

4 集計表

4. 1 企業調査 集計表

1 企業情報について

(1) 主たる業種を教えてください。[SA] [n=483]

		回答数	割合
全 体		483	100.0%
1	農業・林業	4	0.8%
2	建設業	52	10.8%
3	製造業	63	13.0%
4	情報通信業	4	0.8%
5	運輸業・郵送業	11	2.3%
6	卸売業・小売業	116	24.0%
7	金融業・保険業	3	0.6%
8	不動産業・物品賃貸業	27	5.6%
9	学術研究・専門・技術サービス業	16	3.3%
10	宿泊業・飲食サービス業	68	14.1%
11	生活関連サービス業・娯楽業	34	7.0%
12	教育・学習支援業	8	1.7%
13	医療・福祉	33	6.8%
14	サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	37	7.7%
15	その他（鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど）	7	1.4%

(2) 従業員規模を教えてください。[SA] [n=483]

		回答数	割合
全 体		483	100.0%
1	30 人未満	280	58.0%
2	30 人以上 100 人未満	126	26.1%
3	100 人以上 300 人未満	49	10.1%
4	300 人以上 1,000 人未満	21	4.3%
5	1,000 人以上	7	1.4%

2 令和4～令和6年度に発生したカスタマーハラスメントに関する状況について

(1) カスタマーハラスメント行為は発生しましたか。[SA] [n=483]

		回答数	割合
全 体		483	100.0%
1	発生している	105	21.7%
2	発生していない	338	70.0%
3	わからない、把握していない	32	6.6%
4	その他	8	1.7%

・カスタマーハラスメントの線引きが難しい（6件） など

		回答数	発生している	発生して いない	わからない、 把握して いない	その他	発生あり /総数
全 体		483	105	338	32	8	21.7%
主たる業種	1 農業・林業	4	0	4	0	0	0.0%
	2 建設業	52	5	45	2	0	9.6%
	3 製造業	63	4	55	4	0	6.3%
	4 情報通信業	4	0	4	0	0	0.0%
	5 運輸業・郵送業	11	5	6	0	0	45.5%
	6 卸売業・小売業	116	32	75	8	1	27.6%
	7 金融業・保険業	3	1	2	0	0	33.3%
	8 不動産業・物品賃貸業	27	7	19	1	0	25.9%
	9 学術研究・専門・技術サービス業	16	2	14	0	0	12.5%
	10 宿泊業・飲食サービス業	68	19	41	6	2	27.9%
	11 生活関連サービス業・娯楽業	34	5	24	3	2	14.7%
	12 教育・学習支援業	8	1	4	2	1	12.5%
	13 医療・福祉	33	9	21	2	1	27.3%
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	37	11	22	3	1	29.7%
	15 その他（鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど）	7	4	2	1	0	57.1%

		回答数	発生している	発生して いない	わからない、 把握していない	その他	発生あり /総数
全 体		483	105	338	32	8	21.7%
従業員規模	30 人未満	280	48	211	17	4	17.1%
	30 人以上 100 人未満	126	37	77	8	4	29.4%
	100 人以上 300 人未満	49	11	33	5	0	22.4%
	300 人以上 1,000 人未満	21	5	14	2	0	23.8%
	1,000 人以上	7	4	3	0	0	57.1%

(2) 発生件数を教えてください。[SA] [n=105]

		回答数	割合
全 体		105	100.0%
1	1回～10回	83	79.0%
2	11回～30回	6	5.7%
3	31回～50回	0	0.0%
4	51回以上	4	3.8%
5	発生しているが件数はわからない	12	11.4%

		回答数	1回～10回	11回～30回	31回～50回	51回以上	発生しているが 件数はわからない
全 体		105	83	6	0	4	12
主 たる 業 種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	5	5	0	0	0	0
	3 製造業	4	4	0	0	0	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	5	2	0	0	1	2
	6 卸売業・小売業	32	26	2	0	2	2
	7 金融業・保険業	1	1	0	0	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	7	5	0	0	0	2
	9 学術研究・専門・技術 サービス業	2	2	0	0	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス 業	19	13	2	0	1	3
	11 生活関連サービス業・ 娯楽業	5	5	0	0	0	0
	12 教育・学習支援業	1	0	1	0	0	0
	13 医療・福祉	9	8	0	0	0	1
	14 サービス業（9～11、複 合サービス以外のもの）	11	9	1	0	0	1
	15 その他（鉱業・採石業・ 砂利採取業、電気・ガス・熱 供給・水道業、複合サービス など）	4	3	0	0	0	1

		回答数	1回～10回	11回～30回	31回～50回	51回以上	発生しているが 件数はわからない
体 全		105	83	6	0	4	12
従業員規模	30 人未満	48	44	1	0	1	2
	30 人以上 100 人未満	37	24	3	0	3	7
	100 人以上 300 人未満	11	8	1	0	0	2
	300 人以上 1,000 人未満	5	5	0	0	0	0
	1,000 人以上	4	2	1	0	0	1

(3) 行為者を教えてください。 [MA] [n=105]

		回答数	割合
全 体		112	
1	顧客等（患者やその家族を含む）	96	91.4%
2	取引先等の他社の従業員・役員	10	9.5%
3	その他	6	5.7%

・取引先の親族など（2 件）

・施設やサービスの利用者（1 件） など

		回答数	顧客等 (患者やその 家族を含む)	取引先等の他社 の従業員・役員	その他	顧客等 /総数	取引先 /総数
全 体		112	96	10	6	91.4%	9.5%
主たる業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0.0%	0.0%
	2 建設業	7	5	1	1	71.4%	14.3%
	3 製造業	5	2	2	1	40.0%	40.0%
	4 情報通信業	0	0	0	0	0.0%	0.0%
	5 運輸業・郵送業	5	5	0	0	100.0%	0.0%
	6 卸売業・小売業	33	28	3	2	84.8%	9.1%
	7 金融業・保険業	1	1	0	0	100.0%	0.0%
	8 不動産業・物品賃貸業	8	6	1	1	75.0%	12.5%
	9 学術研究・専門・技術サービス業	2	2	0	0	100.0%	0.0%
	10 宿泊業・飲食サービス業	20	19	1	0	95.0%	5.0%
	11 生活関連サービス業・娯楽業	5	4	1	0	80.0%	20.0%
	12 教育・学習支援業	1	1	0	0	100.0%	0.0%
	13 医療・福祉	9	8	0	1	88.9%	0.0%
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	12	11	1	0	91.7%	8.3%
	15 その他（鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど）	4	4	0	0	100.0%	0.0%
従業員規模	30 人未満	51	43	5	3	84.3%	9.8%
	30 人以上 100 人未満	40	35	3	2	87.5%	7.5%
	100 人以上 300 人未満	11	10	1	0	90.9%	9.1%
	300 人以上 1,000 人未満	5	4	0	1	80.0%	0.0%
	1,000 人以上	5	4	1	0	80.0%	20.0%

(4) 行為者の性別及び推定年齢を教えてください。 [MA] [n=105]

		回答数	割合
全 体		200	
1	男性 (20歳未満)	0	0.0%
2	男性 (20歳以上40歳未満)	16	15.2%
3	男性 (40歳以上60歳未満)	48	45.7%
4	男性 (60歳以上)	47	44.8%
5	男性 (わからない)	11	10.5%
6	女性 (20歳未満)	1	1.0%
7	女性 (20歳以上40歳未満)	12	11.4%
8	女性 (40歳以上60歳未満)	29	27.6%
9	女性 (60歳以上)	21	20.0%
10	女性 (わからない)	7	6.7%
11	わからない	8	7.6%

		回 答 数	男性 20歳 未満	男性 20歳 以上 40歳 未満	男性 40歳 以上 60歳 未満	男性 60歳 以上	男性 わか ら ない	女性 20歳 未満	女性 20歳 以上 40歳 未満	女性 40歳 以上 60歳 未満	女性 60歳 以上	女性 わか ら ない	わか ら ない
全 体		200	0	16	48	47	11	1	12	29	21	7	8
主 た る 業 種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	8	0	0	3	3	0	0	1	1	0	0	0
	3 製造業	5	0	0	2	0	2	0	0	1	0	0	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	14	0	2	4	1	1	0	2	2	1	1	0
	6 卸売業・小売業	59	0	4	11	19	4	0	3	6	7	2	3
	7 金融業・保険業	3	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1
	8 不動産業・物品賃貸業	18	0	2	4	2	1	0	3	3	1	2	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	47	0	5	14	11	1	1	1	6	5	1	2
	11 生活関連サービス業・娯楽業	6	0	0	0	1	0	0	0	2	3	0	0
	12 教育・学習支援業	3	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0
	13 医療・福祉	13	0	0	4	3	0	0	0	3	3	0	0
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	15	0	2	2	5	1	0	0	4	0	0	1
	15 その他（鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど）	6	0	0	2	1	1	0	0	0	0	1	1

		回 答 数	男性 20歳 未満	男性 20歳 以上 40歳 未満	男性 40歳 以上 60歳 未満	男性 60歳 以上	男性 わか らない	女性 20歳 未満	女性 20歳 以上 40歳 未満	女性 40歳 以上 60歳 未満	女性 60歳 以上	女性 わか らない	わか らない
全 体		200	0	16	48	47	11	1	12	29	21	7	8
従 業 員 規 模	30 人未満	87	0	6	21	21	3	1	5	13	9	3	5
	30 人以上 100 人未満	76	0	8	20	16	5	0	6	11	7	3	0
	100 人以上 300 人未満	18	0	1	3	4	0	0	1	4	2	0	3
	300 人以上 1,000 人未満	9	0	0	2	3	1	0	0	1	2	0	0
	1,000 人以上	10	0	1	2	3	2	0	0	0	1	1	0

(5) 行為の内容を教えてください。 [MA] [n=105]

		回答数	割合
全 体		276	
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	6	5.7%
2	対面又は電話での精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	65	61.9%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	21	20.0%
4	威圧的な言動	76	72.4%
5	著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）	25	23.8%
6	同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	51	48.6%
7	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）	10	9.5%
8	明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	16	15.2%
9	その他（自由記載）	6	5.7%

・SNSによる偽・誤情報の流布（1件）

・長時間、高頻度の電話（1件） など

		回答数	身体的な攻撃	対面又は電話での精神的攻撃	SNS等での精神的な攻撃	威圧的な言動	著しく不当な要求	同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	拘束的な言動	明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動	その他
全 体		276	6	65	21	76	25	51	10	16	6
主たる業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	16	0	4	1	5	2	2	1	1	0
	3 製造業	8	0	2	0	2	1	2	0	1	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	12	0	2	1	3	1	4	0	1	0
	6 卸売業・小売業	91	2	20	7	23	8	17	4	9	1
	7 金融業・保険業	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	19	0	6	0	6	3	3	1	0	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	4	0	1	0	2	0	0	1	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	48	1	12	9	13	2	6	1	2	2
	11 生活関連サービス業・娯楽業	7	0	0	0	3	1	2	0	0	1
	12 教育・学習支援業	3	0	1	0	1	0	1	0	0	0

		回答数	身体的 な攻撃	対面又は 電話での 精神的攻 撃	SNS等で の精神的 な攻撃	威圧的な 言動	著しく不 当な要求	同じ内容 を繰り返 す等の過 度なクレ ーム	拘束的な 言動	明らかに 業務内容 と関係の ない顧客 等からの 言動	その他
全 体		276	6	65	21	76	25	51	10	16	6
主 た る 業 種	13医療・福祉	22	2	6	1	6	2	4	0	1	0
	14サービス業（9～11、複 合サービス以外のもの）	30	0	7	0	10	3	8	1	0	1
	15その他（鉱業・採石業・ 砂利採取業、電気・ガス・熱 供給・水道業、複合サービス など）	14	1	3	1	2	2	2	1	1	1
従 業 員 規 模	30 人未満	103	1	23	14	35	8	16	2	1	3
	30 人以上 100 人未満	109	2	25	6	26	7	23	6	12	2
	100 人以上 300 人未満	32	1	10	1	8	4	6	1	0	1
	300 人以上 1,000 人未満	17	1	4	0	4	3	3	1	1	0
	1,000 人以上	15	1	3	0	3	3	3	0	2	0

(6) 行為により被った損害や被害を教えてください。[MA] [n=105]

		回答数	割合
全 体		200	
1	通常業務の遂行への悪影響	83	79.0%
2	従業員への影響	73	69.5%
3	風評被害、信用失墜	24	22.9%
4	賠償負担、訴訟負担	9	8.6%
5	その他（自由記載）	5	4.8%

- ・モチベーションの低下、離職（3 件）
- ・睡眠不足、メンタルヘルス不調（1 件）など

6	特になし	6	5.7%
---	------	---	------

		回答数	通常業務の 遂行への 悪影響	従業員への 影響	風評被害、 信用失墜	賠償負担、 訴訟負担	その他	特になし
全 体		200	83	73	24	9	5	6
主たる業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	11	3	3	1	2	1	1
	3 製造業	5	1	3	1	0	0	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	9	4	3	1	1	0	0
	6 卸売業・小売業	68	29	27	8	2	1	1
	7 金融業・保険業	2	1	0	1	0	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	16	7	5	2	2	0	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	2	2	0	0	0	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	37	14	12	6	2	3	0
	11 生活関連サービス業・娯楽業	6	2	2	0	0	0	2
	12 教育・学習支援業	2	1	1	0	0	0	0
	13 医療・福祉	16	7	9	0	0	0	0
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	21	10	7	3	0	0	1
	15 その他（鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど）	5	2	1	1	0	0	1

		回答数	通常業務の 遂行への悪 影響	従業員への 影響	風評被害、 信用失墜	賠償負担、 訴訟負担	その他	特になし
全 体		200	83	73	24	9	5	6
従業員規模	30 人未満	87	36	27	13	4	2	5
	30 人以上 100 人未満	73	28	29	9	5	2	0
	100 人以上 300 人未満	23	10	9	2	0	1	1
	300 人以上 1,000 人未満	9	5	4	0	0	0	0
	1,000 人以上	8	4	4	0	0	0	0

(7) 行為による従業員への影響を教えてください。[MA] [n=73]

		回答数	割合
全 体		86	
1	メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった (休職を伴わない)	10	13.7%
2	メンタルヘルス不調等による休職が発生した	11	15.1%
3	メンタルヘルス不調等による離職が発生した	11	15.1%
4	行為を受けた従業員の配置転換を行った	8	11.0%
5	その他 (自由記載)	30	41.1%
・ 通院等までは至らないメンタルヘルス不調 (8 件)			
・ 日常業務の停滞、業務効率の低下 (5 件)			
・モチベーションの低下 (5件) など			
6	把握していない	16	21.9%

		回答数	通院等が必要	求職が発生	離職が発生	配置転換	その他	把握していない
全 体		86	10	11	11	8	30	16
主たる業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	3	0	0	0	0	3	0
	3 製造業	4	0	1	0	0	2	1
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	4	1	1	2	0	0	0
	6 卸売業・小売業	32	3	5	3	3	9	9
	7 金融業・保険業	0	0	0	0	0	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	8	1	1	1	3	2	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	0	0	0	0	0	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	14	4	1	1	1	3	4
	11 生活関連サービス業・娯楽業	2	0	0	0	0	1	1
	12 教育・学習支援業	1	0	0	0	0	1	0
	13 医療・福祉	10	0	2	3	0	5	0
	14 サービス業 (9~11、複合サービス以外のもの)	7	0	0	1	1	4	1
	15 その他 (鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど)	1	1	0	0	0	0	0

		回答数	通院等	休業が 発生	離職が 発生	配置 転換	その他	把握して いない
全 体		86	10	11	11	8	30	16
従業員規模	30 人未満	31	5	3	1	5	10	7
	30 人以上 100 人未満	35	4	5	6	2	12	6
	100 人以上 300 人未満	9	0	1	2	0	5	1
	300 人以上 1,000 人未満	7	1	1	1	1	2	1
	1,000 人以上	4	0	1	1	0	1	1

3 カスタマーハラスメント対策の取組状況について

(1) 実施状況を教えてください。[SA] [n=483]

		回答数	割合
全 体		483	100.0%
1	対策を講じている	139	28.8%
2	対策を検討しているが講じていない	149	30.8%
3	対策を講じていない	195	40.4%

		回答数	対策を 講じている	対策を検討してい るが講じていない	対策を 講じていない	講じている /総数
全 体		483	139	149	195	28.8%
主たる業種	1 農業・林業	4	0	0	4	0.0%
	2 建設業	52	13	16	23	25.0%
	3 製造業	63	8	18	37	12.7%
	4 情報通信業	4	0	1	3	0.0%
	5 運輸業・郵送業	11	4	4	3	36.4%
	6 卸売業・小売業	116	32	43	41	27.6%
	7 金融業・保険業	3	1	1	1	33.3%
	8 不動産業・物品賃貸業	27	4	10	13	14.8%
	9 学術研究・専門・技術サービス業	16	3	3	10	18.8%
	10 宿泊業・飲食サービス業	68	22	15	31	32.4%
	11 生活関連サービス業・娯楽業	34	11	8	15	32.4%
	12 教育・学習支援業	8	3	5	0	37.5%
	13 医療・福祉	33	19	10	4	57.6%
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	37	16	11	10	43.2%
	15 その他（鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど）	7	3	4	0	42.9%
従業員規模	30 人未満	280	59	79	142	21.1%
	30 人以上 100 人未満	126	44	48	34	34.9%
	100 人以上 300 人未満	49	22	14	13	44.9%
	300 人以上 1,000 人未満	21	9	6	6	42.9%
	1,000 人以上	7	5	2	0	71.4%

		回答数	対策を 講じている	対策を検討し ているが講じ ていない	対策を 講じていない	講じている /総数
全 体		483	139	149	195	28.8%
発 生 状 況	発生している	105	55	37	13	52.4%
	発生していない	338	73	98	167	21.6%
	わからない、把握していない	32	6	13	13	18.8%
	その他	8	5	1	2	62.5%

(2-1) 講じている対策を教えてください。 [MA] [n=139]

		回答数	割合
全 体		288	
1	相談体制の整備（相談窓口の設置等）	74	53.2%
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）	53	38.1%
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	43	30.9%
4	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	36	25.9%
5	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	28	20.1%
6	外部機関への相談（県労政事務所、労働局及び労働基準監督署の総合労働相談コーナー、警察、顧問弁護士等）	24	17.3%
7	対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言	15	10.8%
8	その他（自由記載）	15	10.8%

- ・ネームプレート、名札着用の任意化（2件）
- ・警察への相談、通報（2件）
- ・上司や別の担当者への交代（2件） など

		回答数	相談体制の整備	被害者への配慮のための取組	マニュアル等の整備	研修の実施	顧客等への周知・啓発	外部機関への相談	対外的な宣言	その他
全 体		288	74	53	43	36	28	24	15	15
主たる業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	20	5	7	3	2	1	0	0	2
	3 製造業	14	5	2	2	3	0	1	1	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	10	2	1	2	1	1	1	2	0
	6 卸売業・小売業	74	18	10	10	9	13	8	3	3
	7 金融業・保険業	5	1	1	1	1	0	1	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	8	2	2	1	1	0	2	0	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	5	2	1	1	0	0	1	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	36	9	5	5	3	5	3	1	5
	11 生活関連サービス業・娯楽業	14	2	3	3	1	1	0	1	3
	12 教育・学習支援業	5	1	1	1	1	0	1	0	0
	13 医療・福祉	50	15	11	6	8	3	3	3	1

		回答数	相談体 制の整 備	被害者へ の配慮の ための取 組	マニユア ル等の整 備	研修の実 施	顧客等へ の周知・ 啓発	外部機関 への相談	対外的な 宣言	その他
	全 体	288	74	53	43	36	28	24	15	15
主 た る 業 種	14サービス業（9～11、複 合サービス以外のもの）	36	10	6	6	5	2	3	3	1
	15その他（鉱業・採石業・砂 利採取業、電気・ガス・熱供 給・水道業、複合サービスな ど）	11	2	3	2	1	2	0	1	0
従 業 員 規 模	30 人未満	92	22	18	17	12	9	5	2	7
	30 人以上 100 人未満	100	24	18	15	12	12	7	8	4
	100 人以上 300 人未満	56	16	11	8	7	1	7	2	4
	300 人以上 1,000 人未満	26	7	6	2	3	3	4	1	0
	1,000 人以上	14	5	0	1	2	3	1	2	0
発 生 状 況	発生している	133	32	19	21	15	15	13	9	9
	発生していない	140	39	32	19	19	11	9	6	5
	わからない、把握していない	6	2	1	1	0	1	1	0	0
	その他	9	1	1	2	2	1	1	0	1

(2-2) 対策を講じていない理由を教えてください。 [MA] [n=344]

全 体		回答数	割合
		598	
1	必要なスキル・ノウハウがない	107	31.1%
2	必要な人材を確保できない	43	12.5%
3	必要な時間・費用が確保できない	52	15.1%
4	カスタマーハラスメントと正当なクレームや要求とを区別する明確な判断基準を設けることが難しい	111	32.3%
5	経営や取引への影響の恐れ	24	7.0%
6	対策を講じても効果が期待できない	15	4.4%
7	対策の必要性を感じていない	67	19.5%
8	カスタマーハラスメントが発生していない	163	47.4%
9	その他（自由記載）	16	4.7%

・対策の検討中（5 件）

・ケースバイケースで対応するため（2 件） など

		回答数	必要なスキル・ノウハウがない	必要な人材を確保できない	必要な時間・費用が確保できない	明確な判断基準を設けることが難しい	経営や取引への影響の恐れ	対策を講じても効果が期待できない	対策の必要性を感じていない	カスタマーハラスメントが発生していない	その他
全 体		598	107	43	52	111	24	15	67	163	16
主たる業種	1 農業・林業	7	2	0	1	1	1	0	0	2	0
	2 建設業	67	12	4	6	13	4	2	3	22	1
	3 製造業	104	17	10	7	14	3	0	16	33	4
	4 情報通信業	6	0	0	0	0	0	1	3	1	1
	5 運輸業・郵送業	13	3	2	0	5	1	1	0	1	0
	6 卸売業・小売業	155	28	11	16	30	8	6	15	38	3
	7 金融業・保険業	3	1	0	1	1	0	0	0	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	39	6	4	4	6	2	0	3	13	1
	9 学術研究・専門・技術サービス業	22	2	1	0	5	1	0	4	9	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	78	19	5	7	18	2	2	10	14	1
	11 生活関連サービス業・娯楽業	32	7	2	1	6	0	1	4	11	0
	12 教育・学習支援業	8	1	1	3	3	0	0	0	0	0
	13 医療・福祉	19	2	0	1	3	1	1	1	8	2

		回答数	必要な スキル・ノ ウハウ がない	必要な人 材を確保 できない	必要な時 間・費用 が確保で きない	明確な判 断基準を 設けるこ とが難し い	経営や取 引への影 響の恐れ	対策を講 じても効 果が期待 できない	対策の必 要性を感 じていな い	カスタマ ーハラス メントが 発生して いない	その他
全 体		598	107	43	52	111	24	15	67	163	16
主 た る 業 種	14サービス業（9～11、 複合サービス以外のもの）	36	6	2	3	4	0	1	8	10	2
	15その他（鉱業・採石業・ 砂利採取業、電気・ガス・ 熱供給・水道業、複合サー ビスなど）	9	1	1	2	2	1	0	0	1	1
従 業 員 規 模	30 人未満	383	71	24	33	64	17	12	45	111	6
	30 人以上 100 人未満	136	25	12	11	29	4	3	12	34	6
	100 人以上 300 人未満	49	8	5	4	7	2	0	7	14	2
	300 人以上 1,000 人未満	27	3	2	3	9	1	0	3	4	2
	1,000 人以上	3	0	0	1	2	0	0	0	0	0
発 生 状 況	発生している	105	28	15	15	26	8	8	1	0	4
	発生していない	441	66	22	31	70	13	6	63	159	11
	わからない、把握していない	46	11	5	5	14	3	1	3	4	0
	その他	6	2	1	1	1	0	0	0	0	1

4 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。[MA] [n=483]

		回答数	割合/
全 体		1, 121	
1	カスタマーハラスメントに関する情報発信	277	57.3%
2	マニュアルやガイドラインの整備	271	56.1%
3	企業を対象とした防止対策に資する研修、セミナーの開催	162	33.5%
4	顧客等を対象とした啓発に資する研修、セミナーの開催	85	17.6%
5	行政、労使団体等によるカスタマーハラスメント防止に向けた共同宣言の実施	99	20.5%
6	法令等の整備	200	41.4%
7	その他（自由記載）	27	5.6%

- ・弁護士等への相談窓口の設置（5 件）
- ・著名人による周知啓発（2 件） など

		回答数	情報発信	マニュアル等 の整備	企業向け 研修、セ ミナー等 の開催	顧客向け 研修、セ ミナー等 の開催	共同宣言 の実施	法令等の 整備	その他
全 体		1, 121	277	271	162	85	99	200	27
主 たる 業 種	1 農業・林業	13	2	4	2	1	0	4	0
	2 建設業	121	36	25	16	8	11	22	3
	3 製造業	137	42	42	19	7	5	21	1
	4 情報通信業	6	0	0	0	2	0	3	1
	5 運輸業・郵送業	24	5	7	4	0	1	6	1
	6 卸売業・小売業	276	67	68	39	26	23	48	5
	7 金融業・保険業	8	1	3	2	0	1	1	0
	8 不動産業・物品賃貸業	74	15	12	10	8	9	16	4
	9 学術研究・専門・技術サービス業	29	7	6	6	3	2	5	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	143	33	37	17	10	15	28	3
	11 生活関連サービス業・娯楽業	66	19	14	9	4	7	9	4
	12 教育・学習支援業	19	3	8	4	0	2	2	0
	13 医療・福祉	97	22	22	20	8	9	14	2
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	88	22	19	9	6	11	18	3
	15 その他（鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど）	20	3	4	5	2	3	3	0

		回答数	情報発信	マニュアル等 の整備	企業向け 研修、セ ミナー等 の開催	顧客向け 研修、セ ミナー等 の開催	共同宣言 の実施	法令等の 整備	その他
全 体		1, 121	277	271	162	85	99	200	27
従業員規模	30 人未満	599	152	144	74	46	55	112	16
	30 人以上 100 人未満	306	72	75	48	24	25	55	7
	100 人以上 300 人未満	140	35	35	27	9	10	20	4
	300 人以上 1,000 人未満	56	12	14	9	6	6	9	0
	1,000 人以上	20	6	3	4	0	3	4	0
発生状況	発生している	285	62	60	34	24	32	60	13
	発生していない	746	198	184	116	54	58	123	13
	わからない、把握していない	69	13	21	8	5	7	15	0
	その他	21	4	6	4	2	2	2	1