

4. 3 労働者調査 集計表

1 回答者の属性について

(1) 自認する性別を教えてください。[SA] [n=894]

		回答数	割合
全 体		894	100.0%
1	男性	374	41.8%
2	女性	500	55.9%
3	選択しない	20	2.2%

(2) 年代を教えてください。[SA] [n=894]

		回答数	割合
全 体		894	100.0%
1	20 歳未満	4	0.4%
2	20 歳以上 30 歳未満	130	14.5%
3	30 歳以上 40 歳未満	198	22.1%
4	40 歳以上 50 歳未満	252	28.2%
5	50 歳以上 60 歳未満	223	24.9%
6	60 歳以上	87	9.7%

(3) 雇用形態を教えてください。[SA] [n=894]

		回答数	割合
全 体		894	100.0%
1	正規の社員・職員（正社員）	623	69.7%
2	パート・アルバイト、契約社員、嘱託社員、派遣社員などの正規の社員・職員以外	264	29.5%
3	その他	7	0.8%

(4) 勤務先の業種を教えてください。[SA] [n=894]

		回答数	割合
全 体		894	100.0%
1	農業・林業	3	0.3%
2	建設業	10	1.1%
3	製造業	42	4.7%
4	情報通信業	0	0.0%
5	運輸業・郵送業	26	2.9%
6	卸売業・小売業	378	42.3%
7	金融業・保険業	37	4.1%
8	不動産業・物品賃貸業	26	2.9%
9	学術研究・専門・技術サービス業	4	0.4%
10	宿泊業・飲食サービス業	53	5.9%
11	生活関連サービス業・娯楽業	32	3.6%
12	教育・学習支援業	2	0.2%
13	医療・福祉	91	10.2%
14	サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	35	3.9%
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	0.6%
16	公務	104	11.6%
17	保育士	46	5.1%

(5) 勤務先の従業員規模を教えてください。[SA] [n=894]

		回答数	割合
全 体		894	100.0%
1	30人未満	129	14.4
2	30人以上100人未満	108	12.1
3	100人以上300人未満	127	14.2
4	300人以上1,000人未満	126	14.1
5	1,000人以上	368	41.2
6	官公庁	36	4.0

2 令和4～6年度に発生したカスタマーハラスメントに関する被害状況等について

(1) 被害を受けましたか。 [SA] [n=894]

		回答数	割合
全 体		894	100.0%
1	受けたことがある	324	36.2%
2	受けたことはない	477	53.4%
3	わからない、覚えていない	93	10.4%

		回答数	受けたこと がある	受けたことは ない	わからない、 覚えていない	被害あり /総数
全 体		894	324	477	93	36.2%
性 別	男性	374	134	201	39	35.8%
	女性	500	183	269	48	36.6%
	選択しない	20	7	7	6	35.0%
年 代	20 歳未満	4	0	3	1	0.0%
	20 歳以上 30 歳未満	130	48	63	19	36.9%
	30 歳以上 40 歳未満	198	75	99	24	37.9%
	40 歳以上 50 歳未満	252	90	141	21	35.7%
	50 歳以上 60 歳未満	223	88	115	20	39.5%
	60 歳以上	87	23	56	8	26.4%
雇 用 形 態	正社員	623	243	309	71	39.0%
	正社員以外	264	79	165	20	29.9%
	その他	7	2	3	2	28.6%
勤 務 先 業 種	1 農業・林業	3	0	2	1	0.0%
	2 建設業	10	2	6	2	20.0%
	3 製造業	42	3	35	4	7.1%
	4 情報通信業	0	0	0	0	0.0%
	5 運輸業・郵送業	26	9	14	3	34.6%
	6 卸売業・小売業	378	139	207	32	36.8%
	7 金融業・保険業	37	7	28	2	18.9%
	8 不動産業・物品賃貸業	26	8	17	1	30.8%
	9 学術研究・専門・技術サービス業	4	2	1	1	50.0%
	10 宿泊業・飲食サービス業	53	14	27	12	26.4%
	11 生活関連サービス業・娯楽業	32	8	22	2	25.0%
	12 教育・学習支援業	2	0	2	0	0.0%
	13 医療・福祉	91	36	34	21	39.6%

		回答数	受けたこと がある	受けたことは ない	わからない、 覚えていない	被害あり /総数
全 体		894	324	477	93	36.2%
勤 務 先 業 種	14サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	35	11	22	2	31.4%
	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	0	5	0	0.0%
	16公務	104	72	28	4	69.2%
	17保育士	46	13	27	6	28.3%
従 業 員 規 模	30 人未満	129	36	79	14	27.9%
	30 人以上 100 人未満	108	22	68	18	20.4%
	100 人以上 300 人未満	127	56	61	10	44.1%
	300 人以上 1,000 人未満	126	50	55	21	39.7%
	1,000 人以上	368	130	210	28	35.3%
	官公庁	36	30	4	2	83.3%

※情報通信業は回答得られず

(2) 行為者を教えてください。 [MA] [n=324]

		回答数	割合
全 体		341	
1	顧客等（患者やその家族等、保護者、住民を含む）	307	94.8%
2	取引先等の他社の従業員・役員	17	5.2%
3	その他	17	5.2%

・再雇用者（1件）

・医師（2件） など

		回答数	顧客等	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		341	307	17	17	94.8%	5.2%
性別	男性	146	128	15	3	87.7%	10.3%
	女性	185	172	1	12	93.0%	0.5%
	選択しない	10	7	1	2	70.0%	10.0%
年代	20 歳未満	0	0	0	0	0.0%	0.0%
	20 歳以上 30 歳未満	51	48	3	0	94.1%	5.9%
	30 歳以上 40 歳未満	81	74	4	3	91.4%	4.9%
	40 歳以上 50 歳未満	95	87	6	2	91.6%	6.3%
	50 歳以上 60 歳未満	91	77	4	10	84.6%	4.4%
	60 歳以上	23	21	0	2	91.3%	0.0%
雇用形態	正社員	258	232	16	10	89.9%	6.2%
	正社員以外	81	73	1	7	90.1%	1.2%
	その他	2	2	0	0	100.0%	0.0%
勤務先業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0.0%	0.0%
	2 建設業	2	2	0	0	100.0%	0.0%
	3 製造業	4	2	2	0	50.0%	50.0%
	4 情報通信業	0	0	0	0	0.0%	0.0%
	5 運輸業・郵送業	9	8	0	1	88.9%	0.0%
	6 卸売業・小売業	144	133	5	6	92.4%	3.5%
	7 金融業・保険業	8	7	1	0	87.5%	12.5%
	8 不動産業・物品賃貸業	9	7	2	0	77.8%	22.2%
	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	14	13	0	1	92.9%	0.0%
	11 生活関連サービス業・娯楽業	8	7	1	0	87.5%	12.5%
	12 教育・学習支援業	0	0	0	0	0.0%	0.0%

		回答数	顧客等	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		341	307	17	17	94.8%	5.2%
勤務先業種	13医療・福祉	38	34	0	4	89.5%	0.0%
	14サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	12	10	1	1	83.3%	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）	0	0	0	0	0.0%	0.0%
	16公務	78	69	5	4	88.5%	6.4%
	17保育士	13	13	0	0	100.0%	0.0%
従業員規模	30 人未満	37	32	3	2	86.5%	8.1%
	30 人以上 100 人未満	22	22	0	0	100.0%	0.0%
	100 人以上 300 人未満	60	53	3	4	88.3%	5.0%
	300 人以上 1,000 人未満	57	46	6	5	80.7%	10.5%
	1,000 人以上	135	125	5	5	92.6%	3.7%
	官公庁	30	29	0	1	96.7%	0.0%

(3) 行為者の性別及び推定年齢を教えてください。 [MA] [n=324]

全 体		回答数	割合
		580	
1	男性（20歳未満）	8	2.5%
2	男性（20歳以上40歳未満）	48	14.8%
3	男性（40歳以上60歳未満）	128	39.5%
4	男性（60歳以上）	147	45.4%
5	男性（わからない）	30	9.3%
6	女性（20歳未満）	5	1.5%
7	女性（20歳以上40歳未満）	39	12.0%
8	女性（40歳以上60歳未満）	82	25.3%
9	女性（60歳以上）	65	20.1%
10	女性（わからない）	21	6.5%
11	わからない	7	2.2%

		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		580	8	48	128	147	30	5	39	82	65	21	7
性別	男性	262	5	25	59	65	8	2	17	34	32	10	5
	女性	295	2	21	67	77	21	2	19	45	30	10	1
	選択しない	23	1	2	2	5	1	1	3	3	3	1	1
年代	20 歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	20 歳以上 30 歳未満	85	0	8	21	22	4	0	4	15	8	3	0
	30 歳以上 40 歳未満	143	1	11	34	35	10	2	10	16	14	8	2
	40 歳以上 50 歳未満	157	4	14	32	40	5	2	18	21	16	3	2
	50 歳以上 60 歳未満	160	2	15	30	43	9	1	7	24	21	7	1
	60 歳以上	35	1	0	11	7	2	0	0	6	6	0	2
雇用形態	正社員	435	6	34	98	112	23	3	28	59	50	17	5
	正社員以外	143	2	14	30	33	7	2	11	23	15	4	2
	その他	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
勤務先業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	3 製造業	4	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		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		580	8	48	128	147	30	5	39	82	65	21	7
勤 務 先 業 種	5 運輸業・郵送業	12	1	0	3	2	2	1	1	1	0	0	1
	6 卸売業・小売業	237	3	21	61	55	9	1	17	34	24	9	3
	7 金融業・保険業	9	0	0	2	5	0	0	1	0	1	0	0
	8 不動産業・物品賃 貸業	16	0	3	3	3	0	0	2	2	2	1	0
	9 学術研究・専門・ 技術サービス業	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
	10宿泊業・飲食サー ビス業	27	1	5	4	8	1	0	2	4	1	0	1
	11生活関連サービス 業・娯楽業	13	0	0	1	2	1	1	1	2	4	1	0
	12教育・学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	13医療・福祉	52	0	1	10	20	6	0	2	5	6	2	0
	14サービス業（9～ 11、複合サービス以外のもの）	29	2	4	7	7	0	1	1	4	3	0	0
	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）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	16公務	159	1	11	31	42	10	1	7	23	24	8	1
	17保育士	18	0	3	5	0	0	0	5	5	0	0	0
従 業 員 規 模	30 人未満	53	1	7	11	15	3	0	2	8	4	1	1
	30 人以上 100 人未満	32	1	4	6	8	2	1	3	4	2	1	0
	100 人以上 300 人未満	100	0	8	20	26	6	0	6	17	13	3	1
	300人以上1,000人未満	103	1	6	21	27	9	1	3	11	15	7	2
	1,000人以上	229	4	17	55	57	5	2	21	33	26	6	3
	官公庁	63	1	6	15	14	5	1	4	9	5	3	0

(4-1) 行為を教えてください。 [MA] [n=324]

		回答数	割合
全 体		765	
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	18	5.6%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	201	62.0%
3	SNS 等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	17	5.2%
4	威圧的な言動	244	75.3%
5	著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）	40	12.3%
6	同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	143	44.1%
7	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	35	10.8%
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）	57	17.6%
9	その他（自由記載）	10	3.1%

- ・ 理不尽なクレーム（2件）
- ・ 業務内容変更の強要（1 件）
- ・ 電話や手紙で虚偽の情報を流布（1件） など

		回答数	身体的な攻撃	対面又は電話での精神的な攻撃	SNS 等での精神的な攻撃	威圧的な言動	著しく不当な要求	過度なクレーム	拘束的な行動	業務と関係のない言動	その他
全 体		765	18	201	17	244	40	143	35	57	10
性別	男性	345	11	86	9	95	26	69	22	21	6
	女性	401	7	111	8	143	13	69	13	34	3
	選択しない	19	0	4	0	6	1	5	0	2	1
年代	20 歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	20 歳以上 30 歳未満	117	4	29	4	31	7	24	4	13	1
	30 歳以上 40 歳未満	177	4	46	4	55	10	33	6	16	3
	40 歳以上 50 歳未満	222	5	61	5	72	10	41	14	12	2
	50 歳以上 60 歳未満	205	4	51	4	70	12	36	11	13	4
	60 歳以上	44	1	14	0	16	1	9	0	3	0
雇用形態	正社員	604	15	157	15	187	34	121	29	38	8
	正社員以外	154	3	42	2	55	5	21	5	19	2
	その他	7	0	2	0	2	1	1	1	0	0
勤務先業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	3	0	1	0	2	0	0	0	0	0
	3 製造業	6	1	2	0	2	0	0	0	1	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		回答数	身体的な攻撃	対面又は電話での精神的な攻撃	SNS 等での精神的な攻撃	威圧的な言動	著しく不当な要求	過度なクレーム	拘束的な行動	業務と関係のない言動	その他
全 体		765	18	201	17	244	40	143	35	57	10
勤務先業種	5 運輸業・郵送業	14	0	6	1	4	0	3	0	0	0
	6 卸売業・小売業	292	6	74	2	98	16	53	14	27	2
	7 金融業・保険業	16	0	3	1	6	1	3	1	1	0
	8 不動産業・物品賃貸業	21	0	6	0	7	2	4	1	0	1
	9 学術研究・専門・技術サービス業	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	41	1	10	4	11	3	8	0	3	1
	11 生活関連サービス業・娯楽業	16	1	2	0	5	2	3	0	2	1
	12 教育・学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	13 医療・福祉	77	3	21	1	28	4	13	4	1	2
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	39	2	8	4	10	2	7	1	5	0
	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）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	16 公務	211	4	56	4	61	10	43	13	17	3
	17 保育士	27	0	10	0	10	0	6	1	0	0
従業員規模	30 人未満	88	3	25	5	29	5	10	5	4	2
	30 人以上 100 人未満	42	1	8	0	16	4	8	1	4	0
	100 人以上 300 人未満	135	0	36	4	45	7	27	2	13	1
	300 人以上 1,000 人未満	134	7	33	1	40	8	26	8	7	4
	1,000 人以上	272	5	74	3	89	13	53	9	23	3
	官公庁	94	2	25	4	25	3	19	10	6	0
カスハラ発生要因	接客やサービスの提供のミス	223	4	59	7	71	16	40	8	17	1
	システムの不備	78	2	21	2	25	3	15	3	7	0
	商品の欠陥	80	3	16	3	24	6	16	6	5	1
	顧客等の勘違い	379	12	98	11	110	22	72	21	31	2
	顧客等の不満のはけ口・嫌がらせ	489	11	120	11	148	31	97	26	42	3
	その他	107	3	28	4	32	2	21	7	8	2
	わからない、覚えていない	43	3	11	1	11	4	4	0	7	2
	特に要因はない	39	1	8	0	12	1	8	3	4	2

(4-2) 過去3年間に受けたカスタマーハラスメント行為の具体的な内容を教えてください。[FA] [n=122]

【回答内容の例（一部の回答内容については表現を修正しています）】

＜製造業＞

- ・無理な要求を断ったら、脅しめいたことを言われた。

＜運輸業・郵送業＞

- ・対応ができないと断っているにもかかわらず、執拗に要求をしてくる。
- ・気に入らない運転手を「クビにしろ」と30分以上要求をしてくる。
- ・車のシートを蹴る。
- ・同じ内容で再三のクレームを受けている。
- ・人格を否定される言葉を言われた。

＜卸売業・小売業＞

- ・「馬鹿」、「無能」、「使えねえ」などの暴言や、ありもしないミスへの謝罪要求をされた。
- ・電話越しで「死ね」と言われた。
- ・容姿に文句を言われた。
- ・都度確認の必要な医薬品はレジで確認作業があるが、全く聞いてくれず、「早くしろ！」と怒鳴る。また、レジ会計時に「クレジットカード読取り機器の反応が遅い」「古い機器を使っているからこういうことになる」といった、従業員には関係の無い店の設備に対して嫌味を言われた。
- ・「態度が悪いんだよ」、「ばか」など、通常の対応であるにもかかわらず、罵声を浴びた。
- ・業務上必要な確認事項を伝えているにもかかわらず、突然激昂し暴言や怒鳴り声をあげられる。
- ・パンツや下着は何を使っているなどセクハラをされることがある。
- ・対応できない内容について、長時間威圧的に話をされた。
- ・お客様がお持ちになった割引券が購入商品に使用できないことを伝えたところ、「あこぎな商売をやっているな、客を騙すような商売をしている」と言われた。この割引券は対象商品でお使いくださいと言うと、「うるせえ！黙って会計しろ！小僧が調子づきやがって」と言われた。
- ・レジで割引券を通し忘れてしまい打ち直しをしたが、「この店は割引券を配っておいて使用させないなんて詐欺だ」と他のお客様が大勢いる前で怒鳴られた。
- ・お客様が移動されていたため、お客様の近くに釣り銭をキャッシュトレイにのせてお渡ししたら怒鳴られた。
- ・レジ接客にて、商品である湿布薬を投げ捨てるように置かれ、お持ちのクーポンが使用開始期限前だったので使えない旨をお伝えしたところ怒り出して、長時間にわたって店や店員に対してクソだ等、汚い言葉で罵倒や文句を浴びせられ、お会計もお札を投げ捨てるように置かれた。
- ・クレジットカードタッチ機能の対応がないことで急に怒り出した。
- ・当方の落度は一切無いにもかかわらず、1日に複数回電話をかけて威圧的な言動や暴言を吐く行為を数カ月行う。
- ・奥さんが旦那さんの薬を買いに来店し、症状の相談を受け、商品を購入していった。帰宅後に旦那

那さんから連絡があり、飲んでいないにもかかわらず、効かない薬を勧めたと凄い剣幕で言われた。

- ・「死ね」などの暴言や、長時間の拘束による叱責。
- ・果物の品質不良へのクレームで数時間の電話拘束。同じ文句の繰り返し、説明したことを聞いてないと言われた。対応を上司に変わろうとしても拒否。なんとか上司に対応が変わってもさらに1時間以上の電話拘束があった。
- ・店側に責任があるかのように執拗に何回も来店し、「〇〇課長をよべ」等言い続ける。
- ・「障がい者の駐車場に健常者の車が停まっている！長野県人はマナーが悪い！」と執拗に同じことを繰り返して長野県人を馬鹿にしてとても屈辱的だった。
- ・イヤホンの充電をしてほしいと言われた。そこまではできませんとお伝えすると、10分以上居座り、なんでできないのかと同じことを繰り返し言われた。
- ・説明の途中で「めんどくさい」と大声で吐き捨てて帰ってしまった。
- ・医薬品の購入の際の確認を行う際に、「いつも買ってる」、「他では聞かれない」等を大きな声、威圧的な態度および無視で対応される。
- ・他店で発生したクレーム内容を延々と電話で話され、段々と激昂してきて、該当店舗に伝える、上司に伝える旨伝えても、引き続き同じ他店のクレームを話された。
- ・電子タバコを店内で吸っていた方を注意したら胸ぐらを掴まれた。
- ・こちらの不手際もあったが人格否定の言動で2時間ほど拘束された。
- ・取り扱いのない商品がないことで、「何でないんだ、何とかしろ」と大声で怒鳴られた。
- ・腕を掴まれる、肩を殴られる、個人情報聞き出そうとされる。
- ・ジュースをかけられる、殴るぞと言われる。
- ・お前態度悪いなと突然怒りだし、謝れと言われた。お客さんと目が合い挨拶をしたら気持ち悪いと大きな声でレジの最中言われ続けた。
- ・丁寧に対応したが、お客様の希望に沿えないことを伝えたと激昂し、心無い言葉を浴びせられた。
- ・対応が悪いと呼び出され、話を聞くうちに、聞き手の態度が悪いと、クレームをつけ、1時間近く、説教をした後、本部に電話して、同じクレームを話す。長い時間拘束される。
- ・レジでの大声での罵倒。購入数を間違えたとして激しく怒られたが、お客様の勘違いだった。
- ・酔っ払いによる難癖。
- ・入口から会計まで付き合わされる。お客様は神様というような態度をされる方が多い。商品を運ばせる。

<金融業・保険業>

- ・業務に関係のないことを窓口で言ってこられ、できない旨をお伝えしても納得してもらえず困っている。
- ・部下の対応についての管理責任を問われる。
- ・窓口での威圧的な言動。

<不動産業・物品賃貸業>

- ・要求をのまないで情報サイトに悪い評判の書き込みを行う、と遠回しに言われる。謝罪を強要される。
- ・交通マナーについて相手の一方的なルールを押し付けられた。

<学術研究・専門・技術サービス業>

- ・通話中に「ふざけんじゃねえ」、「そんなにそっちがえらいのか」、「何様だよ」などの暴言があった。
- ・一方的に怒鳴られた。

<宿泊業・飲食サービス業>

- ・不特定多数の書き込みができるサイトに複数アカウントからの口コミを装い、多数の低評価をつける。
- ・事実とは異なる内容を脚色した口コミを投稿する。
- ・大勢のお客様の前で怒鳴る。
- ・支払いの際、お金を投げつける。宿泊代を値切る。割引の対象外が許せず、身勝手な理由で割引にしてもらおうとする。
- ・アルコールを飲んでいるお客様がいて、食事とつまみを一緒に注文されていたが、つまみではなく食事が先に出てしまった事に対して、激しいお言葉をいただき、会計時に「看板を下ろしてしまえ！」と言われた。
- ・大きな声で怒鳴りちらかし、店を汚したりした。
- ・特に用事もないのにホテル個室への呼びつけ、深夜の館内徘徊、不要なおしゃべりがあった。
- ・お酒に酔われていたかもしれないが、ホテルに対しての侮辱があった。
- ・同じ方が何度も時間や相手を変えて文句を大声で繰り返す。
- ・「舐めてんのか」等の暴言。

<生活関連サービス業・娯楽業>

- ・顧客個人の問題を当社の問題、対応不足とクレームを入れる。

<医療・福祉>

- ・言動が威圧的で、何を言っても否定的な言葉で返された。
- ・何年も通っている自分(患者自身)のことを知らないなんて、どういうことだ！と繰り返し怒鳴られた。本人確認書類の提示を拒まれた。
- ・「殺すぞ」と脅される。
- ・「あなたの顔もみたくない、母の世話をしてもらいたくない、顔を見ただけでも気分が悪くなる」と言われた。
- ・大声で怒鳴る。
- ・「殺すぞ！」と患者家族より電話を受ける。思いどおりにいかないと電話で怒鳴られる。
- ・実際にはないことを言い張り、多量の薬を飲み、床に3時間以上座り込んで業務を妨害された。
- ・電話で恫喝された。
- ・「ズボン脱がすぞ、触らせろ」と言われ、実際に胸や足を触られる。「自宅の場所を教えて」と言われる。

- ・結果的に本人の自宅にあったが、物をなくされたと言われ、自宅に呼ばれ経緯の説明と謝罪の要求をされた。
- ・説明の仕方が気に入らないと言われた。
- ・マスク着用協力をお願いをしても自身の権利のみを主張してきた。
- ・契約時に入札で決定したが、選択されなかったことに対して議員を通してクレームがあった。
- ・費用の請求を行ったら高すぎる、責任はお前にある等言われた。
- ・「馬鹿」、「無能」などの暴言を吐かれた。
- ・「俺の母親が死んだらお前のせいだ」という内容をひたすら言われた。
- ・「効率が悪いから何とかしろ」、「待ち時間が長い」等のクレームがあった。

＜その他サービス業＞

- ・自分のことは棚に上げて、言いたいことを勢いよく言うてくる。言った側はすっきりするかもしれないが、言われた側は胸に刺さる。夜は眠れず、食事も喉を通らず、また何か言うてくるのではないかと毎日怯えるようになる。
- ・言いがかり、勝手な妄想からくる改善要求。

＜公務＞

- ・書類等の不備を指摘すると攻撃的になり大声で威嚇する。思いどおりにならないと田舎まで情報が届いてないと侮辱をする。曲解した解釈を話し続ける。立場を利用し、執務室内にみだりに立ち入る。
- ・大声で威圧。周囲に聞こえるように名前を叫びながら外見を侮辱。外に出て一緒に付いてくるように強要。法令の明示をするよう要求し、居座る。
- ・税金を納税する意味がわからないと言われた。
- ・長時間の電話や自分中心の優遇措置の要求、対面で長話。
- ・身の危険を感じる内容の手紙や電話。
- ・非正規職員だが、「あんたのようなアルバイトのおばさんじゃ分からないから、話のわかる上の者を出すように」、「こっちは税金を支払っているのにあなた方お役所の方は、何一つ役立つことをしない、たいした仕事もしないのに税金で食べられるからいいよね」などの言葉の威圧、お金や書類を投げつける、窓口で大声を出し、長時間居座る。
- ・暴力を振るわれ傷が残ったと事実とは異なる内容をSNS等に取り込まれた。
- ・窓口等で対応した職員の言動に対しての不服。
- ・メールでの一般的な文書について「叱責された」とか「強く非難された」からそのまま死ぬしかないなど死をほのめかしたかと思えば、こちらを攻撃するような内容のメールを送り、SNSへの投稿をほのめかされた。
- ・電話対応で「結婚しているのか」など聞かれ、下の名前と呼ぶからといい突然名字呼びから名前呼びに変えてきたり、役場に行って直接顔を見たいと言われた。
- ・昼休みの職員が手薄になる際に来庁。送付した納付書を机に何度も叩きつけ大声で怒鳴る。感情に任せているので、会話にならない。対応した職員はしばらくショックで恐怖感が消えない。
- ・期日が過ぎていたため申し込みをお断りした時に「融通がきかない」や「（申し込みできなかった

たことで金銭の援助が受けられなくなるため）ああ、じゃあ私に死ねってことですね、死ねばいいと思ってるんですね」等と言われた。

- ・有名なクレーマーが数人いる。多くの職員がそのクレーマー達の対応に苦労しストレスを抱えている。気に入った女性職員に声をかけ全く仕事とは関係ない話をしてプライベートのことを質問してくる住民がいる。職員係から本人に注意をしたが、いまだなくなったわけではなく、とてももやもやしている。
- ・先方の意にそぐわない（希望がかなわない）内容の説明をしたときに、人格を全否定して攻撃をしてくるので、説明をしても聞く耳を持っていただけなかった。
- ・ポケットからカッターナイフを出してちらつかせる、窓口や電話で大声で怒鳴られる、2時間以上堂々巡りの愚痴を聞かされる、どこに住んでいるのか、なぜ結婚していないのかなど聞かれる。
- ・大声で文句を言う（怒鳴る）、全くこちらの話を聞かずに一方的に怒る、同じことを何度も聞かれて長時間電話を切ることができない。
- ・正当な手順を踏んだ処理をしたが、不備があったように勘違いをしたまま罵倒された。
- ・滞納整理で訪問中、法人登記の変更がよく分からないとのことから、役場の職員なら慣れてるだろうから手間賃は出すからやってくれないかと要求された。
- ・窓口での要求が通らないと大声を出す。上の者を出せという。電話でしつこく要求してくる。
- ・国の新たな施策への不満、その施策に対して当方での取り組みで改善しろなどの要求、電話等対応が不十分であるなど代表者に伝えるなどの脅迫。
- ・電話の言い間違えについて過度な謝罪要求があった。「バカ」、「死ね」等の暴言もあった。
- ・窓口で物を投げつけられた。「車で庁舎に突っ込まれたら困るでしょ」と何回か言われる。
- ・同じ内容のクレームを長時間にわたり繰り返し電話してくる。
- ・自身の申請が通らないことへの苦情、威圧。
- ・交付不可能な証明書の交付要求。
- ・クレーム対応中に対応者が笑ったと論点をすり替えた過剰な攻撃。
- ・待ち時間が長いと騒ぎ立てる。
- ・他部署の業務のことで誹謗中傷を浴びせる。
- ・必要な持ち物がないにも関わらず特別扱いして処理することを強要。
- ・こちらの話を聞かず、一方的に自分勝手な主張、著しく不当な要求、侮辱発言等を何度も繰り返す。
- ・自宅まで呼ばれた
- ・つばを吐きかけられる。バカなど攻撃的な言動を繰り返す。大声を出す。電話口でまくしたてる。
- ・自分勝手な主張を繰り返し、面談時間は3時間を要した。

<保育士>

- ・怪我をしたことに対して不適切保育と言われ、強い口調で叱責を受けた。
- ・理不尽なクレーム、自分ことしか考えていない。
- ・何度もクレームを言われ、裁判をおこすぞ、と脅された。

- ・ 職員の対応が気に入らないと来園し、怒鳴り、目の前の椅子を蹴る。職員の対応が遅いと言って電話をかけてきて暴言を吐き怒鳴る。
- ・ 電話または対面で他の迷惑を考えず、過度な自己の要求を主張。主張が通らないと被害者のような態度を取り、脅してくる。
- ・ 新人の時に、保育士なのにわかってないという言葉や態度をとられたことがある。

(5) 行為を受けた後、心身の状態に何か変化はありましたか。[MA] [n=324]

全 体		回答数	割合
1	嫌な思いや不快感が続いた	283	87.3%
2	不安な気持ちが続いた	149	46.0%
3	同じようなことが起こりそうで怖かった	124	38.3%
4	腹立たしい思いが続いた	170	52.5%
5	仕事に対する意欲が減退した	116	35.8%
6	眠れなくなった	36	11.1%
7	心療内科等を受診した	5	1.5%
8	その他（自由記載）	14	4.3%
9	特になし	8	2.5%

- ・身体への影響（2件）
- ・うつ病になった（1件）
- ・不信感と人間不信が募り、無関係な顧客に対して疑心暗鬼になった（1件）
- ・心身の状態の変化（2件） など

		回答数	嫌な思いや不快感が続いた	不安な気持ちが続いた	同じようなことが起こりそうで怖かった	腹立たしい思いが続いた	仕事に関する意欲が減退した	眠れなくなった	心療内科等を受診した	その他	特になし
全 体		905	283	149	124	170	116	36	5	14	8
性別	男性	358	125	55	32	80	46	14	2	1	3
	女性	519	152	89	87	84	67	20	3	12	5
	選択しない	28	6	5	5	6	3	2	0	1	0
年代	20 歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	20 歳以上 30 歳未満	136	42	25	19	23	19	5	0	1	2
	30 歳以上 40 歳未満	219	68	36	28	42	33	6	2	3	1
	40 歳以上 50 歳未満	239	77	38	35	50	26	5	1	6	1
	50 歳以上 60 歳未満	262	76	44	35	46	33	18	2	4	4
	60 歳以上	49	20	6	7	9	5	2	0	0	0
雇用形態	正社員	681	213	112	91	135	85	27	4	7	7
	正社員以外	218	68	35	32	34	31	9	1	7	1
	その他	6	2	2	1	1	0	0	0	0	0
勤務先業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0

		回答数	嫌な思い や不快感 が続いた	不安な気 持ちが続 いた	同じよう なことが 起こり そうで怖 かった	腹立たし い思いが 続いた	仕事に関 する意欲 が減退し た	眠れなく なった	心療内科 等を受診 した	その他	特になし
全 体		905	283	149	124	170	116	36	5	14	8
勤務先業種	3 製造業	7	3	1	1	1	1	0	0	0	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	21	9	3	2	2	3	2	0	0	0
	6 卸売業・小売業	353	120	56	49	68	44	11	1	4	0
	7 金融業・保険業	17	7	2	2	3	3	0	0	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	27	8	3	4	7	3	2	0	0	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	10 宿泊業・飲食サービス業	37	11	5	6	9	4	0	1	1	0
	11 生活関連サービス業・娯楽業	22	8	4	3	4	3	0	0	0	0
	12 教育・学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	13 医療・福祉	98	28	16	16	18	13	3	1	1	2
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	43	10	6	3	10	6	5	1	2	0
	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）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	16 公務	224	64	42	30	40	27	10	1	5	5
	17 保育士	52	13	11	8	7	9	3	0	1	0
従業員規模	30 人未満	91	32	12	12	21	7	4	1	2	0
	30 人以上 100 人未満	53	18	7	7	11	7	1	1	1	0
	100 人以上 300 人未満	165	46	24	22	33	24	6	1	4	5
	300 人以上 1,000 人未満	160	46	28	21	27	24	9	1	3	1
	1,000 人以上	334	114	57	46	60	43	12	0	2	0
	官公庁	102	27	21	16	18	11	4	1	2	2
カスハラ発生要因	接客やサービスの提供のミス	267	85	43	38	47	37	14	0	1	2
	システムの不備	94	23	17	11	20	17	4	0	2	0
	商品の欠陥	100	27	18	13	19	17	6	0	0	0
	顧客等の勘違い	432	119	71	61	92	59	20	2	5	3
	顧客等の不満のはけ口・嫌がらせ	559	163	90	83	110	74	21	5	10	3
	その他	127	34	18	14	25	20	6	1	8	1
	わからない、覚えていない	51	15	11	8	10	5	2	0	0	0
	特に要因はない	40	12	9	5	8	6	0	0	0	0

(6) カスタマーハラスメントの被害にどのくらいあったことがありますか。
[SA] [n=324]

		回答数	割合
全 体		324	
1	一度だけ	46	14.2%
2	時々	226	69.8%
3	何度も繰り返し	52	16.0%

		回答数	一度だけ	時々	何度も 繰り返し
全 体		324	46	226	52
性別	男性	134	19	94	21
	女性	183	27	126	30
	選択しない	7	0	6	1
年代	20 歳未満	0	0	0	0
	20 歳以上 30 歳未満	48	8	33	7
	30 歳以上 40 歳未満	75	12	55	8
	40 歳以上 50 歳未満	90	11	62	17
	50 歳以上 60 歳未満	88	13	56	19
	60 歳以上	23	2	20	1
雇用形態	正社員	243	32	172	39
	正社員以外	79	14	52	13
	その他	2	0	2	0
勤務先業種	1 農業・林業	0	0	0	0
	2 建設業	2	1	1	0
	3 製造業	3	0	3	0
	4 情報通信業	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	9	2	7	0
	6 卸売業・小売業	139	27	93	19
	7 金融業・保険業	7	1	6	0
	8 不動産業・物品賃貸業	8	1	6	1
	9 学術研究・専門・技術サービス業	2	1	1	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	14	1	11	2
	11 生活関連サービス業・娯楽業	8	1	5	2
	12 教育・学習支援業	0	0	0	0
	13 医療・福祉	36	4	28	4

		回答数	一度だけ	時々	何度も 繰り返し
全 体		324	46	226	52
	14サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	11	0	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）	0	0	0	0
	16公務	72	5	49	18
	17保育士	13	2	8	3
従 業 員 規 模	30 人未満	36	5	26	5
	30 人以上 100 人未満	22	5	14	3
	100 人以上 300 人未満	56	8	38	10
	300 人以上 1,000 人未満	50	4	38	8
	1,000 人以上	130	23	91	16
	官公庁	30	1	19	10

(7) 1回の対応に要した最大時間を教えてください。[SA][n=324]

		回答数	割合
全 体		324	
1	1時間以内	217	67.0%
2	1時間以上～3時間以内	66	20.4%
3	3時間以上～5時間以内	16	4.9%
4	5時間以上	17	5.2%
5	その他（自由記載）	8	2.5%

- ・数日間、数か月にわたって対応が必要（3件）
- ・該当の顧客等が訪ねてくる度に対応が必要（3件）
- ・対応自体は1時間以内だが、その後の処理に数時間要する（1件） など

		回答数	1時間以内	1時間以上～3時間以内	3時間以上～5時間以内	5時間以上	その他
全 体		324	217	66	16	17	8
性別	男性	134	74	39	7	11	3
	女性	183	139	25	9	5	5
	選択しない	7	4	2	0	1	0
年代	20歳未満	0	0	0	0	0	0
	20歳以上 30歳未満	48	34	8	2	1	3
	30歳以上 40歳未満	75	60	8	3	3	1
	40歳以上 50歳未満	90	55	22	5	7	1
	50歳以上 60歳未満	88	49	24	6	6	3
	60歳以上	23	19	4	0	0	0
雇用形態	正社員	243	148	58	14	17	6
	正社員以外	79	68	7	2	0	2
	その他	2	1	1	0	0	0
勤務先業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	2	2	0	0	0	0
	3 製造業	3	2	0	0	1	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	9	6	2	0	1	0

		回答数	1時間以内	1時間以上～ 3時間以内	3時間以上～ 5時間以内	5時間以上	その他
全 体		324	217	66	16	17	8
勤務 先業種	6 卸売業・小売業	139	107	22	4	4	2
	7 金融業・保険業	7	6	0	1	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	8	4	2	0	2	0
	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	14	9	4	0	0	1
	11 生活関連サービス業・ 娯楽業	8	6	1	1	0	0
	12 教育・学習支援業	0	0	0	0	0	0
	13 医療・福祉	36	29	3	2	0	2
	14 サービス業（9～11、複合 サービス以外のもの）	11	8	1	1	1	0
	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）	0	0	0	0	0	0
	16 公務	72	27	30	6	6	3
	17 保育士	13	9	1	1	2	0
従業員 規模	30 人未満	36	26	6	2	2	0
	30 人以上 100 人未満	22	14	5	2	0	1
	100 人以上 300 人未満	56	37	10	5	3	1
	300 人以上 1,000 人未満	50	31	11	3	2	3
	1,000 人以上	130	100	21	3	4	2
	官公庁	30	9	13	1	6	1

(8) 発生の要因を教えてください。[MA] [n=324]

		回答数	割合
全 体		540	
1	接客やサービスの提供のミス	97	29.9%
2	システムの不備	27	8.3%
3	商品の欠陥	28	8.6%
4	顧客等の勘違い	132	40.7%
5	顧客等の不満のはけ口・嫌がらせ	182	56.2%
6	その他（自由記載）	39	12.0%
・制度の無理解・不満（6件） ・商品の欠品に対する不満（2件） ・人手不足によるサービス内容低下の不満（1件） ・行政に対する不満（1件） など			
7	わからない、覚えていない	20	6.2%
8	特に要因はない	15	4.6%

		回答数	接客等のミス	システムの不備	商品の欠陥	顧客等の勘違い	不満のはけ口等	その他	わからない、覚えていない	特に要因はない
全 体		540	97	27	28	132	182	39	20	15
性別	男性	230	46	11	15	63	68	15	7	5
	女性	294	49	15	12	65	109	23	11	10
	選択しない	16	2	1	1	4	5	1	2	0
年代	20 歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	20 歳以上 30 歳未満	77	13	5	5	18	25	3	5	3
	30 歳以上 40 歳未満	121	20	7	7	31	38	6	5	7
	40 歳以上 50 歳未満	160	32	6	7	37	53	16	6	3
	50 歳以上 60 歳未満	145	25	6	8	33	56	11	4	2
	60 歳以上	37	7	3	1	13	10	3	0	0
雇用形態	正社員	413	74	20	23	103	136	31	15	11
	正社員以外	125	22	7	5	29	45	8	5	4
	その他	2	1	0	0	0	1	0	0	0

		回答数	接客等 のミス	システ ムの不 備	商品の 欠陥	顧客等 の勘違 い	不満の はけ口 等	その他	わから ない、 覚えて いない	特に要 因はな い
全 体		540	97	27	28	132	182	39	20	15
勤務先業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2 建設業	3	1	0	0	2	0	0	0	0
	3 製造業	5	1	0	1	1	1	0	1	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	12	3	1	0	4	2	1	1	0
	6 卸売業・小売業	233	50	13	20	54	70	12	7	7
	7 金融業・保険業	9	1	0	1	3	4	0	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	14	3	1	1	4	3	1	1	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	2	0	0	0	0	2	0	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	28	7	2	1	7	7	2	1	1
	11 生活関連サービス業・娯楽業	16	4	1	2	3	5	0	1	0
	12 教育・学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	13 医療・福祉	53	9	2	0	7	23	4	4	4
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	26	4	3	1	9	7	1	1	0
	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）	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	16 公務	120	10	4	1	33	50	16	3	3
	17 保育士	19	4	0	0	5	8	2	0	0
従業員規模	30 人未満	53	10	2	1	16	15	5	3	1
	30 人以上 100 人未満	33	7	0	2	7	15	2	0	0
	100 人以上 300 人未満	96	21	5	3	24	30	9	2	2
	300 人以上 1,000 人未満	88	12	6	5	19	30	5	6	5
	1,000 人以上	221	45	14	17	53	68	10	8	6
	官公庁	49	2	0	0	13	24	8	1	1

(9) 勤務先で対策は実施されていますか。[SA] [n=894]

		回答数	割合
全 体		894	100.0%
1	実施されている	353	39.5%
2	実施されていない	229	25.6%
3	わからない	312	34.9%

		回答数	実施されて いる	実施されて いない	わからない	実施されて いる/総数
全 体		894	353	229	312	39.5%
性別	男性	374	153	114	107	40.9%
	女性	500	196	110	194	39.2%
	どちらでもない	20	4	5	11	20.0%
年代	20 歳未満	4	0	0	4	0.0%
	20 歳以上 30 歳未満	130	42	28	60	32.3%
	30 歳以上 40 歳未満	198	71	56	71	35.9%
	40 歳以上 50 歳未満	252	110	61	81	43.7%
	50 歳以上 60 歳未満	223	101	61	61	45.3%
	60 歳以上	87	29	23	35	33.3%
雇用形態	正社員	623	253	182	188	40.6%
	正社員以外	264	99	42	123	37.5%
	その他	7	1	5	1	14.3%
勤務先業種	1 農業・林業	3	1	2	0	33.3%
	2 建設業	10	0	6	4	0.0%
	3 製造業	42	9	8	25	21.4%
	4 情報通信業	0	0	0	0	0.0%
	5 運輸業・郵送業	26	11	9	6	42.3%
	6 卸売業・小売業	378	166	73	139	43.9%
	7 金融業・保険業	37	30	2	5	81.1%
	8 不動産業・物品賃貸業	26	4	15	7	15.4%
	9 学術研究・専門・技術サービス業	4	1	3	0	25.0%
	10 宿泊業・飲食サービス業	53	16	16	21	30.2%
	11 生活関連サービス業・娯楽業	32	12	9	11	37.5%
	12 教育・学習支援業	2	0	1	1	0.0%
	13 医療・福祉	91	36	26	29	39.6%

		回答数	実施され ている	実施され ていない	わからない	実施されて いる/総数
全 体		894	353	229	312	39.5%
	14サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	35	10	11	14	28.6%
	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	3	2	0	60.0%
	16公務	104	41	35	28	39.4%
	17保育士	46	13	11	22	28.3%
従業員規模	30 人未満	129	36	56	37	27.9%
	30 人以上 100 人未満	108	33	25	50	30.6%
	100 人以上 300 人未満	127	46	37	44	36.2%
	300 人以上 1,000 人未満	126	43	39	44	34.1%
	1,000 人以上	368	177	60	131	48.1%
	官公庁	36	18	12	6	50.0%

(10-1) 勤務先の対策を教えてください。[MA] [n=353]

		回答数	割合
全 体		801	
1	相談体制の整備（相談窓口の設置等）	234	66.3%
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対応等）	100	28.3%
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	155	43.9%
4	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	152	43.1%
5	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	56	15.9%
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）	48	13.6%
7	対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言	38	10.8%
8	その他（自由記載）	18	5.1%

- ・ 上司や他の従業員（職員）による対応の交代（5件）
- ・ 組織や複数人による対応（3件）
- ・ 防犯カメラの設置（1件）
- ・ 実施しているが内容を知らない（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	容認しない宣言	その他
全 体		801	234	100	155	152	56	48	38	18
性別	男性	414	99	57	85	76	35	30	25	7
	女性	380	134	42	68	75	21	16	13	11
	選択しない	7	1	1	2	1	0	2	0	0
年代	20 歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	20 歳以上 30 歳未満	74	24	8	15	15	4	3	3	2
	30 歳以上 40 歳未満	171	48	25	32	33	13	7	9	4
	40 歳以上 50 歳未満	255	74	30	50	48	16	18	16	3
	50 歳以上 60 歳未満	227	67	29	45	40	18	16	4	8
	60 歳以上	74	21	8	13	16	5	4	6	1
雇用形態	正社員	611	171	79	121	118	41	39	31	11
	正社員以外	189	63	21	34	34	14	9	7	7
	その他	0	0	0	0	0	1	0	0	0
勤務先業種	1 農業・林業	3	1	0	0	1	0	1	0	0
	2 建設業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3 製造業	20	4	3	3	3	2	4	1	0

		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	容認しない宣言	その他
全体		801	234	100	155	152	56	48	38	18
勤務先業種	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	35	9	8	7	3	2	4	2	0
	6 卸売業・小売業	365	117	39	79	62	26	17	20	5
	7 金融業・保険業	94	23	13	18	21	8	4	7	0
	8 不動産業・物品賃貸業	9	4	1	2	1	0	1	0	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	2	1	1	0	0	0	0	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	33	9	4	5	4	6	2	0	3
	11 生活関連サービス業・娯楽業	16	7	2	3	2	1	0	1	0
	12 教育・学習支援業	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	13 医療・福祉	86	26	12	13	19	6	6	3	1
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	23	7	2	4	4	2	1	2	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	0	0	2	2	0	0	0	0
	16 公務	90	16	12	15	29	3	5	2	8
	17 保育士	21	10	3	4	1	0	3	0	0
従業員規模	30人未満	70	20	11	15	7	8	4	3	2
	30人以上100人未満	67	21	5	11	14	7	4	4	1
	100人以上300人未満	102	29	13	16	20	8	9	5	2
	300人以上1,000人未満	102	27	13	17	21	6	9	3	6
	1,000人以上	415	128	52	88	76	25	20	22	4
	官公庁	45	9	6	8	14	2	2	1	3

(10-2) 勤務先に望む対策を教えてください。[MA] [n=229]

		回答数	割合
全 体		597	
1	相談体制の整備（相談窓口の設置等）	74	32.3%
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対応等）	76	33.2%
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	121	52.8%
4	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	64	27.9%
5	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	108	47.2%
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等）	56	24.5%
7	対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言	88	38.4%
8	その他（自由記載）	10	4.4%

- ・ 上司による対応（2件）
- ・ 応援体制の徹底（1件）
- ・ 電話対応の回数を減らすための整備（1件）
- ・ 電話の録音機能の導入（1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	容認しない宣言	その他
全 体		597	74	76	121	64	108	56	88	10
性別	男性	300	39	39	58	36	52	27	47	2
	女性	280	33	35	60	27	52	26	40	7
	選択しない	17	2	2	3	1	4	3	1	1
年代	20 歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	20 歳以上 30 歳未満	78	10	10	17	9	15	4	13	0
	30 歳以上 40 歳未満	153	17	21	30	20	24	16	24	1
	40 歳以上 50 歳未満	160	18	22	30	16	31	19	21	3
	50 歳以上 60 歳未満	154	23	20	31	14	25	14	22	5
	60 歳以上	52	6	3	13	5	13	3	8	1
雇用形態	正社員	483	61	64	99	56	83	44	71	5
	正社員以外	106	12	11	19	7	24	11	17	5
	その他	8	1	1	3	1	1	1	0	0
勤務先業種	1 農業・林業	6	1	0	2	1	1	1	0	0
	2 建設業	10	1	1	1	0	1	2	4	0
	3 製造業	20	5	2	4	5	1	2	0	1
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		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	容認しない宣言	その他
全体		597	74	76	121	64	108	56	88	10
勤務先業種	5 運輸業・郵送業	23	3	4	6	1	4	1	4	0
	6 卸売業・小売業	199	23	29	34	16	41	19	35	2
	7 金融業・保険業	5	1	1	1	1	1	0	0	0
	8 不動産業・物品賃貸業	31	3	4	10	3	7	2	2	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	3	1	0	2	0	0	0	0	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	46	4	6	10	7	10	5	4	0
	11 生活関連サービス業・娯楽業	12	1	1	4	1	4	1	0	0
	12 教育・学習支援業	2	1	0	0	0	0	1	0	0
	13 医療・福祉	76	11	13	14	8	10	8	11	1
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	30	3	4	8	3	4	2	5	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）	3	0	0	1	0	1	0	1	0
	16 公務	111	12	10	19	16	21	10	19	4
	17 保育士	20	4	1	5	2	2	2	3	1
従業員規模	30人未満	108	13	12	30	10	22	11	10	0
	30人以上100人未満	57	11	6	13	6	7	8	6	0
	100人以上300人未満	110	12	11	26	14	20	8	17	2
	300人以上1,000人未満	121	18	16	21	14	20	11	16	5
	1,000人以上	163	17	28	26	14	33	14	30	1
	官公庁	38	3	3	5	6	6	4	9	2

(11) 勤務先で実施されている対策を利用したことはありますか。[SA] [n=353]

		回答数	割合
全 体		353	100.0%
1	利用したことがある	59	16.7%
2	利用したことがない	294	83.3%

		回答数	利用したことがある	利用したことがない	利用したことがある/総数
全 体		353	59	294	16.7%
性別	男性	153	29	124	19.0%
	女性	196	29	167	14.8%
	どちらでもない	4	1	3	25.0%
年代	20 歳未満	0	0	0	0.0%
	20 歳以上 30 歳未満	42	7	35	16.7%
	30 歳以上 40 歳未満	71	14	57	19.7%
	40 歳以上 50 歳未満	110	18	92	16.4%
	50 歳以上 60 歳未満	101	17	84	16.8%
	60 歳以上	29	3	26	10.3%
雇用形態	正社員	253	48	205	19.0%
	正社員以外	99	10	89	10.1%
	その他	1	1	0	100.0%
勤務先業種	1 農業・林業	1	0	1	0.0%
	2 建設業	0	0	0	0.0%
	3 製造業	9	2	7	22.2%
	4 情報通信業	0	0	0	0.0%
	5 運輸業・郵送業	11	4	7	36.4%
	6 卸売業・小売業	166	17	149	10.2%
	7 金融業・保険業	30	6	24	20.0%
	8 不動産業・物品賃貸業	4	1	3	25.0%
	9 学術研究・専門・技術サービス業	1	0	1	0.0%
	10 宿泊業・飲食サービス業	16	7	9	43.8%
	11 生活関連サービス業・娯楽業	12	0	12	0.0%
	12 教育・学習支援業	0	0	0	0.0%
	13 医療・福祉	36	6	30	16.7%
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	10	1	9	10.0%
	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）	3	1	2	33.3%

		回答数	利用したこと がある	利用したこと がない	利用したこと がある/総数
全 体		353	59	294	16.7%
	16公務	41	10	31	24.4%
	17保育士	13	4	9	30.8%
従 業 員 規 模	30 人未満	36	10	26	27.8%
	30 人以上 100 人未満	33	9	24	27.3%
	100 人以上 300 人未満	46	6	40	13.0%
	300 人以上 1,000 人未満	43	7	36	16.3%
	1,000 人以上	177	19	158	10.7%
	官公庁	18	8	10	44.4%

(12) 勤務先で実施されている対策のうち、被害への対応として役に立ったと考える対策を教えてください。[MA] [n=59]

		回答数	割合
全 体		109	
1	相談体制の整備（相談窓口の設置等）	19	32.2%
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対応等）	8	13.6%
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	17	28.8%
4	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	24	40.7%
5	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	7	11.9%
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）	12	20.3%
7	対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言	10	16.9%
8	その他（自由記載）	7	11.9%

- ・ 担当者を孤立させない、組織で対応する方針の徹底（2件）
- ・ 防犯カメラの設置（1件）
- ・ 上司への相談、対応交代（1件）
- ・ 単なるクレームをカスハラに発展させず、毅然とした対応の徹底（1件）
- ・ 警察連携した対応（1件）

9	特に役に立ったと考える対策はない	5	8.5%
---	------------------	---	------

		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	容認しない宣言	その他	特にない	役に立った/総数
全 体		109	19	8	17	24	7	12	10	7	5	91.5%
性別	男性	65	9	6	10	15	4	9	6	4	2	96.6%
	女性	42	10	2	6	9	3	2	4	3	3	94.9%
	選択しない	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	100.0%
年代	20 歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	20 歳以上 30 歳未満	10	0	1	3	4	1	0	0	0	1	98.3%
	30 歳以上 40 歳未満	23	6	1	2	4	1	2	4	1	2	96.6%
	40 歳以上 50 歳未満	35	7	2	5	11	0	4	2	2	2	96.6%
	50 歳以上 60 歳未満	33	4	4	7	4	3	5	2	4	0	100.0%
	60 歳以上	8	2	0	0	1	2	1	2	0	0	100.0%

		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 ュール 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	容認 しない 宣言	その他	特に ない	役に立っ た/総数
全 体		59	19	8	17	24	7	12	10	7	5	91.5%
雇用 形態	正社員	94	18	6	15	19	6	12	9	6	3	94.9%
	正社員以外	14	1	1	2	5	1	0	1	1	2	96.6%
	その他	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	100.0%
勤務 先業種	1 農業・林業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	2 建設業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	3 製造業	7	1	1	1	1	1	1	1	0	0	100.0%
	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	9	3	0	1	1	1	1	1	0	1	98.3%
	6 卸売業・小売業	27	5	1	5	9	0	2	2	2	1	98.3%
	7 金融業・保険業	13	2	1	3	3	1	1	2	0	0	100.0%
	8 不動産業・物品 賃貸業	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	100.0%
	9 学術研究・専 門・技術サービス 業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	10宿泊業・飲食サ ービス業	13	1	3	1	2	2	2	1	0	1	98.3%
	11生活関連サービ ス業・娯楽業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	12教育・学習支援 業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0%
	13医療・福祉	9	3	0	1	1	1	1	1	1	0	100.0%
	14サービス業（9～ 11、複合サービス以外のもの）	4	0	1	1	0	1	0	1	0	0	100.0%
	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	0	0	0	1	0	0	0	0	0	100.0%
	16公務	19	2	1	2	5	0	2	1	4	2	96.6%
	17保育士	6	2	0	2	1	0	1	0	0	0	100.0%
従 業 員 規 模	30人未満	13	3	2	1	0	2	2	2	0	1	98.3%
	30人以上100人未満	16	4	0	1	5	2	1	2	1	0	100.0%
	100人以上300人未満	11	1	1	2	1	1	2	1	1	1	98.3%
	300人以上1,000人未満	17	3	1	4	3	0	3	1	2	0	100.0%
	1,000人以上	38	6	3	8	11	2	3	3	1	1	98.3%
	官公庁	14	2	1	1	4	0	1	1	2	2	96.6%

3 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=894]

		回答数	割合
全 体		2,246	
1	カスタマーハラスメントに関する情報発信	555	62.1%
2	マニュアルやガイドラインの整備	449	50.2%
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	263	29.4%
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	190	21.3%
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	306	34.2%
6	法令等の整備	459	51.3%
7	その他（自由記載）	24	2.7%

- ・録音や防犯カメラの設置（2件）
- ・第三者やAIによる対応（2件）
- ・道徳や人権、倫理に関する教育（4件）
- ・警察の機能、体制強化（3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		2,246	555	449	263	190	306	459	24
性別	男性	1,020	239	201	126	99	131	213	11
	女性	1,178	303	241	133	86	170	233	12
	選択しない	48	13	7	4	5	5	13	1
年代	20 歳未満	6	2	2	0	0	1	1	0
	20 歳以上 30 歳未満	315	79	70	30	33	45	56	2
	30 歳以上 40 歳未満	493	111	99	63	42	71	102	5
	40 歳以上 50 歳未満	644	157	127	70	57	79	147	7
	50 歳以上 60 歳未満	557	148	106	69	35	77	115	7
	60 歳以上	231	58	45	31	23	33	38	3
雇用形態	正社員	1,638	392	334	192	147	225	331	17
	正社員以外	596	159	113	68	43	81	126	6
	その他	12	4	2	3	0	0	2	1

		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		2,246	555	449	263	190	306	459	24
勤務先業種	1 農業・林業	7	2	1	1	0	0	3	0
	2 建設業	20	8	4	1	1	2	3	1
	3 製造業	124	27	27	18	12	9	31	0
	4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0
	5 運輸業・郵送業	73	14	12	9	9	13	16	0
	6 卸売業・小売業	935	231	173	102	82	132	211	4
	7 金融業・保険業	102	30	20	16	12	11	13	0
	8 不動産業・物品賃貸業	61	16	14	8	5	4	14	0
	9 学術研究・専門・技術サービス業	13	2	3	3	1	1	3	0
	10 宿泊業・飲食サービス業	134	32	29	15	12	19	23	4
	11 生活関連サービス業・娯楽業	69	17	12	9	5	11	15	0
	12 教育・学習支援業	2	0	1	0	1	0	0	0
	13 医療・福祉	218	54	43	27	19	33	40	2
	14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	98	26	19	15	9	10	17	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）	13	3	3	2	1	2	2	0
	16 公務	283	66	66	25	18	44	54	10
	17 保育士	94	27	22	12	3	15	14	1
従業員規模	30人未満	294	75	60	36	21	34	64	4
	30人以上100人未満	261	74	52	35	25	31	43	1
	100人以上300人未満	339	81	70	37	32	55	59	5
	300人以上1,000人未満	313	73	69	36	26	42	60	7
	1,000人以上	932	230	175	109	79	126	209	4
	官公庁	107	22	23	10	7	18	24	3

		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		2, 246	555	449	263	190	306	459	24
被害状況	受けたことがある	869	201	165	85	74	134	191	19
	受けたことがない	1, 126	292	235	145	89	133	228	4
	わからない、覚えていない	251	62	49	33	27	39	40	1