

**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（概要版）**

**令和8年2月  
三重県雇用経済部**

# 三重県カスタマーハラスメント実態アンケート調査の概要

## 【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」という。）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、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。

こうした状況の中、「カスハラは許されない」との考え方の下、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。

## 【調査の概要】

調査手法 WEBアンケートシステムによる回答  
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

## 【調査内容】

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
被害分類	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

## 【調査結果の概要】

### ＜過去3年間のカスハラ行為による被害状況＞

過去3年間で何らかの**カスハラ被害が発生したと回答した事業者の割合は14.2%（130者）**、過去3年間に自分自身が何らかの**カスハラ被害を受けたと回答した就業者の割合は11.5%（745名）**となっています。

### ＜カスハラ行為による具体的な被害内容＞

「精神障害等」による被害としては、事業者では「離職」や「医療機関等での治療・通院」が、就業者では「睡眠障害」や「対人業務への従事困難」が多くなっています。また、就業者のメンタルヘルス不調の内容としては、「仕事へのストレスを感じるようになった」や「精神的なダメージにより心が不安定になった」が多くなっています。

「性的羞恥心侵害」による被害としては、事業者では「対人業務への従事困難」や「配置転換の強い要望」が、就業者では「睡眠障害」や「家族・周囲への感情的な振る舞い」が多くなっています。

なお、「精神障害等」及び「性的羞恥心侵害」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、重大な被害が生じている就業者は22名**となっています。

また、「コンプライアンス違反の強要」の被害としては、「人員・時間の浪費」と回答した事業者の割合が9割を超えています。

### ＜最も影響を与えたと考えられるカスハラ行為＞

「性的羞恥心侵害」以外の被害では、「対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷等）」、「威圧的な言動」、「対応困難な要求や同じ内容を繰り返す過度なクレーム」が多くなっています。

「性的羞恥心侵害」では、事業者、就業者ともに「性的な事項に関する質問・確認（性的指向、交際・結婚の有無など）」や「性的部位への接触等不必要な身体への接触」が多くなっています。

### ＜カスハラ行為の発生原因＞

いずれの被害でも「顧客等の誤解や一方的な言いがかり（顧客等による一方的な嫌がらせ）」が最も多くなっています。

### ＜警察への通報状況等＞

「精神障害等」、「性的羞恥心侵害」ともに、カスハラ行為発生時の**警察へ通報を行った割合は1割程度**に留まっています。

警察への通報を行わなかった理由としては、事業者、就業者ともに「警察では対応できない（対応してくれない）」と思ったから」が最も多くなっています。

## 【調査結果の概要】

＜カスハラ行為が発生した際に就業者自身が行った対応＞

「性的羞恥心侵害」以外の被害では「顧客等からの要求等に対して長時間にわたって対応」が4割を超えていますが、「性的羞恥心侵害」では事業者、就業者ともに1割を下回っています。

＜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＞

事業者、就業者ともに「顧客等への対応を打ち切った」が最も多くなっており、「顧客等に対して退店を要請（切電を要請）した」や「顧客等に対して出入り禁止（着信の拒否を含む）を宣言した」も多くなっています。

＜カスハラ行為の防止のために事業者が行った対応＞

「精神障害等」では「警察、行政機関、専門家（弁護士等）等への相談」が高くなっており、「性的羞恥心侵害」では「顧客等への周知、啓発を実施」が高くなっています。

なお、事業者においては、「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）」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＞

事業者が講じた対策への評価として、肯定的な評価（「大いに効果があった」又は「ある程度効果があった」）の割合は、「精神障害等」では事業者43.1%、就業者12.1%、「性的羞恥心侵害」では事業者65.4%、就業者20.9%となっており、事業者と就業者の認識に大きな差が生じています。

＜カスハラ行為を防止するために有効な事業者の措置＞

有効だと考えられる防止対策として、事業者、就業者ともに「カスハラ対応に関する社内体制の整備（相談窓口設置、メンタルヘルスケアなど）」、「顧客等への周知、啓発」、「顧客等への対応打ち切り、出入り禁止等の措置」などが多くなっています。

＜カスハラ行為を防止するために行政に求める措置＞

行政に求める措置として、事業者・就業者ともに「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」が多くなっています。

## ○過去3年間のカスハラ行為による被害状況

### 事業者(n=914)

発生あり

就業者への精神障害等

5.6% (51者)

就業者の性的羞恥心の侵害

5.7% (52者)

コンプライアンス違反の強要

3.7% (34者)

その他カスハラ被害

2.8% (26者)

### 就業者(n=6,475)

被害あり

精神障害等

5.5% (358名)

性的羞恥心の侵害

1.1% (72名)

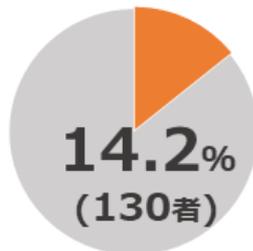
その他カスハラ被害

5.9% (383名)

同僚へのカスハラ被害

5.5% (355名)

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



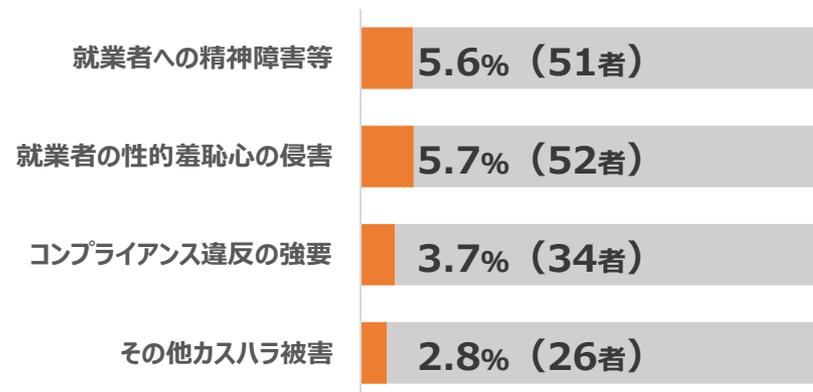
いずれか1つ以上のカスハラ被害を  
受けた就業者の割合



※「同僚へのカスハラ被害」  
のみの就業者は除く

# 事業者調査 調査結果 (回答事業者数 914者)

## カスタマーハラスメント発生状況 (再掲)



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



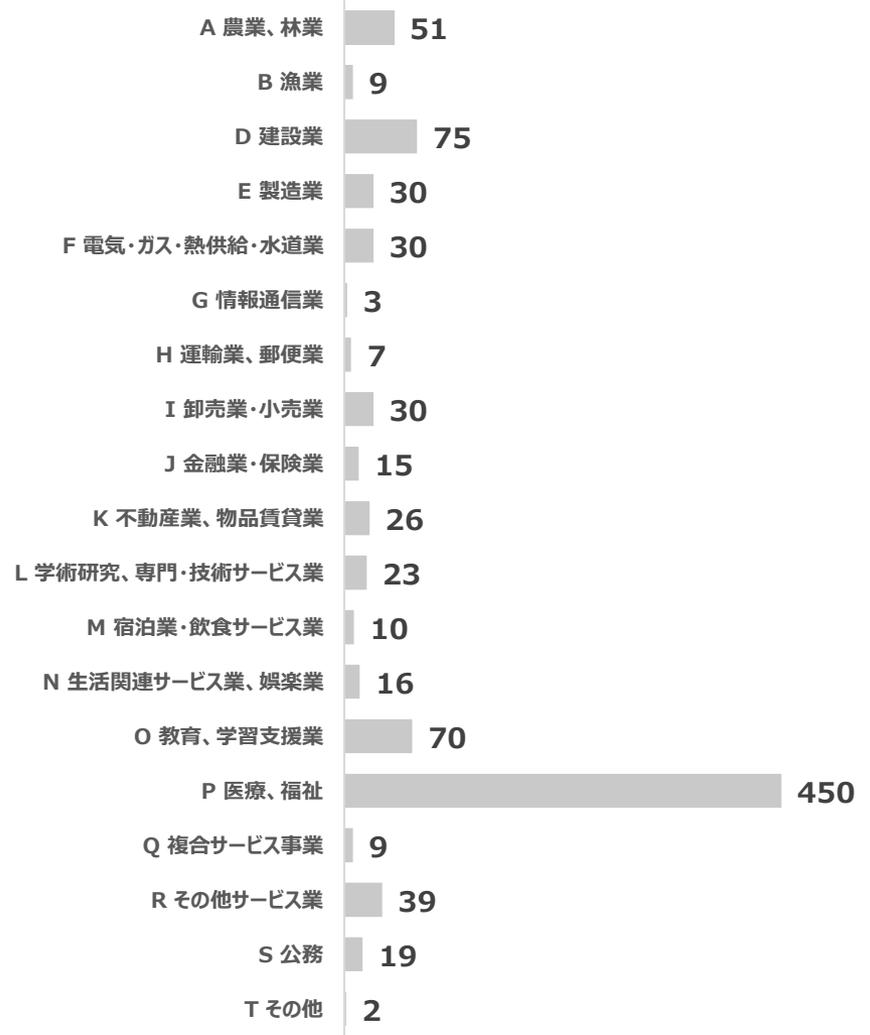
## 【有効回答者の属性】



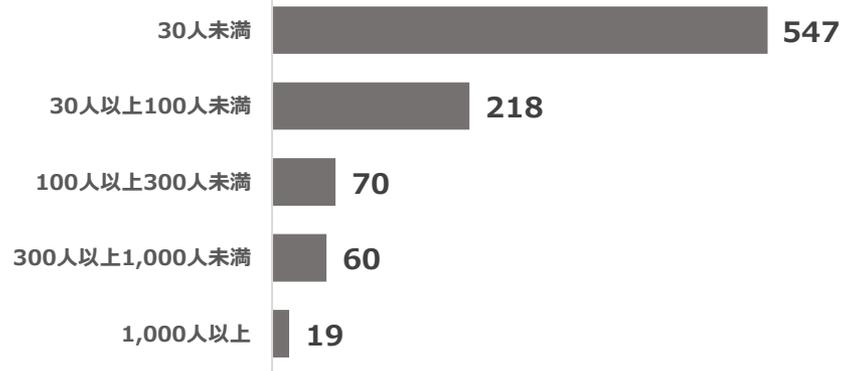
事業者 **914**者

[事業者数:者]

### [業種]

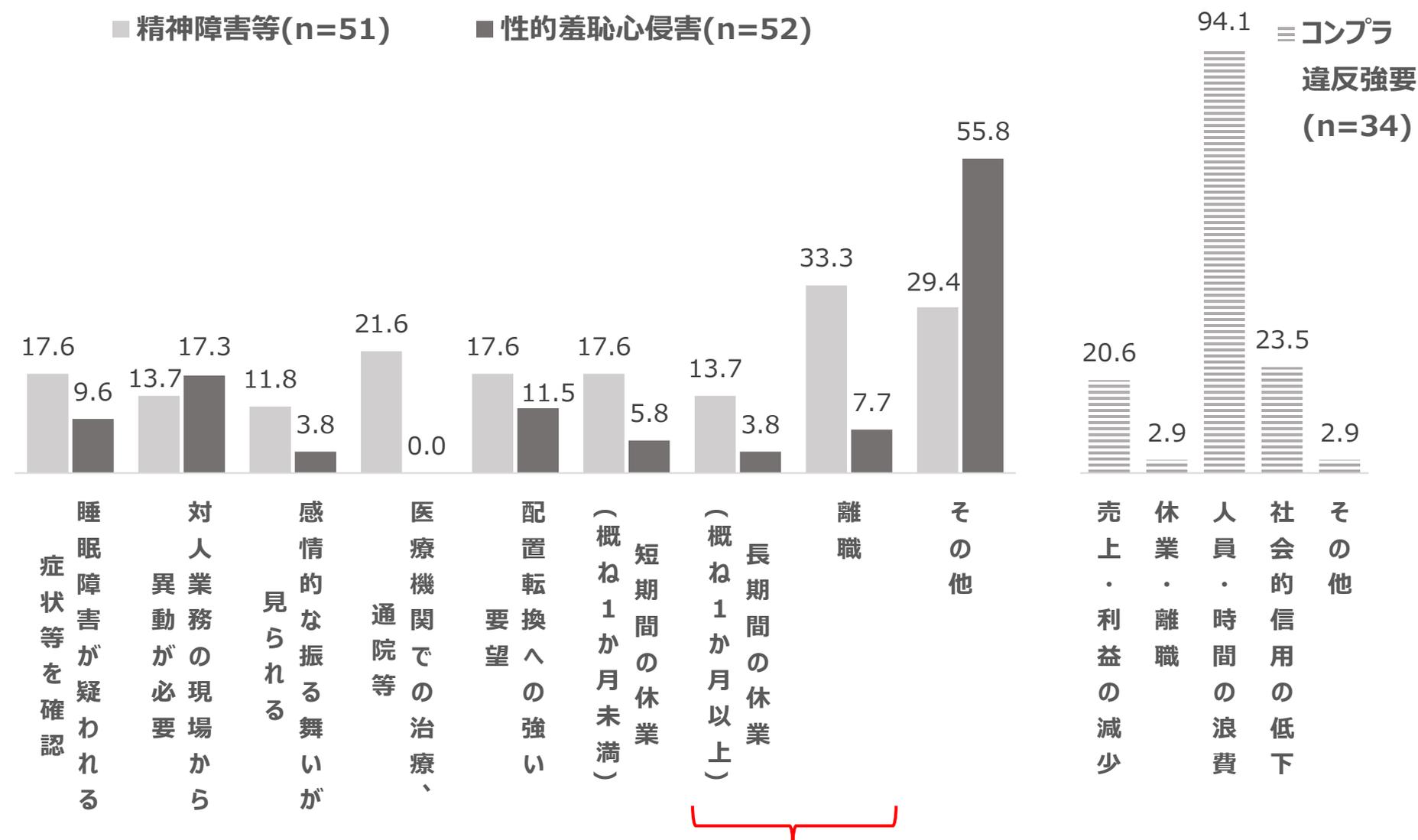


### [従業員規模]



## ①カスハラ行為による具体的な被害内容 [MA]

[割合:%]

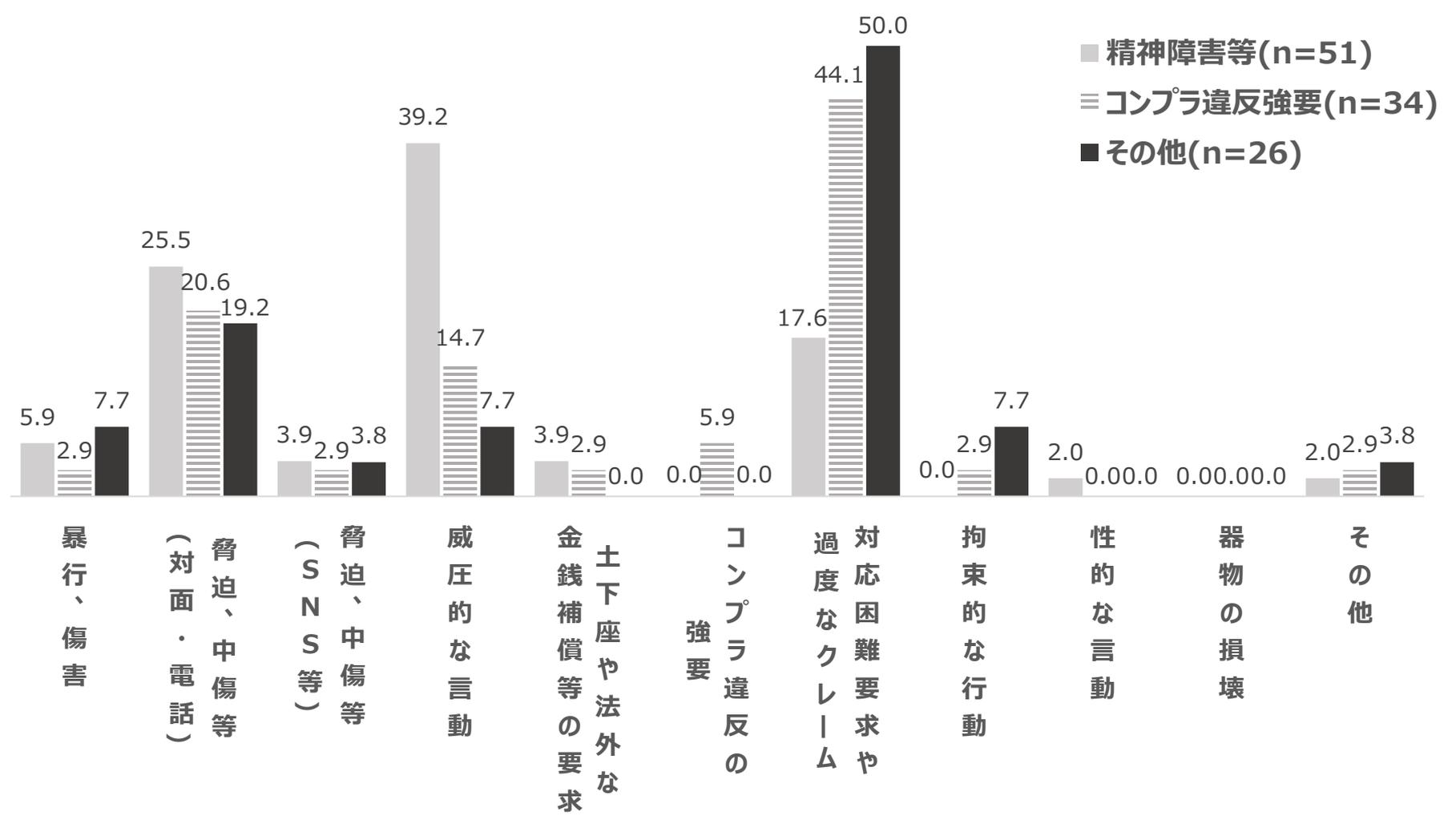


「離職」又は「長期休業」の発生事業者 **24**者

※調査時点:令和7年3月1日現在。回答は複数選択のため、合計は100とならない。

## ②最も影響を与えたと考えられるカスハラ行為 [SA]

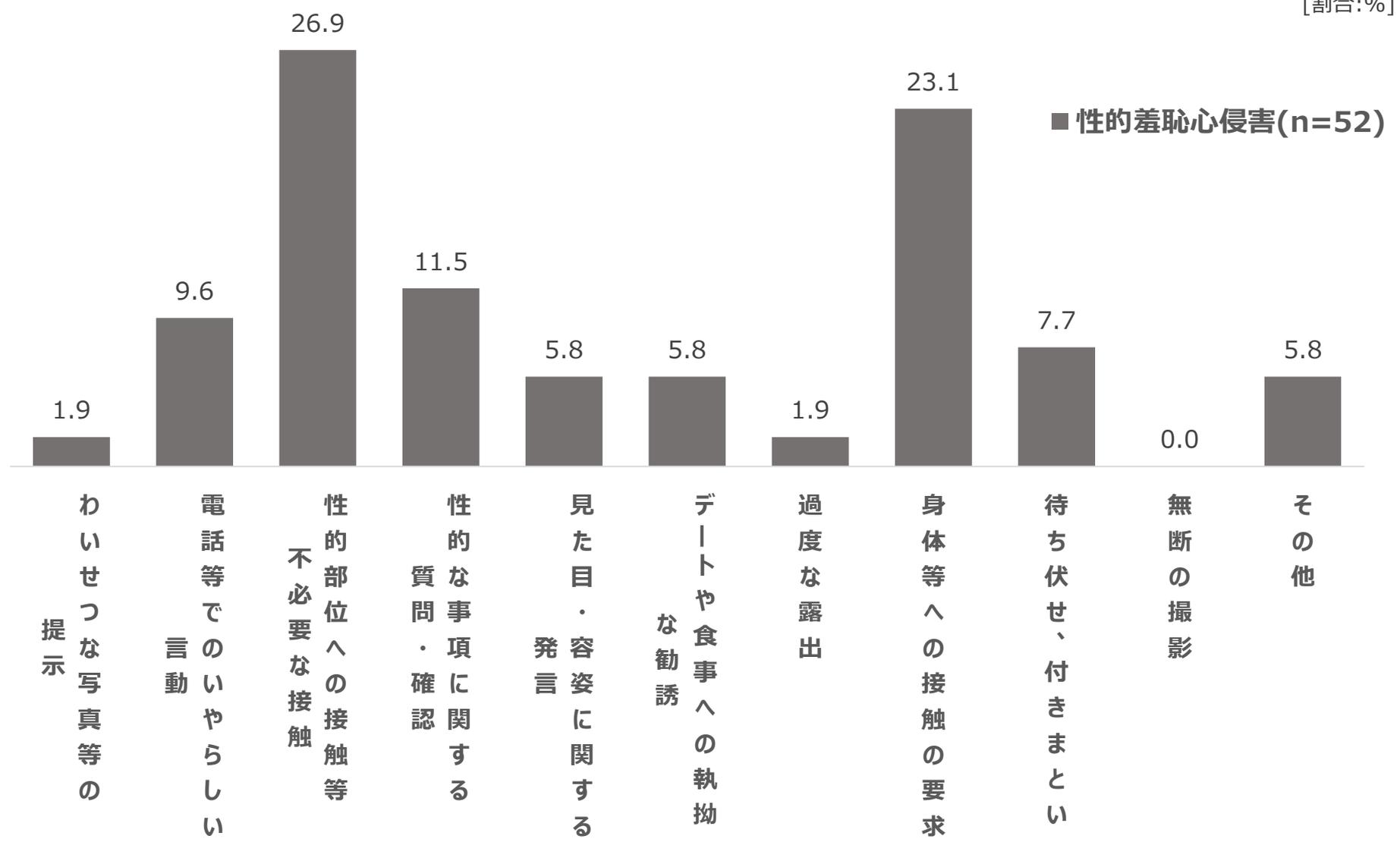
[割合:%]



※調査時点:令和7年3月1日現在。

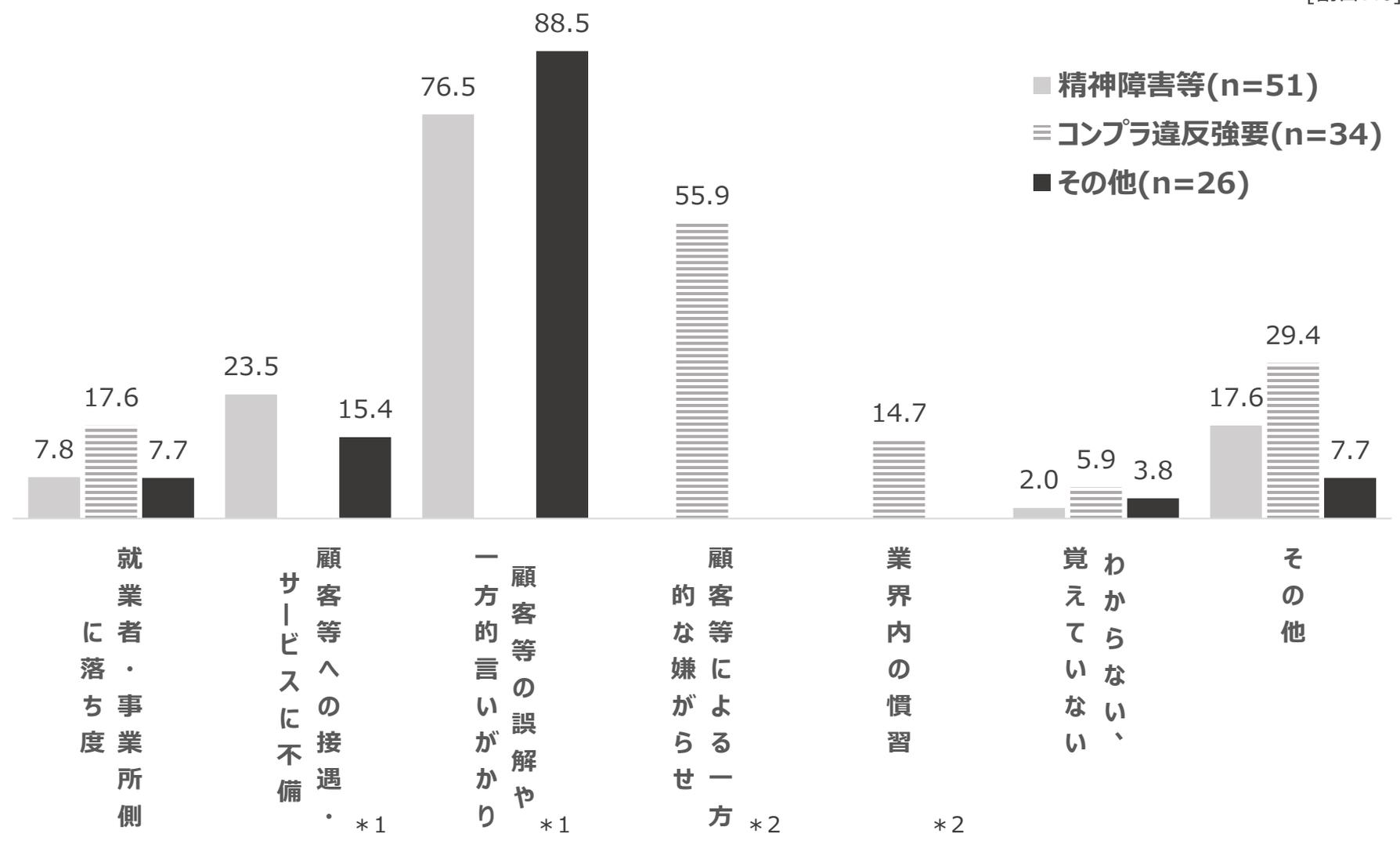
## ②最も影響を与えたと考えられるカスハラ行為 [SA]

[割合:%]



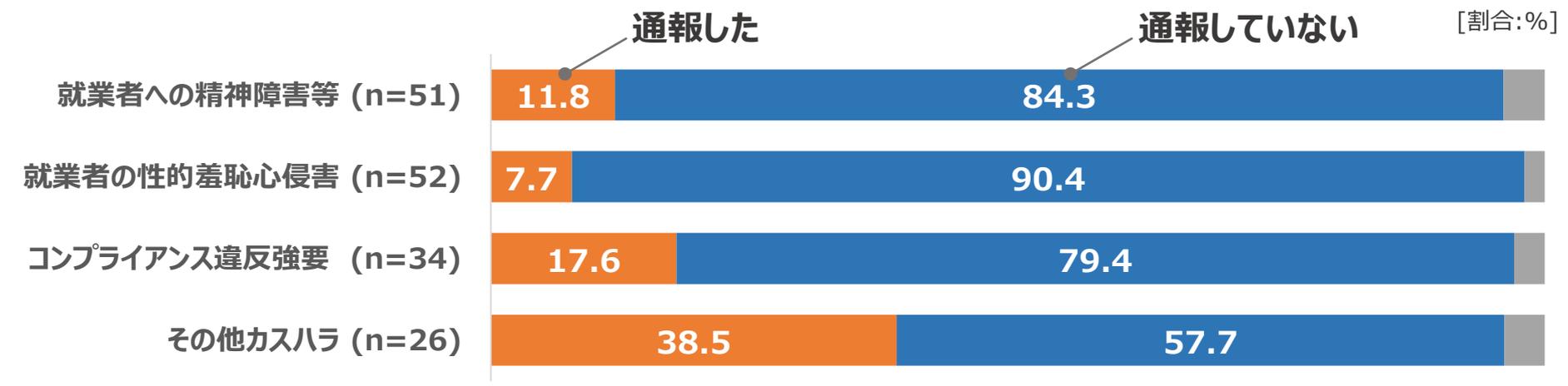
## ③カスハラ行為の発生原因 [MA]

[割合:%]

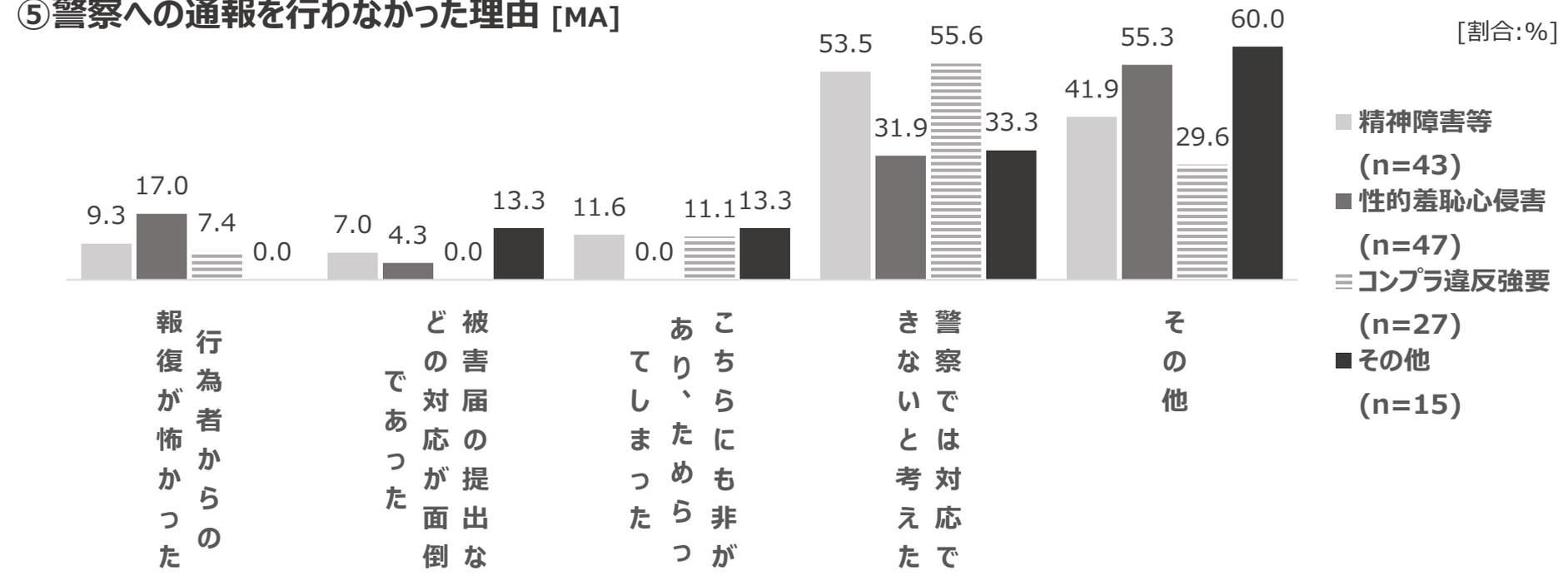


※調査時点:令和7年3月1日現在。「性的差恥心侵害」は「発生原因」の設問を設けていない。「\*1」は「精神障害等」及び「その他」のみ、「\*2」は「コンプラ違反強要」のみであり、回答結果は単純比較できない。

## ④カスハラ行為発生時の警察への通報状況 [SA]



## ⑤警察への通報を行わなかった理由 [MA]

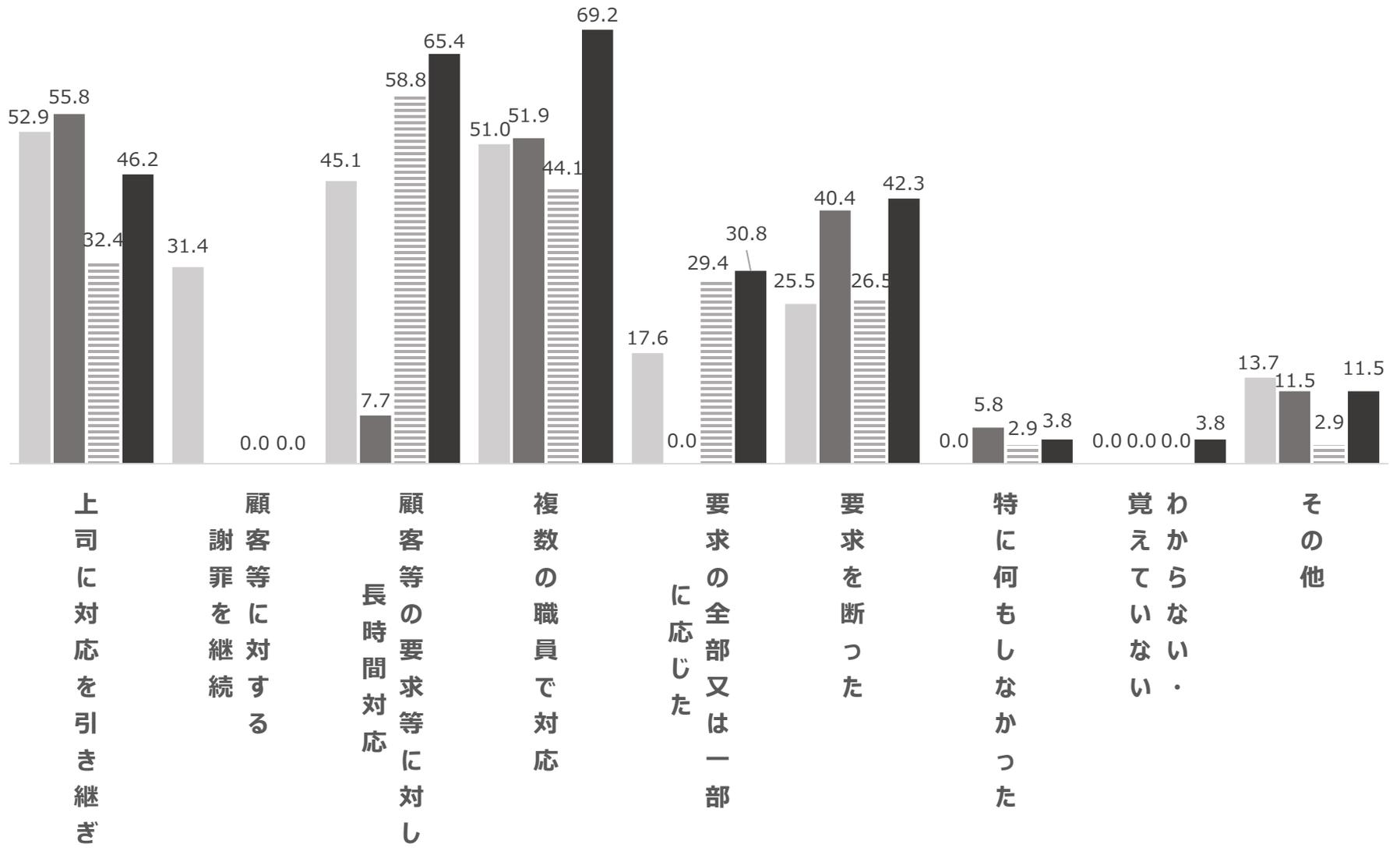


※調査時点:令和7年3月1日現在。「通報を行わなかった理由」は複数選択のため、合計は100とならない。

## ⑥カスハラ行為が発生した際に就業者自身が行った対応 [MA]

[割合:%]

■ 精神障害等(n=51)   ■ 性的羞恥心侵害(n=52)   ≡ コンプラ違反強要(n=34)   ■ その他(n=26)

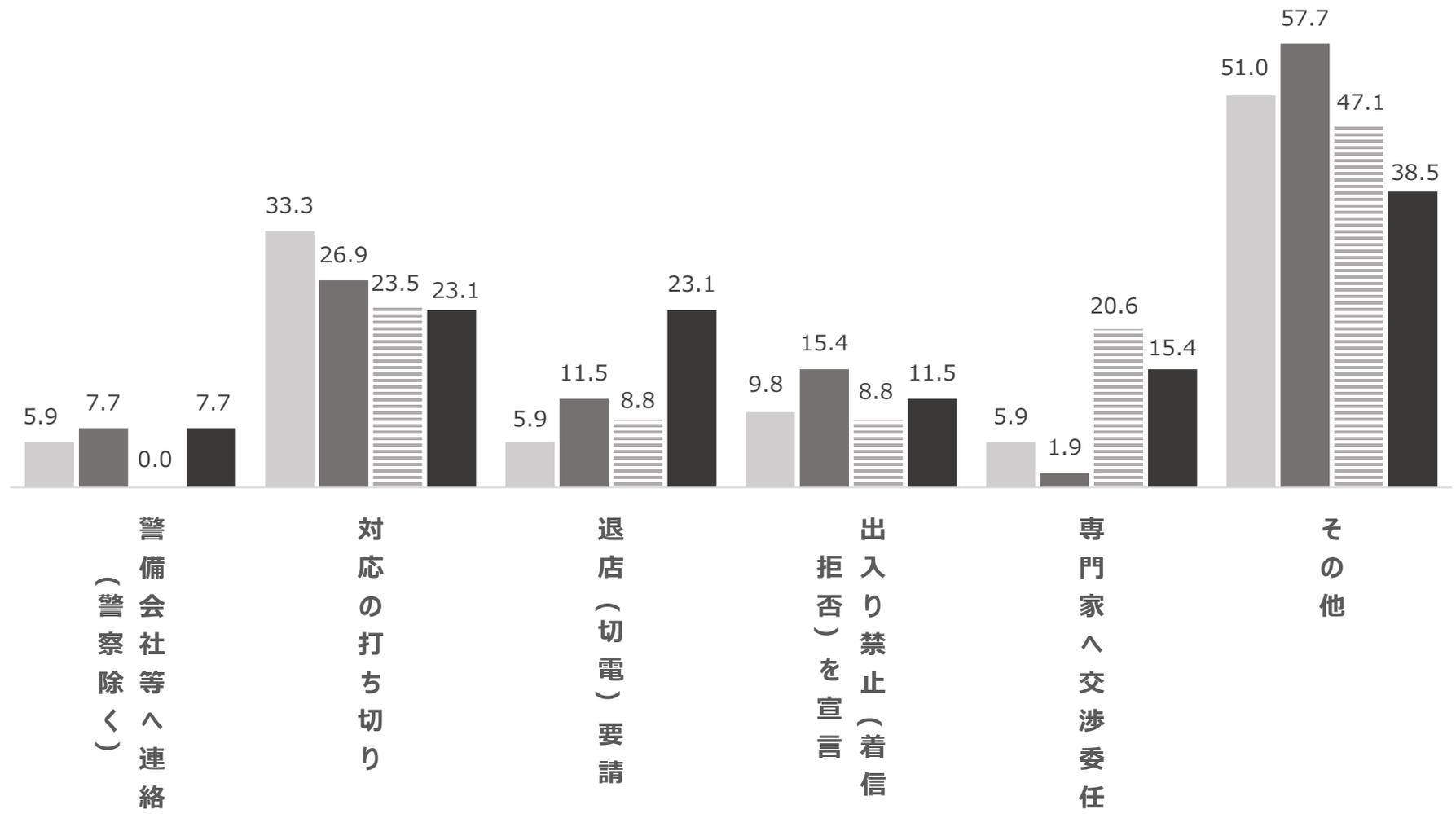


※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とならない。「性的羞恥心侵害」においては、「顧客等に対する謝罪を継続した」の選択肢は聞いていない。

## ⑦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 [MA]

[割合:%]

■ 精神障害等(n=51)   ■ 性的羞恥心侵害(n=52)   ≡ コンプラ違反強要(n=34)   ■ その他(n=26)

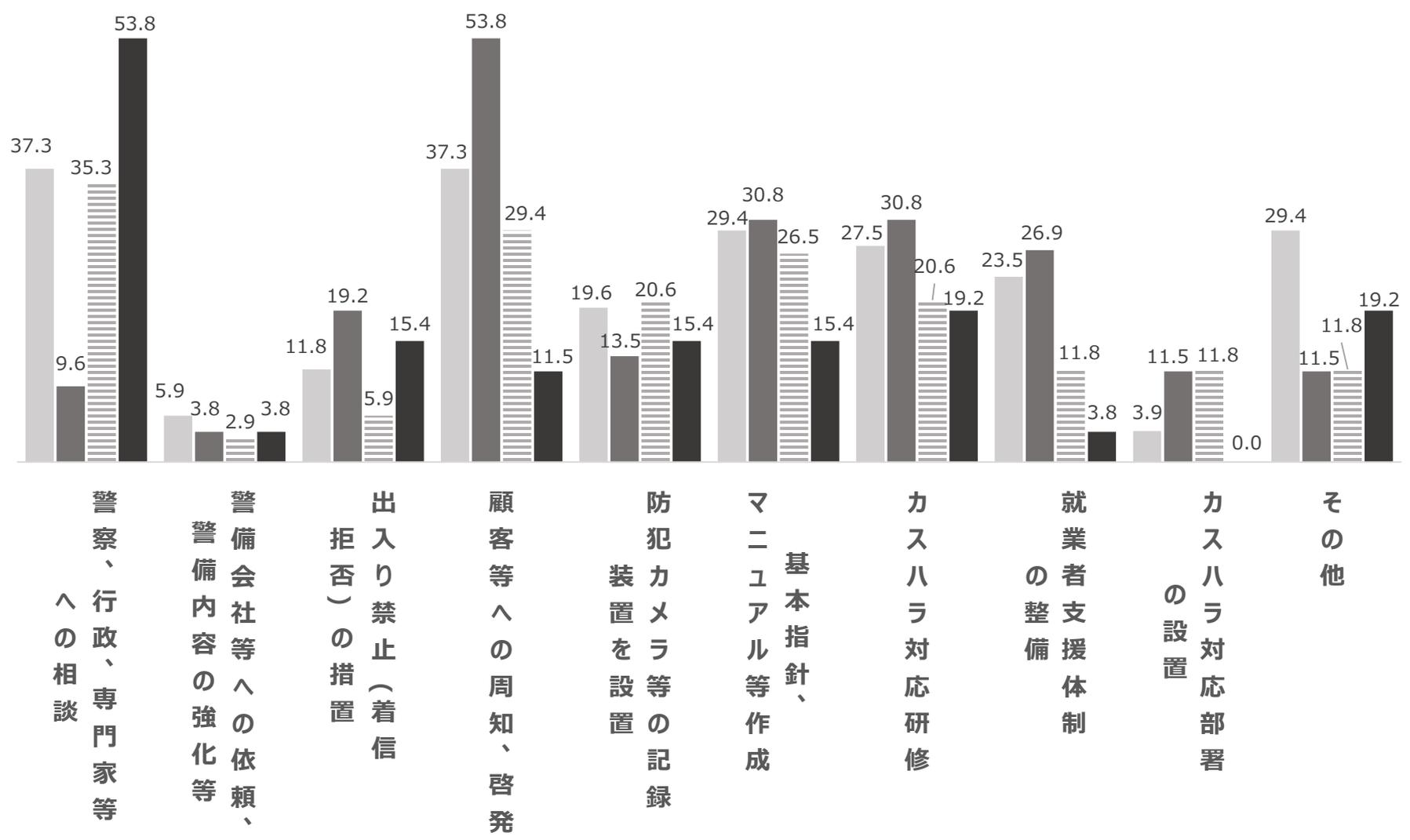


※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とならない。

## ⑧カスハラ行為の防止のために事業者が行った対応 [MA]

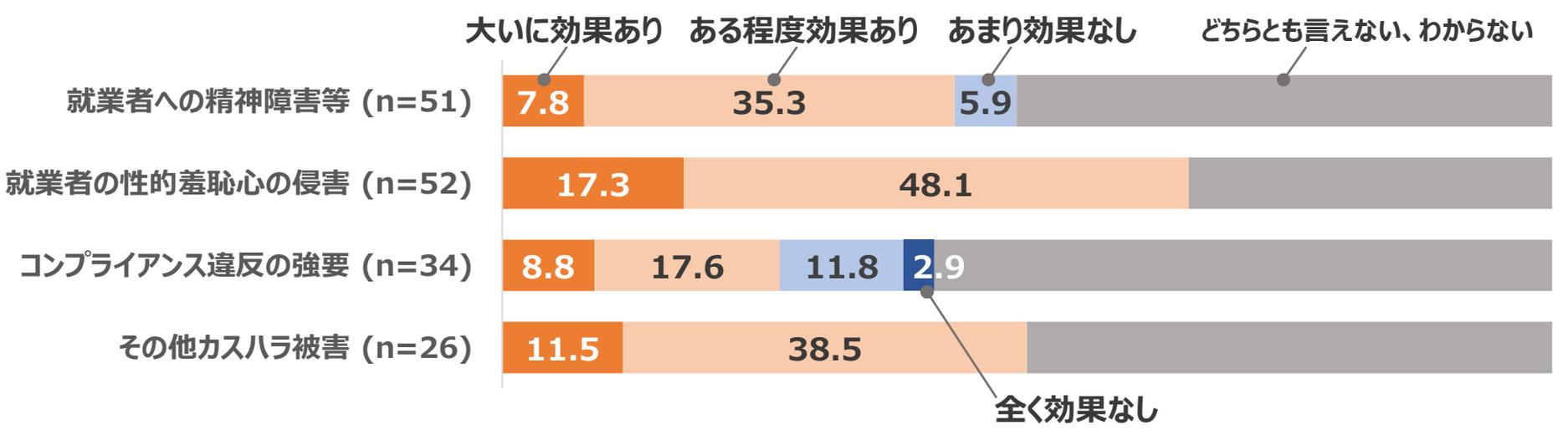
[割合:%]

■ 精神障害等(n=51) ■ 性的羞恥心侵害(n=52) ≡ コンプラ違反強要(n=34) ■ その他(n=26)

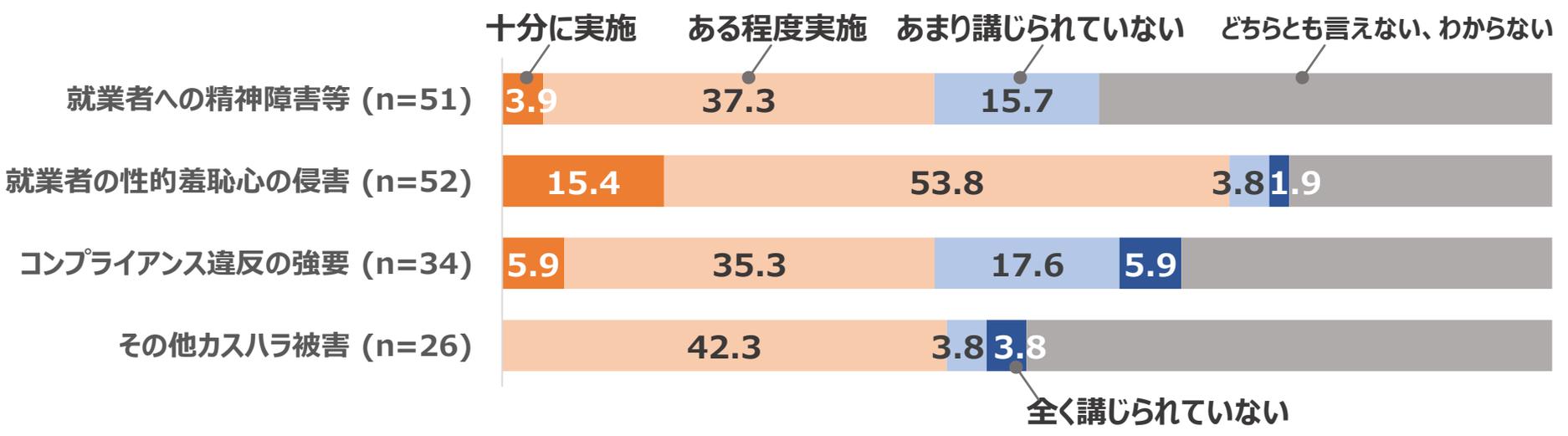


※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とまらない。

## ⑨ 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 [SA] [割合:%]



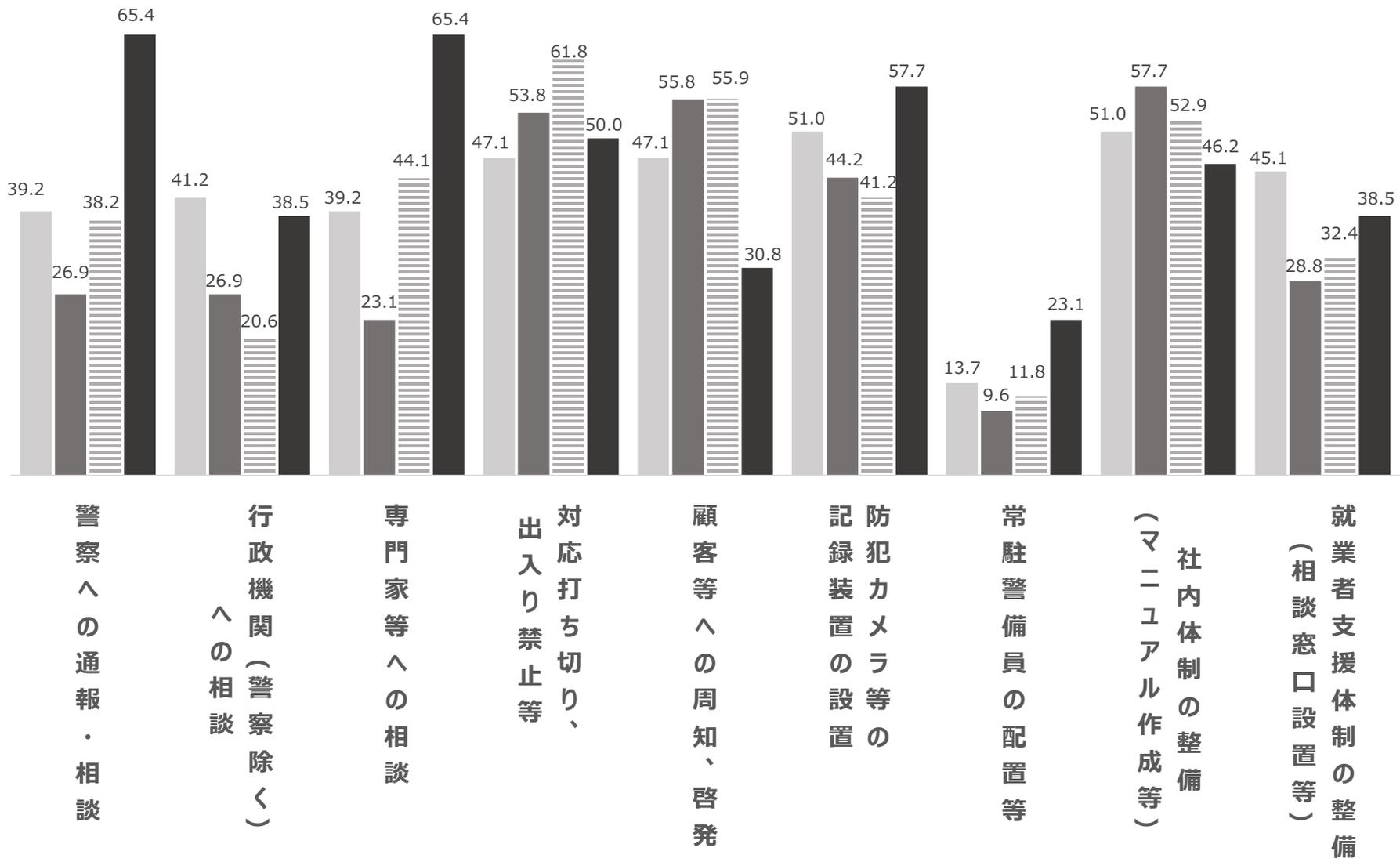
## ⑩ カスハラ行為に対する事業者の防止対策の実施状況 [SA] [割合:%]



## ⑪ カスハラ行為を防止するために有効と考えられる対策 [MA]

[割合:%]

■ 精神障害等(n=51)   ■ 性的羞恥心侵害(n=52)   ≡ コンプラ違反強要(n=34)   ■ その他(n=26)

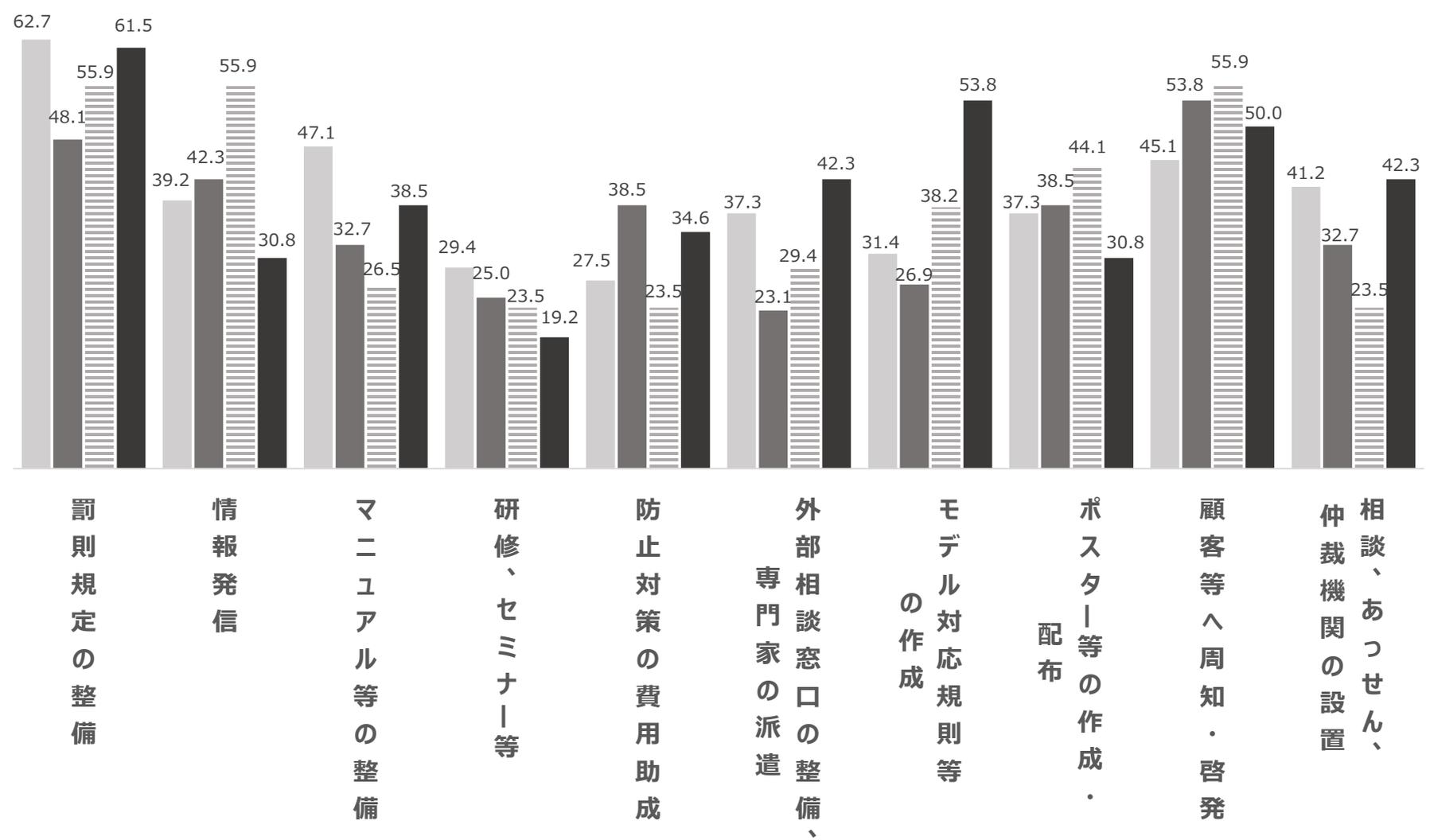


※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とならない。「特になし」及び「その他」については掲載を省略。

## ⑫ カスハラ行為を防止するために行政に求める措置 [MA]

[割合:%]

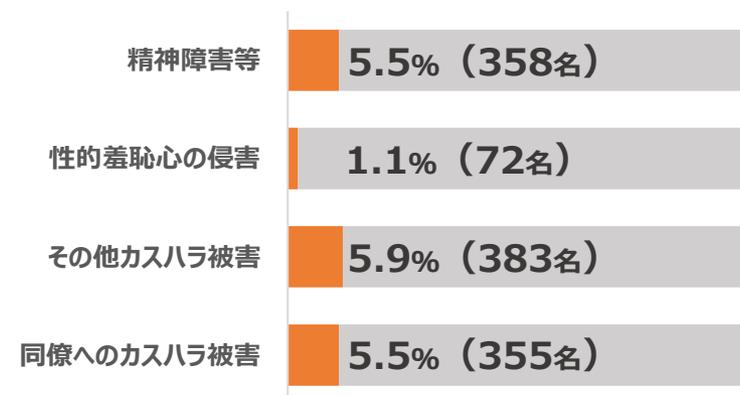
■ 精神障害等(n=51)   ■ 性的羞恥心侵害(n=52)   ≡ コンプラ違反強要(n=34)   ■ その他(n=26)



※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とならない。「特になし」及び「その他」については掲載を省略。

# 就業者調査 調査結果 (回答就業者数 6,475名)

## カスタマーハラスメント発生状況 (再掲)



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

※「同僚へのカスハラ被害」のみの就業者は除く



# 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の概要【就業者】

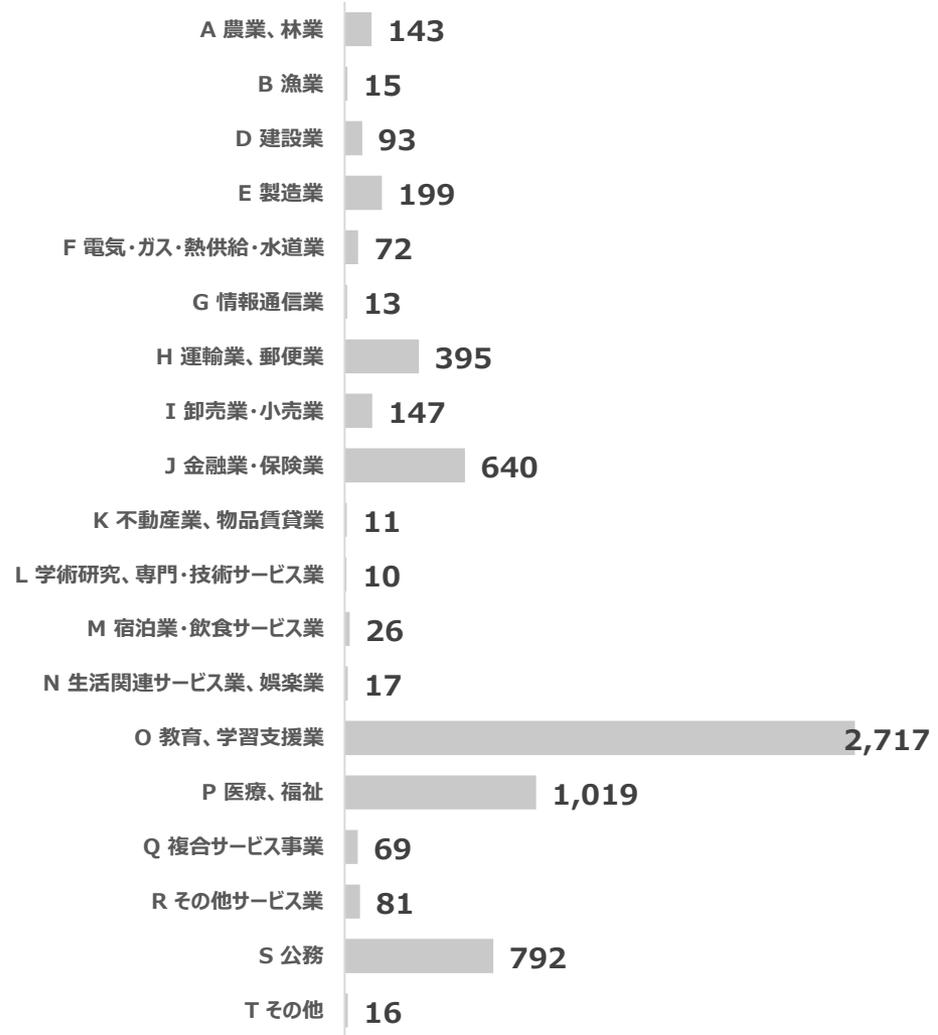
## 【有効回答者の属性】



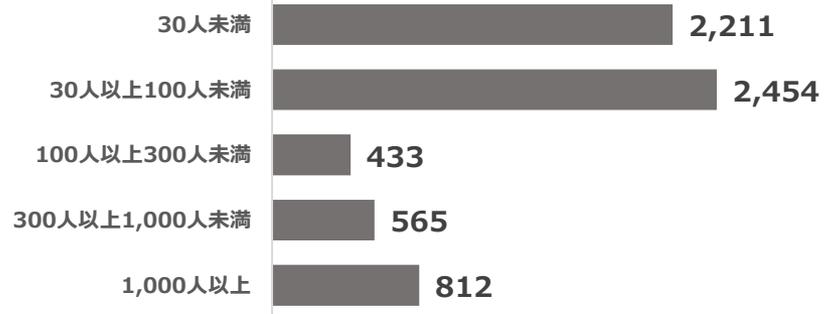
就業者 **6,475**名

[就業者数:名]

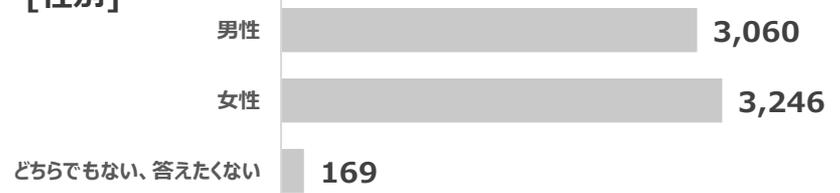
### [業種]



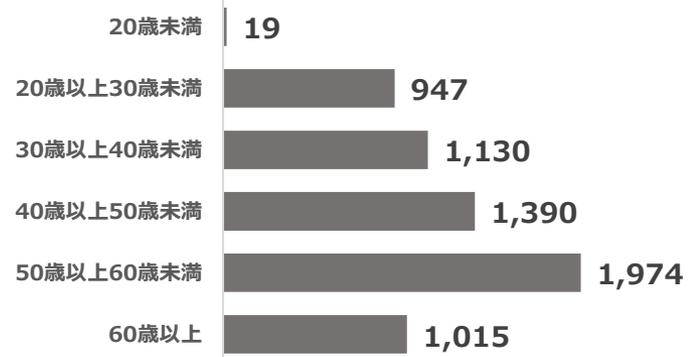
### [従業員規模]



### [性別]



### [年代]

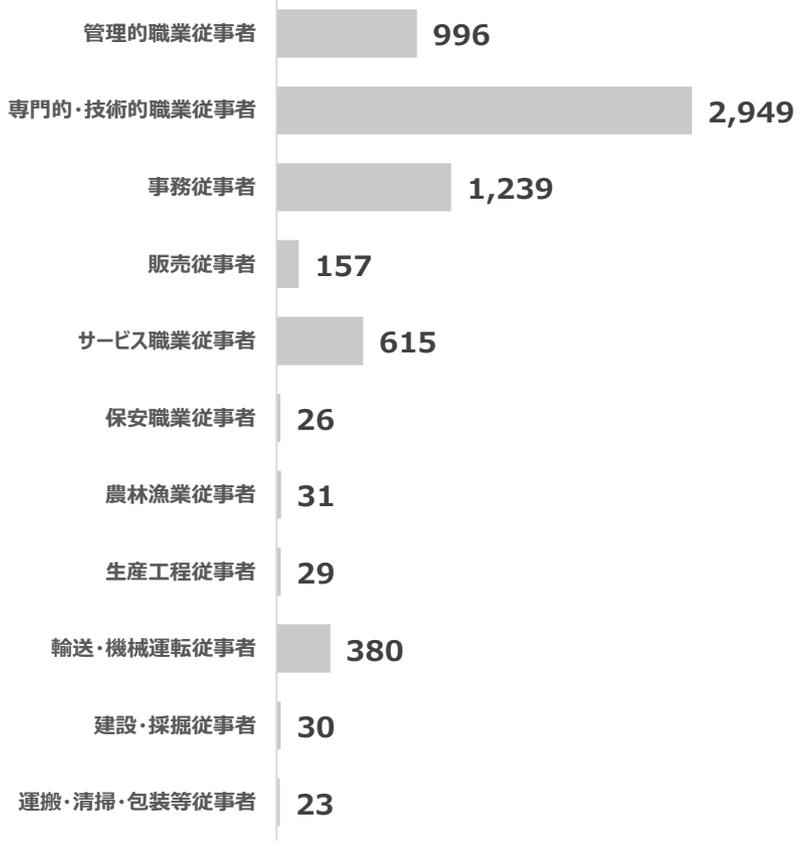


# 三重県カスタマーハラスメント実態アンケート調査結果の概要【就業者】

【有効回答者の属性】  就業者 **6,475**名

[就業者数:名]

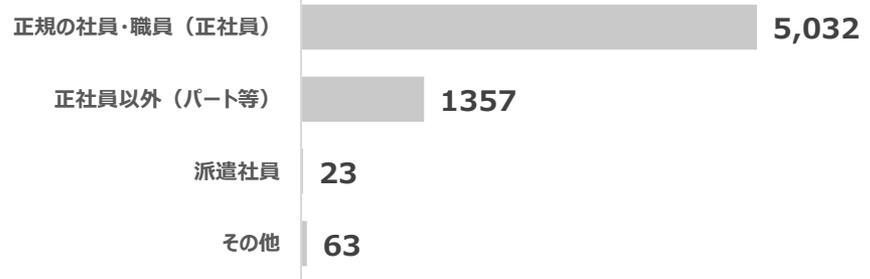
## [職種]



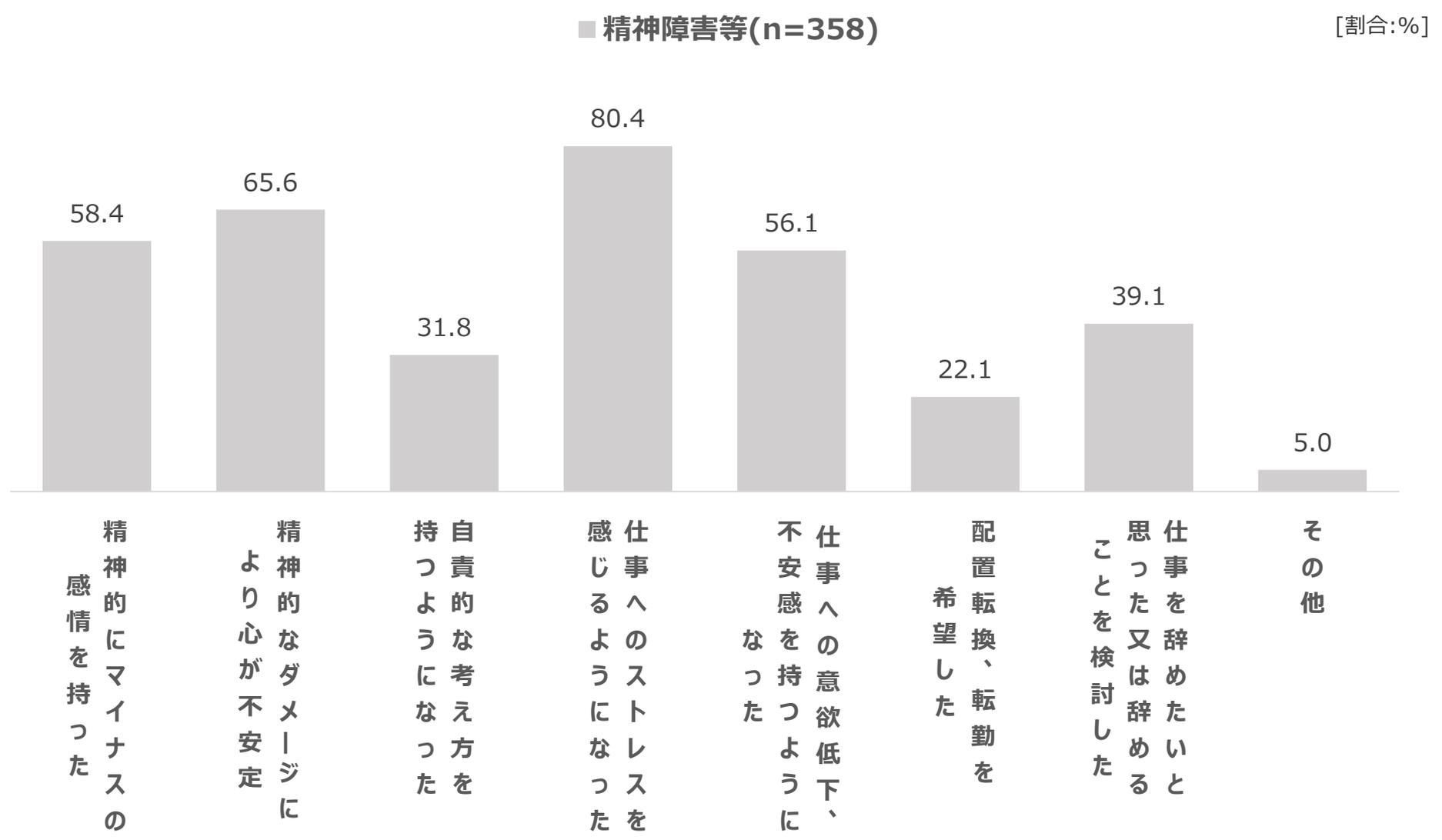
## [経験年数]



## [雇用形態]

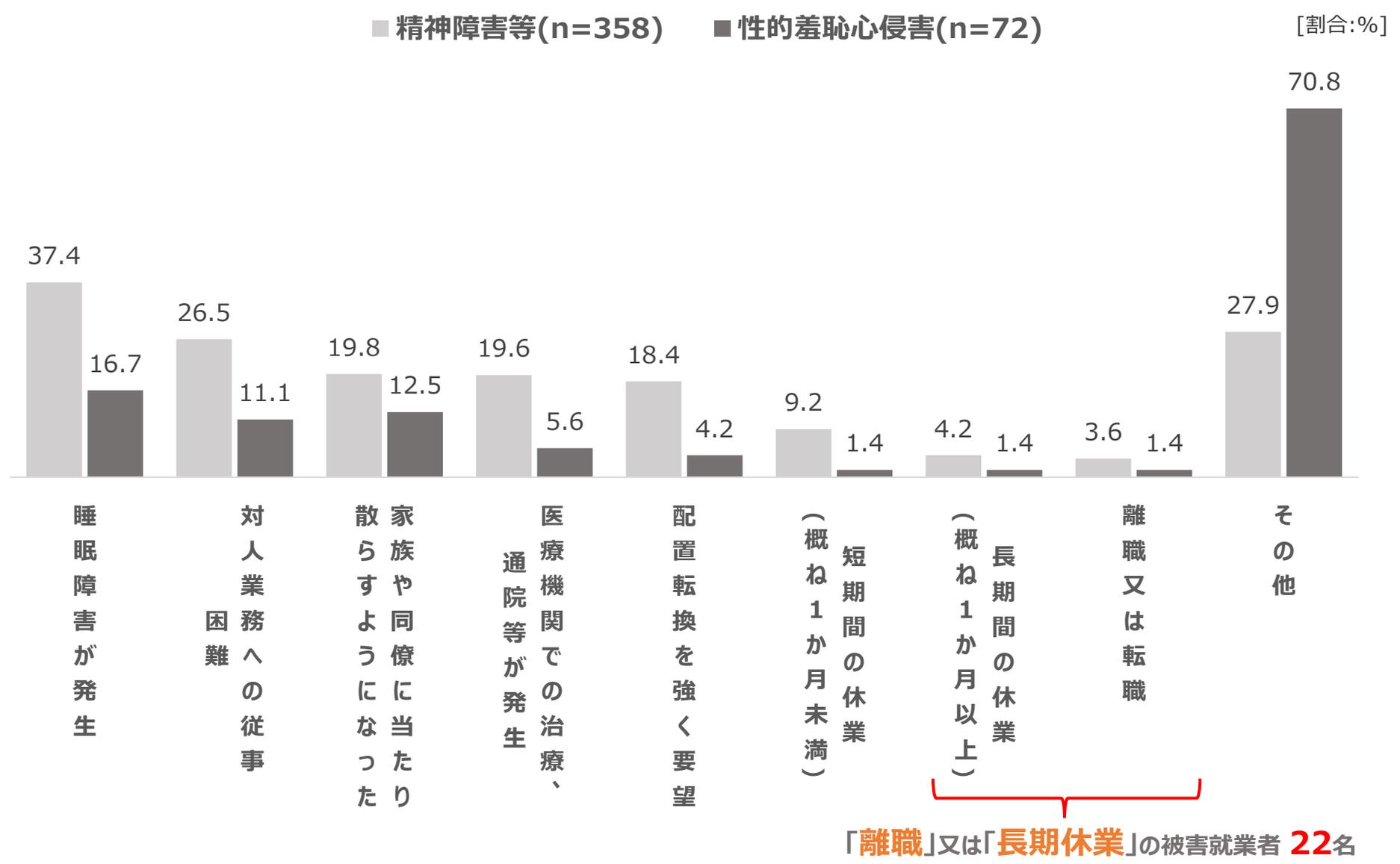


## ①カスハラ行為によるメンタルヘルス不調の内容 [MA]



※調査時点:令和7年3月1日現在。回答は複数選択のため、合計は100とならない。

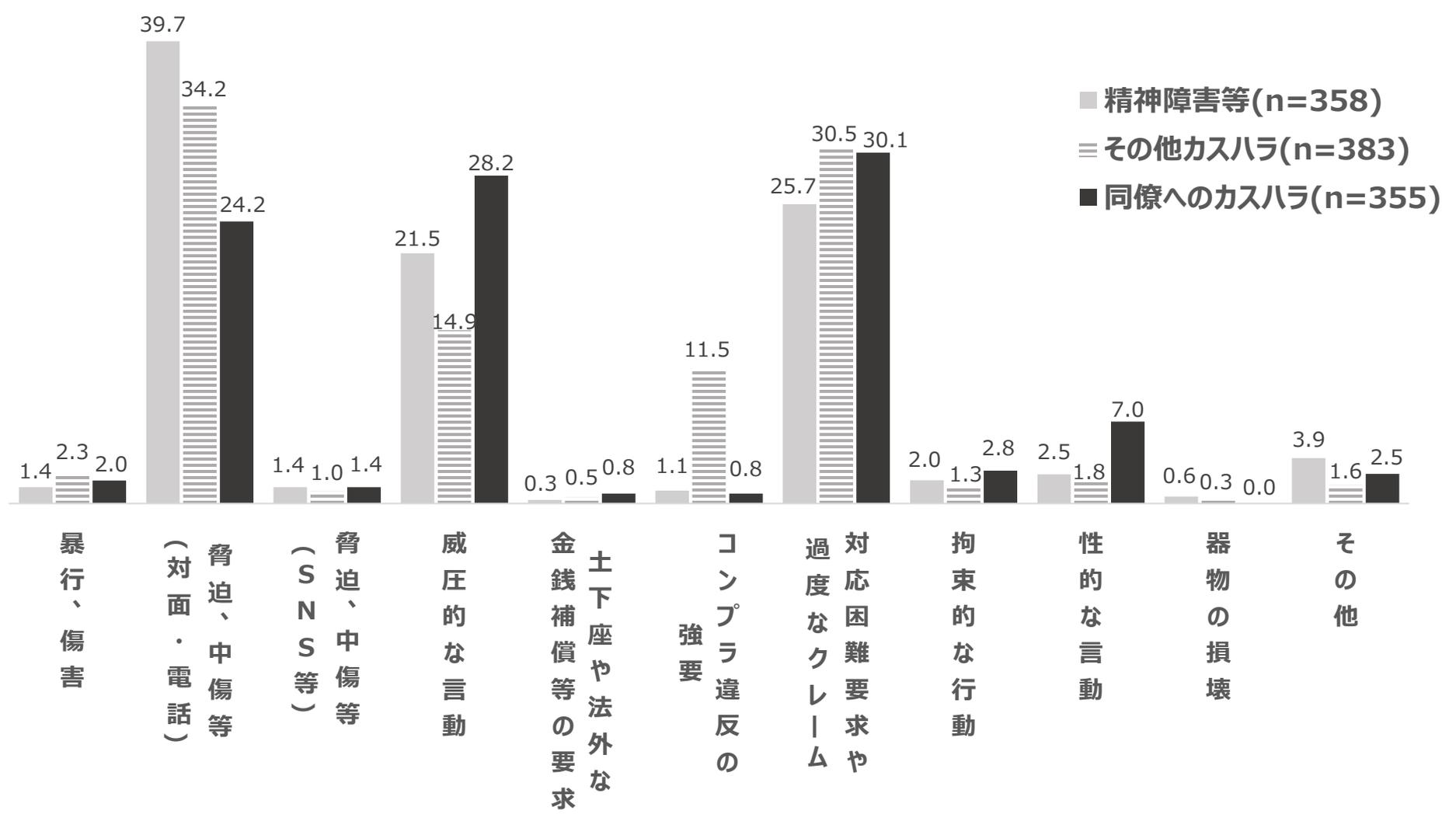
## ②カスハラ行為による具体的な被害内容 [MA]



※調査時点:令和7年3月1日現在。回答は複数選択のため、合計は100とならない。

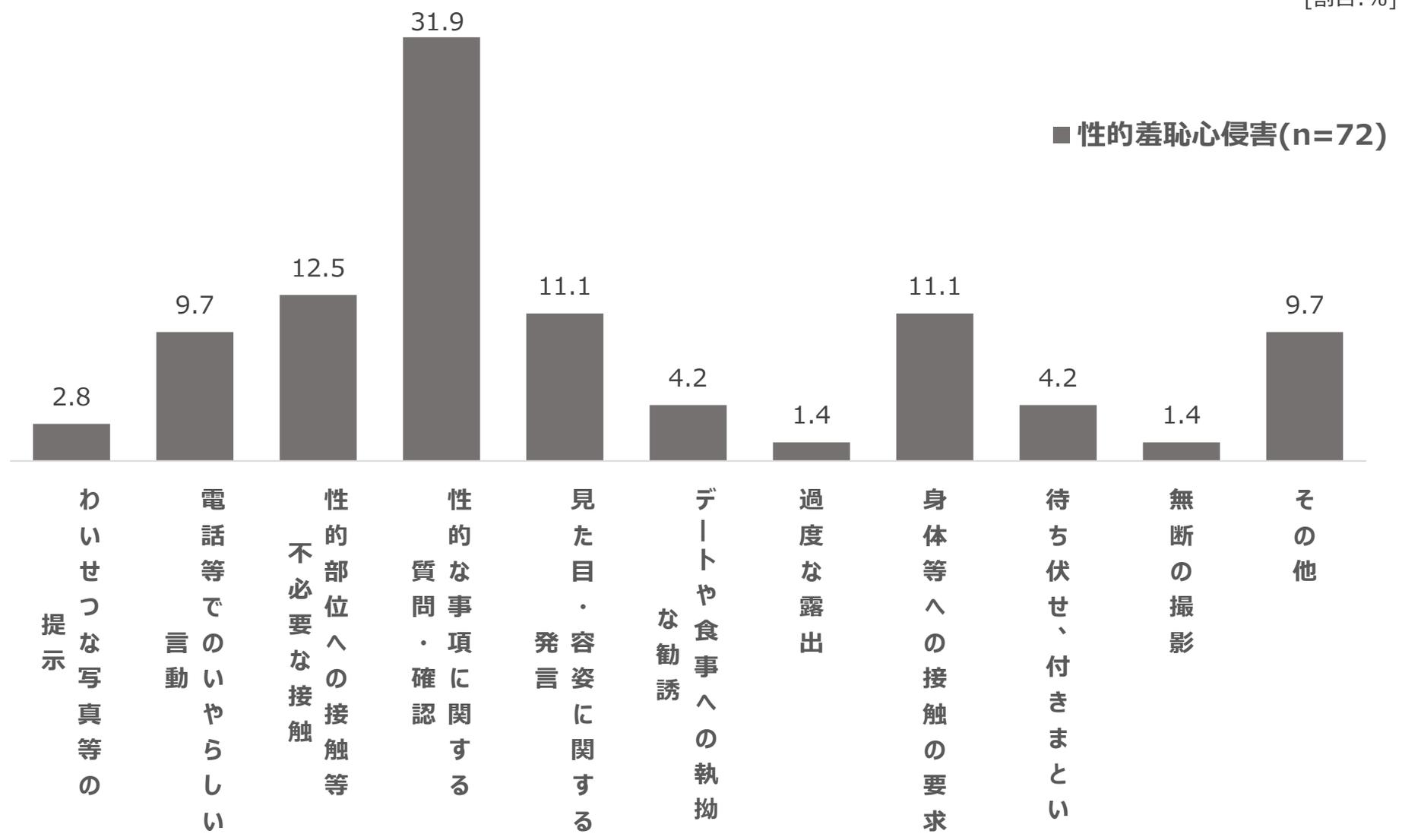
## ③最も影響を与えたと考えられるカスハラ行為 [SA]

[割合:%]



## ③最も影響を与えたと考えられるカスハラ行為 [SA]

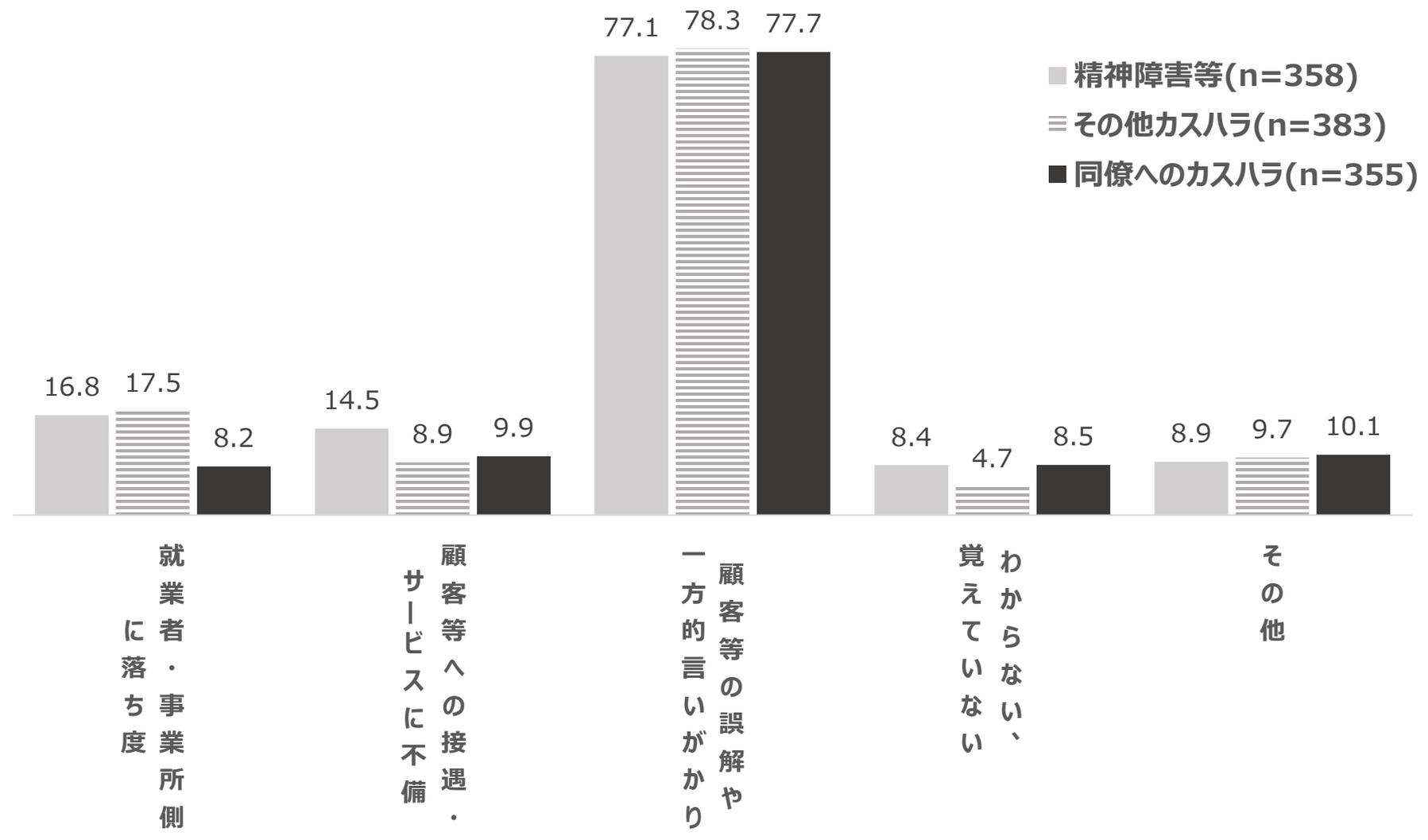
[割合:%]



■ 性的羞恥心侵害(n=72)

## ④カスハラ行為の発生原因 [MA]

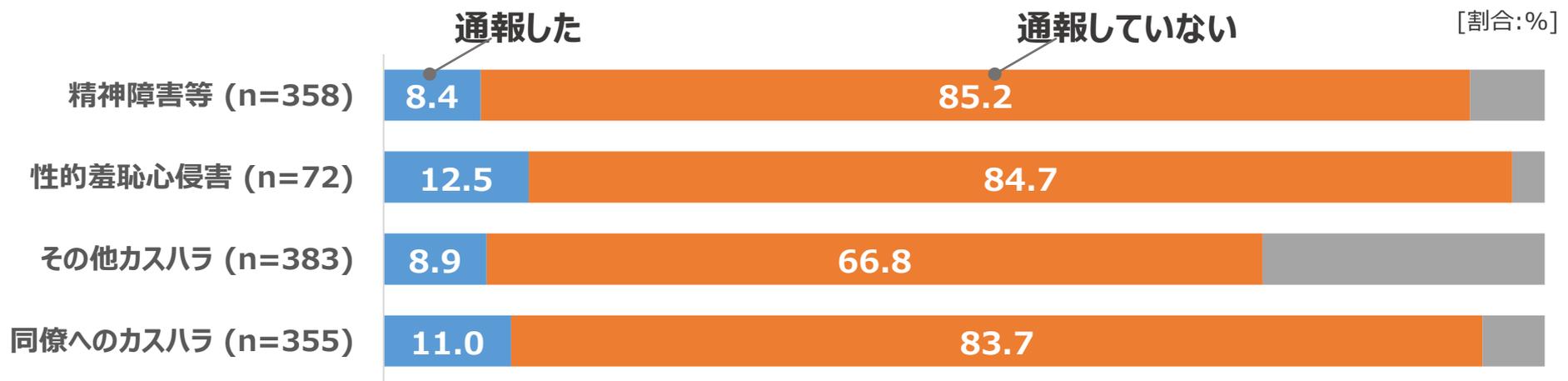
[割合:%]



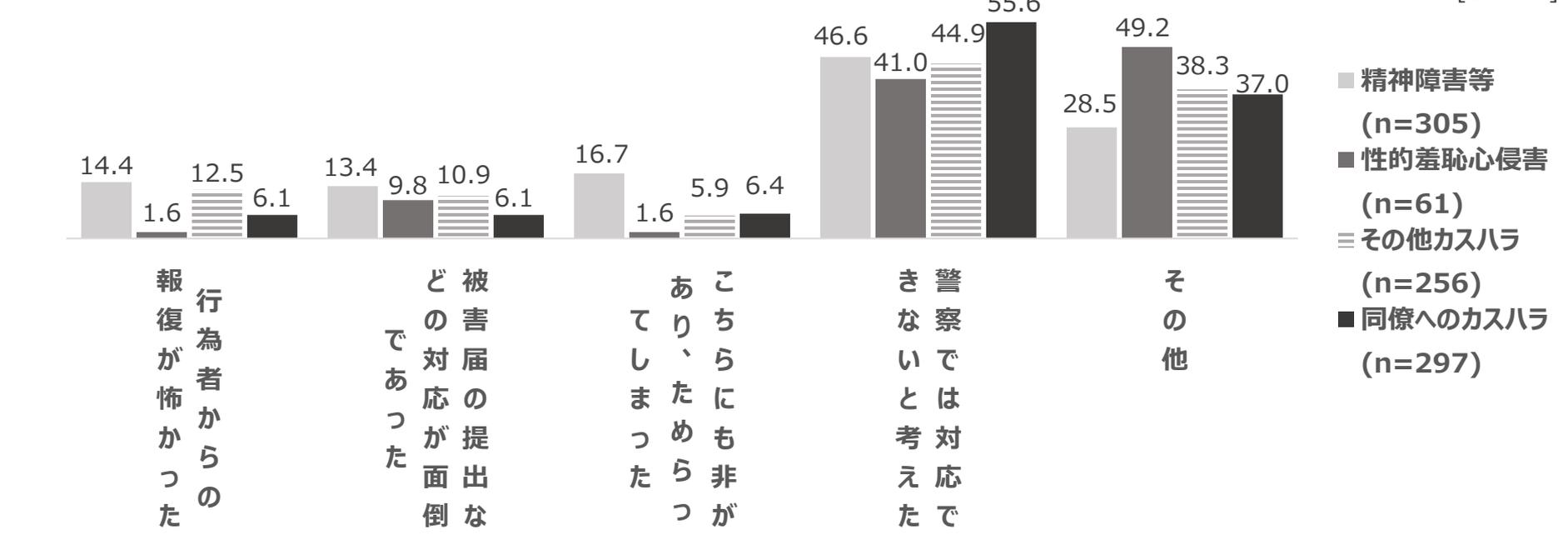
※調査時点:令和7年3月1日現在。「性的差恥心侵害」は「カスハラ行為の発生原因」に関する設問を設けていない。

# 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の概要【就業者】

## ⑤ カスハラ行為発生時の警察への通報状況 [SA]



## ⑥ 警察への通報を行わなかった理由 [MA]

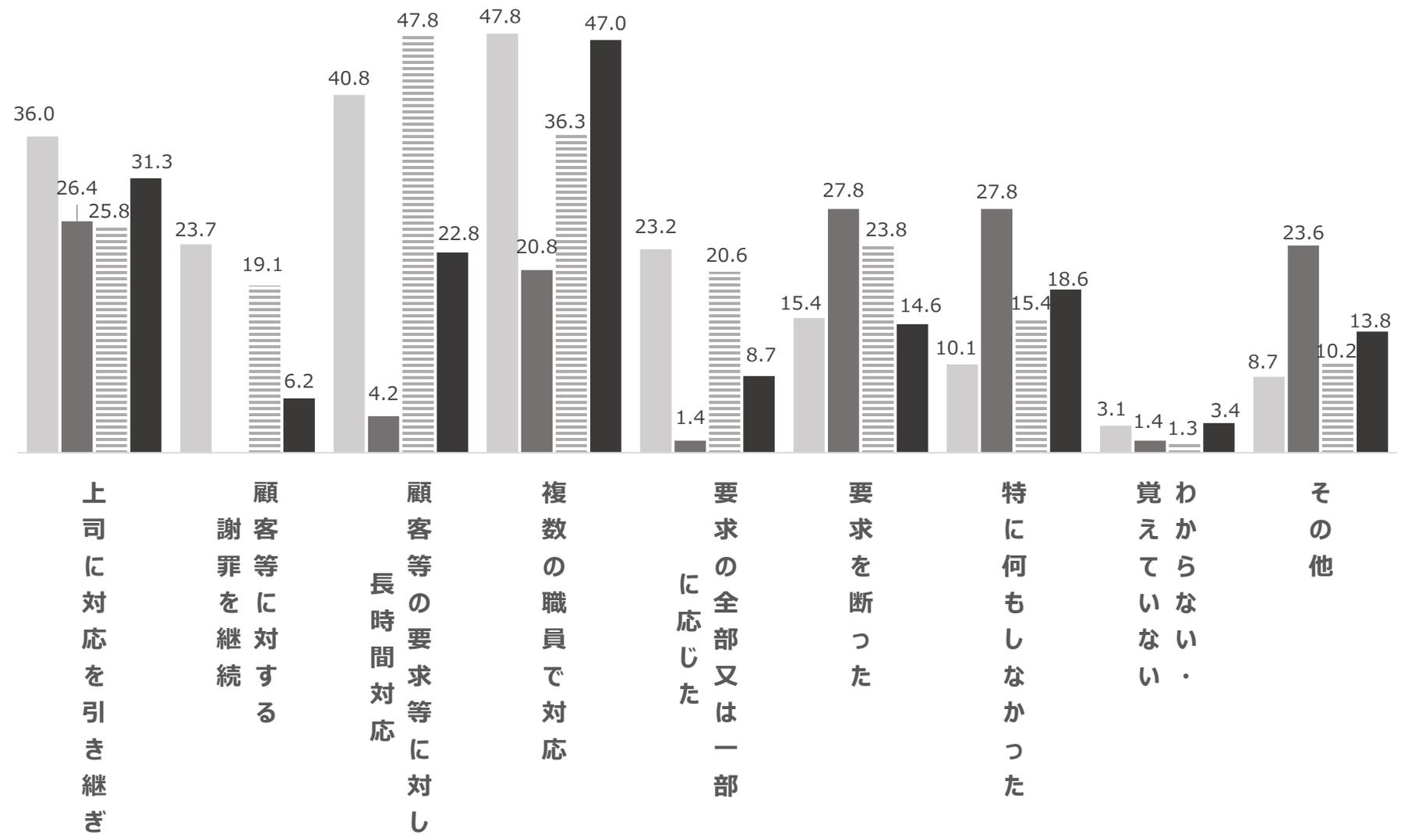


※調査時点:令和7年3月1日現在。「通報を行わなかった理由」は複数選択のため、合計は100とならない。

## ⑦カスハラ行為が発生した際に就業者自身が行った対応 [MA]

[割合:%]

■ 精神障害等(n=358) ■ 性的羞恥心侵害(n=72) ≡ その他カスハラ(n=383) ■ 同僚へのカスハラ(n=355)

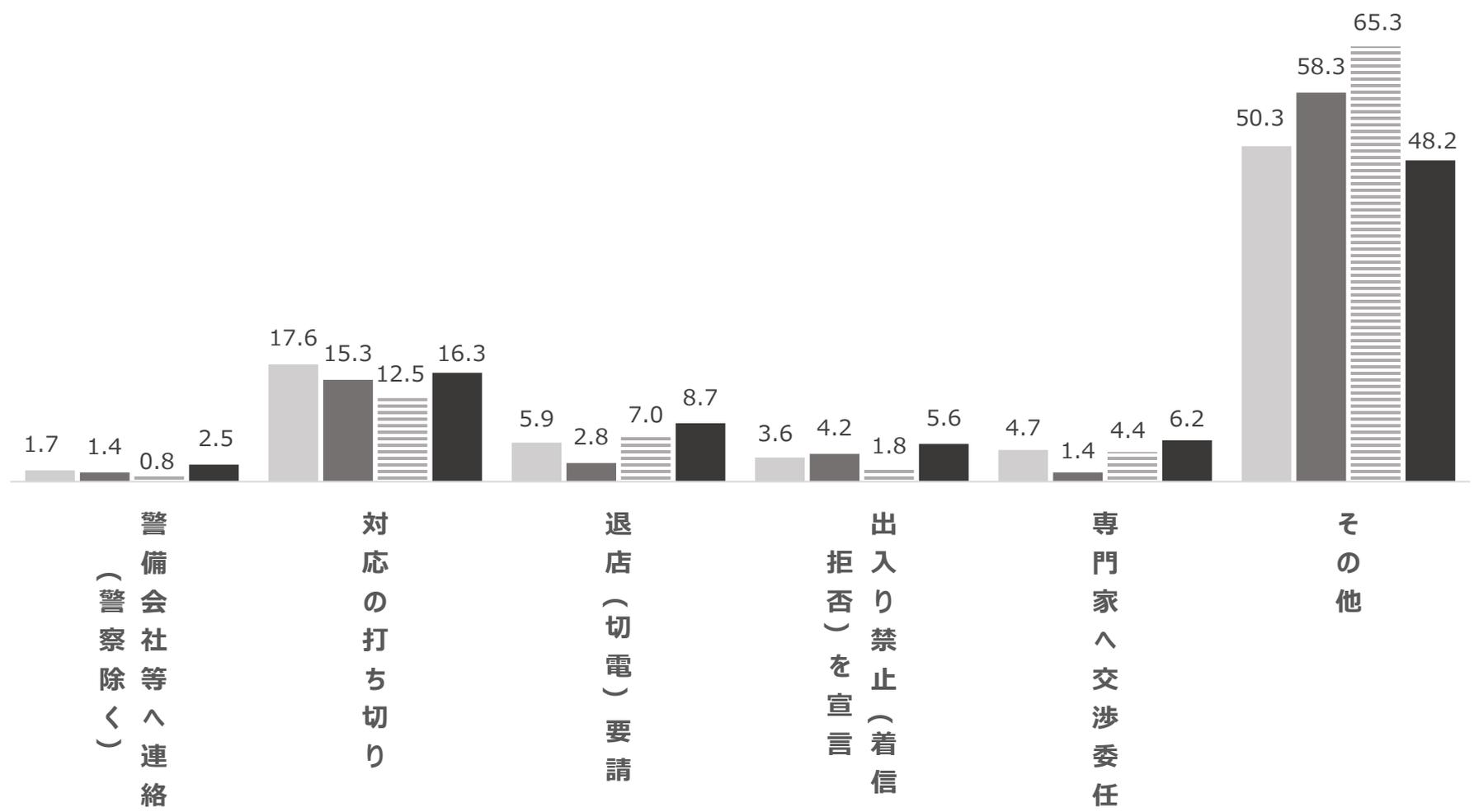


※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とならない。「性的羞恥心侵害」においては、「顧客等に対する謝罪を継続した」の選択肢は聞いていない。

## ⑧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 [MA]

[割合:%]

■ 精神障害等(n=358) ■ 性的羞恥心侵害(n=72) ≡ その他カスハラ(n=383) ■ 同僚へのカスハラ(n=355)

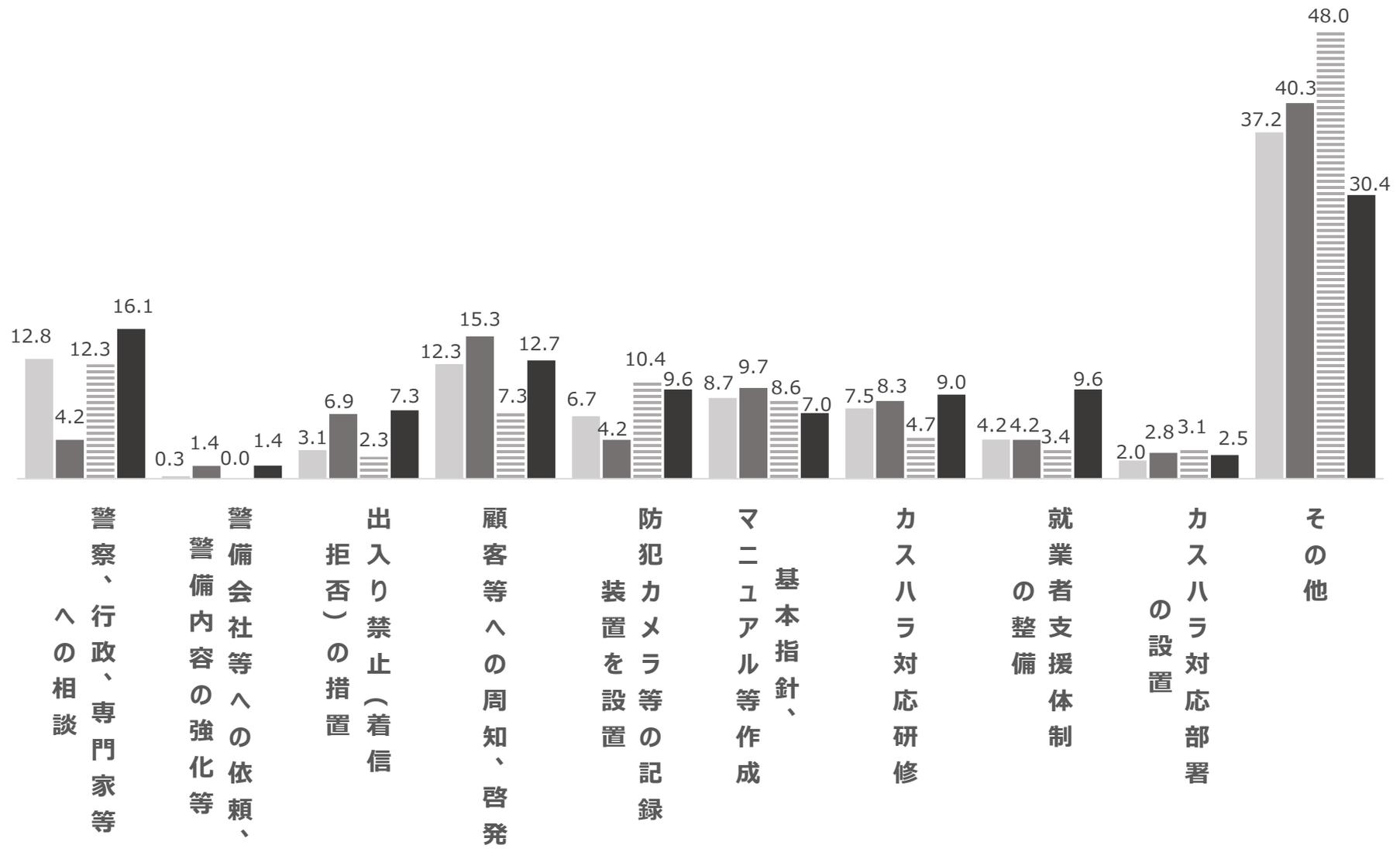


※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とならない。

## ⑨カスハラ行為の防止のために事業者が行った対応 [MA]

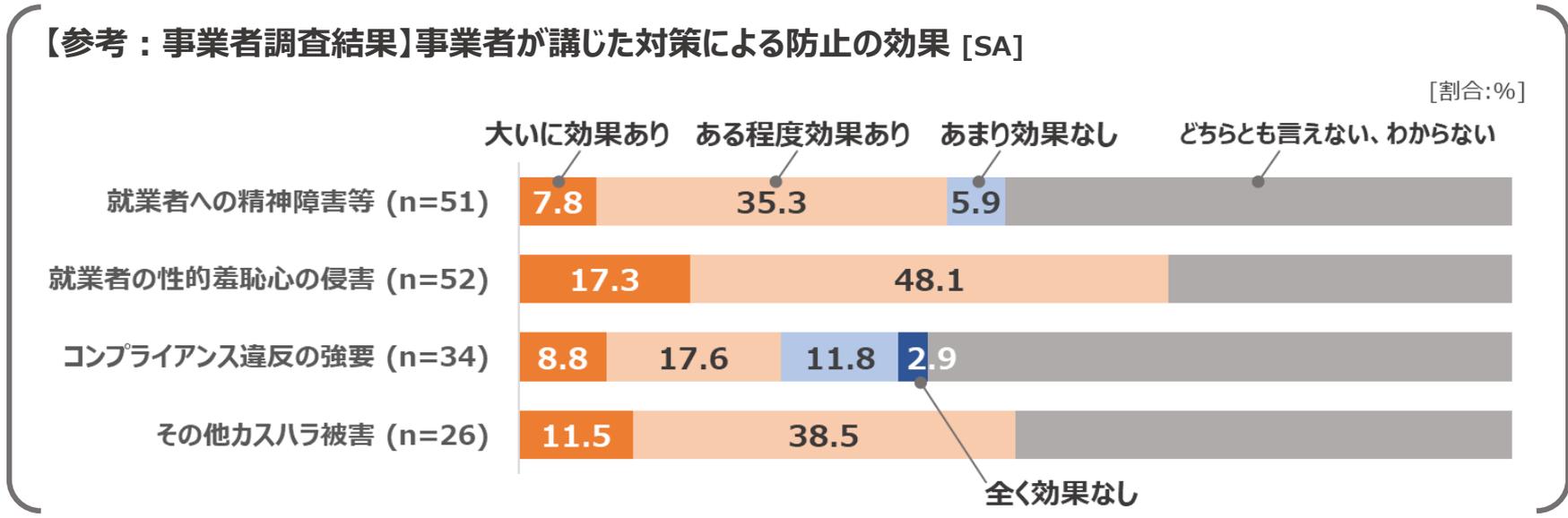
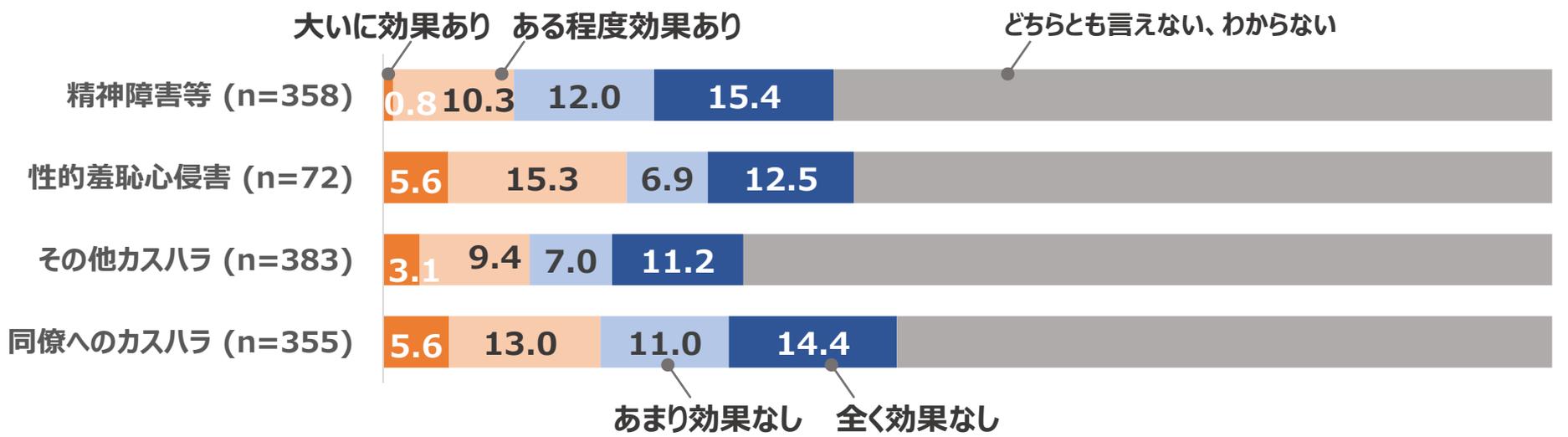
[割合:%]

■ 精神障害等(n=358) ■ 性的羞恥心侵害(n=72) ≡ その他カスハラ(n=383) ■ 同僚へのカスハラ(n=355)



※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とまらない。

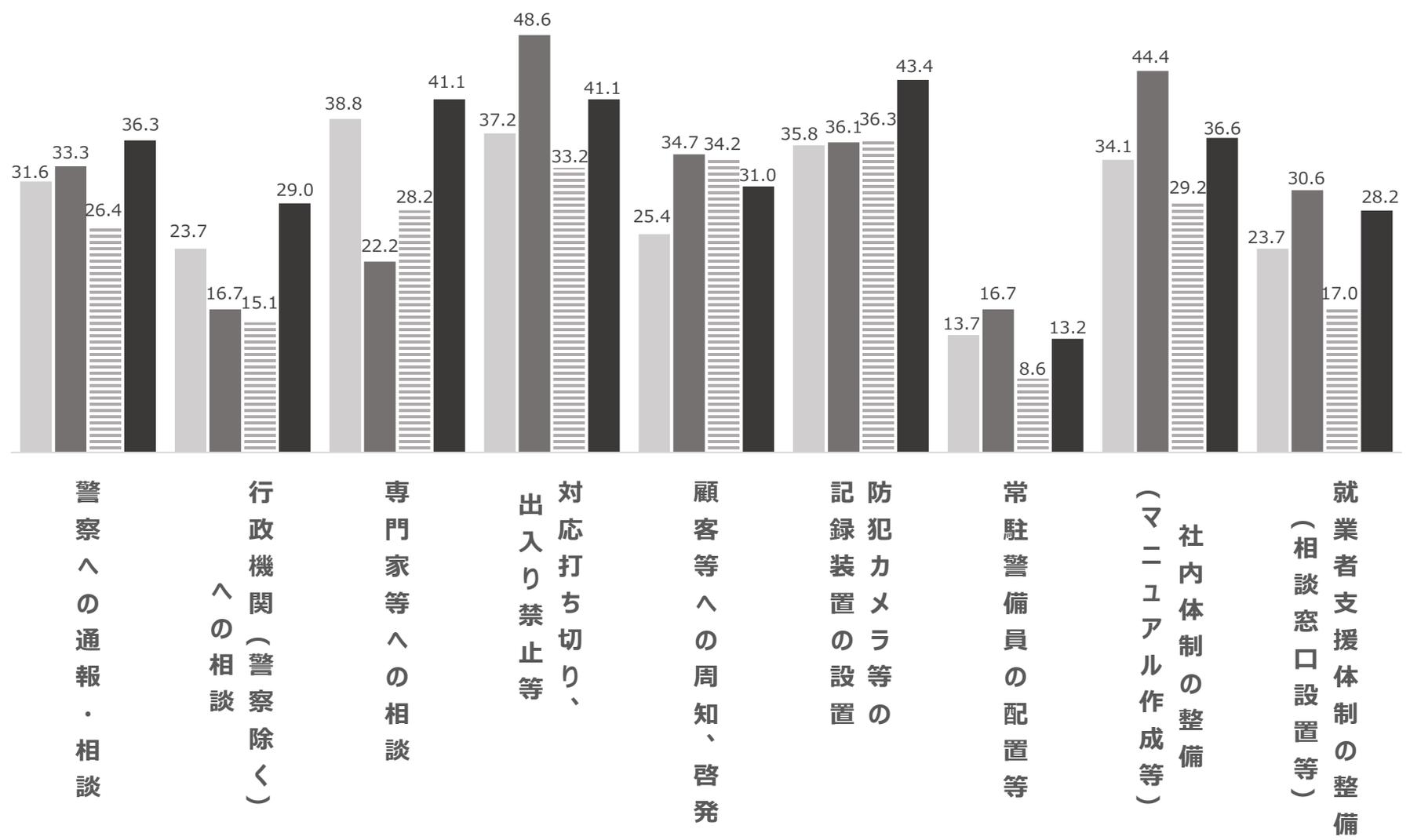
## ⑩カスハラ行為の防止のために事業者が講じた対策による防止の効果 [SA] [割合:%]



## ⑪ カスハラ行為を防止するために有効と考えられる対策 [MA]

[割合:%]

■ 精神障害等(n=358) ■ 性的羞恥心侵害(n=72) ≡ その他カスハラ(n=383) ■ 同僚へのカスハラ(n=355)

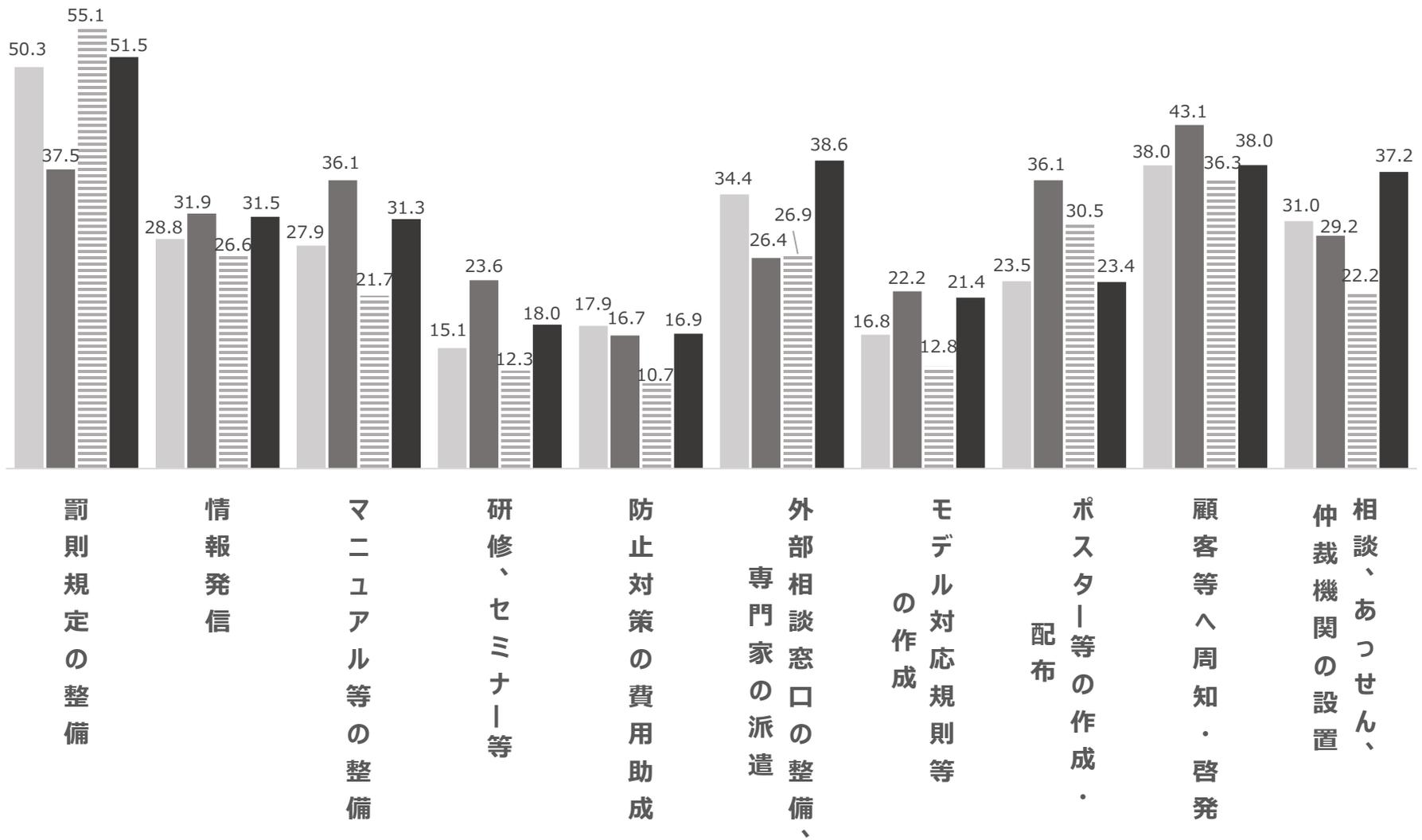


※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とならない。「特になし」及び「その他」については掲載を省略。

## ⑫ カスハラ行為を防止するために行政に求める措置 [MA]

[割合:%]

■ 精神障害等(n=358) ■ 性的羞恥心侵害(n=72) ≡ その他カスハラ(n=383) ■ 同僚へのカスハラ(n=355)



※調査時点:令和7年3月1日現在。複数選択のため、合計は100とならない。「特になし」及び「その他」については掲載を省略。