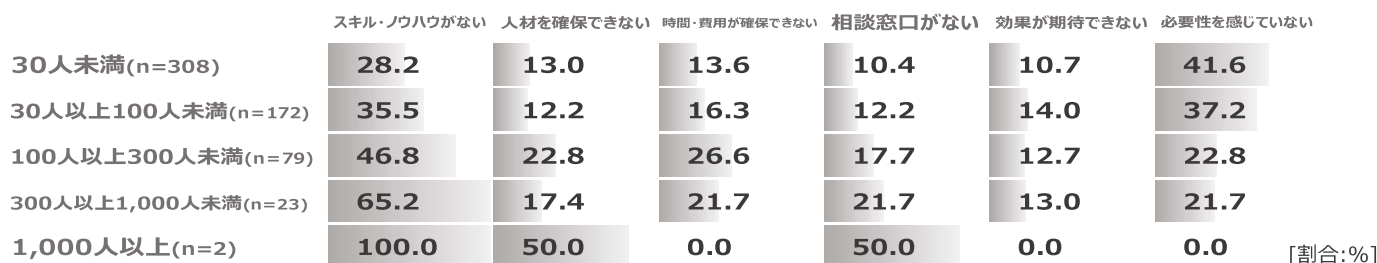
# カスタマーハラスメント対策の実施状況について

## ④ 対策未実施理由（未実施企業）

[割合:%]



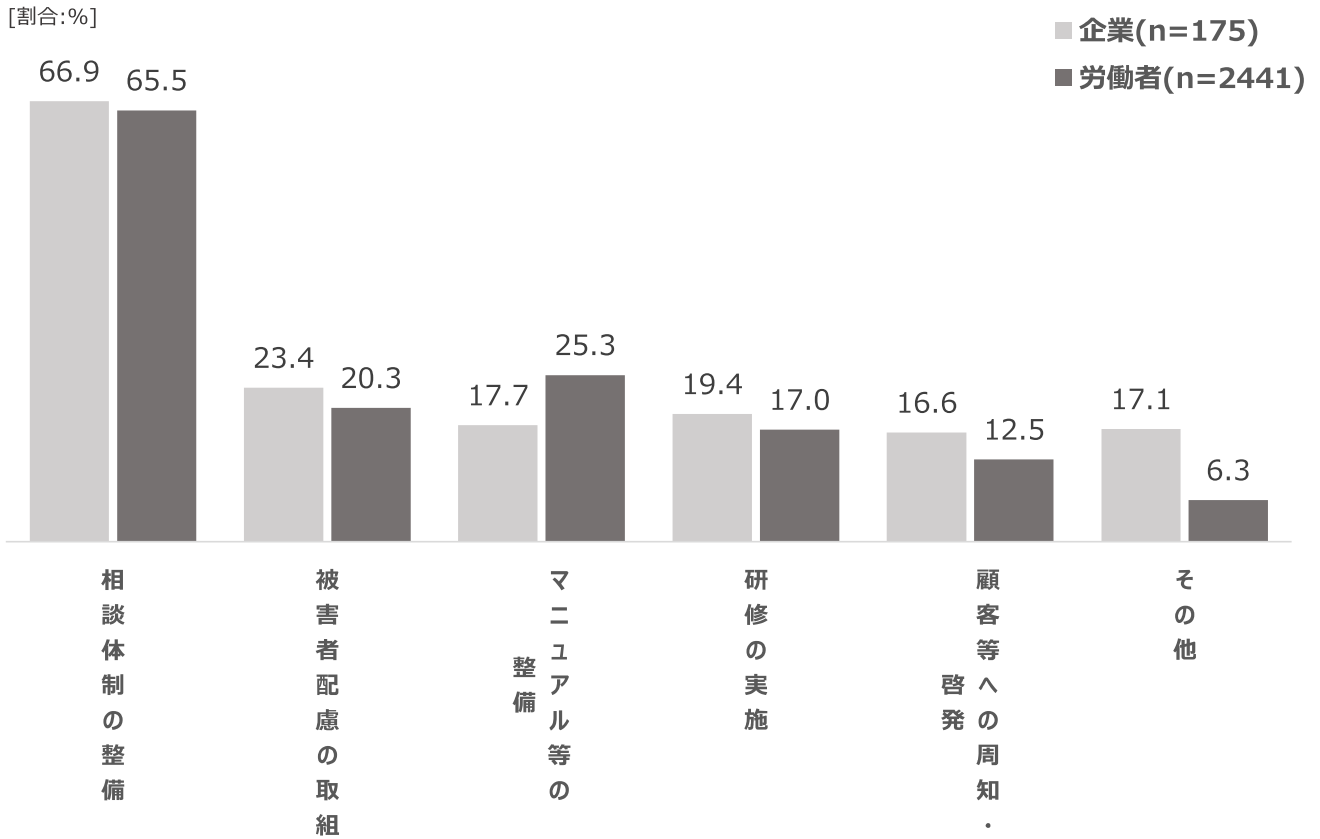
## ⑤ 対策未実施理由（企業規模別）



※「検討しているが講じていない」、「講じていない」と回答した企業を対象とした複数選択。

# カスタマーハラスメント対策の実施状況について

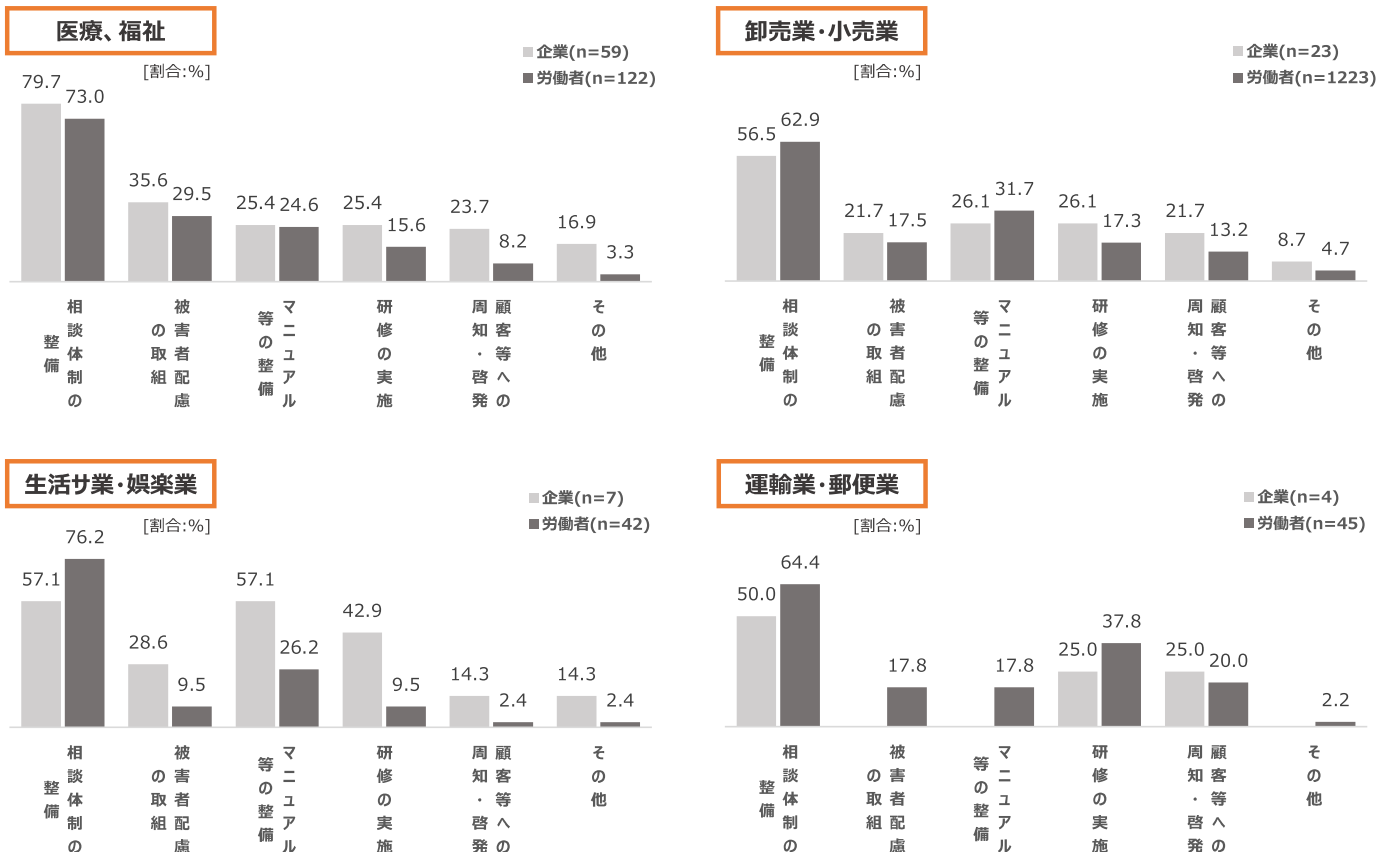
## ⑥ 講じられている対策（対策実施済み企業/労働者）



※調査時点:令和6年5月1日現在 ※企業調査は「対策を講じている」と回答した企業を対象とした複数選択。 ※労働者は「実施されている対策」としていずれかの対策を選択した者に占める各選択肢の割合を示す。

# カスタマーハラスメント対策の実施状況について

## ⑦ 講じられている対策（主な業種）【企業調査「発生あり」上位2業種、労働者調査「被害あり」上位3業種】

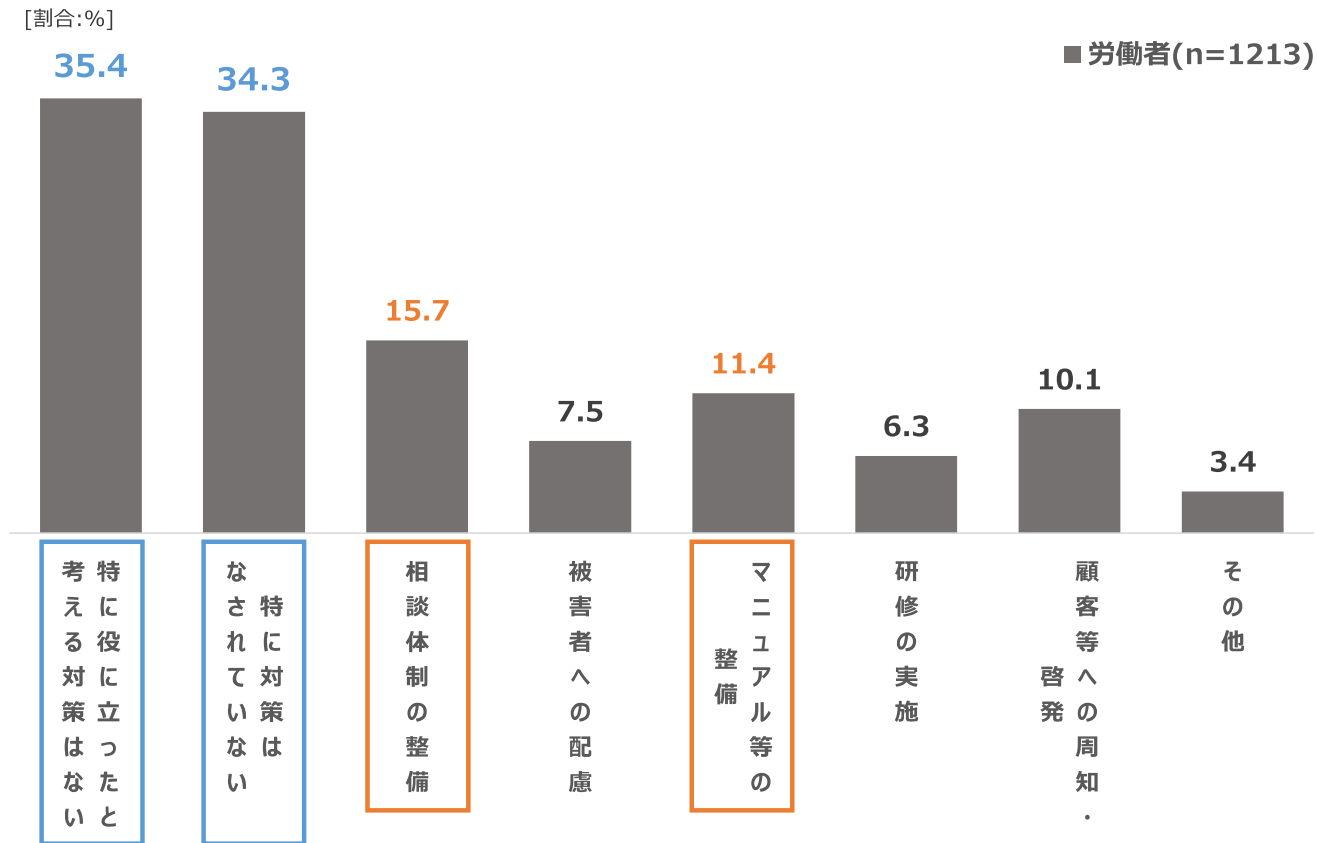


※調査時点:令和6年5月1日現在 ※企業調査は「対策を講じている」と回答した企業を対象とした複数選択。 ※労働者は「実施されている対策」としていずれかの対策を選択した者に占める各選択肢の割合を示す。  
 ※生活サ業:生活関連サービス業



# カスタマーハラスメント対策の実施状況について

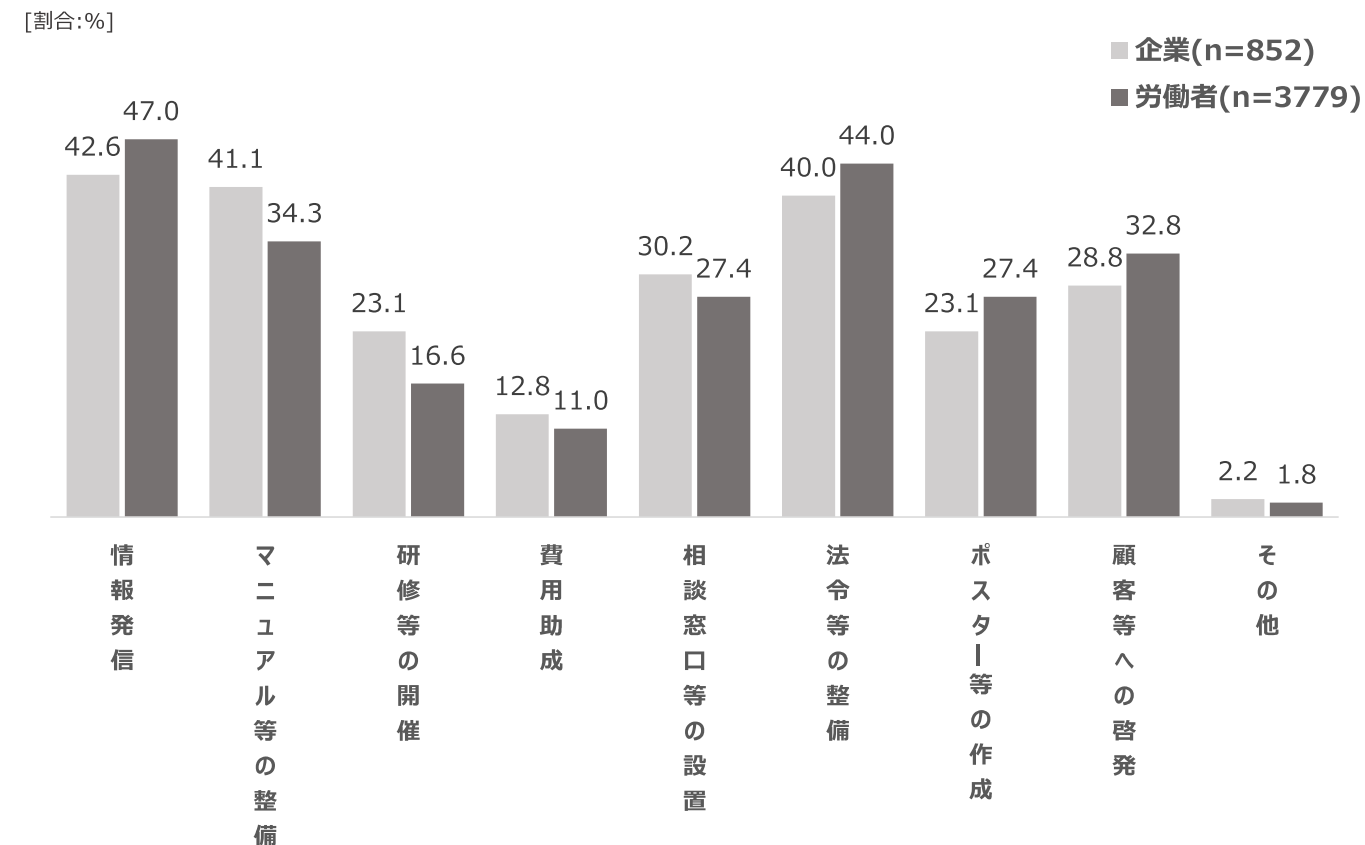
## ⑧被害時に役に立ったと考える対策（被害労働者）



※過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した労働者を対象とした複数選択。

# 行政に求める防止対策の取組について

## ①行政に求める対策（全企業/全労働者）

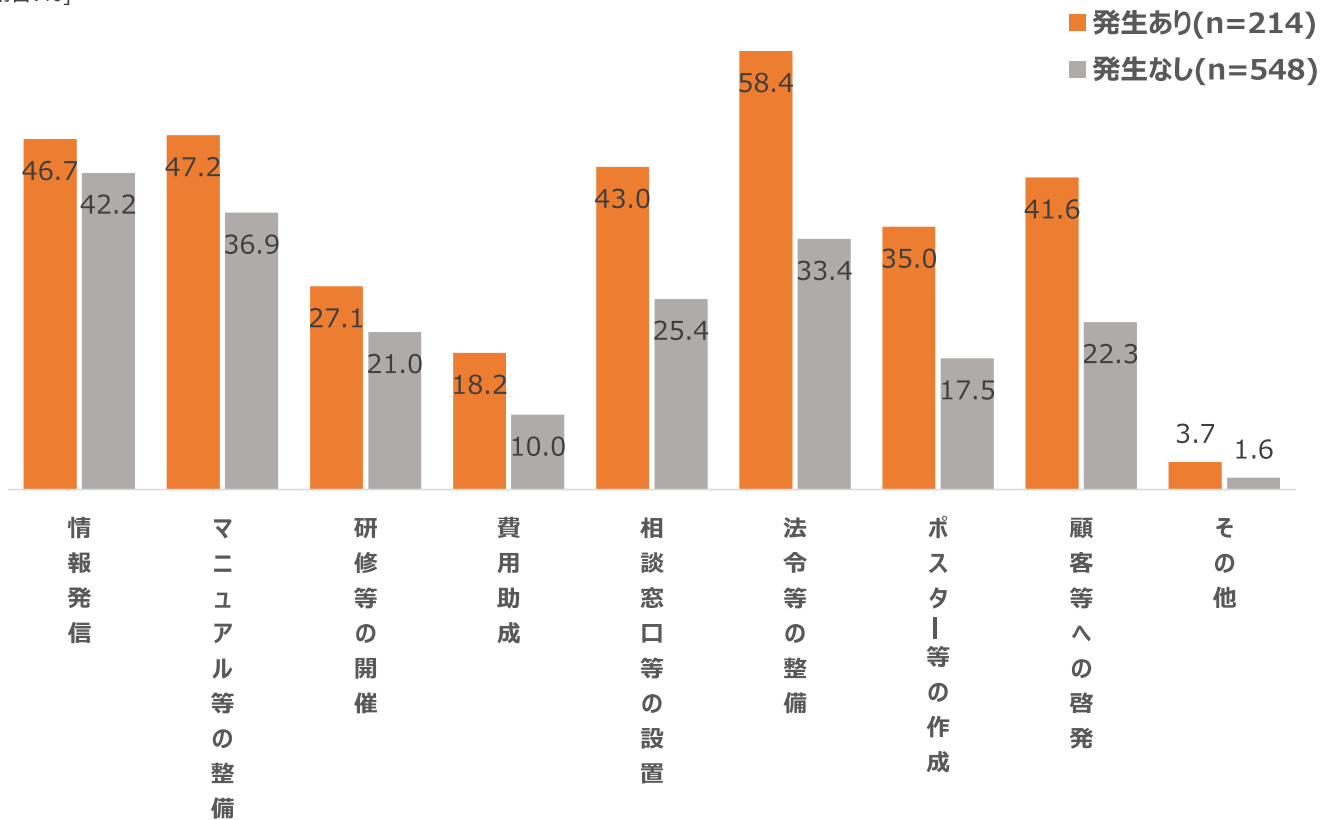


※複数選択。

## 行政に求める防止対策の取組について

### ②行政に求める対策（企業：カスハラ発生あり/なし）

[割合:%]

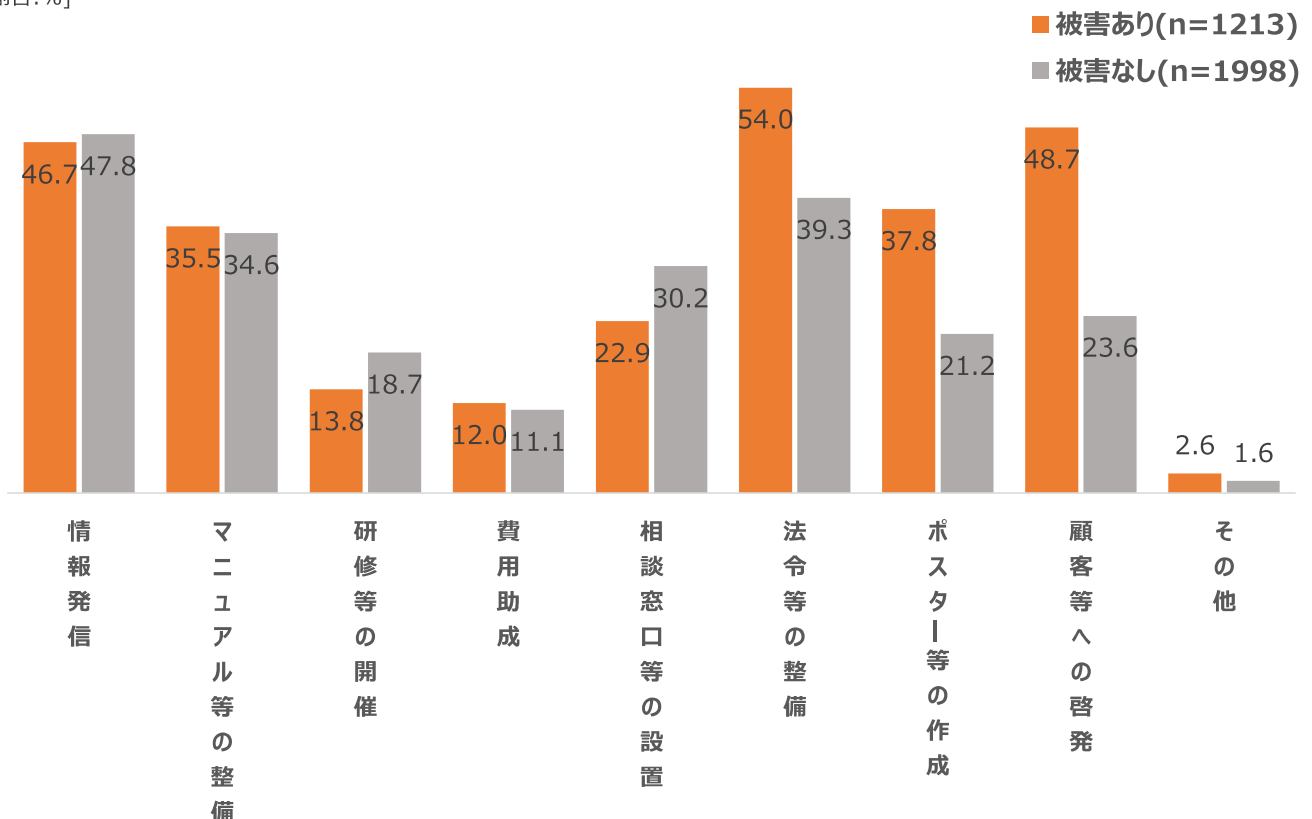


※複数選択。

## 行政に求める防止対策の取組について

### ③行政に求める対策（労働者：カスハラ被害あり/なし）

[割合:%]



※複数選択。