

項目	内容
調査名称	カスタマーハラスメントに関する実態調査
調査対象	都内全域（島しょを除く）の企業で、「建設業」、「製造業」、「電気・ガス・熱供給・水道業」、「情報通信業」、「運輸業、郵便業」、「卸売業、小売業」、「金融業、保険業」、「不動産業、物品賃貸業」、「学術研究、専門・技術サービス業」、「宿泊業、飲食サービス業」、「生活関連サービス業、娯楽業」、「教育、学習支援業」、「医療、福祉」、「複合サービス事業」、「サービス業（他に分類されないもの）」の15業種
標本数	企業アンケート：常用雇用者規模30人以上 <u>10,000社</u> … ① 常用雇用者規模2人以上30人未満 <u>10,000社</u> … ② 従業員アンケート：常用雇用者規模30人以上 <u>20,000人</u> （上記①より各社2人） 常用雇用者規模2人以上30人未満 <u>10,000人</u> （上記②より各社1人）
抽出方法	企業アンケート：事業所母集団データベースのリストをもとに無作為抽出 従業員アンケート：調査対象企業に勤務する従業員を対象に、下記のとおり配布を依頼 ・常用雇用者規模30人以上：2名 ・常用雇用者規模2人以上30人未満：1名
調査方法	企業アンケート：郵送配布・郵送回収又はオンライン回答 従業員アンケート：オンライン配布・オンライン回答
調査時期	令和7年10月
有効回収数	企業アンケート： <u>4,727件</u> （内訳：2～29人 2,505件、30人以上 2,156件、無回答 66件） 従業員アンケート： <u>3,817件</u> （内訳：2～29人 1,223件、30人以上 2,594件）

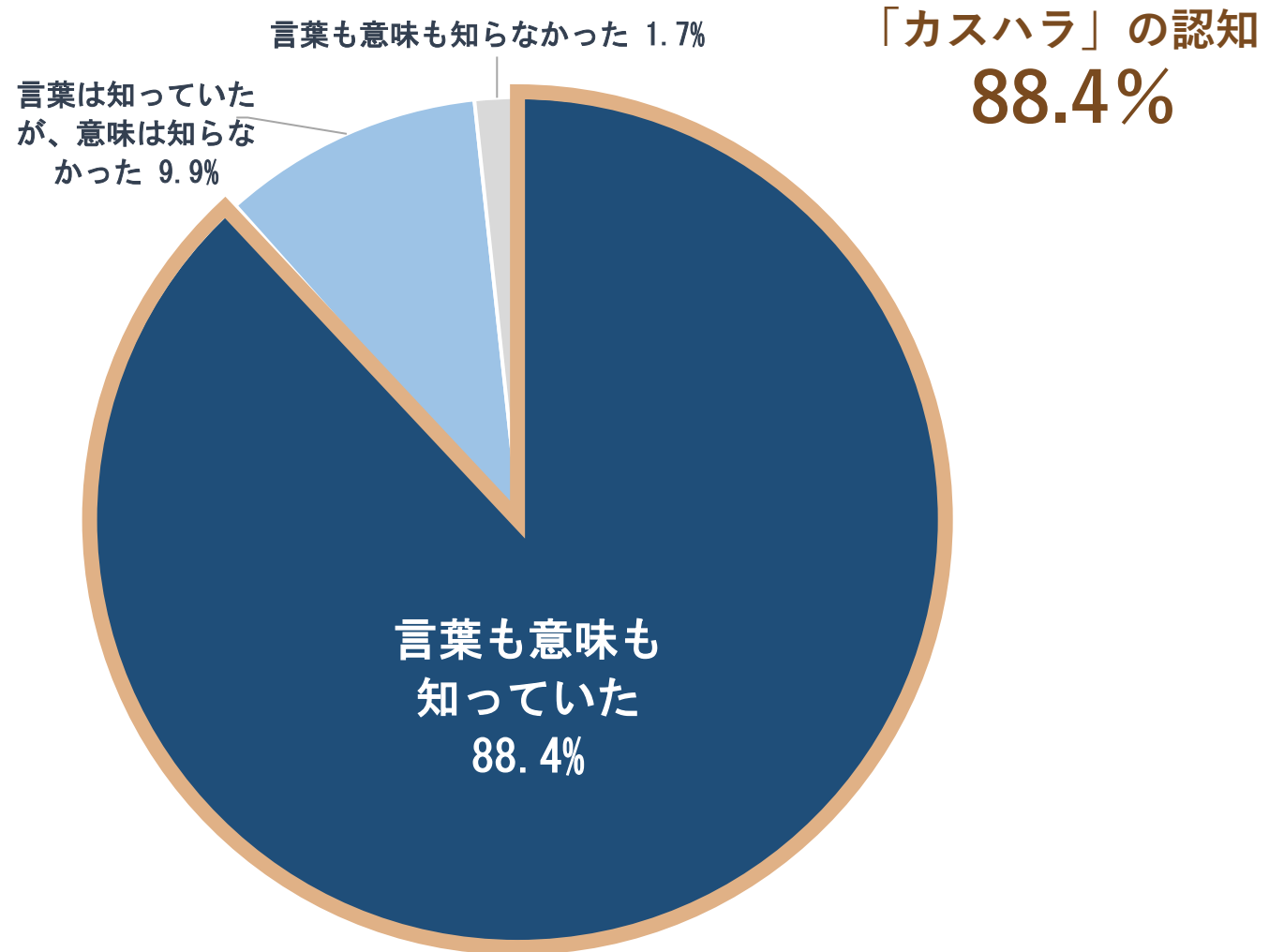
■ 調査結果報告書は「TOKYOはたらくネット」に掲載しています。

➔ <https://www.hataraku.metro.tokyo.lg.jp/kaizen/ryoritsu/kasuhara/chousa/index.html>

■ 調査結果の概要は、本資料の2ページ目以降をご参照ください。



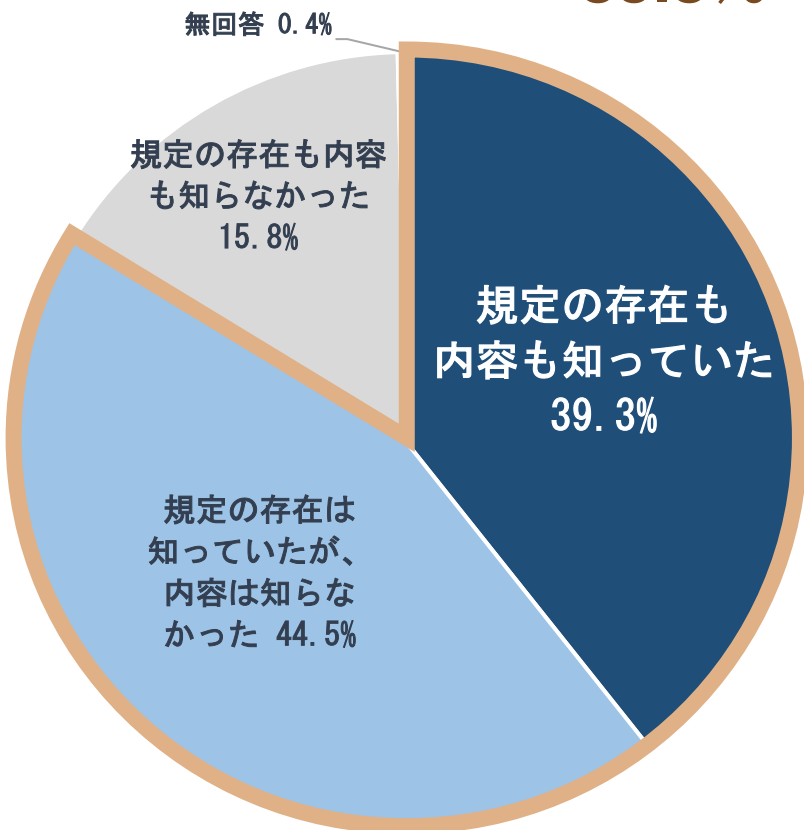
- 「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉の認知について、言葉も意味も知っていた従業員の割合は約9割(88.4%)



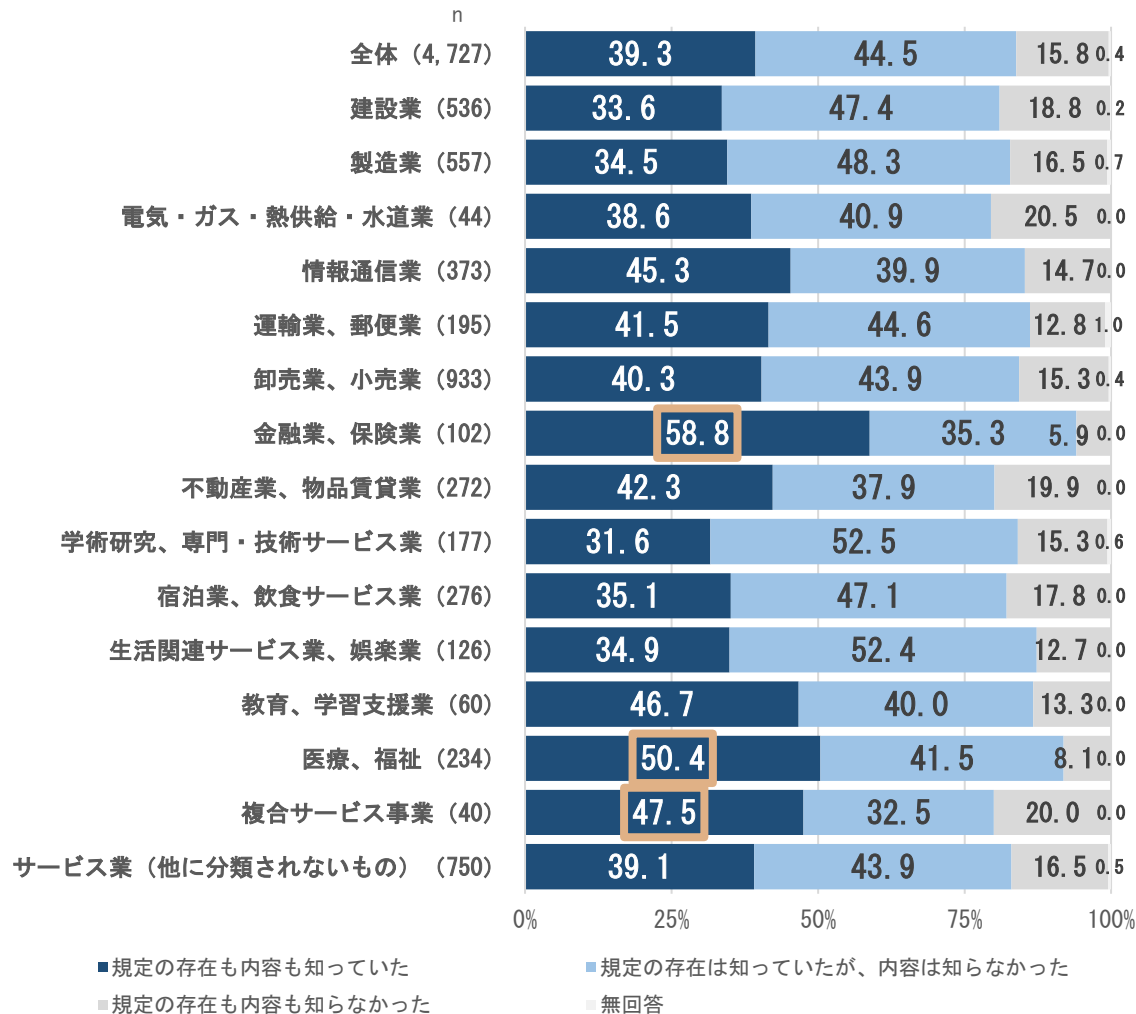
対象：全従業員（n=3,817）

- カスハラ防止条例で事業者に責務が課せられていることの認知について、規定の存在を知っていた企業の割合は約8割(83.8%)、そのうち内容も知っていた企業の割合は約4割(39.3%)
- 規定の存在も内容も知っていた企業の割合を業種別にみると、「金融業、保険業」(58.8%)が最も高く、次いで「医療、福祉」(50.4%)、「複合サービス事業」(47.5%)が続く。

責務規定の認知 83.8%

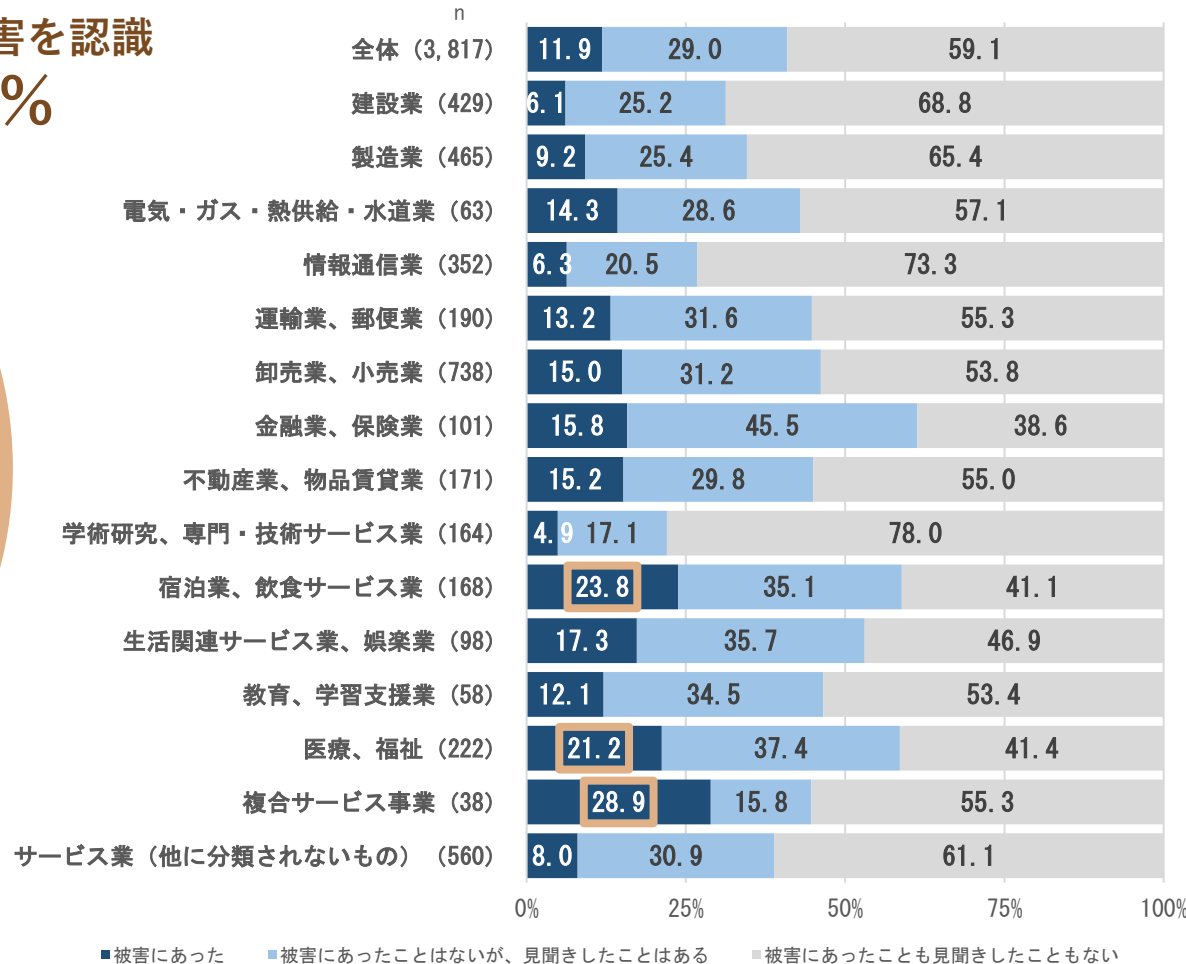
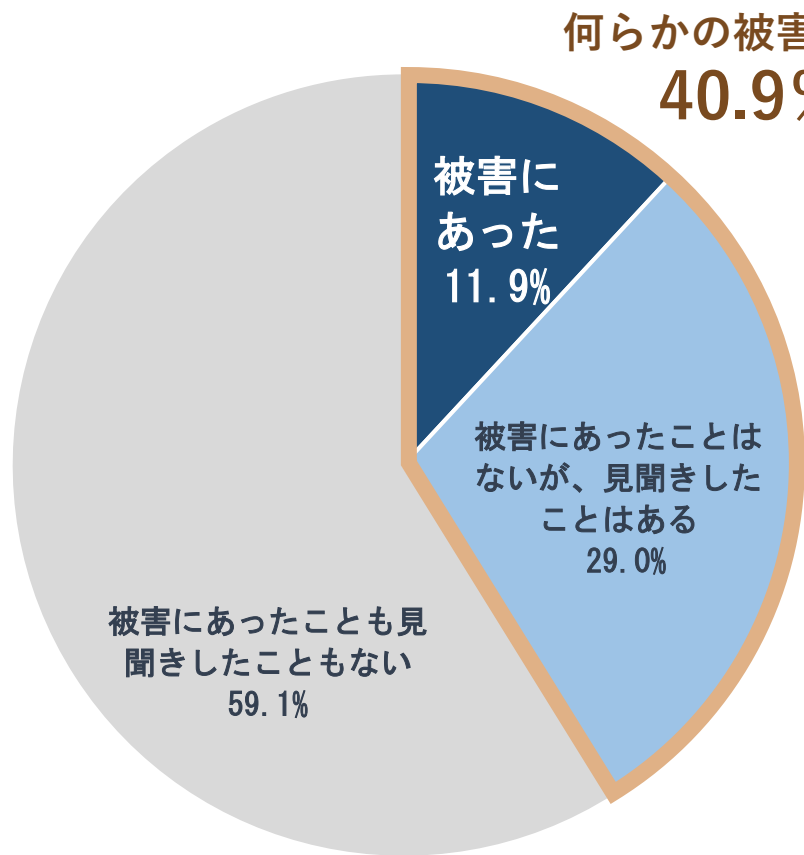


対象：全企業 (n=4,727)



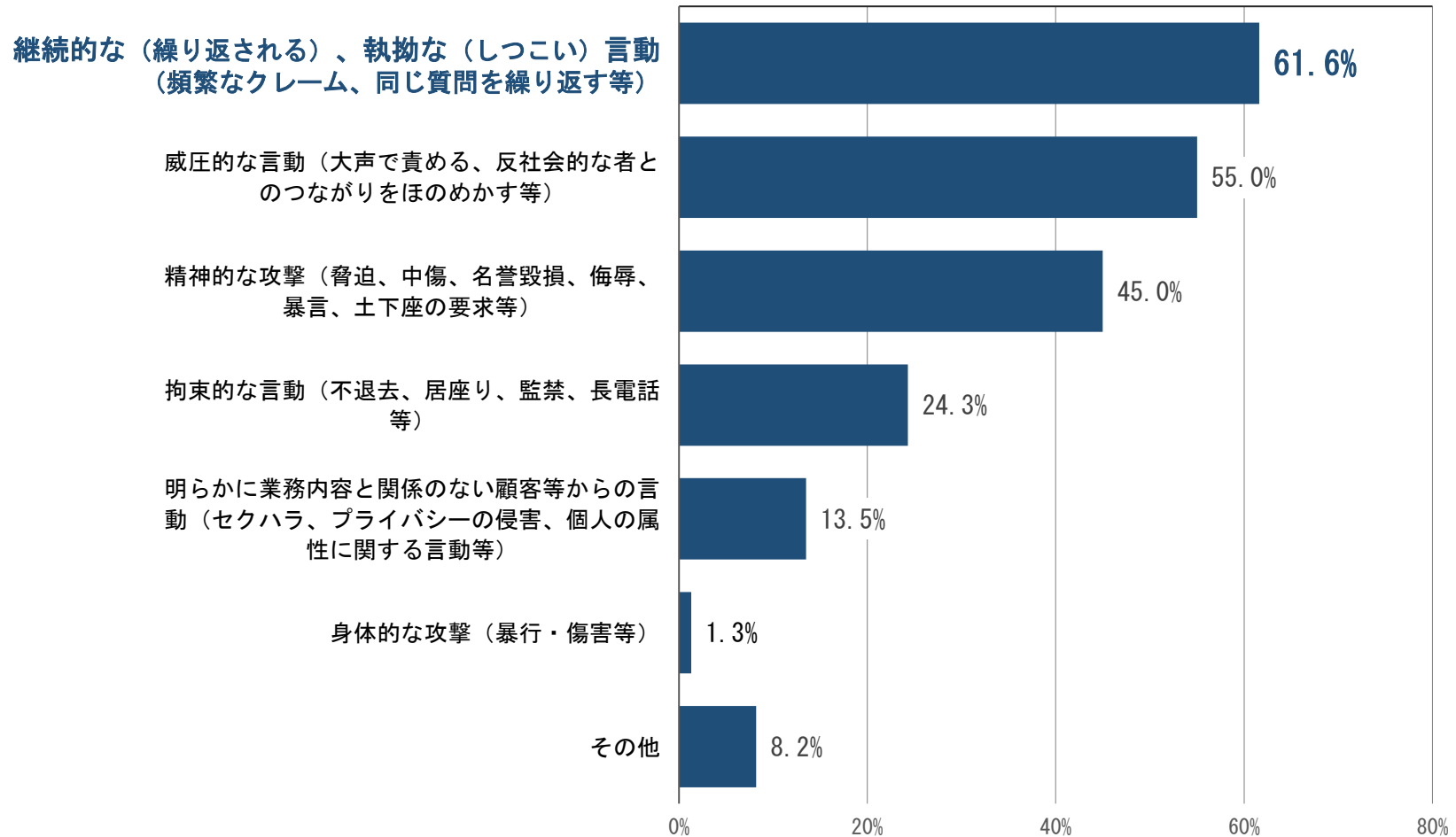
■ 規定の存在も内容も知っていた
 ■ 規定の存在は知っていたが、内容は知らなかった
 ■ 規定の存在も内容も知らなかった
 ■ 無回答

- 過去1年間にカスハラの被害にあったことのある従業員の割合は約1割(11.9%)で、見聞きしたことはある従業員(29.0%)も合わせると、何らかの被害があると認識している従業員の割合は約4割
- 業種別にみると、「複合サービス事業」(28.9%)が最も高く、次いで「宿泊業、飲食サービス業」(23.8%)、「医療・福祉」(21.2%)が続く。



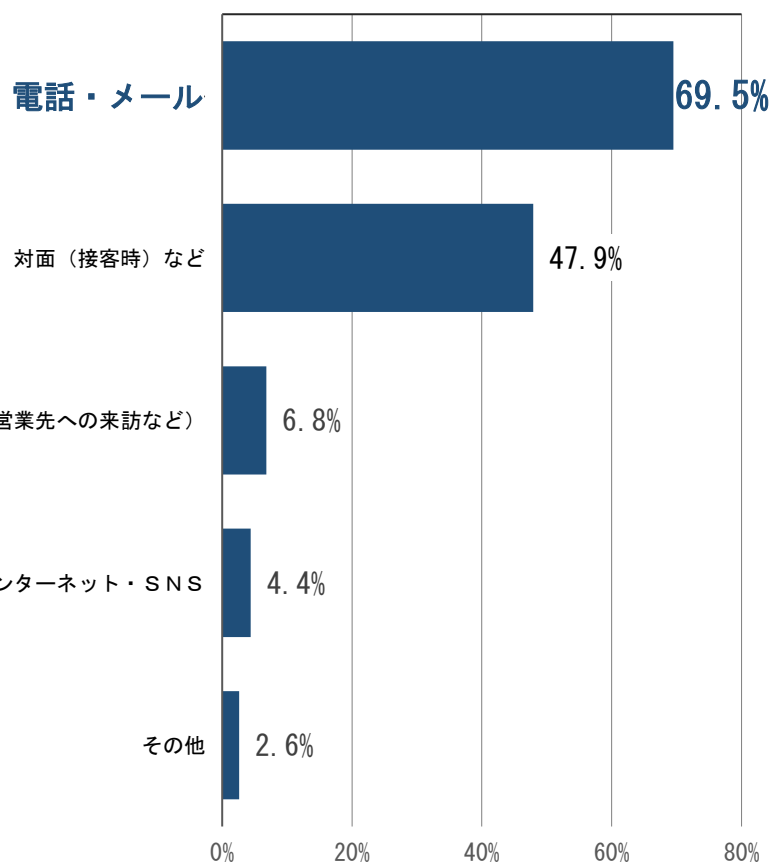
対象：全従業員 (n=3,817)

- 被害にあったカスハラ行為の内容は「継続的な、執拗な言動」(61.6%)が最も高く、次いで「威圧的な言動」(55.0%)、「精神的な攻撃」(45.0%)が続く。



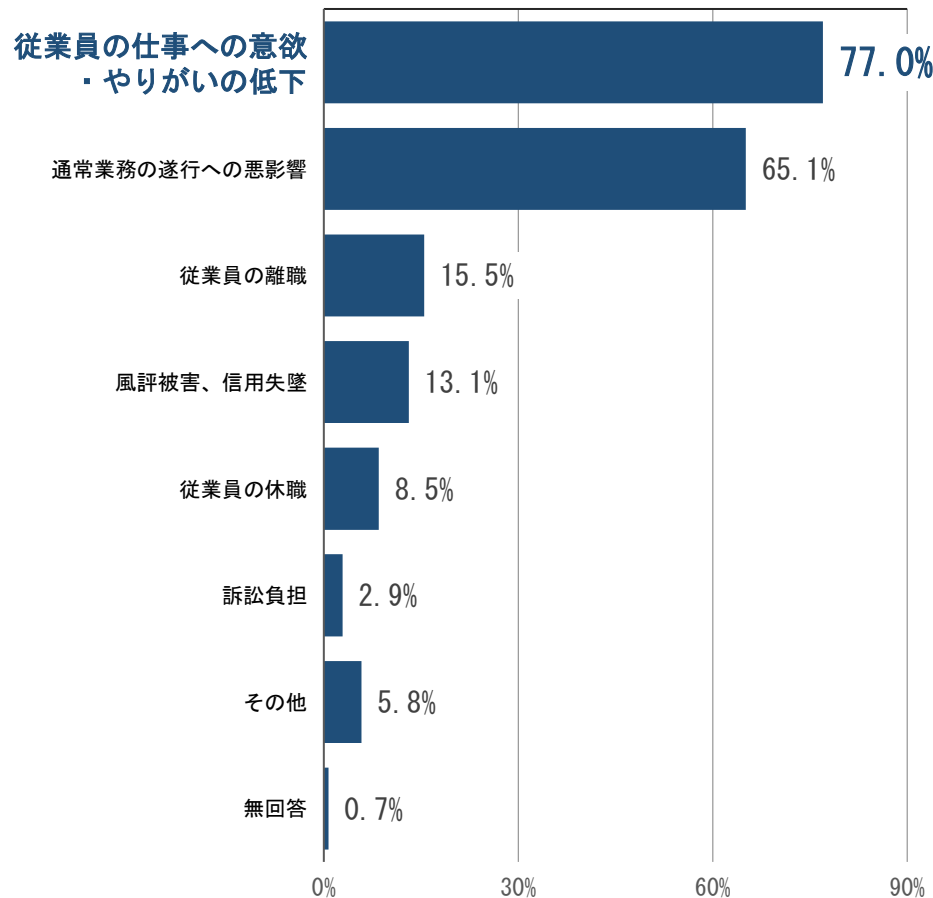
対象：カスハラの被害にあった従業員（n=453）

- カスハラ被害にあった場面は「電話・メール」(69.5%)が最も高く、次いで「対面(接客時)など」(47.9%)が続く。
- 業種別(回答者数が30以上の業種に限る)にみると、「電話・メール」では「製造業」(81.4%)が、「対面(接客時)など」では「宿泊業、飲食サービス業」(77.5%)や「医療、福祉」(74.5%)が、他の業種と比べ高い。



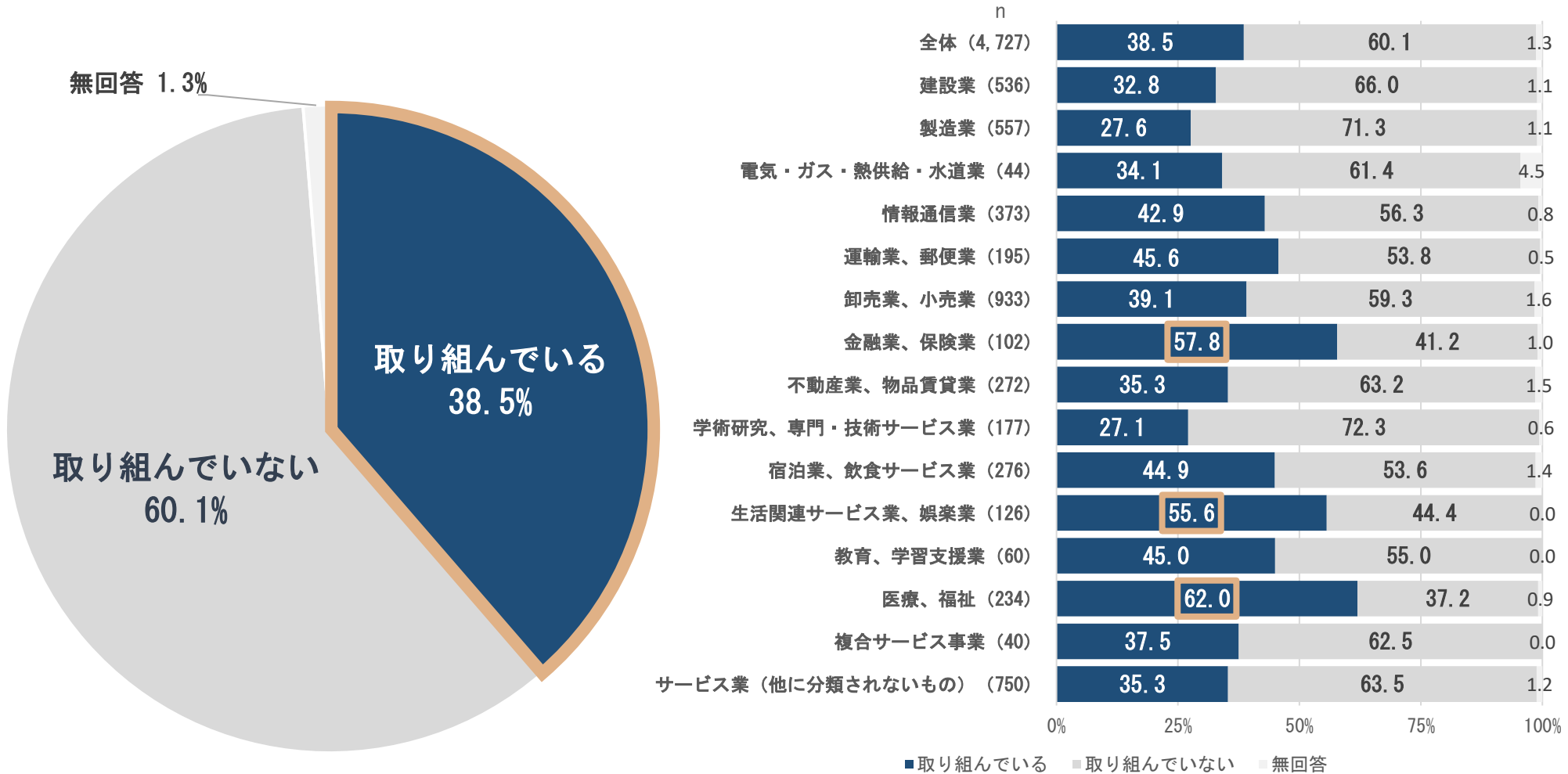
業種	n	被害にあった場面 (単位: %)						
		電話・メール	対面(接客時)など	訪問(営業先への来訪など)	インターネット・SNS	その他	無回答	
全体	(453)	69.5	47.9	6.8	4.4	2.6	0.0	
建設業	(26)	73.1	50.0	3.8	0.0	0.0	0.0	
製造業	(43)	81.4	16.3	27.9	0.0	4.7	0.0	
電気・ガス・熱供給・水道業	(9)	66.7	44.4	11.1	0.0	0.0	0.0	
情報通信業	(22)	86.4	31.8	9.1	0.0	4.5	0.0	
運輸業、郵便業	(25)	72.0	36.0	4.0	4.0	12.0	0.0	
卸売業、小売業	(111)	71.2	54.1	2.7	4.5	0.9	0.0	
金融業、保険業	(16)	100.0	0.0	6.3	0.0	0.0	0.0	
不動産業、物品賃貸業	(26)	92.3	38.5	0.0	11.5	0.0	0.0	
学術研究、専門・技術サービス業	(8)	75.0	12.5	25.0	12.5	12.5	0.0	
宿泊業、飲食サービス業	(40)	37.5	77.5	0.0	7.5	0.0	0.0	
生活関連サービス業、娯楽業	(17)	58.8	58.8	0.0	11.8	5.9	0.0	
教育、学習支援業	(7)	100.0	71.4	14.3	14.3	0.0	0.0	
医療、福祉	(47)	55.3	74.5	8.5	4.3	4.3	0.0	
複合サービス事業	(11)	63.6	63.6	0.0	0.0	0.0	0.0	
サービス業(他に分類されないもの)	(45)	62.2	40.0	6.7	4.4	2.2	0.0	

- カスハラと判断した事案による企業の損害・被害は「従業員の仕事への意欲・やりがいの低下」(77.0%)が最も高く、「通常業務の遂行への悪影響」(65.1%)が続く。
- 業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「従業員の休職」では「建設業」(22.6%)が他の業種と比べ高い。



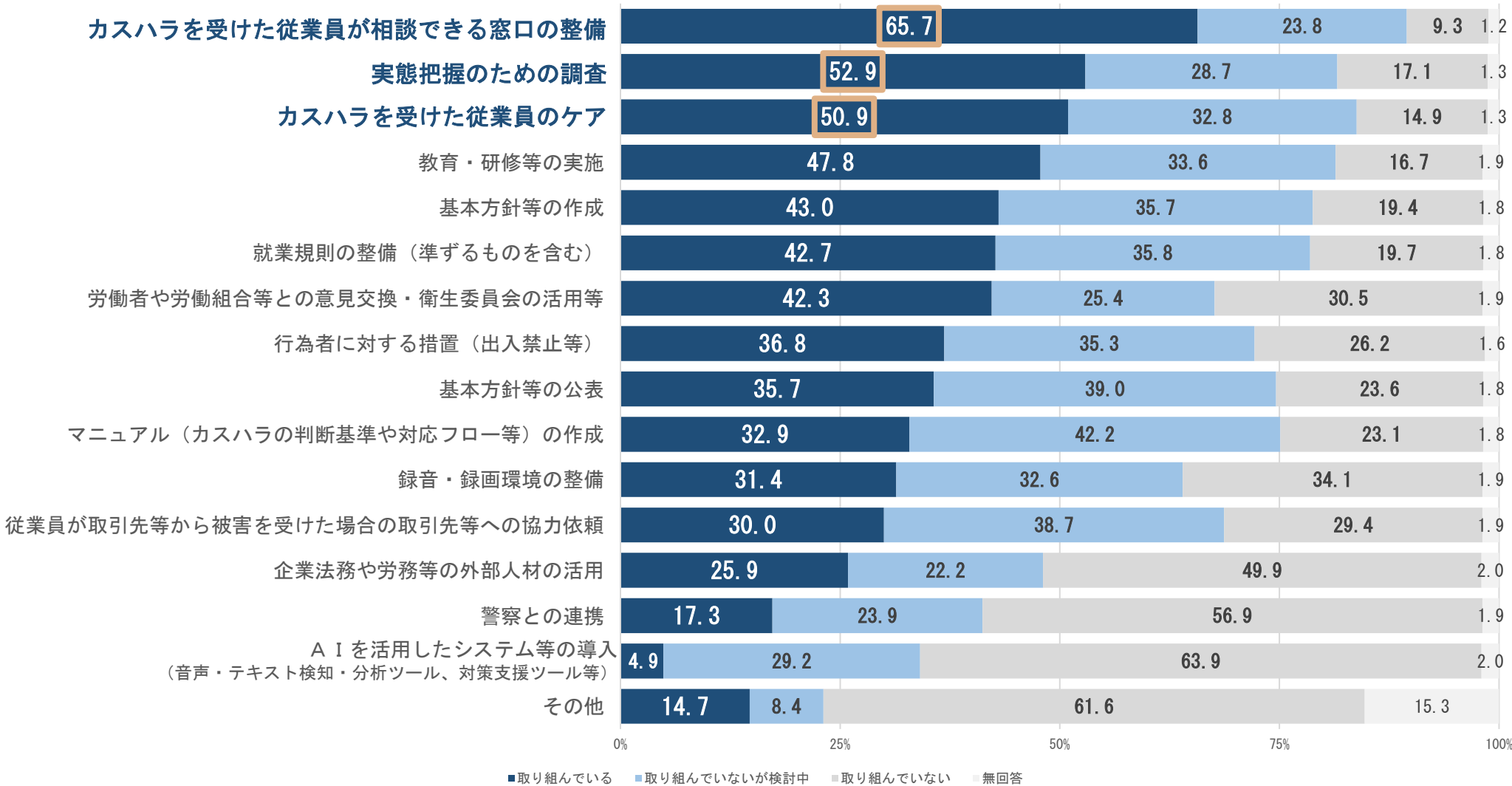
(単位: %)	n	従業員の仕事への意欲・やりがいの低下	通常業務の遂行への悪影響	従業員の離職	風評被害、信用失墜	従業員の休職	訴訟負担	その他	無回答
全体	(587)	77.0	65.1	15.5	13.1	8.5	2.9	5.8	0.7
建設業	(31)	67.7	67.7	16.1	6.5	22.6	3.2	9.7	0.0
製造業	(32)	65.6	59.4	3.1	6.3	3.1	0.0	0.0	6.3
電気・ガス・熱供給・水道業	(5)	80.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	20.0	0.0
情報通信業	(29)	79.3	65.5	13.8	3.4	13.8	6.9	17.2	0.0
運輸業、郵便業	(28)	82.1	64.3	32.1	14.3	25.0	3.6	7.1	0.0
卸売業、小売業	(149)	79.2	63.8	16.8	13.4	8.1	1.3	4.0	1.3
金融業、保険業	(24)	75.0	75.0	12.5	0.0	12.5	4.2	12.5	0.0
不動産業、物品賃貸業	(35)	71.4	71.4	20.0	17.1	11.4	2.9	0.0	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	(7)	42.9	57.1	0.0	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(60)	76.7	66.7	11.7	18.3	5.0	1.7	5.0	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	(32)	84.4	65.6	12.5	18.8	3.1	6.3	3.1	0.0
教育、学習支援業	(7)	85.7	71.4	28.6	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0
医療、福祉	(57)	84.2	66.7	19.3	17.5	7.0	5.3	3.5	0.0
複合サービス事業	(5)	100.0	80.0	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	(84)	75.0	59.5	14.3	11.9	3.6	2.4	8.3	0.0

- カスハラ防止対策に取り組んでいる企業の割合は約4割(38.5%)
- 業種別にみると、「医療、福祉」(62.0%)が最も高く、次いで「金融業、保険業」(57.8%)、「生活関連サービス業、娯楽業」(55.6%)が続く。

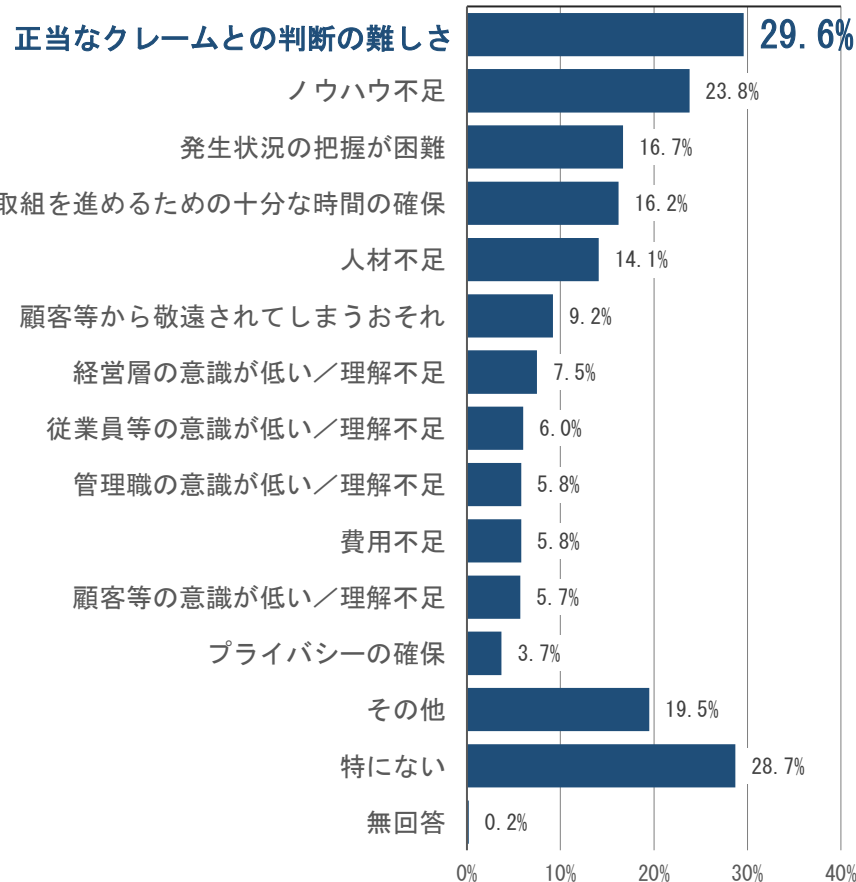


対象：全企業 (n=4,727)

- 防止対策に取り組んでいる企業について、具体的な取組内容では「相談窓口の整備」(65.7%)が最も高く、次いで「実態把握のための調査」(52.9%)、「従業員のケア」(50.9%)が続く。



- カスハラ防止対策に取り組んでいない企業の理由については、「**正当なクレームとの判断の難しさ**」(29.6%)が最も高く、「**ノウハウ不足**」は23.8%、「**発生状況の把握が困難**」は16.7%
- **業種別**（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「**医療、福祉**」で「**正当なクレームとの判断の難しさ**」(52.9%)や「**ノウハウ不足**」(33.3%)が他の業種と比べ高い。



(単位: %)	n	正当なクレームとの判断の難しさ	ノウハウ不足	発生状況の把握が困難	取組を進めるための十分な時間の確保	人材不足	顧客等から敬遠されてしまうおそれ	経営層の意識が低い／理解不足	従業員等の意識が低い／理解不足	管理職の意識が低い／理解不足
		全体 (2,843)	29.6	23.8	16.7	16.2	14.1	9.2	7.5	6.0
建設業 (354)	26.6	24.3	15.0	16.4	18.4	6.5	9.9	7.1	8.5	
製造業 (397)	29.0	23.2	16.4	16.1	12.1	11.8	4.8	5.3	4.8	
電気・ガス・熱供給・水道業 (27)	29.6	14.8	14.8	11.1	14.8	3.7	3.7	0.0	3.7	
情報通信業 (210)	24.3	29.0	22.9	19.0	15.7	8.1	9.0	4.8	4.8	
運輸業、郵便業 (105)	28.6	24.8	24.8	10.5	19.0	11.4	11.4	11.4	6.7	
卸売業、小売業 (553)	32.5	25.5	16.5	16.1	14.5	9.9	7.2	5.6	5.2	
金融業、保険業 (42)	35.7	23.8	11.9	19.0	9.5	2.4	4.8	0.0	2.4	
不動産業、物品賃貸業 (172)	20.9	16.9	11.0	11.6	7.6	5.2	2.9	2.3	4.1	
学術研究、専門・技術サービス業 (128)	22.7	14.8	12.5	15.6	12.5	5.5	7.8	5.5	3.9	
宿泊業、飲食サービス業 (148)	40.5	31.1	21.6	17.6	12.8	14.9	10.1	10.1	6.1	
生活関連サービス業、娯楽業 (56)	35.7	23.2	16.1	16.1	12.5	12.5	7.1	7.1	8.9	
教育、学習支援業 (33)	27.3	15.2	15.2	33.3	21.2	6.1	0.0	3.0	0.0	
医療、福祉 (87)	52.9	33.3	20.7	27.6	13.8	13.8	6.9	12.6	5.7	
複合サービス事業 (25)	32.0	16.0	12.0	12.0	20.0	12.0	8.0	0.0	4.0	
サービス業（他に分類されないもの） (476)	27.7	21.4	16.6	14.3	13.7	9.0	8.6	6.3	6.7	

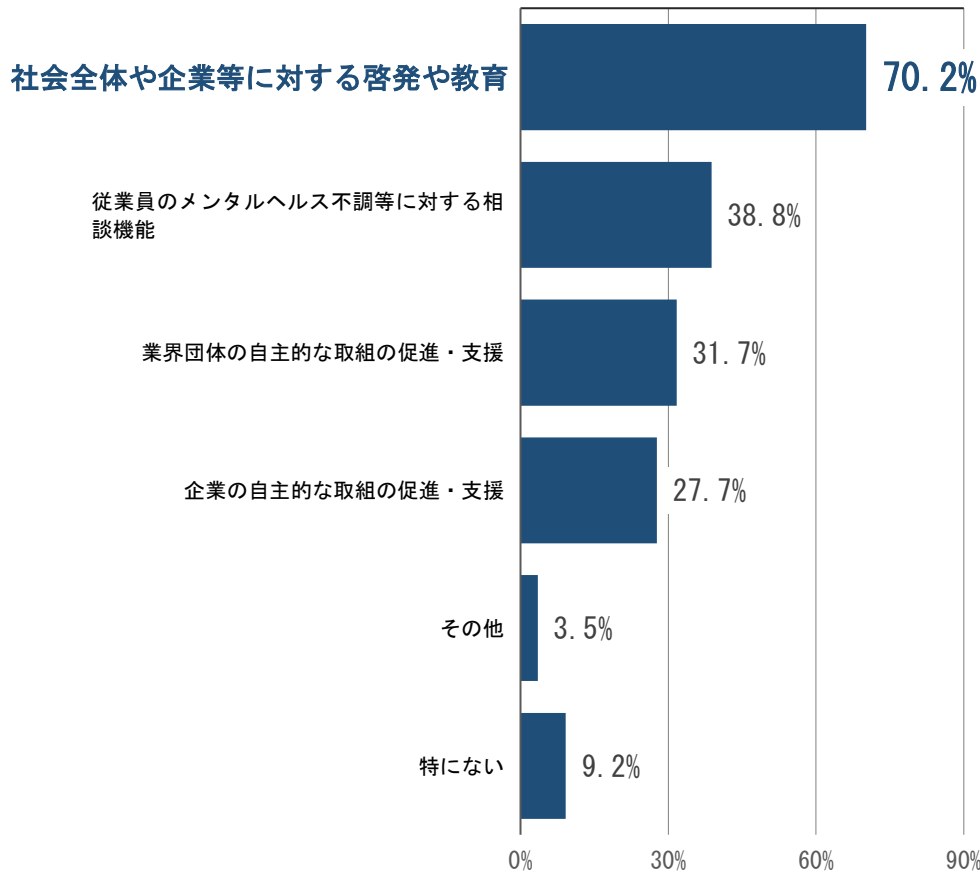
(単位: %)	n	費用不足	顧客等の意識が低い／理解不足	プライバシーの確保	その他	特にない
		全体 (2,843)	5.8	5.7	3.7	19.5
建設業 (354)	3.4	4.2	4.8	16.4	31.1	
製造業 (397)	5.0	5.8	2.3	19.9	31.2	
電気・ガス・熱供給・水道業 (27)	0.0	0.0	0.0	29.6	25.9	
情報通信業 (210)	8.6	4.3	6.2	24.8	27.6	
運輸業、郵便業 (105)	6.7	7.6	2.9	10.5	27.6	
卸売業、小売業 (553)	5.2	7.1	2.9	19.0	24.4	
金融業、保険業 (42)	4.8	7.1	2.4	31.0	11.9	
不動産業、物品賃貸業 (172)	4.7	4.7	4.1	18.6	44.8	
学術研究、専門・技術サービス業 (128)	3.1	3.9	3.9	25.8	34.4	
宿泊業、飲食サービス業 (148)	10.8	8.1	4.1	10.8	26.4	
生活関連サービス業、娯楽業 (56)	1.8	8.9	3.6	12.5	26.8	
教育、学習支援業 (33)	12.1	0.0	9.1	12.1	27.3	
医療、福祉 (87)	13.8	10.3	6.9	9.2	19.5	
複合サービス事業 (25)	0.0	4.0	0.0	24.0	36.0	
サービス業（他に分類されないもの） (476)	6.3	5.5	3.4	23.9	27.5	

対象：カスハラ防止対策に取り組んでいない企業（n=2, 843）

※ 回答者数が少ないもの（30未満）は標本誤差が大きくなるため、参考としての表示である。

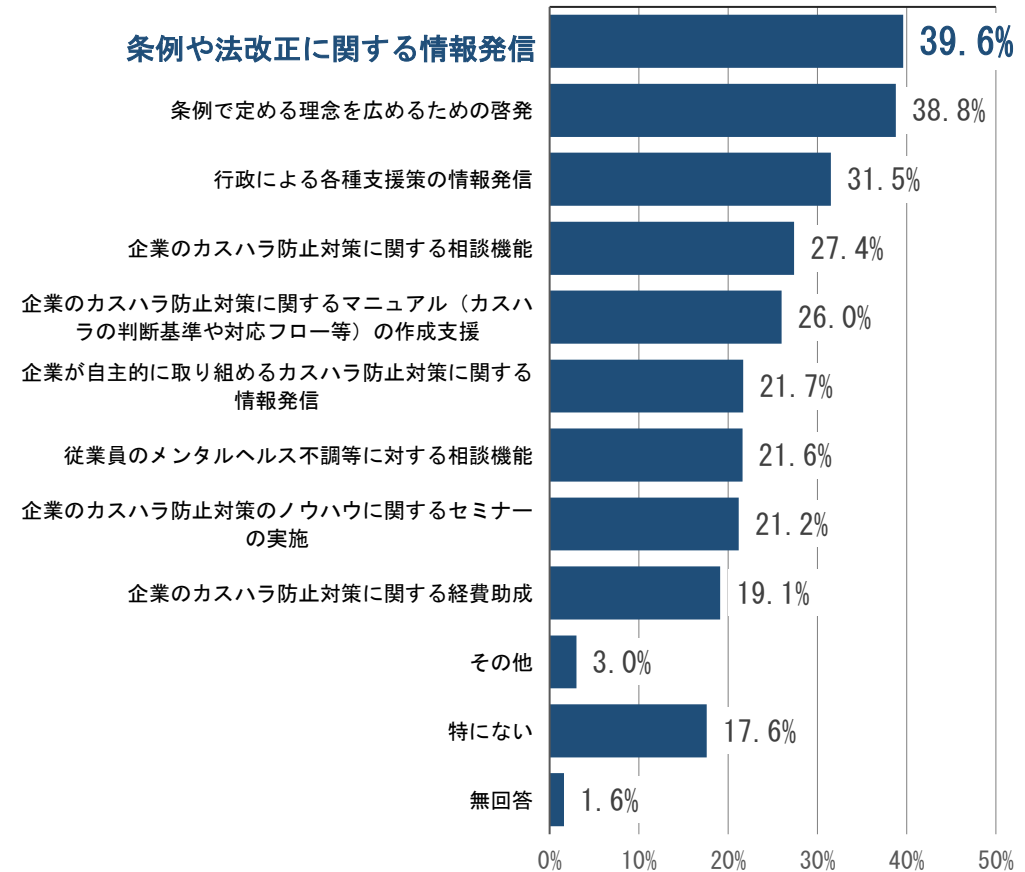
- 行政に求める支援策として、従業員アンケートでは、「社会全体や企業等に対する啓発や教育」（70.2%）が最も高く、次いで「従業員のメンタルヘルス不調等への相談機能」（38.8%）が続く。
- 同じく、企業アンケートでは、「条例や法改正に関する情報発信」（39.6%）が最も高く、次いで「条例で定める理念を広めるための啓発」（38.8%）が続く。

従業員アンケート



対象：全従業員（n=3,817）

企業アンケート



対象：全企業（n=4,727）