

令和6年度 長野県カスタマーハラスメント実態調査結果の概要について

産業労働部労働雇用課

1 調査の目的

県内企業等におけるカスタマーハラスメントの発生状況やカスタマーハラスメント防止対策の実施状況等を把握し、長野県におけるカスタマーハラスメント防止対策に資する取組の検討に活用する。

2 調査の概要

(1) 企業調査の概要

- ①調査手法 WE B アンケート調査（依頼文書は郵送及びメール）
- ②調査期間 令和7年2月21日（金）※から3月7日（金）まで
※長野県商工会議所連合会及び長野県商工会連合会を通じて依頼した企業については、令和7年2月7日（金）に紙文書にて調査を依頼しているため、回答時期が令和7年2月21日（金）以前のものがあります。
- ③調査対象 県内企業 1,466 社
- ④有効回答数 483 社（有効回答率 32.9%）
- ⑤調査協力 長野県商工会議所連合会、長野県商工会連合会

(2) 市町村・保育所調査の概要

- ①調査手法 WE B アンケート調査
（保育所の調査依頼は、市町村を通じて実施）
- ②調査期間 令和7年2月12日（水）から2月28日（金）まで
- ③調査対象 県内 20 市町村、県内保育所 20 所
- ④有効回答数 市町村：14 市町村（有効回答率 70%）
保育所：8 所（有効回答率 40%）

(3) 労働者調査の概要

- ①調査手法 WE B アンケート調査
- ②調査期間 市町村職員及び保育士：令和7年2月12日（水）から2月28日（金）まで
上記以外の労働者：令和7年2月21日（金）※から3月7日（金）まで
※長野県商工会議所連合会及び長野県商工会連合会を通じて実施したものについては令和7年2月7日（金）に紙文書にて調査を依頼しているため、回答時期が令和7年2月21日（金）以前のものがあります。
- ③調査対象 県内労働者（調査票送付 3,040 名）
- ④有効回答数 894 名（有効回答率 29.4%）
- ⑤調査協力 日本労働組合総連合会長野県連合会、長野県商工会議所連合会、長野県商工会連合会

3 調査結果の概要

【企業調査】

(1) 令和4～6年度のカスタマーハラスメント発生状況

①-1 発生状況（全体）

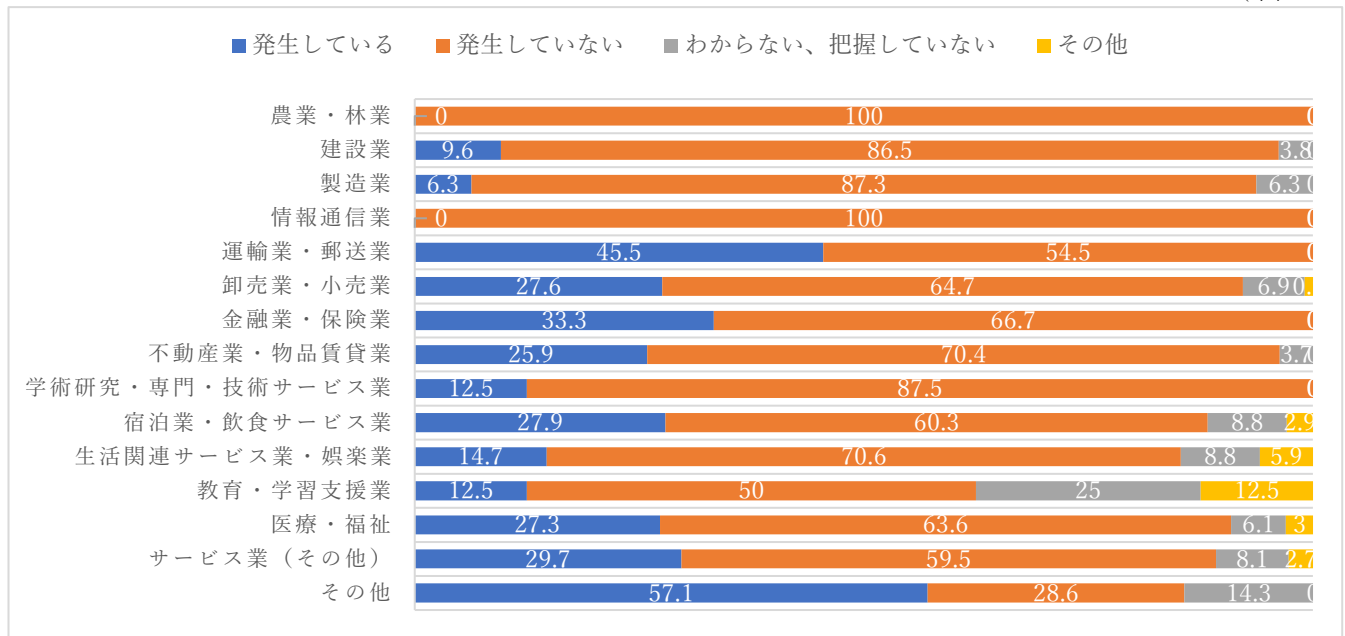
「（カスタマーハラスメント行為が）発生している」と回答した企業 は21.7%となっている。

発生している	21.7%
発生していない	70.0%
わからない、把握していない	6.6%
その他	1.7%

①-2 発生状況（業種別）

業種別の「発生している」と回答した企業割合では、「運輸業・郵送業」（45.5%）、「金融業・保険業」（33.3%）、「サービス業（その他）」（29.7%）の順に高い割合となっている。

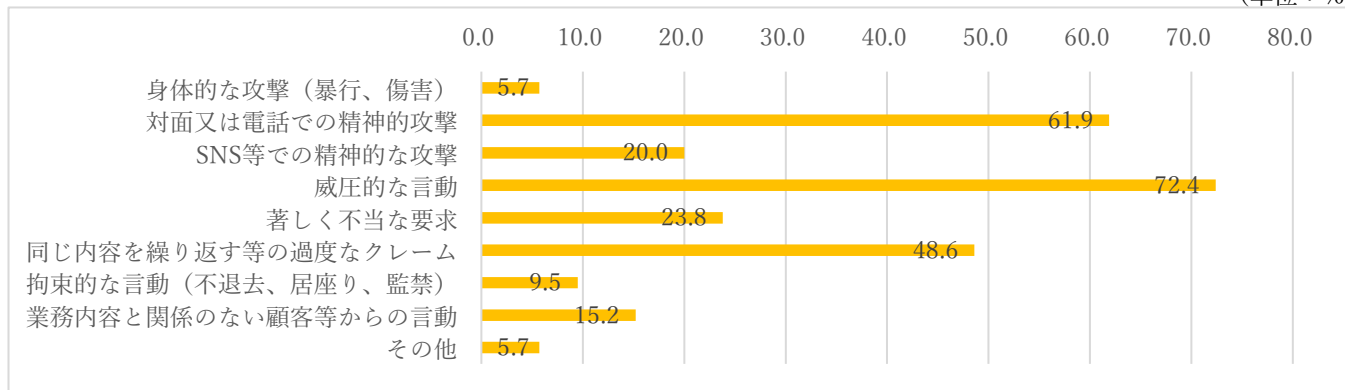
（単位：％）



② 発生行為

発生しているカスタマーハラスメント行為の内容としては、「威圧的な言動」（72.4%）、「対面又は電話での精神的攻撃」（61.9%）、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」（48.6%）が上位三つを占めている。

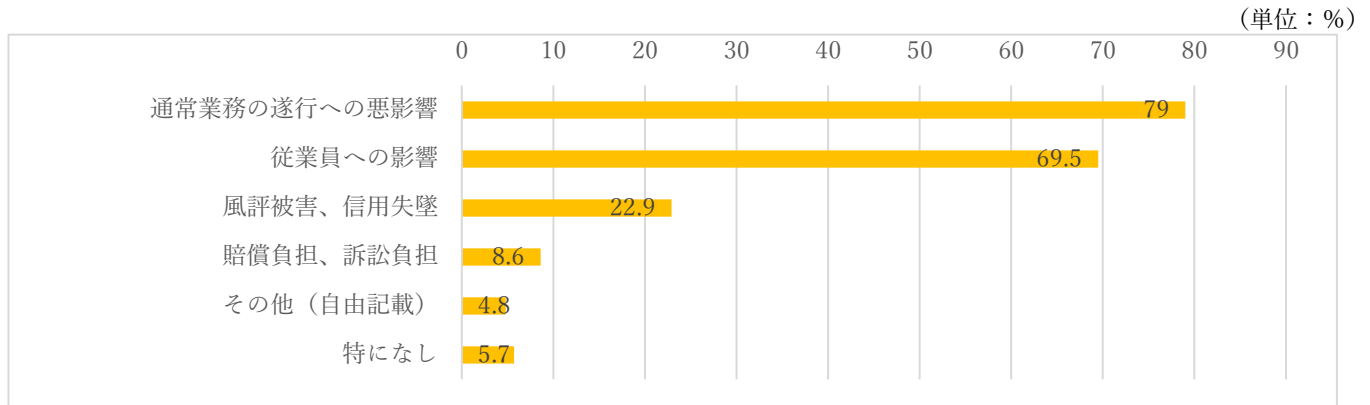
（単位：％）



（複数回答）

③行為により被った損害や被害

カスタマーハラスメント行為により被った損害や被害としては、「通常業務の遂行への悪影響」(79.0%)、「従業員への影響」(69.5%)、「風評被害、信用失墜」(22.9%)が上位三つを占めている。

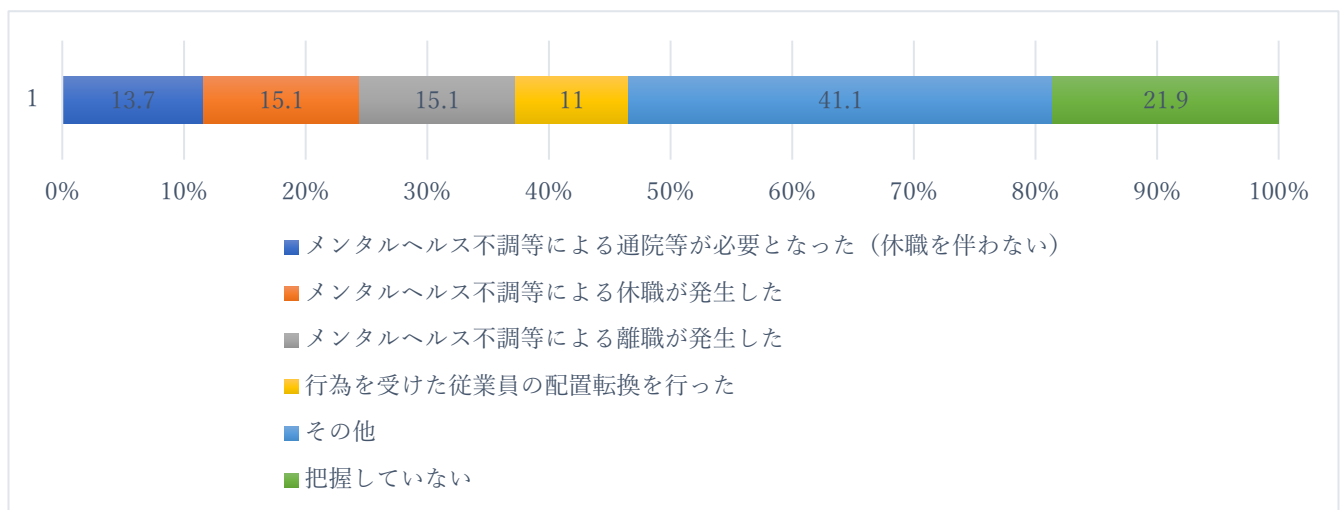


(複数回答)

④行為による従業員への影響

カスタマーハラスメント行為による「従業員への影響」の具体的な内容としては、「メンタルヘルス不調等による休職が発生した」(15.1%)、「メンタルヘルス不調等による離職が発生した」(15.1%)、「その他」が(41.1%)となっている。「その他」の回答としては、「通院等までは至らないメンタルヘルス不調」や「日常業務の停滞、業務効率の低下」といった影響が生じている。

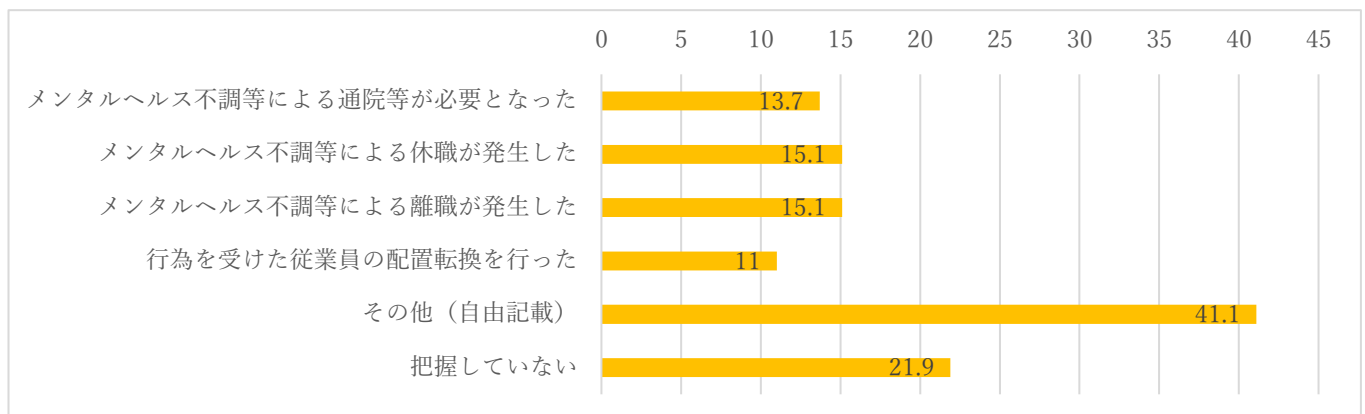
【訂正前グラフ】



(複数回答)

【訂正後グラフ】

(単位：%)



(複数回答)

(2) カスタマーハラスメント対策の取組状況

①対策の取組状況

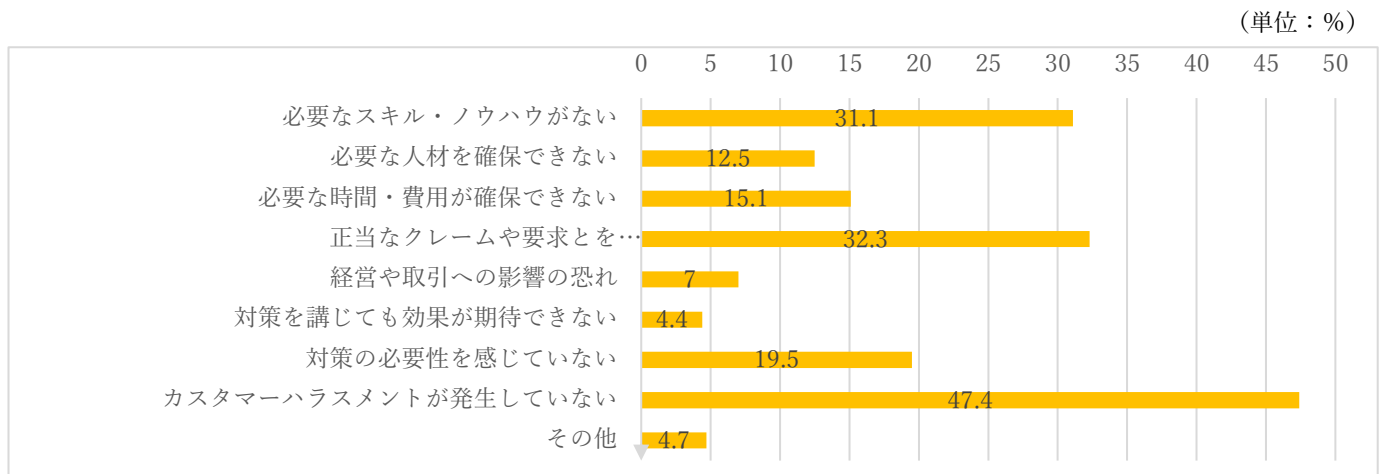
「(カスタマーハラスメント対策を) 講じている」と回答した企業の割合は 28.8%となっており、対策を講じていない企業が約7割を占めている。

対策を講じている	28.8%
対策を検討しているが講じていない	30.8%
対策を講じていない	40.4%

②対策を講じていない理由

カスタマーハラスメント対策を講じていない企業にその理由を尋ねたところ、「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のが難しい」~~(32.2%)~~ (32.3%)、「必要なスキル・ノウハウがない」(31.1%) が回答の上位を占めている。

一方で、「カスタマーハラスメントが発生していない」(47.4%) となっており、被害が発生していないため対策を講じていない企業もある結果となっている。

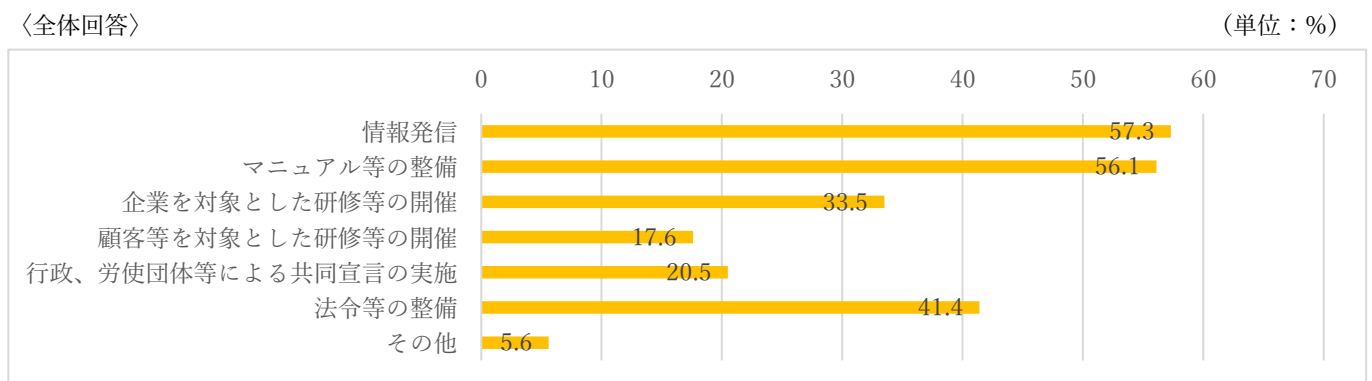


(複数回答)

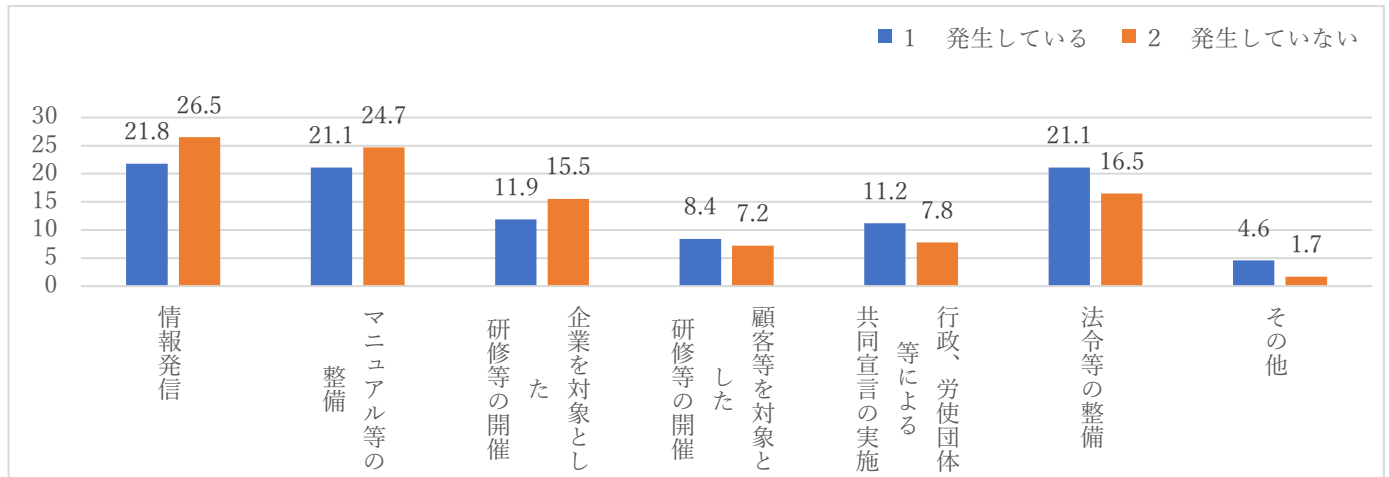
(3) カスタマーハラスメント防止に向けた行政の取組について

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としては、カスタマーハラスメント被害の発生の有無を問わず、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」、「マニュアルやガイドラインの整備」、「法令等の整備」が上位を占めている。

〈全体回答〉



(複数回答)



(複数回答)

【市町村・保育所調査】

(1) 令和4～6年度のカスタマーハラスメント発生状況

① 発生状況（全体）

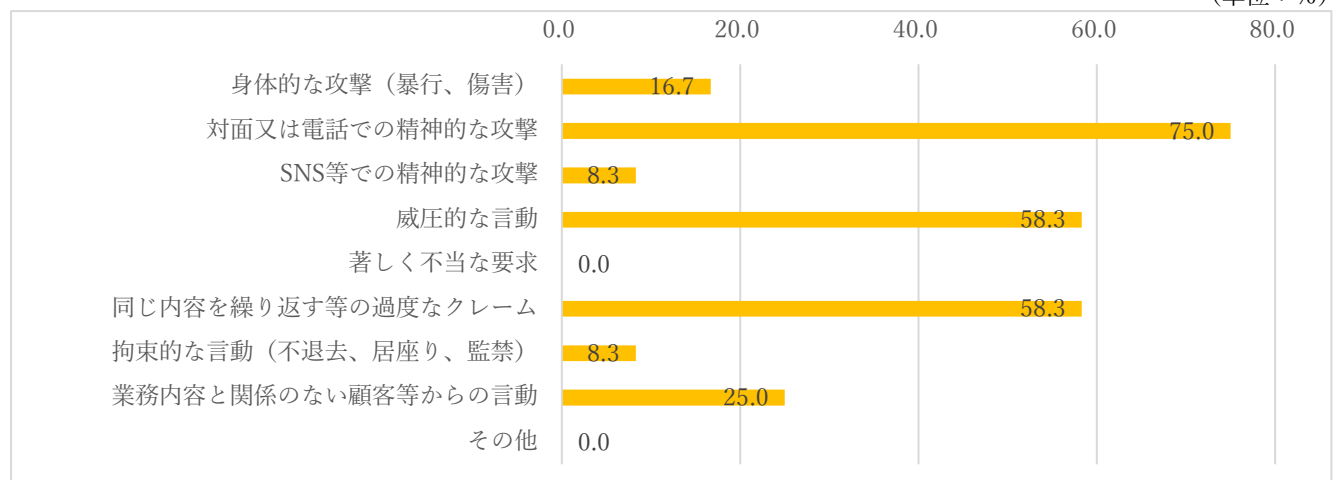
「（カスタマーハラスメント行為が）発生している」と回答した市町村・保育所の割合は54.5%となっている。

発生している	54.5%
発生していない	18.2%
わからない、把握していない	18.2%
その他	9.1%

②発生行為

発生しているカスタマーハラスメント行為の内容としては、「対面又は電話での精神的な攻撃」(75.0%)、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(58.3%)、「威圧的な言動」(58.3%) が上位三つを占めている。

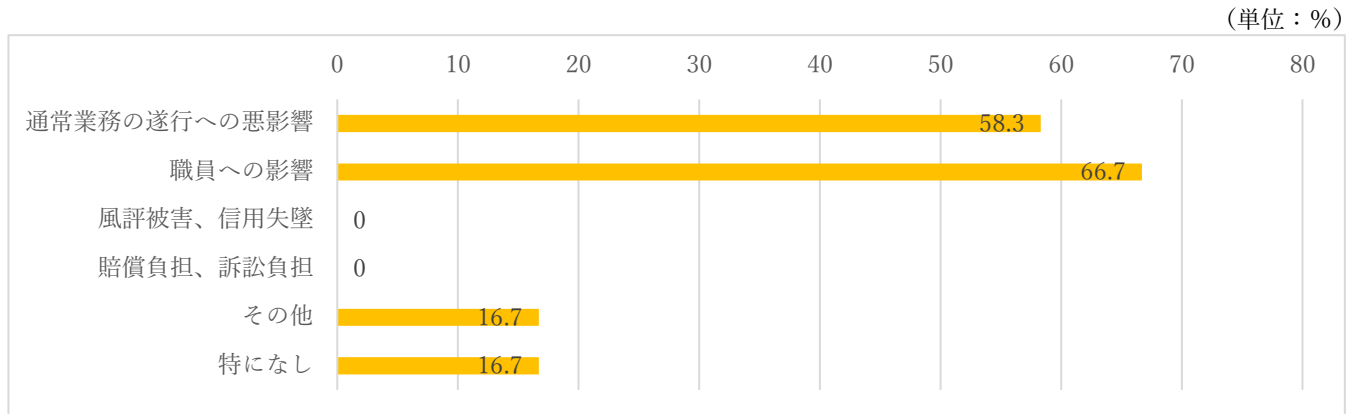
(単位：％)



(複数回答)

③行為により被った被害や損害

行為により被った被害や損害としては、「職員への影響」(66.7%)、「通常業務の遂行への悪影響」(58.3%)が上位を占めている。



(複数回答)

(2) カスタマーハラスメント対策の取組状況

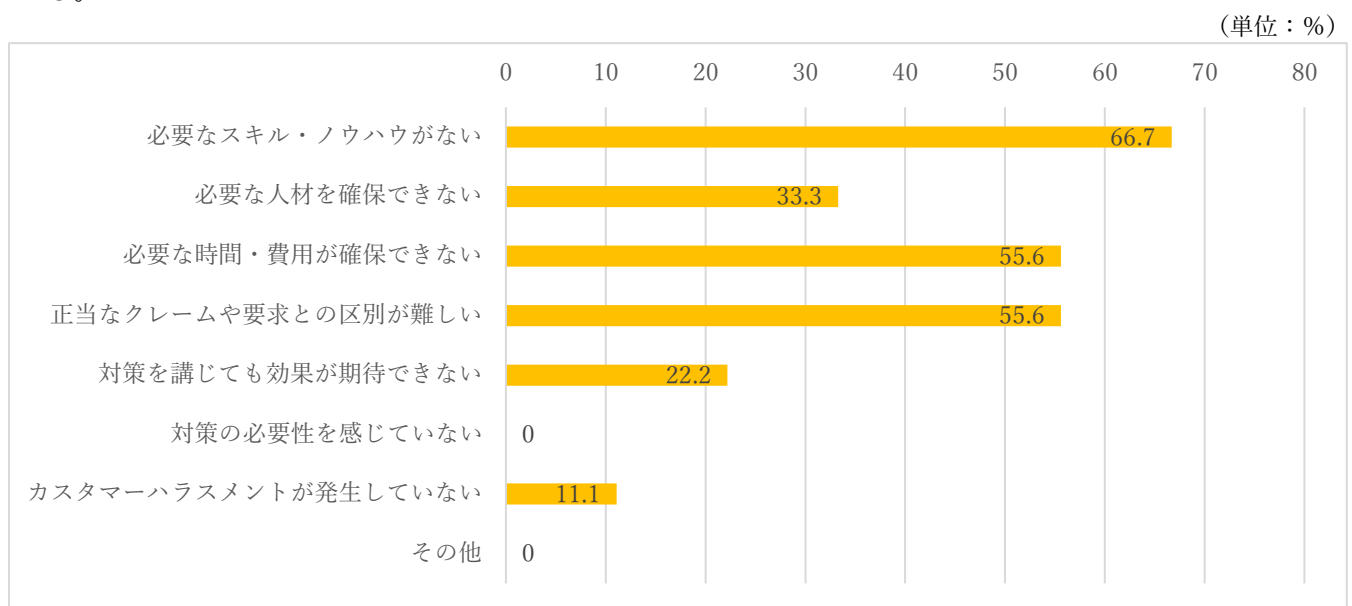
①対策の取組状況

「(カスタマーハラスメント対策を) 講じている」と回答した市町村・保育所の割合は 59.1%となっており、全体の半数超を占めている。

対策を講じている	59.1%
対策を検討しているが講じていない	31.8%
対策を講じていない	9.1%

②対策を講じていない理由

カスタマーハラスメント対策を講じていない市町村・保育所にその理由を尋ねたところ、「必要なスキル・ノウハウがない」(66.7%)、「必要な時間・費用が確保できない」(55.6%)、「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」(55.6%)が回答の上位を占めている。



(複数回答)

【労働者調査】

(1) 令和4～6年度に発生したカスタマーハラスメント被害状況

①被害の有無

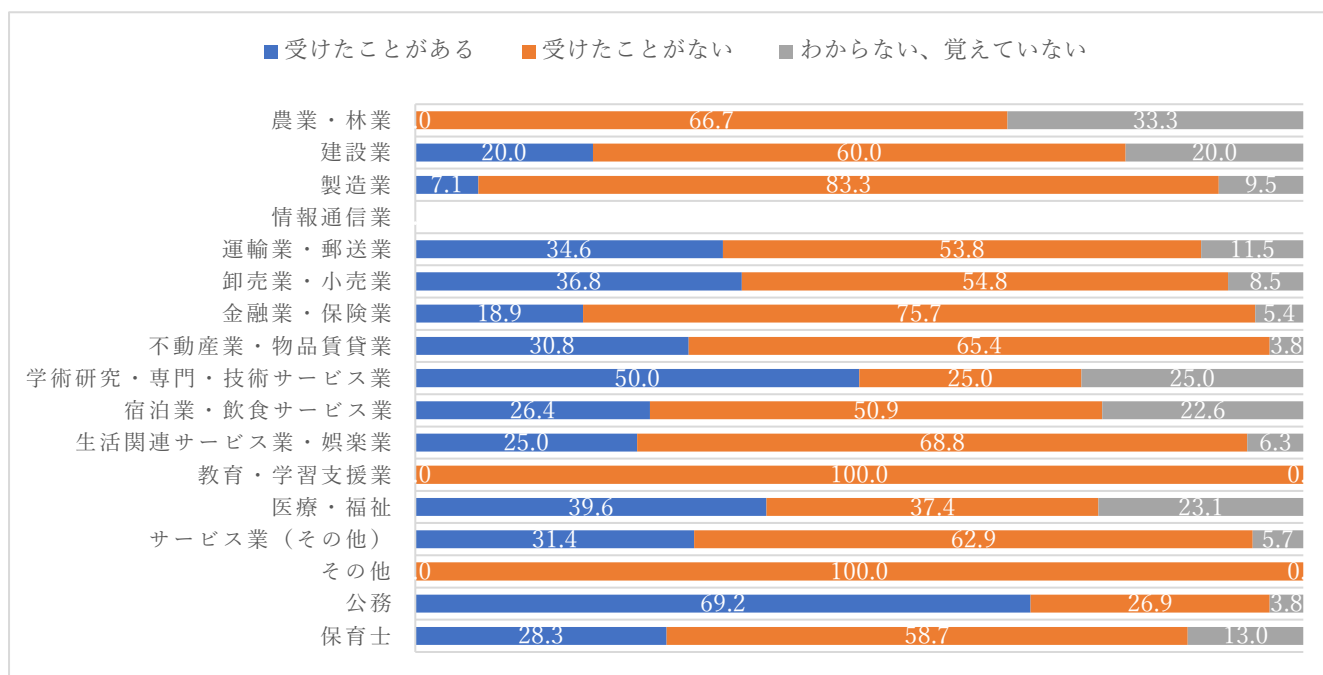
「(カスタマーハラスメント被害を) 受けたことがある」と回答した割合は 36.2%となっている。

受けたことがある	36.2%
受けたことはない	53.4%
わからない、覚えていない	10.4%

①-2被害の有無(業種別)

業種別の被害状況は、「公務」(69.2%)、「学術研究・専門・技術サービス業」(50.0%)、「医療・福祉」(39.6%) が上位三つを占めている。

(単位：%)

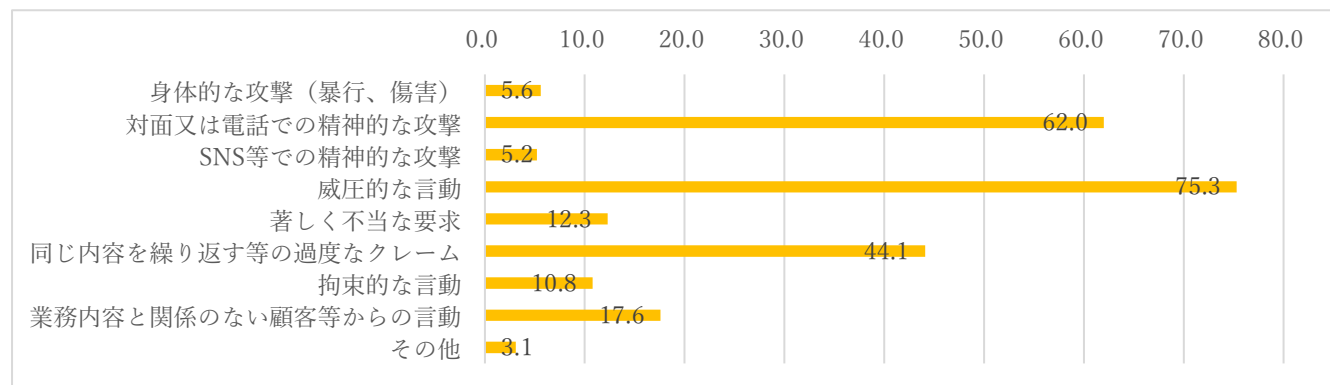


(情報通信業は回答得られず)

②行為の内容

カスタマーハラスメント行為の内容としては、「威圧的な言動」(75.3%)、「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)」(62.0%)、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(44.1%) が上位三つを占めている。

(単位：%)

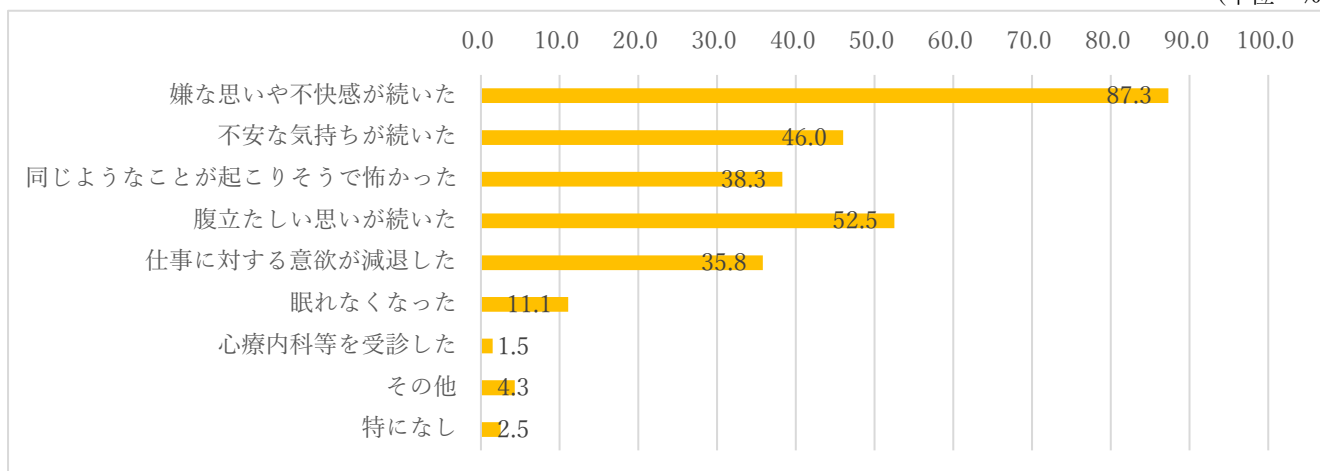


(複数回答)

③行為を受けた後の心身の状態の変化

カスタマーハラスメント行為を受けた後の心身の状態の変化としては、「嫌な思いや不快感が続いた」(87.3%)、「腹立たしい思いが続いた」(52.5%)、「不安な気持ちが続いた」(46.0%)が上位三つを占めている。「特になし」(2.5%)は少数であり、カスタマーハラスメント行為を受けた労働者の多数は心身へ何らかの影響を受けている。

(単位：%)

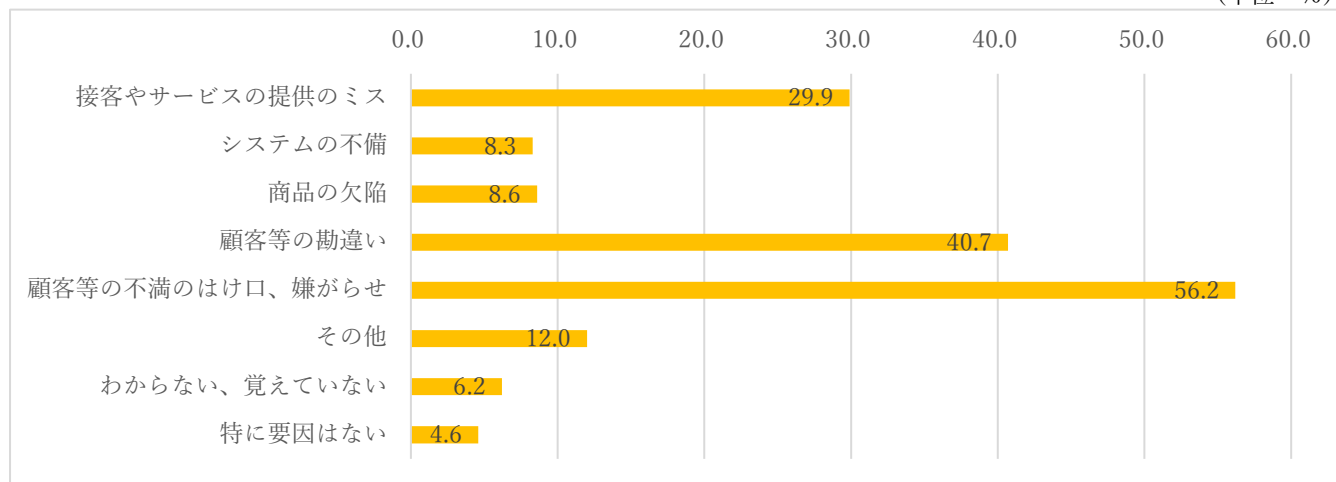


(複数回答)

④発生の要因

カスタマーハラスメント行為の発生の要因は、「顧客等の不満のはけ口・嫌がらせ」(56.2%)、「顧客等の勘違い」(40.7%)、「接客やサービスの提供のミス」(29.9%)が上位三つを占めている。

(単位：%)



(複数回答)

⑤勤務先の対策の実施の有無

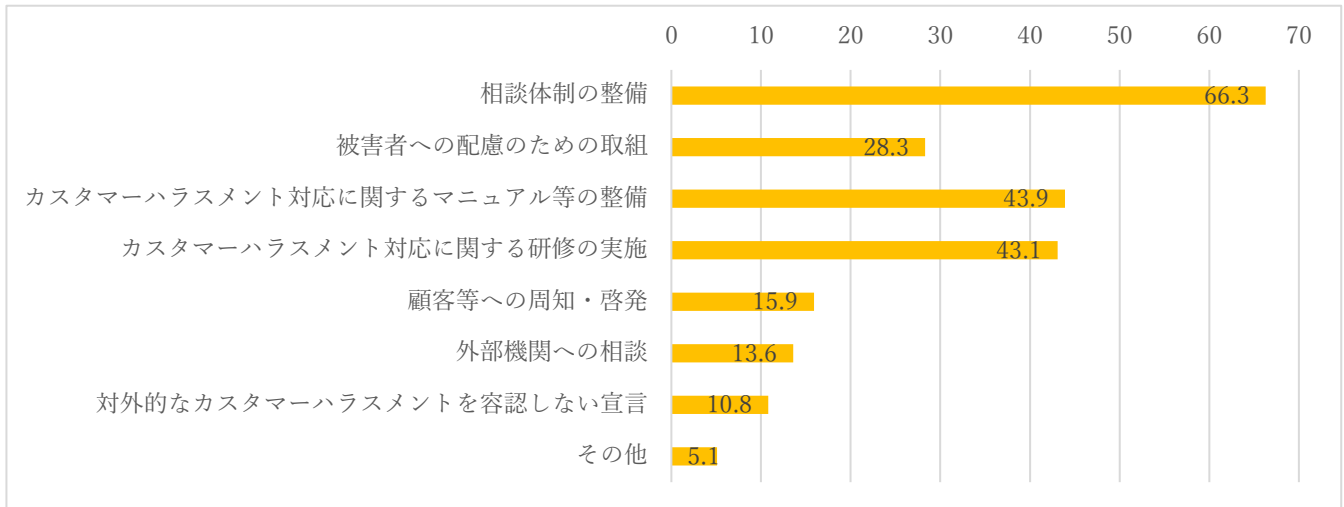
勤務先でカスタマーハラスメント対策が「実施されている」と回答した割合は39.5%となっている。

実施されている	39.5%
実施されていない	25.6%
わからない	34.9%

⑥勤務先の対策

勤務先の対策を尋ねたところ、「相談体制の整備（相談窓口の設置等）」（66.3%）、「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」（43.9%）、「カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施」（43.1%）が回答の上位を占めている。

（単位：％）



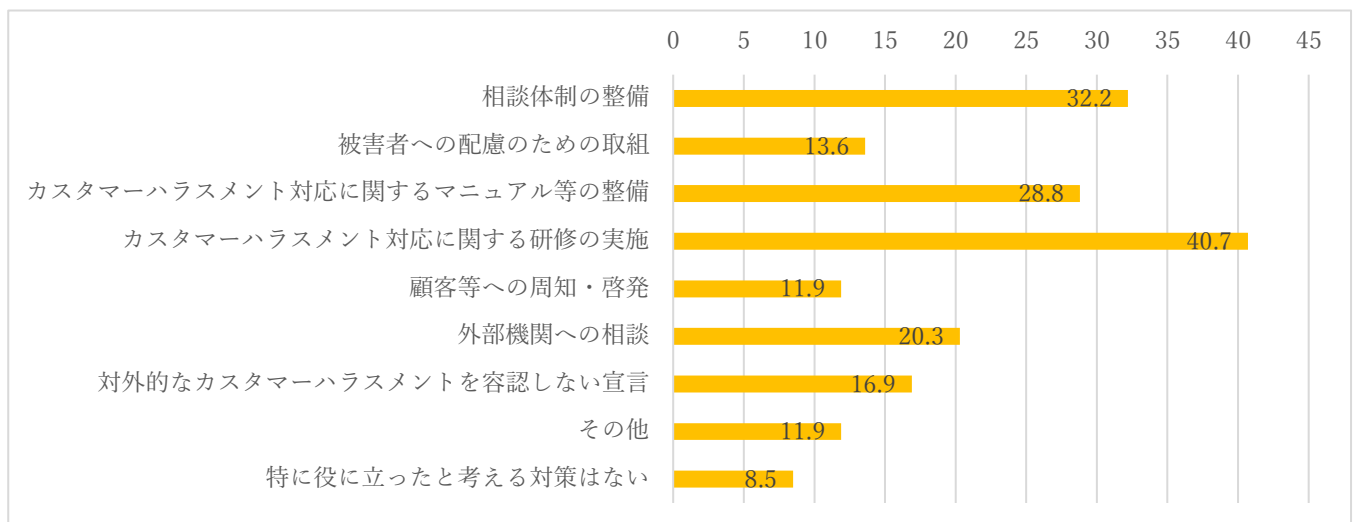
（複数回答）

⑦被害への対応として役に立った対策

カスタマーハラスメント対策を講じている勤務先に勤めている労働者のうち、勤務先で実施されている対策を利用したことがあると回答した割合は、全体の 16.7%となっている。

勤務先で実施されている対策を利用したことがある労働者に役に立ったと考える対策を尋ねたところ、「カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施」（40.7%）、「相談体制の整備（相談窓口の設置等）」（32.2%）、~~「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」（43.1%）」~~「**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**」（28.8%）が回答の上位を占めている。

（単位：％）



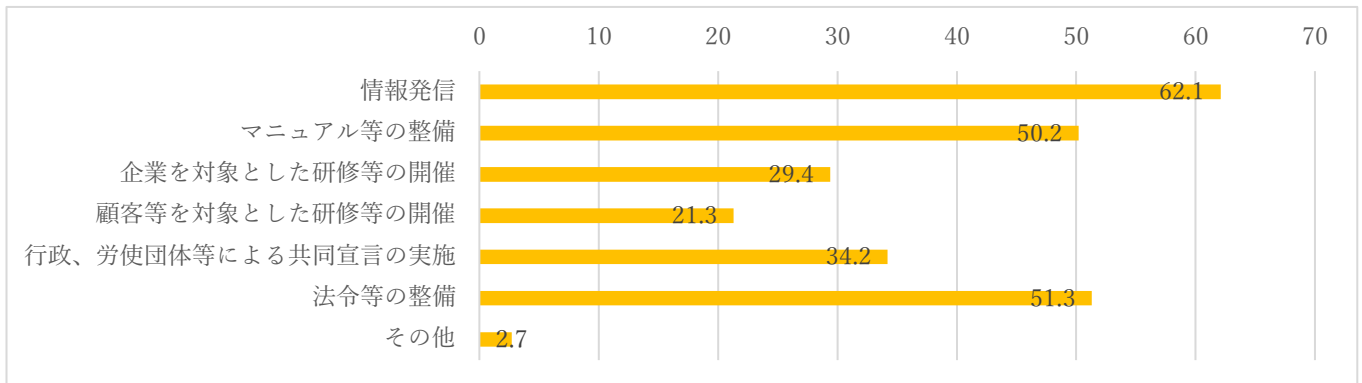
（複数回答）

（２）カスタマーハラスメント防止に向けた行政の取組について

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としては、カスタマーハラスメント被害の発生の有無を問わず、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」、「法令等の整備」、「マニュアルやガイドラインの整備」が上位を占めている。

〈全体回答〉

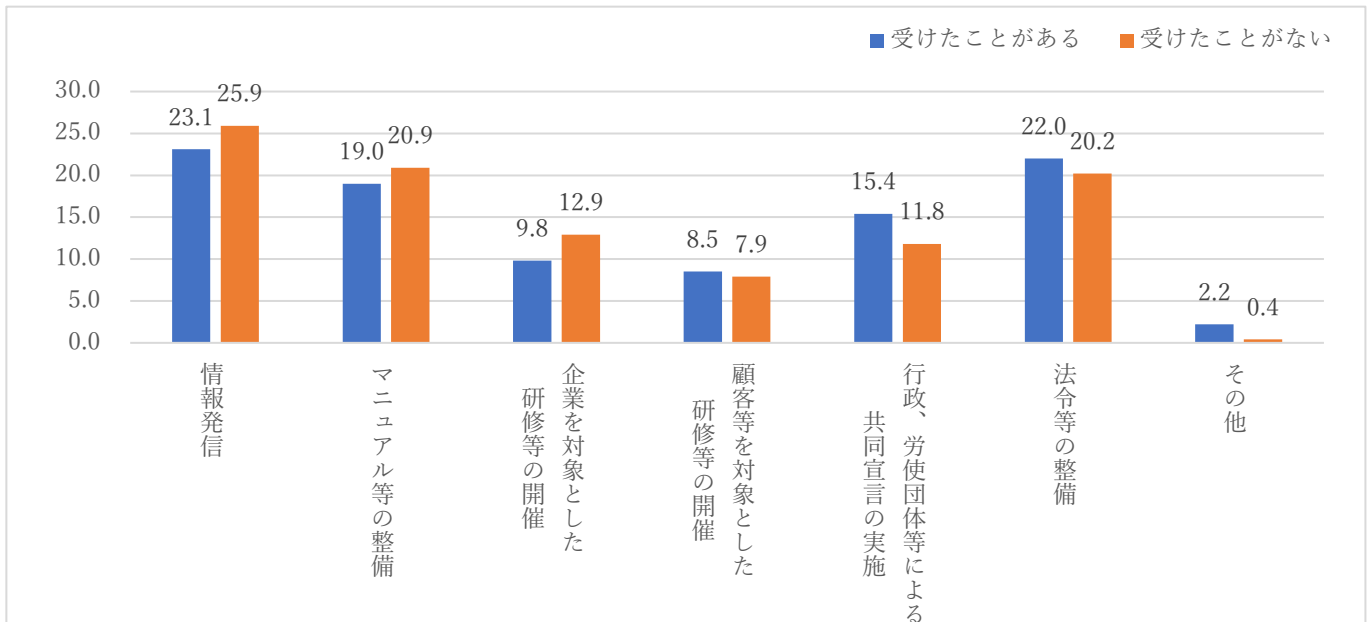
(単位：％)



(複数回答)

〈被害別回答〉

(単位：％)



(複数回答)