

「令和6年度長野県カスタマーハラスメント実態調査」の結果をお知らせします

長野県では、県内の企業等及び労働者を対象に、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）の発生状況やカスハラ防止対策の実施状況等を把握し、今後のカスハラ防止対策の検討に活用するため実態調査を実施しました。

この度、調査の結果がまとまりましたのでお知らせします。

■調査の概要

○調査手法：WEBアンケート調査

○調査期間：令和7年(2025年)2月～3月

○調査対象及び有効回答数（※カッコ内は有効回答数及び有効回答率）

- ・企業調査：県内企業1,466社（483社、32.9%）
- ・市町村・保育所調査：県内20市町村（14市町村、70%）、県内保育所20所（8所、40%）
- ・労働者調査：県内労働者3,040名（894名、29.4%）

■調査結果のポイント

○企業調査結果

- ・「(カスハラ行為が)発生している」**21.7%**
- ・発生割合は「運輸業・郵送業」、「金融業・保険業」、「サービス業(その他)」の順に高い。
- ・カスハラ対策の実施状況
「対策を講じていない」**40.4%**、「対策を検討しているが講じていない」**30.8%**
- ・カスハラ防止対策として効果的と考えられる行政の取組（複数回答）
「カスハラに関する情報発信」(**57.3%**)、「マニュアルやガイドラインの整備」(56.1%)、「法令等の整備」(41.4%)の順に高い。

○市町村・保育所調査

- ・「(カスハラ行為が)発生している」**54.5%**（市役所・町村役場**64.3%**、保育所**37.5%**）
- ・カスハラ対策の実施状況
「対策を講じていない」**9.1%**、「対策を検討しているが講じていない」**31.8%**

○労働者調査結果

- ・「(カスハラの被害を)受けたことがある」**36.2%**
- ・発生割合は「公務」、「学術研究・専門・技術サービス業」、「医療・福祉」の順に高い。
- ・勤務先におけるカスハラ対策の実施状況
「実施されていない」**25.6%**、「わからない」**34.9%**
- ・カスハラ防止対策として効果的と考えられる行政の取組（複数回答）
「カスハラに関する情報発信」(**62.1%**)、「法令等の整備」(51.3%)、「マニュアルやガイドラインの整備」(50.2%)の順に高い。

調査結果の概要は別紙のとおりです。

なお、調査結果の概要及び調査結果報告書は、以下リンク先または右の二次元コードからご覧になれます。

<https://www.pref.nagano.lg.jp/rodokoyo/kasuhara.html>

結果はこちら

