

## 三重県 カスタマーハラスメント実態等調査（企業） 調査票

### ○調査の目的

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）による被害が社会において問題化しており、労働者の心身の不調や通常業務への支障を招き、労働者の就業環境が害されるなど重大な影響が生じています。

三重県としては、県内におけるカスタマーハラスメント発生に関する実態を把握し、カスタマーハラスメント防止対策に資する取組を検討することを目的として、「三重県カスタマーハラスメント実態等調査」を実施します。

### ○本調査におけるカスタマーハラスメントの考え方

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」7ページに記載されている、「顧客や取引先などからのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を本調査におけるカスタマーハラスメント行為として整理しています。

具体的なカスタマーハラスメント行為の例については、設問2（3）に列挙している行為を想定しています。

### ●企業名を記入してください。

### ●調査票に記載されている企業 ID を記入してください。

※企業 ID は、半角英字(大文字)1桁+半角数字4桁（例：「X0001」）となります。

## 1 企業情報について

(1) 主たる業種を教えてください。 【1つ選択してください】

- 1 農業・林業・漁業
- 2 鉱業、採石業、砂利採取業
- 3 建設業
- 4 製造業
- 5 電気・ガス・熱供給・水道業
- 6 情報通信業
- 7 運輸業、郵便業
- 8 卸売業、小売業
- 9 金融業、保険業
- 10 不動産業、物品賃貸業
- 11 学術研究、専門・技術サービス業
- 12 宿泊業、飲食サービス業
- 13 生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場業など）、娯楽業
- 14 教育、学習支援業
- 15 医療、福祉
- 16 複合サービス事業（郵便局、協同組合）
- 17 その他サービス業（廃棄物処理業、自動車整備業、職業紹介・労働者派遣業等）
- 18 その他

(2) 従業員規模を教えてください。 【1つ選択してください】

※従業員には、正規の社員・職員及びパート・アルバイト、契約社員、嘱託社員、派遣社員を含みます。

※正確な従業員数がわからなければ、概ねの従業員規模をご回答ください。

- 1 30 人未満
- 2 30 人以上 100 人未満
- 3 100 人以上 300 人未満
- 4 300 人以上 1,000 人未満
- 5 1,000 人以上

## 2 カスタマーハラスメントに関する過去3年間の状況(基準日:令和6年5月1日)

(1) 過去3年間のカスタマーハラスメントの発生状況は発生しましたか。

【1つ選択してください】

- |                 |
|-----------------|
| 1 発生している        |
| 2 発生していない       |
| 3 わからない、把握していない |
| 4 その他 ( )       |

——— 2 (1) で「発生している」と回答した方のみ ———

(2) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為の行為者を教えてください。

【複数回答可能です】

- |                   |
|-------------------|
| 1 顧客等(患者やその家族を含む) |
| 2 取引先等の他社の従業員・役員  |
| 3 その他 ( )         |

(3) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為を教えてください。

【複数回答可能です】

- |                                    |
|------------------------------------|
| 1 身体的な攻撃(暴行、傷害)                    |
| 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) |
| 3 SNS等での精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)   |
| 4 威圧的な言動                           |
| 5 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)          |
| 6 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム               |
| 7 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)               |
| 8 性的な言動                            |
| 9 その他 ( )                          |

(4) 過去3年間に発生したカスタマーハラスメント行為による従業員への影響を教えてください。

【複数回答可能です】

- |                                    |
|------------------------------------|
| 1 メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった(休業を伴わない) |
| 2 メンタルヘルス不調等による休業が発生した             |
| 3 メンタルヘルス不調等による離職が発生した             |
| 4 行為を受けた従業員の配置転換を行った               |
| 5 その他 ( )                          |
| 6 特に影響は生じていない、把握していない              |



#### 4 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割

(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。 【複数回答です】

- 1 カスタマーハラスメントに関する情報発信
- 2 マニュアルやガイドラインの整備
- 3 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 4 防止対策を講じるための費用助成
- 5 カスタマーハラスメントに関する相談窓口の整備、専門家の派遣
- 6 法令等の整備
- 7 カスタマーハラスメントに関するポスターや防止ステッカーの配布
- 8 顧客等への啓発
- 9 その他 ( )