

カスタマーハラスメント実態アンケート調査 Q&A

令和7年3月17日時点

番号	分類	設問番号	内容	回答
1			複数の依頼元から、業種IDが異なる依頼文（チラシ）が届いたが、全て回答する必要はあるのか。	いずれか1つご回答いただければ結構です。
2	就業者・事業者共通		雇用している就業者のいない個人事業主の場合、事業者向け・就業者向けのどちらで回答すれば良いか。	「事業者向け調査」にて回答をお願いします。
3	就業者・事業者共通		「業務上の精神障害等」や「性的羞恥心の侵害」などで設問が分かれているが、同じような質問がいくつもあるのはなぜか。	より対策が必要だと考えられる被害について、当該カスタハラ行為の実態を明らかにし、現在の対応状況をふまえて有効な防止対策を検討するため、設問を分けています。
4	就業者	Q2	業種について、所属事業所が複数の事業を行っている場合、業種をどのように選択すればよいか。	主たる事業として該当する業種分類を1つ選択してください。
5	就業者	Q7	同一事業所内でA課からB課へ異動があった場合、現在の事業所における経験年数は「A課とB課の合計年数」と「B課のみの年数」のいずれか。	「B課のみの年数」とします。通算の勤務年数ではなく、現在の所属における勤務年数を選択してください。
6	就業者・事業者共通	就業者…Q13、Q40、Q54 事業者…Q9、Q41、Q57	選択肢の「威圧的な言動」とはどのようなものか。	威圧的な言動の具体例としては、「声を荒げる」、「物を叩く」、「自己の主張を押し通そうとする」などがあります。
7	事業者	Q21、Q37、Q53、Q69	選択肢の「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」について、罰則規定を設ける場合、事業者において何らかの対応が必要となるのか。	カスタハラ行為を行った顧客の情報や当該行為の事実が確認できる資料（録音・録画記録媒体など）を県に対してご提出いただくことなどが想定されます。