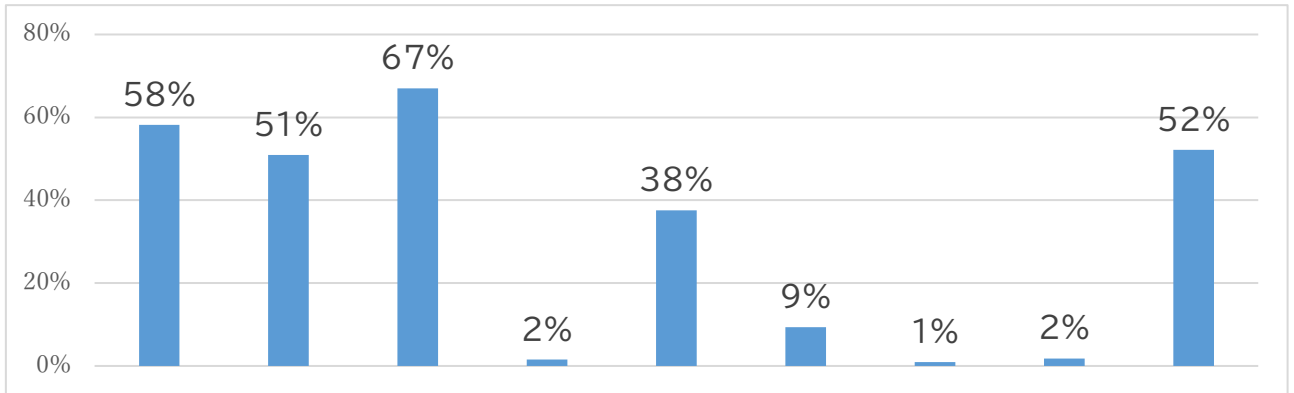


【アンケート調査結果】

(表1)カスハラのカテゴリー別件数

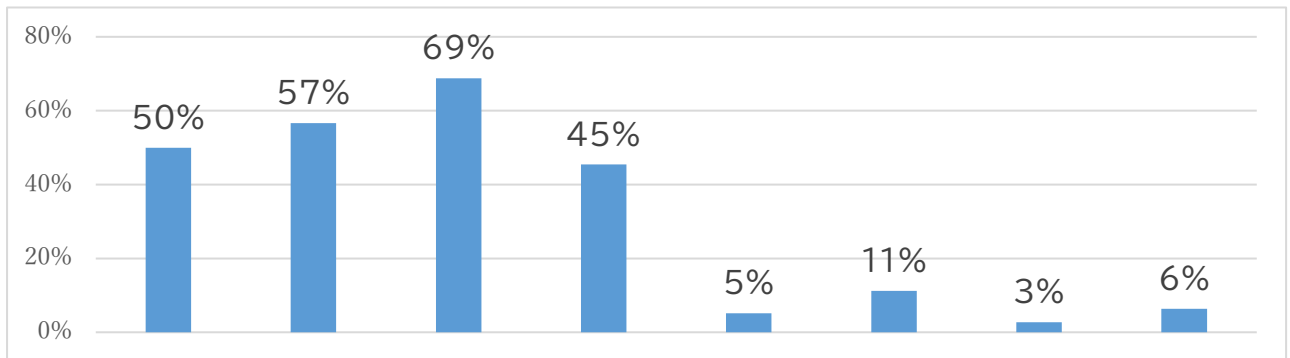


分類	時間拘束型	リポート	暴言	暴力	威嚇・脅迫	権威型	SNSへの投稿	セクハラ	過度な要求
件数	192件	168件	221件	5件	124件	31件	3件	6件	172件

※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。

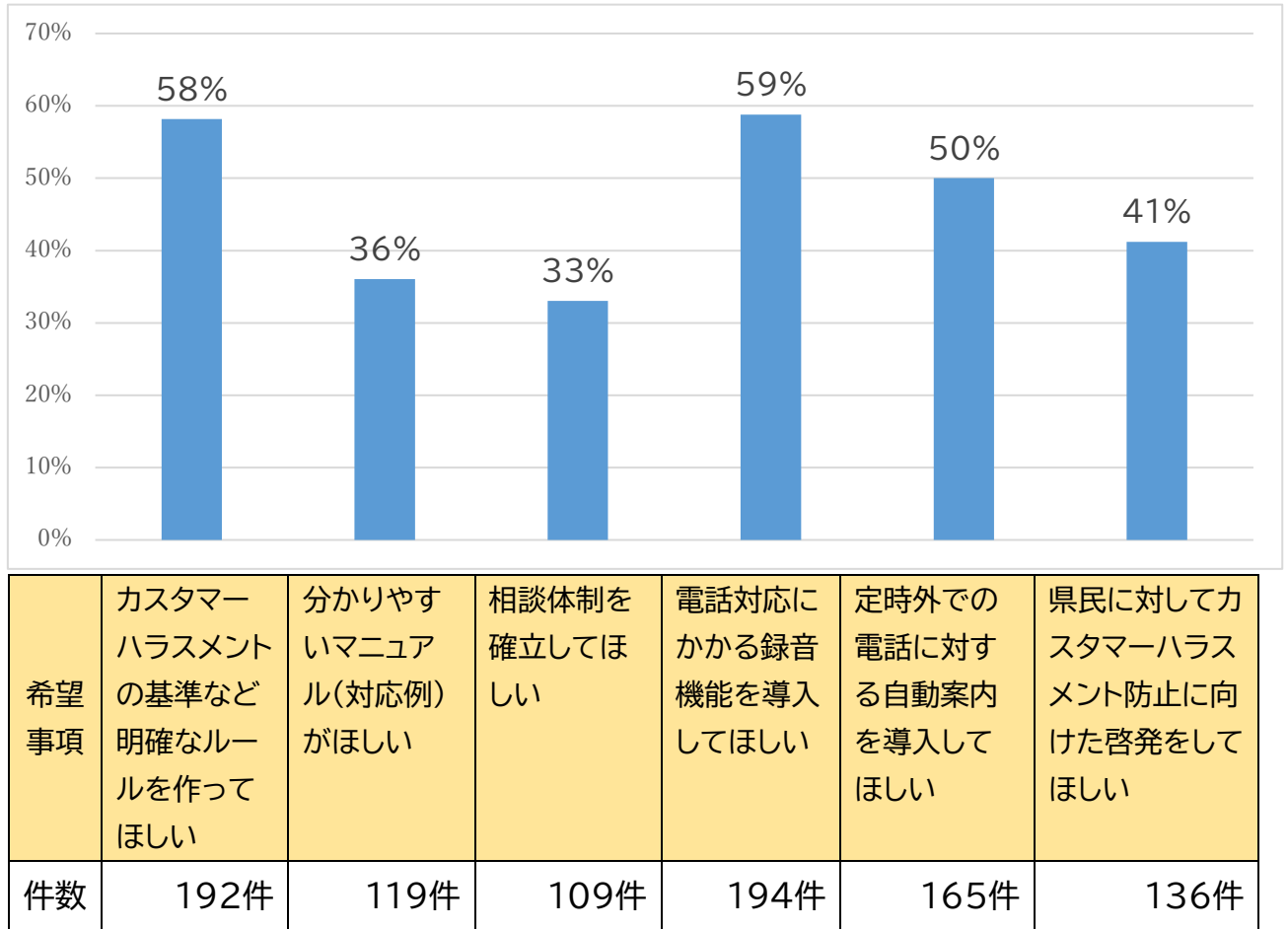
(表2)カスハラによる職員への影響



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。