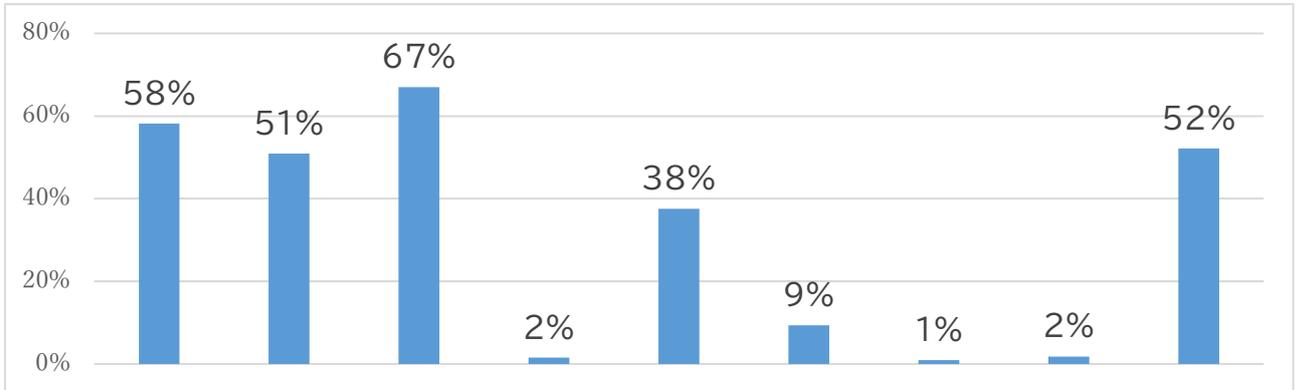


【アンケート調査結果】

(表1)カスハラのカテゴリー別件数

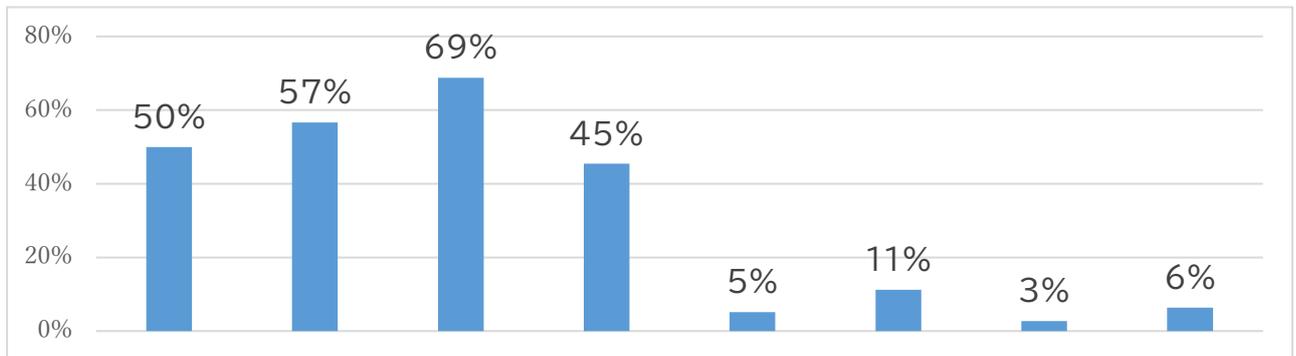


| 分類 | 時間拘束型 | リポート | 暴言 | 暴力 | 威嚇・脅迫 | 権威型 | SNSへの投稿 | セクハラ | 過度な要求 |
|----|-------|------|------|----|-------|-----|---------|------|-------|
| 件数 | 192件 | 168件 | 221件 | 5件 | 124件 | 31件 | 3件 | 6件 | 172件 |

※1事案で複数に該当する事案があるため、件数については総数と一致しない。

※「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(厚生労働省)を参考に分類。

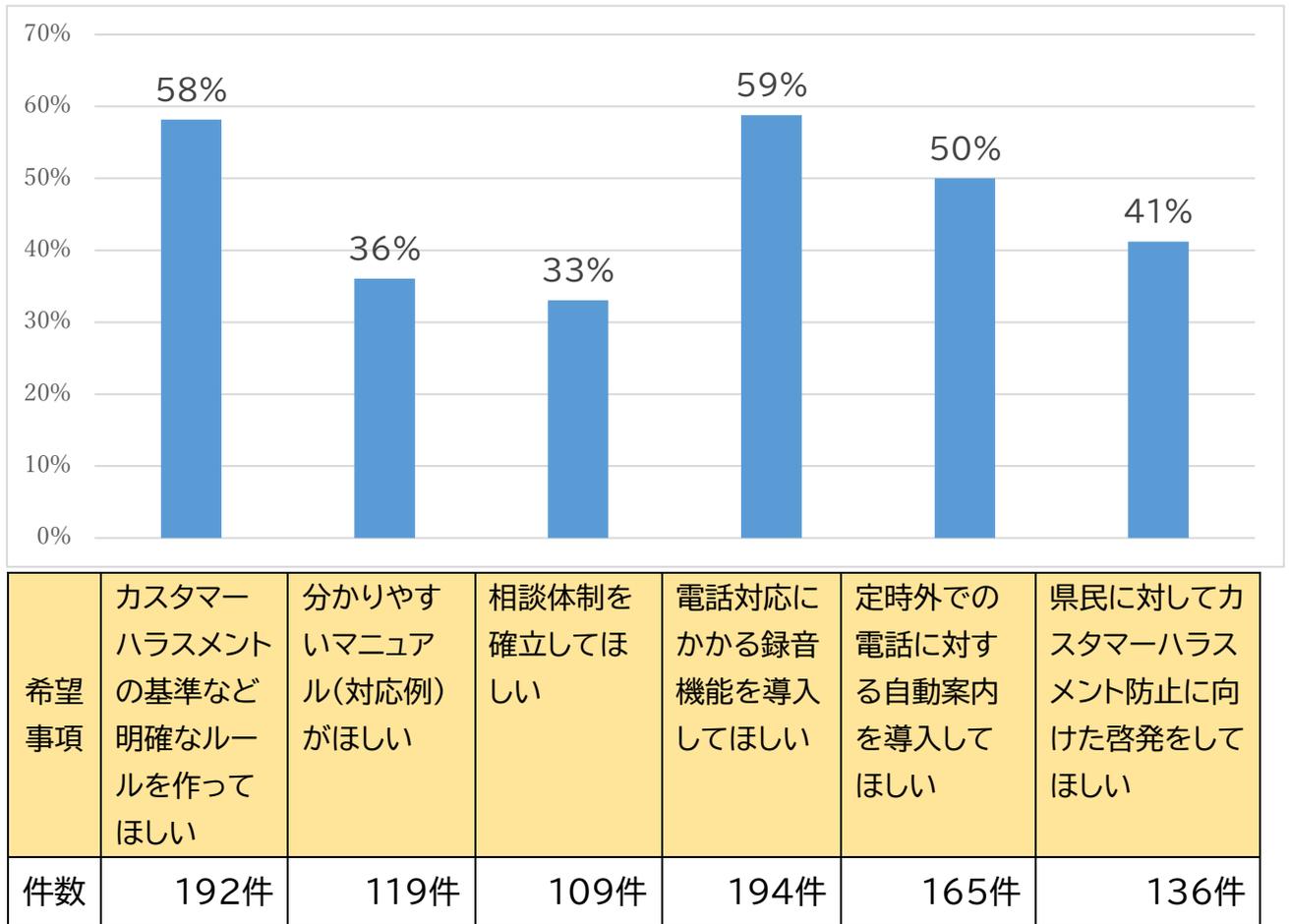
(表2)カスハラによる職員への影響



| 職員への影響 | 業務のパフォーマンスが低下 | 業務が逼迫し、時間外勤務が生じた | 怒りや不満、不安などを感じた | 仕事に対する意欲が減退した | 職場でのコミュニケーションが減った | 眠れなくなった | 休むことが増えた | 通院や服薬した |
|--------|---------------|------------------|----------------|---------------|-------------------|---------|----------|---------|
| 件数 | 165件 | 187件 | 227件 | 150件 | 17件 | 37件 | 9件 | 21件 |

※1事案で複数に該当する事案があるため、件数については総数と一致しない。

(表3)カスハラへの対応としての希望



※1事案で複数に該当する回答があるため、件数については総数と一致しない。