

令和7年調査  
三重県カスタマーハラスメント  
実態アンケート調査結果報告書  
(詳細版)

令和8年2月  
三重県雇用経済部

## 目次

1	調査の目的	1
2	調査の概要	1
3	調査内容	2
4	調査結果の概要	
4. 1	事業者調査結果の概要	3
	○カスハラ行為による被害状況	
	○カスハラ行為による被害とカスハラ行為の実態	
	○カスハラ行為発生時の対応	
	○カスハラ行為を防止するための対策	
4. 2	就業者調査結果の概要	8
	○カスハラ行為による被害状況	
	○カスハラ行為による被害とカスハラ行為の実態	
	○カスハラ行為発生時の対応	
	○カスハラ行為を防止するための対策	
5	集計票	
5. 1	事業者調査 集計票	1 2
5. 2	就業者調査 集計票	4 9
6	調査票	
6. 1	事業者調査 調査票	9 1
6. 2	就業者調査 調査票	1 2 0

## 1 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「カスハラ」といいます。）による被害が社会において問題化しており、就業者の心身の不調や通常業務への支障を招き、就業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。

また、就業者の休業や離職等が増加することにより、事業者の従業員の採用にも影響が生じ、人材確保の面からも事業活動に支障が生じかねません。

こうした状況を踏まえ三重県では令和6年5月から7月までにかけて、県内における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、カスハラ防止に資する取組の検討に活用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」を実施したところです。

また、令和6年8月から令和7年2月までにかけて、外部有識者等で構成する「カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会」を開催し、カスハラ防止対策の方向性や実効性のあるカスハラ防止対策の取組について議論を重ねてきたところです。

これらを踏まえ県では、「カスハラは許されない」との基本的な考え方のもと、条例制定や指針策定、周知・啓発などの取組を推進し、社会全体でカスハラ防止に取り組む必要があると考えており、実効性のあるカスハラ防止対策を検討するため、カスハラ行為によって生じる可能性のある被害を分類した上で、本調査を実施します。

## 2 調査の概要

調査手法	WEBアンケート調査（依頼文書は郵送、電子メール等で配布）
調査期間	令和7年3月18日（火）から4月30日（水）まで
調査対象	県内で事業を行う事業者及び県内で働く就業者 （県庁内各部局を通じ、業界団体・事業者へ調査票等を配布）
有効回答数	事業者 914者 就業者 6,475名

### 3 調査内容

事業者、就業者に対し、カスハラ行為によって生じる可能性のある被害について、次のとおり分類した上で設問を設けて調査を実施しています。

事業者調査	就業者調査
I 回答者の属性	I 回答者の属性
II 就業者への業務上の精神障害等による事業活動への重大な支障	II 業務上の精神障害等
III 就業者に対する性的羞恥心の侵害による事業活動への重大な支障	III 性的羞恥心の侵害
IV コンプライアンス違反の強要による事業活動への重大な支障	IV カスハラ行為によるその他の被害
V カスハラ行為による事業活動への重大な支障	V 同僚へのカスハラ行為による被害

#### <言葉の定義>

本調査においては、以下のいずれも満たす行為を「カスハラ」と定義しています。

- 1) 顧客等が就業者に対して行う行為であり、
- 2) 申出の内容又は行為の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、
- 3) 行為の結果、就業者の安全と健康が脅かされ、就業環境を害するもの

※「顧客等」には、一般的な顧客（商品や役務の提供を受ける者）だけでなく、取引を行う事業者、施設を利用する者、利害関係者などが含まれます。

## 4 調査結果の概要

### 4. 1 事業者調査結果の概要

#### ○カスハラ行為による被害状況

(過去3年間のカスハラ行為による事業活動への重大な支障の実態)

- ・被害類型別の過去3年間でカスハラ被害が発生している事業者の割合は、「就業者への業務上の精神障害等」が5.6%、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」が5.7%、「コンプライアンス違反の強要」が3.7%、「その他のカスハラ」が2.8%となっています。
- ・なお、過去3年間でいずれか1つ以上のカスハラ被害が発生している事業者の割合は14.2% (130者) となっています。

#### ○カスハラ行為による被害とカスハラ行為の実態

(カスハラ行為による具体的な被害内容)

- ・「就業者への業務上の精神障害等」では、「離職が発生」(33.3%)、「医療機関での治療、通院等が必要」(21.6%)の順に高く、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では、「対人業務の現場から異動させる必要」(17.3%)、「職場の配置転換に関する強い要望」(11.5%)の順に高くなっています。
- ・なお、「就業者への業務上の精神障害等」及び「就業者に対する性的羞恥心の侵害」によって、重大な被害(「離職」又は「1か月以上の長期休業」)が発生している事業者は24者となっています。
- ・また、「コンプライアンス違反の強要」では、「対応に人員や時間を浪費」(94.1%)、「事業所に対する社会的な信用が低下」(23.5%)の順に高くなっています。

(最も影響を与えたと考えられるカスハラ行為)

- ・「就業者への業務上の精神障害等」では、「威圧的な言動」(39.2%)、「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)」(25.5%)、「対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(17.6%)の順に高くなっています。
- ・「コンプライアンス違反の強要」及び「その他のカスハラ」では、「対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(44.1%, 50.0%)、「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)」(20.6%, 19.2%)の順に高くなっています。
- ・また、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では、「性的部位への接触等不必要な身体への接触」(26.9%)、「接触の要求(身体を触らせる等)」(23.1%)、「性的な事項に関する質問・確認(性的指向、交際相手・結婚願望の有無など)」(11.5%)の順に高くなっています。

(カスハラ行為の発生原因)

- ・「就業者への業務上の精神障害等」及び「その他のカスハラ」では、「顧客等の誤解や一方的な言いがかり」(76.5%, 88.5%)、「顧客等に対する接遇・サービスの不備があった」(23.5%, 15.4%)の順に高くなっています。
- ・また、「コンプライアンス違反の強要」では、「顧客等による一方的な嫌がらせ」(55.9%)、「就業者・事業者側に落ち度があった」(17.6%)の順に高くなっています。
- ・いずれの類型においても、就業者・事業者側の言動を発生原因とするもの(事業所側の落ち度や接遇・サービスの不備)に比べ、顧客等側の言動(言いがかりや嫌がらせ)を発生原因と捉える事業者の割合が高くなっています。

○カスハラ行為発生時の対応

(カスハラ行為発生時の警察への通報状況等)

- ・「就業者への業務上の精神障害等」が11.8%、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」が7.7%、「コンプライアンス違反の強要」が17.6%、「その他のカスハラ」が38.5%となっています。

(警察への通報を行わなかった理由)

- ・全ての類型で「警察では対応できない(対応してくれない)と思った」(53.5%, 31.9%, 55.6%, 33.3%)が最も高くなっています。
- ・また、「就業者への業務上の精神障害等」、「コンプライアンス違反の強要」及び「その他のカスハラ」では、次いで「こちらにも非があり、ためらってしまった」(11.6%, 11.1%, 13.3%)の割合が高くなっていますが、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では「こちらにも非があり、ためらってしまった」との回答はありません。
- ・「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では、次いで「カスハラ行為者からの報復が怖かった」(17.0%)となっています。

(カスハラ行為が発生した際に就業者自身が行った対応)

- ・「就業者への業務上の精神障害等」及び「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では、「上司に対応を引き継いだ」(52.9%, 58.8%)、「複数の職員で対応」(51.0%, 51.9%)の順に高くなっています。
- ・「コンプライアンス違反の強要」では、「顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応」(58.8%)、「複数の職員で対応」(44.1%)の順に高く、「その他のカスハラ」では、「複数の職員で対応」(69.2%)、「顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応」(65.4%)の順に高くなっています。

- ・なお、「顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応」については、「就業者への業務上の精神障害等」、「コンプライアンス違反の強要」及び「その他のカスハラ」で45%を超えている一方で、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では7.7%と低い割合となっています。
- ・また、「顧客等に対する謝罪を継続」について、「就業者への業務上の精神障害等」が31.4%である一方で、同様の設問を設けている「コンプライアンス違反の強要」及び「その他のカスハラ」においてはいずれも0件となっています。

(カスハラ行為が発生した際に事業者が速やかに行った対応)

- ・全ての類型で「顧客等への対応を打ち切った」(33.3%, 26.9%, 23.5%, 23.1%)が最も高くなっています。「その他のカスハラ」では、「顧客等に対して退店を要請(切電を要請)」(23.1%)も高くなっています。
- ・「就業者への業務上の精神障害等」及び「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では、次いで「顧客等に対して出入りの禁止(着信の拒否を含む)を宣言」(9.8%, 15.4%)が高くなっています。
- ・「コンプライアンス違反の強要」では、次いで「即日専門家(弁護士等)に交渉を委任」(20.6%)が高くなっています。

(カスハラ行為の防止のために事業者が行った対応)

- ・「就業者への業務上の精神障害等」、「コンプライアンス違反の強要」及び「その他のカスハラ」では、「警察、行政機関、専門家(弁護士等)等への相談」(37.3%, 35.3%, 53.8%)が高くなっています。
- ・「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では、「顧客等への周知、啓発を実施」(53.8%)が最も高くなっています。
- ・なお、「警察、行政機関、専門家(弁護士等)等への相談」については、「就業者への業務上の精神障害等」、「コンプライアンス違反の強要」及び「その他のカスハラ」で35%を超えて高い割合となっていますが、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では9.6%となり低い割合となっています。
- ・また、全ての類型で「顧客等への周知、啓発を実施」、「カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成」、「カスハラ対応に関する研修(ロールプレイを含む)」の割合も高くなっています。

(カスハラ行為の防止のために事業者が講じた対策による防止の効果)

- ・肯定的な評価(「大いに効果があった」、「ある程度効果があった」)の割合として、「就業者への業務上の精神障害等」が43.1%、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」が65.4%、「コンプライアンス違反の強要」が26.4%、「その他のカスハラ」が50.0%となっています。

(カスハラ行為に対する事業者の防止対策の実施状況)

- ・肯定的な評価（「十分に講じられている」、「ある程度講じられている」）の割合として、「就業者への業務上の精神障害等」が41.2%、「就業者に対する性的羞恥心の侵害」が69.2%、「コンプライアンス違反の強要」が41.2%、「その他のカスハラ」が42.3%となっています。

○カスハラ行為を防止するための対策

(カスハラ行為を防止するために有効と考えられる対策)

- ・「就業者への業務上の精神障害等」では、「防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置」(51.0%)、「カスハラ対応に関する社内体制の整備」(51.0%)が高くなっています。
- ・「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では、「カスハラ対応に関する社内体制の整備」(57.7%)、「顧客等への周知、啓発」(55.8%)が高くなっています。
- ・「コンプライアンス違反の強要」では、「顧客等への対応打ち切り、出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置」(61.8%)、「顧客等への周知、啓発」(55.9%)が高くなっています。
- ・「その他のカスハラ」では、「警察への通報・相談」(65.4%)、「専門家（弁護士等）への相談」(65.4%)が高くなっています。
- ・いずれの類型でも、「カスハラ対応に関する社内体制の整備」、「顧客等への対応打ち切り、出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置」、「顧客等への周知、啓発」の割合が高くなっています。

(カスハラ行為を防止するために行政に求める措置)

- ・「就業者への業務上の精神障害等」では、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」(62.7%)、「マニュアルやガイドラインの整備」(47.1%)が高くなっています。
- ・「就業者に対する性的羞恥心の侵害」では、「顧客等への周知、啓発」(53.8%)、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」(48.1%)が高くなっています。
- ・「コンプライアンス違反の強要」では、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」(55.9%)、「カスハラに関する情報発信」(55.9%)、「顧客等への周知、啓発」(55.9%)が高くなっています。
- ・「その他のカスハラ」では、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」(61.5%)、「モデル対応規則等の作成、法令等の整備」(53.8%)が高くなっています。
- ・いずれの類型でも、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」、「顧客等への周知、啓発」の割合が高くなっています。

#### 4. 2 就業者調査結果の概要

##### ○カスハラ行為による被害状況

(過去3年間のカスハラ行為による被害の実態)

- ・被害類型別の過去3年間でカスハラ被害が発生している事業者の割合は、「業務上の精神障害等」が5.5%、「性的羞恥心の侵害」が1.1%、「その他の被害」が5.9%、「同僚への被害」が5.5%となっています。
- ・なお、過去3年間で「同僚への被害」を除くいずれか1つ以上のカスハラ被害を受けた就業者の割合は11.5% (745名) となっています。

##### ○カスハラ行為による被害とカスハラ行為の実態

(カスハラ行為によるメンタルヘルス不調の内容)

- ・「業務上の精神障害等」をもたらすカスハラ行為によるメンタルヘルス不調の内容としては、「仕事に対するストレスを感じるようになった」(80.4%)、「精神的なダメージにより心が不安定になった」(65.6%)、「精神的なマイナスの感情を持つようになった」(58.4%)、「仕事に対する意欲がなくなった、不安感を持つようになった」(56.1%)の順に高くなっています。

(カスハラ行為による具体的な被害内容)

- ・「業務上の精神障害等」では、「睡眠障害が発生又は睡眠薬を服用」(37.4%)、「対人業務に従事することが困難」(26.5%)の順に高くなっています。
- ・また、「性的羞恥心の侵害」では、「睡眠障害が発生又は睡眠薬を服用」(16.7%)、「家族や同僚に対して当たり散らすようになった」(12.5%)の順に高くなっています。
- ・なお、「業務上の精神障害等」及び「性的羞恥心の侵害」によって、重大な被害(「離職」又は「1か月以上の長期休業」)が生じている就業者は22名となっています。

(最も影響を与えたと考えられるカスハラ行為)

- ・「業務上の精神障害等」及び「その他の被害」では、「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)」(39.7%, 34.2%)、「対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(25.7%, 30.5%)の順に高くなっています。
- ・「同僚への被害」では、「対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(30.1%)、「威圧的な言動」(28.2%)の順に高くなっています。
- ・また、「性的羞恥心の侵害」では、「性的な事項に関する質問・確認(性的指向、交際相手・結婚願望の有無など)」(31.9%)、「性的部位への接触等不必要な身体への接触」(12.5%)の順に高くなっています。

(カスハラ行為の発生原因)

- ・「業務上の精神障害等」、「その他の被害」及び「同僚への被害」の全ての類型で「顧客等の誤解や一方的な言いがかり」(77.1%, 78.3%, 77.7%)が最も高くなっています。
- ・「業務上の精神障害等」及び「その他の被害」では、次いで「就業者・事業者側に落ち度があった」(16.8%, 17.5%)が高く、「同僚への被害」では、次いで「顧客等に対する接遇・サービスの不備があった」(9.9%)が高くなっています。
- ・いずれの類型においても、就業者・事業者側の言動を発生原因とするもの(就業者側の落ち度や接遇・サービスの不備)に比べ、顧客等側の言動(誤解や言いがかり)を発生原因と捉える就業者の割合が高くなっています。

○カスハラ行為発生時の対応

(カスハラ行為発生時の警察への通報状況等)

- ・「業務上の精神障害等」が8.4%、「性的羞恥心の侵害」が12.5%、「その他の被害」が8.9%、「同僚への被害」が11.0%となっています。

(警察への通報を行わなかった理由)

- ・全ての類型で「警察では対応できない(対応してくれない)と思った」(46.6%, 41.0%, 44.9%, 55.6%)が最も高くなっています。
- ・「業務上の精神障害等」及び「同僚への被害」では、次いで「こちらにも非があり、ためらってしまった」(16.7%, 6.4%)が高くなっています。
- ・「性的羞恥心の侵害」では、「警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であった」(9.8%)が高くなっています。
- ・「その他の被害」では、「カスハラ行為者からの報復が怖かった」(12.5%)が高くなっています。

(カスハラ行為が発生した際に就業者自身が行った対応)

- ・「業務上の精神障害等」では、「複数の職員で対応」(47.8%)、「顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応」(40.8%)の順に高くなっています。
- ・「性的羞恥心の侵害」では、「顧客等の要求を断った」(27.8%)、「特に何もしなかった」(27.8%)が高くなっています。
- ・「その他の被害」では、「顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応」(47.8%)、「複数の職員で対応」(36.3%)の順に高くなっています。
- ・「同僚への被害」では、「複数の職員で対応」(47.0%)、「上司に対応を引き継いだ」(31.3%)の順に高くなっています。

- ・なお、「顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応」については、「業務上の精神障害等」及び「その他の被害」で40%を超えている一方で「性的羞恥心の侵害」では4.2%と低い割合となっています。
- ・また、「特に何もしなかった」については、「性的羞恥心の侵害」が27.8%である一方で「業務上の精神障害等」では10.1%と低い割合となっています。

(カスハラ行為が発生した際に事業者が速やかに行った対応)

- ・全ての類型で「顧客等への対応を打ち切った」(17.6%, 15.3%, 12.5%, 16.5%)が最も高くなっています。
- ・「業務上の精神障害等」、「その他の被害」及び「同僚への被害」では、次いで「顧客等に対して退店を要請(切電を要請)」(5.9%, 7.0%, 8.7%)が高くなっています。
- ・「性的羞恥心の侵害」では、次いで「顧客等に対して出入りの禁止(着信の拒否を含む)を宣言」(4.2%)が高くなっています。

(カスハラ行為の防止のために事業者が行った対応)

- ・「業務上の精神障害等」及び「同僚への被害」では、「警察、行政機関、専門家(弁護士等)等への相談」(12.8%, 16.1%)、「顧客等への周知、啓発を実施」(12.3%, 12.7%)の順に高くなっています。
- ・「性的羞恥心の侵害」では、「顧客等への周知、啓発を実施」(15.3%)、「カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成」(9.8%)の順に高くなっています。
- ・「その他の被害」では、「警察、行政機関、専門家(弁護士等)等への相談」(12.3%)、「防犯カメラや録音録画等の記録装置を設置」(10.4%)の順に高くなっています。

(カスハラ行為の防止のために事業者が講じた対策による防止の効果)

- ・肯定的な評価(「大いに効果があった」、「ある程度効果があった」)の割合として、「業務上の精神障害等」が11.1%、「性的羞恥心の侵害」が20.9%、「その他の被害」が12.5%、「同僚への被害」が18.6%となっています。
- ・比較可能な類型では、いずれも事業者調査結果に比べると大幅に低い割合となっています。
- ・また、否定的な評価は(「全く効果はなかった」、「あまり効果はなかった」)の割合として、「業務上の精神障害等」が27.4%、「性的羞恥心の侵害」が19.4%、「その他の被害」が18.2%、「同僚への被害」が25.4%となっており、「性的羞恥心の侵害」を除いて肯定的な評価を否定的な評価が上回っています。

○カスハラ行為を防止するための対策

(カスハラ行為を防止するために有効と考えられる事業所の対策)

- ・「業務上の精神障害等」では、「専門家（弁護士等）への相談」（38.8%）、「顧客等への対応打ち切り、出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置」（37.2%）の順に高くなっています。
- ・「性的羞恥心の侵害」では、「顧客等への対応打ち切り、出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置」（48.6%）、「カスハラ対応に関する社内体制の整備」（44.4%）の順に高くなっています。
- ・「その他の被害」では、「防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置」（36.3%）、「顧客等への周知、啓発」（34.2%）の順に高くなっています。
- ・「同僚への被害」では、「防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置」（43.4%）、「専門家（弁護士等）への相談」（41.1%）、「顧客等への対応打ち切り、出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置」（41.1%）の順に高くなっています。
- ・いずれの類型でも、「顧客等への対応打ち切り、出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置」、「防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置」の割合が高くなっています。

(カスハラ行為を防止するために行政に求める措置)

- ・「業務上の精神障害等」では、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」（50.3%）、「顧客等への周知、啓発」（38.0%）の順に高くなっています。
- ・「性的羞恥心の侵害」では、「顧客等への周知、啓発」（43.1%）、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」（37.5%）の順に高くなっています。
- ・「その他の被害」では、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」（55.1%）、「顧客等への周知、啓発」（36.3%）の順に高くなっています。
- ・「同僚への被害」では、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」（51.5%）、「カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣」（38.6%）の順に高くなっています。
- ・いずれの類型でも、「法的な拘束力を持つ罰則規定の整備」、「顧客等への周知、啓発」の割合が高くなっています。

## 5 集計票

### 5. 1 事業者調査 集計票

#### I 事業者情報について

(1) 主たる業種を教えてください。[SA][n=914]

全 体		回答数	割合
		914	100.0%
1	A 農業、林業	51	5.6%
2	B 漁業	9	1.0%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0%
4	D 建設業	75	8.2%
5	E 製造業	30	3.3%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	30	3.3%
7	G 情報通信業	3	0.3%
8	H 運輸業、郵便業	7	0.8%
9	I 卸売業・小売業	30	3.3%
10	J 金融業・保険業	15	1.6%
11	K 不動産業、物品賃貸業	26	2.8%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	23	2.5%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	10	1.1%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	16	1.8%
15	O 教育、学習支援業	70	7.7%
16	P 医療、福祉	450	49.2%
17	Q 複合サービス事業	9	1.0%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	39	4.3%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	19	2.1%
20	T その他（分類不能の産業）	2	0.2%

(2) 従業員規模を教えてください。[SA][n=914]

全 体		回答数	割合
		914	100.0%
1	30 人未満	547	59.8%
2	30 人以上 100 人未満	218	23.9%
3	100 人以上 300 人未満	70	7.7%
4	300 人以上 1,000 人未満	60	6.6%
5	1,000 人以上	19	2.1%

Ⅱ 過去3年間のカスハラ行為による「就業者への業務上の精神障害等」がもたらす事業活動への重大な支障の実態（基準日：令和7年3月1日）

(1) 過去3年間の間に、就業者がメンタルヘルス不調となり、通院や休業、離職等につながるようなカスタマーハラスメント行為（顧客等からの不当なクレームや不適切な言動）の発生事案はありますか。 [SA][n=914]

		回答数	割合
全 体		914	100.0%
1	該当事案がある	51	5.6%
2	該当事案はない	801	87.6%
3	わからない・覚えていない	62	6.8%

【業種別 発生状況】

		回答数	該当あり	割合
全 体		914	51	5.6%
1	A 農業、林業	51	1	2.0%
2	B 漁業	9	0	0.0%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0		
4	D 建設業	75	0	0.0%
5	E 製造業	30	0	0.0%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	30	0	0.0%
7	G 情報通信業	3	0	0.0%
8	H 運輸業、郵便業	7	0	0.0%
9	I 卸売業・小売業	30	8	26.7%
10	J 金融業・保険業	15	0	0.0%
11	K 不動産業、物品賃貸業	26	3	11.5%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	23	0	0.0%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	10	3	30.0%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	16	0	0.0%
15	O 教育、学習支援業	70	3	4.3%
16	P 医療、福祉	450	32	7.1%
17	Q 複合サービス事業	9	0	0.0%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	39	1	2.6%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	19	0	0.0%
20	T その他（分類不能の産業）	2	0	0.0%

【従業員規模別 発生状況】

		回答数	該当あり	割合
全 体		914	51	5.6%
1	30人未満	547	25	4.6%
2	30人以上100人未満	218	19	8.7%
3	100人以上300人未満	70	1	1.4%
4	300人以上1,000人未満	60	2	3.3%
5	1,000人以上	19	4	21.1%

(2) 前問で回答した「就業者のメンタルヘルス不調の発生」による具体的な被害の内容について、当てはまるものを全て選択してください。 [MA][n=51]

		回答数 <sup>[a]</sup>	割合 <sup>[a/n]</sup>
全 体		51	
1	睡眠障害が疑われる症状や睡眠薬の服用が確認された	9	17.6%
2	対人業務の現場から異動させる必要が生じた	7	13.7%
3	同僚に対する感情的な振る舞いが見られるようになった	6	11.8%
4	医療機関での治療、通院等が必要となった	11	21.6%
5	職場の配置転換に関する強い要望があった	9	17.6%
6	短期間の休業（概ね1か月未満）が発生した	9	17.6%
7	長期間の休業（概ね1か月以上）が発生した	7	13.7%
8	離職が発生した	17	33.3%
9	その他	15	29.4%

(3) 前問で回答したカスハラ行為による過去3年間の就業者の配置転換、休業・離職の発生件数を記入してください。 [NA][n=51]

		回答数 <sup>[a]</sup>
全 体		51
1	やむを得ない配置転換	32
2	短期間の休業（概ね1か月未満）	14
3	長期間の休業（概ね1か月以上）	10
4	離職	31

(4) 「就業者のメンタルヘルス不調による被害」を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=51]

【「カスハラ行為内容」一部抜粋】（一部の回答については表現を修正しています）

業種	カスハラ行為内容
卸売業・小売業	・対応困難な要求（本部役員からの謝罪、連絡等）を執拗に要求してきた。
卸売業・小売業	・店舗利用者が行った店舗外へのポイ捨てなどについて、連日のように言いがかりを付け、対応困難な要求をされた。
不動産業、 物品賃貸業	・土地売買の仲介に関するトラブルを発端にして、営業担当者の人間性を否定する暴言を浴びせたり、契約にかかる連絡についても電話やメールではなく対面での説明を強要された。
宿泊業・ 飲食サービス業	・1年以上にわたって、何度も同じ顧客から怒鳴られた。店舗側のミスがきっかけとなる場合もあったが、言いがかりのようなことで一方的かつ執拗に怒鳴られるケースもあった。
宿泊業・ 飲食サービス業	・宿泊した客から、長期間にわたって繰り返しクレームがあり、一部代金の返金要求が行われたり、対応したスタッフの人格や能力を否定されたりした。
教育、学習支援業	・支援員に対して、児童から約5か月にわたって暴言、暴力を受けた。
医療、福祉	・訪問時に家族から必要以上のケアを求められ、対応を断ったところ、長時間にわたる叱責を受けた。
医療、福祉	・グループホームの入居者・家族から、数年にわたって「辞めろ」、「担当を変えろ」等の理不尽な要求が繰り返され、些細なミスやトラブルに対し繰り返し謝罪を要求された。
医療、福祉	・本来サービス外とされている内容の支援を強要され、当該支援を断ったところ、「サービスをしてもらえなかった」など事実と異なる内容を言いふらされた。
医療、福祉	・保育サービスにおいて、利用児童の持ち物の紛失や破損、児童のケガなどへの対応について、担当する保育士に対して暴力をにおわせるような厳しい言葉で叱責された。

(5) 「就業者のメンタルヘルス不調による被害」を生じさせたカスハラ行為のうち、最も「就業者のメンタルヘルス不調による被害」への影響を与えたと考えられるものを教えてください。 [SA][n=51]

全 体		回答数	割合
		51	100.0%
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	3	5.9%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	13	25.5%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	2	3.9%
4	威圧的な言動	20	39.2%
5	土下座の強要、法外な金銭補償等の要求	2	3.9%
6	コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反等）の強要	0	0.0%
7	対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	9	17.6%
8	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	0	0.0%
9	性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為	1	2.0%
10	器物の損壊	0	0.0%
11	その他	1	2.0%

(6) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。 [MA][n=51]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		51	
1	就業者・事業所側に落ち度があった	4	7.8%
2	顧客等に対する接遇・サービスに不備があった	12	23.5%
3	顧客等の誤解や一方的な言いがかり	39	76.5%
4	わからない、覚えていない	1	2.0%
5	その他	9	17.6%

(7) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、警察への通報を行いましたか。 [SA] [n=51]

		回答数	割合
全 体		51	100.0%
1	通報した	6	11.8%
2	通報していない	43	84.3%
3	わからない・覚えていない	2	3.9%

(8) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=43]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		43	
1	カスハラ行為者からの報復が怖かったから	4	9.3%
2	警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから	3	7.0%
3	こちらにも非があり、ためらってしまったから	5	11.6%
4	警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから	23	53.5%
5	その他	18	41.9%

(9) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、就業者自身が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=51]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		51	
1	上司に対応を引き継いだ	27	52.9%
2	顧客等に対する謝罪を継続した	16	31.4%
3	顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した	23	45.1%
4	複数の職員で対応を行った	26	51.0%
5	顧客等の要求の全部又は一部に応じた	9	17.6%
6	顧客等の要求を断った	13	25.5%
7	特に何もしなかった	0	0.0%
8	わからない・覚えていない	0	0.0%
9	その他	7	13.7%

(10) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、速やかに行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=51]

全 体		回答数 <sup>[a]</sup>	割合 <sup>[a/n]</sup>
		51	
1	警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った	3	5.9%
2	顧客等への対応を打ち切った	17	33.3%
3	顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した	3	5.9%
4	顧客等に対して出入り禁止（着信拒否を含む）を宣言した	5	9.8%
5	即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した	3	5.9%
6	その他	26	51.0%

(11) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=51]

全 体		回答数 <sup>[a]</sup>	割合 <sup>[a/n]</sup>
		51	
1	警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った	19	37.3%
2	新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った	3	5.9%
3	顧客等を出入り禁止（着信拒否を含む）の措置にした	6	11.8%
4	顧客等への周知、啓発を実施した	19	37.3%
5	防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した	10	19.6%
6	カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した	15	29.4%
7	カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った	14	27.5%
8	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）を行った	12	23.5%
9	カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した	2	3.9%
10	その他	15	29.4%

(12) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為に対する対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=51]

全 体		回答数	割合
		51	100.0%
1	大いに効果があった	4	7.8%
2	ある程度効果があった	18	35.3%
3	どちらとも言えない	20	39.2%
4	あまり効果はなかった	3	5.9%
5	全く効果はなかった	0	0.0%
6	わからない、答えられない	6	11.8%

(13) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかった理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 [FA] [n=3]

【「防止効果のない理由」一部抜粋】(一部の回答については表現を修正しています)

業種	防止対策に効果がなかった理由
卸売業・小売業	・抑止力にはならなかった。
その他サービス業	・カスハラ行為の当事者に「カスハラ行為」をしている認識がなく、職員側の態度が悪いから指摘している、というスタンスのため、根本的な解決につながらない。

(14) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為に対する防止対策の実施状況について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=51]

全 体		回答数	割合
		51	100.0%
1	十分に講じられている	2	3.9%
2	ある程度講じられている	19	37.3%
3	どちらとも言えない	19	37.3%
4	あまり講じられていない	8	15.7%
5	全く講じられていない	0	0.0%
6	わからない、答えられない	3	5.9%

(15) 十分な対策が講じられていない理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=8]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		8	
1	必要なスキル・ノウハウがない	6	75.0%
2	必要な人材を確保できない	4	50.0%
3	必要な費用が確保できない	2	25.0%
4	必要な時間が確保できない	3	37.5%
5	相談窓口がない、わからない	4	50.0%
6	対策を講じても効果が期待できない	1	12.5%
7	対策の必要性を感じていない	0	0.0%
8	わからない	4	50.0%
9	その他	0	0.0%

(16) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる対策を全て選択してください。 [MA] [n=51]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		51	
1	警察への通報・相談	20	39.2%
2	行政機関（警察を除く）への相談	21	41.2%
3	専門家（弁護士等）等への相談	20	39.2%
4	顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置	24	47.1%
5	顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）	24	47.1%
6	防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置	26	51.0%
7	常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼	7	13.7%
8	社内体制の整備（マニュアル等作成、研修実施、相談窓口設置等）	26	51.0%
9	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）	23	45.1%
10	特に必要と考えられる対策はない	3	5.9%
11	その他	2	3.9%

(17) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 [MA] [n=51]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		51	
1	法的な拘束力を持つ罰則規定の整備	32	62.7%
2	カスハラに関する情報発信	20	39.2%
3	マニュアルやガイドラインの整備	24	47.1%
4	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	15	29.4%
5	防止対策を講じるための費用助成	14	27.5%
6	カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣	19	37.3%
7	モデル対応規則等の作成、法令等の整備	16	31.4%
8	カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	19	37.3%
9	顧客等への周知・啓発	23	45.1%
10	相談、あっせん、仲裁機関の設置	21	41.2%
11	特にない	1	2.0%
12	その他	2	3.9%

Ⅲ 過去3年間のカスハラ行為による「就業者に対する性的羞恥心の侵害」がもたらす事業活動への重大な支障の実態（基準日：令和7年3月1日）

(1) 過去3年間の間に、就業者に対して、性的羞恥心の侵害（性的なことで嫌な気持ちにさせられた）を生じさせるようなカスハラ行為の発生事案はありますか。

[SA][n=914]

		回答数	割合
全 体		914	100.0%
1	該当事案がある	52	5.7%
2	該当事案はない	803	87.9%
3	わからない・覚えていない	59	6.5%

【業種別 発生状況】

		回答数	該当あり	割合
全 体		914	52	5.7%
1	A 農業、林業	51	0	0.0%
2	B 漁業	9	0	0.0%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0		
4	D 建設業	75	0	0.0%
5	E 製造業	30	1	3.3%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	30	0	0.0%
7	G 情報通信業	3	0	0.0%
8	H 運輸業、郵便業	7	0	0.0%
9	I 卸売業・小売業	30	5	16.7%
10	J 金融業・保険業	15	2	13.3%
11	K 不動産業、物品賃貸業	26	0	0.0%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	23	0	0.0%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	10	1	10.0%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	16	0	0.0%
15	O 教育、学習支援業	70	0	0.0%
16	P 医療、福祉	450	43	9.6%
17	Q 複合サービス事業	9	0	0.0%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	39	0	0.0%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	19	0	0.0%
20	T その他（分類不能の産業）	2	0	0.0%

【従業員規模別 発生状況】

		回答数	該当あり	割合
全 体		914	52	5.7%
1	30人未満	547	30	5.5%
2	30人以上100人未満	218	9	4.1%
3	100人以上300人未満	70	3	4.3%
4	300人以上1,000人未満	60	5	8.3%
5	1,000人以上	19	5	26.3%

(2) 前問で回答した「就業者に対する性的羞恥心の侵害」による具体的な被害の内容について、当てはまるものを全て選択してください。 [MA] [n=52]

		回答数 <sup>[a]</sup>	割合 <sup>[a/n]</sup>
全 体		52	
1	睡眠障害が疑われる症状や睡眠薬の服用が確認された	5	9.6%
2	対人業務の現場から異動させる必要が生じた	9	17.3%
3	同僚に対する感情的な振る舞いが見られるようになった	2	3.8%
4	医療機関での治療、通院等が必要となった	0	0.0%
5	職場の配置転換に関する強い要望があった	6	11.5%
6	短期間の休業（概ね1か月未満）が発生した	3	5.8%
7	長期間の休業（概ね1か月以上）が発生した	2	3.8%
8	離職が発生した	4	7.7%
9	その他	29	55.8%

(3) 前問で回答したカスハラ行為による過去3年間の就業者の配置転換、休業・離職の発生件数を記入してください。 [NA] [n=52]

		回答数 <sup>[a]</sup>
全 体		52
1	やむを得ない配置転換	15
2	短期間の休業（概ね1か月未満）	3
3	長期間の休業（概ね1か月以上）	1
4	離職	7

(4) 「就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害」を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA] [n=52]

【「カスハラ行為内容」一部抜粋】（一部の回答については表現を修正しています）

業種	カスハラ行為内容
電気・ガス・熱供給・水道業	・ 正当な料金精算に納得いかない顧客が対応窓口に対して繰り返し電話でクレームを入れ、さらに来店時に電話対応者の個人情報の開示などを要求された。
金融業・保険業	・ 受付業務のトラブルに起因して約2か月にわたって自宅での長時間拘束、罵声や暴言等を浴びせられるとともに、正当な審査を通さずに融資をするように迫られた。
学術研究、専門・技術サービス業	・ 顧客の望む業務に対応できる事業者が見つからなかったことに対して、対価を支払うことなく顧客の望みを叶えるよう無理な要望を繰り返した。
教育、学習支援業	・ 行政側の不適切な対応によって、法的基準を守れない状況の中で児童への支援を行わざるを得なくなった。
医療、福祉	・ 入居者の家族から、「事業所の対応によって身体機能が衰えた」などの言いがかりをつけられ、「十分なサービスがされなかったから利用料は支払わない」と言われた。
医療、福祉	・ 利用者から、特別扱いや過剰なサービスの強要があり、対応できない旨を説明すると、「他の施設ではやってくれる。職員の教育がなっていない。」などの暴言を吐かれた。
医療、福祉	・ 入居者の家族から、不適切な投薬方法の強要や水分摂取量の指示が行われた。
その他サービス業	・ 利用規約に反した施設利用があり、注意・忠告を聞き入れられることなく違反状態の利用が継続されたことによって、正当な料金を支払うことなく利用された。

(5) 「就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害」を生じさせたカスハラ行為のうち、最も「就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害」への影響を与えたと考えられるものを教えてください。 [SA][n=52]

全 体		回答数	割合
		52	100.0%
1	わいせつな写真などの提示	1	1.9%
2	電話や手紙等でのいやらしい言動	5	9.6%
3	性的部位への接触等不必要な身体への接触	14	26.9%
4	性的な事項に関する質問・確認（性的指向、結婚願望の有無等）	6	11.5%
5	見た目・容姿に関する発言	3	5.8%
6	デートや食事への執拗な勧誘	3	5.8%
7	過度な露出	1	1.9%
8	接触の要求（身体を触らせる等）	12	23.1%
9	待ち伏せや付きまとい	4	7.7%
10	無断の撮影	0	0.0%
11	その他	3	5.8%

(6) 就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、警察への通報を行いましたか。 [SA][n=52]

全 体		回答数	割合
		52	100.0%
1	通報した	4	7.7%
2	通報していない	47	90.4%
3	わからない・覚えていない	1	1.9%

(7) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=47]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		47	
1	カスハラ行為者からの報復が怖かったから	8	17.0%
2	警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから	2	4.3%
3	こちらにも非があり、ためらってしまったから	0	0.0%
4	警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから	15	31.9%
5	その他	26	55.3%

(8) 就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、就業者自身が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=52]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		52	
1	上司に対応を引き継いだ	29	55.8%
2	顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した	4	7.7%
3	複数の職員で対応を行った	27	51.9%
4	顧客等の要求の全部又は一部に応じた	0	0.0%
5	顧客等の要求を断った	21	40.4%
6	特に何もしなかった	3	5.8%
7	わからない・覚えていない	0	0.0%
8	その他	6	11.5%

(9) 就業者の性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、速やかに行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=52]

全 体		回答数 <sup>[a]</sup>	割合 <sup>[a/n]</sup>
		52	
1	警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った	4	7.7%
2	顧客等への対応を打ち切った	14	26.9%
3	顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した	6	11.5%
4	顧客等に対して出入り禁止（着信拒否を含む）を宣言した	8	15.4%
5	即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した	1	1.9%
6	その他	30	57.7%

(10) 就業者の性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=52]

全 体		回答数 <sup>[a]</sup>	割合 <sup>[a/n]</sup>
		52	
1	警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った	5	9.6%
2	新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った	2	3.8%
3	顧客等を出入り禁止（着信拒否を含む）の措置にした	10	19.2%
4	顧客等への周知、啓発を実施した	28	53.8%
5	防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した	7	13.5%
6	カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した	16	30.8%
7	カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った	16	30.8%
8	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）を行った	14	26.9%
9	カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した	6	11.5%
10	その他	6	11.5%

(1 1) 就業者の性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為に対する対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=52]

全 体		回答数	割合
		52	100.0%
1	大いに効果があった	9	17.3%
2	ある程度効果があった	25	48.1%
3	どちらとも言えない	13	25.0%
4	あまり効果はなかった	0	0.0%
5	全く効果はなかった	0	0.0%
6	わからない、答えられない	5	9.6%

(1 2) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかった理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 [FA] [n=0]

(1 3) 就業者の性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為に対する防止対策の実施状況について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=52]

全 体		回答数	割合
		52	100.0%
1	十分に講じられている	8	15.4%
2	ある程度講じられている	28	53.8%
3	どちらとも言えない	11	21.2%
4	あまり講じられていない	2	3.8%
5	全く講じられていない	1	1.9%
6	わからない、答えられない	2	3.8%

(14) 十分な対策が講じられていない理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=3]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		3	
1	必要なスキル・ノウハウがない	3	100.0%
2	必要な人材を確保できない	0	0.0%
3	必要な費用が確保できない	0	0.0%
4	必要な時間が確保できない	0	0.0%
5	相談窓口がない、わからない	1	33.3%
6	対策を講じても効果が期待できない	0	0.0%
7	対策の必要性を感じていない	0	0.0%
8	わからない	1	33.3%
9	その他	0	0.0%

(15) 就業者の性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる対策を全て選択してください。 [MA] [n=52]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		52	
1	警察への通報・相談	14	26.9%
2	行政機関（警察を除く）への相談	14	26.9%
3	専門家（弁護士等）等への相談	12	23.1%
4	顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置	28	53.8%
5	顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）	29	55.8%
6	防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置	23	44.2%
7	常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼	5	9.6%
8	社内体制の整備（マニュアル等作成、研修実施、相談窓口設置等）	30	57.7%
9	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）	15	28.8%
10	特に必要と考えられる対策はない	2	3.8%
11	その他	2	3.8%

(16) 就業者の性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 [MA] [n=52]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		52	
1	法的な拘束力を持つ罰則規定の整備	25	48.1%
2	カスハラに関する情報発信	22	42.3%
3	マニュアルやガイドラインの整備	17	32.7%
4	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	13	25.0%
5	防止対策を講じるための費用助成	20	38.5%
6	カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣	12	23.1%
7	モデル対応規則等の作成、法令等の整備	14	26.9%
8	カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	20	38.5%
9	顧客等への周知・啓発	28	53.8%
10	相談、あっせん、仲裁機関の設置	17	32.7%
11	特にない	4	7.7%
12	その他	2	3.8%

IV 過去3年間のカスハラ行為による「コンプライアンス違反の強要」がもたらす事業活動への重大な支障の実態（基準日：令和7年3月1日）

(1) 過去3年間の間に、事業活動への重大な支障を生じさせるコンプライアンス違反を強要するカスハラ行為の発生事案はありますか。 [SA] [n=914]

		回答数	割合
全 体		914	100.0%
1	該当事案がある	34	3.7%
2	該当事案はない	827	90.5%
3	わからない・覚えていない	53	5.8%

【業種別 発生状況】

		回答数	該当あり	割合
全 体		914	34	3.7%
1	A 農業、林業	51	0	0.0%
2	B 漁業	9	0	0.0%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0		
4	D 建設業	75	1	1.3%
5	E 製造業	30	0	0.0%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	30	2	6.7%
7	G 情報通信業	3	0	0.0%
8	H 運輸業、郵便業	7	1	14.3%
9	I 卸売業・小売業	30	1	3.3%
10	J 金融業・保険業	15	2	13.3%
11	K 不動産業、物品賃貸業	26	0	0.0%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	23	2	8.7%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	10	2	20.0%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	16	1	6.3%
15	O 教育、学習支援業	70	2	2.9%
16	P 医療、福祉	450	18	4.0%
17	Q 複合サービス事業	9	0	0.0%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	39	2	5.1%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	19	0	0.0%
20	T その他（分類不能の産業）	2	0	0.0%

【従業員規模別 発生状況】

		回答数	該当あり	割合
全 体		914	34	3.7%
1	30人未満	547	16	2.9%
2	30人以上100人未満	218	11	5.0%
3	100人以上300人未満	70	3	4.3%
4	300人以上1,000人未満	60	3	5.0%
5	1,000人以上	19	1	5.3%

(2) 前問で回答したカスハラ行為によって生じた事業活動への支障の具体的な内容について、当てはまるものを全て選択してください。 [MA] [n=34]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		34	
1	売上や利益の減少が生じた	7	20.6%
2	就業者の休業や離職が発生した	1	2.9%
3	当該対応に人員や時間を浪費した	32	94.1%
4	事業所に対する社会的な信用が低下した	8	23.5%
5	その他	1	2.9%

(3) 事業活動への支障を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=34]

【「カスハラ行為内容」一部抜粋】（一部の回答については表現を修正しています）

業種	カスハラ行為内容
電気・ガス・ 熱供給・水道業	・ 正当な料金精算に納得いかない顧客が対応窓口に対して繰り返し電話でクレームを入れ、さらに来店時に電話対応者の個人情報の開示などを要求された。
金融業・保険業	・ 受付業務のトラブルに起因して約2か月にわたって自宅での長時間拘束、罵声や暴言等を浴びせられるとともに、正当な審査を通さずに融資をするように迫られた。
学術研究、専門・ 技術サービス業	・ 顧客の望む業務に対応できる事業者が見つからなかったことに対して、対価を支払うことなく顧客の望みを叶えるよう無理な要望を繰り返した。
教育、学習支援業	・ 行政側の不適切な対応によって、法的基準を守れない状況の中で児童への支援を行わざるを得なくなった。
医療、福祉	・ 入居者の家族から、「事業所の対応によって身体機能が衰えた」などの言いがかりをつけられ、「十分なサービスがされなかったから利用料は支払わない」と言われた。
医療、福祉	・ 利用者から、特別扱いや過剰なサービスの強要があり、対応できない旨を説明すると、「他の施設ではやってくれる。職員の教育がなっていない。」などの暴言を吐かれた。
医療、福祉	・ 入居者の家族から、不適切な投薬方法の強要や水分摂取量の指示が行われた。
その他サービス業	・ 利用規約に反した施設利用があり、注意・忠告を聞き入れられることなく違反状態の利用が継続されたことによって、正当な料金を支払うことなく利用された。

(4) 事業活動への支障を生じさせたカスハラ行為のうち、最も事業活動への重大な支障に影響を与えたと考えられるものを1つ選択してください。 [SA] [n=34]

全 体		回答数	割合
		34	100.0%
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	1	2.9%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	7	20.6%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	1	2.9%
4	威圧的な言動	5	14.7%
5	土下座の強要、法外な金銭補償等の要求	1	2.9%
6	コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反等）の強要	2	5.9%
7	対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	15	44.1%
8	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	1	2.9%
9	性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為	0	0.0%
10	器物の損壊	0	0.0%
11	その他	1	2.9%

(5) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=34]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		34	
1	就業者・事業所側に落ち度があった	6	17.6%
2	顧客等による一方的な嫌がらせ	19	55.9%
3	業界内の慣習	5	14.7%
4	わからない、覚えていない	2	5.9%
5	その他	10	29.4%

(6) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生した際、警察への通報を行いましたか。 [SA] [n=34]

全		回答数	割合
体		34	100.0%
1	通報した	6	17.6%
2	通報していない	27	79.4%
3	わからない・覚えていない	1	2.9%

(7) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=27]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
体		27	
1	カスハラ行為者からの報復が怖かったから	2	7.4%
2	警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから	0	0.0%
3	こちらにも非があり、ためらってしまったから	3	11.1%
4	警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから	15	55.6%
5	その他	8	29.6%

(8) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生した際、就業者自身が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=34]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
体		34	
1	上司に対応を引き継いだ	11	32.4%
2	顧客等に対する謝罪を継続した	0	0.0%
3	顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した	20	58.8%
4	複数の職員で対応を行った	15	44.1%
5	顧客等の要求の全部又は一部に応じた	10	29.4%
6	顧客等の要求を断った	9	26.5%
7	特に何もしなかった	1	2.9%
8	わからない・覚えていない	0	0.0%
9	その他	1	2.9%

(9) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生した際、速やかに行った対応を全て選択してください。 [MA][n=34]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		34	
1	警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った	0	0.0%
2	顧客等への対応を打ち切った	8	23.5%
3	顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した	3	8.8%
4	顧客等に対して出入り禁止（着信拒否を含む）を宣言した	3	8.8%
5	即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した	7	20.6%
6	その他	16	47.1%

(10) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために行った対応を全て選択してください。 [MA][n=34]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		34	
1	警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った	12	35.3%
2	新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った	1	2.9%
3	顧客等を出入り禁止（着信拒否を含む）の措置にした	2	5.9%
4	顧客等への周知、啓発を実施した	10	29.4%
5	防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した	7	20.6%
6	カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した	9	26.5%
7	カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った	7	20.6%
8	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）を行った	4	11.8%
9	カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した	4	11.8%
10	その他	4	11.8%

(1 1) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為に対する対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=34]

全 体		回答数	割合
		34	100.0%
1	大いに効果があった	3	8.8%
2	ある程度効果があった	6	17.6%
3	どちらとも言えない	12	35.3%
4	あまり効果はなかった	4	11.8%
5	全く効果はなかった	1	2.9%
6	わからない、答えられない	8	23.5%

(1 2) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかった理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 [FA] [n=5]

【「防止効果のない理由」一部抜粋】(一部の回答については表現を修正しています)

業種	防止対策に効果がなかった理由
電気・ガス・熱供給・水道業	・顧客の要求がよくわからないが、まとまったお金が欲しかったという様子であったため。
医療、福祉	・入居者が要介護状態である場合、施設を退所した際に自宅や転居先がなく命に関わる。それに加えて家族にカスハラ問題があれば他の施設も入居を拒む可能性が高いため受け入れ先がなく、カスハラ行為を行う家族と向き合うしか方法がない。
医療、福祉	・弁護士にも相談しアドバイス通りの対応をしてもきりがなく、いちごっこの状態。警察へも相談、通報したが何もできないとの回答であり、対応方法がない。
学術研究、専門・技術サービス業	・過大な要求に対してうまく対処することが業界の慣例であるため。

(13) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為に対する防止対策の実施状況について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=34]

全 体		回答数	割合
		34	100.0%
1	十分に講じられている	2	5.9%
2	ある程度講じられている	12	35.3%
3	どちらとも言えない	11	32.4%
4	あまり講じられていない	6	17.6%
5	全く講じられていない	2	5.9%
6	わからない、答えられない	1	2.9%

(14) 十分な対策が講じられていない理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=8]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		8	
1	必要なスキル・ノウハウがない	2	25.0%
2	必要な人材を確保できない	2	25.0%
3	必要な費用が確保できない	1	12.5%
4	必要な時間が確保できない	2	25.0%
5	相談窓口がない、わからない	2	25.0%
6	対策を講じても効果が期待できない	4	50.0%
7	対策の必要性を感じていない	0	0.0%
8	わからない	4	50.0%
9	その他	0	0.0%

(15) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる対策を全て選択してください。 [MA] [n=34]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		34	
1	警察への通報・相談	13	38.2%
2	行政機関（警察を除く）への相談	7	20.6%
3	専門家（弁護士等）等への相談	15	44.1%
4	顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置	21	61.8%
5	顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）	19	55.9%
6	防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置	14	41.2%
7	常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼	4	11.8%
8	社内体制の整備（マニュアル等作成、研修実施、相談窓口設置等）	18	52.9%
9	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）	11	32.4%
10	特に必要と考えられる対策はない	0	0.0%
11	その他	1	2.9%

(16) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 [MA] [n=34]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		34	
1	法的な拘束力を持つ罰則規定の整備	19	55.9%
2	カスハラに関する情報発信	19	55.9%
3	マニュアルやガイドラインの整備	9	26.5%
4	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	8	23.5%
5	防止対策を講じるための費用助成	8	23.5%
6	カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣	10	29.4%
7	モデル対応規則等の作成、法令等の整備	13	38.2%
8	カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	15	44.1%
9	顧客等への周知・啓発	19	55.9%
10	相談、あっせん、仲裁機関の設置	8	23.5%
11	特にない	1	2.9%
12	その他	0	0.0%

V 過去3年間のカスハラ行為による事業活動への重大な支障の実態（基準日：令和7年3月1日）

(1) 過去3年間の間に、事業活動へ重大な支障をきたすカスハラ行為の発生事案はありますか。（Ⅱ、Ⅲ、Ⅳの被害を除く） [SA][n=914]

		回答数	割合
全 体		914	100.0%
1	該当事案がある	26	2.8%
2	該当事案はない	820	89.7%
3	わからない・覚えていない	68	7.4%

【業種別 発生状況】

		回答数	該当あり	割合
全 体		914	26	2.8%
1	A 農業、林業	51	0	0.0%
2	B 漁業	9	0	0.0%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0		
4	D 建設業	75	0	0.0%
5	E 製造業	30	0	0.0%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	30	1	3.3%
7	G 情報通信業	3	0	0.0%
8	H 運輸業、郵便業	7	1	14.3%
9	I 卸売業・小売業	30	1	3.3%
10	J 金融業・保険業	15	2	13.3%
11	K 不動産業、物品賃貸業	26	0	0.0%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	23	0	0.0%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	10	0	0.0%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	16	0	0.0%
15	O 教育、学習支援業	70	6	8.6%
16	P 医療、福祉	450	11	2.4%
17	Q 複合サービス事業	9	1	11.1%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	39	0	0.0%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	19	2	10.5%
20	T その他（分類不能の産業）	2	1	50.0%

【従業員規模別 発生状況】

		回答数	該当あり	割合
全 体		914	26	2.8%
1	30人未満	547	9	1.6%
2	30人以上100人未満	218	3	1.4%
3	100人以上300人未満	70	6	8.6%
4	300人以上1,000人未満	60	4	6.7%
5	1,000人以上	19	4	21.1%

(2) 前問で回答したカスハラ行為によって生じた事業活動への支障の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=26]

(3) 事業活動への支障を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=26]

【「カスハラ行為内容及び事業活動への支障」一部抜粋】（一部の回答については表現を修正しています）

業種	(3) カスハラ行為内容	(2) 事業活動への支障
電気・ガス・熱供給・水道業	・工事を請け負った相手方から、様々な理由で工事の延期等を求められ事業が進まない状態が続いている。代金は受領済みではあるが、工事に必要な材料を保管し続けざるを得ない状況となっている。	・工事のアポイントを始め対応に相当な時間を要している。
運輸業、郵便業	・誤った座席に乗車していた乗客に対して、席の移動を促したところ暴行行為が発生した。	・運行スケジュールの遅延、乗客対応にかかる時間、交代乗務員の手配などの影響が発生した。
金融業・保険業	・顧客から暴力行為を受けた。	・就業者の負傷による一時的な休業が発生した。
金融業・保険業	・粗品の大量要求や自宅の除草作業、掃除、買い物などの過剰なサービスを強要された。	・求められるサービスに対応しないと怒鳴られた。

業種	(3) カスハラ行為内容	(2) 事業活動への支障
教育、学習支援業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じ事案に対して、繰り返し長時間にわたる電話での対応を強要されたり、来校時に長時間居座るなどの行為が発生した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応する職員の業務時間が失われ、業務の効率を低下させた。</li> <li>・職員の精神的な疲労を引き起こし、職場の環境に悪影響を与えた。</li> </ul>
教育、学習支援業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者から担任の言動や個人情報保護に関する問い合わせが繰り返し行われ、電話では60分程度、来校時には2時間程度の対応が必要となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・長時間の対応が必要となり、業務停滞が発生した。</li> </ul>
医療、福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>・救急患者の付き添い者から、受付スタッフや看護師、医師に対して長時間にわたって暴言が繰り返され、許可なく動画を撮影された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・付き添い者の行為、付き添い者への対応のため、診療がストップする状況が発生した。</li> </ul>
医療、福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グーグルマップへ特定職員への誹謗中傷の書き込みが行われた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・誹謗中傷された職員の精神的疲弊によって業務の進行に支障をきたした。</li> <li>・弁護士相談対応に時間を費用を費やした。</li> </ul>
医療、福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体調不良の利用者の受入れを断ったところ、社会福祉協議会か市役所などの関係機関に電話等で苦情を訴えた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相手方との話し合いは応じてもらえず、関係機関等への電話が繰り返れたため、それぞれの機関で対応が必要となった。</li> </ul>
公務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事現場での安全対策について、特定の市民から現実性のない過大な要求が繰り返され、相手方の意向に沿わないと罵声、暴言を浴びせたり、首長の対応を要求された。</li> <li>・工事のための交通規制をさせない目的で、自家用車を工事現場に乗り付け長時間停止する妨害行為が繰り返された。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工事の中止が発生し、急な説明会の開催が必要となるなど業務に支障が生じた。</li> </ul>

(4) 事業活動への支障を生じさせたカスハラ行為のうち、最も事業活動への重大な支障に影響を与えたと考えられるものを1つ選択してください。 [SA] [n=26]

全 体		回答数	割合
		26	100.0%
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	2	7.7%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	5	19.2%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	1	3.8%
4	威圧的な言動	2	7.7%
5	土下座の強要、法外な金銭補償等の要求	0	0.0%
6	コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反等）の強要	0	0.0%
7	対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	13	50.0%
8	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	2	7.7%
9	性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為	0	0.0%
10	器物の損壊	0	0.0%
11	その他	1	3.8%

(5) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=26]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		26	
1	就業者・事業所側に落ち度があった	2	7.7%
2	顧客等に対する接遇・サービスに不備があった	4	15.4%
3	顧客等の誤解や一方的な言いがかり	23	88.5%
4	わからない、覚えていない	1	3.8%
5	その他	2	7.7%

(6) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生した際、警察への通報を行いましたか。 [SA] [n=26]

全		回答数	割合
体		26	100.0%
1	通報した	10	38.5%
2	通報していない	15	57.7%
3	わからない・覚えていない	1	3.8%

(7) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=15]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
体		15	
1	カスハラ行為者からの報復が怖かったから	0	0.0%
2	警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから	2	13.3%
3	こちらにも非があり、ためらってしまったから	2	13.3%
4	警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから	5	33.3%
5	その他	9	60.0%

(8) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生した際、就業者自身が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=26]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
体		26	
1	上司に対応を引き継いだ	12	46.2%
2	顧客等に対する謝罪を継続した	0	0.0%
3	顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した	17	65.4%
4	複数の職員で対応を行った	18	69.2%
5	顧客等の要求の全部又は一部に応じた	8	30.8%
6	顧客等の要求を断った	11	42.3%
7	特に何もしなかった	1	3.8%
8	わからない・覚えていない	1	3.8%
9	その他	3	11.5%

(9) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生した際、速やかに行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=26]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		26	
1	警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った	2	7.7%
2	顧客等への対応を打ち切った	6	23.1%
3	顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した	6	23.1%
4	顧客等に対して出入り禁止（着信拒否を含む）を宣言した	3	11.5%
5	即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した	4	15.4%
6	その他	10	38.5%

(10) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=26]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		26	
1	警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った	14	53.8%
2	新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った	1	3.8%
3	顧客等を出入り禁止（着信拒否を含む）の措置にした	4	15.4%
4	顧客等への周知、啓発を実施した	3	11.5%
5	防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した	4	15.4%
6	カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した	4	15.4%
7	カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った	5	19.2%
8	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）を行った	1	3.8%
9	カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した	0	0.0%
10	その他	5	19.2%

(1 1) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為に対する対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=26]

全 体		回答数	割合
		26	100.0%
1	大いに効果があった	3	11.5%
2	ある程度効果があった	10	38.5%
3	どちらとも言えない	8	30.8%
4	あまり効果はなかった	0	0.0%
5	全く効果はなかった	0	0.0%
6	わからない、答えられない	5	19.2%

(1 2) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかった理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 [FA] [n=0]

(1 3) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為に対する防止対策の実施状況について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=26]

全 体		回答数	割合
		26	100.0%
1	十分に講じられている	0	0.0%
2	ある程度講じられている	11	42.3%
3	どちらとも言えない	9	34.6%
4	あまり講じられていない	1	3.8%
5	全く講じられていない	1	3.8%
6	わからない、答えられない	4	15.4%

(14) 十分な対策が講じられていない理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=2]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		2	
1	必要なスキル・ノウハウがない	0	0.0%
2	必要な人材を確保できない	1	50.0%
3	必要な費用が確保できない	0	0.0%
4	必要な時間が確保できない	0	0.0%
5	相談窓口がない、わからない	1	50.0%
6	対策を講じても効果が期待できない	0	0.0%
7	対策の必要性を感じていない	0	0.0%
8	わからない	1	50.0%
9	その他	0	0.0%

(15) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる対策を全て選択してください。 [MA] [n=26]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		26	
1	警察への通報・相談	17	65.4%
2	行政機関（警察を除く）への相談	10	38.5%
3	専門家（弁護士等）等への相談	17	65.4%
4	顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置	13	50.0%
5	顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）	8	30.8%
6	防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置	15	57.7%
7	常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼	6	23.1%
8	社内体制の整備（マニュアル等作成、研修実施、相談窓口設置等）	12	46.2%
9	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）	10	38.5%
10	特に必要と考えられる対策はない	0	0.0%
11	その他	0	0.0%

(16) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 [MA] [n=26]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		26	
1	法的な拘束力を持つ罰則規定の整備	16	61.5%
2	カスハラに関する情報発信	8	30.8%
3	マニュアルやガイドラインの整備	10	38.5%
4	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	5	19.2%
5	防止対策を講じるための費用助成	9	34.6%
6	カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣	11	42.3%
7	モデル対応規則等の作成、法令等の整備	14	53.8%
8	カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	8	30.8%
9	顧客等への周知・啓発	13	50.0%
10	相談、あっせん、仲裁機関の設置	11	42.3%
11	特にない	0	0.0%
12	その他	1	3.8%

## 5. 2 就業者調査 集計票

### I 回答者情報について

(1) 所属事業所の業種を教えてください。[SA][n=6,475]

全 体		回答数	割合
		6,475	100.0%
1	A 農業、林業	143	2.2%
2	B 漁業	15	0.2%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0%
4	D 建設業	93	1.4%
5	E 製造業	199	3.1%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	72	1.1%
7	G 情報通信業	13	0.2%
8	H 運輸業、郵便業	395	6.1%
9	I 卸売業・小売業	147	2.3%
10	J 金融業・保険業	640	9.9%
11	K 不動産業、物品賃貸業	11	0.2%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	10	0.2%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	26	0.4%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	17	0.3%
15	O 教育、学習支援業	2,717	42.0%
16	P 医療、福祉	1,019	15.7%
17	Q 複合サービス事業	69	1.1%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	81	1.3%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	792	12.2%
20	T その他（分類不能の産業）	16	0.2%

(2) 所属事業所の従業員数を教えてください。[SA][n=6,475]

全 体		回答数	割合
		6,475	100.0%
1	30人未満	2,211	34.1%
2	30人以上100人未満	2,454	37.9%
3	100人以上300人未満	433	6.7%
4	300人以上1,000人未満	565	8.7%
5	1,000人以上	812	12.5%

(3) 性別を教えてください。[SA][n=6,475]

全 体		回答数	割合
全 体		6,475	100.0%
1	男性	3,060	47.3%
2	女性	3,246	50.1%
3	どちらでもない	29	0.4%
4	答えたくない	140	2.2%

(4) 年代を教えてください。[SA][n=6,475]

全 体		回答数	割合
全 体		6,475	100.0%
1	20歳未満	19	0.3%
2	20歳以上30歳未満	947	14.6%
3	30歳以上40歳未満	1,130	17.5%
4	40歳以上50歳未満	1,390	21.5%
5	50歳以上60歳未満	1,974	30.5%
6	60歳以上	1,015	15.7%

(5) 職種を教えてください。[SA][n=6,475]

全 体		回答数	割合
全 体		6,475	100.0%
1	管理的職業従事者	996	15.4%
2	専門的・技術的職業従事者	2,949	45.5%
3	事務従事者	1,239	19.1%
4	販売従事者	157	2.4%
5	サービス職業従事者	615	9.5%
6	保安職業従事者	26	0.4%
7	農林漁業従事者	31	0.5%
8	生産工程従事者	29	0.4%
9	輸送・機械運転従事者	380	5.9%
10	建設・採掘従事者	30	0.5%
11	運搬・清掃・包装等従事者	23	0.4%

(6) 現在の事業所における経験年数を教えてください。[SA][n=6,475]

全 体		回答数	割合
		6,475	100.0%
1	1年未満	981	15.2%
2	1年以上5年未満	2,363	36.5%
3	5年以上10年未満	1,112	17.2%
4	10年以上15年未満	646	10.0%
5	15年以上20年未満	367	5.7%
6	20年以上	984	15.2%
7	覚えていない	22	0.3%

(7) 現在の事業所における雇用形態を教えてください。[SA][n=6,475]

全 体		回答数	割合
		6,475	100.0%
1	正規の社員・職員（正社員）	5,032	77.7%
2	正社員以外（パート・アルバイト等）	1,357	21.0%
3	派遣社員	23	0.4%
4	その他	63	1.0%

## II 過去3年間のカスハラ行為による「業務上の精神障害等」の実態

(基準日：令和7年3月1日)

- (1) 過去3年間の間に、カスタマーハラスメント行為（顧客等からの不当なクレームや不適切な言動）によって、ご自身にメンタルヘルス不調が発生し、通院や休業、離職等につながるような被害の経験はありますか。 [SA] [n=6,475]

全 体		回答数	割合
全 体		6,475	100.0%
1	経験がある	358	5.5%
2	経験はない	5,697	88.0%
3	わからない・覚えていない	420	6.5%

### 【業種別 被害状況】

全 体		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	358	5.5%
1	A 農業、林業	143	5	3.5%
2	B 漁業	15	0	0.0%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0		
4	D 建設業	93	6	6.5%
5	E 製造業	199	2	1.0%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	72	3	4.2%
7	G 情報通信業	13	0	0.0%
8	H 運輸業、郵便業	395	141	35.7%
9	I 卸売業・小売業	147	19	12.9%
10	J 金融業・保険業	640	74	11.6%
11	K 不動産業、物品賃貸業	11	1	9.1%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	10	0	0.0%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	26	2	7.7%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	17	0	0.0%
15	O 教育、学習支援業	2,717	250	9.2%
16	P 医療、福祉	1,019	109	10.7%
17	Q 複合サービス事業	69	9	13.0%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	81	7	8.6%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	792	116	14.6%
20	T その他（分類不能の産業）	16	0	0.0%

【従業員規模別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	358	5.5%
1	30人未満	2,211	121	5.5%
2	30人以上100人未満	2,454	141	5.7%
3	100人以上300人未満	433	22	5.1%
4	300人以上1,000人未満	565	28	5.0%
5	1,000人以上	812	46	5.7%

【性別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	358	5.5%
1	男性	3,060	172	5.6%
2	女性	3,246	174	5.4%
3	どちらでもない	29	4	13.8%
4	答えたくない	140	8	5.7%

【年代別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	358	5.5%
1	20歳未満	19	0	0.0%
2	20歳以上30歳未満	947	38	4.0%
3	30歳以上40歳未満	1,130	68	6.0%
4	40歳以上50歳未満	1,390	76	5.5%
5	50歳以上60歳未満	1,974	135	6.8%
6	60歳以上	1,015	41	4.0%

【職種別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	358	5.5%
1	管理的職業従事者	996	65	6.5%
2	専門的・技術的職業従事者	2,949	171	5.8%
3	事務従事者	1,239	57	4.6%
4	販売従事者	157	8	5.1%
5	サービス職業従事者	615	37	6.0%
6	保安職業従事者	26	0	0.0%
7	農林漁業従事者	31	0	0.0%
8	生産工程従事者	29	0	0.0%
9	輸送・機械運転従事者	380	20	5.3%
10	建設・採掘従事者	30	0	0.0%
11	運搬・清掃・包装等従事者	23	0	0.0%

【経験年数別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	358	5.5%
1	1年未満	981	47	4.8%
2	1年以上5年未満	2,363	121	5.1%
3	5年以上10年未満	1,112	68	6.1%
4	10年以上15年未満	646	42	6.5%
5	15年以上20年未満	367	27	7.4%
6	20年以上	984	49	5.0%
7	覚えていない	22	4	18.2%

【雇用形態別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	358	5.5%
1	正規の社員・職員（正社員）	5,032	307	6.1%
2	正社員以外（パート・アルバイト等）	1,357	46	3.4%
3	派遣社員	23	1	4.3%
4	その他	63	4	6.3%

(2) 前問で回答したカスハラ行為によってご自身に生じたメンタルヘルス不調について、当てはまるものを全て選択してください。 [MA] [n=358]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		358	
1	精神的にマイナスの感情を持つようになった	209	58.4%
2	精神的なダメージにより心が不安定になった	235	65.6%
3	自責的な考え方を持つようになった	114	31.8%
4	仕事に対するストレスを感じるようになった	288	80.4%
5	仕事に対する意欲がなくなった、不安感を持つようになった	201	56.1%
6	配置転換、転勤を希望するようになった	79	22.1%
7	仕事を辞めたいと思った又は仕事を辞めることを検討した	140	39.1%
8	その他	18	5.0%

(3) 前問で回答したカスハラ行為によってご自身に生じたメンタルヘルス不調による被害について、当てはまるものを全て選択してください。 [MA] [n=358]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		358	
1	睡眠障害が生じた又は睡眠薬を服用するようになった	134	37.4%
2	対人業務に従事することが困難になった	95	26.5%
3	家族や同僚に対して当たり散らすようになった	71	19.8%
4	医療機関での治療、通院等が必要になった	70	19.6%
5	職場の配置転換を強く希望した	66	18.4%
6	仕事を短期間（概ね1か月未満）休んだ	33	9.2%
7	仕事を長期間（概ね1か月以上）休んだ	15	4.2%
8	仕事を辞めた又は転職した	13	3.6%
9	その他	100	27.9%

(4)「メンタルヘルス不調による被害」を生じさせたカスハラ行為の内容について、  
できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=358]

【「カスハラ行為内容」一部抜粋】（一部の回答については表現を修正しています）

業種	カスハラ行為内容
建設業	・事業に関して近隣住民からの了承を得る必要がある場合に、当該事業を了承する代わりとしての金銭の要求、事業と関係のない要求などが行われた。
運輸業、郵便業	・「社長の友人だから」と言い、高圧的な態度・言葉で特別扱いを要求された。
卸売業・小売業	・顧客からの要望に対して対応が困難である旨を伝えたところ、20分ほどにわたり怒鳴られた。
金融業・保険業	・コロナ禍による投資信託の値下がりを目撃し、毎日のフォロー電話の強要が行われ、電話の度に暴言を吐き続けたり、長いときには1時間を超えて対応しなければいけなかった。
金融業・保険業	・手続きについてクレームがあり、丁寧に説明しても納得することなく、2時間以上説教された。顧客の「人のためを思って叱責している」と言い、威圧的・高圧的な態度を取り続けた。
宿泊業・飲食サービス業	・「態度が気に入らない」などの長時間のクレームがあり、謝罪を行っていたものの、次第に謝罪だけでなく金品を要求された。
教育、学習支援業	・生徒への指導に対する不満について保護者から電話や来校によって暴言等を受けた。対応時には、1回4時間ほどかかり、数か月にわたって10回以上の頻度で行われた。
教育、学習支援業	・児童が通う放課後等デイサービスから理不尽な要求や電話での罵詈雑言を浴びせられた。
医療、福祉	・訪問看護利用者の家族から、ケアによって利用者が骨折したとの主張があり、毎日のように損害賠償金、見舞金等を支払うように恫喝する電話があった。
複合サービス事業	・組合員から賦課金を払っているからという理由で対応困難なことを要求された。
公務	・行政からの回答内容に納得がいかないため、法的解釈に関する説明を過度・執拗に求められ、精神的に追い込むような言動や言いがかりのような発言が続けられた。

(5) 最も「メンタルヘルス不調による被害」に影響を与えたと考えられるものの一つを選択してください。 [SA][n=358]

全		回答数	割合
全		358	100.0%
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	5	1.4%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	142	39.7%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	5	1.4%
4	威圧的な言動	77	21.5%
5	土下座の強要、法外な金銭補償等の要求	1	0.3%
6	コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反等）の強要	4	1.1%
7	対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	92	25.7%
8	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	7	2.0%
9	性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為	9	2.5%
10	器物の損壊	2	0.6%
11	その他	14	3.9%

(6) メンタルヘルス不調による被害を生じさせたカスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。 [MA][n=358]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全		358	
1	就業者・事業所側に落ち度があった	60	16.8%
2	顧客等に対する接遇・サービスに不備があった	52	14.5%
3	顧客等の誤解や一方的な言いがかり	276	77.1%
4	わからない、覚えていない	30	8.4%
5	その他	32	8.9%

(7) メンタルヘルス不調による被害を生じさせたカスハラ行為が発生した際、あなた又は事業所は警察への通報を行いましたか。 [SA] [n=358]

		回答数	割合
全 体		358	100.0%
1	通報した	30	8.4%
2	通報していない	305	85.2%
3	わからない・覚えていない	23	6.4%

(8) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=305]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		305	
1	カスハラ行為者からの報復が怖かったから	44	14.4%
2	警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから	41	13.4%
3	こちらにも非があり、ためらってしまったから	51	16.7%
4	警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから	142	46.6%
5	その他	87	28.5%

(9) メンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、自身が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=358]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		358	
1	上司に対応を引き継いだ	129	36.0%
2	顧客等に対する謝罪を継続した	85	23.7%
3	顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した	146	40.8%
4	複数の職員で対応を行った	171	47.8%
5	顧客等の要求の全部又は一部に応じた	83	23.2%
6	顧客等の要求を断った	55	15.4%
7	特に何もしなかった	36	10.1%
8	わからない・覚えていない	11	3.1%
9	その他	31	8.7%

(10) メンタルヘルス不調による被害を生じさせたカスハラ行為が発生した際、事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=358]

全 体		回答数 <sup>[a]</sup>	割合 <sup>[a/n]</sup>
		358	
1	警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った	6	1.7%
2	顧客等への対応を打ち切った	63	17.6%
3	顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した	21	5.9%
4	顧客等に対して出入り禁止（着信拒否を含む）を宣言した	13	3.6%
5	即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した	17	4.7%
6	その他	180	50.3%

(11) メンタルヘルス不調による被害を生じさせたカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために事業所が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=358]

全 体		回答数 <sup>[a]</sup>	割合 <sup>[a/n]</sup>
		358	
1	警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った	46	12.8%
2	新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った	1	0.3%
3	顧客等を出入り禁止（着信拒否を含む）の措置にした	11	3.1%
4	顧客等への周知、啓発を実施した	44	12.3%
5	防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した	24	6.7%
6	カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した	31	8.7%
7	カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った	27	7.5%
8	従業員の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）を行った	15	4.2%
9	カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した	7	2.0%
10	その他	133	37.2%

(12) メンタルヘルス不調による被害を生じさせたカスハラ行為に対する事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。

[SA] [n=358]

		回答数	割合
全 体		358	100.0%
1	大いに効果があった	3	0.8%
2	ある程度効果があった	37	10.3%
3	どちらとも言えない	81	22.6%
4	あまり効果はなかった	43	12.0%
5	全く効果はなかった	55	15.4%
6	わからない、答えられない	139	38.8%

(13) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかったと思われる理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 [FA] [n=98]

【「防止効果のない理由」一部抜粋】(一部の回答については表現を修正しています)

業種	防止対策に効果がなかった理由
卸売業・小売業	・警察に相談しても、ただの喧嘩としてしか取り扱われず、店側は何も悪くないのに謝るしかない状況になった。
金融業・保険業	・クレーマー気質のあるお客さんには、法的強制力のある対応をしないと意味がない。
医療、福祉	・担当者を交代しただけでは事態は何も変わらず、状況としては悪化していった。
医療、福祉	・事業者がカスハラ対策を講じたことによって、逆に利用者が強く出るようになってしまった。
公務	・加害者本人は正当な行為であると認識しており、カスハラであるという意識がないため。
公務	・カスハラ対策として制度上の整備は行われたものの、組織内の空気として実際の運用への着手に対して抵抗感があったため。
教育、学習支援業	・保護者の意識を変えることが難しい。
教育、学習支援業	・児童が支援を必要とする以上、保護者対応は必ず発生する。

(14) メンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる事業所の対策を全て選択してください。 [MA] [n=358]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		358	
1	警察への通報・相談	113	31.6%
2	行政機関（警察を除く）への相談	85	23.7%
3	専門家（弁護士等）等への相談	139	38.8%
4	顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置	133	37.2%
5	顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）	91	25.4%
6	防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置	128	35.8%
7	常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼	49	13.7%
8	社内体制の整備（マニュアル等作成、研修実施、相談窓口設置等）	122	34.1%
9	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）	85	23.7%
10	特に必要と考えられる対策はない	35	9.8%
11	その他	27	7.5%

(15) メンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 [MA] [n=358]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		358	
1	法的な拘束力を持つ罰則規定の整備	180	50.3%
2	カスハラに関する情報発信	103	28.8%
3	マニュアルやガイドラインの整備	100	27.9%
4	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	54	15.1%
5	防止対策を講じるための費用助成	64	17.9%
6	カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣	123	34.4%
7	モデル対応規則等の作成、法令等の整備	60	16.8%
8	カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	84	23.5%
9	顧客等への周知・啓発	136	38.0%
10	相談、あっせん、仲裁機関の設置	111	31.0%
11	特になし	31	8.7%
12	その他	11	3.1%

### Ⅲ 過去3年間のカスハラ行為による「性的羞恥心の侵害」の実態

(基準日：令和7年3月1日)

(1) 過去3年間の間に、カスハラ行為によって、ご自身の性的羞恥心を侵害された(性的なこと嫌な気持ちにさせられた)経験はありますか。 [SA] [n=6,475]

全 体		回答数	割合
		6,475	100.0%
1	経験がある	72	1.1%
2	経験はない	6,104	94.3%
3	わからない・覚えていない	299	4.6%

#### 【業種別 被害状況】

全 体		回答数	被害あり	割合
		6,475	72	1.1%
1	A 農業、林業	143	1	0.7%
2	B 漁業	15	0	0.0%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0		
4	D 建設業	93	0	0.0%
5	E 製造業	199	0	0.0%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	72	0	0.0%
7	G 情報通信業	13	0	0.0%
8	H 運輸業、郵便業	395	1	0.3%
9	I 卸売業・小売業	147	5	3.4%
10	J 金融業・保険業	640	10	1.6%
11	K 不動産業、物品賃貸業	11	1	9.1%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	10	0	0.0%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	26	0	0.0%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	17	0	0.0%
15	O 教育、学習支援業	2,717	13	0.5%
16	P 医療、福祉	1,019	27	2.6%
17	Q 複合サービス事業	69	1	1.4%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	81	1	1.2%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	792	12	1.5%
20	T その他（分類不能の産業）	16	0	0.0%

【従業員規模別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	72	1.1%
1	30人未満	2,211	16	0.7%
2	30人以上100人未満	2,454	25	1.0%
3	100人以上300人未満	433	9	2.1%
4	300人以上1,000人未満	565	7	1.2%
5	1,000人以上	812	15	1.8%

【性別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	72	1.1%
1	男性	3,060	13	0.4%
2	女性	3,246	56	1.7%
3	どちらでもない	29	1	3.4%
4	答えたくない	140	2	1.4%

【年代別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	72	1.1%
1	20歳未満	19	0	0.0%
2	20歳以上30歳未満	947	8	0.8%
3	30歳以上40歳未満	1,130	13	1.2%
4	40歳以上50歳未満	1,390	26	1.9%
5	50歳以上60歳未満	1,974	20	1.0%
6	60歳以上	1,015	5	0.5%

【職種別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	72	1.1%
1	管理的職業従事者	996	5	0.5%
2	専門的・技術的職業従事者	2,949	30	1.0%
3	事務従事者	1,239	19	1.5%
4	販売従事者	157	6	3.8%
5	サービス職業従事者	615	11	1.8%
6	保安職業従事者	26	0	0.0%
7	農林漁業従事者	31	0	0.0%
8	生産工程従事者	29	0	0.0%
9	輸送・機械運転従事者	380	1	0.3%
10	建設・採掘従事者	30	0	0.0%
11	運搬・清掃・包装等従事者	23	0	0.0%

【経験年数別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	72	1.1%
1	1年未満	981	9	0.9%
2	1年以上5年未満	2,363	22	0.9%
3	5年以上10年未満	1,112	18	1.6%
4	10年以上15年未満	646	8	1.2%
5	15年以上20年未満	367	5	1.4%
6	20年以上	984	10	1.0%
7	覚えていない	22	0	0.0%

【雇用形態別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	72	1.1%
1	正規の社員・職員（正社員）	5,032	56	1.1%
2	正社員以外（パート・アルバイト等）	1,357	15	1.1%
3	派遣社員	23	0	0.0%
4	その他	63	1	1.6%

(2) 前問で回答したカスハラ行為による「性的羞恥心の侵害」によってご自身に生じた被害について、当てはまるものを全て選択してください。 [MA] [n=72]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		72	
1	睡眠障害が生じた又は睡眠薬を服用するようになった	12	16.7%
2	対人業務に従事することが困難になった	8	11.1%
3	家族や同僚に対して当たり散らすようになった	9	12.5%
4	医療機関での治療、通院等が必要になった	4	5.6%
5	職場の配置転換を強く希望した	3	4.2%
6	仕事を短期間（概ね1か月未満）休んだ	1	1.4%
7	仕事を長期間（概ね1か月以上）休んだ	1	1.4%
8	仕事を辞めた又は転職した	1	1.4%
9	その他	51	70.8%

(3) 「性的羞恥心の侵害」を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=72]

【「カスハラ行為内容」一部抜粋】（一部の回答については表現を修正しています）

業種	カスハラ行為内容
農業、林業	・組合員宅へ広報誌や通知文書を届ける際、身体的な特徴に関する発言や個人的な関係を迫るような発言を複数回された。
運輸業、郵便業	・助手席に乗車した乗客から接吻されそうになった。
卸売業・小売業	・来店客から、握手と言って手を握られたり、断りなく肩を抱いたり紙を触ってきたりされた。
卸売業・小売業	・ID等を教えていない顧客から、SNS上で卑わいな画像や卑わいな文書が送られてきた。
金融業・保険業	・電話に出た際、下着に関する質問などをしつこく聞かれた。
金融業・保険業	・窓口での対応中、性的な画像を見せてきたり、性的な行為に関する発言を聞かされた。
不動産業、 物品賃貸業	・地権者から、婚姻や交際の有無に関する質問、交際を迫る発言をされた。
教育、学習支援業	・生徒からの性的部位に関する卑わいな発言や不必要な身体接触があった。
医療、福祉	・入浴介助の際、性的な部位への接触や性的な行為の強要が行われた。
医療、福祉	・手紙やSNS上で、交際を求める発言や卑わいな文書が送られてきた。
医療、福祉	・不必要な身体接触が行われたり、目の前で自慰行為を見せられた。
複合サービス事業	・特定の顧客から手を握られたり、電話番号を聞き出そうとされた。
公務	・私用の携帯電話に対して、婚姻に関する質問や交際を求める電話があった。
農業、林業	・組合員宅へ広報誌や通知文書を届ける際、身体的な特徴に関する発言や個人的な関係を迫るような発言を複数回された。

(4) 最も「性的羞恥心の侵害による被害」に影響を与えたと考えられるものを一つ選択してください。 [SA] [n=72]

全		回答数	割合
全		72	100.0%
1	わいせつな写真などの提示	2	2.8%
2	電話や手紙等でのいやらしい言動	7	9.7%
3	性的部位への接触等不必要な身体への接触	9	12.5%
4	性的な事項に関する質問・確認（性的指向、結婚願望の有無等）	23	31.9%
5	見た目・容姿に関する発言	8	11.1%
6	デートや食事への執拗な勧誘	3	4.2%
7	過度な露出	1	1.4%
8	接触の要求（身体を触らせる等）	8	11.1%
9	待ち伏せや付きまとい	3	4.2%
10	無断の撮影	1	1.4%
11	その他	7	9.7%

(5) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為が発生した際、あなた又は事業所は警察への通報を行いましたか。 [SA] [n=72]

全		回答数	割合
全		72	100.0%
1	通報した	9	12.5%
2	通報していない	61	84.7%
3	わからない・覚えていない	2	2.8%

(6) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=61]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		61	
1	カスハラ行為者からの報復が怖かったから	1	1.6%
2	警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから	6	9.8%
3	こちらにも非があり、ためらってしまったから	1	1.6%
4	警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから	25	41.0%
5	その他	30	49.2%

(7) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為が発生した際、自身が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=72]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		72	
1	上司に対応を引き継いだ	19	26.4%
2	顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した	3	4.2%
3	複数の職員で対応を行った	15	20.8%
4	顧客等の要求の全部又は一部に応じた	1	1.4%
5	顧客等の要求を断った	20	27.8%
6	特に何もしなかった	20	27.8%
7	わからない・覚えていない	1	1.4%
8	その他	17	23.6%

(8) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為が発生した際、事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 [MA][n=72]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		72	
1	警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った	1	1.4%
2	顧客等への対応を打ち切った	11	15.3%
3	顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した	2	2.8%
4	顧客等に対して出入り禁止（着信拒否を含む）を宣言した	3	4.2%
5	即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した	1	1.4%
6	その他	42	58.3%

(9) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために事業所が行った対応を全て選択してください。 [MA][n=72]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		72	
1	警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った	3	4.2%
2	新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った	1	1.4%
3	顧客等を出入り禁止（着信拒否を含む）の措置にした	5	6.9%
4	顧客等への周知、啓発を実施した	11	15.3%
5	防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した	3	4.2%
6	カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した	7	9.7%
7	カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った	6	8.3%
8	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）を行った	3	4.2%
9	カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した	2	2.8%
10	その他	29	40.3%

(10) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為に対する事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 [SA] [n=72]

		回答数	割合
全 体		72	100.0%
1	大いに効果があった	4	5.6%
2	ある程度効果があった	11	15.3%
3	どちらとも言えない	14	19.4%
4	あまり効果はなかった	5	6.9%
5	全く効果はなかった	9	12.5%
6	わからない、答えられない	29	40.3%

(11) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかったと思われる理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 [FA] [n=14]

【「防止効果のない理由」一部抜粋】(一部の回答については表現を修正しています)

業種	防止対策に効果がなかった理由
卸売業・小売業	・お客さんに対してはあまり強い態度に出られないため、ある程度までは我慢するしかない。
不動産業、 物品賃貸業	・農村の地権者や農地の地権者は、権力意識が強く事業者側だけが対策を講じてもカスハラはなくなる。
医療、福祉	・患者は、病院では診察してしてもらって当然との意識があり、受診を断ることができない。
公務	・どれだけ説明しても聞いてもらえないと意味がない。
教育、学習支援業	・保護者が先生のことを下に見ているため変わらない。

(12) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる事業所の対策を全て選択してください。 [MA] [n=72]

		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全 体		72	
1	警察への通報・相談	24	33.3%
2	行政機関（警察を除く）への相談	12	16.7%
3	専門家（弁護士等）等への相談	16	22.2%
4	顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置	35	48.6%
5	顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）	25	34.7%
6	防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置	26	36.1%
7	常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼	12	16.7%
8	社内体制の整備（マニュアル等作成、研修実施、相談窓口設置等）	32	44.4%
9	従業員の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）	22	30.6%
10	特に必要と考えられる対策はない	4	5.6%
11	その他	6	8.3%

(13) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 [MA][n=72]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		72	
1	法的な拘束力を持つ罰則規定の整備	27	37.5%
2	カスハラに関する情報発信	23	31.9%
3	マニュアルやガイドラインの整備	26	36.1%
4	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	17	23.6%
5	防止対策を講じるための費用助成	12	16.7%
6	カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣	19	26.4%
7	モデル対応規則等の作成、法令等の整備	16	22.2%
8	カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	26	36.1%
9	顧客等への周知・啓発	31	43.1%
10	相談、あつせん、仲裁機関の設置	21	29.2%
11	特にない	5	6.9%
12	その他	4	5.6%

#### IV 過去3年間に受けたカスハラ行為によるその他被害の実態

(基準日：令和7年3月1日)

(1) 過去3年間の間に、カスハラ行為による被害を受けた経験はありますか。(Ⅱ、Ⅲの被害を除く)。[SA][n=6,475]

		回答数	割合
全 体		6,475	100.0%
1	経験がある	383	5.9%
2	経験はない	5,629	86.9%
3	わからない・覚えていない	463	7.2%

#### 【業種別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	383	5.9%
1	A 農業、林業	143	2	1.4%
2	B 漁業	15	0	0.0%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0		
4	D 建設業	93	2	2.2%
5	E 製造業	199	1	0.5%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	72	1	1.4%
7	G 情報通信業	13	0	0.0%
8	H 運輸業、郵便業	395	118	29.9%
9	I 卸売業・小売業	147	8	5.4%
10	J 金融業・保険業	640	33	5.2%
11	K 不動産業、物品賃貸業	11	1	9.1%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	10	0	0.0%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	26	0	0.0%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	17	0	0.0%
15	O 教育、学習支援業	2,717	91	3.3%
16	P 医療、福祉	1,019	46	4.5%
17	Q 複合サービス事業	69	3	4.3%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	81	5	6.2%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	792	71	9.0%
20	T その他（分類不能の産業）	16	1	6.3%

【従業員規模別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	383	5.9%
1	30人未満	2,211	86	3.9%
2	30人以上100人未満	2,454	164	6.7%
3	100人以上300人未満	433	41	9.5%
4	300人以上1,000人未満	565	30	5.3%
5	1,000人以上	812	62	7.6%

【性別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	383	5.9%
1	男性	3,060	261	8.5%
2	女性	3,246	118	3.6%
3	どちらでもない	29	0	0.0%
4	答えたくない	140	4	2.9%

【年代別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	383	5.9%
1	20歳未満	19	0	0.0%
2	20歳以上30歳未満	947	15	1.6%
3	30歳以上40歳未満	1,130	57	5.0%
4	40歳以上50歳未満	1,390	84	6.0%
5	50歳以上60歳未満	1,974	162	8.2%
6	60歳以上	1,015	65	6.4%

【職種別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	383	5.9%
1	管理的職業従事者	996	74	7.4%
2	専門的・技術的職業従事者	2,949	95	3.2%
3	事務従事者	1,239	61	4.9%
4	販売従事者	157	6	3.8%
5	サービス職業従事者	615	28	4.6%
6	保安職業従事者	26	0	0.0%
7	農林漁業従事者	31	1	3.2%
8	生産工程従事者	29	0	0.0%
9	輸送・機械運転従事者	380	118	31.1%
10	建設・採掘従事者	30	0	0.0%
11	運搬・清掃・包装等従事者	23	0	0.0%

【経験年数別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	383	5.9%
1	1年未満	981	45	4.6%
2	1年以上5年未満	2,363	133	5.6%
3	5年以上10年未満	1,112	62	5.6%
4	10年以上15年未満	646	45	7.0%
5	15年以上20年未満	367	41	11.2%
6	20年以上	984	57	5.8%
7	覚えていない	22	0	0.0%

【雇用形態別 被害状況】

		回答数	被害あり	割合
全 体		6,475	383	5.9%
1	正規の社員・職員（正社員）	5,032	353	7.0%
2	正社員以外（パート・アルバイト等）	1,357	24	1.8%
3	派遣社員	23	0	0.0%
4	その他	63	6	9.5%

(2) 前問で回答したカスハラ行為によってあなたに生じた被害の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=383]

(3) 前問の被害を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=383]

【「カスハラ行為内容及びカスハラ行為による被害」一部抜粋】（一部の回答については表現を修正しています）

業種	(3) カスハラ行為内容	(2) カスハラ行為による被害
電気・ガス・熱供給・水道業	・無理難題を押し付け、暴言を吐き、対応者の変更要望が繰り返された。	・相手方への対応や関係機関への説明等に時間を要し、業務遂行を阻害された。
運輸業、郵便業	・自宅までの道順を伝えずに走行を強要され、到着時になって道順が違うなどの言いがかかりをつけ、正規料金の一部しか支払わなかった。	・正規料金との差額分は自腹を切った。
運輸業、郵便業	・ルートを間違えたことなどにミスに対して、厳しい口調で謝罪を求められ、SNSで拡散すると脅された。	・運賃を減額した。
卸売業・小売業	・決済方法を間違えたため、謝罪してやり直したところ相手方が激昂し、肩を拳で殴打された。	・肩に痛みが生じた。
金融業・保険業	・法律やルールに基づき対応を行ったところ、納得いかない顧客から自宅に呼び出され、2時間にわたって罵声を浴びせられ、人格を否定するような発言が行われた。	・精神的な苦痛があり、不眠が発生した。
金融業・保険業	・取引先の会社社長から、約束時間を守らずに対応を求められた。	・ストレスによる目の不調、頭痛が発生した。
不動産業、物品賃貸業	・土地売買にあたって、地権者の一人から従業員への暴行があった。	・従業員は通院が必要となり、一時的に休業が発生した。

(4) 最も被害への影響を与えたと考えられるものを一つ選択してください。

[SA][n=383]

全		回答数	割合
全		383	100.0%
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	9	2.3%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	131	34.2%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	4	1.0%
4	威圧的な言動	57	14.9%
5	土下座の強要、法外な金銭補償等の要求	2	0.5%
6	コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反等）の強要	44	11.5%
7	対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	117	30.5%
8	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	5	1.3%
9	性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為	7	1.8%
10	器物の損壊	1	0.3%
11	その他	6	1.6%

(5) カスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。

[MA][n=383]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全		383	
1	就業者・事業所側に落ち度があった	67	17.5%
2	顧客等に対する接遇・サービスに不備があった	34	8.9%
3	顧客等の誤解や一方的な言いがかり	300	78.3%
4	わからない、覚えていない	18	4.7%
5	その他	37	9.7%

(6) カスハラ行為が発生した際、あなた又は事業所は警察への通報を行いましたか。

[SA] [n=383]

全		回答数	割合
体		383	100.0%
1	通報した	34	8.9%
2	通報していない	256	66.8%
3	わからない・覚えていない	93	24.3%

(7) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。  
[MA] [n=256]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
体		256	
1	カスハラ行為者からの報復が怖かったから	32	12.5%
2	警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから	28	10.9%
3	こちらにも非があり、ためらってしまったから	15	5.9%
4	警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから	115	44.9%
5	その他	98	38.3%

(8) カスハラ行為が発生した際、自身が行った対応を全て選択してください。

[MA] [n=383]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
体		383	
1	上司に対応を引き継いだ	99	25.8%
2	顧客等に対する謝罪を継続した	73	19.1%
3	顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した	183	47.8%
4	複数の職員で対応を行った	139	36.3%
5	顧客等の要求の全部又は一部に応じた	79	20.6%
6	顧客等の要求を断った	91	23.8%
7	特に何もしなかった	59	15.4%
8	わからない・覚えていない	5	1.3%
9	その他	39	10.2%

(9) カスハラ行為が発生した際、事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=383]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		383	
1	警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った	3	0.8%
2	顧客等への対応を打ち切った	48	12.5%
3	顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した	27	7.0%
4	顧客等に対して出入り禁止（着信拒否を含む）を宣言した	7	1.8%
5	即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した	17	4.4%
6	その他	250	65.3%

(10) カスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために事業所が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=383]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		383	
1	警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った	47	12.3%
2	新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った	0	0.0%
3	顧客等を出入り禁止（着信拒否を含む）の措置にした	9	2.3%
4	顧客等への周知、啓発を実施した	28	7.3%
5	防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した	40	10.4%
6	カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した	33	8.6%
7	カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った	18	4.7%
8	従業員の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）を行った	13	3.4%
9	カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した	12	3.1%
10	その他	184	48.0%

(1 1) カスハラ行為に対する事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 [SA][n=383]

全 体		回答数	割合
		383	100.0%
1	大いに効果があった	12	3.1%
2	ある程度効果があった	36	9.4%
3	どちらとも言えない	64	16.7%
4	あまり効果はなかった	27	7.0%
5	全く効果はなかった	43	11.2%
6	わからない、答えられない	201	52.5%

(1 2) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかったと思われる理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 [FA][n=70]

【「防止効果のない理由」一部抜粋】(一部の回答については表現を修正しています)

業種	防止対策に効果がなかった理由
卸売業・小売業	・顧客側にカスハラをしているという自覚がないから。
医療、福祉	・疾患の影響もあって患者は自己の行為を正当化しており、
複合サービス業	・カスハラ発生の都度の対応となっており、被害が減少することはない。
公務	・カスハラ対応のためのマニュアルはあるが、その通りに対応しても精神的な苦痛が和らぐことはない。実際にカスハラ行為を行う外部の人々に対して有効な対策を講じていないので防止につながっていない。
公務	・加害者に対して立ち入り禁止や通話の録音などの対策を講じるのではなく、職員への心構えや対応策の紹介等の研修に留まり、カスハラ行為自体を防止する効果はなかった。
教育、学習支援業	・電話の録音はしているが、学校が訴えることはないと考えており、電話が収まることはなかった。
教育、学習支援業	・どのような対策を講じても不満を言いに来て、一方的な要求が通るまで大声で罵声を浴びせ続けてくるため対処が難しい。

(13) 被害を生じさせたカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる事業所の対策を全て選択してください。 [MA] [n=383]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		383	
1	警察への通報・相談	101	26.4%
2	行政機関（警察を除く）への相談	58	15.1%
3	専門家（弁護士等）等への相談	108	28.2%
4	顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置	127	33.2%
5	顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）	131	34.2%
6	防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置	139	36.3%
7	常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼	33	8.6%
8	社内体制の整備（マニュアル等作成、研修実施、相談窓口設置等）	112	29.2%
9	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）	65	17.0%
10	特に必要と考えられる対策はない	71	18.5%
11	その他	31	8.1%

(14) 被害を生じさせたカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 [MA] [n=383]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		383	
1	法的な拘束力を持つ罰則規定の整備	211	55.1%
2	カスハラに関する情報発信	102	26.6%
3	マニュアルやガイドラインの整備	83	21.7%
4	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	47	12.3%
5	防止対策を講じるための費用助成	41	10.7%
6	カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣	103	26.9%
7	モデル対応規則等の作成、法令等の整備	49	12.8%
8	カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	117	30.5%
9	顧客等への周知・啓発	139	36.3%
10	相談、あっせん、仲裁機関の設置	85	22.2%
11	特にない	37	9.7%
12	その他	19	5.0%

V 過去3年間に発生した「同僚へのカスハラ行為による被害」の実態

(基準日：令和7年3月1日)

(1) 過去3年間の間に、職場の同僚に対するカスハラ行為を見たり、相談を受けた経験はありますか。 [SA][n=6,475]

		回答数	割合
全 体		6,475	100.0%
1	経験がある	355	5.5%
2	経験はない	5,348	82.6%
3	わからない・覚えていない	772	11.9%

【業種別 経験状況】

		回答数	経験あり	割合
全 体		6,475	355	5.5%
1	A 農業、林業	143	7	4.9%
2	B 漁業	15	1	6.7%
3	C 鉱業、採石業、砂利採取業	0		
4	D 建設業	93	5	5.4%
5	E 製造業	199	1	0.5%
6	F 電気・ガス・熱供給・水道業	72	2	2.8%
7	G 情報通信業	13	0	0.0%
8	H 運輸業、郵便業	395	0	0.0%
9	I 卸売業・小売業	147	8	5.4%
10	J 金融業・保険業	640	31	4.8%
11	K 不動産業、物品賃貸業	11	0	0.0%
12	L 学術研究、専門・技術サービス業	10	1	10.0%
13	M 宿泊業・飲食サービス業	26	0	0.0%
14	N 生活関連サービス業、娯楽業	17	0	0.0%
15	O 教育、学習支援業	2,717	138	5.1%
16	P 医療、福祉	1,019	70	6.9%
17	Q 複合サービス事業	69	2	2.9%
18	R その他サービス業（他に分類されないもの）	81	2	2.5%
19	S 公務（他に分類されるものを除く）	792	87	11.0%
20	T その他（分類不能の産業）	16	0	0.0%

【従業員規模別 経験状況】

		回答数	経験あり	割合
全 体		6,475	355	5.5%
1	30人未満	2,211	88	4.0%
2	30人以上100人未満	2,454	130	5.3%
3	100人以上300人未満	433	30	6.9%
4	300人以上1,000人未満	565	38	6.7%
5	1,000人以上	812	69	8.5%

【性別 経験状況】

		回答数	経験あり	割合
全 体		6,475	355	5.5%
1	男性	3,060	193	6.3%
2	女性	3,246	146	4.5%
3	どちらでもない	29	4	13.8%
4	答えたくない	140	12	8.6%

【年代別 経験状況】

		回答数	経験あり	割合
全 体		6,475	355	5.5%
1	20歳未満	19	0	0.0%
2	20歳以上30歳未満	947	17	1.8%
3	30歳以上40歳未満	1,130	64	5.7%
4	40歳以上50歳未満	1,390	96	6.9%
5	50歳以上60歳未満	1,974	149	7.5%
6	60歳以上	1,015	29	2.9%

【職種別 経験状況】

全 体		回答数	経験あり	割合
全 体		6,475	355	5.5%
1	管理的職業従事者	996	101	10.1%
2	専門的・技術的職業従事者	2,949	145	4.9%
3	事務従事者	1,239	70	5.6%
4	販売従事者	157	3	1.9%
5	サービス職業従事者	615	34	5.5%
6	保安職業従事者	26	0	0.0%
7	農林漁業従事者	31	2	6.5%
8	生産工程従事者	29	0	0.0%
9	輸送・機械運転従事者	380	0	0.0%
10	建設・採掘従事者	30	0	0.0%
11	運搬・清掃・包装等従事者	23	0	0.0%

【経験年数別 経験状況】

全 体		回答数	経験あり	割合
全 体		6,475	355	5.5%
1	1年未満	981	35	3.6%
2	1年以上5年未満	2,363	139	5.9%
3	5年以上10年未満	1,112	61	5.5%
4	10年以上15年未満	646	35	5.4%
5	15年以上20年未満	367	19	5.2%
6	20年以上	984	65	6.6%
7	覚えていない	22	1	4.5%

【雇用形態別 経験状況】

全 体		回答数	経験あり	割合
全 体		6,475	355	5.5%
1	正規の社員・職員（正社員）	5,032	312	6.2%
2	正社員以外（パート・アルバイト等）	1,357	40	2.9%
3	派遣社員	23	0	0.0%
4	その他	63	3	4.8%

(2) 前問で回答したカスハラ行為によって同僚に生じた被害の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=355]

(3) 前問の被害を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 [FA][n=355]

【「カスハラ行為内容及びカスハラ行為による被害」一部抜粋】(一部の回答については表現を修正しています)

業種	(3) カスハラ行為内容	(2) カスハラ行為による被害
電気・ガス・熱供給・水道業	・親会社担当者から過剰なクレームの電話が複数回寄せられた。	・対応によって一部の業務が滞った。
卸売業・小売業	・セルフレジの精算に手間取った顧客から、従業員が悪いと言いながら怒鳴り、買った物を投げつけられた。	・当該顧客が来店した際は、レジ業務を交代することとなった。
金融業・保険業	・ATMに封筒が設置されていないことに腹を立て、対応した従業員に暴言を吐いた。	・精神的な不調に陥り、一時的に仕事ができなくなった。
不動産業、物品賃貸業	・顧客から執拗に電話での罵詈雑言を浴びせられた。	・不快な気持ちを口にしていた。
教育、学習支援業	・特定職員としか話さないと主張され、当該職員のみ対応せざるを得なくなった。	・当該職員が行う業務を周りの職員が肩代わりして行う必要が生じた。
医療、福祉	・トイレの排泄介助中にいきなり首筋にキスをされた。	・担当職員は性的羞恥心を侵害され、当該利用者の対応が困難となった。
その他サービス業	・施設利用者にサインを求めたところ拒否され、対応した職員の説明や態度を執拗に責められた。続けた。	・対応した職員は精神疾患になり休職した。 ・仕事に復帰できず退職に至った。
公務	・特定職員を指名し、行政の施策に対する不満などを電話で繰り返した。	・長時間に及ぶ電話対応によって精神的ストレスを受け、他の業務にも支障をきたしていた。

(4) 最も「同僚への被害」への影響を与えたと考えられるものを一つ選択してください。 [SA][n=355]

全		回答数	割合
全		355	100.0%
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	7	2.0%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	86	24.2%
3	SNS等での精神的な攻撃（脅迫、名誉棄損、暴言等）	5	1.4%
4	威圧的な言動	100	28.2%
5	土下座の強要、法外な金銭補償等の要求	3	0.8%
6	コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反等）の強要	3	0.8%
7	対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	107	30.1%
8	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	10	2.8%
9	性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為	25	7.0%
10	器物の損壊	0	0.0%
11	その他	9	2.5%

(5) 同僚へのカスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。 [MA][n=355]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
全		355	
1	就業者・事業所側に落ち度があった	29	8.2%
2	顧客等に対する接遇・サービスに不備があった	35	9.9%
3	顧客等の誤解や一方的な言いがかり	276	77.7%
4	わからない、覚えていない	30	8.5%
5	その他	36	10.1%

(6) 同僚へのカスハラ行為が発生した際、警察への通報を行いましたか。

[SA] [n=355]

全		回答数	割合
体		355	100.0%
1	通報した	39	11.0%
2	通報していない	297	83.7%
3	わからない・覚えていない	19	5.4%

(7) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 [MA] [n=297]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
体		297	
1	カスハラ行為者からの報復が怖かったから	18	6.1%
2	警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから	18	6.1%
3	こちらにも非があり、ためらってしまったから	19	6.4%
4	警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから	165	55.6%
5	その他	110	37.0%

(8) 同僚へのカスハラ行為が発生した際、自身が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=355]

全		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
体		355	
1	上司に対応を引き継いだ	111	31.3%
2	顧客等に対する謝罪を継続した	22	6.2%
3	顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した	81	22.8%
4	複数の職員で対応を行った	167	47.0%
5	顧客等の要求の全部又は一部に応じた	31	8.7%
6	顧客等の要求を断った	52	14.6%
7	特に何もしなかった	66	18.6%
8	わからない・覚えていない	12	3.4%
9	その他	49	13.8%

(9) 同僚へのカスハラ行為が発生した際、事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=355]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		355	
1	警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った	9	2.5%
2	顧客等への対応を打ち切った	58	16.3%
3	顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した	31	8.7%
4	顧客等に対して出入り禁止（着信拒否を含む）を宣言した	20	5.6%
5	即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した	22	6.2%
6	その他	171	48.2%

(10) 同僚へのカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために事業所が行った対応を全て選択してください。 [MA] [n=355]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		355	
1	警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った	57	16.1%
2	新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った	5	1.4%
3	顧客等を出入り禁止（着信拒否を含む）の措置にした	26	7.3%
4	顧客等への周知、啓発を実施した	45	12.7%
5	防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した	34	9.6%
6	カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した	25	7.0%
7	カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った	32	9.0%
8	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）を行った	34	9.6%
9	カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した	9	2.5%
10	その他	108	30.4%

(1 1) カスハラ行為に対する事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 [SA][n=355]

全 体		回答数	割合
		355	100.0%
1	大いに効果があった	20	5.6%
2	ある程度効果があった	46	13.0%
3	どちらとも言えない	95	26.8%
4	あまり効果はなかった	39	11.0%
5	全く効果はなかった	51	14.4%
6	わからない、答えられない	104	29.3%

(1 2) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかったと思われる理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 [FA][n=90]

【「防止効果のない理由」一部抜粋】(一部の回答については表現を修正しています)

業種	防止対策に効果がなかった理由
金融業・保険業	・顧客自身がカスハラだと気付いていない、又は顧客自身の特性に問題があるため防げない。
医療、福祉	・ポスターなどで周知を行ったくらいでは不足しない。
医療、福祉	・加害者は障がいをお持ちであり、理解を得るのに時間がかかる。
教育、学習支援業	・児童が支援を必要としている以上、学校側に対応の責任があり、保護者との関係を拒否することができないという構造的な問題があるため。
教育、学習支援業	・保護者は自分がカスハラを行っているという自覚がない。教職員としては、子どもを守りたく、傷つけないという思い、保護者との関係を大事にしたいという思いがあるが、そのためカスハラ対応がうまくいかない。
公務	・カスハラに対する基本指針・マニュアルがあっても、地方公共団体は住民からの相談や通報には真摯かつ丁寧に対応することが求められており、カスハラとして明確な対応は難しい。
公務	・実際の現場では、行政側が電話を切ることは難しいため。

(13) 同僚への被害を生じさせたカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる事業所の対策を全て選択してください。 [MA] [n=355]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		355	
1	警察への通報・相談	129	36.3%
2	行政機関（警察を除く）への相談	103	29.0%
3	専門家（弁護士等）等への相談	146	41.1%
4	顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置	146	41.1%
5	顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）	110	31.0%
6	防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置	154	43.4%
7	常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼	47	13.2%
8	社内体制の整備（マニュアル等作成、研修実施、相談窓口設置等）	130	36.6%
9	就業者の支援体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケア等）	100	28.2%
10	特に必要と考えられる対策はない	19	5.4%
11	その他	21	5.9%

(14) 同僚への被害を生じさせたカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 [MA] [n=355]

全 体		回答数 <sub>[a]</sub>	割合 <sub>[a/n]</sub>
		355	
1	法的な拘束力を持つ罰則規定の整備	183	51.5%
2	カスハラに関する情報発信	112	31.5%
3	マニュアルやガイドラインの整備	111	31.3%
4	防止対策に資する研修、セミナー等の開催	64	18.0%
5	防止対策を講じるための費用助成	60	16.9%
6	カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣	137	38.6%
7	モデル対応規則等の作成、法令等の整備	76	21.4%
8	カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布	83	23.4%
9	顧客等への周知・啓発	135	38.0%
10	相談、あっせん、仲裁機関の設置	132	37.2%
11	特になし	18	5.1%
12	その他	13	3.7%

## 6 調査票

### 6. 1 事業者調査 調査票

#### 三重県カスタマーハラスメント実態アンケート調査票（事業者向け）

##### <調査目的>

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「カスハラ」といいます。）による被害が社会において問題化しており、就業者の心身の不調や通常業務への支障を招き、就業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。特に、就業者の休業や離職等が増加することにより、従業員の採用にも影響が生じ、人材確保の面からも事業活動に支障が生じかねません。

本調査は、県として「カスタマーハラスメント（カスハラ）は許されない」との基本的な考え方のもと、社会全体でカスハラ防止に取り組むため、条例の制定や指針の策定、周知・啓発などの防止取組が必要と考えており、より効果の高い対策の検討を進めるために実施するものです。

今回の調査では、カスハラ行為によって事業所で生じる可能性のある被害について、次のとおり分類した上で設問を設けてお伺いしています。

それぞれの設問に関して、貴事業者で該当するものについて広く回答をお願いします。

想定される被害	設問（分類）
・ 就業者に対するカスハラ行為によるメンタルヘルス不調により、医療機関での治療・通院が必要になった、配置転換を希望した、仕事を休んだ、仕事を辞めた	Ⅱ 業務上の精神障害等による事業活動への支障
・ 就業者が性的なことで嫌な気持ちにさせられたこと（身体接触、電話でのいやらしい発言、待ち伏せなど）により、医療機関での治療・通院が必要になった、配置転換を希望した、仕事を休んだ、仕事を辞めた	Ⅲ 性的羞恥心の侵害による事業活動への支障
・ 就業者が重大なコンプライアンス違反を強要された	Ⅳ コンプライアンス違反強要による事業活動への支障
・ カスハラ行為によって就業者が身体的なケガを負った ・ カスハラ行為によって業務に著しい停滞が発生した	Ⅴ その他事業活動への支障

### <カスハラ定義>

本調査においては、以下のいずれも満たす行為をカスタマーハラスメントと定義しています。

- 1) 顧客等が就業者に対して行う行為であり、
- 2) 申出の内容又は行為の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、
- 3) 行為の結果、就業者の安全と健康が脅かされ、就業環境を害するもの

※「顧客等」には、顧客（商品や役務の提供を受ける者）だけでなく、取引を行う事業者、施設を利用する者、利害関係者などが含まれます。

### <調査結果の取扱い>

本調査結果については統計的に処理しますので、個別事業所名、個人名（就業者）等が公表されることはありません。

ただし、今後のカスハラ防止取組の参考情報として個別事業所名等が特定できない形で内容の一部を公表することを検討しています。公表可能な範囲については設問VIにてお伺いしますのでご回答をお願いします。

### ○あらかじめ割り振られた業種IDを選択、入力してください。

※「業種ID」は、県や事業者団体からの案内文などに記載されている6桁（英字1文字、数字5桁）のコードです。英文字及び数字（2桁）はプルダウンから選択、後半3桁は数値の入力をお願いします。（「I（アイ）」や「0（オー）」などの見間違いにご注意ください）なお、本IDは事業所や個人を特定するものではありません。 【単一選択、自由記述】

英字（1文字）	数字（2桁）	数字（3桁）

I ご回答いただいている事業所について教えてください。

(1) 事業所名又は団体名を記入してください。 【自由記述・必須】

※個人事業主の方は、個別の事業所名又は団体名ではなく「個人」とご記入いただいても結構です。

--

(2) 貴事業所の主たる業種を選択してください。 【単一選択】

※複数の業種分類にまたがる場合は、貴事業所の主たる事業として該当する業種分類を選択してください。

- A 農業、林業
- B 漁業
- C 鉱業、採石業、砂利採取業
- D 建設業
- E 製造業
- F 電気・ガス・熱供給・水道業
- G 情報通信業
- H 運輸業、郵便業
- I 卸売業・小売業
- J 金融業・保険業
- K 不動産業、物品賃貸業
- L 学術研究、専門・技術サービス業
- M 宿泊業・飲食サービス業
- N 生活関連サービス業、娯楽業
- O 教育、学習支援業
- P 医療、福祉
- Q 複合サービス事業
- R サービス業（他に分類されないもの）
- S 公務（他に分類されるものを除く）
- T その他（分類不能の産業）

(3) 従業員規模を選択してください。 【単一選択】

※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

## Ⅱ 過去3年間のカスハラ行為による「就業者への業務上の精神障害等」がもたらす事業活動への重大な支障の実態

(基準日：令和7年3月1日)

- (1) 貴事業所において過去3年間の間に、就業者がメンタルヘルス不調となり、通院や休業、離職等につながるようなカスタマーハラスメント行為（顧客等からの不当なクレームや不適切な言動）の発生事案はありますか。 【単一選択】
- 1 該当事案がある
  - 2 該当事案はない（Ⅲへ進みます）
  - 3 わからない・覚えていない（Ⅲへ進みます）

<「該当事案がある」の場合は（2）へ移行、それ以外の場合はⅢへ移行>

- (2) 前問で回答した「就業者のメンタルヘルス不調の発生」による具体的な被害の内容について、当てはまるものを全て選択してください。 【複数選択】
- 1 睡眠障害が疑われる症状や睡眠薬の服用が確認された
  - 2 対人業務の現場から異動させる必要が生じた
  - 3 同僚に対する感情的な振る舞いが見られるようになった
  - 4 医療機関での治療、通院等が必要となった
  - 5 職場の配置転換に関する強い要望があった
  - 6 短期間の休業（概ね1か月未満）が発生した
  - 7 長期間の休業（概ね1か月以上）が発生した
  - 8 離職が発生した
  - 9 その他（ ）

- (3) 前問で回答したカスハラ行為による過去3年間の就業者の配置転換、休業・離職の発生件数を記入してください。 【自由記述】

※正確な人数がわからなければ、概ねの該当者数をご回答ください。

やむを得ない配置転換	名
短期間の休業（概ね1か月未満）	名
長期間の休業（概ね1か月以上）	名
離職	名



(7) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、警察への通報を行いましたか。 【単一選択】

- 1 通報した
- 2 通報していない
- 3 わからない・覚えていない

<「通報していない」の場合は(8)へ移行、それ以外の場合は(9)へ移行>

(8) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 カスハラ行為者からの報復が怖かったから
- 2 警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから
- 3 こちらにも非があり、ためらってしまったから
- 4 警察では対応できない(対応してくれない)と思ったから
- 5 その他 ( )

(9) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、就業者自身が行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 上司に対応を引き継いだ
- 2 顧客等に対する謝罪を継続した
- 3 顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した
- 4 複数の職員で対応を行った
- 5 顧客等の要求の全部又は一部に応じた
- 6 顧客等の要求を断った
- 7 特に何もしなかった
- 8 わからない・覚えていない
- 9 その他 ( )

(10) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、貴事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警備会社等への連絡(警察への通報を除く)を行った
- 2 顧客等への対応を打ち切った
- 3 顧客等に対して退店を要請(切電を要請)した
- 4 顧客等に対して出入りの禁止(着信の拒否を含む)を宣言した
- 5 即日専門家(弁護士等)に交渉を委任した
- 6 その他 ( )

(1 1) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために貴事業所が行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った
- 2 新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った
- 3 顧客等を出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置にした
- 4 顧客等への周知、啓発を実施した
- 5 防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した
- 6 カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した
- 7 カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った
- 8 就業者の支援体制の整備（社内相談窓口の設置、警備員の巡回等の身辺警護体制の整備、メンタルヘルスケアの実施など）を行った
- 9 カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した
- 10 その他（ ）

(1 2) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為に対する貴事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 【単一選択】

- 1 大いに効果があった
- 2 ある程度効果があった
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり効果はなかった
- 5 全く効果はなかった
- 6 わからない、答えられない

< 「あまり効果はなかった」「全く効果はなかった」の場合は（1 3）へ移行、それ以外の場合は（1 4）へ移行 >

(1 3) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかった理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 【自由記述】

--

(14) 就業者のメンタルヘルス不調による被害を生じさせるカスハラ行為に対する貴事業所の防止対策の実施状況について、最も近いものを選択してください。

【単一選択】

- 1 十分に講じられている
- 2 ある程度講じられている
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり講じられていない
- 5 全く講じられていない
- 6 わからない、答えられない

<「あまり講じられていない」「全く講じられていない」の場合は(15)へ移行、それ以外は(16)へ移行>

(15) 十分な対策が講じられていない理由として考えられるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 必要なスキル・ノウハウがない
- 2 必要な人材を確保できない
- 3 必要な費用が確保できない
- 4 必要な時間が確保できない
- 5 相談窓口がない、わからない
- 6 対策を講じても効果が期待できない
- 7 対策の必要性を感じていない
- 8 わからない
- 9 その他 ( )



### Ⅲ 過去3年間のカスハラ行為による「就業者に対する性的羞恥心の侵害」がもたらす事業活動への重大な支障の実態

(基準日：令和7年3月1日)

(1) 貴事業所において過去3年間の間に、就業者に対して、性的羞恥心の侵害(性的なことで嫌な気持ちにさせられた)を生じさせるようなカスハラ行為の発生事案はありますか。 【単一選択】

※性的羞恥心の侵害(性的なことで嫌な気持ち)としては、顧客等から行われる不必要な身体接触、電話でのいやらしい発言、性的な事項に関する質問や確認、待ち伏せや付きまといなどが想定されます。

- 1 該当事案がある
- 2 該当事案はない(Ⅳへ進みます)
- 3 わからない・覚えていない(Ⅳへ進みます)

<「該当事案がある」の場合は(2)へ移行、それ以外の場合はⅣへ移行>

(2) 前問で回答した「就業者に対する性的羞恥心の侵害」による具体的な被害の内容について、当てはまるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 睡眠障害が疑われる症状や睡眠薬の服用が確認された
- 2 対人業務の現場から異動させる必要が生じた
- 3 同僚に対する感情的な振る舞いが見られるようになった
- 4 医療機関での治療、通院等が必要となった
- 5 職場の配置転換に関する強い要望があった
- 6 短期間の休業(概ね1か月未満)が発生した
- 7 長期間の休業(概ね1か月以上)が発生した
- 8 離職が発生した
- 9 その他( )

(3) 前問で回答したカスハラ行為による過去3年間の就業者の配置転換、休業・離職の発生件数を記入してください。 【自由記述】

※正確な人数がわからなければ、概ねの該当者数をご回答ください。

やむを得ない配置転換	名
短期間の休業(概ね1か月未満)	名
長期間の休業(概ね1か月以上)	名
離職	名

(4) 「就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害」を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 【自由記述】

※カスハラ行為が、誰から、どれぐらいの期間・回数、どのような内容、どのようなきっかけで行われたか等、できる限り具体的に記入してください。

--

(5) 前問で回答したカスハラ行為のうち、最も「就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害」への影響を与えたと考えられるものを一つ選択してください。

【単一選択】

- 1 わいせつな写真などの提示
- 2 電話や手紙等でのいやらしい言動
- 3 性的部位への接触等不必要な身体への接触
- 4 性的な事項に関する質問・確認（性的指向、交際相手・結婚願望の有無など）
- 5 見た目・容姿に関する発言
- 6 デートや食事への執拗な勧誘
- 7 過度な露出
- 8 接触の要求（身体を触らせる等）
- 9 待ち伏せや付きまとい
- 10 無断の撮影
- 11 その他（                    ）

(6) 就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為が発生した際、警察への通報を行いましたか。 【単一選択】

- 1 通報した
- 2 通報していない
- 3 わからない・覚えていない



(10) 就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために貴事業所が行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った
- 2 新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った
- 3 顧客等を出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置にした
- 4 顧客等への周知、啓発を実施した
- 5 防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した
- 6 カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した
- 7 カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った
- 8 就業者の支援体制の整備（社内相談窓口の設置、警備員の巡回等の身辺警護体制の整備、メンタルヘルスケアの実施など）を行った
- 9 カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した
- 10 その他（ ）

(11) 就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為に対する貴事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 【単一選択】

- 1 大いに効果があった
- 2 ある程度効果があった
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり効果はなかった
- 5 全く効果はなかった
- 6 わからない、答えられない

<「あまり効果はなかった」「全く効果はなかった」の場合は(12)へ移行、それ以外の場合は(13)へ移行>

(12) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかった理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 【自由記述】

--

(13) 就業者に対する性的羞恥心の侵害による被害を生じさせるカスハラ行為に対する貴事業所の防止対策の実施状況について、最も近いものを選択してください。

【単一選択】

- 1 十分に講じられている
- 2 ある程度講じられている
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり講じられていない
- 5 全く講じられていない
- 6 わからない、答えられない

<「あまり講じられていない」「全く講じられていない」の場合は(14)へ移行、それ以外は(15)へ移行>

(14) 十分な対策が講じられていない理由として考えられるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 必要なスキル・ノウハウがない
- 2 必要な人材を確保できない
- 3 必要な費用が確保できない
- 4 必要な時間が確保できない
- 5 相談窓口がない、わからない
- 6 対策を講じても効果が期待できない
- 7 対策の必要性を感じていない
- 8 わからない
- 9 その他 ( )





(4) 前問で回答したカスハラ行為のうち、最も事業活動への重大な支障に影響を与えたと考えられるものを1つ選択してください。 【単一選択】

- 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 土下座の強要、法外な金銭補償等の要求
- 6 コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反、事業所の内部規定違反など）の強要
- 7 対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム
- 8 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 9 性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為
- 10 器物の損壊
- 11 その他（ ）

(5) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 就業者・事業所側に落ち度があった
- 2 顧客等による一方的な嫌がらせ
- 3 業界内の慣習
- 4 わからない、覚えていない
- 5 その他（ ）

(6) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生した際の警察への通報の有無を選択してください。 【単一選択】

- 1 通報した
- 2 通報していない
- 3 わからない・覚えていない

<「通報していない」の場合は(7)へ移行、それ以外の場合は(8)へ移行>

(7) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 カスハラ行為者からの報復が怖かったから
- 2 警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから
- 3 こちらにも非があり、ためらってしまったから
- 4 警察では対応できない（対応してくれない）と思ったから
- 5 その他（ ）

(8) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生した際、就業者自身が行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 上司に対応を引き継いだ
- 2 顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した
- 3 複数の職員で対応を行った
- 4 顧客等の要求の全部又は一部に応じた
- 5 顧客等の要求を断った
- 6 特に何もしなかった
- 7 わからない・覚えていない
- 8 その他 ( )

(9) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生した際、貴事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った
- 2 顧客等への対応を打ち切った
- 3 顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した
- 4 顧客等に対して出入りの禁止（着信の拒否を含む）を宣言した
- 5 即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した
- 6 その他 ( )

(10) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために貴事業所が行った対応を全て選択してください。

【複数選択】

- 1 警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った
- 2 新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った
- 3 顧客等を出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置にした
- 4 顧客等への周知、啓発を実施した
- 5 防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した
- 6 カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した
- 7 カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った
- 8 就業者の支援体制の整備（社内相談窓口の設置、警備員の巡回等の身辺警護体制の整備、メンタルヘルスケアの実施など）を行った
- 9 カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した
- 10 その他 ( )

(1 1) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為に対する貴事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。【単一選択】

- 1 大いに効果があった
- 2 ある程度効果があった
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり効果はなかった
- 5 全く効果はなかった
- 6 わからない、答えられない

<「あまり効果はなかった」「全く効果はなかった」の場合は(1 2)へ移行、それ以外の場合は(1 2)へ移行>

(1 2) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかった理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。【自由記述】

--

(1 3) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為に対する貴事業所の防止対策の実施状況について、最も近いものを選択してください。【単一選択】

- 1 十分に講じられている
- 2 ある程度講じられている
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり講じられていない
- 5 全く講じられていない
- 6 わからない、答えられない



(16) コンプライアンス違反を強要するカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 【複数選択】

- 1 法的な拘束力を持つ罰則規定の整備
- 2 カスハラに関する情報発信
- 3 マニュアルやガイドラインの整備
- 4 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 5 防止対策を講じるための費用助成
- 6 カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣
- 7 モデル対応規則等の作成、法令等の整備
- 8 カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布
- 9 顧客等への周知・啓発
- 10 相談、あっせん、仲裁機関の設置
- 11 特にない
- 12 その他 ( )

## V 過去3年間のカスハラ行為による事業活動への重大な支障の実態

(基準日：令和7年3月1日)

(1) 貴事業所において過去3年間の間に、事業活動へ重大な支障をきたすカスハラ行為の発生事案はありますか。(Ⅱ、Ⅲ、Ⅳの被害を除く) 【単一選択】

※Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ以外の事業活動への支障としては、就業者の身体への傷害、業務の著しい停滞などが想定されます。

- 1 該当事案がある
- 2 該当事案はない(Ⅵへ進みます)
- 3 わからない・覚えていない(Ⅵへ進みます)

<「該当事案がある」の場合は(2)へ移行、それ以外の場合はⅤへ移行>

(2) 前問で回答したカスハラ行為によって生じた事業活動への重大な支障の内容について、できる限り具体的に記入してください。 【自由記述】

※事業活動への重大な支障の内容について、できる限り具体的な内容を記入してください。

--

(3) 前問で回答した事業活動への支障を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 【自由記述】

※カスハラ行為が、誰から、どれぐらいの期間・回数、どのような内容、どういうきっかけで行われたか等、できる限り具体的に記入してください。

--

(4) 前問で回答したカスハラ行為のうち、最も事業活動への重大な支障に影響を与えたと考えられるものを1つ選択してください。 【単一選択】

- 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 土下座の強要、法外な金銭補償等の要求
- 6 コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反、事業所の内部規定違反など）の要求
- 7 対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム
- 8 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 9 性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為
- 10 器物の損壊
- 11 その他（ ）

(5) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 就業者・事業所側に落ち度があった
- 2 顧客等に対する接遇・サービスに不備があった
- 3 顧客等の誤解や一方的な言いがかり
- 4 わからない、覚えていない
- 5 その他（ ）

(6) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生した際、警察への通報を行いましたか。 【単一選択】

- 1 通報した
- 2 通報していない
- 3 わからない・覚えていない

<「通報していない」の場合は(7)へ移行、それ以外の場合は(8)へ移行>

(7) 警察への通報を行わなかった理由を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 カスハラ行為者からの報復が怖かったから
- 2 警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから
- 3 こちらにも非があり、ためらってしまったから
- 4 警察では対応できない（対応してくれない）と思ったから
- 5 その他（ ）

(8) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生した際、就業者自身が行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 上司に対応を引き継いだ
- 2 顧客等に対する謝罪を継続した
- 3 顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した
- 4 複数の職員で対応を行った
- 5 顧客等の要求の全部又は一部に応じた
- 6 顧客等の要求を断った
- 7 特に何もしなかった
- 8 わからない・覚えていない
- 9 その他 ( )

(9) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生した際、貴事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った
- 2 顧客等への対応を打ち切った
- 3 顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した
- 4 顧客等に対して出入りの禁止（着信の拒否を含む）を宣言した
- 5 即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した
- 6 その他 ( )

(10) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために貴事業所が行った対応を全て選択してください。

【複数選択】

- 1 警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った
- 2 新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った
- 3 顧客等を出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置にした
- 4 顧客等への周知、啓発を実施した
- 5 防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した
- 6 カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した
- 7 カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った
- 8 就業者の支援体制の整備（社内相談窓口の設置、警備員の巡回等の身辺警護体制の整備、メンタルヘルスケアの実施など）を行った
- 9 カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した
- 10 その他 ( )

(1 1) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為に対する貴事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 【単一選択】

- 1 大いに効果があった
- 2 ある程度効果があった
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり効果はなかった
- 5 全く効果はなかった
- 6 わからない、答えられない

<「あまり効果はなかった」「全く効果はなかった」の場合は(1 2)へ移行、それ以外の場合は(1 2)へ移行>

(1 2) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかった理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 【自由記述】

--

(1 3) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為に対する貴事業所の防止対策の実施状況について、最も近いものを選択してください。 【単一選択】

- 1 十分に講じられている
- 2 ある程度講じられている
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり講じられていない
- 5 全く講じられていない
- 6 わからない、答えられない



(16) 事業活動への重大な支障を生じさせるカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 【複数選択】

- 1 法的な拘束力を持つ罰則規定の整備
- 2 カスハラに関する情報発信
- 3 マニュアルやガイドラインの整備
- 4 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 5 防止対策を講じるための費用助成
- 6 カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣
- 7 モデル対応規則等の作成、法令等の整備
- 8 カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布
- 9 顧客等への周知・啓発
- 10 相談、あっせん、仲裁機関の設置
- 11 特にない
- 12 その他 ( )

## VI 本調査について

(1) ご回答いただいた調査結果につきましては、統計的に処理し、個別事業所名、個人名（就業者）等が公表されることはありません。

ただし、今後のカスハラ防止取組の参考情報として個別事業所名等が特定できない形で内容の一部を公表することを検討しています。公表可能な範囲について当てはまるものを選択してください。 【単一選択】

- 1 公表可（業種分類を含めて公表可）
- 2 公表可（業種分類を除いて公表可）
- 3 公表不可
- 4 公表方法により異なる（要事前調整）

(2) ご回答いただいた内容について、三重県の担当部局からお問い合わせさせていただくことがございますので、可能であれば、電話番号、担当者名、担当者メールアドレスをご記入ください。 【自由記述・任意】

※本質問は必須回答ではありませんので、問い合わせ対応が困難であれば記入いただく必要はございません。

会社電話番号	
担当者氏名	
担当者メールアドレス	

## 6. 2 就業者調査 調査票

### 三重県カスタマーハラスメント実態アンケート調査票（就業者向け）

#### <調査目的>

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「カスハラ」といいます。）による被害が社会において問題化しており、就業者の心身の不調や通常業務への支障を招き、就業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。

本調査は、県として「カスタマーハラスメント（カスハラ）は許されない」との基本的な考え方のもと、社会全体でカスハラ防止に取り組むため、条例の制定や指針の策定、周知・啓発などの防止取組が必要と考えており、より効果の高い対策の検討を進めるために実施するものです。

今回の調査では、カスハラ行為によって生じる可能性のある被害について、次のとおり分類した上で設問を設けてお伺いしています。

それぞれの設問に対して、あなた又は同僚が経験したものがありましたら、広く回答をお願いします。

想定される被害	設問（分類）
・カスハラ行為によるメンタルヘルス不調により、医療機関での治療・通院が必要になった、配置転換を希望した、仕事を休んだ、仕事を辞めた	Ⅱ 業務上の精神障害等
・性的なことで嫌な気持ちにさせられたこと（身体接触、電話でのいやらしい発言、待ち伏せなど）により、医療機関での治療・通院が必要になった、配置転換を希望した、仕事を休んだ、仕事を辞めた	Ⅲ 性的羞恥心の侵害
・カスハラ行為によって身体的なケガを負った ・重大なコンプライアンス違反を強要された ・カスハラ行為によって業務に著しい停滞が発生した	Ⅳ その他の被害
・職場の同僚に対するカスハラ行為を見たり、相談を受けたりした	Ⅴ 同僚への被害

### <カスハラのご定義>

本調査においては、以下のいずれも満たす行為をカスタマーハラスメントと定義しています。

- 1) 顧客等が就業者に対して行う行為であり、
- 2) 申出の内容又は行為の手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、
- 3) 行為の結果、就業者の安全と健康が脅かされ、就業環境を害するもの

※「顧客等」には、顧客（商品や役務の提供を受ける者）だけでなく、取引を行う事業者、施設を利用する者、利害関係者などが含まれます。

### <調査結果の取扱い>

無記名での回答をお願いするものであり、ご回答いただいた内容について個人が特定される形で調査結果が公表されることはありません。また、ご回答いただいた内容について、直接、所属事業所に情報提供されることはありません。

### ○あらかじめ割り振られた業種IDを選択、入力してください。

※「業種ID」は、所属事業所からの案内文やチラシ右上などに記載されている6桁（英字1文字、数字5桁）のコードです。英文字及び数字（2桁）はプルダウンから選択、後半3桁は数値の入力をお願いします。（「I（アイ）」や「0（オー）」などの見間違いにご注意ください）なお、本IDは事業所や個人を特定するものではありません。 【単一選択、自由記述】

英字（1文字）	数字（2桁）	数字（3桁）

I ご回答いただいている方の属性について教えてください。

(1) あなたの所属事業所の業種を選択してください。 【単一選択】

- A 農業、林業
- B 漁業
- C 鉱業、採石業、砂利採取業
- D 建設業
- E 製造業
- F 電気・ガス・熱供給・水道業
- G 情報通信業
- H 運輸業、郵便業
- I 卸売業・小売業
- J 金融業・保険業
- K 不動産業、物品賃貸業
- L 学術研究、専門・技術サービス業
- M 宿泊業・飲食サービス業
- N 生活関連サービス業、娯楽業
- O 教育、学習支援業
- P 医療、福祉
- Q 複合サービス事業
- R サービス業（他に分類されないもの）
- S 公務（他に分類されるものを除く）
- T その他（分類不能の産業）

(2) あなたの所属事業所の従業員数を選択してください。 【単一選択】

※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

(3) あなたの性別を選んでください。 【単一選択】

- 1 男性
- 2 女性
- 3 どちらでもない
- 4 答えたくない

- (4) あなたの年代を教えてください。 【単一選択】
- 1 20歳未満
  - 2 20歳以上30歳未満
  - 3 30歳以上40歳未満
  - 4 40歳以上50歳未満
  - 5 50歳以上60歳未満
  - 6 60歳以上
- (5) あなたの職種を教えてください。 【単一選択】
- 1 管理的職業従事者
  - 2 専門的・技術的職業従事者
  - 3 事務従事者
  - 4 販売従事者
  - 5 サービス職業従事者
  - 6 保安職業従事者
  - 7 農林漁業従事者
  - 8 生産工程従事者
  - 9 輸送・機械運転従事者
  - 10 建設・採掘従事者
  - 11 運搬・清掃・包装等従事者
- (6) あなたの現在の事業所における経験年数を教えてください。 【単一選択】
- 1 1年未満
  - 2 1年以上5年未満
  - 3 5年以上10年未満
  - 4 10年以上15年未満
  - 5 15年以上20年未満
  - 6 20年以上
  - 7 覚えていない
- (7) あなたの現在の事業所における雇用形態を教えてください。 【単一選択】
- 1 正規の社員・職員（正社員）
  - 2 パート・アルバイト、契約社員、嘱託社員などの正社員以外
  - 3 派遣社員
  - 4 その他（ ）

## Ⅱ 過去3年間のカスハラ行為による「業務上の精神障害等」の実態

(基準日：令和7年3月1日)

- (1) あなたは過去3年間の間に、カスタマーハラスメント行為（顧客等からの不当なクレームや不適切な言動）によって、ご自身にメンタルヘルス不調が発生し、通院や休業、離職等につながるような被害の経験はありますか。 【単一選択】  
※同僚に対するカスハラ行為による被害に関しては、質問Ⅴにおいて「経験がある」としてご回答ください。

- 1 経験がある
- 2 経験はない（Ⅲへ進みます）
- 3 わからない・覚えていない（Ⅲへ進みます）

<「経験がある」の場合は（2）へ移行、それ以外の場合はⅢへ移行>

- (2) 前問で回答したカスハラ行為によってご自身に生じたメンタルヘルス不調について、当てはまるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 精神的にマイナスの感情を持つようになった
- 2 精神的なダメージにより心が不安定になった
- 3 自責的な考え方を持つようになった
- 4 仕事に対するストレスを感じるようになった
- 5 仕事に対する意欲がなくなった、不安感を持つようになった
- 6 配置転換、転勤を希望するようになった
- 7 仕事を辞めたいと思った又は仕事を辞めることを検討した
- 8 その他（ ）

- (3) 前問で回答したカスハラ行為によってご自身に生じたメンタルヘルス不調による被害について、当てはまるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 睡眠障害が生じた又は睡眠薬を服用するようになった
- 2 対人業務に従事することが困難になった
- 3 家族や同僚に対して当たり散らすようになった
- 4 医療機関での治療、通院等が必要になった
- 5 職場の配置転換を強く希望した
- 6 仕事を短期間（概ね1か月未満）休んだ
- 7 仕事を長期間（概ね1か月以上）休んだ
- 8 仕事を辞めた又は転職した
- 9 その他（ ）









### Ⅲ 過去3年間のカスハラ行為による「性的羞恥心の侵害」の実態

(基準日：令和7年3月1日)

(1) あなたは過去3年間の間に、カスハラ行為によって、ご自身の性的羞恥心を侵害された(性的なこと嫌な気持ちにさせられた)経験はありますか。

【単一選択】

※性的羞恥心の侵害(性的なこと嫌な気持ち)としては、顧客等から行われる不必要な身体接触、電話でのいやらしい発言、性的な事項に関する質問や確認、待ち伏せや付きまといなどが想定されます。

※同僚に対するカスハラ行為による被害に関しては、質問Ⅴにおいて「経験がある」としてご回答ください。

- 1 経験がある
- 2 経験はない(Ⅳへ進みます)
- 3 わからない・覚えていない(Ⅳへ進みます)

<「経験がある」の場合は(2)へ移行、それ以外の場合はⅢへ移行>

(2) 前問で回答したカスハラ行為による「性的羞恥心の侵害」によってご自身に生じた被害について、当てはまるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 睡眠障害が生じた又は睡眠薬を服用するようになった
- 2 対人業務に従事することが困難になった
- 3 家族や同僚に対して当たり散らすようになった
- 4 医療機関での治療、通院等が必要になった
- 5 職場の配置転換を強く希望した
- 6 仕事を短期間(概ね1か月未満)休んだ
- 7 仕事を長期間(概ね1か月以上)休んだ
- 8 仕事を辞めた又は転職した
- 9 その他( )

(3) 「性的羞恥心の侵害」を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 【自由記述】

※カスハラ行為が、誰から、どれぐらいの期間・回数、どのような内容、どういうきっかけで行われたか等、できる限り具体的に記入してください。

--

(4) 前問で回答したカスハラ行為のうち、最も「性的羞恥心の侵害による被害」への影響を与えたと考えられるものを一つ選択してください。 【単一選択】

- 1 わいせつな写真などの提示
- 2 電話や手紙等でのいやらしい言動
- 3 性的部位への接触等不必要な身体への接触
- 4 性的な事項に関する質問・確認（性的指向、交際相手・結婚願望の有無など）
- 5 見た目・容姿に関する発言
- 6 デートや食事への執拗な勧誘
- 7 過度な露出
- 8 接触の要求（身体を触らせる等）
- 9 待ち伏せや付きまとい
- 10 無断の撮影
- 11 その他（            ）

(5) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為が発生した際、あなた又は事業所は警察への通報を行いましたか。 【単一選択】

- 1 通報した
- 2 通報していない
- 3 わからない・覚えていない

<「通報していない」の場合は（6）へ移行、それ以外の場合は（7）へ移行>

(6) 警察への通報を行わなかった理由として考えられるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 カスハラ行為者からの報復が怖かったから
- 2 警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから
- 3 こちらにも非があり、ためらってしまったから
- 4 警察では対応できない（対応してくれない）と思ったから
- 5 その他（            ）

(7) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為が発生した際、あなたが行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 上司に対応を引き継いだ
- 2 顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した
- 3 複数の職員で対応を行った
- 4 顧客等の要求の全部又は一部に応じた
- 5 顧客等の要求を断った
- 6 特に何もしなかった
- 7 覚えていない
- 8 その他 ( )

(8) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為が発生した際、事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った
- 2 顧客等への対応を打ち切った
- 3 顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した
- 4 顧客等に対して出入りの禁止（着信の拒否を含む）を宣言した
- 5 即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した
- 6 その他 ( )

(9) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために事業所が行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った
- 2 新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った
- 3 顧客等を出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置にした
- 4 顧客等への周知、啓発を実施した
- 5 防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した
- 6 カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した
- 7 カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った
- 8 就業者の支援体制の整備（社内相談窓口の設置、警備員の巡回等の身辺警護体制の整備、メンタルヘルスケアの実施など）を行った
- 9 カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した
- 10 その他 ( )

(10) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為に対する事業所が講じた対策による防止の効果について、最も近いものを選択してください。 【単一選択】

- 1 大いに効果があった
- 2 ある程度効果があった
- 3 どちらとも言えない
- 4 あまり効果はなかった
- 5 全く効果はなかった
- 6 わからない、答えられない

<「あまり効果はなかった」「全く効果はなかった」の場合は(11)へ移行、それ以外の場合は(12)へ移行>

(11) 防止対策を講じてもカスハラ行為の防止に効果がなかったと思われる理由について、可能な範囲でその理由を記入してください。 【自由記述】

(12) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為を防止するために、有効だと考えられる事業所の対策を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警察への通報・相談
- 2 行政機関（警察を除く）への相談
- 3 専門家（弁護士等）等への相談
- 4 顧客等への対応打ち切り、出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置
- 5 顧客等への周知、啓発（ポスターの掲示など）
- 6 防犯カメラや録音機器等の記録装置の設置
- 7 常駐の警備員等の配置、警備会社への依頼
- 8 カスハラ対応に関する社内体制の整備（基本指針やマニュアル等の作成、研修の実施、お客様相談窓口等の設置、顧客等への専門的な対応者の設置など）
- 9 就業者の支援体制の整備（社内相談窓口の設置、警備員の巡回等の身辺警護体制の整備、メンタルヘルスケアの実施など）
- 10 顧客等への専門的な対応者（コンシェルジュや担当マネージャー等）の配置
- 11 特に必要と考えられる対策はない
- 12 その他（ ）

(13) 性的羞恥心を侵害するカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 【複数選択】

- 1 法的な拘束力を持つ罰則規定の整備
- 2 カスハラに関する情報発信
- 3 マニュアルやガイドラインの整備
- 4 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 5 防止対策を講じるための費用助成
- 6 カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣
- 7 モデル対応規則等の作成、法令等の整備
- 8 カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布
- 9 顧客等への周知・啓発
- 10 相談、あっせん、仲裁機関の設置
- 11 特にない
- 12 その他 ( )

#### IV 過去3年間に受けたカスハラ行為によるその他被害の実態

(基準日：令和7年3月1日)

(1) あなたは過去3年間の間に、カスハラ行為による被害を受けた経験はありますか。(Ⅱ、Ⅲの被害を除く) 【単一選択】

※Ⅱ、Ⅲ以外の被害としては、身体への傷害等、重大なコンプライアンス違反の強要(社会的な信用の低下等)、事業活動への支障(業務の著しい停滞等)などが想定されます。

※同僚に対するカスハラ行為による被害に関しては、質問Vにおいて「経験がある」としてご回答ください。

- 1 経験がある
- 2 経験はない(Vへ進みます)
- 3 わからない・覚えていない(Vへ進みます)

<「経験がある」の場合は(2)へ移行、それ以外の場合は調査終了>

(2) 前問で回答したカスハラ行為によってあなたに生じた被害の内容について、できる限り具体的に記入してください。 【自由記述】

※身体への傷害、重大なコンプライアンス違反の強要、事業活動への支障などの被害について、できる限り具体的に記入してください。

(3) 前問の被害を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 【自由記述】

※カスハラ行為が、誰から、どれぐらいの期間・回数、どのような内容、どういうきっかけで行われたか等、できる限り具体的に記入してください。

(4) 前問で回答したカスハラ行為のうち、最もあなたが受けた被害への影響を与えたと考えられるものを一つ選択してください。 【単一選択】

- 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 土下座の強要、法外な金銭補償等の要求
- 6 コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反、事業所の内部規定違反など）の強要
- 7 対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム
- 8 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 9 性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為
- 10 器物の損壊
- 11 その他（ ）

(5) カスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。

【複数選択】

- 1 就業者・事業所側に落ち度があった
- 2 顧客等に対する接遇・サービスに不備があった
- 3 顧客等の誤解や一方的な言いがかり
- 4 わからない、覚えていない
- 5 その他（ ）

(6) カスハラ行為が発生した際の警察への通報の有無を選択してください。

【単一選択】

- 1 通報した
- 2 通報していない
- 3 わからない・覚えていない

<「通報していない」の場合は（7）へ移行、それ以外の場合は（8）へ移行>

(7) 警察への通報を行わなかった理由を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 カスハラ行為者からの報復が怖かったから
- 2 警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから
- 3 こちらにも非があり、ためらってしまったから
- 4 警察では対応できない（対応してくれない）と思ったから
- 5 その他（ ）

(8) カスハラ行為が発生した際、あなたが行った対応を全て選択してください。

【複数選択】

- 1 上司に対応を引き継いだ
- 2 顧客等に対する謝罪を継続した
- 3 顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した
- 4 複数の職員で対応を行った
- 5 顧客等の要求の全部又は一部に応じた
- 6 顧客等の要求を断った
- 7 特に何もしなかった
- 8 覚えていない
- 9 その他 ( )

(9) カスハラ行為が発生した際、事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った
- 2 顧客等への対応を打ち切った
- 3 顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した
- 4 顧客等に対して出入りの禁止（着信の拒否を含む）を宣言した
- 5 即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した
- 6 その他 ( )

(10) カスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために事業所が行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った
- 2 新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った
- 3 顧客等を出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置にした
- 4 顧客等への周知、啓発を実施した
- 5 防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した
- 6 カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した
- 7 カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った
- 8 就業者の支援体制の整備（社内相談窓口の設置、警備員の巡回等の身辺警護体制の整備、メンタルヘルスケアの実施など）を行った
- 9 カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した
- 10 その他 ( )



(14) あなたへの被害を生じさせたカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 【複数選択】

- 1 法的な拘束力を持つ罰則規定の整備
- 2 カスハラに関する情報発信
- 3 マニュアルやガイドラインの整備
- 4 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 5 防止対策を講じるための費用助成
- 6 カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣
- 7 モデル対応規則等の作成、法令等の整備
- 8 カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布
- 9 顧客等への周知・啓発
- 10 相談、あっせん、仲裁機関の設置
- 11 特にない
- 12 その他 ( )

## V 過去3年間に発生した「同僚へのカスハラ行為による被害」の実態

(基準日：令和7年3月1日)

(1) あなたは過去3年間の間に、職場の同僚に対するカスハラ行為を見たり、相談を受けた経験はありますか。 【単一選択】

- 1 経験がある
- 2 経験はない(調査は終了です)
- 3 わからない・覚えていない(調査は終了です)

<「経験がある」の場合は(2)へ移行、それ以外の場合は調査終了>

(2) 前問で回答したカスハラ行為によって同僚に生じた被害の内容について、できる限り具体的に記入してください。 【自由記述】

※カスハラ行為によって同僚が受けた被害(精神障害、性的羞恥心の侵害、身体への傷害等)について、できる限り具体的に記入してください。

(3) 前問の被害を生じさせたカスハラ行為の内容について、できる限り具体的に記入してください。 【自由記述】

※カスハラ行為が、誰から、どれぐらいの期間・回数、どのような内容、どういうきっかけで行われたか等、できる限り具体的に記入してください。

(4) 前問で回答したカスハラ行為のうち、最も「同僚への被害」への影響を与えたと考えられるものを一つ選択してください。 【単一選択】

- 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 土下座の強要、法外な金銭補償等の要求
- 6 コンプライアンス違反（不当な値引き、法令違反、事業所の内部規定違反など）の強要
- 7 対応困難な要求や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム
- 8 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 9 性的な言動等の風紀、秩序を乱す行為
- 10 器物の損壊
- 11 その他（ ）

(5) 同僚へのカスハラ行為が発生した原因として考えられるものを全て選択してください。 【複数選択】

- 1 就業者・事業所側に落ち度があった
- 2 顧客等に対する接遇・サービスに不備があった
- 3 顧客等の誤解や一方的な言いがかり
- 4 わからない、覚えていない
- 5 その他（ ）

(6) 同僚へのカスハラ行為が発生した際の警察への通報の有無を選択してください。 【単一選択】

- 1 通報した
- 2 通報していない
- 3 わからない・覚えていない

<「通報していない」の場合は（7）へ移行、それ以外の場合は（8）へ移行>

(7) 警察への通報を行わなかった理由を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 カスハラ行為者からの報復が怖かったから
- 2 警察への説明、被害届の提出など対応が面倒であったから
- 3 こちらにも非があり、ためらってしまったから
- 4 警察では対応できない（対応してくれない）と思ったから
- 5 その他（ ）

(8) 同僚へのカスハラ行為が発生した際、あなたが行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 上司に対応を引き継いだ
- 2 顧客等に対する謝罪を継続した
- 3 顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応した
- 4 複数の職員で対応を行った
- 5 顧客等の要求の全部又は一部に応じた
- 6 顧客等の要求を断った
- 7 特に何もしなかった
- 8 覚えていない
- 9 その他 ( )

(9) 同僚へのカスハラ行為が発生した際、事業所が速やかに行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警備会社等への連絡（警察への通報を除く）を行った
- 2 顧客等への対応を打ち切った
- 3 顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した
- 4 顧客等に対して出入りの禁止（着信の拒否を含む）を宣言した
- 5 即日専門家（弁護士等）に交渉を委任した
- 6 その他 ( )

(10) 同僚へのカスハラ行為が発生したことを受けて、当該行為の防止のために事業所が行った対応を全て選択してください。 【複数選択】

- 1 警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談を行った
- 2 新たに警備会社等への依頼、警備内容の強化の依頼を行った
- 3 顧客等を出入り禁止（着信の拒否を含む）の措置にした
- 4 顧客等への周知、啓発を実施した
- 5 防犯カメラや録音機器等の記録装置を設置した
- 6 カスハラ対応に関する基本指針、マニュアル等を作成した
- 7 カスハラ対応に関する研修（ロールプレイを含む）を行った
- 8 就業者の支援体制の整備（社内相談窓口の設置、警備員の巡回等の身辺警護体制の整備、メンタルヘルスケアの実施など）を行った
- 9 カスハラ対応部署（お客様相談・サポート窓口等）を設置した
- 10 その他 ( )



(14) 同僚への被害を生じさせたカスハラ行為を防止するために、行政に求める措置があれば全て選択してください。 【複数選択】

- 1 法的な拘束力を持つ罰則規定の整備
- 2 カスハラに関する情報発信
- 3 マニュアルやガイドラインの整備
- 4 防止対策に資する研修、セミナー等の開催
- 5 防止対策を講じるための費用助成
- 6 カスハラに関する外部相談窓口の整備、専門家の派遣
- 7 モデル対応規則等の作成、法令等の整備
- 8 カスハラに関するポスターや防止ステッカーの作成・配布
- 9 顧客等への周知・啓発
- 10 相談、あっせん、仲裁機関の設置
- 11 特にない
- 12 その他 ( )