

令和7年度
カスタマーハラスメントに関する実態調査
報告書

令和8年(2026 年)3月

東京都産業労働局

はじめに

顧客等からの著しい迷惑行為である「カスタマーハラスメント」は、パワーハラスメントやセクシャルハラスメント等と同様に、働く人の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるのみならず、商品又はサービスの提供を受ける環境や事業の継続にも悪影響を及ぼすものであり、社会全体で対応しなければなりません。

東京都では、顧客等と働く人とは対等な立場において相互に尊重する都市をつくりあげるとともに、カスタマーハラスメントのない公正かつ持続可能な社会を目指して、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を制定しました。

条例制定後の都内におけるカスタマーハラスメントの実態を把握するとともに、今後の施策検討の参考となるよう、都内企業におけるカスタマーハラスメント防止対策の取組等の状況を調査しています。

労使の皆様をはじめ多くの方々にも、この調査結果をご活用いただき、カスタマーハラスメントの防止に向けた課題解決の一助としていただければ幸いです。

最後に、この調査の実施にあたりまして、お忙しい中ご協力をいただきました皆様に、厚く御礼申し上げます。

東京都 産業労働局 雇用就業部

目 次

第1章 調査概要	3
1. 調査目的	3
2. 調査設計	3
3. 回収結果	3
4. 調査内容	5
5. 調査結果を見る上での注意及び用語の説明	5
6. 回答者の属性	6
第2章 調査結果 企業アンケート	9
1. 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（責務規定）の認知度	9
2. 過去1年間におけるカスタマーハラスメントに関する従業員からの相談の有無	11
3. カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案	13
4. カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案における行為者	15
5. カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案により被った損害や被害	17
6. 過去1年間で取り扱ったカスタマーハラスメントに関する相談件数の傾向	19
7. カスタマーハラスメント防止対策の取組状況	21
8. カスタマーハラスメント防止対策の具体的な取組状況	23
9. カスタマーハラスメント防止対策の取組を進める上での課題	56
10. カスタマーハラスメント防止対策による予防・解決以外の効果	59
11. カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいない理由	61
12. カスタマーハラスメントを防止するために特に効果があると思う取組	65
13. カスタマーハラスメントのマニュアル作成に当たって参考にしたもの	68
14. カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに関する取組状況	71
15. カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアの取組を進める上での課題	87
16. カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに取り組んでいない理由	90
17. 業界団体におけるカスタマーハラスメント防止対策	93
18. 業界団体に取り組んでほしいカスタマーハラスメント防止対策	96
19. カスタマーハラスメントの防止対策にあたり、行政に求める支援策	99
自由記述 カスタマーハラスメントに関しての行政へのご意見・ご要望	102
第3章 調査結果 従業員アンケート	105
1. 「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉の認知度	105
2. 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の認知度	107
3. 過去1年間におけるカスタマーハラスメントの被害等の有無	109
4. カスタマーハラスメントの被害にあった頻度	111
5. 被害にあったカスタマーハラスメントの内容	113
6. カスタマーハラスメントの被害にあった場面	116
7. カスタマーハラスメントを行った者	119

8. カスタマーハラスメントへの対応.....	121
9. カスタマーハラスメントが発生したきっかけ.....	124
10. カスタマーハラスメントを受けたことによる心身への影響.....	126
11. カスタマーハラスメントを受けた後の職場での行動.....	128
12. カスタマーハラスメントを受けた後の相談相手.....	131
13. カスタマーハラスメントを受けて何もしなかった理由.....	134
14. カスタマーハラスメントの被害があったことに対する勤務先の認識.....	137
15. 勤務先によるカスタマーハラスメントへの対応.....	139
16. 今後、職場で実施してほしいカスタマーハラスメントの防止対策.....	141
17. カスタマーハラスメント全般について、行政に求める支援策.....	144
18. 過去1年間における自身の言動について.....	147
19. 自身の言動がカスタマーハラスメントにあたると思った場面.....	148
20. 顧客等として意見を伝える際に日頃から気をつけていること.....	149
自由記述 カスタマーハラスメントに関しての行政へのご意見・ご要望.....	151
【資料】.....	155
I. 集計表.....	156
II. 調査票.....	286

第1章 調査概要

1. 調査目的

本調査は、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（令和6年東京都条例第140号）」が令和7年4月1日に施行されて以降の、都内におけるカスタマーハラスメントの実態を把握することで、今後のカスタマーハラスメントの防止に関する施策を的確に推進していくことを目的とする。

2. 調査設計

項目	内容
対 象 者	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 10,000 社…① 常用雇用者規模 2 人以上 30 人未満 10,000 社…② 従業員アンケート：常用雇用者規模 30 人以上 20,000 人 （上記①より各社2人） 常用雇用者規模 2 人以上 30 人未満 10,000 人 （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
アンケート 調査集計機関	株式会社 CCN グループ

3. 回収結果

有効回収数 企業アンケート 4,727 件
（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 3,817 件
（内訳：2～29 人 1,223 件、30 人以上 2,594 件）

調査種類	配布数	回収方法	有効 回収数	回収率 (対配布数)	回収割合 (対回収数)
企業アンケート	20,000 件	(合計)	4,727 件	23.6%	100.0%
		郵送回収	1,344 件	6.7%	28.4%
		Web 回収	3,383 件	16.9%	71.6%
従業員アンケート	30,000 件	Web 回収	3,817 件	12.7%	100.0%

4. 調査内容

本調査におけるアンケートの概要は、次のとおりである。

【企業アンケート】

- (1) 企業の概要について
- (2) カスタマーハラスメントに関する状況等
- (3) カスタマーハラスメントに関して行政へのご意見・ご要望

【従業員アンケート】

- (1) あなたご自身及び勤務先について
- (2) カスタマーハラスメントに関する状況等
- (3) カスタマーハラスメントの被害について
- (4) 顧客等としての言動について
- (5) カスタマーハラスメントに関しての行政へのご意見・ご要望

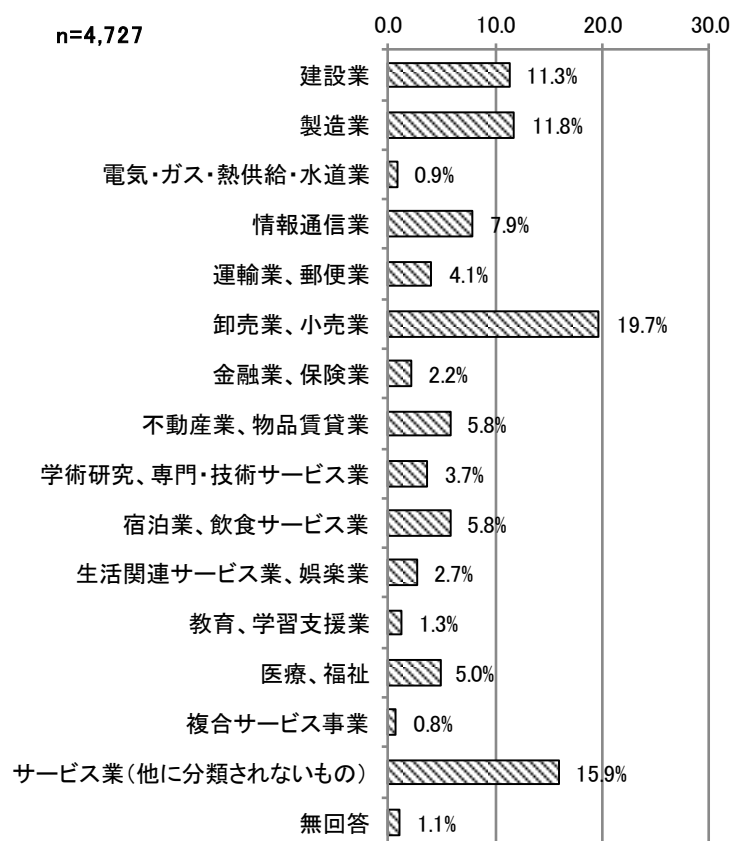
5. 調査結果を見る上での注意及び用語の説明

- (1) n は設問に対する回答者数で、比率算出の基数を示す(number of case の略)。
- (2) クロス集計では、従業員規模別、業種別などの分類軸の無回答は省略していることがある。
そのため、分析軸の(n)の合計が全体の合計と一致しない場合がある。
- (3) 調査回答者の属性別のクロス集計によっては、回答者数(n)の少ないもの(30 未満)がある。
このような場合は1件の回答により回答比率が大きく変化し、標本誤差が大きくなるため、
参考として表示するにとどめ、本文中のコメントでは触れていない場合がある。
- (4) グラフの結果数値(%)は、小数点以下第2位を四捨五入し、結果を小数点以下第1位まで
表示しているため、内訳の合計が全体の計に一致しないことがある。
またグラフの一部では回答数0(0.0%)を省略しているものがある。
- (5) 本文や図表中の選択肢表記は、語句を短縮・簡略化している場合がある。

6. 回答者の属性

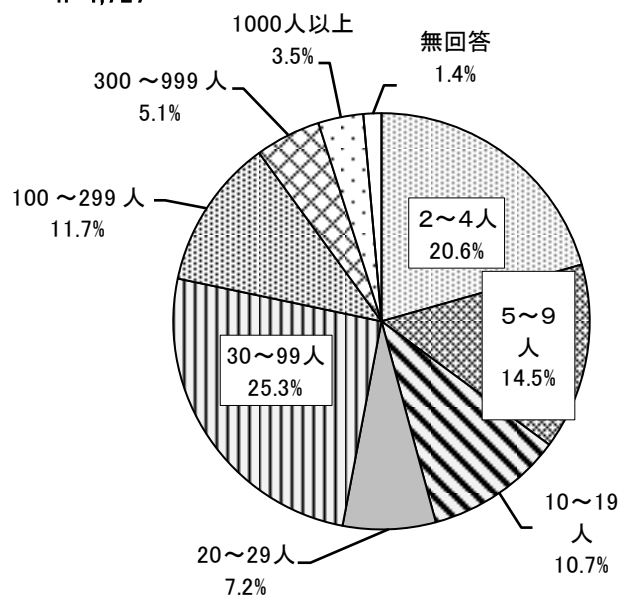
(1) 企業アンケート

① 主要事業内容



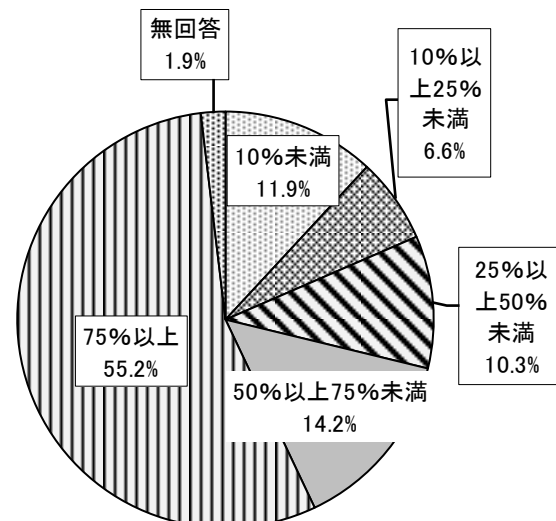
② 従業員数

n=4,727



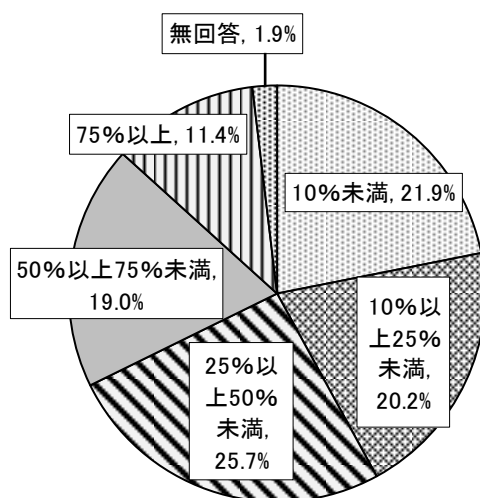
③ 正社員比率

n=4,727



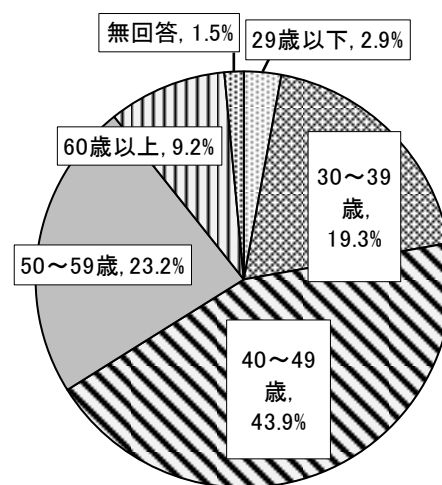
④ 女性社員比率

n=4,727



⑤ 従業員の平均年齢

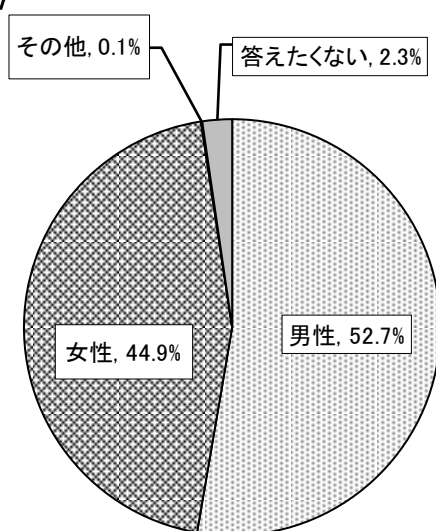
n=4,727



(2) 従業員アンケート

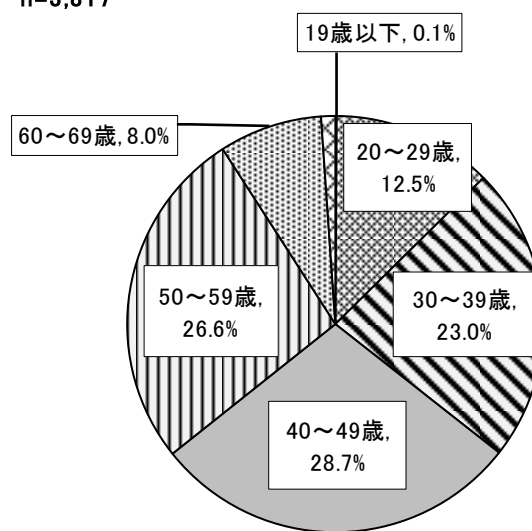
① 性別

n=3,817

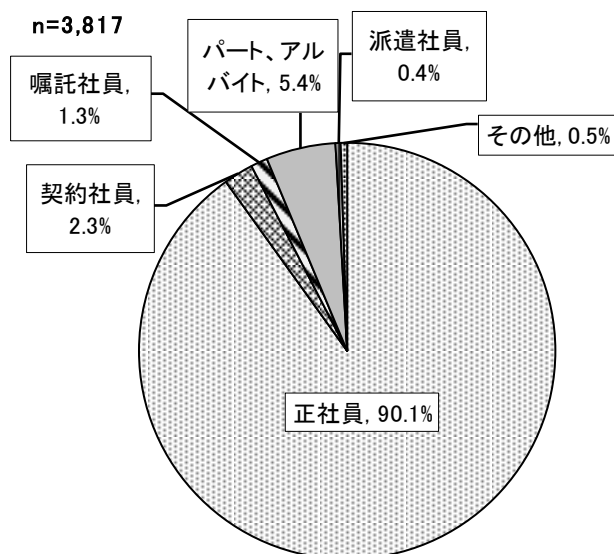


② 年齢

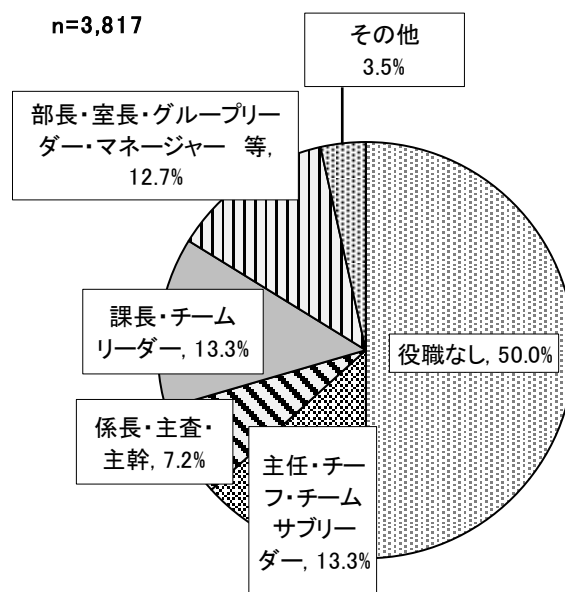
n=3,817



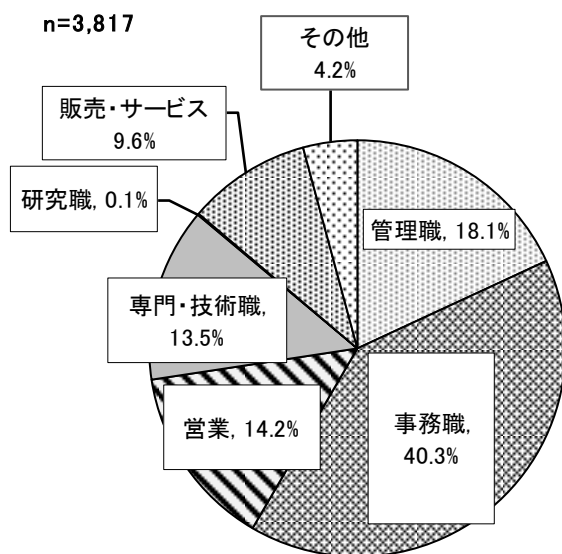
③ 就業形態



④ 役職



⑤ 職種



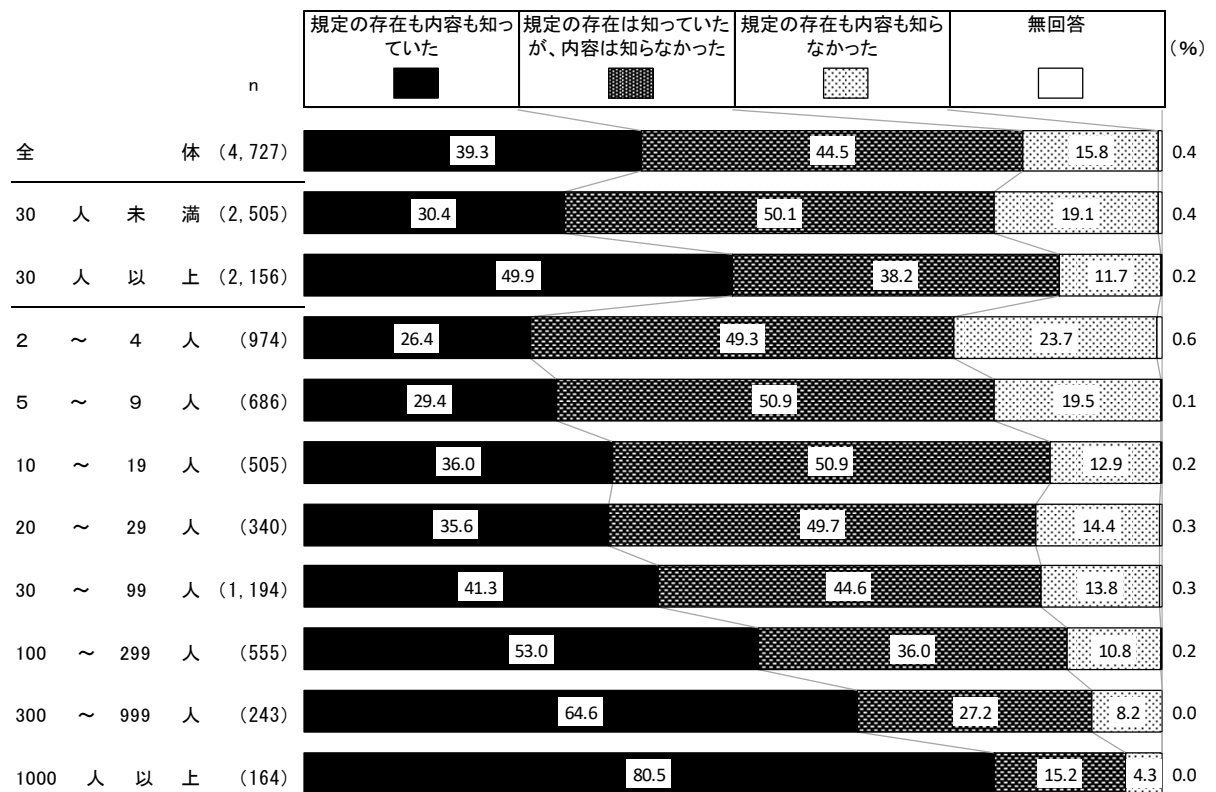
第2章 調査結果 企業アンケート

1. 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（責務規定）の認知度

○ 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例（責務規定）の認知の状況について尋ねたところ、「規定の存在も内容も知っていた」が 39.3%、「規定の存在は知っていたが、内容は知らなかった」が 44.5%となっており、条例の責務規定の存在を認知している企業は 83.8%となった。

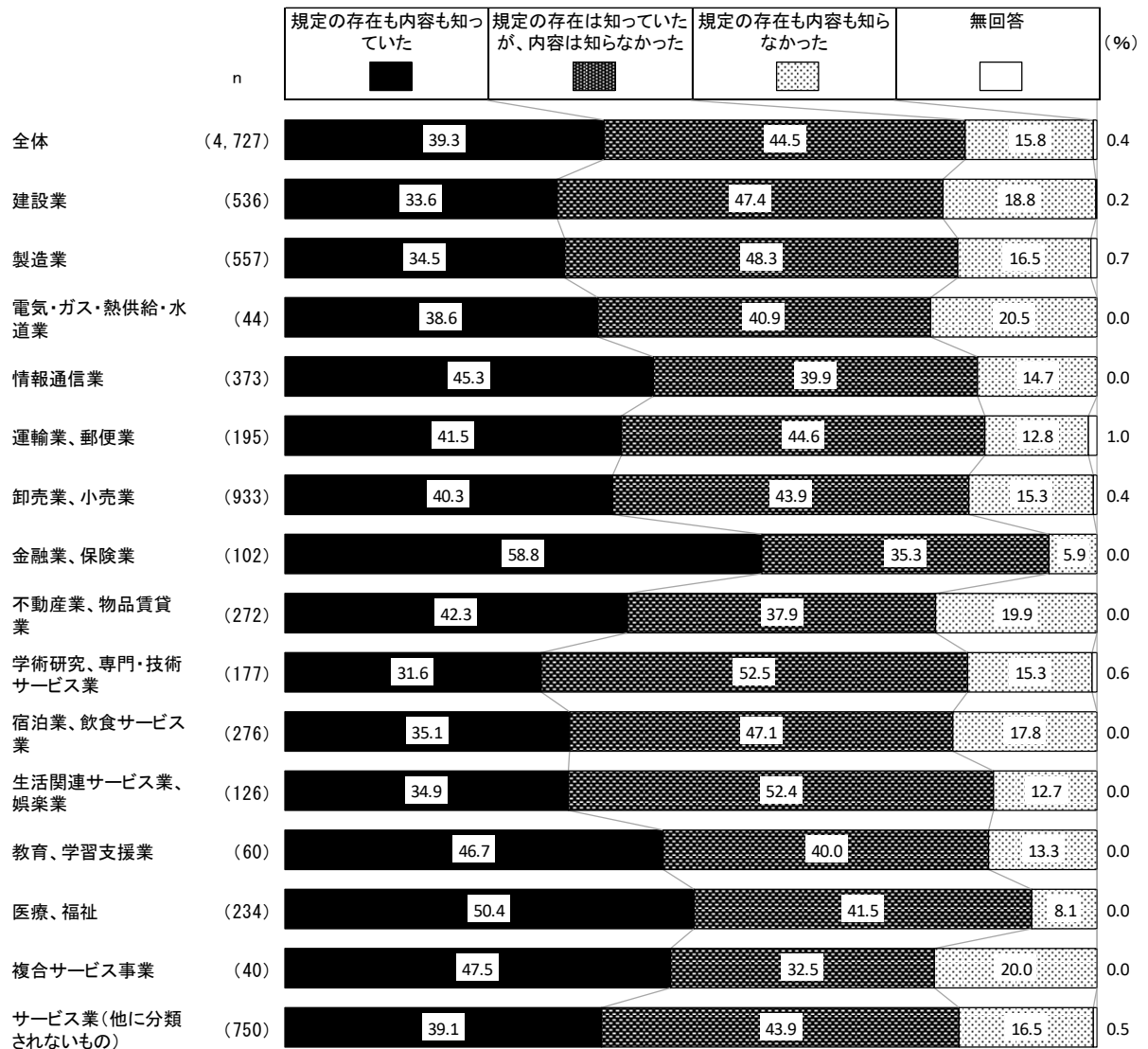
○ 「規定の存在も内容も知っていた」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が 80.5%と最も高く、次いで 300～999 人が 64.6%、100～299 人が 53.0%となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表 2-1-1



○「規定の存在も内容も知っていた」と回答した企業の割合について、業種別にみると、「金融業、保険業」が58.8%と最も高く、次いで「医療、福祉」が50.4%、「複合サービス事業」が47.5%となっている。

図表2-1-2

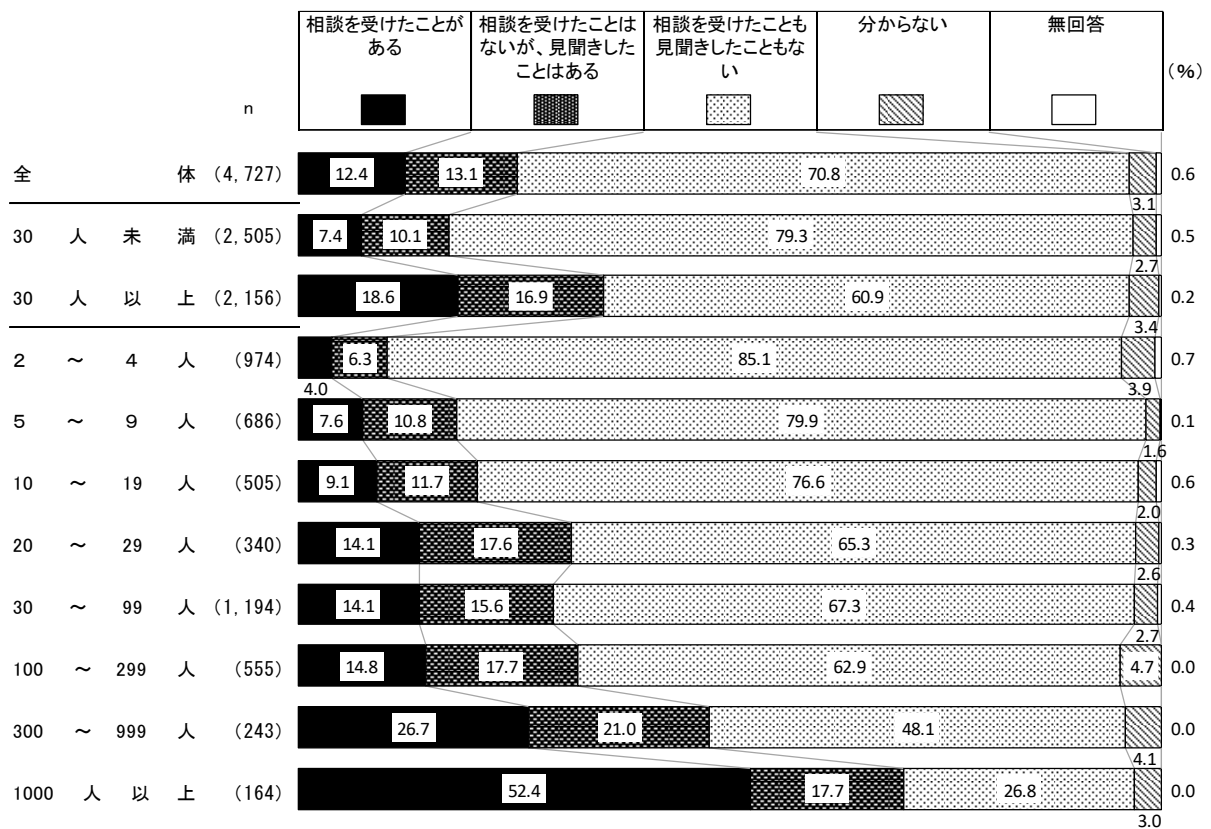


2. 過去1年間におけるカスタマーハラスメントに関する従業員からの相談の有無

○ 過去1年間におけるカスタマーハラスメントに関する従業員からの相談の有無について尋ねたところ、「相談を受けたことがある」が12.4%、「相談を受けたことはないが、見聞きしたことはある」が13.1%となっており、相談や見聞きすることを通じてカスタマーハラスメントに該当する事例に接したことがある企業は25.5%となった。

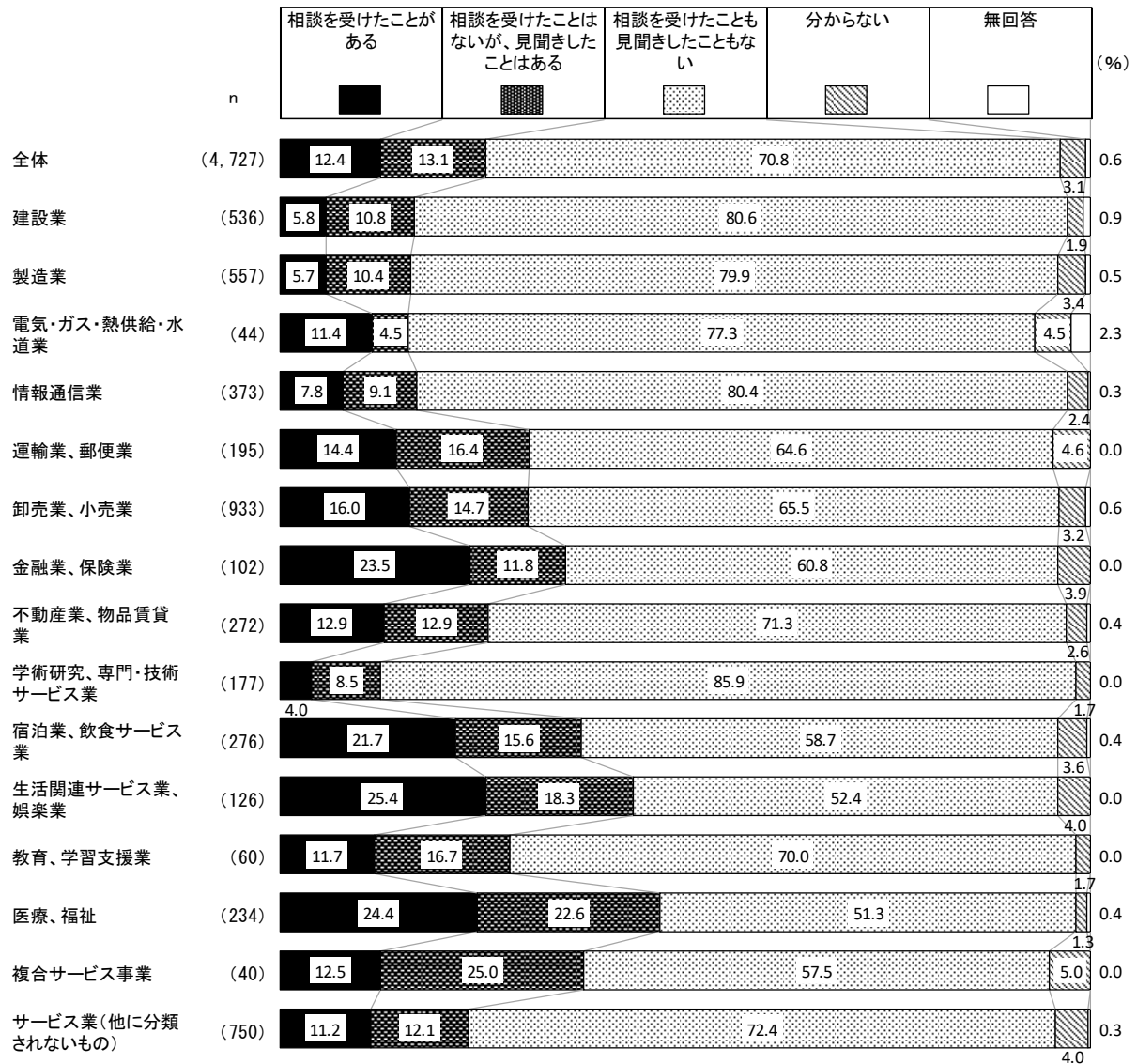
○ 「相談を受けたことがある」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が52.4%と最も高く、次いで300～999人が26.7%、100～299人が14.8%となっており、従業員規模が大きいほど、高くなる傾向が見られる。

図表2-2-1



- 「相談を受けたことがある」と回答した企業の割合について、業種別にみると、「生活関連サービス業、娯楽業」が25.4%と最も高く、次いで「医療、福祉」が24.4%、「金融業、保険業」が23.5%となっている。

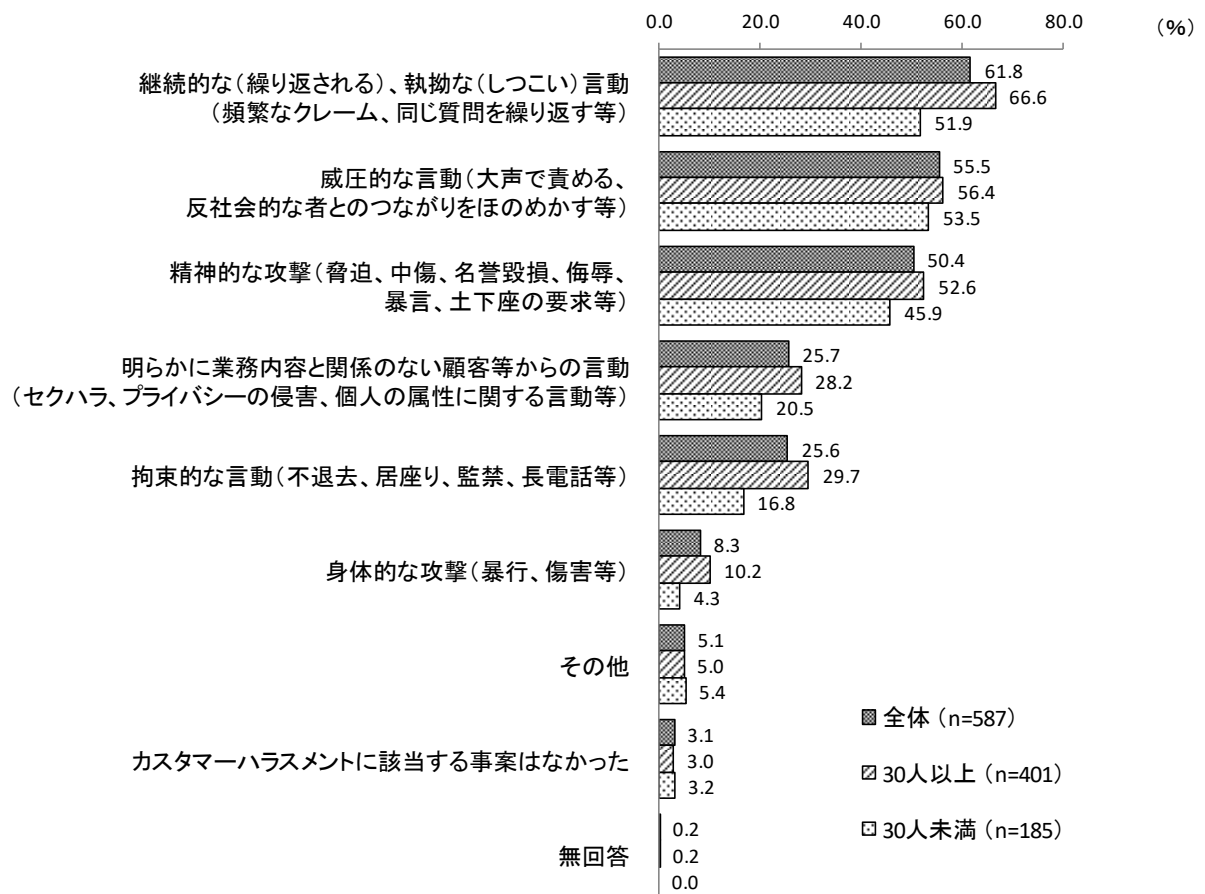
図表2-2-2



3. カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案

○ カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案について、複数回答で尋ねたところ、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」が61.8%と最も高く、次いで「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」が55.5%、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）」が50.4%となっている。

図表2-3-1



対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」は300～999人が73.8%と最も高い。また、1000人以上では「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」が65.1%、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）」が67.4%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表2-3-2

(単位: %)	n	継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）	威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）	明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）	身体的な攻撃（暴行、傷害等）	その他	カスタマーハラスメントに該当する事案はなかった
全 体	(587)	61.8	55.5	50.4	25.7	25.6	8.3	5.1	3.1
2～4人	(39)	59.0	48.7	48.7	23.1	12.8	0.0	5.1	2.6
5～9人	(52)	44.2	59.6	40.4	15.4	17.3	1.9	3.8	3.8
10～19人	(46)	50.0	54.3	52.2	26.1	28.3	13.0	4.3	4.3
20～29人	(48)	56.3	50.0	43.8	18.8	8.3	2.1	8.3	2.1
30～99人	(168)	59.5	50.0	44.0	18.5	16.1	6.0	5.4	1.8
100～299人	(82)	69.5	57.3	46.3	31.7	30.5	7.3	3.7	2.4
300～999人	(65)	73.8	60.0	63.1	30.8	38.5	12.3	6.2	3.1
1000人以上	(86)	72.1	65.1	67.4	41.9	48.8	19.8	4.7	5.8

対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

- 同様に業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」、「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」は「不動産業、物品賃貸業」がそれぞれ71.4%、60.0%と最も高く、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）」は「医療、福祉」が61.4%と最も高くなっている。

図表2-3-3

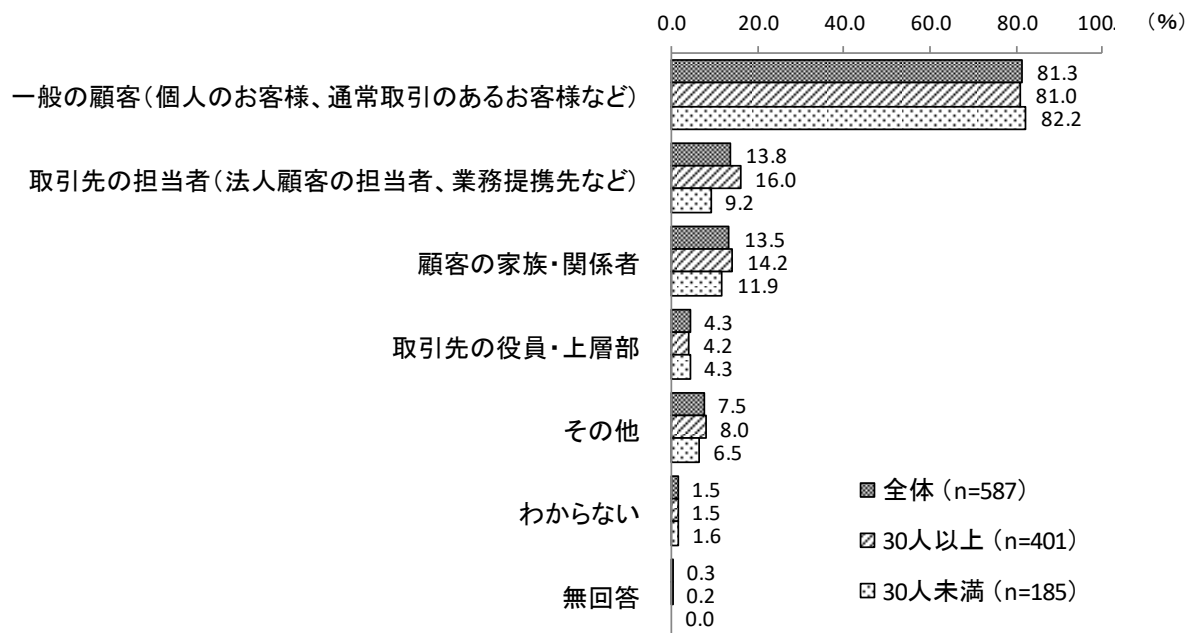
(単位: %)	n	継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）	威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）	明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）	身体的な攻撃（暴行、傷害等）	その他	カスタマーハラスメントに該当する事案はなかった
全 体	(587)	61.8	55.5	50.4	25.7	25.6	8.3	5.1	3.1
建設業	(31)	61.3	48.4	51.6	12.9	19.4	6.5	3.2	6.5
製造業	(32)	68.8	46.9	40.6	12.5	12.5	3.1	0.0	6.3
電気・ガス・熱供給・水道業	(5)	60.0	40.0	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0	20.0
情報通信業	(29)	55.2	44.8	31.0	10.3	6.9	0.0	6.9	6.9
運輸業、郵便業	(28)	60.7	57.1	50.0	28.6	35.7	25.0	14.3	0.0
卸売業、小売業	(149)	61.7	56.4	50.3	36.9	32.9	8.7	3.4	0.7
金融業、保険業	(24)	70.8	62.5	66.7	25.0	50.0	12.5	0.0	8.3
不動産業、物品賃貸業	(35)	71.4	60.0	60.0	34.3	45.7	2.9	2.9	2.9
学術研究、専門・技術サービス業	(7)	57.1	57.1	57.1	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(60)	65.0	53.3	58.3	18.3	23.3	13.3	8.3	1.7
生活関連サービス業、娯楽業	(32)	46.9	56.3	37.5	25.0	15.6	6.3	6.3	0.0
教育、学習支援業	(7)	85.7	57.1	71.4	14.3	28.6	14.3	0.0	0.0
医療、福祉	(57)	63.2	59.6	61.4	31.6	26.3	10.5	1.8	3.5
複合サービス事業	(5)	80.0	80.0	100.0	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	(84)	56.0	57.1	39.3	20.2	15.5	3.6	7.1	4.8

対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

4. カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案における行為者

○ カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案における行為者について、複数回答で尋ねたところ、「一般の顧客（個人のお客様、通常取引のあるお客様など）」が 81.3%で最も高く、次いで「取引先の担当者（法人顧客の担当者、業務提携先など）」が 13.8%、「顧客の家族・関係者」が 13.5%となっている。

図表2-4-1



対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

- 企業の規模別にみると、いずれの規模も概ね全体と同じ傾向が見られ、「一般の顧客（個人のお客様、通常取引のあるお客様など）」が最も高い。一方、「取引先の担当者（法人顧客の担当者、業務提携先など）」及び「顧客の家族・関係者」は 1000 人以上がそれぞれ 22.1%、24.4%と他の規模と比べ高い。

図表2-4-2

(単位: %)	n	一般の顧客 (個人のお客様、通常取引のあるお客様など)	取引先の担当者(法人顧客の担当者、業務提携先など)	顧客の家族・関係者	取引先の役員・上層部	その他	わからない
全 体	(587)	81.3	13.8	13.5	4.3	7.5	1.5
2～4人	(39)	79.5	10.3	7.7	5.1	10.3	2.6
5～9人	(52)	82.7	7.7	11.5	7.7	3.8	1.9
10～19人	(46)	84.8	10.9	13.0	2.2	4.3	0.0
20～29人	(48)	81.3	8.3	14.6	2.1	8.3	2.1
30～99人	(168)	81.0	13.1	8.9	3.6	7.1	1.2
100～299人	(82)	81.7	11.0	12.2	2.4	12.2	0.0
300～999人	(65)	81.5	21.5	16.9	3.1	3.1	3.1
1000人以上	(86)	80.2	22.1	24.4	8.1	9.3	2.3

対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

- 全体で回答が多かった事項について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「一般の顧客（個人のお客様、通常取引のあるお客様など）」では、概ね全体と同じ傾向が見られる。一方、「取引先の担当者（法人顧客の担当者、業務提携先など）」は「建設業」が29.0%、「製造業」が25.0%、「顧客の家族・関係者」は「医療、福祉」が43.9%、「不動産業、物品賃貸業」が22.9%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-4-3

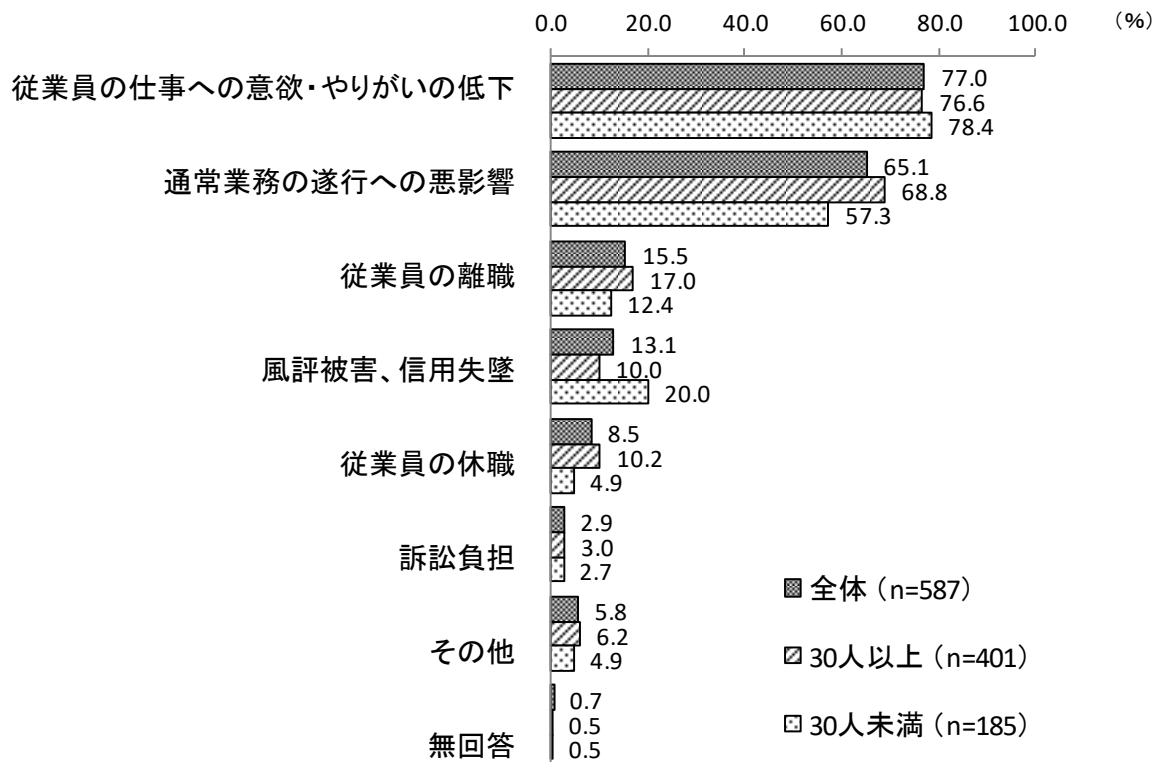
(単位: %)	n	一般の顧客 (個人のお客様、通常取引のあるお客様など)	取引先の担当者(法人顧客の担当者、業務提携先など)	顧客の家族・関係者	取引先の役員・上層部	その他	わからない
全 体	(587)	81.3	13.8	13.5	4.3	7.5	1.5
建設業	(31)	54.8	29.0	6.5	6.5	19.4	3.2
製造業	(32)	71.9	25.0	6.3	9.4	3.1	0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(5)	80.0	40.0	20.0	20.0	0.0	0.0
情報通信業	(29)	37.9	51.7	0.0	3.4	6.9	3.4
運輸業、郵便業	(28)	82.1	10.7	17.9	7.1	21.4	0.0
卸売業、小売業	(149)	87.9	11.4	12.1	4.0	4.7	0.0
金融業、保険業	(24)	91.7	12.5	16.7	4.2	0.0	4.2
不動産業、物品賃貸業	(35)	97.1	5.7	22.9	0.0	2.9	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	(7)	71.4	28.6	14.3	14.3	0.0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(60)	96.7	3.3	1.7	0.0	3.3	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	(32)	93.8	0.0	6.3	3.1	3.1	0.0
教育、学習支援業	(7)	100.0	0.0	42.9	14.3	0.0	0.0
医療、福祉	(57)	78.9	1.8	43.9	0.0	10.5	0.0
複合サービス事業	(5)	100.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	(84)	71.4	17.9	8.3	7.1	14.3	7.1

対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

5. カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案により被った損害や被害

○ カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案により被った損害や被害について、複数回答で尋ねたところ、「従業員の仕事への意欲・やりがいの低下」が77.0%で最も高く、次いで「通常業務の遂行への悪影響」が65.1%、「従業員の離職」が15.5%となっている。

図表2-5-1



対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、概ね全体と同じ傾向が見られる。また、「通常業務の遂行への悪影響」は 300～999 人が 76.9%、「従業員の離職」は 100～299 人が 23.2%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表 2-5-2

(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
全 体	(587)	77.0	65.1	15.5	13.1	8.5	2.9	5.8
2～4人	(39)	79.5	46.2	10.3	23.1	0.0	5.1	7.7
5～9人	(52)	75.0	51.9	7.7	11.5	3.8	0.0	3.8
10～19人	(46)	84.8	65.2	13.0	21.7	8.7	4.3	4.3
20～29人	(48)	75.0	64.6	18.8	25.0	6.3	2.1	4.2
30～99人	(168)	75.0	61.9	15.5	13.1	7.7	1.8	4.2
100～299人	(82)	73.2	73.2	23.2	9.8	11.0	2.4	9.8
300～999人	(65)	78.5	76.9	15.4	4.6	15.4	4.6	3.1
1000人以上	(86)	81.4	72.1	15.1	8.1	10.5	4.7	9.3

対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

- 同様に業種別（回答者数が 30 以上の業種に限る）にみると、「従業員の仕事への意欲・やりがいの低下」及び「通常業務の遂行への悪影響」では、概ね全体と同じ傾向が見られる。一方、「従業員の休職」は「建設業」が 22.6%となっており、他の業種と比べ高い。

図表 2-5-3

(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
全 体	(587)	77.0	65.1	15.5	13.1	8.5	2.9	5.8
建設業	(31)	67.7	67.7	16.1	6.5	22.6	3.2	9.7
製造業	(32)	65.6	59.4	3.1	6.3	3.1	0.0	0.0
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
情報通信業	(29)	79.3	65.5	13.8	3.4	13.8	6.9	17.2
運輸業、郵便業	(28)	82.1	64.3	32.1	14.3	25.0	3.6	7.1
卸売業、小売業	(149)	79.2	63.8	16.8	13.4	8.1	1.3	4.0
金融業、保険業	(24)	75.0	75.0	12.5	0.0	12.5	4.2	12.5
不動産業、物品賃貸業	(35)	71.4	71.4	20.0	17.1	11.4	2.9	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
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
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
教育、学習支援業	(7)	85.7	71.4	28.6	28.6	14.3	0.0	0.0
医療、福祉	(57)	84.2	66.7	19.3	17.5	7.0	5.3	3.5
複合サービス事業	(5)	100.0	80.0	20.0	20.0	0.0	20.0	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

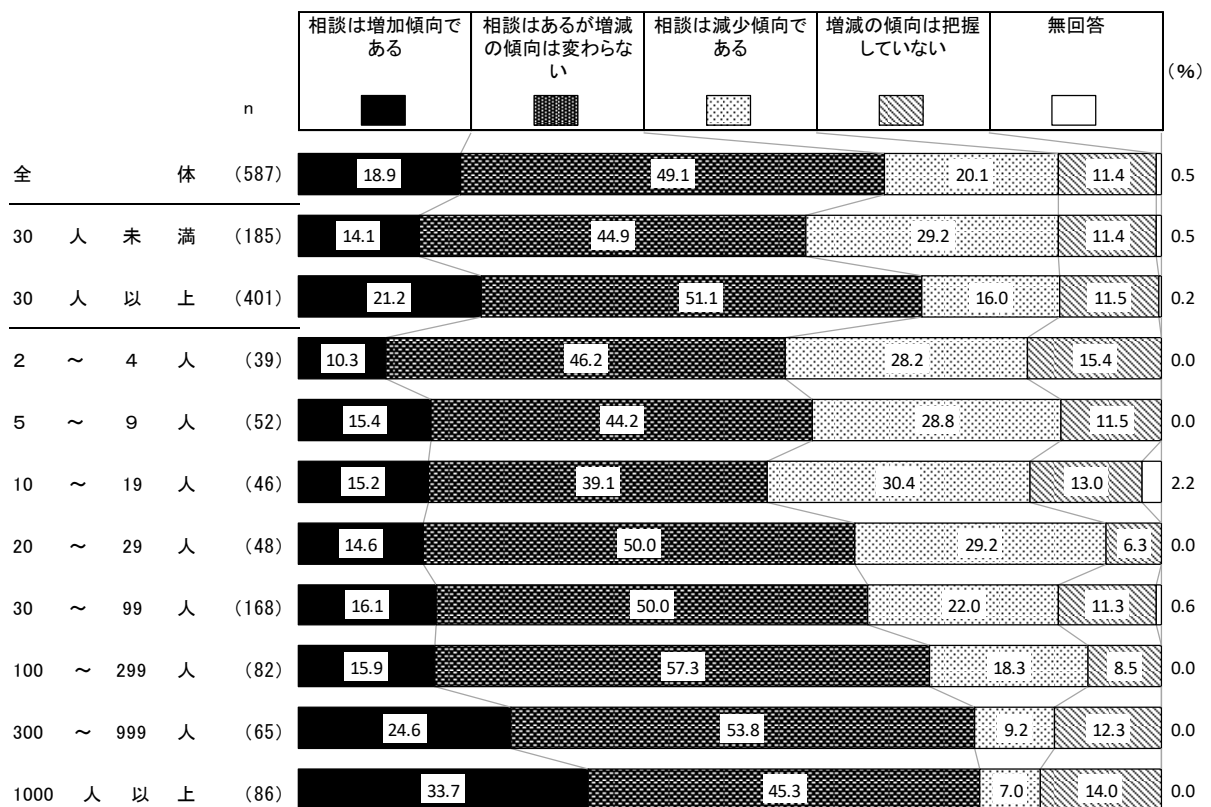
対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者（n=587）

6. 過去1年間で取り扱ったカスタマーハラスメントに関する相談件数の傾向

○ 過去1年間で取り扱ったカスタマーハラスメントに関する相談件数の傾向について尋ねたところ、「相談はあるが増減の傾向は変わらない」が49.1%で最も高く、次いで「相談は減少傾向である」が20.1%、「相談は増加傾向である」が18.9%となっている。

○ 「相談は増加傾向である」と回答した企業の割合について、規模別にみると、300人未満が1割台にとどまるが、300～999人が24.6%、1000人以上が33.7%となっており、300人以上の規模で割合が高い。

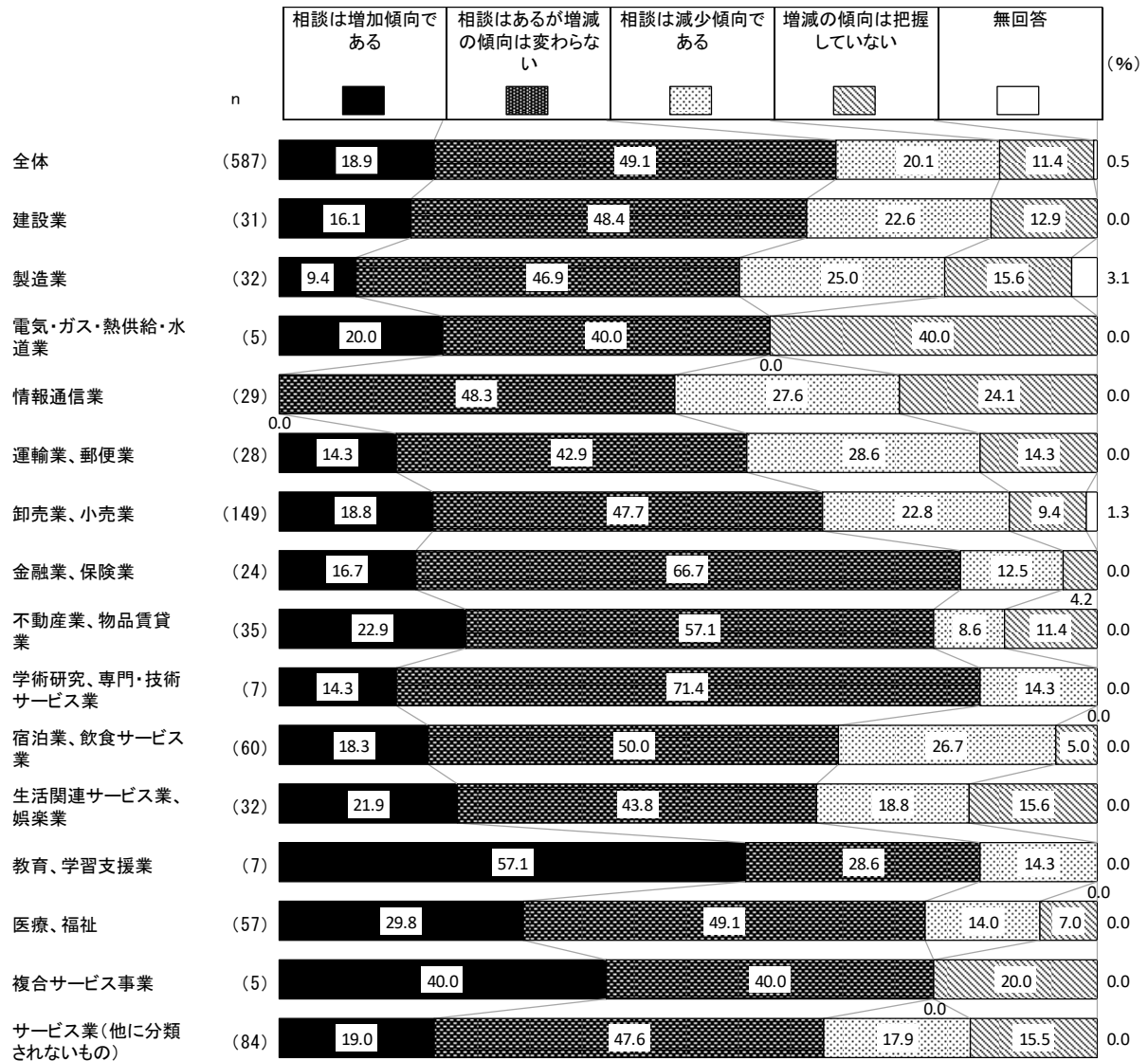
図表2-6-1



対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者 (n=587)

- 「相談は増加傾向である」と回答した企業の割合について、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」が29.8%となっており、他の業種と比べ高い。一方、「相談は減少傾向である」は、「不動産業、物品賃貸業」が8.6%となっており、他の事業と比べ低い。

図表2-6-2

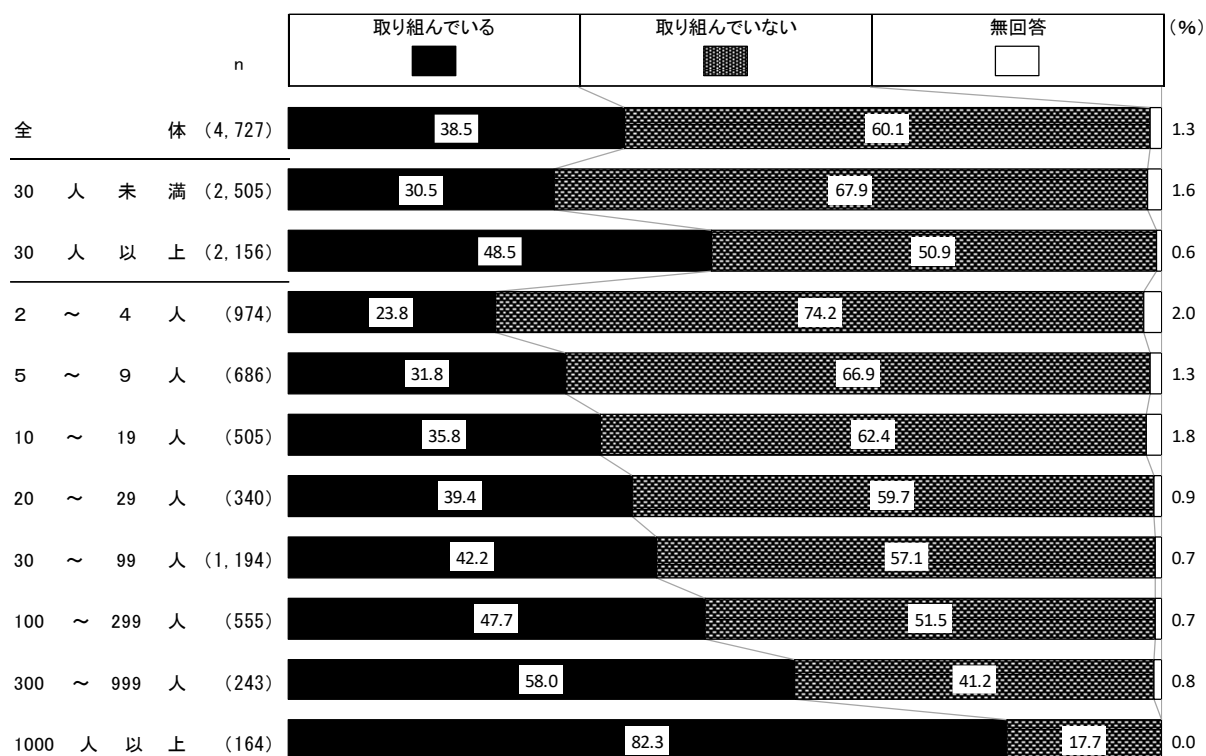


対象：問2でカスハラに関する「相談を受けたことがある」と回答した者 (n=587)

7. カスタマーハラスメント防止対策の取組状況

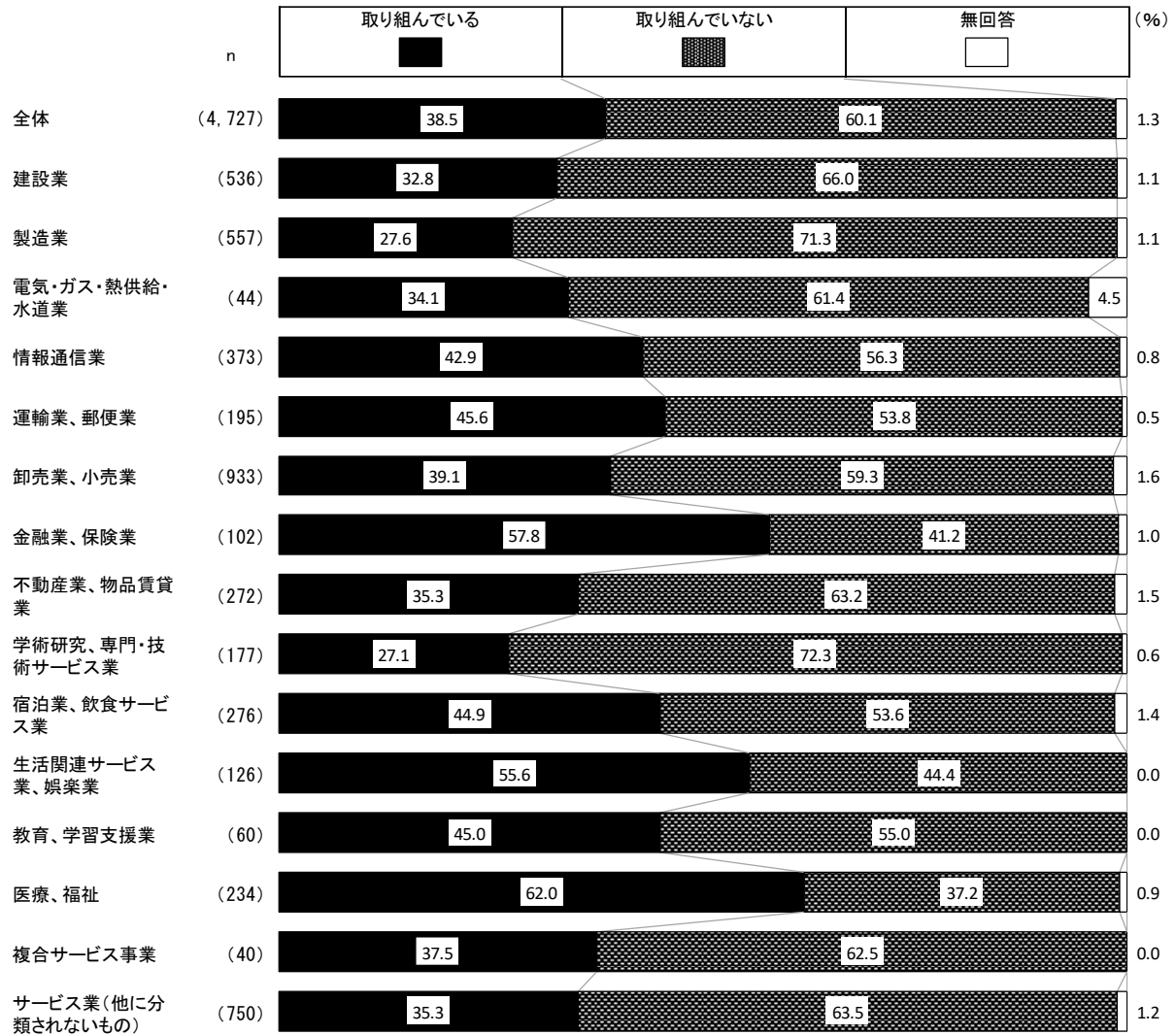
- カスタマーハラスメント防止対策の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が38.5%、「取り組んでいない」が60.1%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上で82.3%と最も高く、300～999人が58.0%、100人～299人が47.7%となっており、従業員規模が大きいほど、高くなる傾向が見られる。

図表2-7-1



- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別にみると、「医療、福祉」が62.0%と最も高く、次いで「金融業、保険業」が57.8%、「生活関連サービス業、娯楽業」が55.6%となっている。

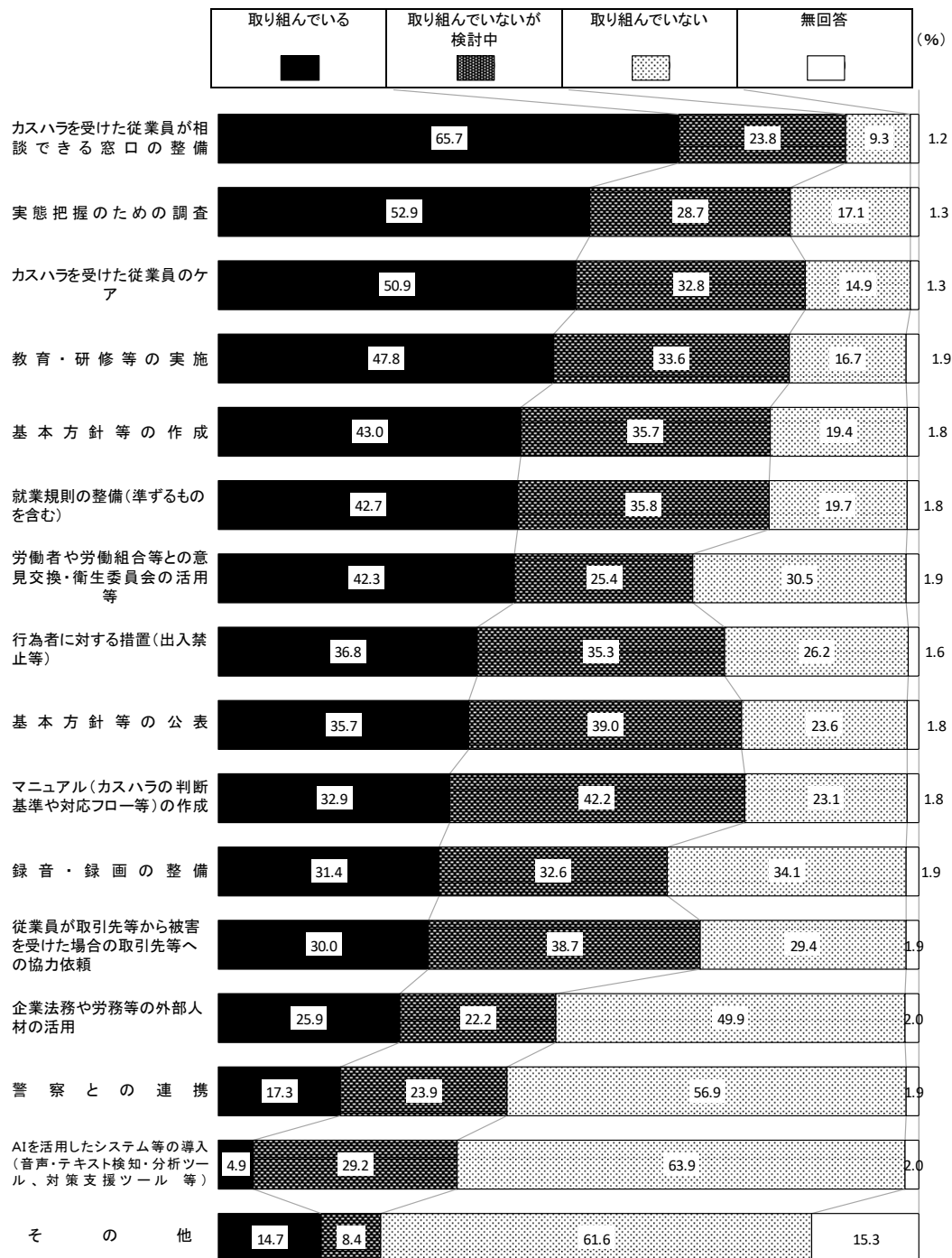
図表2-7-2



8. カスタマーハラスメント防止対策の具体的な取組状況

○ カスタマーハラスメント防止対策に「取り組んでいる」と回答した企業に対し、具体的な取組内容について複数回答で尋ねたところ、「カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備」が65.7%と最も高く、次いで「実態把握のための調査」が52.9%、「カスハラを受けた従業員のケア」が50.9%となっている。

図表2-8-1



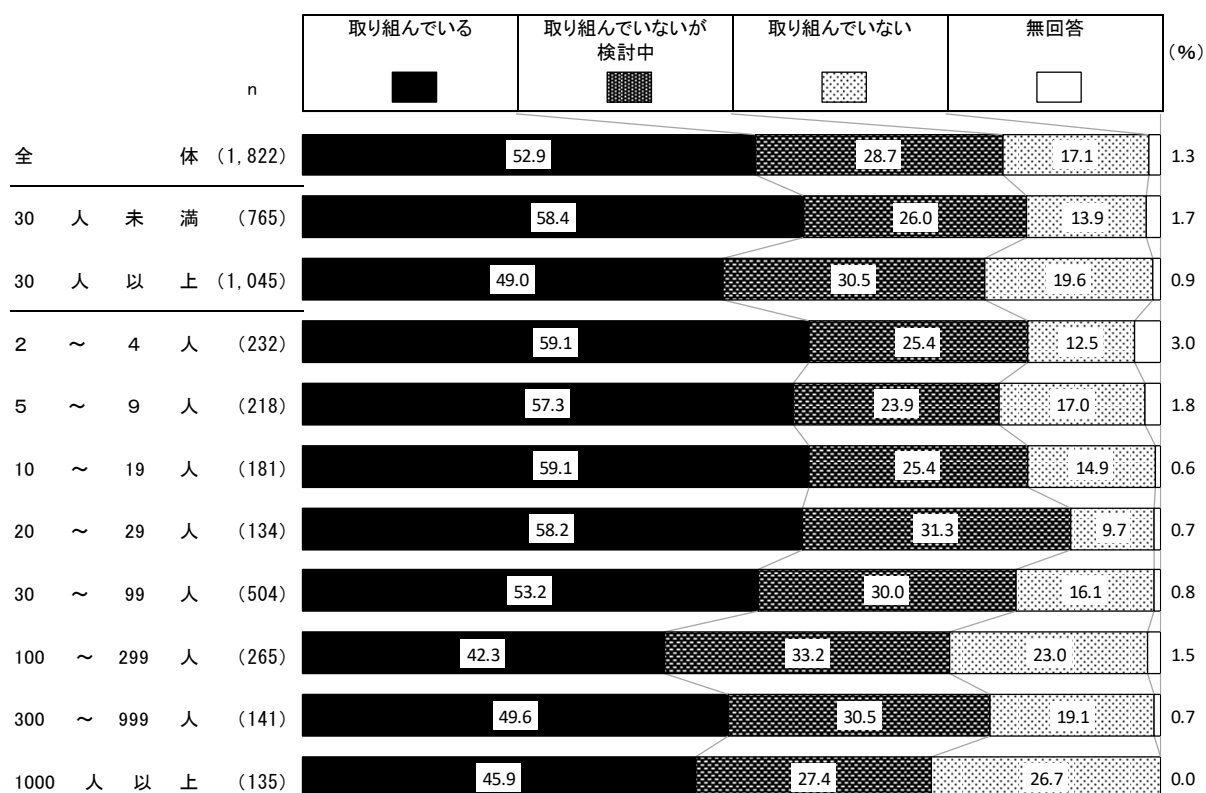
対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【ア 実態把握のための調査】

○ 実態把握のための調査の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が 52.9%、「取り組んでいないが検討中」が 28.7%、「取り組んでいない」が 17.1%となっている。

○ 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、企業の規模別にみると、100 人未満で5割台、100 人以上で4割台となっている。

図表 2-8-1-1

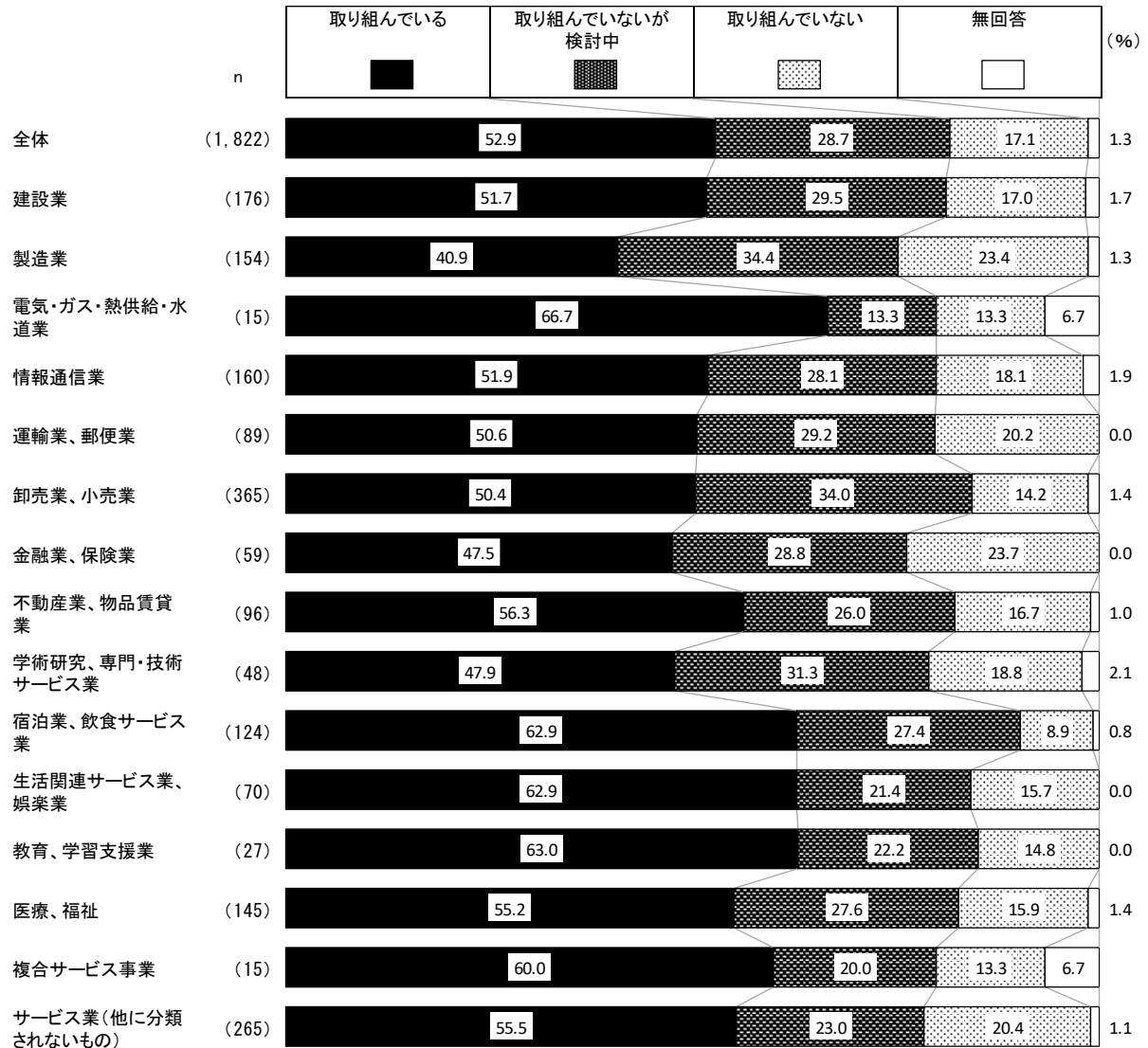


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【ア 実態把握のための調査】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「宿泊業、飲食サービス業」及び「生活関連サービス業、娯楽業」がともに62.9%となっており、他の業種と比べ高い。

図表2-8-1-2



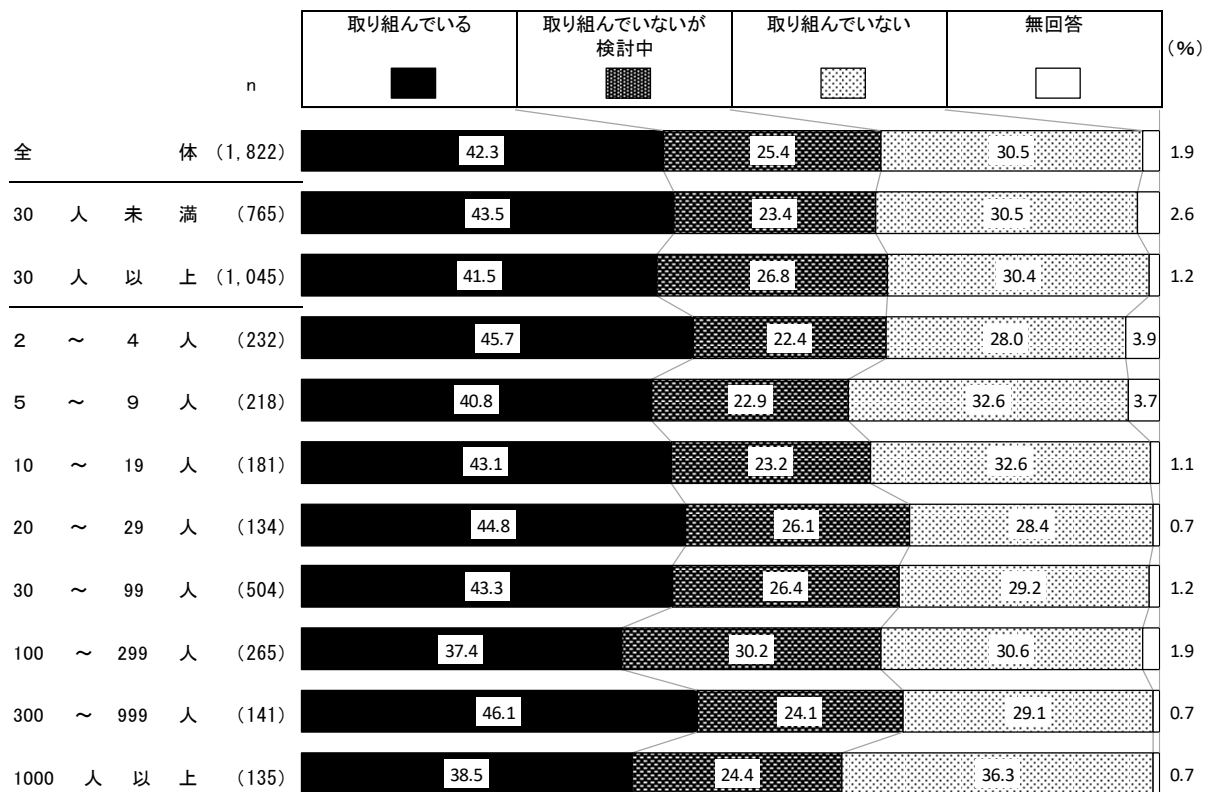
対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【イ 労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等】

○ 労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が42.3%、「取り組んでいないが検討中」が25.4%、「取り組んでいない」が30.5%となっている。

○ 企業の規模別にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表2-8-2-1

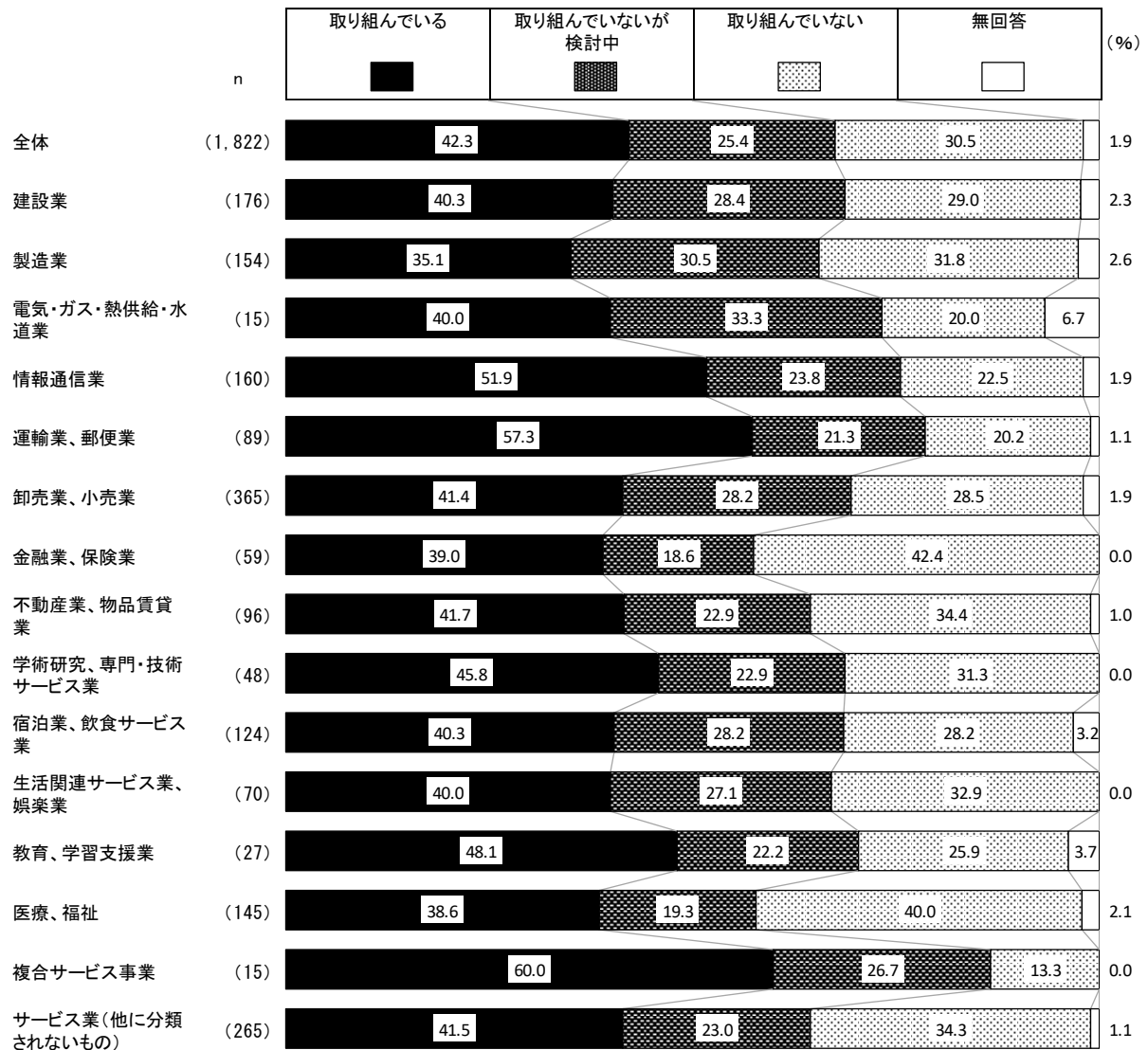


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【イ 労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「運輸業、郵便業」が57.3%と最も高く、次いで「情報通信業」が51.9%、「学術研究、専門・技術サービス業」が45.8%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-2-2

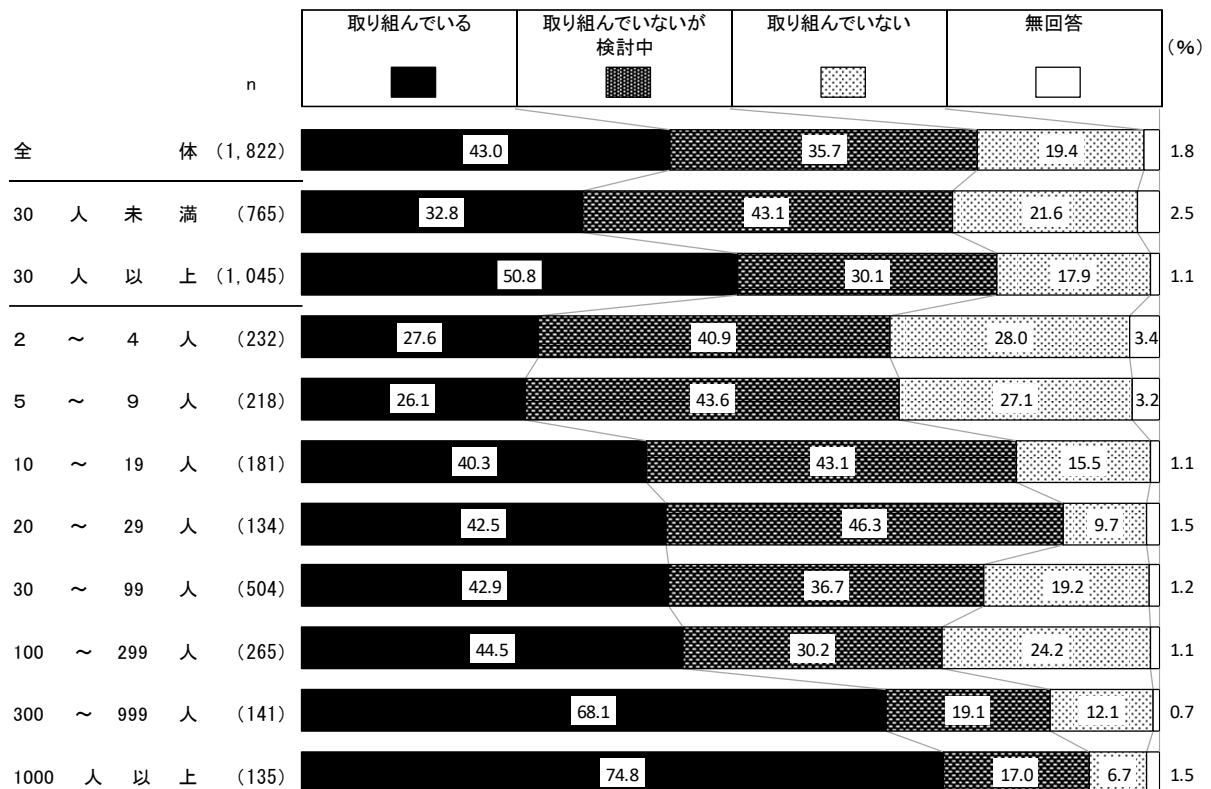


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【ウ 基本方針等の作成】

- 基本方針等の作成の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が43.0%、「取り組んでいないが検討中」が35.7%、「取り組んでいない」が19.4%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が74.8%と最も高く、次いで300～999人が68.1%、100～299人が44.5%となっている。10人未満が2割台、10～299人が4割台となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表2-8-3-1

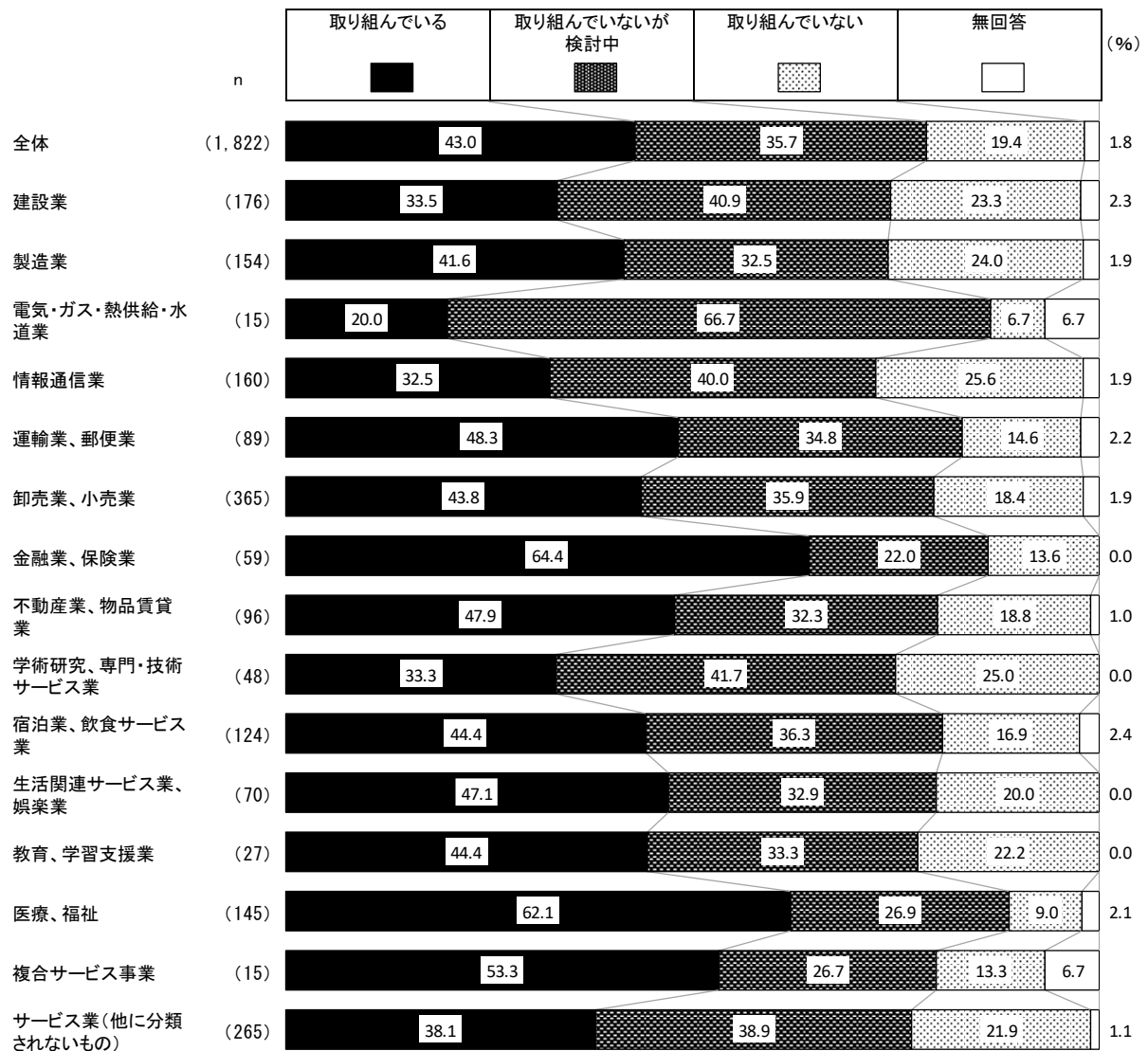


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【ウ 基本方針等の作成】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が64.4%と最も高く、次いで「医療、福祉」が62.1%、「運輸業、郵便業」が48.3%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-3-2

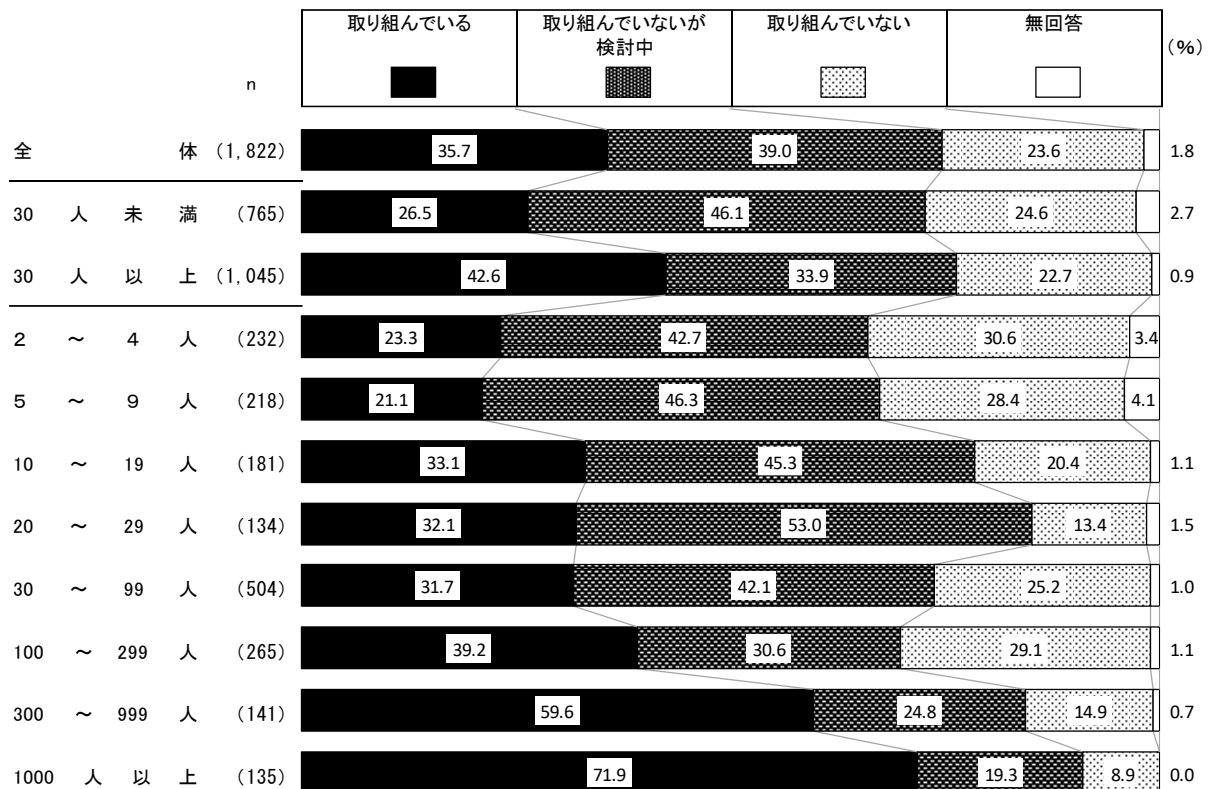


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【エ 基本方針等の公表】

- 基本方針等の公表の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が35.7%、「取り組んでいないが検討中」が39.0%、「取り組んでいない」が23.6%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が71.9%と最も高く、次いで300～999人が59.6%、100～299人が39.2%となっている。10人未満が2割台、10～299人が3割台となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表2-8-4-1

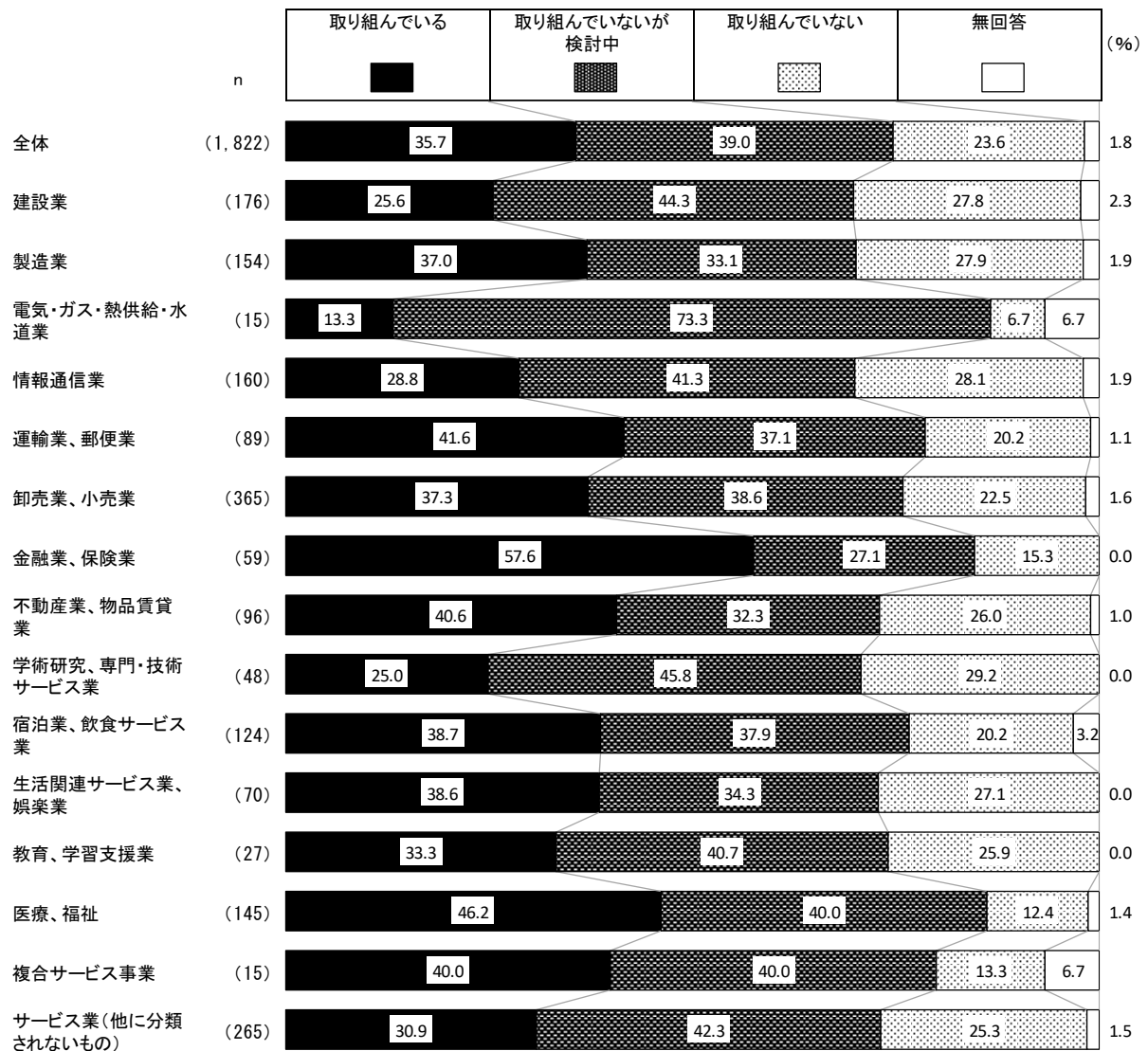


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【エ 基本方針等の公表】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が57.6%と最も高く、次いで「医療、福祉」が46.2%、「運輸業、郵便業」が41.6%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-4-2

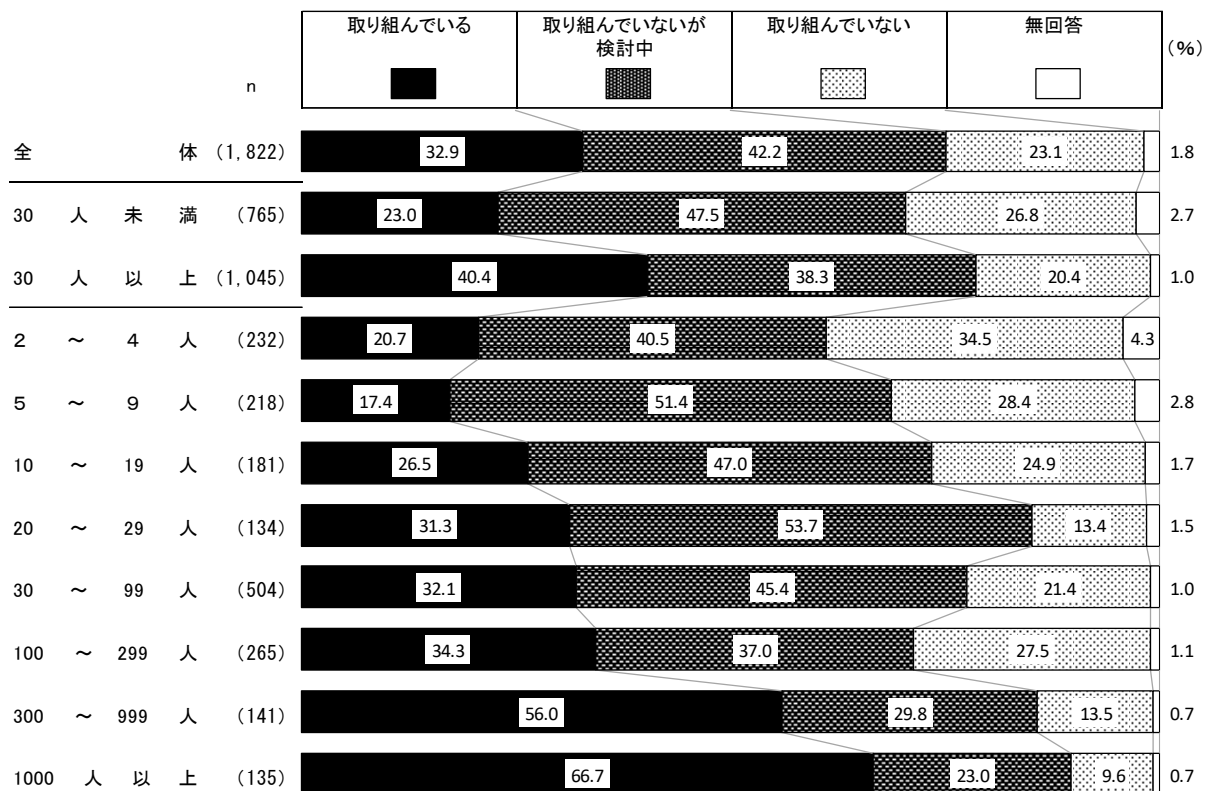


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【オ マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成】

- マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が32.9%、「取り組んでいないが検討中」が42.2%、「取り組んでいない」が23.1%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が66.7%と最も高く、次いで300～999人が56.0%、100～299人が34.3%となっている。また、20人未満が2割前後、20～299人が3割台となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表2-8-5-1

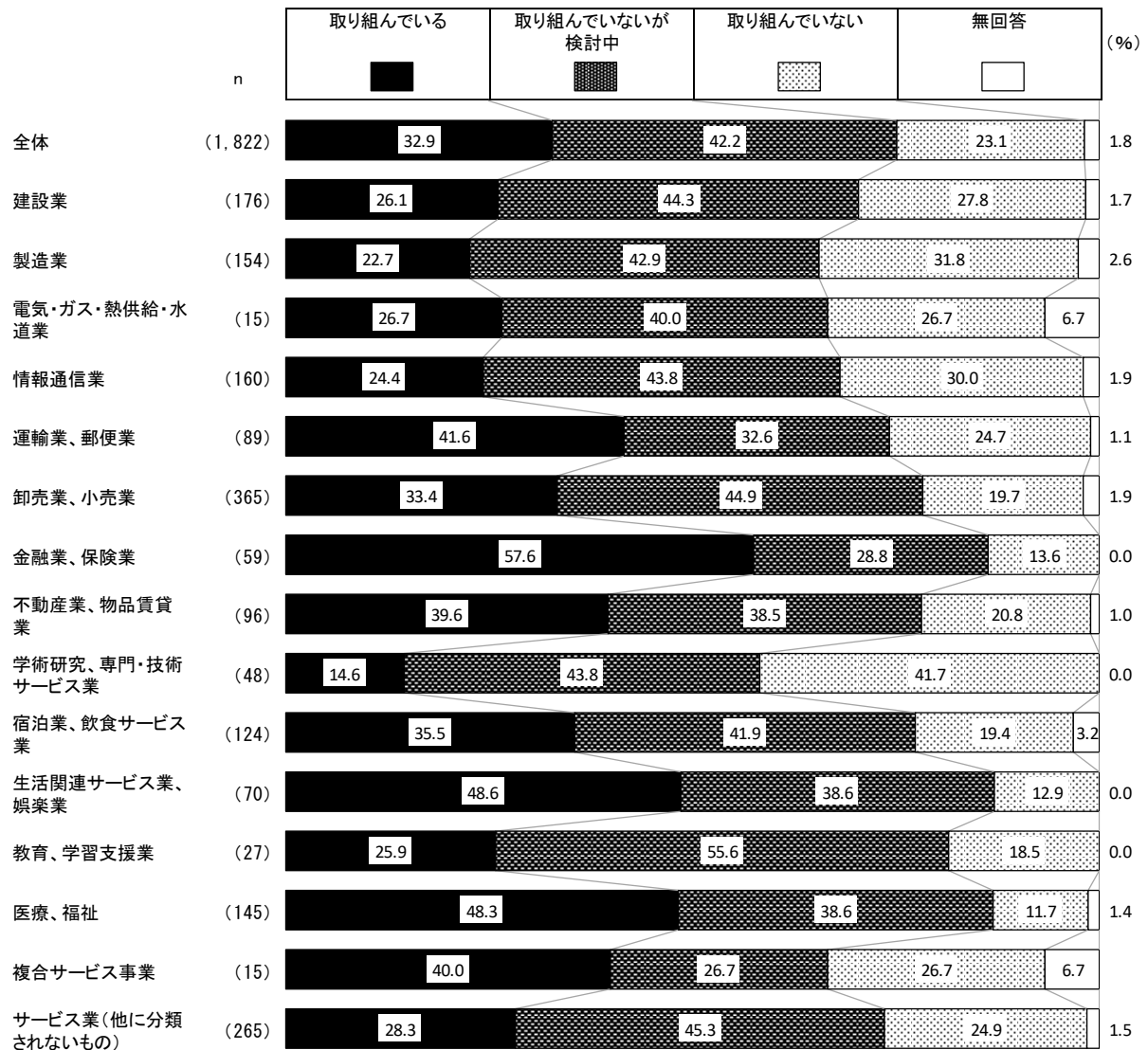


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【オ マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が57.6%と最も高く、次いで「生活関連サービス業、娯楽業」が48.6%、「医療、福祉」が48.3%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-5-2



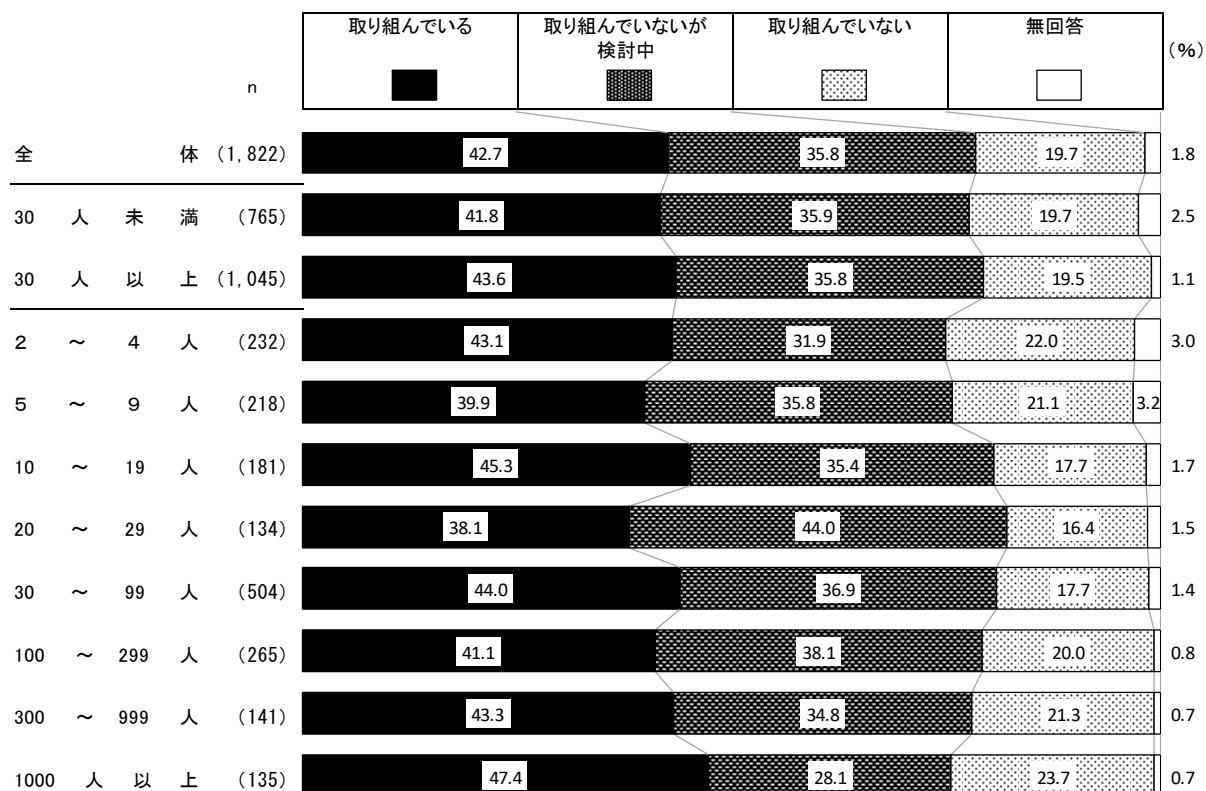
対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【カ 就業規則の整備（準ずるものを含む）】

○ 就業規則の整備（準ずるものを含む）の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が 42.7%、「取り組んでいないが検討中」が 35.8%、「取り組んでいない」が 19.7% となっている。

○ 企業の規模別にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表2-8-6-1

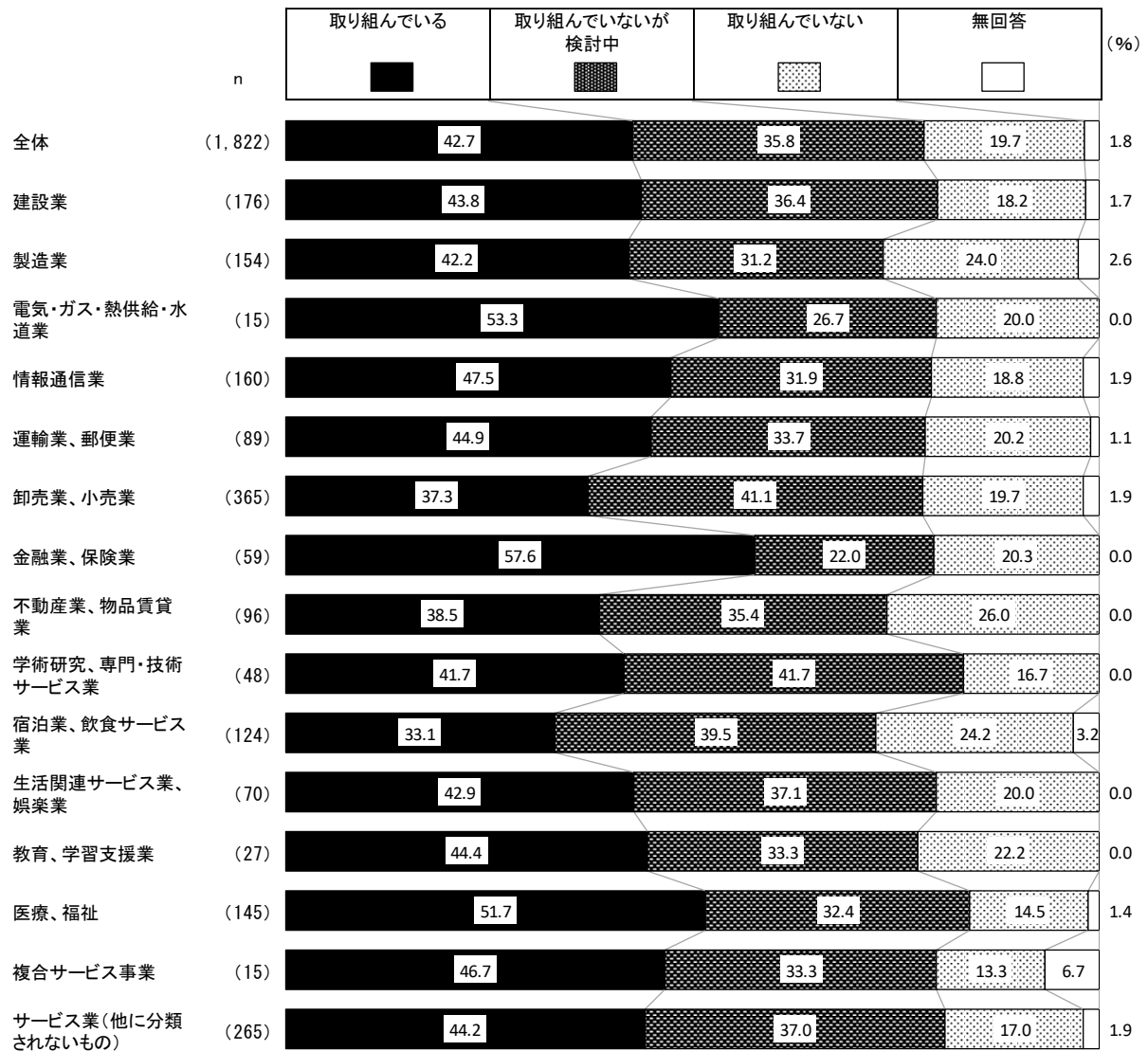


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【カ 就業規則の整備（準ずるものを含む）】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が57.6%と最も高く、次いで「医療、福祉」が51.7%、「情報通信業」が47.5%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-6-2

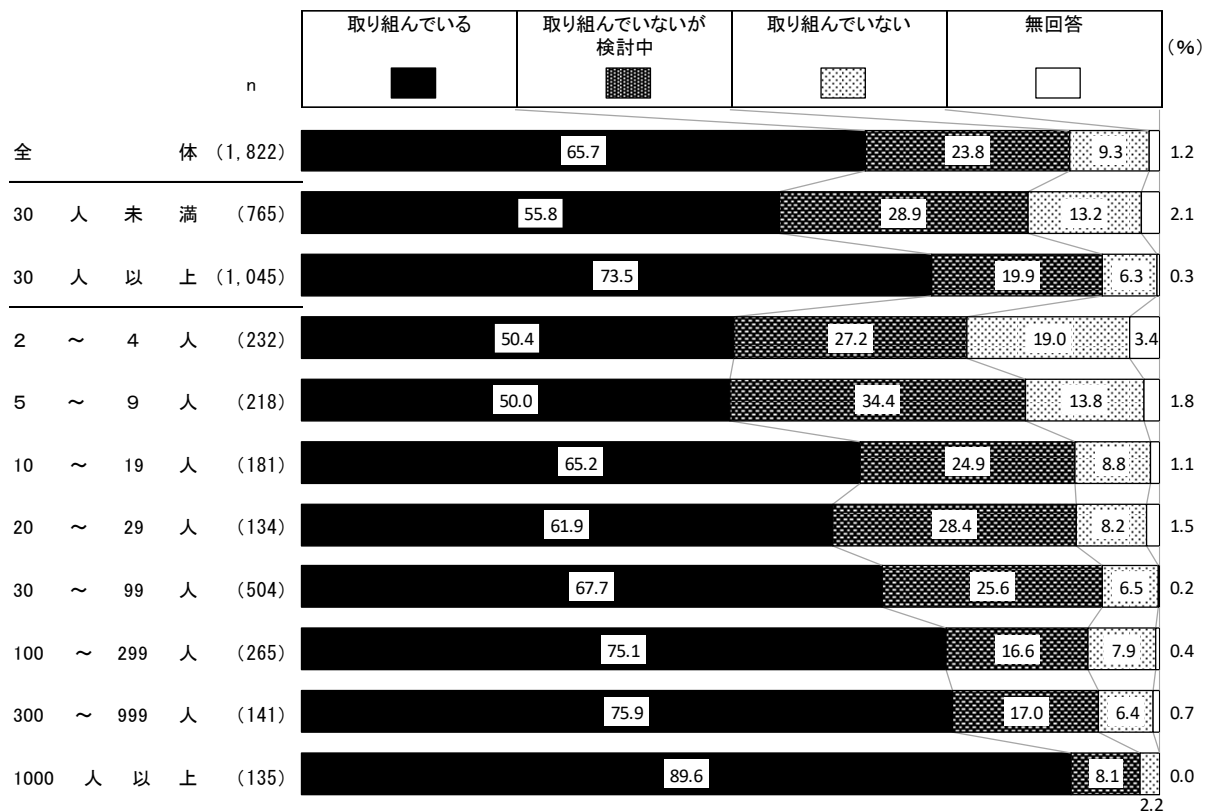


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【キ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備】

- カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が65.7%、「取り組んでいないが検討中」が23.8%、「取り組んでいない」が9.3%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が89.6%と最も高く、次いで300～999人が75.9%、100～299人が75.1%となっている。10人未満が5割、10～99人が6割台となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表2-8-7-1

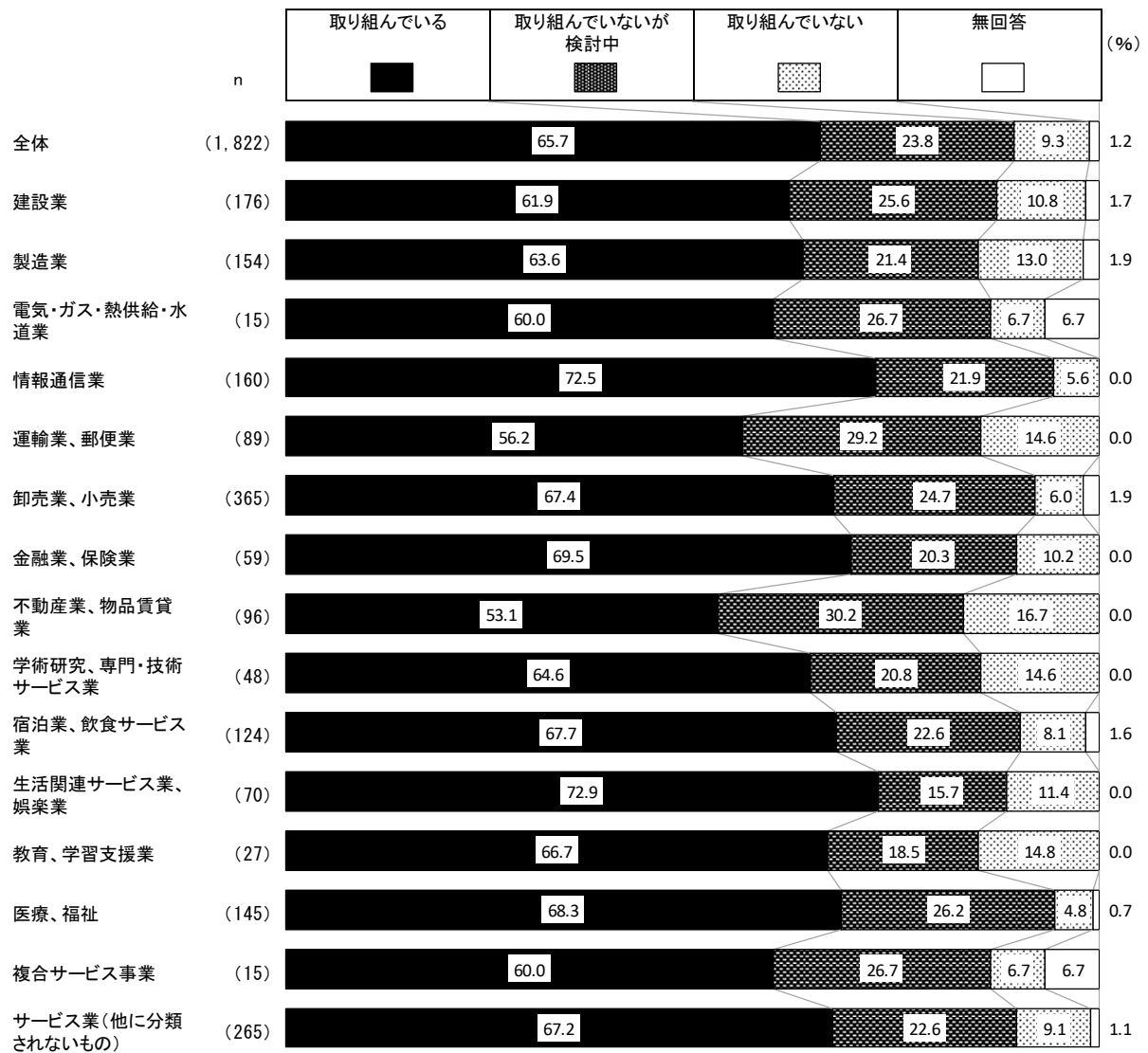


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【キ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（n=30以上の業種に限る）にみると、「生活関連サービス業、娯楽業」が72.9%と最も高く、次いで「情報通信業」が72.5%、「金融業、保険業」が69.5%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-7-2

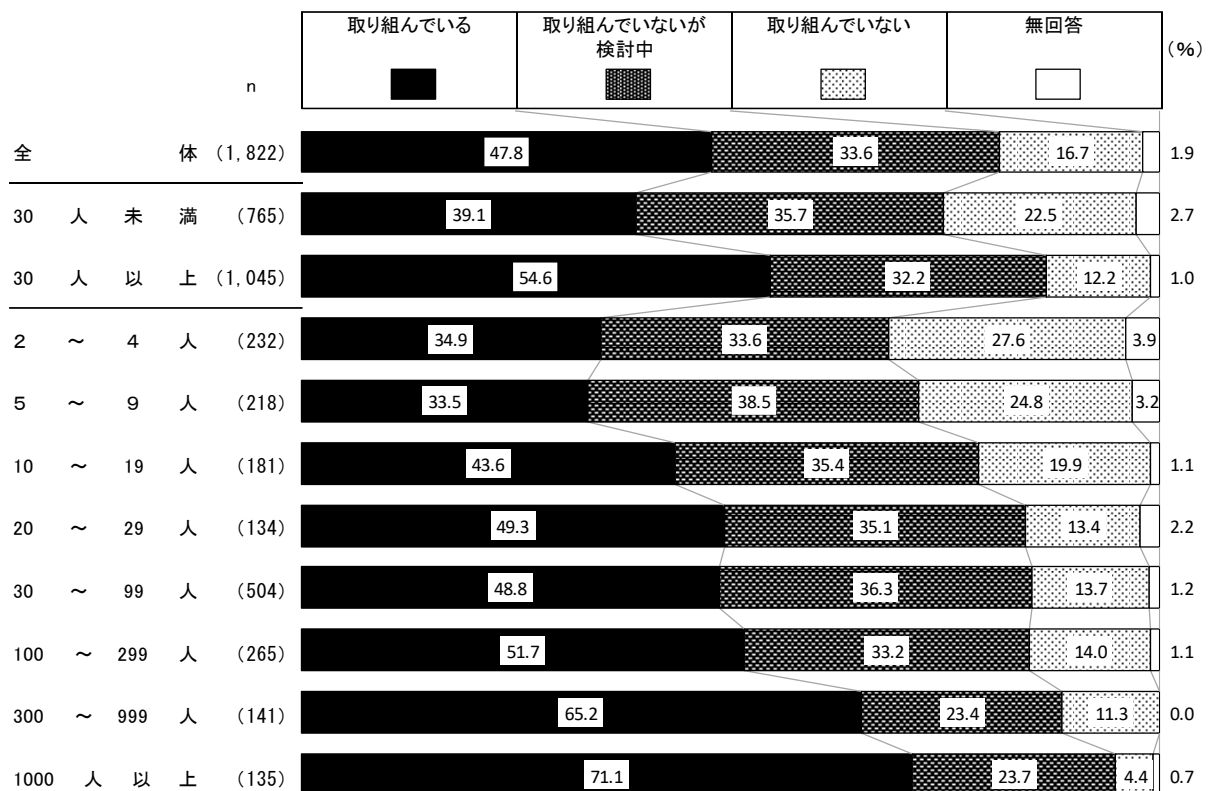


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【ク 教育・研修等の実施】

- 教育・研修等の実施の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が47.8%、「取り組んでいないが検討中」が33.6%、「取り組んでいない」が16.7%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が71.1%と最も高く、次いで300～999人が65.2%、100～299人が51.7%となっている。10人未満が3割台、10～99人が4割台となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表2-8-8-1

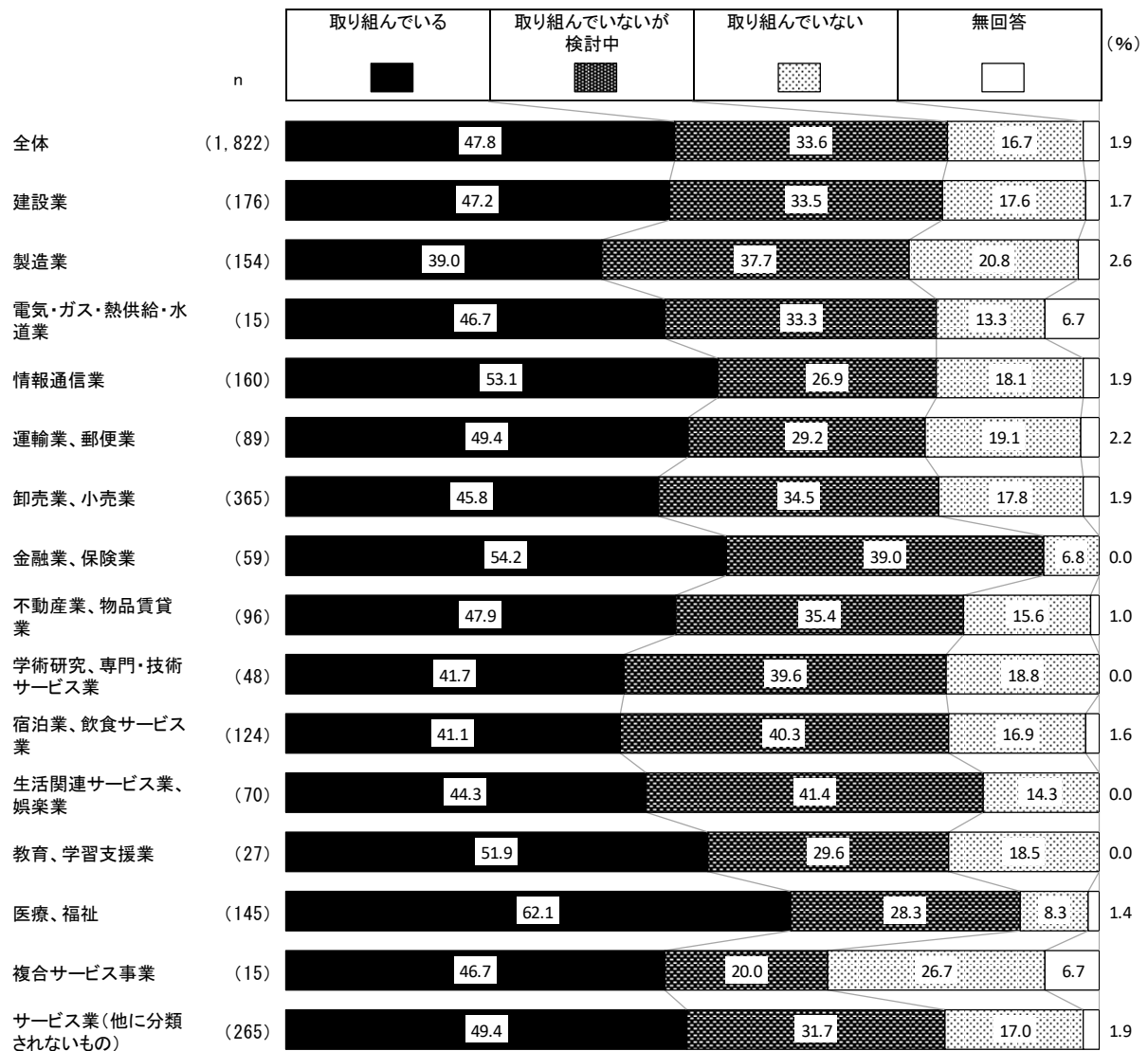


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【ク 教育・研修等の実施】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、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」が62.1%と最も高く、次いで「金融業、保険業」が54.2%、「情報通信業」が53.1%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-8-2

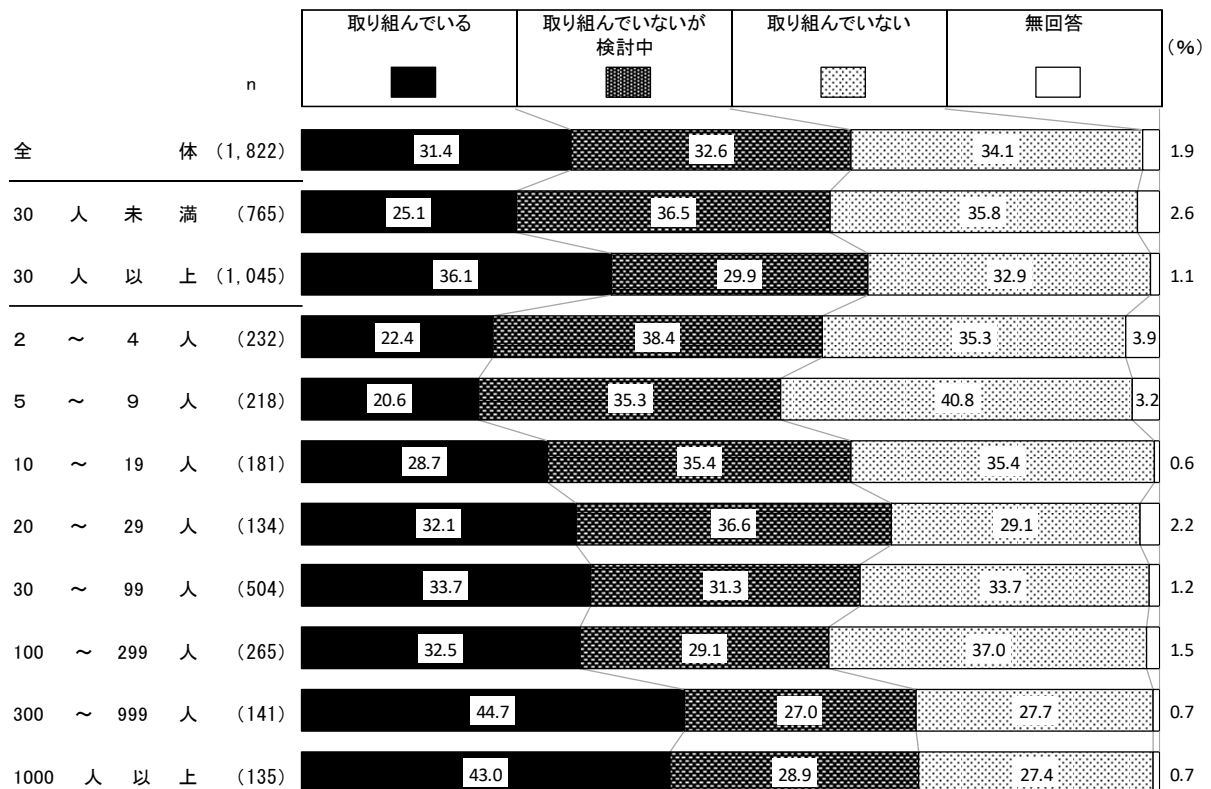


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【ケ 録音・録画環境の整備】

- 録音・録画環境の整備の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が 31.4%、「取り組んでいないが検討中」が 32.6%、「取り組んでいない」が 34.1%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、300～999 人が 44.7%と最も高く、次いで 1000 人以上が 43.0%、30～99 人が 33.7%となっている。10 人未満が 2 割程度、10～299 人が 3 割程度となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表2-8-9-1

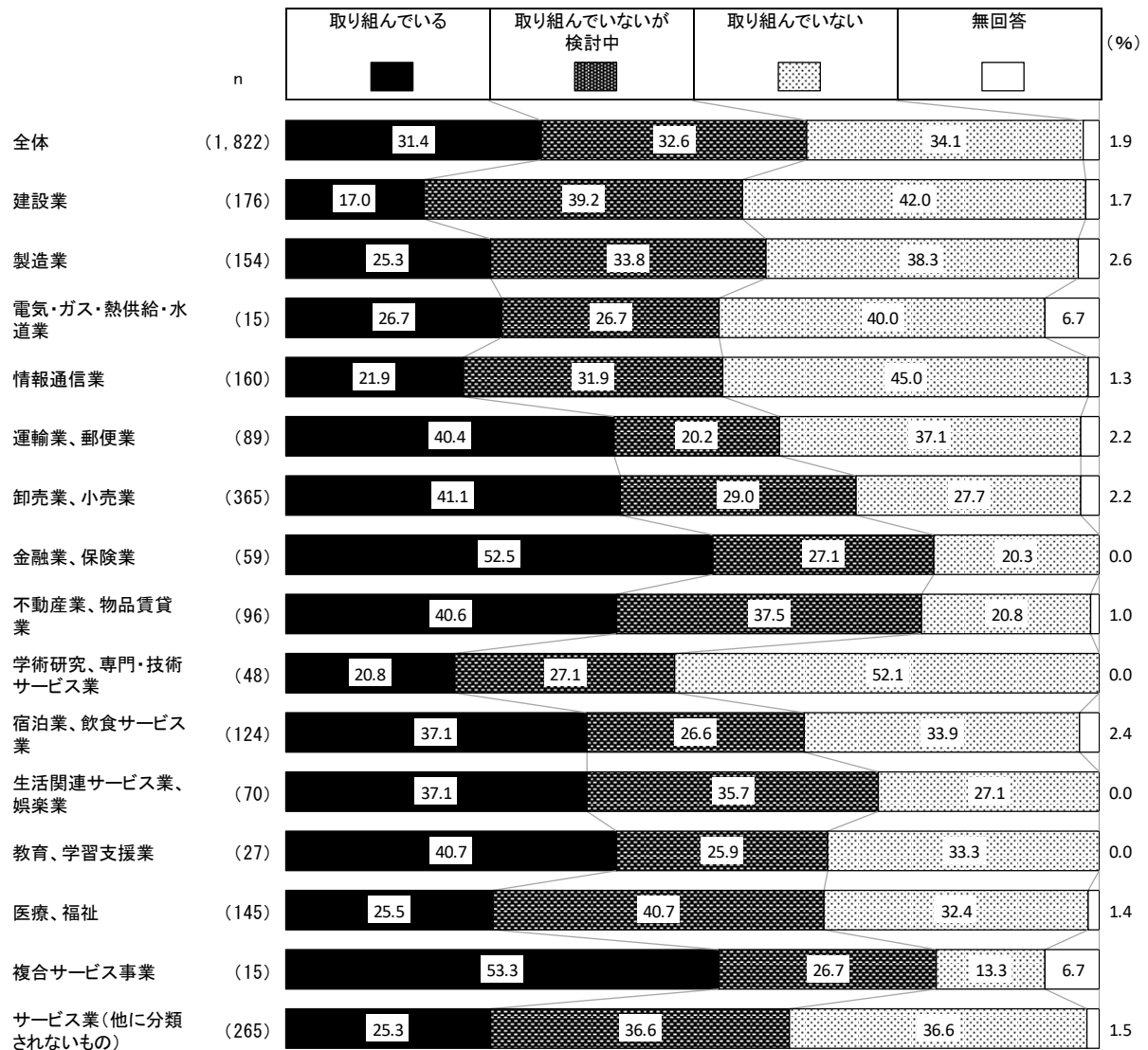


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【ケ 録音・録画環境の整備】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が52.5%と最も高く、次いで「卸売業、小売業」が41.1%、「不動産業、物品賃貸業」が40.6%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-9-2

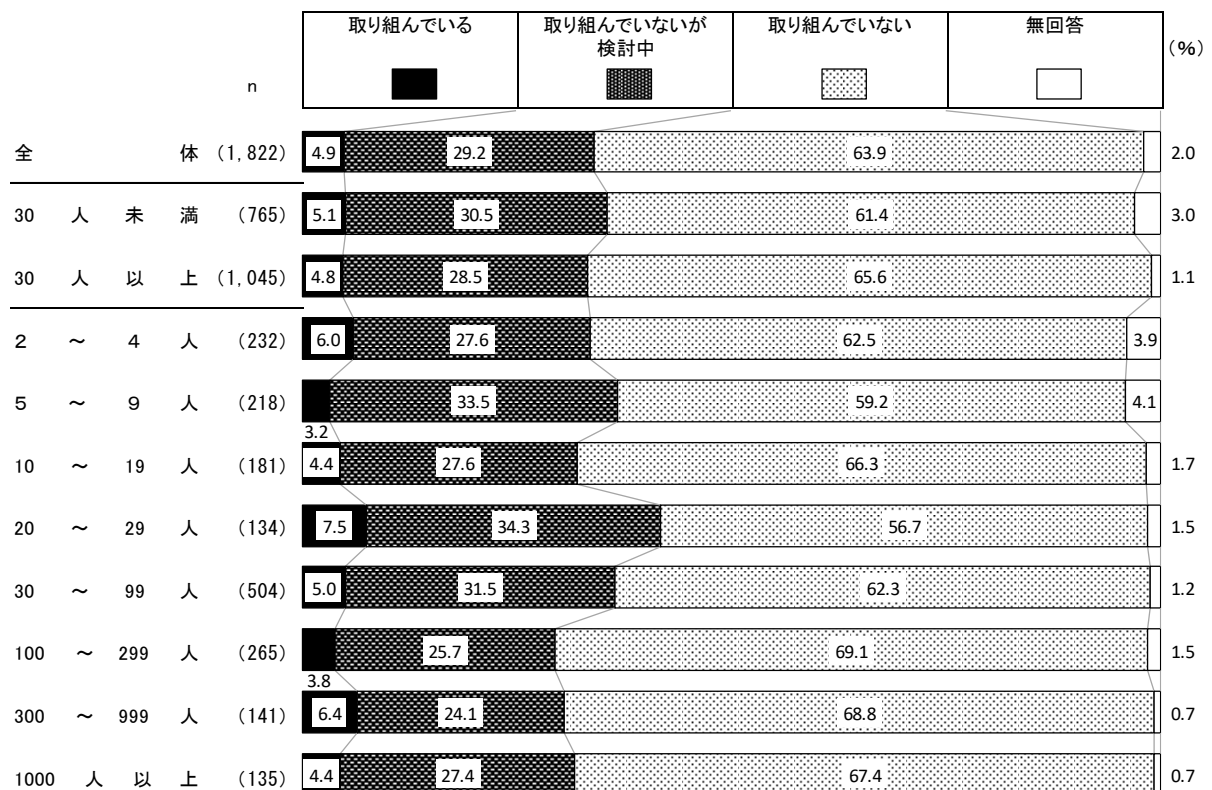


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【コ AI を活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等）】

- AI を活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等）の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が 4.9%、「取り組んでいないが検討中」が 29.2%、「取り組んでいない」が 63.9%となっている。
- 企業の規模別にみると、全体と比較して大きな違いは見られないが、「取り組んでいないが検討中」は 20～29 人が 34.3%となっており、他の規模と比べやや高い。

図表2-8-10-1

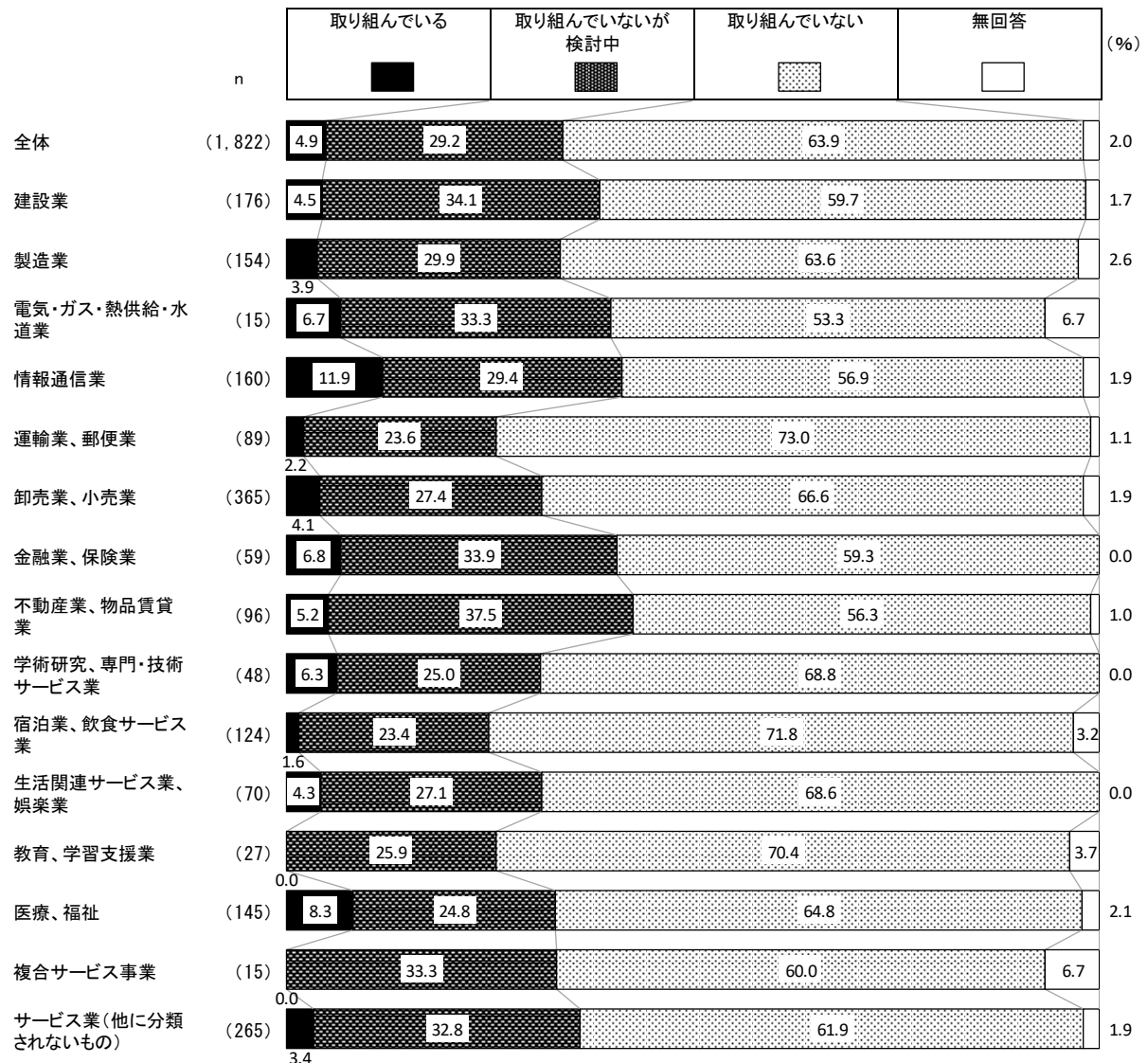


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【コ AI を活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等）】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「情報通信業」が11.9%と最も高く、次いで「医療、福祉」が8.3%、「金融業、保険業」が6.8%となっており、それぞれ他の業種と比べやや高い。

図表2-8-10-2



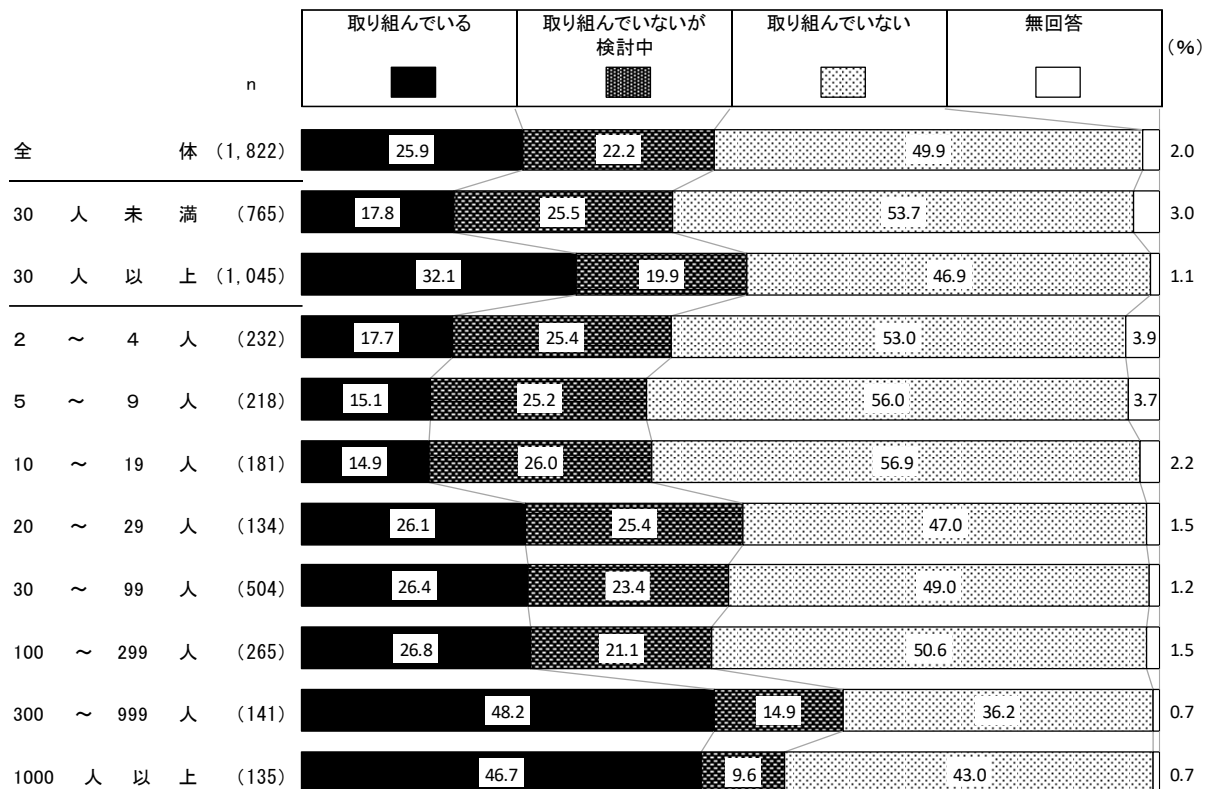
対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【サ 企業法務や労務等の外部人材の活用】

○ 企業法務や労務等の外部人材の活用の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が 25.9%、「取り組んでいないが検討中」が 22.2%、「取り組んでいない」が 49.9%となっている。

○ 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、300～999 人が 48.2%と最も高く、次いで 1000 人以上が 46.7%、100～299 人が 26.8%となっている。

図表2-8-11-1

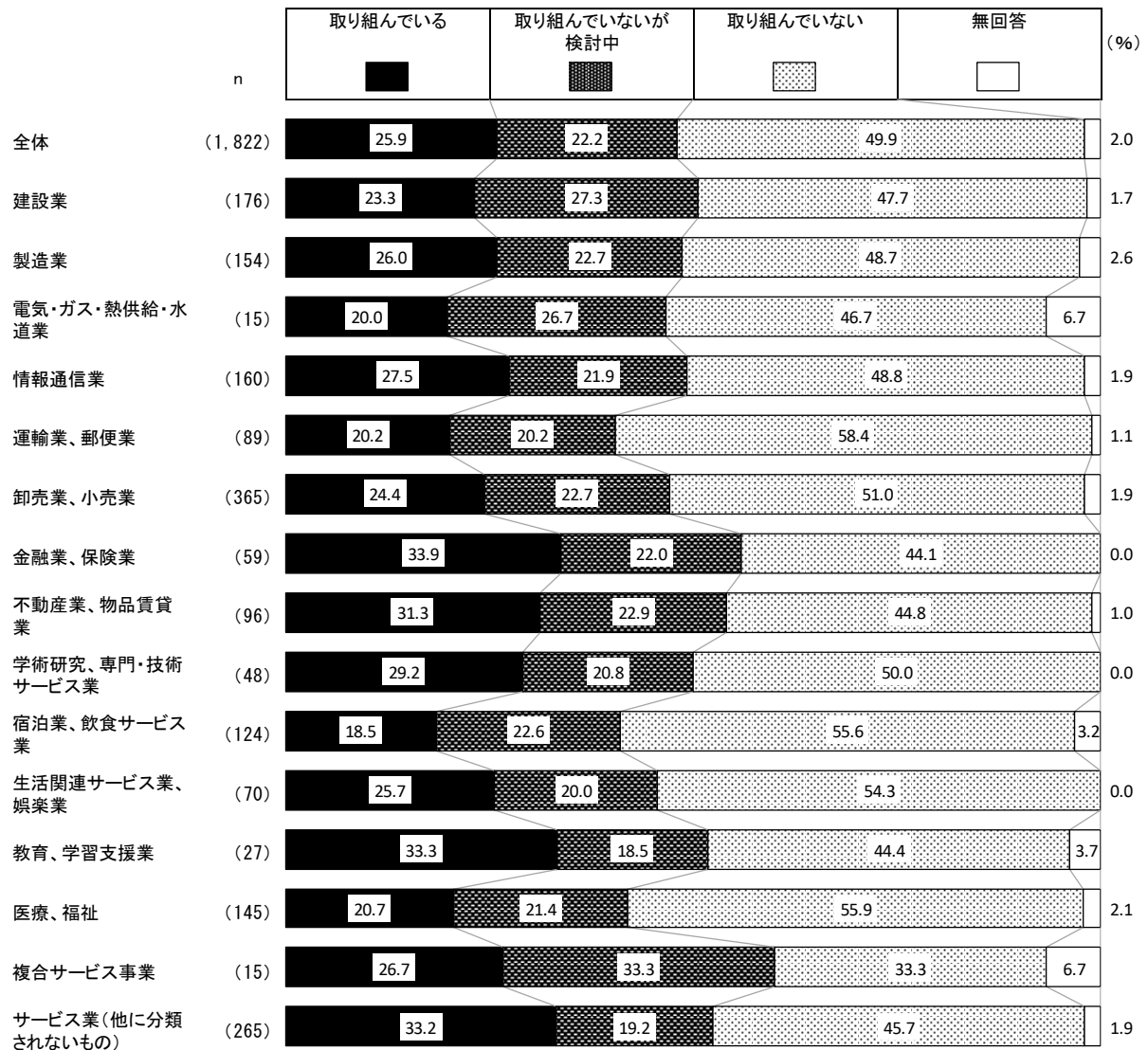


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【サ 企業法務や労務等の外部人材の活用】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が33.9%と最も高く、次いで「サービス業（他に分類されないもの）」が33.2%、「不動産業、物品賃貸業」が31.3%となっており、それぞれ他の業種と比べやや高い。

図表2-8-11-2



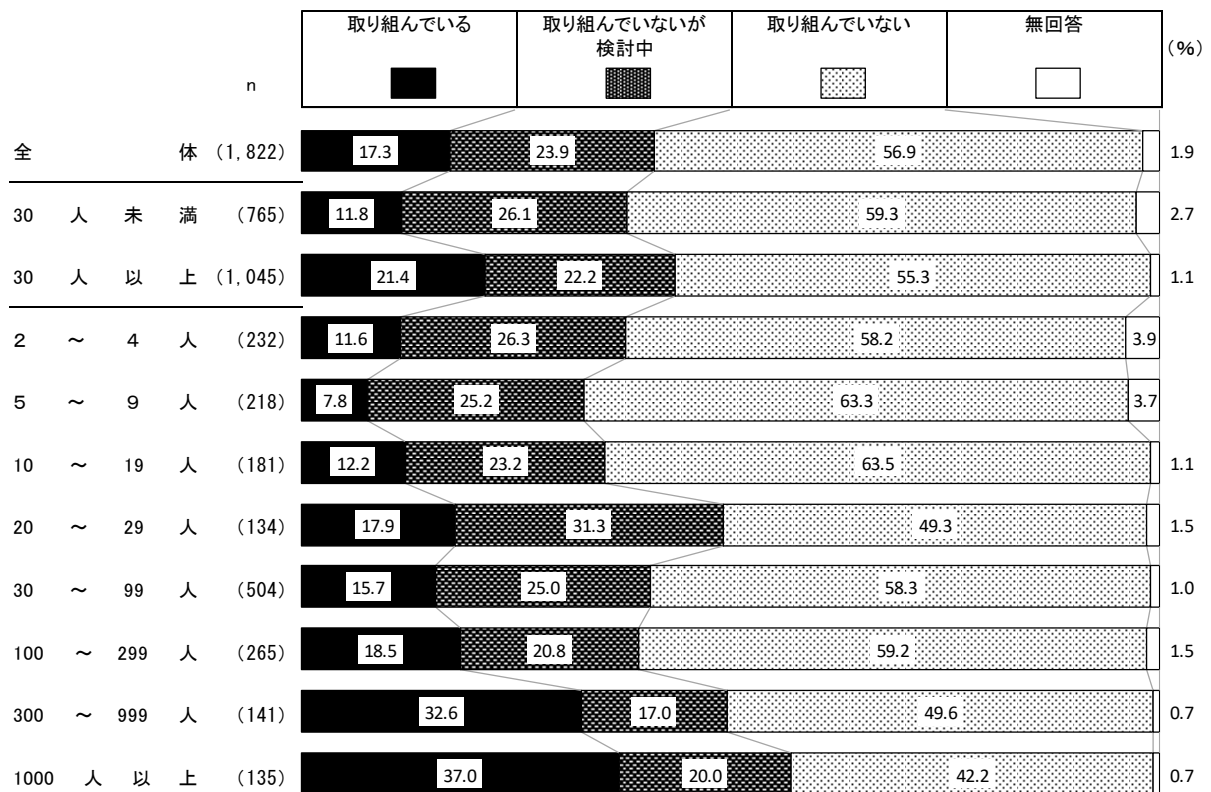
対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【シ 警察との連携】

○ 警察との連携の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が17.3%、「取り組んでいないが検討中」が23.9%、「取り組んでいない」が56.9%となっている。

○ 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が37.0%と最も高く、次いで300～999人が32.6%、100～299人が18.5%となっている。

図表2-8-12-1

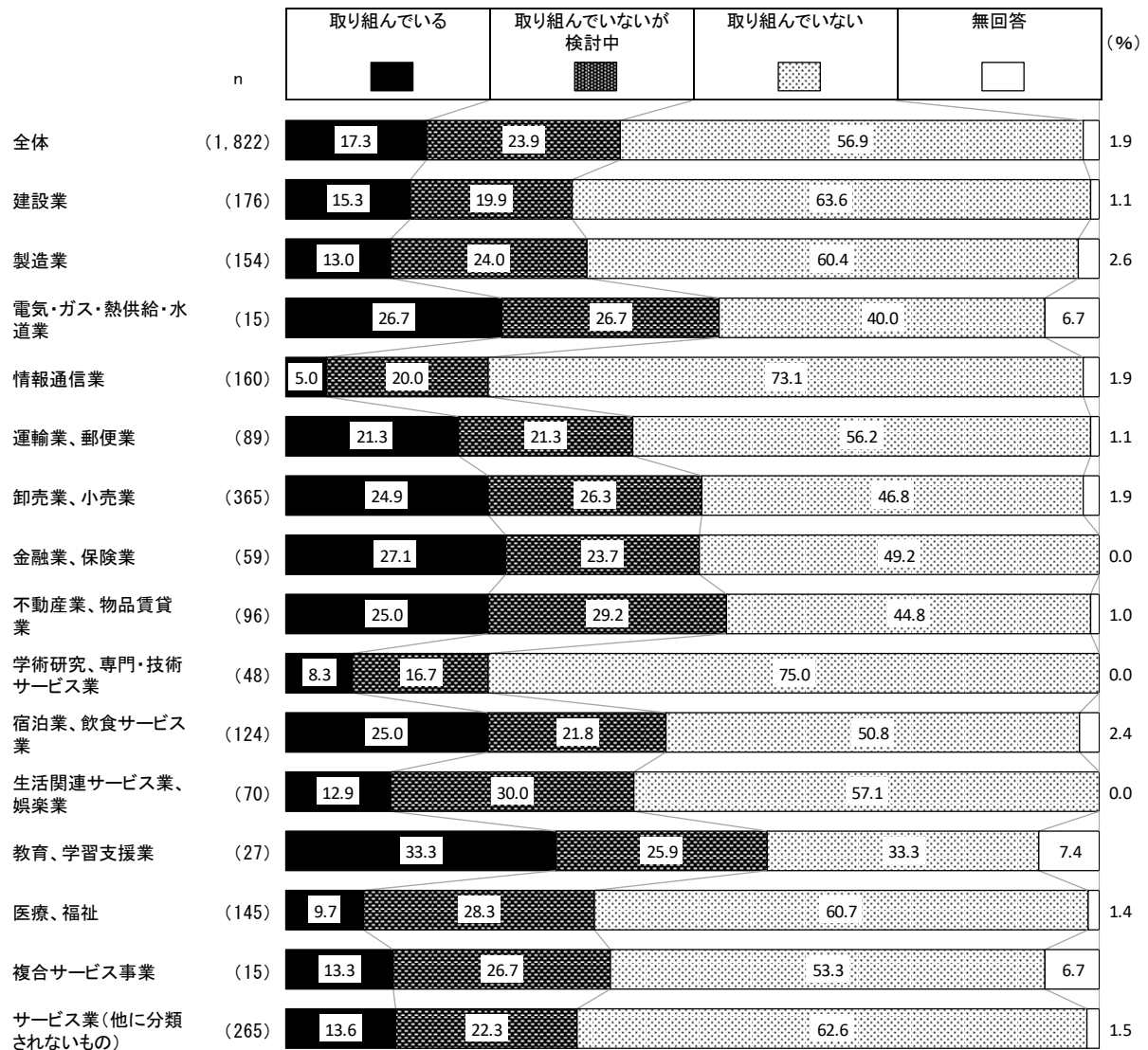


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【シ 警察との連携】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が27.1%と最も高く、次いで「不動産業、物品賃貸業」と「宿泊業、飲食サービス業」がともに25.0%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-12-2

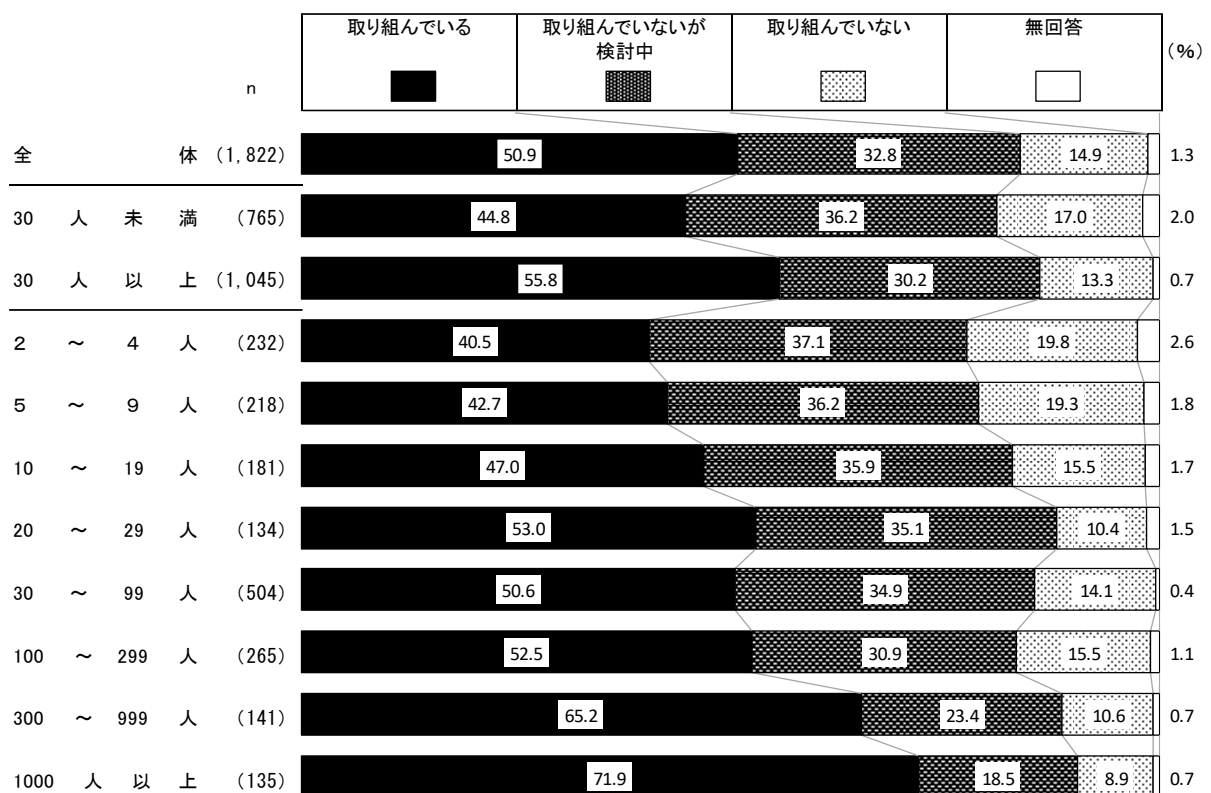


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【ス カスハラを受けた従業員のケア】

- カスハラを受けた従業員のケアの取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が50.9%、「取り組んでいないが検討中」が32.8%、「取り組んでいない」が14.9%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると1000人以上が71.9%と最も高く、次いで300～999人が65.2%、100～299人が52.5%となっている。20人未満が4割台、20～299人が5割台となっており、概ね従業員規模が大きいほど、高くなる傾向が見られる。

図表2-8-13-1

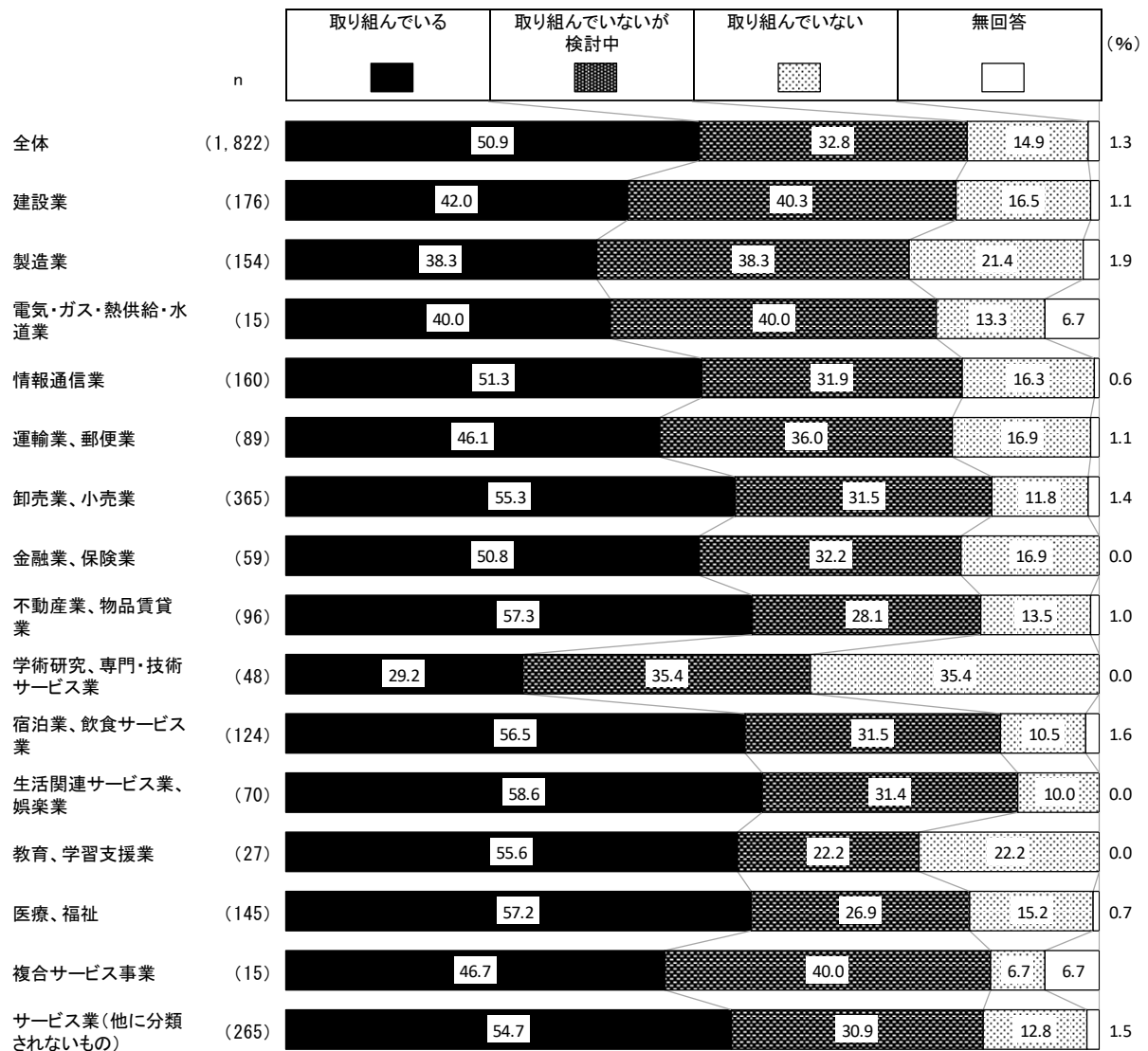


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【ス カスハラを受けた従業員のケア】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、多くの業種で5割を超えているが、「建設業」、「製造業」、「運輸業、郵便業」及び「学術研究、専門・技術サービス業」は3～4割程度にとどまっている。

図表2-8-13-2



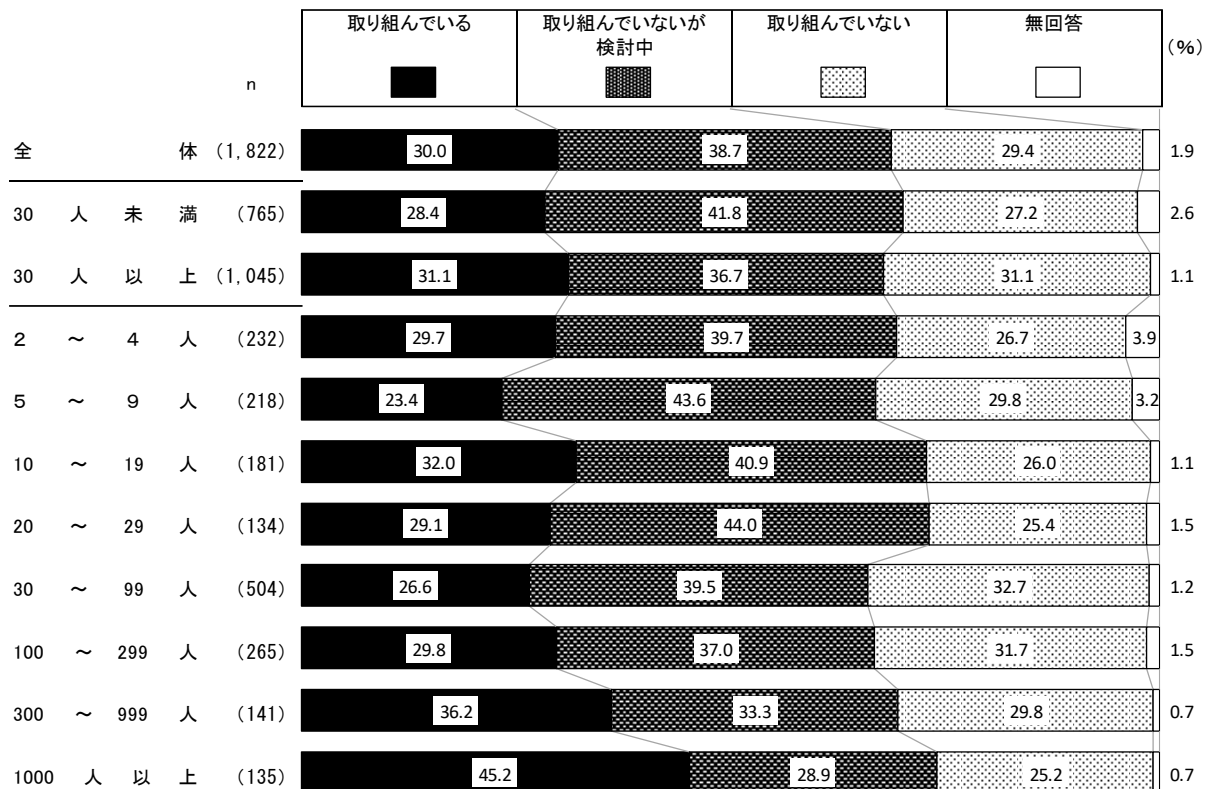
対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【セ 従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼】

○ 従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が30.0%、「取り組んでいないが検討中」が38.7%、「取り組んでいない」が29.4%となっている。

○ 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が45.2%と最も高く、次いで300～999人が36.2%、100～299人が29.8%となっている。

図表2-8-14-1

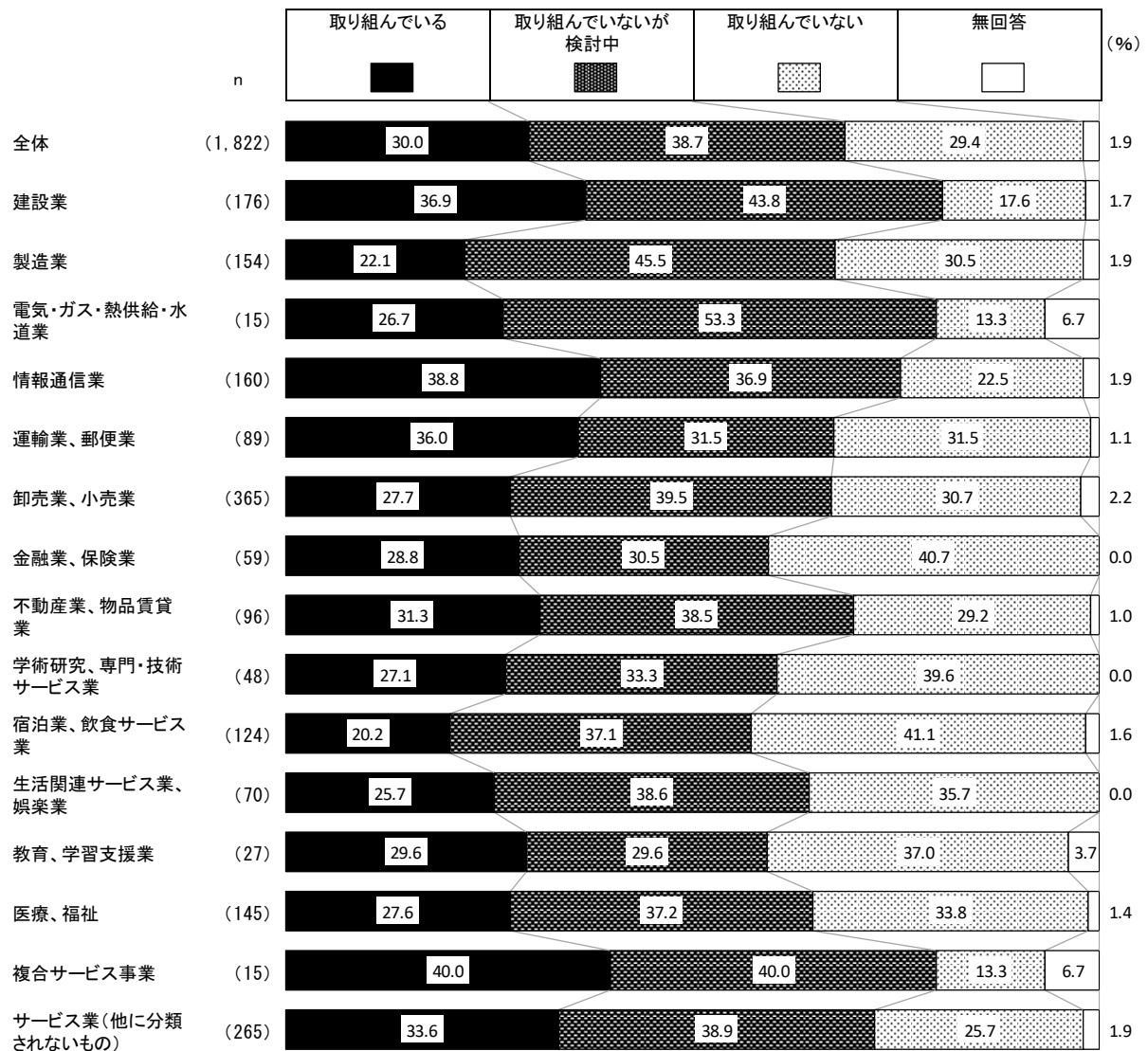


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【セ 従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「情報通信業」が38.8%で最も高く、次いで「建設業」が36.9%、「運輸業、郵便業」が36.0%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-14-2



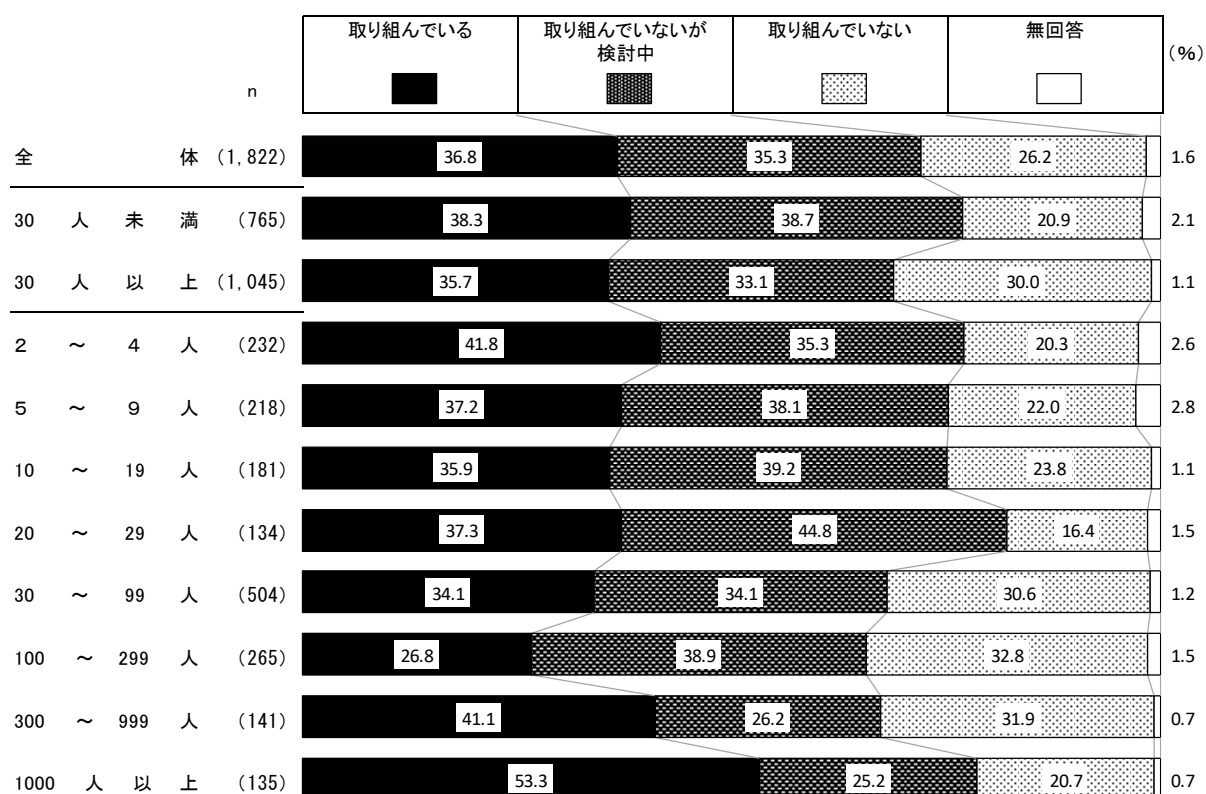
対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【ソ 行為者に対する措置（出入禁止等）】

○ 行為者に対する措置（出入禁止等）の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が 36.8%、「取り組んでいないが検討中」が 35.3%、「取り組んでいない」が 26.2%となっている。

○ 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000 人以上が 53.3%と最も高く、次いで 2～4 人が 41.8%、300～999 人が 41.1%となっている。

図表2-8-15-1

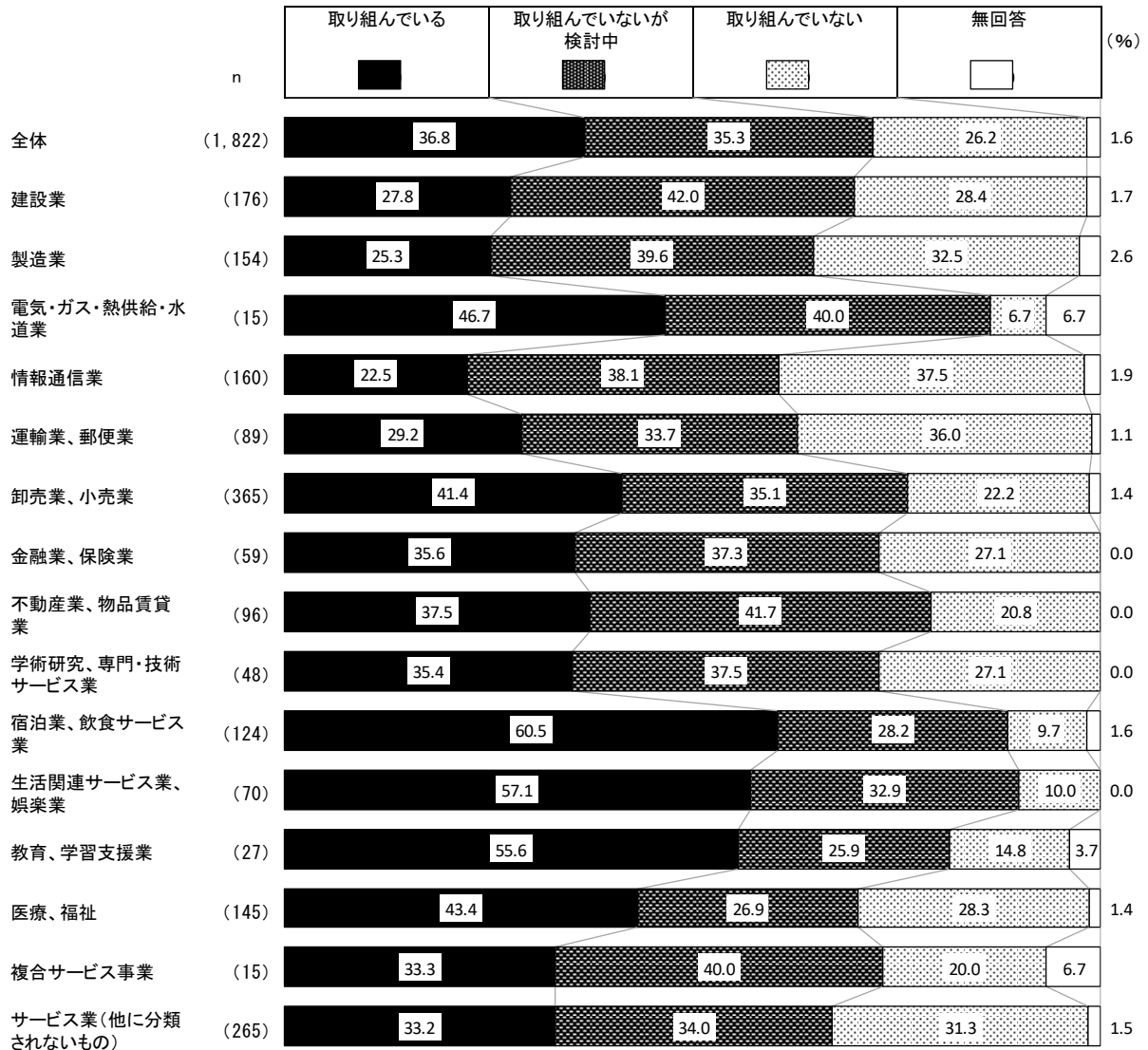


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【ソ 行為者に対する措置（出入禁止等）】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「宿泊業、飲食サービス業」が60.5%で最も高く、次いで「生活関連サービス、娯楽業」が57.1%、「医療、福祉」が43.4%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-8-15-2



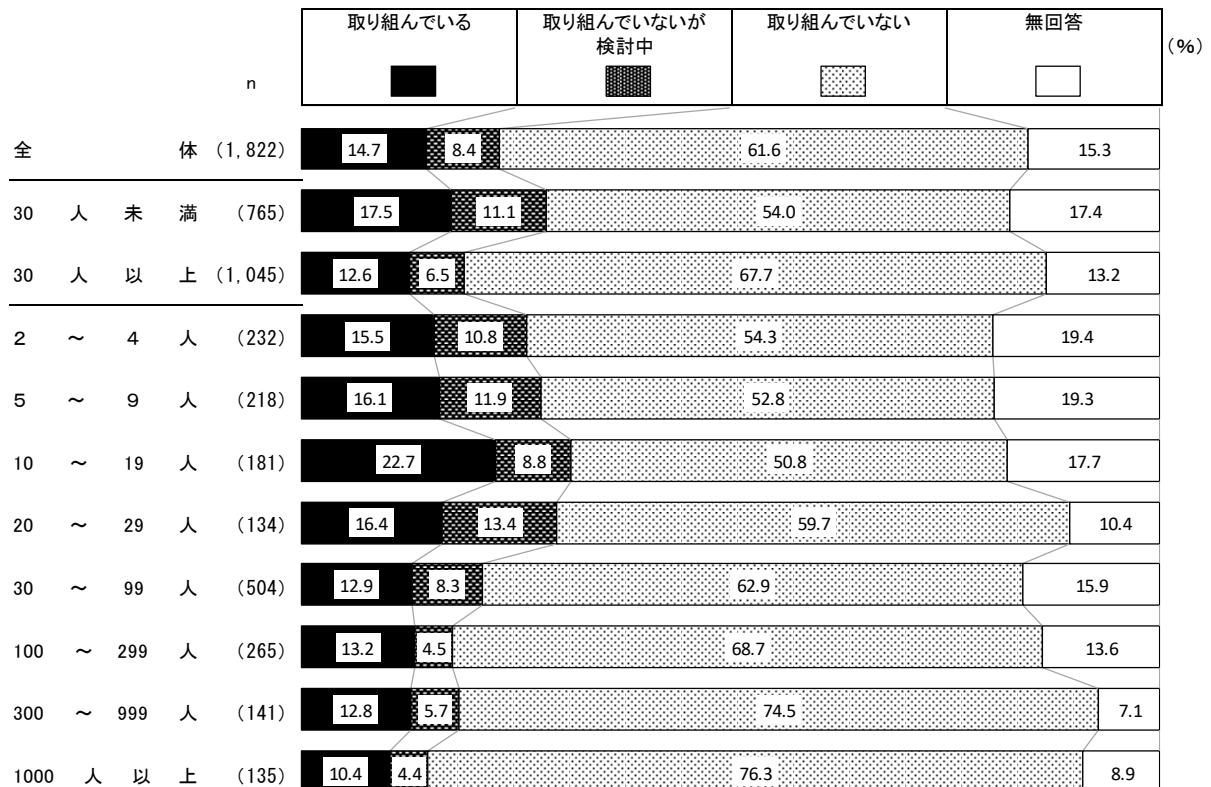
対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

【タ その他】

○ その他の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が14.7%、「取り組んでいないが検討中」が8.4%、「取り組んでいない」が61.6%となっている。

○ 企業の規模別にみると、概ね全体と同じ傾向が見られるが、「取り組んでいる」は10～19人が22.7%と他の規模と比べ高い。

図表2-8-16-1

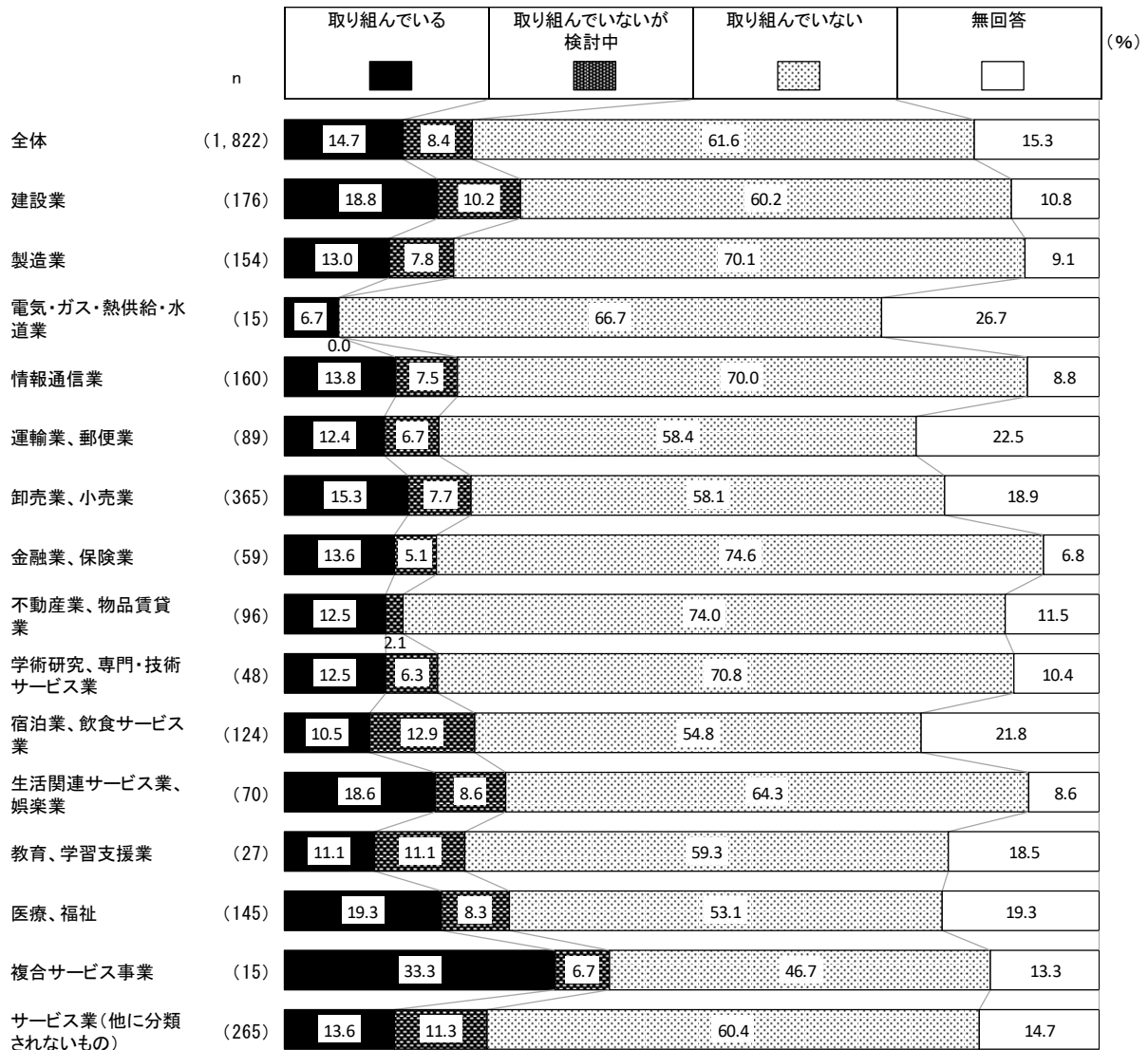


対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

【タ その他】

- 企業の業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表2-8-16-2



対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

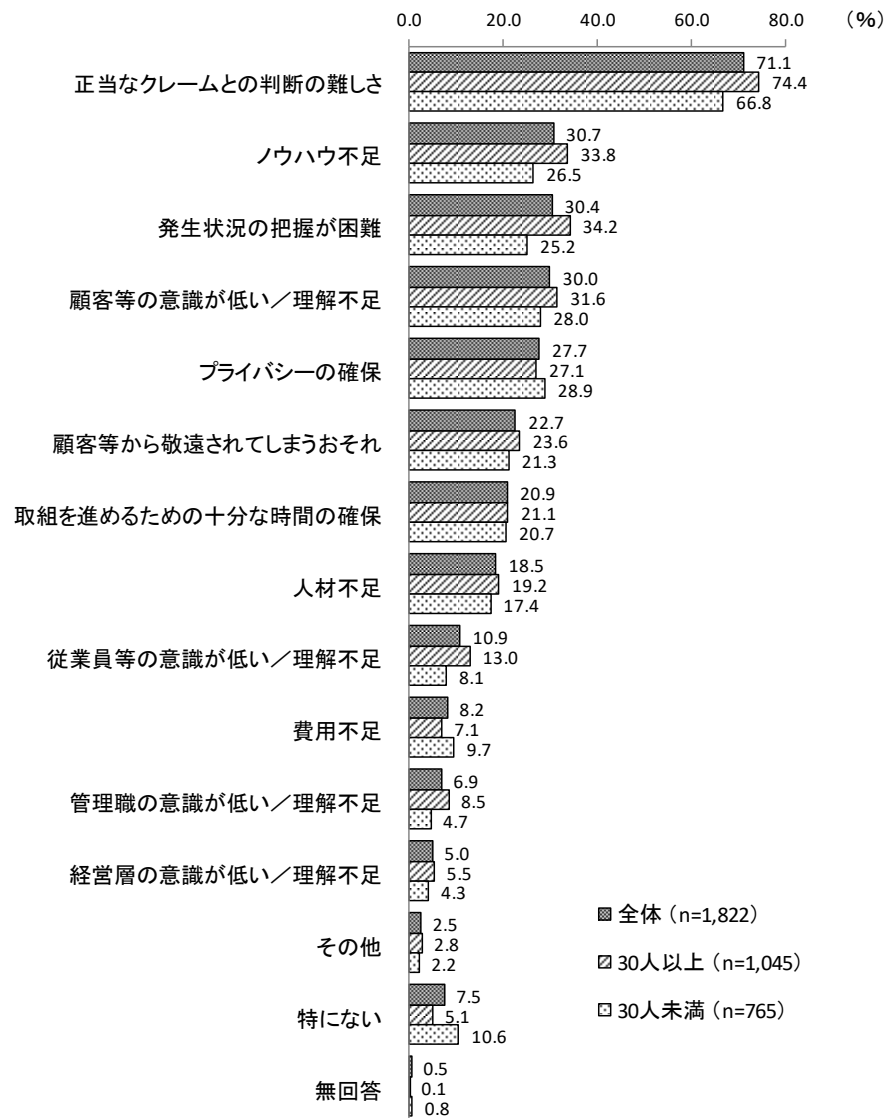
- カスタマー・ハラスメント防止対策の具体的な取組状況について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 社内へのポスター掲示（卸売業、小売業／100～299人）
- 毎朝のミーティングにおけるトラブルの確認（卸売業、小売業／100～299人）
- 役員に対する研修の実施（不動産業、物品賃貸業／300～999人）
- 従業員に対しての定期的な教育（会議や認知度テスト）（卸売業、小売業／30～99人）
- ロールプレイングの実施（卸売業、小売業／100～299人）
- 同業他社との意見交換（製造業／10～19人）

9. カスタマーハラスメント防止対策の取組を進める上での課題

○ カスタマーハラスメント防止対策の取組を進める上での課題について、複数回答で尋ねたところ、「正当なクレームとの判断の難しさ」が71.1%で最も高く、次いで「ノウハウ不足」が30.7%、「発生状況の把握が困難」が30.4%となっている。

図表2-9-1



対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

- 企業の規模別にみると、全体で回答が最も多かった「正当なクレームとの判断の難しさ」は、いずれの規模も概ね全体と同じ傾向が見られる。一方、「ノウハウ不足」は300～999人が39.7%、「発生状況の把握が困難」は1000人以上が40.0%となっており、それ以外の規模と比べ高い。

図表2-9-2

(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	顧客等の意識が低い／理解不足	プライバシーの確保	顧客等から敬遠されてしまうおそれ	取組を進めるための十分な時間の確保	人材不足	従業員等の意識が低い／理解不足
全 体	(1,822)	71.1	30.7	30.4	30.0	27.7	22.7	20.9	18.5	10.9
2～4人	(232)	62.1	22.0	18.1	25.4	27.2	15.9	17.2	13.8	5.6
5～9人	(218)	68.8	29.8	25.7	26.6	28.9	20.2	22.0	16.5	6.0
10～19人	(181)	66.9	24.9	28.2	29.3	29.8	24.3	18.8	18.2	9.4
20～29人	(134)	71.6	31.3	32.8	32.8	30.6	28.4	26.9	23.9	14.2
30～99人	(504)	70.2	31.3	34.1	28.2	30.2	22.8	21.0	20.8	10.9
100～299人	(265)	80.4	36.6	30.9	30.6	29.1	24.2	22.6	20.8	16.2
300～999人	(141)	74.5	39.7	34.8	40.4	21.3	24.8	22.7	16.3	16.3
1000人以上	(135)	78.5	31.1	40.0	37.0	17.8	24.4	17.0	13.3	11.1

(単位:%) n		費用不足	特にない	管理職の意識が低い／理解不足	経営層の意識が低い／理解不足	その他
全 体	(1,822)	8.2	7.5	6.9	5.0	2.5
2～4人	(232)	9.1	16.8	4.3	4.3	1.7
5～9人	(218)	10.1	9.6	5.5	5.0	2.3
10～19人	(181)	9.9	7.2	3.3	3.3	1.1
20～29人	(134)	9.7	6.0	6.0	4.5	4.5
30～99人	(504)	8.7	6.2	6.7	5.2	2.4
100～299人	(265)	5.3	4.2	9.8	6.8	2.3
300～999人	(141)	7.1	5.0	12.1	6.4	2.1
1000人以上	(135)	4.4	3.0	8.9	3.0	5.9

対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

- 同様に業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「ノウハウ不足」は「金融業、保険業」が44.1%、「顧客等の意識が低い／理解不足」は「運輸業、郵便業」が44.9%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-9-3

(単位: %)		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	顧客等の意識が低い／理解不足	プライバシーの確保	顧客等から敬遠されてしまうおそれ	取組を進めるための十分な時間の確保	人材不足	従業員等の意識が低い／理解不足
n										
全体	(1,822)	71.1	30.7	30.4	30.0	27.7	22.7	20.9	18.5	10.9
建設業	(176)	70.5	31.8	35.2	21.6	31.8	25.0	18.8	24.4	11.9
製造業	(154)	68.8	38.3	34.4	17.5	23.4	21.4	21.4	21.4	7.8
電気・ガス・熱供給・水道業	(15)	53.3	13.3	33.3	6.7	13.3	26.7	26.7	13.3	33.3
情報通信業	(160)	73.1	33.8	33.1	25.6	35.6	30.0	24.4	15.0	11.3
運輸業、郵便業	(89)	73.0	27.0	31.5	44.9	32.6	28.1	15.7	28.1	21.3
卸売業、小売業	(365)	72.1	30.7	29.9	36.4	26.6	21.9	18.1	17.0	10.1
金融業、保険業	(59)	79.7	44.1	22.0	22.0	23.7	18.6	16.9	10.2	1.7
不動産業、物品賃貸業	(96)	72.9	28.1	28.1	28.1	25.0	17.7	15.6	15.6	4.2
学術研究、専門・技術サービス業	(48)	58.3	16.7	29.2	18.8	27.1	27.1	16.7	18.8	12.5
宿泊業、飲食サービス業	(124)	72.6	27.4	29.0	41.1	22.6	27.4	22.6	20.2	14.5
生活関連サービス業、娯楽業	(70)	60.0	27.1	22.9	38.6	28.6	24.3	30.0	10.0	17.1
教育、学習支援業	(27)	74.1	11.1	7.4	14.8	22.2	18.5	25.9	18.5	3.7
医療、福祉	(145)	77.2	25.5	34.5	40.7	33.1	20.0	27.6	18.6	10.3
複合サービス事業	(15)	53.3	33.3	40.0	26.7	0.0	13.3	26.7	13.3	13.3
サービス業（他に分類されないもの）	(265)	70.6	34.3	28.7	26.0	27.2	18.9	21.1	18.5	10.2

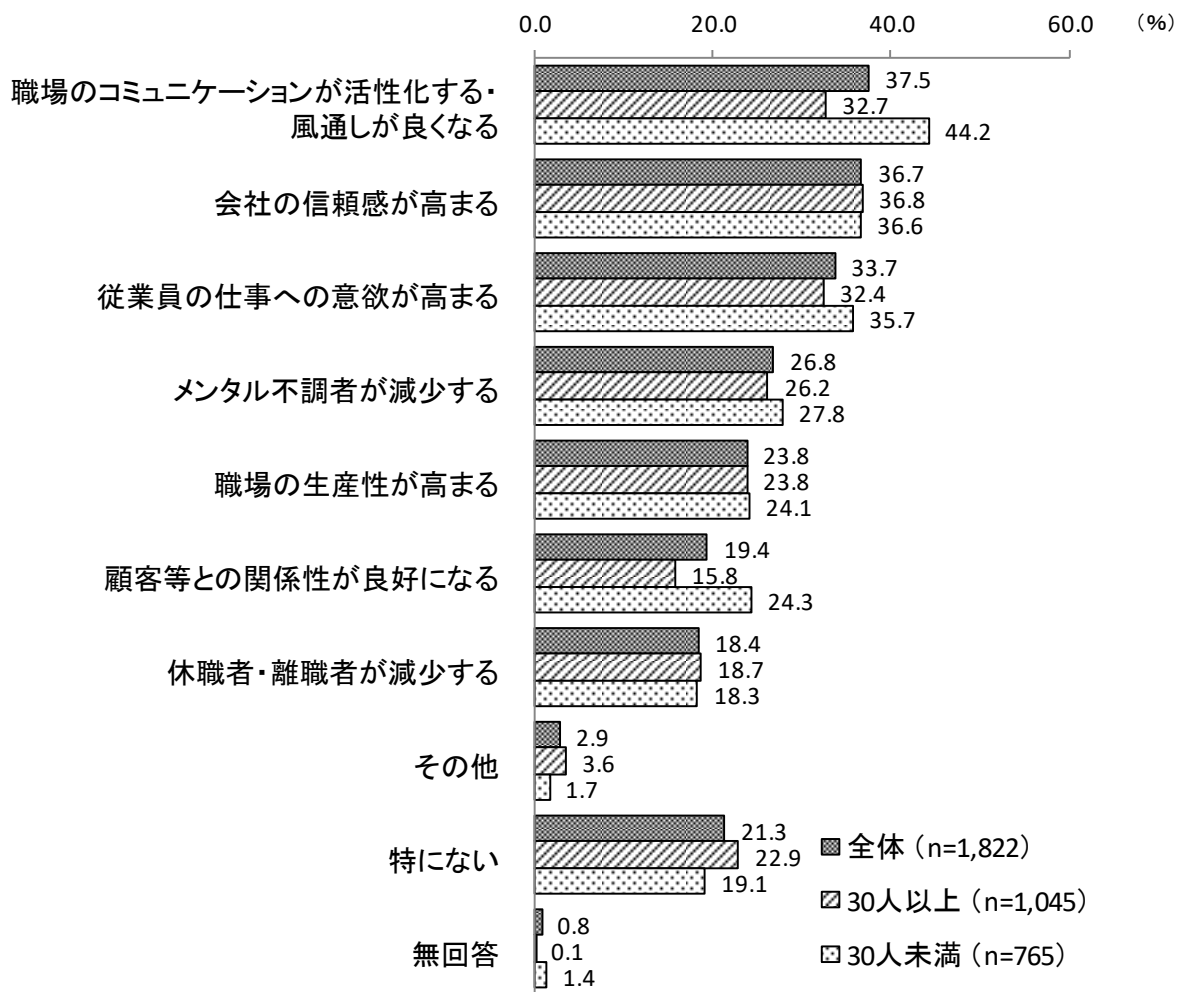
(単位: %)		費用不足	特にない	管理職の意識が低い／理解不足	経営層の意識が低い／理解不足	その他
n						
全体	(1,822)	8.2	7.5	6.9	5.0	2.5
建設業	(176)	5.7	5.1	7.4	5.7	2.3
製造業	(154)	13.0	11.7	7.1	2.6	0.6
電気・ガス・熱供給・水道業	(15)	0.0	13.3	20.0	6.7	6.7
情報通信業	(160)	11.3	5.6	8.8	8.1	3.1
運輸業、郵便業	(89)	10.1	7.9	6.7	5.6	3.4
卸売業、小売業	(365)	8.2	4.9	8.2	5.2	1.9
金融業、保険業	(59)	3.4	6.8	6.8	5.1	0.0
不動産業、物品賃貸業	(96)	1.0	11.5	5.2	7.3	3.1
学術研究、専門・技術サービス業	(48)	8.3	18.8	6.3	2.1	2.1
宿泊業、飲食サービス業	(124)	9.7	4.0	4.8	4.8	4.8
生活関連サービス業、娯楽業	(70)	4.3	12.9	5.7	4.3	2.9
教育、学習支援業	(27)	7.4	14.8	3.7	0.0	0.0
医療、福祉	(145)	10.3	3.4	5.5	3.4	3.4
複合サービス事業	(15)	0.0	13.3	0.0	6.7	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	(265)	7.9	8.7	6.8	5.3	3.0

対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

10. カスタマーハラスメント防止対策による予防・解決以外の効果

○ カスタマーハラスメント防止対策による予防・解決以外の効果について、複数回答で尋ねたところ、「職場のコミュニケーションが活性化する・風通しが良くなる」が 37.5%で最も高く、次いで「会社の信頼感が高まる」が 36.7%、「従業員の仕事への意欲が高まる」が 33.7%となっている。

図表2-10-1



対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者 (n=1,822)

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、「職場のコミュニケーションが活性化する・風通しが良くなる」は5～9人が50.5%となっており、規模が小さいほど概ね高い。また、「会社の信頼感が高まる」は1000人以上が46.7%、「従業員の仕事への意欲が高まる」は20～29人が44.8%と他の規模と比べ高い。

図表2-10-2

(単位: %)	n	職場のコミュニケーションが活性化する・風通しが良くなる	会社の信頼感が高まる	従業員の仕事への意欲が高まる	メンタル不調者が減少する	職場の生産性が高まる	顧客等との関係性が良くなる	休職者・離職者が減少する	その他	特にな
全 体	(1,822)	37.5	36.7	33.7	26.8	23.8	19.4	18.4	2.9	21.3
2～4人	(232)	39.7	35.8	31.0	23.7	15.9	22.8	17.7	1.7	23.3
5～9人	(218)	50.5	29.4	36.7	30.7	24.3	26.1	19.3	0.5	19.3
10～19人	(181)	43.6	41.4	33.7	27.1	28.2	21.5	15.5	2.2	16.6
20～29人	(134)	42.5	43.3	44.8	31.3	32.1	27.6	21.6	3.0	14.9
30～99人	(504)	35.9	35.7	30.8	27.8	21.0	16.7	20.4	2.4	22.2
100～299人	(265)	32.1	34.3	31.7	22.6	25.7	17.0	18.5	3.4	26.8
300～999人	(141)	30.5	36.2	34.8	28.4	24.8	12.8	17.0	4.3	22.0
1000人以上	(135)	24.4	46.7	37.8	25.2	29.6	13.3	14.1	8.1	18.5

対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

- 同様に業種別にみると（回答者数が30以上の業種に限る）、「職場のコミュニケーションが活性化する・風通しが良くなる」は「医療、福祉」が45.5%、「メンタル不調者が減少する」及び「職場の生産性が高まる」は「生活関連サービス業、娯楽業」がそれぞれ42.9%、37.1%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-10-3

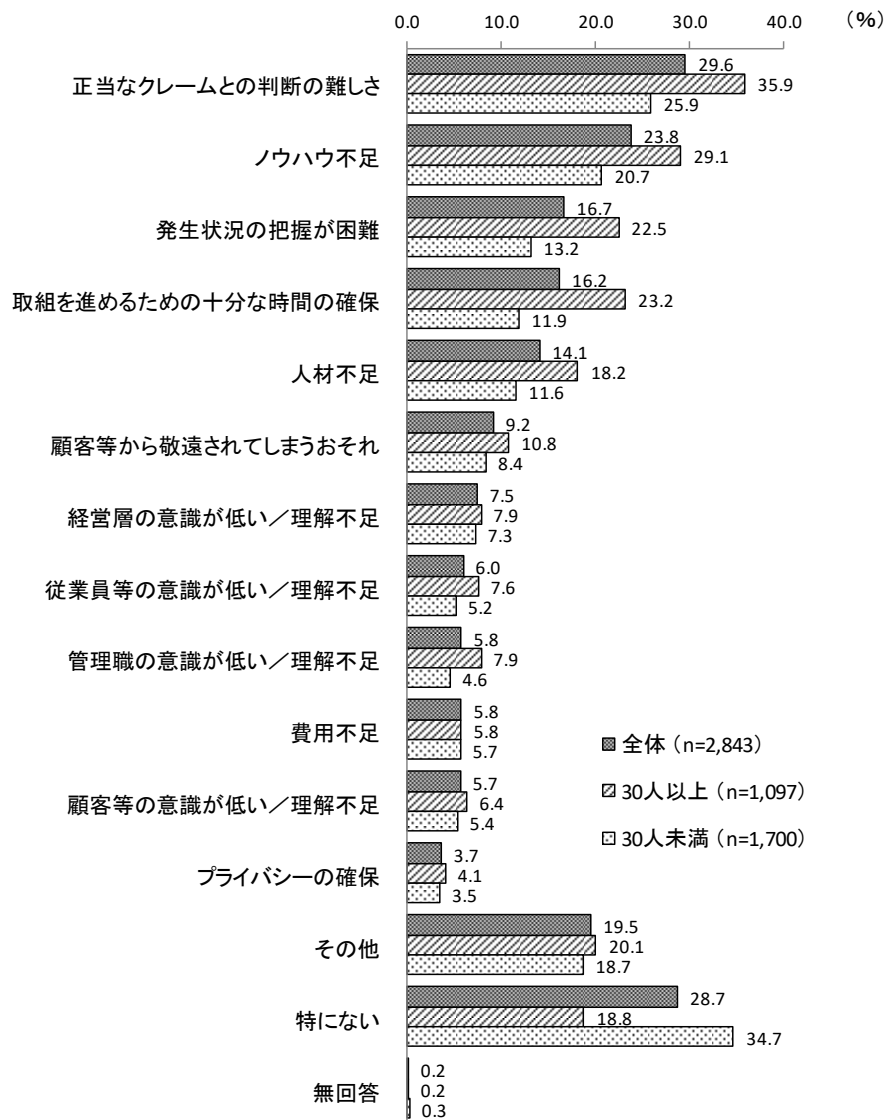
(単位: %)	n	職場のコミュニケーションが活性化する・風通しが良くなる	会社の信頼感が高まる	従業員の仕事への意欲が高まる	メンタル不調者が減少する	職場の生産性が高まる	顧客等との関係性が良くなる	休職者・離職者が減少する	その他	特にな
全 体	(1,822)	37.5	36.7	33.7	26.8	23.8	19.4	18.4	2.9	21.3
建設業	(176)	40.9	36.4	35.2	26.1	19.9	18.8	20.5	0.6	23.9
製造業	(154)	32.5	33.1	31.2	18.8	22.1	16.9	12.3	3.2	29.2
電気・ガス・熱供給・水道業	(15)	33.3	46.7	26.7	13.3	20.0	20.0	26.7	13.3	6.7
情報通信業	(160)	31.3	36.3	28.8	26.9	21.3	20.0	20.6	1.9	28.8
運輸業、郵便業	(89)	43.8	36.0	34.8	29.2	24.7	16.9	24.7	2.2	19.1
卸売業、小売業	(365)	39.2	37.8	34.0	26.6	22.7	18.1	17.8	3.3	16.4
金融業、保険業	(59)	22.0	35.6	23.7	20.3	20.3	11.9	3.4	6.8	22.0
不動産業、物品賃貸業	(96)	36.5	30.2	32.3	29.2	28.1	17.7	18.8	4.2	21.9
学術研究、専門・技術サービス業	(48)	33.3	22.9	25.0	18.8	22.9	22.9	16.7	2.1	33.3
宿泊業、飲食サービス業	(124)	37.9	43.5	40.3	30.6	28.2	24.2	14.5	0.8	12.9
生活関連サービス業、娯楽業	(70)	38.6	37.1	41.4	42.9	37.1	27.1	24.3	5.7	18.6
教育、学習支援業	(27)	59.3	48.1	48.1	25.9	25.9	29.6	33.3	3.7	14.8
医療、福祉	(145)	45.5	34.5	41.4	35.9	28.3	22.1	20.0	2.1	14.5
複合サービス事業	(15)	40.0	33.3	33.3	33.3	33.3	40.0	6.7	0.0	20.0
サービス業（他に分類されないもの）	(265)	34.7	38.9	30.6	23.4	21.1	17.4	20.4	3.4	24.9

対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいる」と回答した者（n=1,822）

11. カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいない理由

○ カスタマーハラスメントの防止対策に「取り組んでいない」と回答した企業に対し、取り組んでいない理由について、複数回答で尋ねたところ、「正当なクレームとの判断の難しさ」が29.6%で最も高く、次いで「ノウハウ不足」が23.8%、「発生状況の把握が困難」が16.7%となっている。

図表2-11-1



対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいない」と回答した者 (n=2,843)

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別（回答者数が30以上の規模に限る）にみると、「正当なクレームとの判断の難しさ」は100～299人が36.4%、「ノウハウ不足」は300～999人が31.0%、「発生状況の把握が困難」は30～99人が22.7%となっている。また、「取組を進めるための十分な時間の確保」は300～999人が33.0%となっており、他の規模と比べ高い。

図表2-11-2

(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っている	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	5.8
2～4人	(723)	19.9	18.1	10.1	7.2	10.4	6.5	5.9	3.6	3.7
5～9人	(459)	26.8	19.8	13.1	14.6	12.0	8.3	8.3	5.9	4.1
10～19人	(315)	33.7	27.0	17.8	20.3	14.3	10.2	7.0	4.8	4.1
20～29人	(203)	33.0	22.2	17.7	9.4	11.3	12.3	10.3	10.3	9.4
30～99人	(682)	36.2	29.8	22.7	22.6	18.5	11.0	8.2	7.9	8.4
100～299人	(286)	36.4	26.9	22.4	21.0	18.9	12.2	5.9	6.3	7.0
300～999人	(100)	36.0	31.0	20.0	33.0	18.0	8.0	10.0	11.0	9.0
1000人以上	(29)	24.1	27.6	27.6	24.1	6.9	3.4	13.8	0.0	3.4

(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	特になし
全 体	(2,843)	5.8	5.7	3.7	19.5	28.7
2～4人	(723)	5.7	3.7	3.3	16.9	42.9
5～9人	(459)	4.1	7.4	1.5	20.5	30.7
10～19人	(315)	8.3	5.1	4.8	20.0	26.7
20～29人	(203)	5.4	6.9	6.4	19.2	27.1
30～99人	(682)	6.3	6.9	3.7	17.9	20.5
100～299人	(286)	4.5	6.3	4.9	23.4	15.7
300～999人	(100)	8.0	5.0	6.0	21.0	15.0
1000人以上	(29)	0.0	0.0	0.0	37.9	20.7

対象：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいない」と回答した者（n=2,843）

- 同様に業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「医療、福祉」では「正当なクレームとの判断の難しさ」が52.9%、「ノウハウ不足」が33.3%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-11-3

(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	5.8
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	28.7
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：問7でカスハラ防止対策に「取り組んでいない」と回答した者（n=2,843）

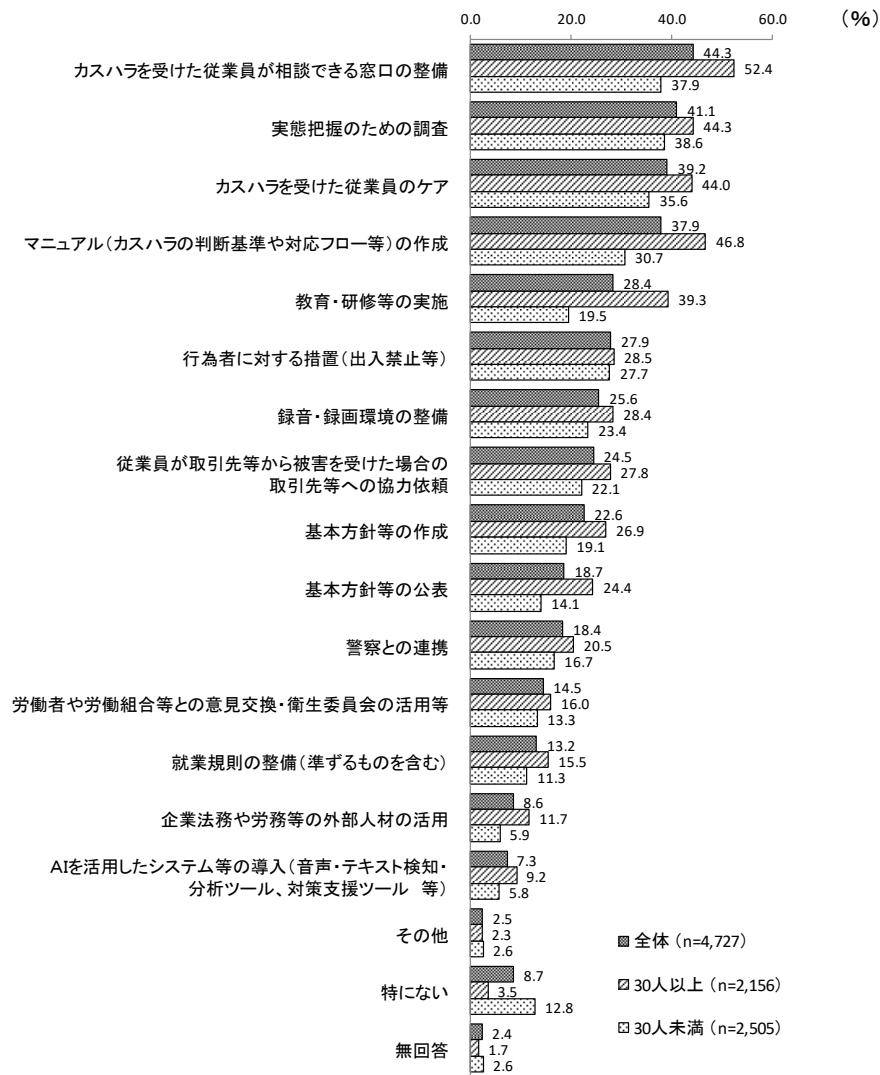
○ カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいない理由について複数回答で尋ねた。
「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 従業員各人がお客様とキチンと話しているので、問題が起きた事はない。（卸売業、小売業／5～9人）
- 顧客との接点が少ない（製造業／30～99人 他）
- 社内でカスハラの実例がないため（情報通信業／30～99人 他）
- 顧客に問題がない。（卸売業、小売業／5～9人）

12. カスタマーハラスメントを防止するために特に効果があると思う取組

○ カスタマーハラスメントを防止するために特に効果があると思う取組について複数回答で尋ねたところ、「カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備」が 44.3%で最も高く、次いで「実態把握のための調査」が 41.1%、「カスハラを受けた従業員のケア」が 39.2%となっている。

図表2-12-1



- 企業の規模別にみると、1000人以上では「カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備」が60.4%、「カスハラを受けた従業員のケア」が51.2%、「マニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等）の作成」が65.2%、となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表2-12-2

(単位:%) n		カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備	実態把握のための調査	カスハラを受けた従業員のケア	マニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等）の作成	教育・研修等の実施	行為者に対する措置（出入禁止等）	録音・録画環境の整備	従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼	基本方針等の作成
全 体	(4,727)	44.3	41.1	39.2	37.9	28.4	27.9	25.6	24.5	22.6
2～4人	(974)	30.6	35.3	29.0	25.6	15.1	27.3	22.0	18.1	16.7
5～9人	(686)	39.5	38.3	35.1	26.2	17.1	24.8	24.1	24.1	17.3
10～19人	(505)	44.0	36.8	42.6	39.2	24.8	31.3	21.6	23.6	22.6
20～29人	(340)	46.5	51.2	45.3	41.5	29.1	29.1	28.5	27.4	24.4
30～99人	(1,194)	49.9	42.3	42.1	42.2	32.1	25.6	25.7	26.2	22.8
100～299人	(555)	53.3	47.7	43.8	47.2	43.6	26.5	28.5	28.8	27.6
300～999人	(243)	56.8	48.6	48.6	56.0	53.1	32.9	37.9	31.7	31.7
1000人以上	(164)	60.4	40.9	51.2	65.2	57.3	49.4	34.1	29.9	47.0

(単位:%) n		基本方針等の公表	警察との連携	労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等	就業規則の整備（準ずるものを含む）	企業法務や労務等の外部人材の活用	AIを活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等）	その他	特にない
全 体	(4,727)	18.7	18.4	14.5	13.2	8.6	7.3	2.5	8.7
2～4人	(974)	11.6	16.4	11.0	10.2	4.4	6.0	3.3	19.7
5～9人	(686)	12.5	14.4	14.0	10.1	4.8	4.4	2.2	11.2
10～19人	(505)	16.4	17.2	14.7	12.3	7.1	6.1	2.0	6.5
20～29人	(340)	20.9	21.5	16.2	15.9	10.9	7.6	2.4	5.6
30～99人	(1,194)	19.0	16.9	15.3	13.7	9.9	7.5	2.7	4.2
100～299人	(555)	24.9	21.1	17.1	15.9	10.8	8.5	1.8	3.1
300～999人	(243)	32.1	25.1	17.3	16.9	18.5	13.6	2.5	2.5
1000人以上	(164)	51.2	37.8	15.9	25.6	18.3	17.1	1.2	1.2

- 全体で回答が多かった事項について、業種別にみると、「カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備」は「情報通信業」が 52.5%、「実態把握のための調査」は「情報通信業」及び「医療、福祉」が 46.6%、「カスハラを受けた従業員のケア」は「医療、福祉」が 55.1%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-12-3

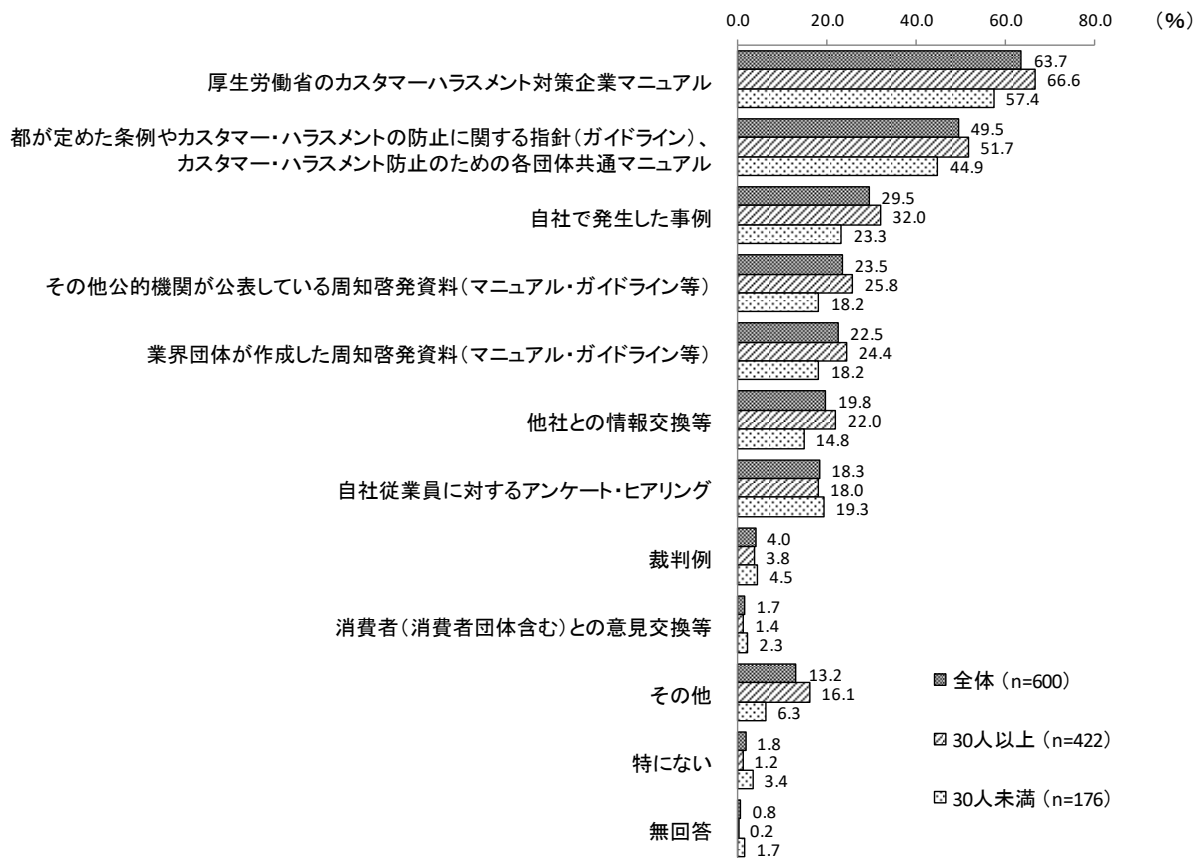
(単位: %)		カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備	実態把握のための調査	カスハラを受けた従業員のケア	マニュアル(カスハラの判断基準や対応フロー等)の作成	教育・研修等の実施	行為者に対する措置(出入禁止等)	録音・録画環境の整備	従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼	基本方針等の作成
n										
全体	(4,727)	44.3	41.1	39.2	37.9	28.4	27.9	25.6	24.5	22.6
建設業	(536)	44.6	42.7	36.9	32.3	25.6	22.0	17.9	31.5	20.3
製造業	(557)	39.1	41.7	30.9	36.1	24.2	20.5	24.1	25.5	22.6
電気・ガス・熱供給・水道業	(44)	38.6	36.4	18.2	18.2	20.5	13.6	15.9	29.5	11.4
情報通信業	(373)	52.5	46.6	43.2	40.2	36.7	23.1	22.3	31.9	22.0
運輸業、郵便業	(195)	43.6	40.5	35.4	28.7	32.3	19.0	23.1	31.8	16.4
卸売業、小売業	(933)	43.4	37.5	38.7	38.9	24.4	31.5	27.0	20.4	23.3
金融業、保険業	(102)	46.1	40.2	39.2	54.9	45.1	26.5	32.4	20.6	42.2
不動産業、物品賃貸業	(272)	41.5	43.4	39.0	40.8	26.8	35.7	40.1	21.3	22.1
学術研究、専門・技術サービス業	(177)	45.8	43.5	36.2	32.8	32.2	23.2	15.3	27.7	20.9
宿泊業、飲食サービス業	(276)	37.7	31.5	42.0	41.3	25.7	40.9	34.4	8.7	23.6
生活関連サービス業、娯楽業	(126)	40.5	37.3	40.5	51.6	26.2	44.4	29.4	12.7	25.4
教育、学習支援業	(60)	43.3	36.7	36.7	33.3	36.7	26.7	30.0	15.0	30.0
医療、福祉	(234)	49.1	46.6	55.1	40.2	34.6	36.8	29.1	14.1	26.5
複合サービス事業	(40)	47.5	42.5	42.5	52.5	27.5	35.0	35.0	32.5	22.5
サービス業(他に分類されないもの)	(750)	47.6	43.6	43.3	38.7	30.7	27.7	24.7	31.2	21.5

(単位: %)		AIを活用したシステム等の導入(音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等)	企業法務や労務等の外部人材の活用	警察との連携	カスハラを受けた従業員のケア	従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼	行為者に対する措置(出入禁止等)	その他	特にない
n									
全体	(4,727)	7.3	8.6	18.4	39.2	24.5	27.9	2.5	8.7
建設業	(536)	4.7	9.0	11.4	36.9	31.5	22.0	2.1	9.9
製造業	(557)	7.2	8.4	13.5	30.9	25.5	20.5	2.5	11.7
電気・ガス・熱供給・水道業	(44)	0.0	2.3	11.4	18.2	29.5	13.6	0.0	11.4
情報通信業	(373)	11.0	8.0	11.8	43.2	31.9	23.1	1.9	7.2
運輸業、郵便業	(195)	5.1	9.7	20.0	35.4	31.8	19.0	1.5	7.2
卸売業、小売業	(933)	6.5	7.9	22.1	38.7	20.4	31.5	3.2	7.4
金融業、保険業	(102)	10.8	14.7	24.5	39.2	20.6	26.5	2.0	2.9
不動産業、物品賃貸業	(272)	11.8	11.8	28.3	39.0	21.3	35.7	0.4	14.0
学術研究、専門・技術サービス業	(177)	5.6	11.3	11.3	36.2	27.7	23.2	2.8	8.5
宿泊業、飲食サービス業	(276)	5.4	3.6	35.5	42.0	8.7	40.9	4.7	6.9
生活関連サービス業、娯楽業	(126)	10.3	5.6	27.0	40.5	12.7	44.4	3.2	4.0
教育、学習支援業	(60)	5.0	8.3	23.3	36.7	15.0	26.7	3.3	5.0
医療、福祉	(234)	6.4	9.8	16.7	55.1	14.1	36.8	3.0	3.4
複合サービス事業	(40)	10.0	7.5	17.5	42.5	32.5	35.0	5.0	7.5
サービス業(他に分類されないもの)	(750)	8.8	9.1	15.9	43.3	31.2	27.7	2.3	9.9

13. カスタマーハラスメントのマニュアル作成に当たって参考にしたもの

- カスタマーハラスメントのマニュアル作成に当たって参考にしたものについて、複数回答で尋ねたところ、「厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアル」が63.7%で最も高く、次いで「都が定めた条例やカスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）、カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」が49.5%、「自社で発生した事例」が29.5%となっている。

図表2-13-1



対象：問8のオ（マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成）で「取り組んでいる」と回答した者（n=600）

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、1000人以上では「厚生労働省の顧客・ハラスメント対策企業マニュアル」が84.4%、「都が定めた条例や顧客・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）、顧客・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル」が63.3%、「自社で発生した事例」が43.3%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表2-13-2

(単位: %)		n	厚生労働省の顧客・ハラスメント対策企業マニュアル	都が定めた条例や顧客・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）、顧客・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル	自社で発生した事例	その他公的機関が公表している周知啓発資料（マニュアル・ガイドライン等）	業界団体が作成した周知啓発資料（マニュアル・ガイドライン等）	他社との情報交換等	自社従業員に対するアンケート・ヒアリング	裁判例	消費者（消費者団体含む）との意見交換等
全 体	(600)		63.7	49.5	29.5	23.5	22.5	19.8	18.3	4.0	1.7
2～4人	(48)		60.4	47.9	18.8	12.5	14.6	18.8	12.5	6.3	4.2
5～9人	(38)		57.9	39.5	28.9	21.1	18.4	10.5	28.9	2.6	0.0
10～19人	(48)		58.3	45.8	16.7	14.6	27.1	16.7	14.6	4.2	4.2
20～29人	(42)		52.4	45.2	31.0	26.2	11.9	11.9	23.8	4.8	0.0
30～99人	(162)		52.5	39.5	31.5	24.1	19.1	16.7	20.4	2.5	0.6
100～299人	(91)		62.6	58.2	20.9	27.5	29.7	22.0	15.4	6.6	2.2
300～999人	(79)		79.7	55.7	32.9	22.8	25.3	21.5	16.5	3.8	2.5
1000人以上	(90)		84.4	63.3	43.3	30.0	27.8	32.2	17.8	3.3	1.1
(単位: %)		n	その他		特にない						
全 体	(600)		13.2		1.8						
2～4人	(48)		4.2		0.0						
5～9人	(38)		2.6		5.3						
10～19人	(48)		8.3		2.1						
20～29人	(42)		9.5		7.1						
30～99人	(162)		10.5		0.0						
100～299人	(91)		14.3		3.3						
300～999人	(79)		27.8		1.3						
1000人以上	(90)		17.8		1.1						

対象：問8のオ（マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成）で「取り組んでいる」と回答した者（n=600）

- 同様に業種別（回答者数が 30 以上の業種に限る）にみると、「厚生労働省の顧客・ハラスメント対策企業マニュアル」は「金融業、保険業」が 76.5%となっており、他の業種と比べ高い。

図表2-13-3

(単位: %)		厚生労働省の顧客・ハラスメント対策企業マニュアル	都が定めた条例や顧客・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)、顧客・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル	自社で発生した事例	その他公的機関が公表している周知啓発資料(マニュアル・ガイドライン等)	業界団体が作成した周知啓発資料(マニュアル・ガイドライン等)	他社との情報交換等	自社従業員に対するアンケート・ヒアリング	裁判例	消費者(消費者団体含む)との意見交換等
n										
全体	(600)	63.7	49.5	29.5	23.5	22.5	19.8	18.3	4.0	1.7
建設業	(46)	65.2	45.7	23.9	19.6	17.4	23.9	19.6	6.5	2.2
製造業	(35)	65.7	51.4	25.7	31.4	20.0	14.3	17.1	2.9	2.9
電気・ガス・熱供給・水道業	(4)	75.0	50.0	75.0	0.0	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0
情報通信業	(39)	56.4	43.6	20.5	12.8	10.3	12.8	20.5	2.6	0.0
運輸業、郵便業	(37)	54.1	40.5	24.3	32.4	40.5	35.1	18.9	10.8	0.0
卸売業、小売業	(122)	67.2	53.3	30.3	23.0	29.5	18.0	13.9	3.3	0.8
金融業、保険業	(34)	76.5	50.0	23.5	26.5	8.8	29.4	5.9	0.0	2.9
不動産業、物品賃貸業	(38)	71.1	57.9	31.6	31.6	13.2	18.4	23.7	7.9	2.6
学術研究、専門・技術サービス業	(7)	57.1	42.9	0.0	0.0	14.3	28.6	14.3	0.0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(44)	56.8	50.0	40.9	11.4	22.7	18.2	29.5	0.0	2.3
生活関連サービス業、娯楽業	(34)	61.8	52.9	38.2	20.6	23.5	14.7	14.7	11.8	2.9
教育、学習支援業	(7)	57.1	42.9	42.9	42.9	14.3	14.3	71.4	0.0	0.0
医療、福祉	(70)	61.4	50.0	22.9	31.4	22.9	14.3	12.9	1.4	1.4
複合サービス事業	(6)	66.7	66.7	66.7	16.7	33.3	33.3	50.0	16.7	16.7
サービス業(他に分類されないもの)	(75)	62.7	46.7	33.3	22.7	25.3	22.7	18.7	2.7	1.3

(単位: %)		その他	特になし
n			
全体	(600)	13.2	1.8
建設業	(46)	17.4	0.0
製造業	(35)	8.6	2.9
電気・ガス・熱供給・水道業	(4)	0.0	0.0
情報通信業	(39)	17.9	7.7
運輸業、郵便業	(37)	5.4	2.7
卸売業、小売業	(122)	9.0	0.0
金融業、保険業	(34)	29.4	0.0
不動産業、物品賃貸業	(38)	26.3	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	(7)	0.0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(44)	13.6	2.3
生活関連サービス業、娯楽業	(34)	5.9	2.9
教育、学習支援業	(7)	14.3	0.0
医療、福祉	(70)	4.3	2.9
複合サービス事業	(6)	16.7	0.0
サービス業(他に分類されないもの)	(75)	20.0	2.7

対象：問 8 のオ（マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成）で「取り組んでいる」と回答した者（n=600）

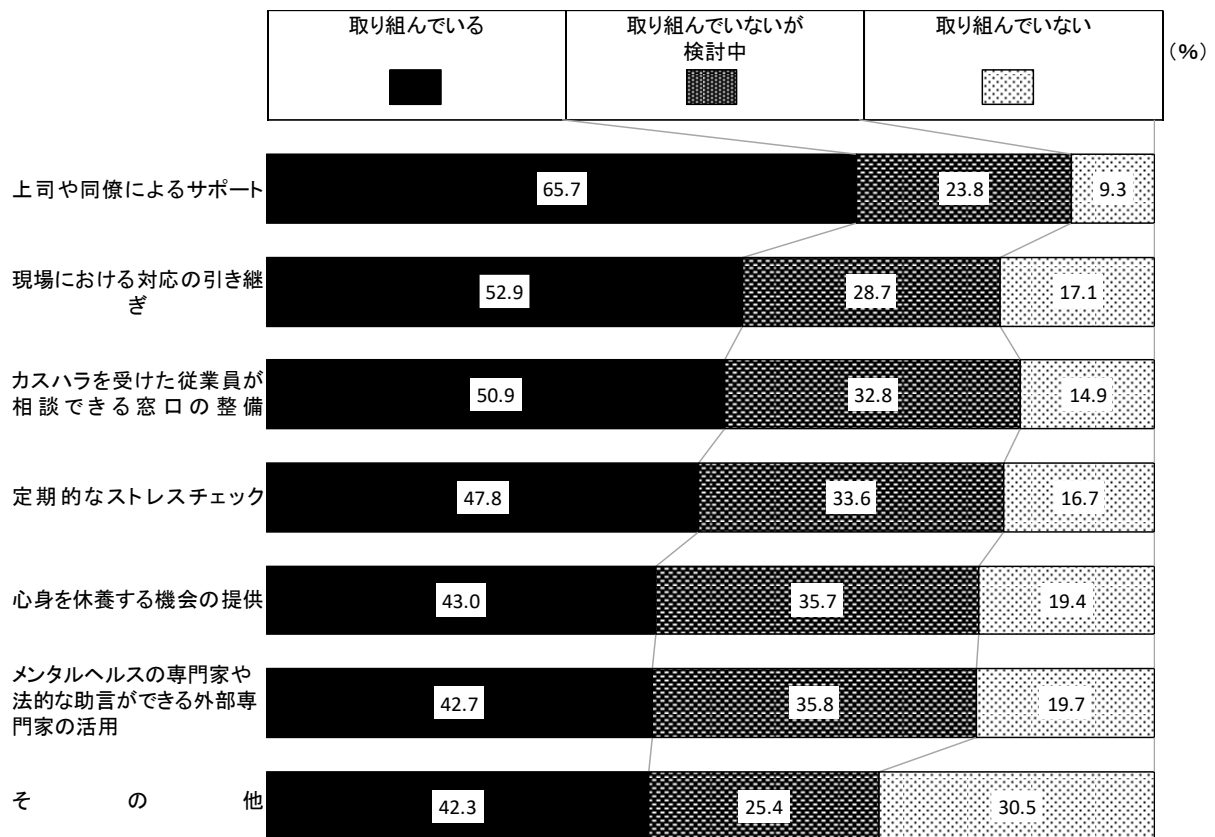
- カスタマーハラスメントのマニュアル作成に当たって参考にしたものについて複数回答で尋ねた。「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- グループ各社間の情報連携（金融業、保険業／1000 人以上）
- AI ツールの活用（宿泊業、飲食サービス業／20～29 人）
- 親会社作成のマニュアル（運輸業、郵便業／1000 人以上）
- 同業他社の作成したガイドライン（情報通信業／100～299 人）

14. カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに関する取組状況

○ カスタマーハラスメント防止対策として従業員のケアに「取り組んでいる」と回答した企業に対し、具体的な取組内容について複数回答で尋ねたところ、「上司や同僚によるサポート」が65.7%と最も高く、次いで「現場における対応の引き継ぎ」が52.9%、「カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備」が50.9%となっている。

図表2-14-1



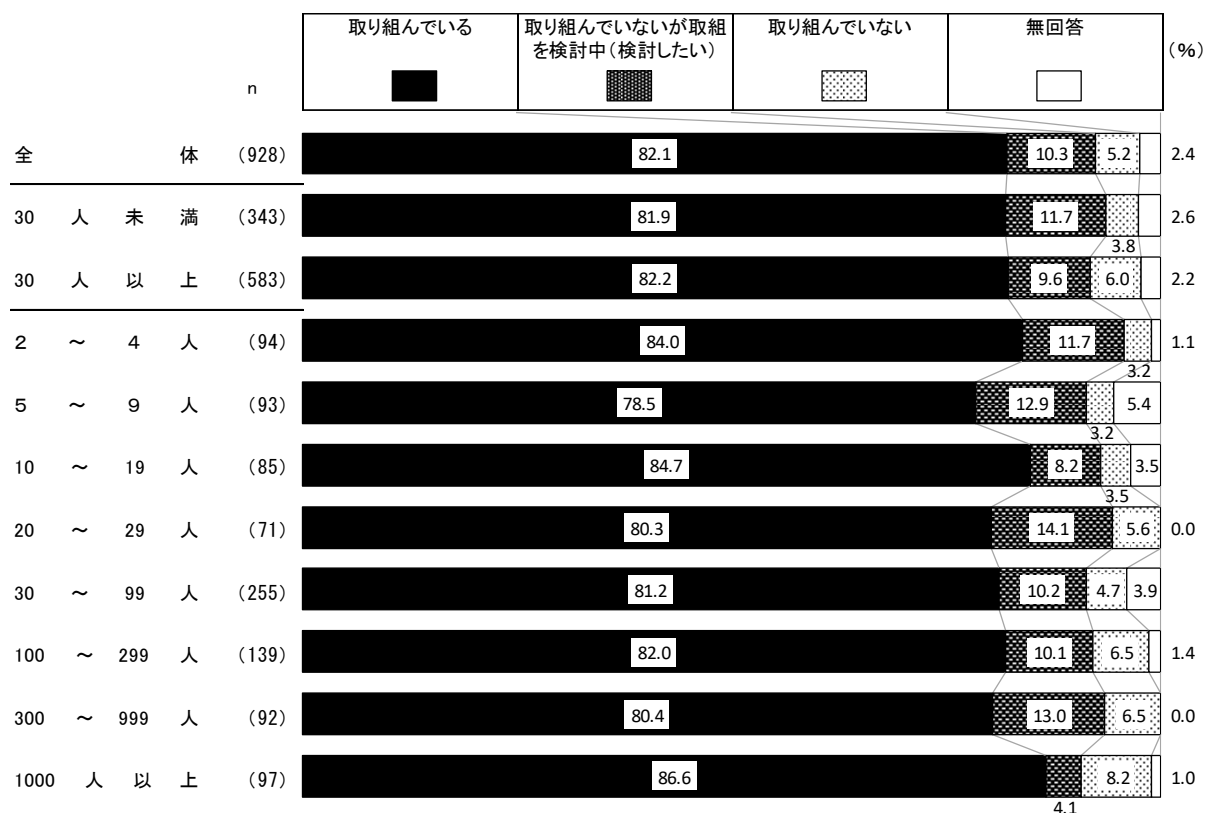
対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【ア 現場における対応の引き継ぎ】

○ カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアとして現場における対応の引き継ぎの取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が82.1%、「取り組んでいないが取組を検討中（検討したい）」が10.3%、「取り組んでいない」が5.2%となっている。

○ 企業の規模別にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表2-14-1-1

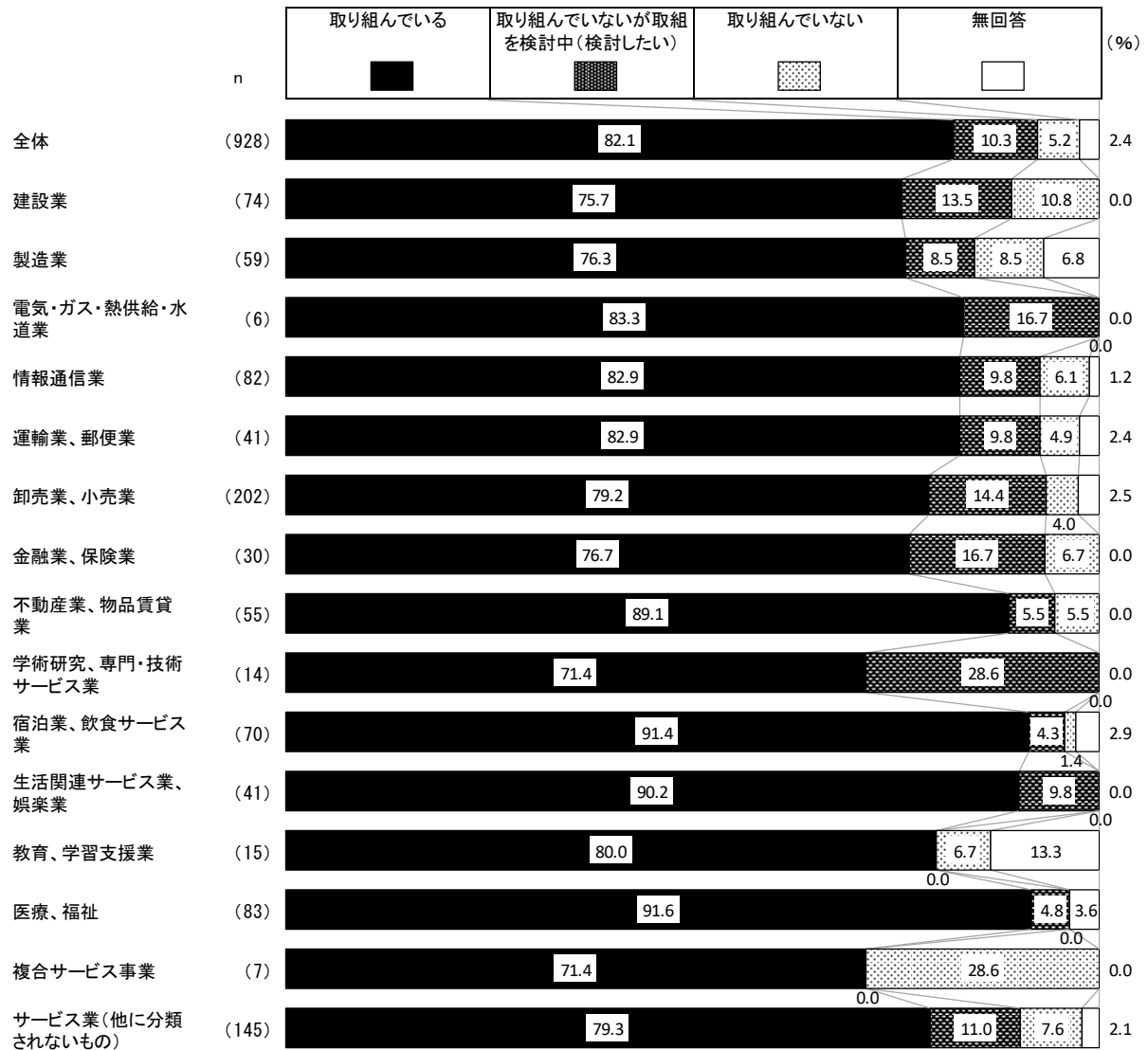


対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【ア 現場における対応の引き継ぎ】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、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」が91.6%と最も高く、次いで「宿泊業、飲食サービス業」が91.4%、「生活関連サービス業、娯楽業」が90.2%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-14-1-2

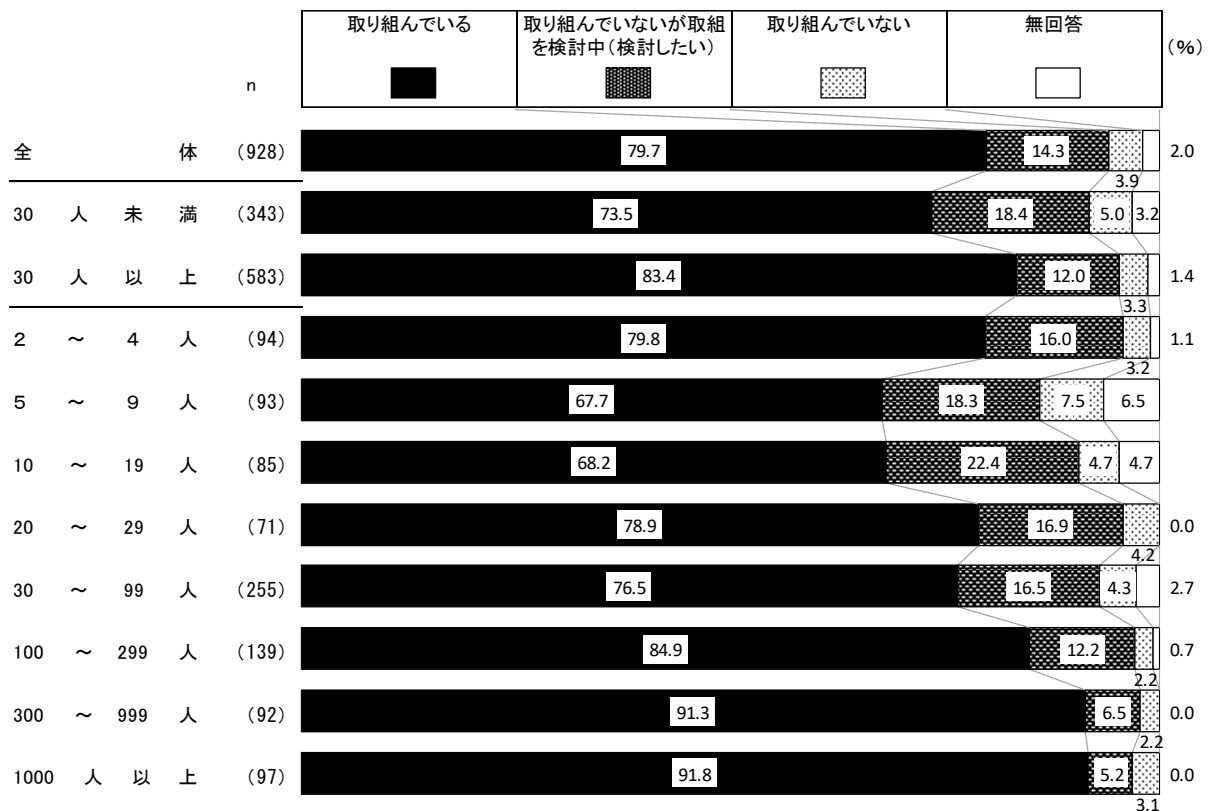


対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【イ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備】

- カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアとしてカスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が 79.7%、「取り組んでいないが取組を検討中（検討したい）」が 14.3%、「取り組んでいない」が 3.9%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000 人以上が 91.8%と最も高く、次いで 300～999 人が 91.3%、100～299 人が 84.9%となっている。

図表2-14-2-1

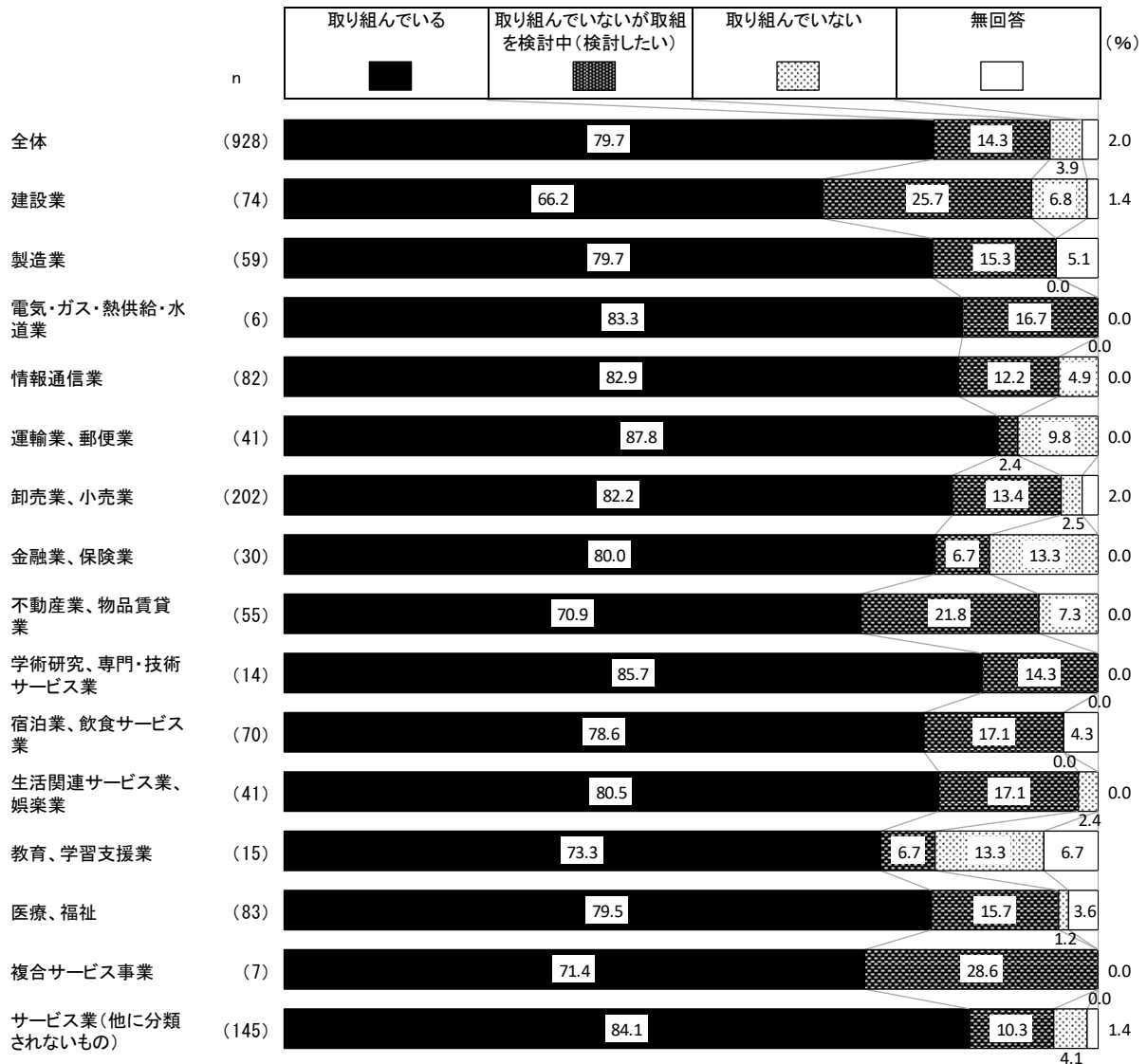


対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【イ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別にみると（回答者数が30以上の業種に限る）、「運輸業、郵便業」が87.8%と最も高く、次いで「サービス業（他に分類されないもの）」が84.1%、「情報通信業」が82.9%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-14-2-2

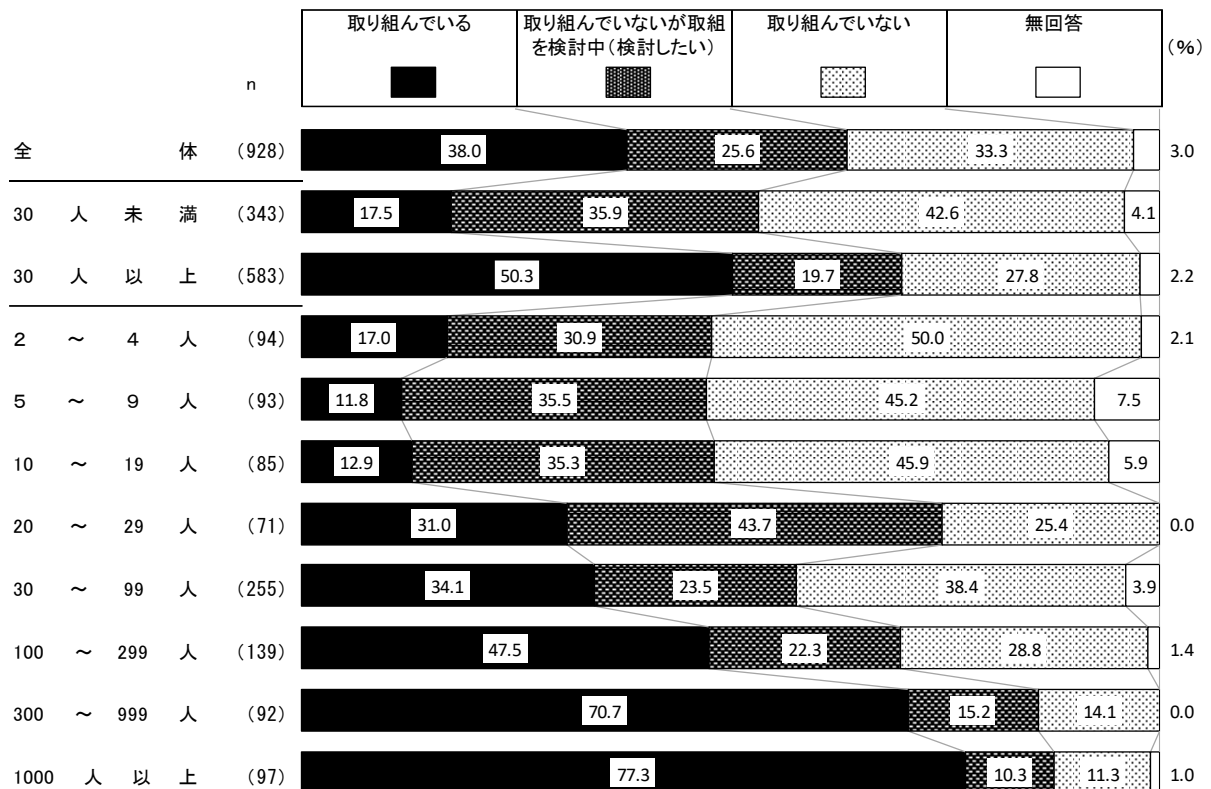


対象：問8の「カスハラを受けた従業員のケア」で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【ウ メンタルヘルスの専門家や法的な助言ができる外部専門家の活用】

- カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアとしてメンタルヘルスの専門家や法的な助言ができる外部専門家の活用の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が38.0%、「取り組んでいないが取組を検討中（検討したい）」が25.6%、「取り組んでいない」が33.3%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が77.3%と最も高く、次いで300～999人が70.7%、100～299人が47.5%となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表2-14-3-1

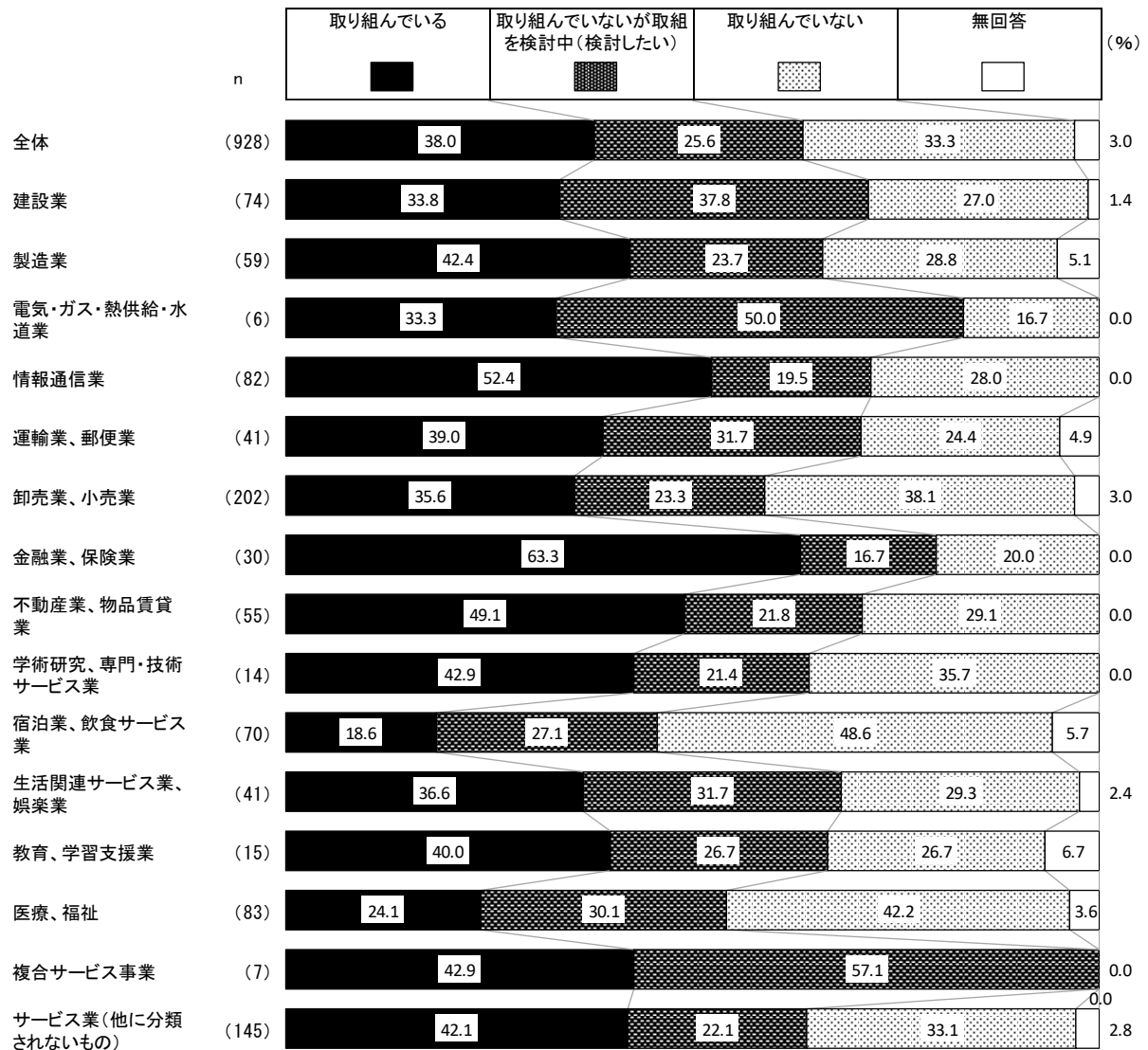


対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【ウ メンタルヘルスの専門家や法的な助言ができる外部専門家の活用】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が63.3%と最も高く、次いで「情報通信業」が52.4%、「不動産業、物品賃貸業」が49.1%となっており、それぞれ他の業種と比べて高くなっている。

図表2-14-3-2



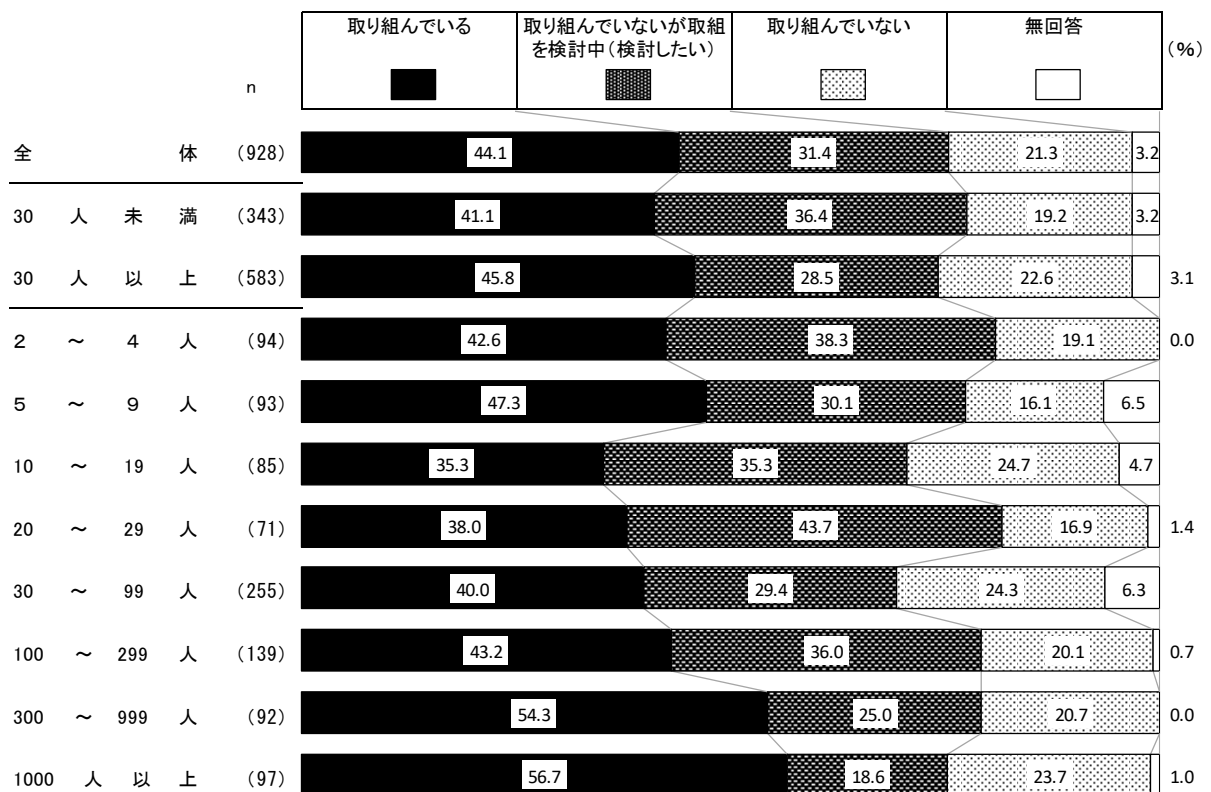
対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【エ 心身を休養する機会の提供】

○ カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアとして心身を休養する機会の提供の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が44.1%、「取り組んでいないが取組を検討中（検討したい）」が31.4%、「取り組んでいない」が21.3%となっている。

○ 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると 1000 人以上が56.7%と最も高く、次いで 300～999 人が54.3%、5～9 人が47.3%となっている。

図表2-14-4-1

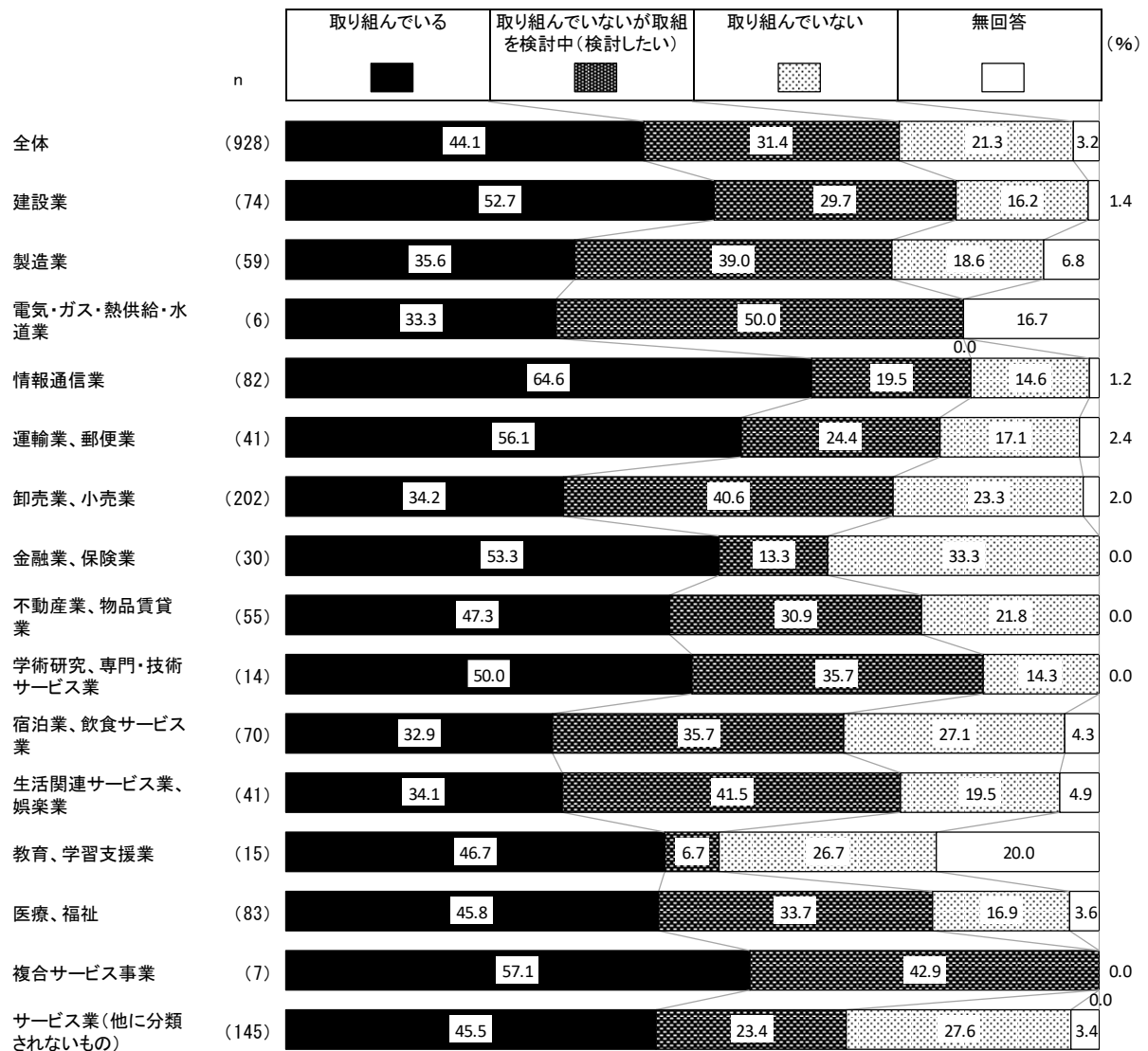


対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【エ 心身を休養する機会の提供】

- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、業種別（n=30 以上の業種に限る）にみると、「情報通信業」が64.6%と最も高く、次いで「運輸業、郵便業」が56.1%、「金融業、保険業」が53.3%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-14-4-2



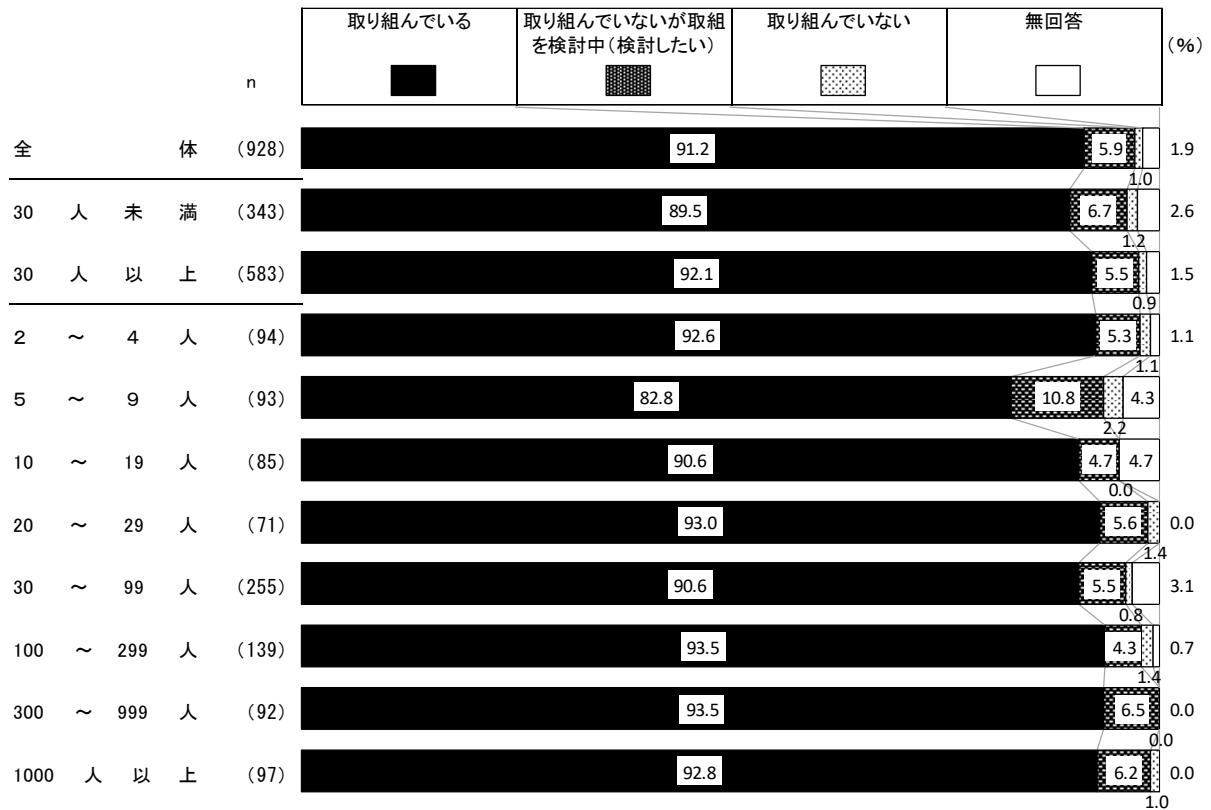
対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【オ 上司や同僚によるサポート】

○ カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアとして上司や同僚によるサポートの取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が91.2%、「取り組んでいないが取組を検討中（検討したい）」が5.9%、「取り組んでいない」が1.0%となっている。

○ 企業の規模別にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表2-14-5-1

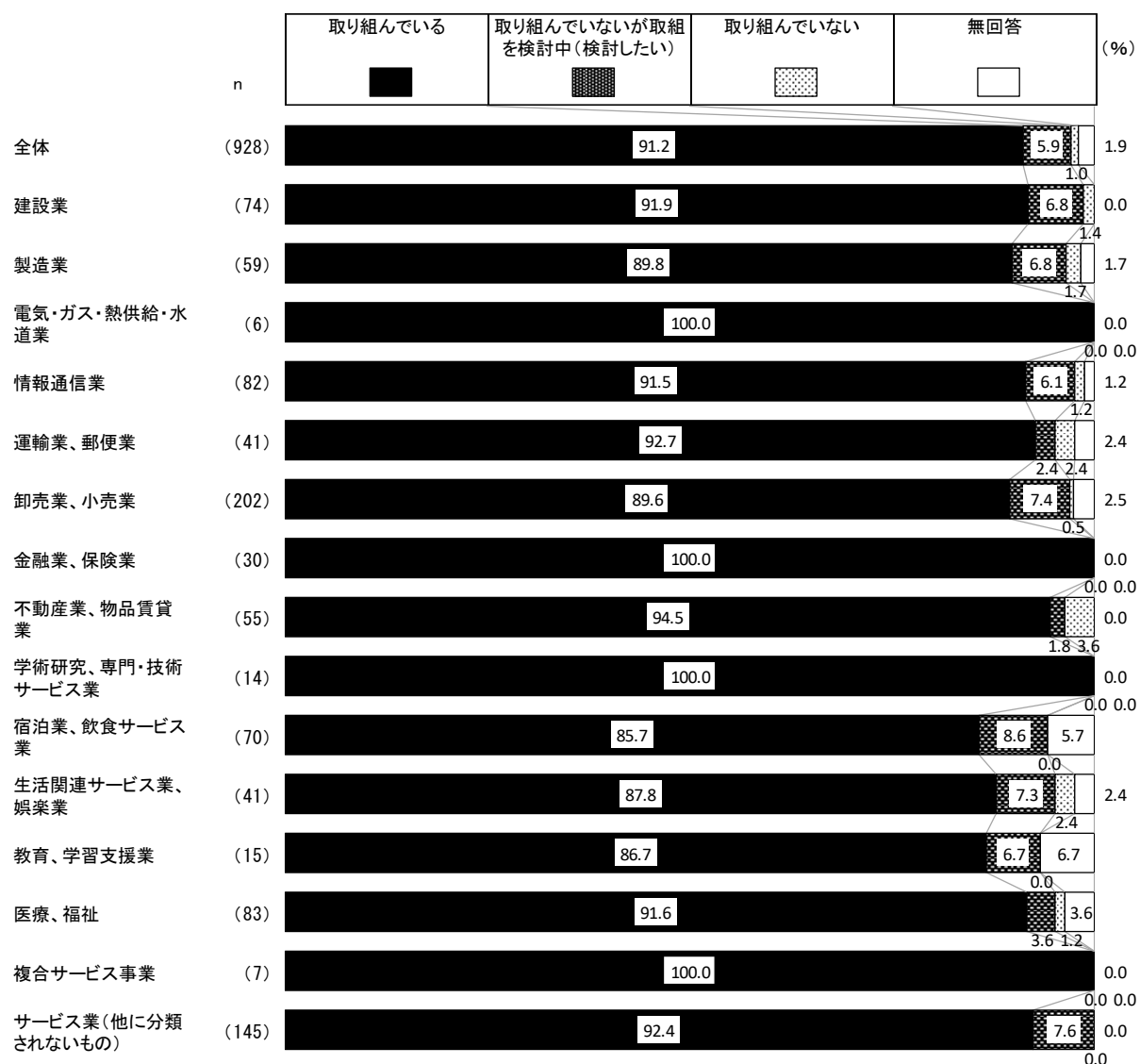


対象：問8の「ス（カスハラを受けた従業員のケア）」で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【オ 上司や同僚によるサポート】

- 業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表2-14-5-2



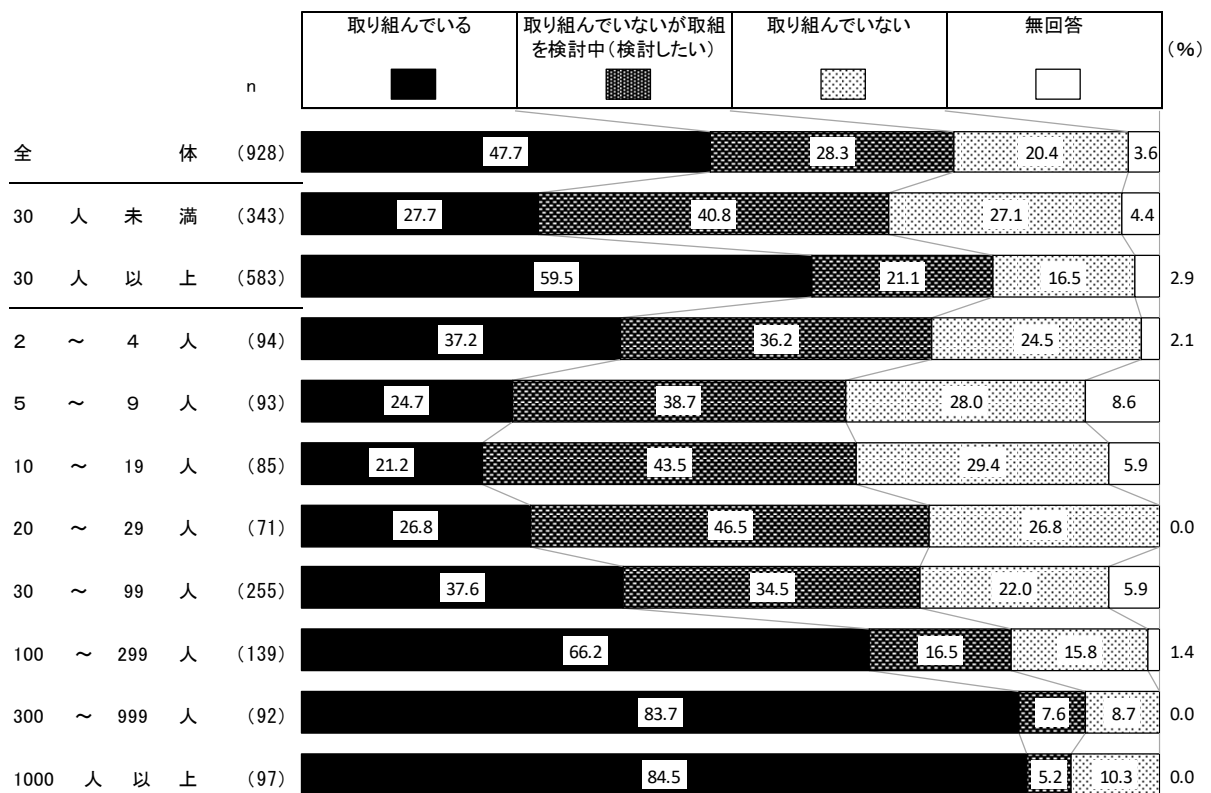
対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【カ 定期的なストレスチェック】

○ カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアとして定期的なストレスチェックの取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が47.7%、「取り組んでいないが取組を検討中（検討したい）」が28.3%、「取り組んでいない」が20.4%となっている。

○ 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、1000人以上が84.5%と最も高く、次いで300～999人が83.7%、100～299人が66.2%となっている。

図表2-14-6-1

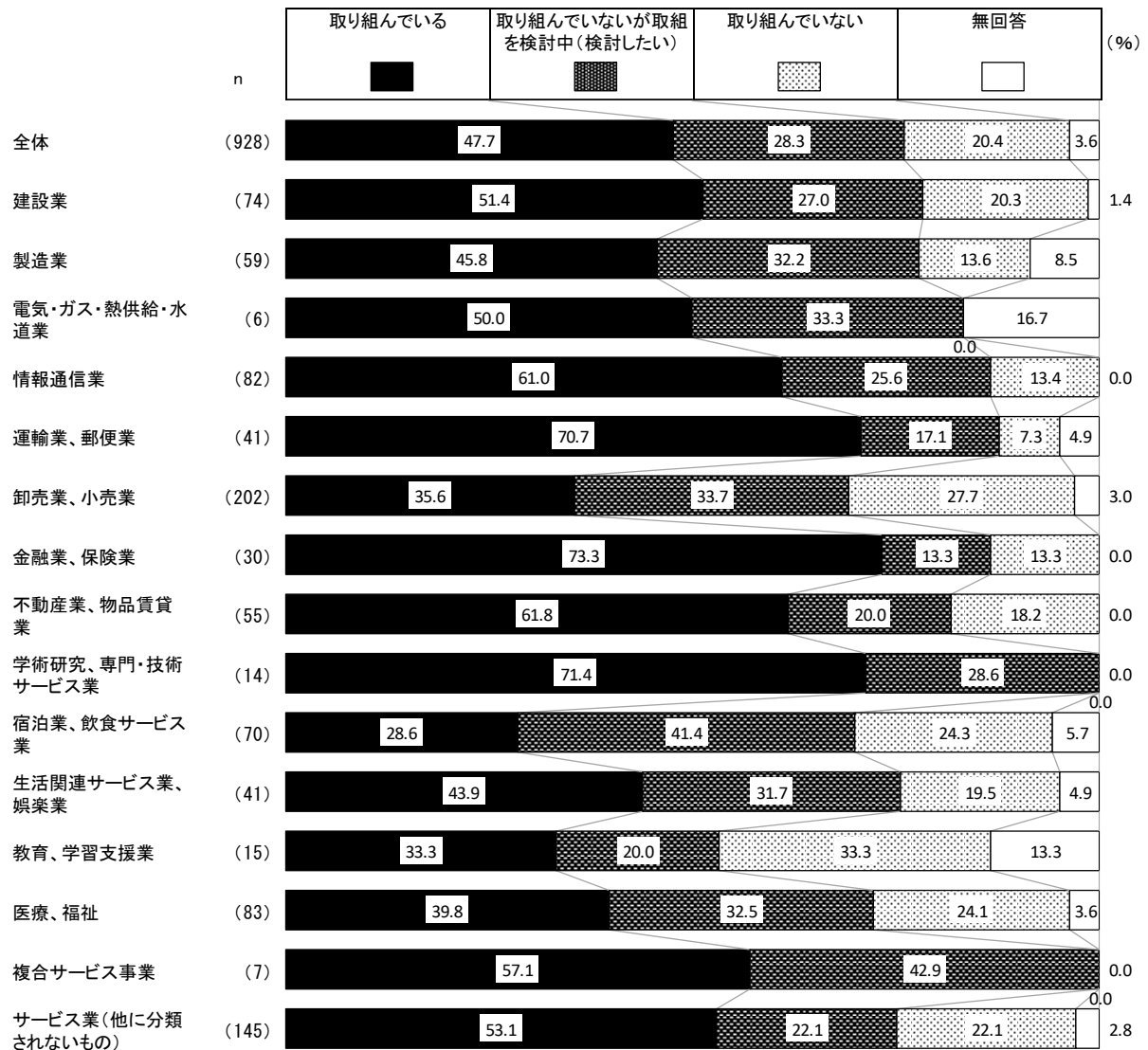


対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【カ 定期的なストレスチェック】

- 「取り組んでいる」と回答した従業員の割合について、業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「金融業、保険業」が73.3%と最も高く、次いで「運輸業、郵便業」が70.7%、「不動産業、物品賃貸業」が61.8%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-14-6-2

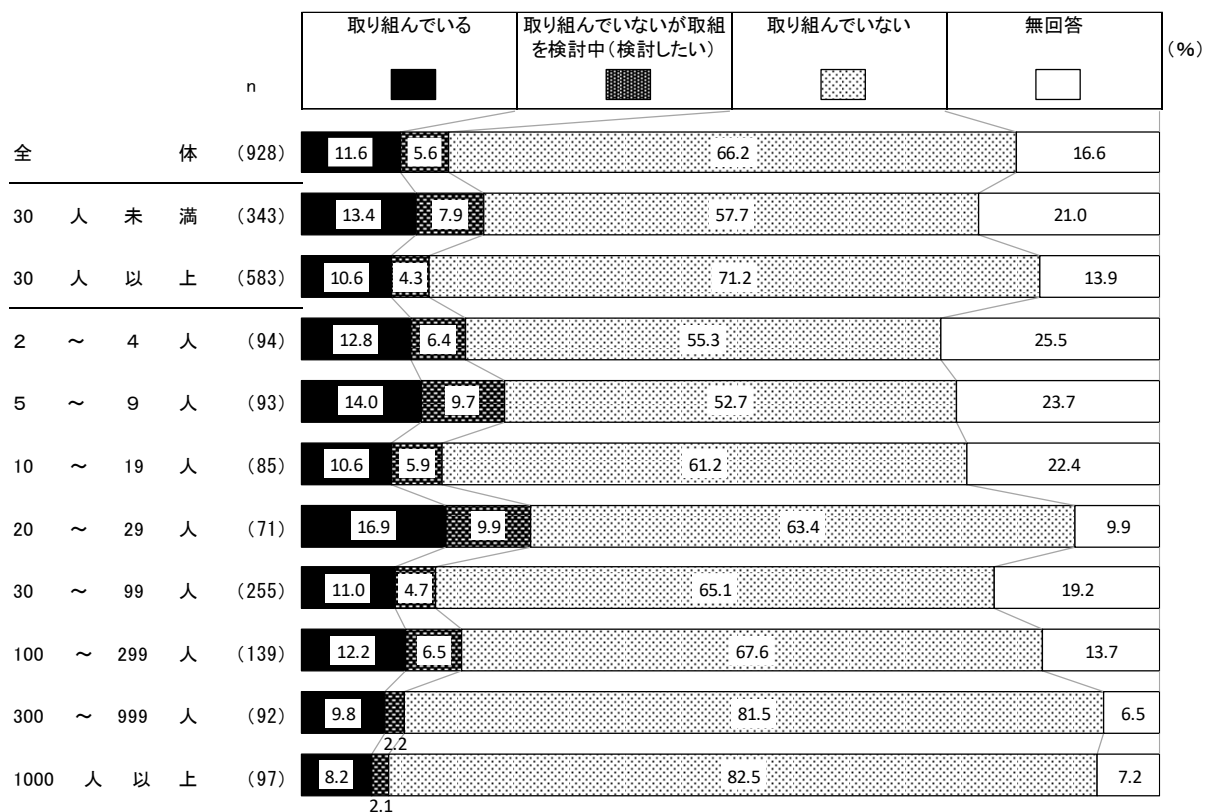


対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【キ その他】

- カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアとしてその他の取組状況について尋ねたところ、「取り組んでいる」が11.6%、「取り組んでいないが取組を検討中（検討したい）」が5.6%、「取り組んでいない」が66.2%となっている。
- 「取り組んでいる」と回答した企業の割合について、規模別にみると、20～29 人が16.9%となっており、他の規模と比べ高い。

図表2-14-7-1

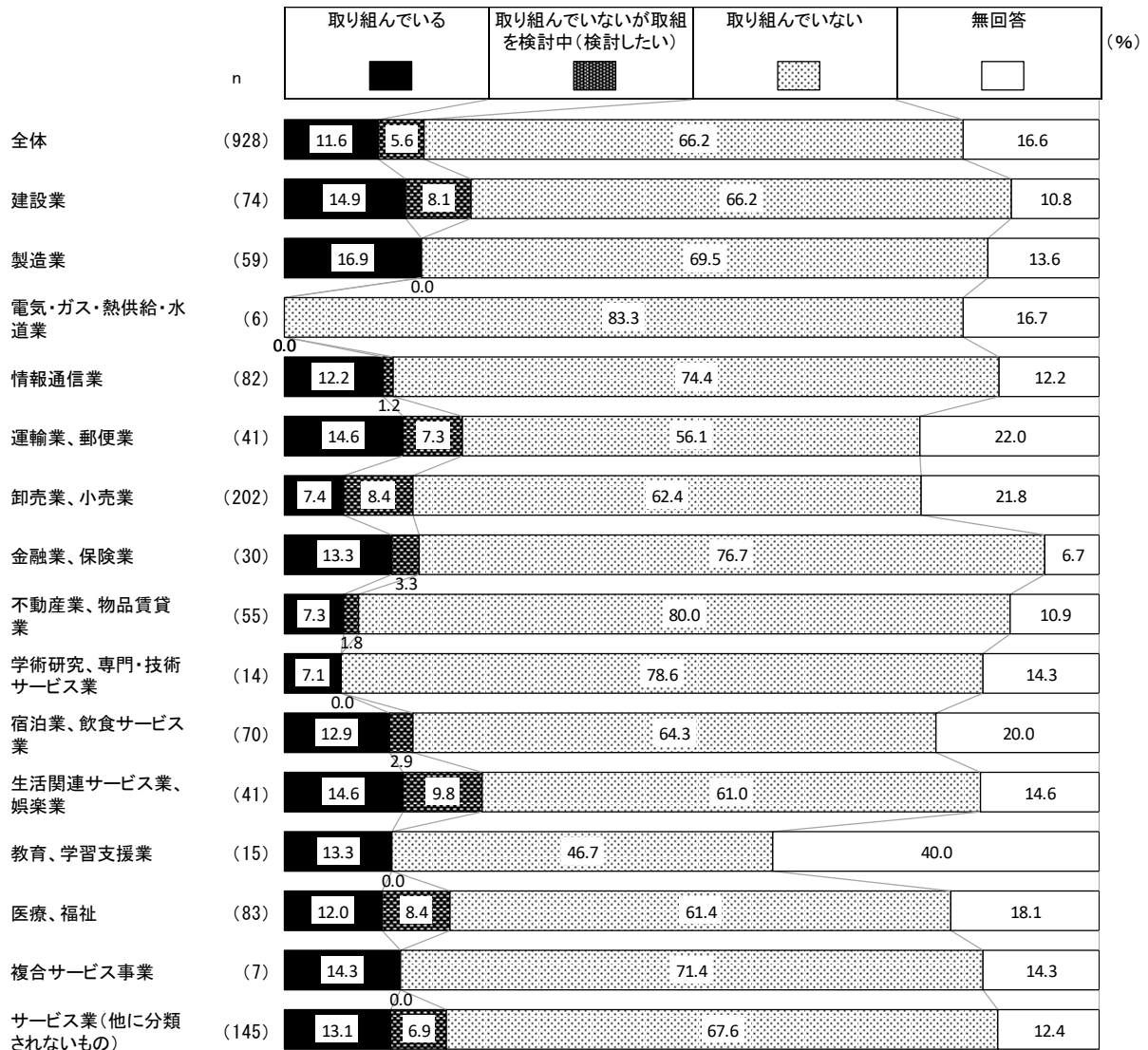


対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

【キ その他】

○ 業種別（n=30以上の業種に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表2-14-7-2



対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

○ カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに関する取組状況について尋ねた。「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

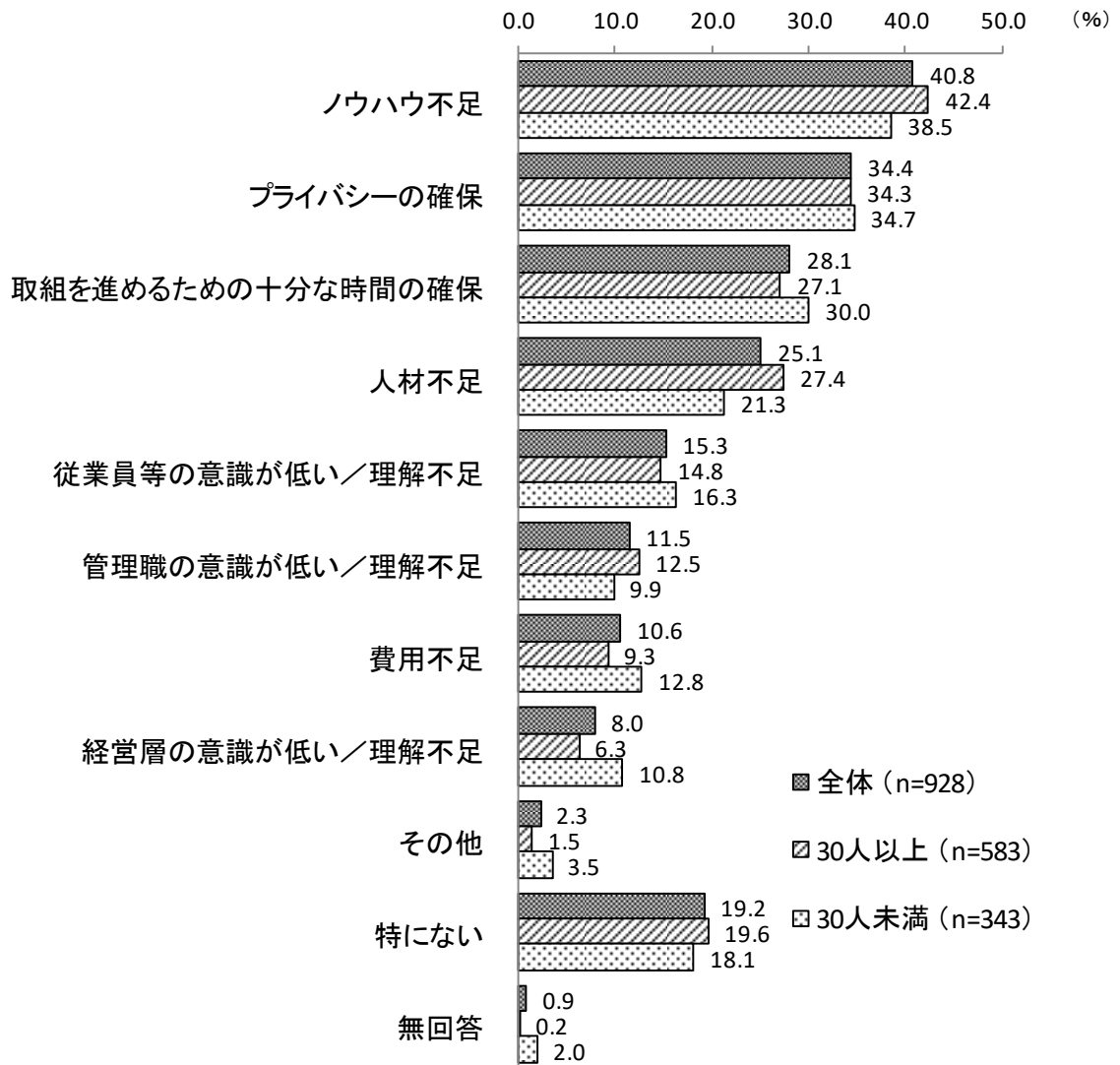
- 普段から密にコミュニケーションをとっている（宿泊業、飲食サービス業／2～4人）
- カスハラが収まった後の定期的にフォローアップ（サービス業（他に分類されないもの）／5～9人）
- 上司との One on One（情報通信業／300～999人）

- 半休などリフレッシュ休暇制度（医療、福祉／10～19人）
- 心身の影響による時短勤務（宿泊業、飲食サービス業／20～29人）
- 福利厚生の活用でリフレッシュする機会の提供（情報通信業／100～299人）

15. カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアの取組を進める上での課題

- カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアの取組を進める上での課題について、複数回答で尋ねたところ、「ノウハウ不足」が40.8%で最も高く、次いで「プライバシーの確保」が34.4%、「取組を進めるための十分な時間の確保」が28.1%となっている。

図表2-15-1



対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、概ね全体と同じ傾向が見られる。また、20～29人で「ノウハウ不足」が47.9%、「プライバシーの確保」が39.4%、「取組を進めるための十分な時間の確保」が40.8%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表2-15-2

(単位:%) n		ノウハウ不足	プライバシーの確保	取組を進めるための十分な時間の確保	人材不足	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	費用不足	経営層の意識が低い／理解不足	その他
全 体	(928)	40.8	34.4	28.1	25.1	15.3	11.5	10.6	8.0	2.3
2～4人	(94)	30.9	27.7	22.3	20.2	9.6	10.6	13.8	17.0	4.3
5～9人	(93)	44.1	35.5	26.9	21.5	17.2	8.6	14.0	7.5	3.2
10～19人	(85)	32.9	37.6	32.9	21.2	14.1	5.9	11.8	8.2	2.4
20～29人	(71)	47.9	39.4	40.8	22.5	26.8	15.5	11.3	9.9	4.2
30～99人	(255)	40.0	36.5	26.3	29.0	13.7	11.8	12.9	6.3	1.6
100～299人	(139)	46.0	36.0	28.8	24.5	18.7	12.2	7.9	5.0	1.4
300～999人	(92)	42.4	39.1	26.1	28.3	17.4	16.3	8.7	12.0	0.0
1000人以上	(97)	43.3	21.6	27.8	26.8	9.3	11.3	2.1	3.1	3.1
(単位:%) n		特になし								
全 体	(928)	19.2								
2～4人	(94)	26.6								
5～9人	(93)	11.8								
10～19人	(85)	20.0								
20～29人	(71)	12.7								
30～99人	(255)	18.8								
100～299人	(139)	18.0								
300～999人	(92)	15.2								
1000人以上	(97)	27.8								

対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

- 同様に業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「ノウハウ不足」は「金融業、保険業」が53.3%、「プライバシーの保護」は「医療、福祉」が43.4%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-15-3

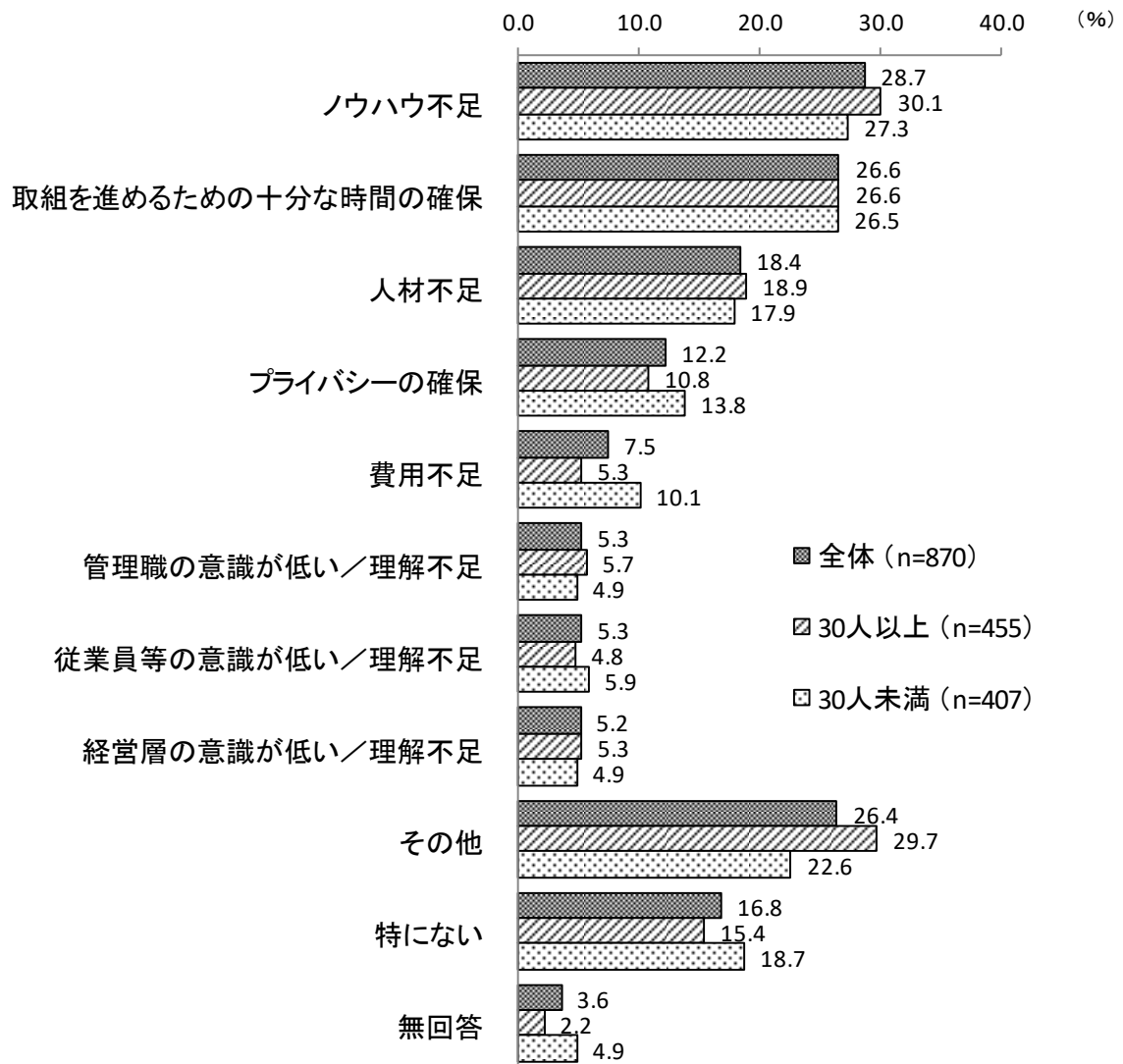
(単位: %)	n	ノウハウ不足	プライバシーの確保	取組を進めるための十分な時間の確保	人材不足	従業員等の意識が低い／理解不足	管理職の意識が低い／理解不足	費用不足	経営層の意識が低い／理解不足	その他
全 体	(928)	40.8	34.4	28.1	25.1	15.3	11.5	10.6	8.0	2.3
建設業	(74)	41.9	36.5	35.1	27.0	9.5	14.9	8.1	8.1	1.4
製造業	(59)	39.0	30.5	30.5	27.1	23.7	10.2	11.9	6.8	3.4
電気・ガス・熱供給・水道業	(6)	33.3	33.3	33.3	0.0	33.3	16.7	0.0	16.7	0.0
情報通信業	(82)	37.8	37.8	29.3	29.3	19.5	15.9	11.0	8.5	3.7
運輸業、郵便業	(41)	41.5	34.1	24.4	24.4	14.6	9.8	9.8	9.8	7.3
卸売業、小売業	(202)	39.1	37.6	25.2	23.3	10.9	9.4	14.9	6.4	2.0
金融業、保険業	(30)	53.3	13.3	10.0	16.7	3.3	6.7	6.7	3.3	0.0
不動産業、物品賃貸業	(55)	41.8	23.6	20.0	14.5	10.9	3.6	0.0	7.3	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	(14)	14.3	28.6	21.4	7.1	28.6	21.4	7.1	7.1	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(70)	38.6	38.6	42.9	27.1	22.9	12.9	12.9	7.1	5.7
生活関連サービス業、娯楽業	(41)	46.3	22.0	31.7	19.5	17.1	12.2	2.4	9.8	4.9
教育、学習支援業	(15)	33.3	46.7	26.7	13.3	0.0	0.0	13.3	0.0	0.0
医療、福祉	(83)	43.4	43.4	31.3	31.3	19.3	10.8	13.3	12.0	0.0
複合サービス事業	(7)	28.6	14.3	42.9	14.3	28.6	28.6	0.0	14.3	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	(145)	44.8	34.5	24.8	31.0	15.9	14.5	10.3	9.0	1.4
(単位: %)	n	特にない								
全 体	(928)	19.2								
建設業	(74)	24.3								
製造業	(59)	18.6								
電気・ガス・熱供給・水道業	(6)	16.7								
情報通信業	(82)	17.1								
運輸業、郵便業	(41)	24.4								
卸売業、小売業	(202)	15.3								
金融業、保険業	(30)	36.7								
不動産業、物品賃貸業	(55)	23.6								
学術研究、専門・技術サービス業	(14)	21.4								
宿泊業、飲食サービス業	(70)	18.6								
生活関連サービス業、娯楽業	(41)	22.0								
教育、学習支援業	(15)	26.7								
医療、福祉	(83)	12.0								
複合サービス事業	(7)	14.3								
サービス業（他に分類されないもの）	(145)	18.6								

対象：問8の「ス（カスハラを受けた従業員のケア）」で「取り組んでいる」と回答した者（n=928）

16. カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに取り組んでいない理由

○ カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに取り組んでいない理由について複数回答で尋ねたところ、「ノウハウ不足」が28.7%で最も高く、次いで「取組を進めるための十分な時間の確保」が26.6%、「人材不足」が18.4%となっている。

図表2-16-1



対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいないが検討中」、または、「取り組んでいない」と回答した者（n=870）

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、300～999人では「ノウハウ不足」が39.6%、「取組を進めるための十分な時間の確保」が37.5%、「人材不足」が35.4%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表2-16-2

(単位: %)		n	ノウハウ不足	取組を進めるための十分な時間の確保	人材不足	プライバシーの確保	費用不足	管理職の意識が低い／理解不足	従業員等の意識が低い／理解不足	経営層の意識が低い／理解不足	その他
全 体	(870)		28.7	26.6	18.4	12.2	7.5	5.3	5.3	5.2	26.4
2～4人	(132)		19.7	24.2	18.2	12.9	12.1	4.5	6.8	3.8	18.9
5～9人	(121)		26.4	24.8	15.7	11.6	9.1	5.8	3.3	7.4	28.9
10～19人	(93)		31.2	28.0	12.9	16.1	8.6	4.3	7.5	3.2	24.7
20～29人	(61)		39.3	32.8	29.5	16.4	9.8	4.9	6.6	4.9	14.8
30～99人	(247)		27.1	24.3	18.2	12.1	6.1	6.9	5.7	5.7	30.0
100～299人	(123)		32.5	30.9	12.2	10.6	1.6	3.3	2.4	4.1	30.9
300～999人	(48)		39.6	37.5	35.4	12.5	10.4	6.3	6.3	6.3	20.8
1000人以上	(37)		29.7	13.5	24.3	0.0	5.4	5.4	5.4	5.4	35.1

(単位: %)		n	特にない
全 体	(870)		16.8
2～4人	(132)		25.8
5～9人	(121)		19.0
10～19人	(93)		11.8
20～29人	(61)		13.1
30～99人	(247)		14.2
100～299人	(123)		16.3
300～999人	(48)		18.8
1000人以上	(37)		16.2

対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいないが検討中」、または、「取り組んでいない」と回答した者（n=870）

- 同様に業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「人材不足」は「運輸業、郵便業」が31.9%となっており、他の業種と比べ高い。

図表2-16-3

(単位: %)		n	ノウハウ不足	取組を進めるための十分な時間の確保	人材不足	プライバシーの確保	費用不足	管理職の意識が低い／理解不足	従業員等の意識が低い／理解不足	経営層の意識が低い／理解不足	その他
全 体	(870)		28.7	26.6	18.4	12.2	7.5	5.3	5.3	5.2	26.4
建設業	(100)		20.0	23.0	19.0	12.0	8.0	5.0	8.0	3.0	29.0
製造業	(92)		33.7	28.3	16.3	13.0	4.3	1.1	3.3	2.2	25.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(8)		25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	12.5	0.0	12.5	37.5
情報通信業	(77)		32.5	22.1	20.8	11.7	13.0	2.6	1.3	2.6	35.1
運輸業、郵便業	(47)		27.7	25.5	31.9	10.6	12.8	10.6	8.5	8.5	19.1
卸売業、小売業	(158)		31.0	28.5	17.1	15.8	5.1	7.6	7.0	7.6	25.3
金融業、保険業	(29)		44.8	37.9	13.8	6.9	3.4	0.0	0.0	10.3	24.1
不動産業、物品賃貸業	(40)		35.0	20.0	25.0	10.0	7.5	12.5	5.0	12.5	25.0
学術研究、専門・技術サービス業	(34)		14.7	26.5	8.8	2.9	11.8	2.9	0.0	0.0	41.2
宿泊業、飲食サービス業	(52)		32.7	23.1	17.3	19.2	9.6	3.8	3.8	3.8	17.3
生活関連サービス業、娯楽業	(29)		34.5	41.4	17.2	6.9	6.9	6.9	6.9	3.4	27.6
教育、学習支援業	(12)		33.3	25.0	25.0	8.3	16.7	0.0	8.3	0.0	25.0
医療、福祉	(61)		19.7	29.5	21.3	8.2	9.8	11.5	9.8	8.2	24.6
複合サービス事業	(7)		42.9	14.3	14.3	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	42.9
サービス業（他に分類されないもの）	(116)		25.0	25.0	16.4	14.7	4.3	2.6	3.4	3.4	25.0

(単位: %)		n	特にない
全 体	(870)		16.8
建設業	(100)		19.0
製造業	(92)		20.7
電気・ガス・熱供給・水道業	(8)		12.5
情報通信業	(77)		13.0
運輸業、郵便業	(47)		17.0
卸売業、小売業	(158)		14.6
金融業、保険業	(29)		13.8
不動産業、物品賃貸業	(40)		20.0
学術研究、専門・技術サービス業	(34)		23.5
宿泊業、飲食サービス業	(52)		17.3
生活関連サービス業、娯楽業	(29)		17.2
教育、学習支援業	(12)		0.0
医療、福祉	(61)		13.1
複合サービス事業	(7)		14.3
サービス業（他に分類されないもの）	(116)		19.8

対象：問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「取り組んでいないが検討中」、または、「取り組んでいない」と回答した者（n=870）

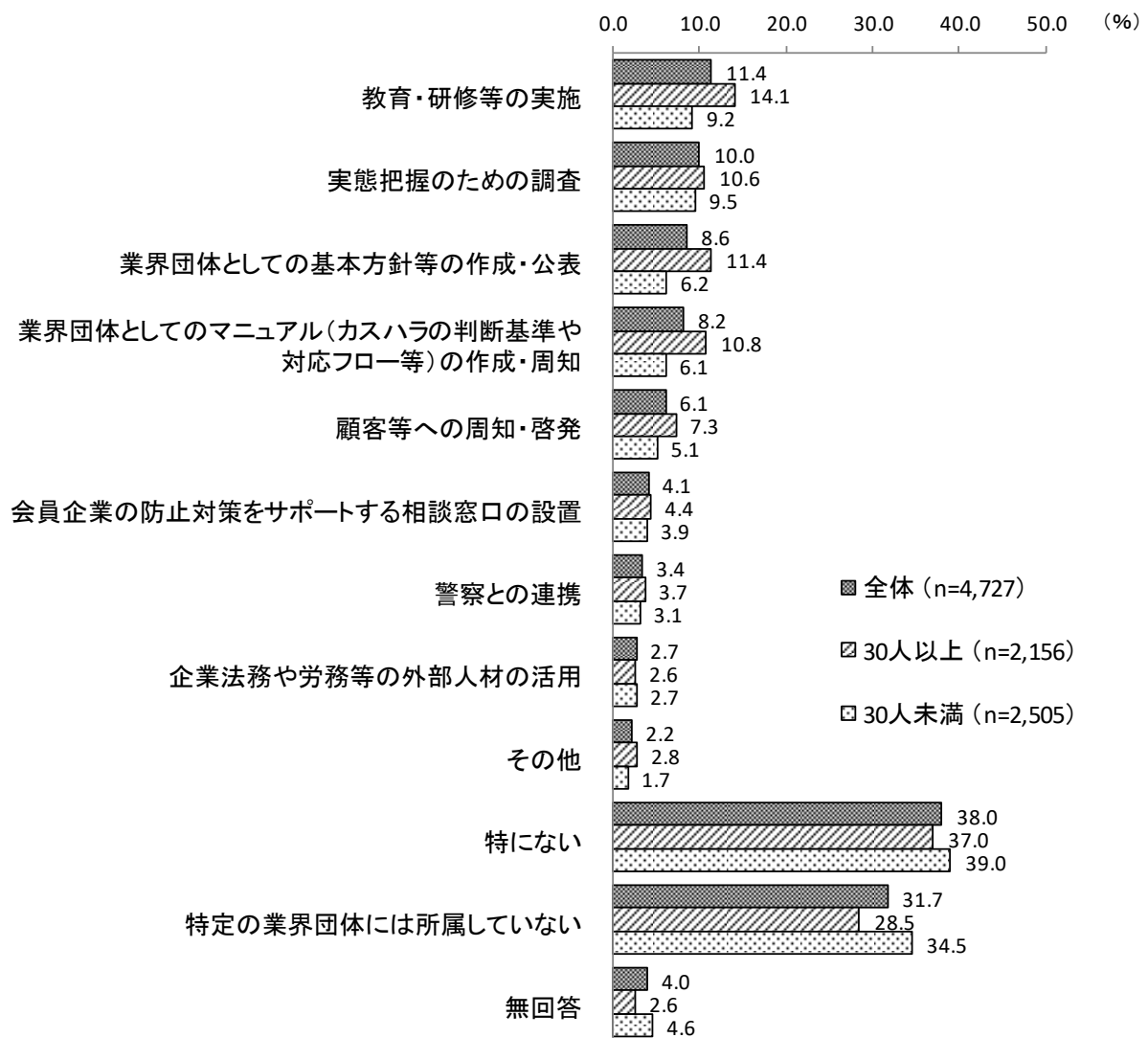
○ カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに取り組んでいない理由について複数回答で尋ねた。「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- ケアをするまでの事例がまだ無いため。（生活関連サービス業、娯楽業／30～99 人）
- カスタマーハラスメントがもともと少ないため（金融業、保険業／20～29 人）
- 顧客が限定的で必要性を感じていない。（建設業／1000 人以上）
- 顧客先との関係性が良好のため（運輸業、郵便業／100～299 人）

17. 業界団体におけるカスタマーハラスメント防止対策

- 自社が所属する業界団体が会員企業向けに行っているカスタマーハラスメントの防止対策について、複数回答で尋ねたところ、「特定の業界団体には所属していない」を除き、「特にない」が38.0%で最も高く、次いで「教育・研修等の実施」が11.4%、「実態把握のための調査」が10.0%、「業界団体としての基本方針等の作成・公表」が8.6%となっている。

図表2-17-1



○ 企業の規模別にみると、「特定の業界団体には所属していない」を除き、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表2-17-2

(単位: %)		教育・研修等の実施	実態把握のための調査	業界団体としての基本方針等の作成・公表	業界団体としてのマニュアル(カスハラ)の判断基準や対応フロー等の作成・周知	顧客等への周知・啓発	会員企業の防止対策をサポートする相談窓口の設置	警察との連携	企業法務や労務等の外部人材の活用	その他
n										
全 体	(4,727)	11.4	10.0	8.6	8.2	6.1	4.1	3.4	2.7	2.2
2～4人	(974)	7.5	9.1	4.8	4.5	3.6	3.2	2.9	2.6	1.4
5～9人	(686)	7.6	8.7	5.5	5.2	4.7	3.2	1.9	2.2	1.6
10～19人	(505)	12.1	9.9	8.7	7.9	7.9	5.0	4.6	2.8	2.2
20～29人	(340)	12.9	11.5	7.6	10.0	6.2	5.9	3.8	3.8	2.1
30～99人	(1,194)	12.6	9.4	8.9	8.1	6.4	3.7	3.2	2.5	2.5
100～299人	(555)	15.1	11.2	13.0	11.7	8.3	5.4	4.0	3.4	2.0
300～999人	(243)	16.0	12.3	14.0	16.0	5.8	6.2	4.1	2.1	4.1
1000人以上	(164)	19.5	14.6	20.1	19.5	12.2	3.0	5.5	1.8	6.1

(単位: %)		特にない	特定の業界団体には所属していない
n			
全 体	(4,727)	38.0	31.7
2～4人	(974)	40.7	36.9
5～9人	(686)	41.0	35.6
10～19人	(505)	36.0	29.9
20～29人	(340)	35.0	32.1
30～99人	(1,194)	38.7	29.6
100～299人	(555)	34.6	30.6
300～999人	(243)	32.5	28.0
1000人以上	(164)	39.0	14.0

- 全体で回答が多かった事項について、業種別にみると、「教育・研修等の実施」は「医療、福祉」が26.1%、「業界団体としての基本方針の作成・公表」は「金融業、保険業」が23.5%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-17-3

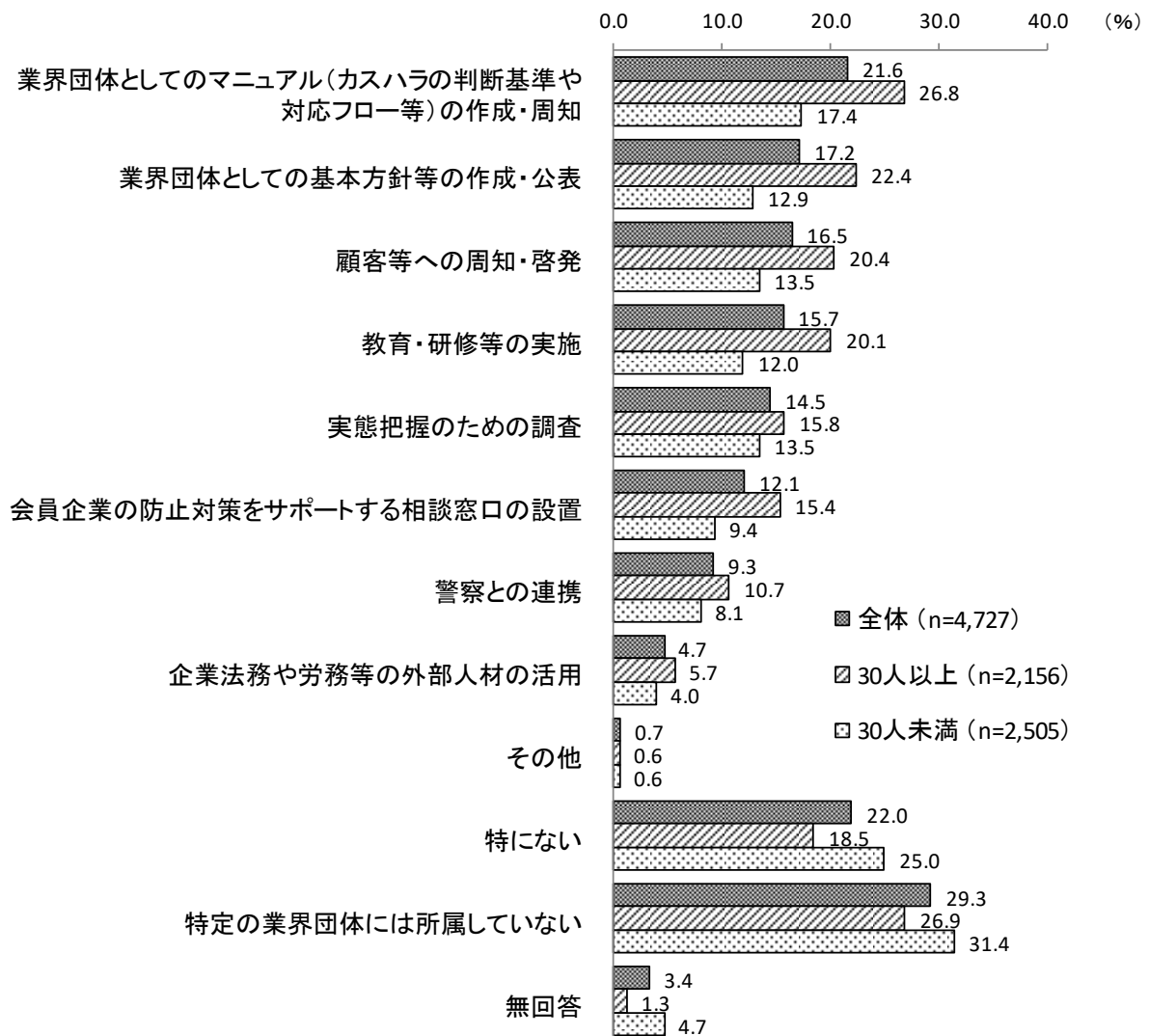
(単位: %)		教育・研修等の実施	実態把握のための調査	業界団体としての基本方針等の作成・公表	業界団体としてのマニュアル(カスハラの判断基準や対応フロー等)の作成・周知	顧客等への周知・啓発	会員企業の防止対策をサポートする相談窓口の設置	警察との連携	企業法務や労務等の外部人材の活用	その他
n										
全体	(4,727)	11.4	10.0	8.6	8.2	6.1	4.1	3.4	2.7	2.2
建設業	(536)	13.1	11.6	7.5	7.6	5.6	4.9	3.0	3.2	1.7
製造業	(557)	8.1	5.9	6.1	3.6	3.2	3.2	1.8	1.6	3.4
電気・ガス・熱供給・水道業	(44)	15.9	15.9	4.5	6.8	6.8	4.5	2.3	2.3	0.0
情報通信業	(373)	8.6	5.6	4.0	3.8	4.3	3.5	1.9	2.4	2.1
運輸業、郵便業	(195)	14.9	19.5	18.5	20.0	9.7	6.7	3.6	2.1	3.6
卸売業、小売業	(933)	9.5	8.5	8.7	8.5	7.1	3.1	4.4	1.8	1.6
金融業、保険業	(102)	17.6	16.7	23.5	21.6	8.8	5.9	8.8	3.9	1.0
不動産業、物品賃貸業	(272)	12.5	9.9	12.1	8.5	2.9	3.3	2.9	3.3	4.0
学術研究、専門・技術サービス業	(177)	7.3	6.2	1.7	2.3	2.8	1.1	0.0	1.1	1.7
宿泊業、飲食サービス業	(276)	8.7	12.0	9.1	10.5	6.9	4.0	6.2	1.8	1.4
生活関連サービス業、娯楽業	(126)	12.7	11.9	11.1	8.7	9.5	5.6	2.4	1.6	3.2
教育、学習支援業	(60)	18.3	11.7	6.7	15.0	6.7	8.3	10.0	6.7	0.0
医療、福祉	(234)	26.1	19.2	14.1	13.7	14.5	7.3	4.7	4.7	2.6
複合サービス事業	(40)	15.0	12.5	10.0	10.0	5.0	10.0	2.5	5.0	2.5
サービス業（他に分類されないもの）	(750)	10.4	8.8	6.8	7.7	5.2	4.0	2.4	3.7	2.0

(単位: %)		特にない	特定の業界団体には所属していない
n			
全体	(4,727)	38.0	31.7
建設業	(536)	44.2	26.5
製造業	(557)	48.5	28.7
電気・ガス・熱供給・水道業	(44)	45.5	11.4
情報通信業	(373)	28.7	53.9
運輸業、郵便業	(195)	39.5	14.4
卸売業、小売業	(933)	40.5	27.9
金融業、保険業	(102)	34.3	19.6
不動産業、物品賃貸業	(272)	34.6	30.1
学術研究、専門・技術サービス業	(177)	37.3	45.2
宿泊業、飲食サービス業	(276)	30.8	35.9
生活関連サービス業、娯楽業	(126)	34.9	27.8
教育、学習支援業	(60)	25.0	43.3
医療、福祉	(234)	24.4	25.6
複合サービス事業	(40)	32.5	30.0
サービス業（他に分類されないもの）	(750)	36.7	36.7

18. 業界団体に取り組んでほしいカスタマーハラスメント防止対策

○ 自社が所属する業界団体に取り組んでほしい会員企業向けのカスタマーハラスメント防止対策について、複数回答で尋ねたところ、「特定の業界団体には所属していない」を除き、「特にない」が22.0%で最も高く、次いで「業界団体としてのマニュアル（カスハラ）の判断基準や対応フロー等」の作成・周知が21.6%、「業界団体としての基本方針等」の作成・公表が17.2%、「顧客等への周知・啓発」が16.5%となっている。

図表2-18-1



- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、1000人以上では「業界団体としてのマニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等）の作成・周知」が40.2%、「業界団体としての基本方針等の作成・公表」が33.5%、「顧客等への周知・啓発」が29.9%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表2-18-2

(単位: %)		n	業界団体としてのマニュアル（カスハラ）の判断基準や対応フロー等の作成・周知	業界団体としての基本方針等の作成・公表	顧客等への周知・啓発	教育・研修等の実施	実態把握のための調査	会員企業の防止対策をサポートする相談窓口の設置	警察との連携	企業法務や労務等の外部人材の活用	その他
全 体	(4,727)		21.6	17.2	16.5	15.7	14.5	12.1	9.3	4.7	0.7
2～4人	(974)		13.0	10.1	11.0	10.6	11.5	7.5	7.0	2.8	0.6
5～9人	(686)		17.5	13.0	13.0	10.6	12.7	9.3	7.0	3.8	0.4
10～19人	(505)		22.2	16.2	16.0	14.1	15.4	11.1	9.7	5.7	0.6
20～29人	(340)		22.9	16.2	18.2	15.9	17.9	12.4	10.9	5.0	0.9
30～99人	(1,194)		24.6	20.0	18.9	16.8	15.2	14.2	10.3	5.9	0.3
100～299人	(555)		28.6	22.5	19.3	22.9	16.6	16.6	12.4	5.8	0.9
300～999人	(243)		24.3	26.3	23.5	20.6	15.6	15.2	7.4	4.5	0.4
1000人以上	(164)		40.2	33.5	29.9	34.1	17.1	20.7	12.8	6.1	2.4

(単位: %)		n	特にない	特定の業界団体には所属していない
全 体	(4,727)		22.0	29.3
2～4人	(974)		28.4	32.9
5～9人	(686)		24.1	32.9
10～19人	(505)		21.4	27.7
20～29人	(340)		22.1	29.7
30～99人	(1,194)		19.2	28.6
100～299人	(555)		17.8	27.9
300～999人	(243)		16.5	26.7
1000人以上	(164)		18.3	11.0

- 同様に業種別にみると、「業界団体としてのマニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等の作成・周知）」は「複合サービス事業」が 37.5%、「業界団体としての基本方針等の作成・公表」は「金融業、保険業」が 29.4%、「顧客等への周知・啓発」は「運輸業、郵便業」が 27.2%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-18-3

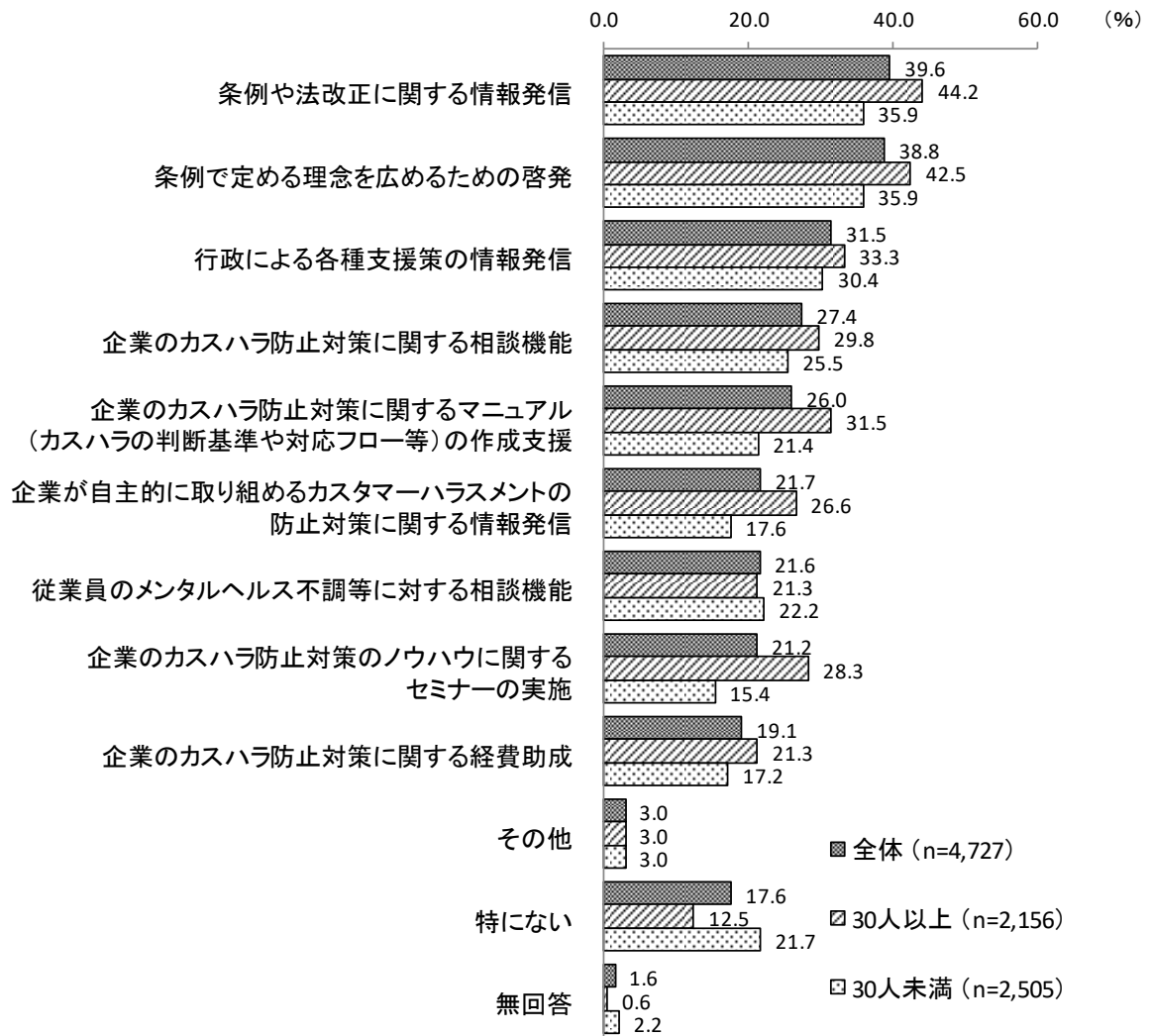
(単位: %)			業界団体としてのマニュアル(カスハラの判断基準や対応フロー等)の作成・周知	業界団体としての基本方針等の作成・公表	顧客等への周知・啓発	教育・研修等の実施	実態把握のための調査	会員企業の防止対策をサポートする相談窓口の設置	警察との連携	企業法務や労務等の外部人材の活用	その他
n											
全体	(4,727)		21.6	17.2	16.5	15.7	14.5	12.1	9.3	4.7	0.7
建設業	(536)		22.2	17.2	14.2	16.6	16.0	11.8	7.8	2.6	0.9
製造業	(557)		21.2	18.3	15.8	13.6	14.4	12.4	5.4	4.5	0.9
電気・ガス・熱供給・水道業	(44)		29.5	25.0	13.6	13.6	18.2	11.4	2.3	2.3	0.0
情報通信業	(373)		13.7	11.8	11.3	11.5	14.2	5.9	3.2	4.6	0.0
運輸業、郵便業	(195)		32.3	25.6	27.2	21.5	20.5	22.1	17.9	8.7	1.0
卸売業、小売業	(933)		22.7	18.2	18.1	14.8	13.0	11.8	12.5	4.4	0.3
金融業、保険業	(102)		34.3	29.4	23.5	31.4	10.8	17.6	10.8	7.8	1.0
不動産業、物品賃貸業	(272)		24.3	16.5	14.0	16.5	14.7	12.1	15.1	5.5	0.7
学術研究、専門・技術サービス業	(177)		13.6	12.4	7.9	10.7	10.2	12.4	5.1	4.5	0.6
宿泊業、飲食サービス業	(276)		18.8	17.4	18.5	13.4	12.3	13.0	13.8	4.7	0.4
生活関連サービス業、娯楽業	(126)		27.0	16.7	19.8	15.1	15.1	11.9	11.9	7.1	0.8
教育、学習支援業	(60)		23.3	23.3	10.0	16.7	16.7	8.3	13.3	8.3	1.7
医療、福祉	(234)		26.5	18.8	26.5	22.2	21.8	17.9	10.7	6.8	0.4
複合サービス事業	(40)		37.5	15.0	15.0	17.5	10.0	15.0	5.0	5.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	(750)		18.0	14.1	15.2	15.5	13.3	10.1	6.4	3.7	0.8

(単位: %)			特にない	特定の業界団体には所属していない
n				
全体	(4,727)		22.0	29.3
建設業	(536)		27.4	22.4
製造業	(557)		27.3	25.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(44)		27.3	9.1
情報通信業	(373)		16.9	53.4
運輸業、郵便業	(195)		20.0	12.3
卸売業、小売業	(933)		22.6	26.0
金融業、保険業	(102)		15.7	18.6
不動産業、物品賃貸業	(272)		26.1	24.3
学術研究、専門・技術サービス業	(177)		21.5	42.9
宿泊業、飲食サービス業	(276)		21.0	33.0
生活関連サービス業、娯楽業	(126)		15.9	27.0
教育、学習支援業	(60)		5.0	41.7
医療、福祉	(234)		16.7	23.9
複合サービス事業	(40)		12.5	35.0
サービス業（他に分類されないもの）	(750)		20.4	35.1

19. カスタマーハラスメントの防止対策にあたり、行政に求める支援策

○ カスタマーハラスメントの防止対策にあたり、行政に求める支援策について、複数回答で尋ねたところ、「条例や法改正に関する情報発信」が39.6%で最も高く、次いで「条例で定める理念を広めるための啓発」が38.8%、「行政による各種支援策の情報発信」が31.5%となっている。

図表2-19-1



- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、「条例や法改正に関する情報発信」は300人～999人が50.6%、「条例で定める理念を広めるための啓発」は1000人以上が53.0%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表2-19-2

(単位:%)		n	条例や法改正に関する 情報発信	条例で定める 理念を広めるための啓 発	行政による 各種支援策 の情報発信	企業のカス ハラ防止対 策に関する 相談機能	企業のカス ハラ防止対 策に関する マニュアル (カスハラの 判断基準や 対応フロー 等)の作成支 援	企業が自主 的に取り組 めるカスタ マーハラスメ ントの防止対 策に関する 情報発信	従業員のメン タルヘルス 不調等に対 する相談機 能	企業のカス ハラ防止対 策のノウハウ に関するセミ ナーの実施	企業のカス ハラ防止対 策に関する 経費助成
全 体	(4,727)		39.6	38.8	31.5	27.4	26.0	21.7	21.6	21.2	19.1
2～4人	(974)		33.0	31.7	27.3	21.6	16.9	13.8	20.5	10.5	13.2
5～9人	(686)		35.1	38.0	32.8	27.6	21.3	19.0	22.6	14.7	17.1
10～19人	(505)		36.6	37.0	32.5	27.5	25.0	22.0	23.8	19.8	19.4
20～29人	(340)		44.7	42.1	31.2	29.4	29.4	19.7	23.8	24.1	25.9
30～99人	(1,194)		41.4	39.9	32.1	28.6	28.4	23.9	21.5	23.0	19.9
100～299人	(555)		45.9	42.5	33.7	31.2	35.5	29.2	21.1	33.7	23.1
300～999人	(243)		50.6	47.7	36.6	32.9	34.6	31.3	22.6	34.6	24.3
1000人以上	(164)		50.0	53.0	35.4	29.3	36.0	31.1	18.9	39.6	21.3
(単位:%)		n	その他	特になし							
全 体	(4,727)		3.0	17.6							
2～4人	(974)		2.9	28.3							
5～9人	(686)		3.1	20.4							
10～19人	(505)		3.4	16.6							
20～29人	(340)		2.6	12.6							
30～99人	(1,194)		2.9	14.2							
100～299人	(555)		2.0	12.1							
300～999人	(243)		4.5	7.4							
1000人以上	(164)		4.3	9.1							

- 同様に業種別にみると、「不動産業、物品賃貸業」で「条例や法改正に関する情報発信」が46.7%、「行政による各種支援策の情報発信」が38.2%、「生活関連サービス業、娯楽業」で「条例で定める理念を広めるための啓発」が44.4%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表2-19-3

(単位: %)		条例や法改正に関する情報発信	条例で定める理念を広めるための啓発	行政による各種支援策の情報発信	企業のカスハラ防止対策に関する相談機能	企業のカスハラ防止対策に関するマニュアル(カスハラの判断基準や対応フロー等)の作成支援	企業が自主的に取り組めるカスタマーハラスメントの防止対策に関する情報発信	従業員のメンタルヘルス不調等に対する相談機能	企業のカスハラ防止対策のノウハウに関するセミナーの実施	企業のカスハラ防止対策に関する経費助成
n										
全体	(4,727)	39.6	38.8	31.5	27.4	26.0	21.7	21.6	21.2	19.1
建設業	(536)	34.0	30.4	31.0	27.1	23.5	20.0	18.8	21.5	17.9
製造業	(557)	35.0	34.5	27.3	24.8	27.1	19.7	15.8	21.4	15.4
電気・ガス・熱供給・水道業	(44)	36.4	25.0	27.3	20.5	31.8	22.7	25.0	15.9	18.2
情報通信業	(373)	42.6	36.7	31.6	29.2	30.0	27.1	24.1	24.9	23.3
運輸業、郵便業	(195)	40.0	37.9	32.3	27.7	22.6	23.1	19.5	22.6	16.4
卸売業、小売業	(933)	42.2	43.6	31.1	26.6	25.5	22.6	21.1	20.7	18.8
金融業、保険業	(102)	43.1	44.1	29.4	28.4	26.5	26.5	23.5	23.5	14.7
不動産業、物品賃貸業	(272)	46.7	42.6	38.2	29.8	29.4	21.0	25.4	21.0	20.6
学術研究、専門・技術サービス業	(177)	35.0	35.6	32.2	23.7	19.2	20.3	19.2	11.9	10.2
宿泊業、飲食サービス業	(276)	40.2	43.8	33.0	22.8	27.9	17.0	20.7	18.1	20.7
生活関連サービス業、娯楽業	(126)	46.0	44.4	36.5	23.8	27.8	26.2	25.4	22.2	22.2
教育、学習支援業	(60)	38.3	35.0	33.3	31.7	25.0	23.3	28.3	25.0	28.3
医療、福祉	(234)	41.0	42.7	34.6	35.0	24.8	21.8	32.5	23.1	26.9
複合サービス事業	(40)	25.0	35.0	27.5	32.5	30.0	15.0	22.5	12.5	22.5
サービス業(他に分類されないもの)	(750)	39.9	40.1	31.6	29.6	26.0	21.7	22.4	22.8	19.5
(単位: %)		その他	特になし							
n										
全体	(4,727)	3.0	17.6							
建設業	(536)	2.8	21.8							
製造業	(557)	4.7	22.4							
電気・ガス・熱供給・水道業	(44)	2.3	18.2							
情報通信業	(373)	1.6	17.7							
運輸業、郵便業	(195)	3.1	19.0							
卸売業、小売業	(933)	3.3	13.4							
金融業、保険業	(102)	2.9	11.8							
不動産業、物品賃貸業	(272)	4.0	18.4							
学術研究、専門・技術サービス業	(177)	4.0	22.0							
宿泊業、飲食サービス業	(276)	3.6	17.0							
生活関連サービス業、娯楽業	(126)	1.6	11.9							
教育、学習支援業	(60)	1.7	13.3							
医療、福祉	(234)	4.3	11.1							
複合サービス事業	(40)	0.0	17.5							
サービス業(他に分類されないもの)	(750)	2.0	17.9							

自由記述 カスタマーハラスメントに関しての行政へのご意見・ご要望

■企業における取組状況や課題

- ・ハラスメントに関しては、セクシャルハラスメントの防止やパワーハラスメントの防止について規定にて社内通知及び適宜教育を実施しております。また、従業員から相談しやすいハラスメント相談員及び連絡体制、倫理相談窓口の設置を実施しております。カスタマーハラスメントに関してはこれから取り組む内容と受け留めております。今後は、カスタマーハラスメント強化が改正労働施策総合推進法に盛り込まれており、早期に対応するように努めたいと考えますので、行政の方にも情報発信などのご協力を賜りますようお願い申し上げます。
- ・会社の上司・経営者が、社員の状態・心情を気軽に話せる職場環境を作る事で、ハラスメントを事前に防ぐ事ができる。
- ・ハラスメントに関しては昨今何でもハラスメントにする傾向があるが、受けた側個人の感受性によっても線引きが難しい面もあり、相談等があれば柔軟に対応する事が重要であるが、社員等に向けたハラスメントに関する資料があればよいと思う。
- ・現場レベルでは、どこからがカスハラに該当するのか曖昧です。明確な線引きや具体例を示し、企業が対応しやすい環境を整備して欲しいです。
- ・企業が、カスタマーハラスメントに積極的に対策することの難しさの一因に SNS があります。SNS の影響力が強くなってきた現代では、それによる風評被害含めて、企業が対策するにしても影響力の面で限度があるように感じます。特に、個人が SNS で発信する内容と、企業が発信する内容に齟齬が生じた場合、事実関係を認知し判断し正当性がどちらにあるかを世間一般に委ねても、企業側のデメリットが多いのではないのでしょうか。

■企業間取引における状況

- ・当社事業が小売業ではないのでそのような従業員からカスハラに関する相談を受けたことは今のところありません。しかしながら、現場へ製品を納品している運転手などがそのような対応をされている可能性があるかもしれませんのでストレスチェックに合わせて情報収集するなどを検討したいと思います。
- ・弊社は顧客等などに向けたビジネスを現在行っておりませんので、現時点ではカスタマーハラスメントが発生する機会がとても少ないと感じております。ただしビジネスの形態に変化が起き、カスタマーハラスメントの可能性が出た場合は早急に対応を行う予定です。
- ・BtoB の為、カスタマーハラスメントに合うことはほぼないが実際に起こった際の対応をどうすればよいか分からない。社員が相談しやすい環境づくりのノウハウを各企業もしくは業界団体に周知して頂きたい。
- ・当社のビジネスは B to B であり、カスタマーハラスメントは過去に 1 件相談があった程度であり、カスハラに特化した対応というよりは、ハラスメント全般に対する取り組みをしっかりとっていくという方針で進めています。カスハラは社会問題として大きくなってきているところで東京都が率先してその対策方針を明確にして発信していただける事は社会にとってとても重要であると認識しています。

■条例・制度に関する意見

- 企業の義務を定め、徹底を促すことは、就労環境の改善、発生した場合の対策としては有効ですが、発生させないための取り組みに期待したいです。
- 個人や会社では対応しきれない事が増えてくると思うので、警察との連携を密に取って欲しい。取れる様にして欲しい。
- カスタマーハラスメントを起こす者に行政処分や刑事罰を行えるような法整備を進言してもらいたい。
- 条例には罰則を付けなければ意味がない。刑法犯を問うにはハードルが高い。
- 罰則がないことがカスハラをする方に対しての意識づけが少し弱い気がしております。最終的に罰則をするしないは別としてカスハラや一方的な書き込みをすることで罰則対象となるかもしれないからその行為を思いとどめさせる抑止力になれば良いなと思っております。

■普及、啓発

- カスタマーハラスメントを防止する最も効果的な手段は、一般消費者に向けた啓発活動だと思います。これについては、一企業が取組をしても限界があります。行政側が大々的にアピールする活動をすることで、一般消費者の意識を変えていくことが重要だと考えます。是非ともご検討の程、よろしくお願いいたします。
- 啓発ポスターの作成など、条例で定める理念の啓発、情報発信等を行っていただけますと幸いです。
- 今後も行政がカスハラに関して強く対応する旨の周知を広く繰り返し行うこと及び外国人旅行者などに関して、注意喚起モラルマナーを行なって欲しいと思います。
- ハラスメントの基準を設けても、クレーマーは自己中心的な解釈で連絡して、一方的な要求をします。行政には、具体的なフレーズ（言ったらout）の指針を一般に周知してほしい。顧客は何を言っても良い訳ではないという意識付けを希望します。
- 顧客としてどこからハラスメントになるか知らない人が多いのでは？もう少し一般的に周知出来るようにSNSやメディアでの、誰の目にでも触れる情報発信が必要だと思う。
- ハラスメントに関する社員の勉強会に、東京都産業労働局の勉強動画を参考にさせていただきました。今後もそのような動画等配信いただけると助かります。
- 駅構内などでカスタマーハラスメント防止のポスターを見かけるが、店舗内などに貼れるようなもっと小さなもの、また外国語対応のものがあると良い。

■行政に対する要望（企業向け）

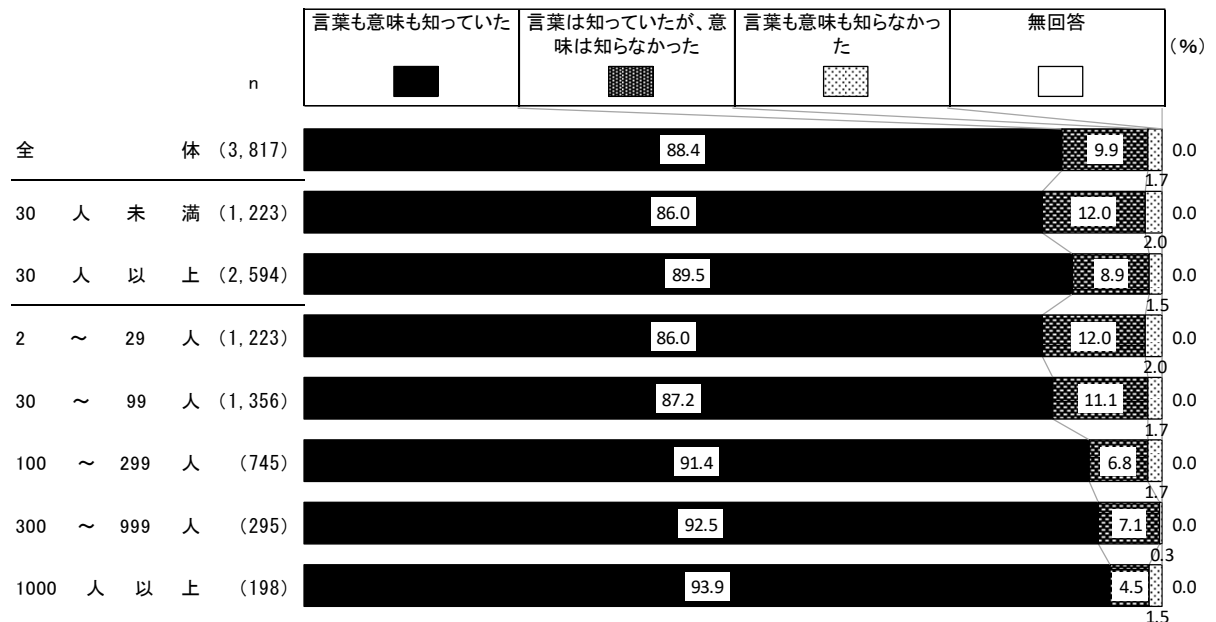
- ・カスタマーハラスメントに関する法的な位置づけや判断基準が曖昧なままであることも、企業対応を難しくしている要因の一つです。行政主導によるガイドラインの明確化や、事例集の公開などを通じて、企業・従業員が適切に対応できる環境整備を進めていただきたいと思います。
- ・事業者に対応方針が義務付けられるのを契機に、具体的なマニュアル作成の指導や相談、模範的な企業の取り組み紹介を発信してほしい。
- ・カスタマーハラスメントのマニュアル（テンプレートでいいので）を作成してほしい。それをもとに、各企業ごとに合ったものを作成していければと思います。ご検討よろしくお願いいたします。
- ・電話での顧客対応がほとんどだが、今のところお客様からカスタマーハラスメントに属するほどのクレームはないが、今後そのようなことが起こった時の為に、小規模の会社でも従業員を守るために、公的な機関からの情報発信や相談窓口が拡充することを望みます。
- ・暴力や恫喝、土下座の強要などの第三者からみても明らかなカスタマーハラスメントに該当するものであれば判りやすいが該当する明確な基準（様々な状況、職種で想定される事例はかなり多いと思いますが）を行政で作成して啓蒙してほしい。また一部大手企業が実施している「この通話はサービス向上のため録音しております。あらかじめご了承ください」の録音機能装置の導入費用等の補助も検討してほしい。
- ・BtoB 企業においてどれくらいの企業がカスタマーハラスメントの防止に向けた対策等を行っているのか、是非今回の調査等で結果が分かれば知りたいです。

第3章 調査結果 従業員アンケート

1. 「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉の認知度

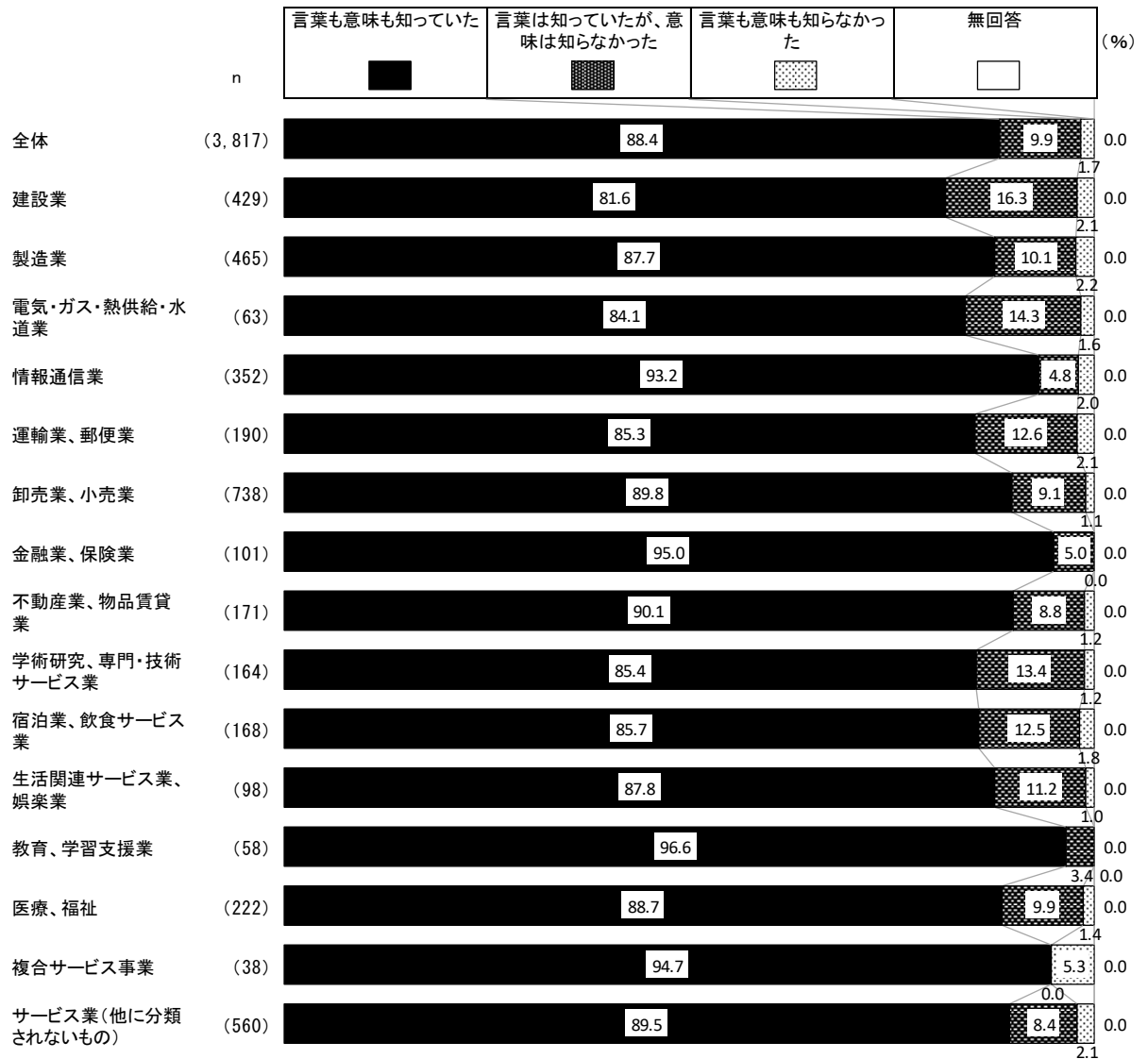
- 「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉を知っていたかについて尋ねたところ、「言葉も意味も知っていた」が 88.4%、「言葉は知っていたが、意味は知らなかった」が 9.9%、「言葉も意味も知らなかった」が 1.7%となっている。
- 「言葉も意味も知っていた」と回答した従業員の割合について、規模別にみると、1000人以上が 93.9%と最も高く、次いで 300～999 人が 92.5%、100～299 人が 91.4%となっており、従業員規模が大きくなるほど割合が微増する傾向が見られる。

図表 3-1-1



○「言葉も意味も知っていた」と回答した従業員の割合について、業種別にみると、「教育、学習支援業」で96.6%と最も高く、次いで「金融業、保険業」が95.0%、「複合サービス事業」が94.7%となっている。

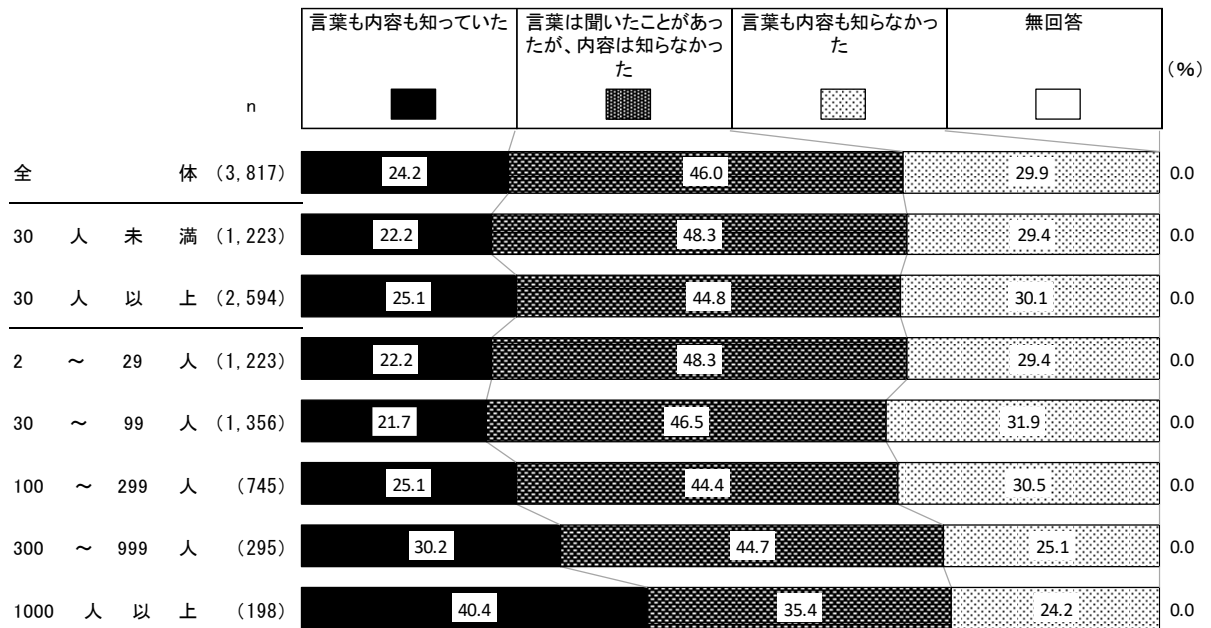
図表 3-1-2



2. 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の認知度

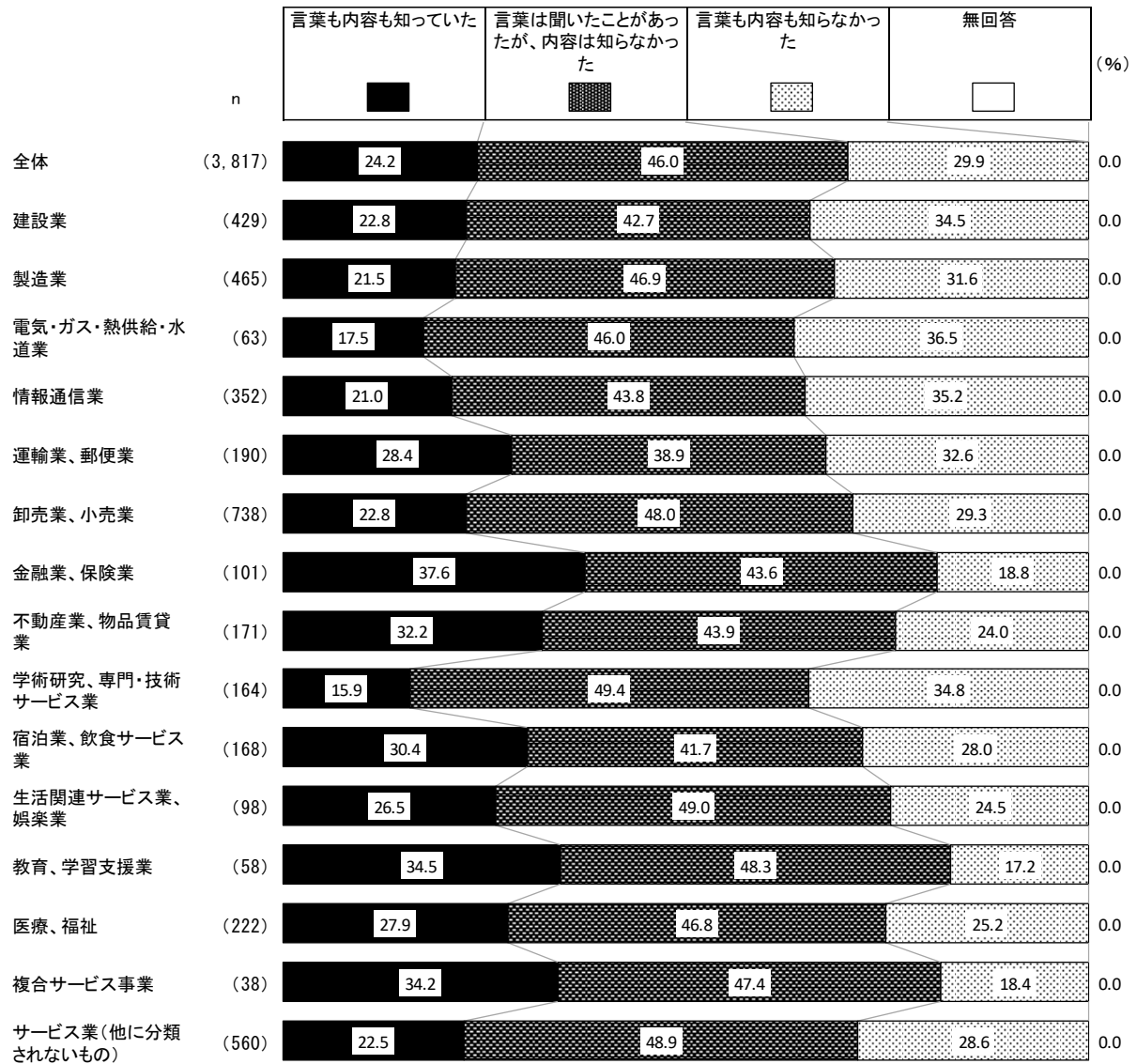
- 「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を知っていたかについて尋ねたところ、「言葉も内容も知っていた」が24.2%、「言葉は聞いたことがあったが、内容は知らなかった」が46.0%、「言葉も内容も知らなかった」が29.9%となっている。
- 「言葉も内容も知っていた」と回答した従業員の割合について、企業の規模別にみると、1000人以上が40.4%と最も高く、次いで300～999人が30.2%、100～299人が25.1%となっており、従業員規模が大きいほど、概ね高くなる傾向が見られる。

図表 3-2-1



- 「言葉も内容も知っていた」と回答した従業員の割合について、業種別にみると、「金融業、保険業」で37.6%と最も高く、次いで「教育、学習支援業」が34.5%、「複合サービス事業」が34.2%となっている。

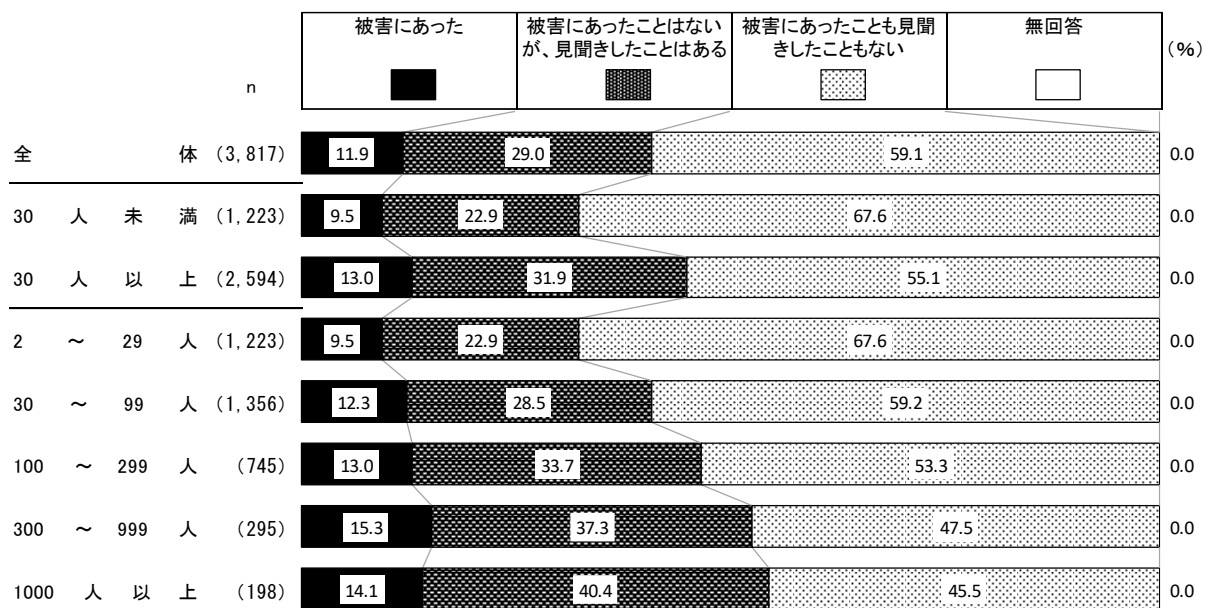
図表 3-2-2



3. 過去1年間におけるカスタマーハラスメントの被害等の有無

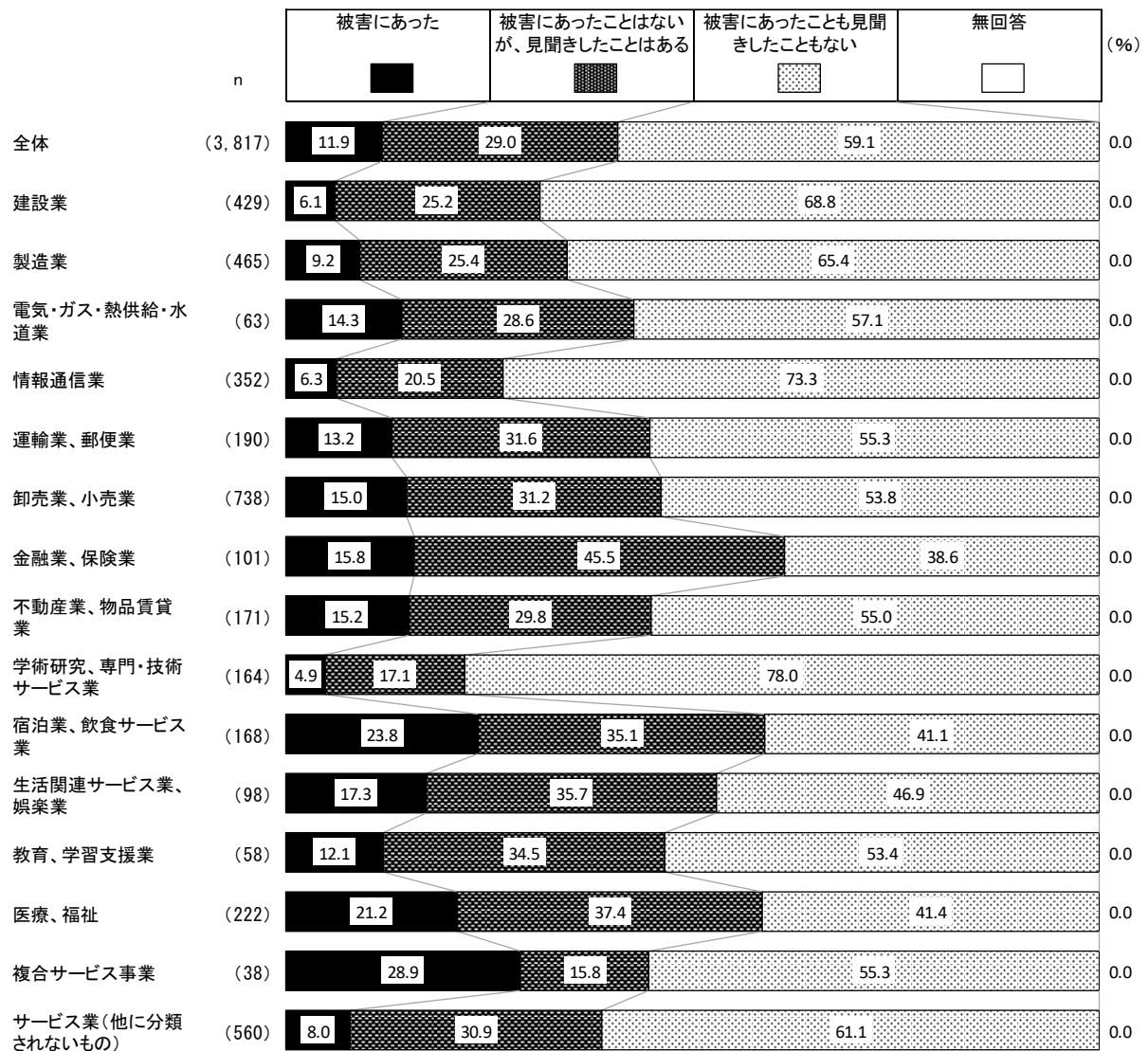
- 過去1年間におけるカスタマーハラスメントの被害経験の有無について尋ねたところ、「被害にあった」が11.9%、「被害にあったことはないが、見聞きしたことはある」が29.0%となっており、合わせて40.9%が何らかの被害があると認識している。また、「被害にあったことも見聞きしたこともない」が59.1%となっている。
- 「被害にあった」または「被害にあったことはないが、見聞きしたことはある」と回答した従業員割合について、企業の規模別にみると、1000人以上が54.5%と最も高く、次いで300～999人が52.6%、100～299人が46.7%となっており、従業員規模が大きいほど、高くなる傾向が見られる。

図表 3-3-1



○「被害にあった」と回答した従業員の割合について、業種別にみると、「複合サービス事業」が28.9%と最も高く、次いで「宿泊業、飲食サービス業」が23.8%、「医療、福祉」が21.2%となっている。

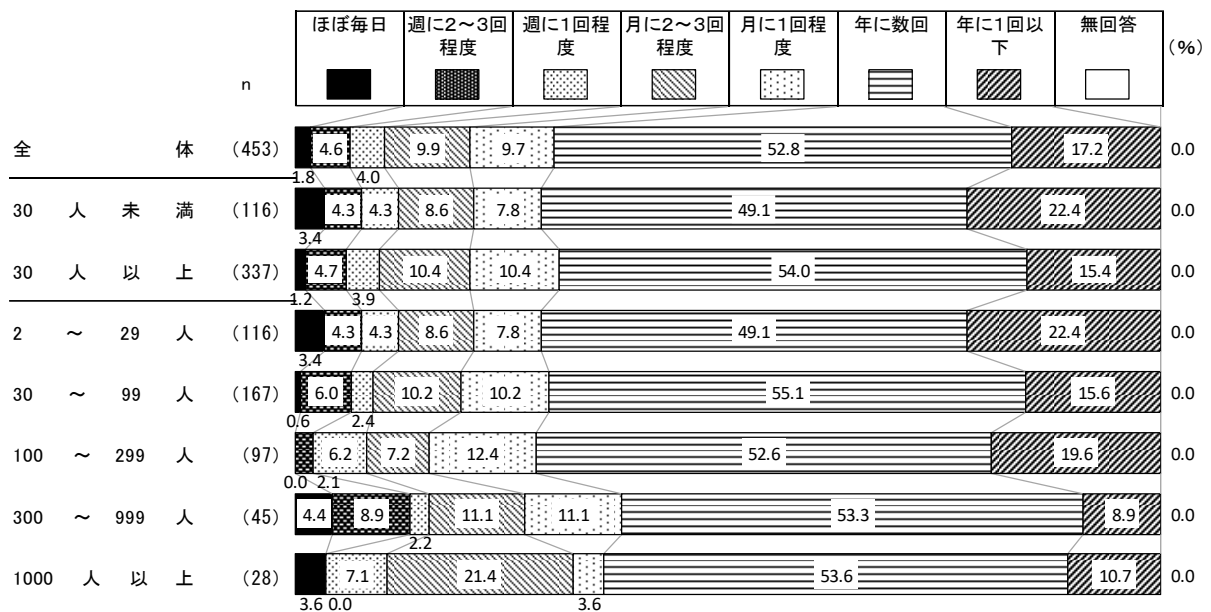
図表 3-3-2



4. カスタマーハラスメントの被害にあった頻度

- 過去1年間にカスタマーハラスメントの被害にあった方に頻度について尋ねたところ、「年に数回」が52.8%で最も高く、次いで「年に1回以下」が17.2%、「月に2～3回程度」が9.9%となっている。
- 企業の規模別にみると、回答数が少ないため参考値となるが、「月に2～3回程度」は、1000人以上が21.4%と他に比べ高い。

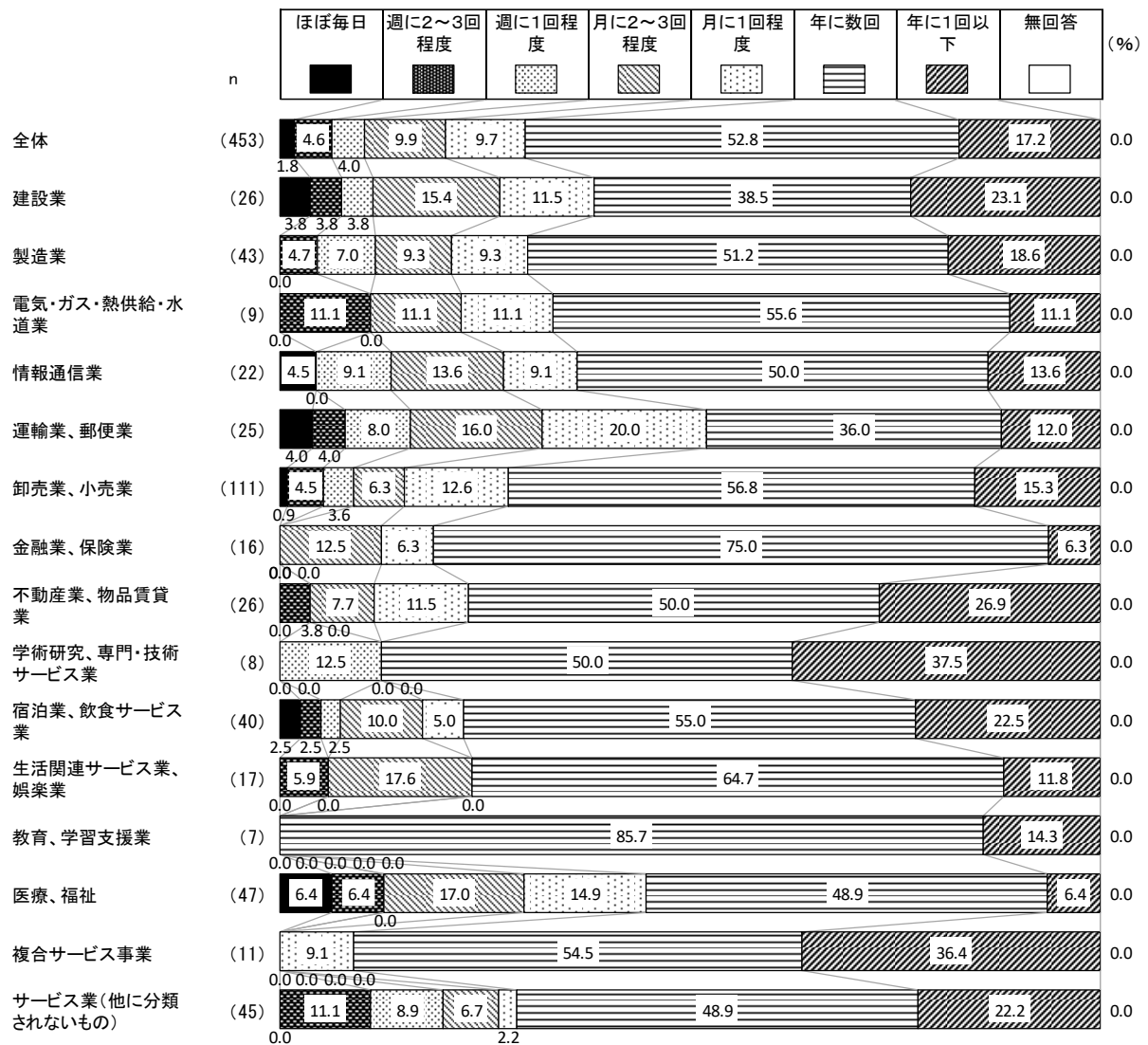
図表 3-4-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者 (n=453)

○ 業種別にみると、被害の頻度は以下のとおりである。

図表 3-4-2

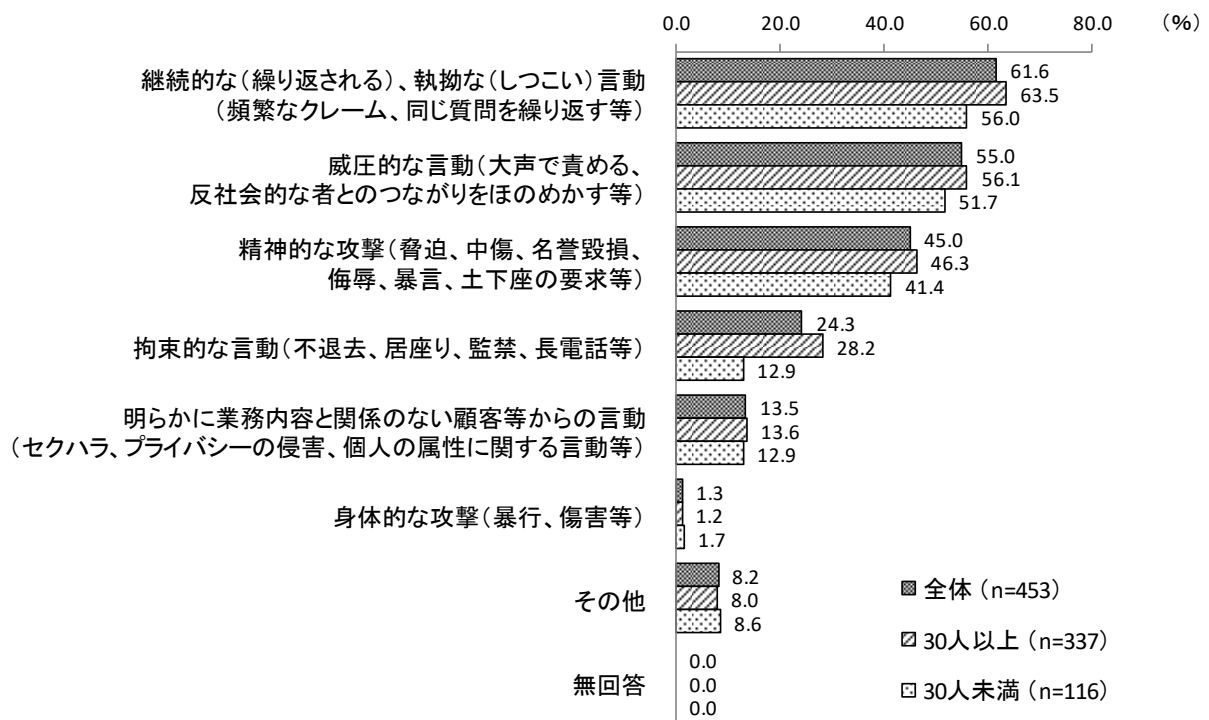


対象：問3でカスハラの「被害にあった」と回答した者 (n=453)

5. 被害にあったカスタマーハラスメントの内容

- 被害にあったカスタマーハラスメントの内容について、複数回答で尋ねたところ、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」が 61.6%で最も高く、次いで「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」が 55.0%、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）」が 45.0%となっている。

図表 3-5-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別（回答者数が 30 以上の規模に限る）にみると、「継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）」は 300～999 人が 73.3%、「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）」は 100～299 人が 58.8%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表 3-5-2

(単位: %)		n	継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）	威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）	明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	身体的な攻撃（暴行、傷害等）	その他
全 体	(453)		61.6	55.0	45.0	24.3	13.5	1.3	8.2
2～29人	(116)		56.0	51.7	41.4	12.9	12.9	1.7	8.6
30～99人	(167)		61.1	52.1	47.9	26.3	14.4	1.2	8.4
100～299人	(97)		55.7	58.8	43.3	22.7	9.3	1.0	7.2
300～999人	(45)		73.3	51.1	40.0	42.2	17.8	0.0	8.9
1000人以上	(28)		89.3	78.6	57.1	35.7	17.9	3.6	7.1

対象：問3でカスハラの「被害にあった」と回答した者（n=453）

- 業種別にみると、被害の内容は以下のとおりである。

図表 3-5-3

(単位: %)		n	継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）	威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）	明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	身体的な攻撃（暴行、傷害等）	その他
全 体	(453)		61.6	55.0	45.0	24.3	13.5	1.3	8.2
建設業	(26)		57.7	42.3	30.8	15.4	3.8	0.0	7.7
製造業	(43)		62.8	41.9	44.2	30.2	25.6	0.0	9.3
電気・ガス・熱供給・水道業	(9)		55.6	77.8	33.3	11.1	11.1	0.0	22.2
情報通信業	(22)		59.1	45.5	31.8	13.6	9.1	4.5	9.1
運輸業、郵便業	(25)		52.0	72.0	64.0	28.0	20.0	4.0	4.0
卸売業、小売業	(111)		64.9	54.1	47.7	27.0	14.4	1.8	7.2
金融業、保険業	(16)		62.5	56.3	50.0	18.8	6.3	0.0	0.0
不動産業、物品賃貸業	(26)		73.1	53.8	50.0	26.9	15.4	0.0	15.4
学術研究、専門・技術サービス業	(8)		12.5	50.0	50.0	12.5	0.0	0.0	37.5
宿泊業、飲食サービス業	(40)		57.5	60.0	50.0	25.0	5.0	0.0	5.0
生活関連サービス業、娯楽業	(17)		58.8	58.8	41.2	29.4	11.8	5.9	5.9
教育、学習支援業	(7)		85.7	71.4	42.9	42.9	0.0	0.0	14.3
医療、福祉	(47)		53.2	63.8	40.4	25.5	25.5	2.1	10.6
複合サービス事業	(11)		81.8	36.4	36.4	27.3	9.1	0.0	9.1
サービス業（他に分類されないもの）	(45)		68.9	55.6	44.4	17.8	6.7	0.0	2.2

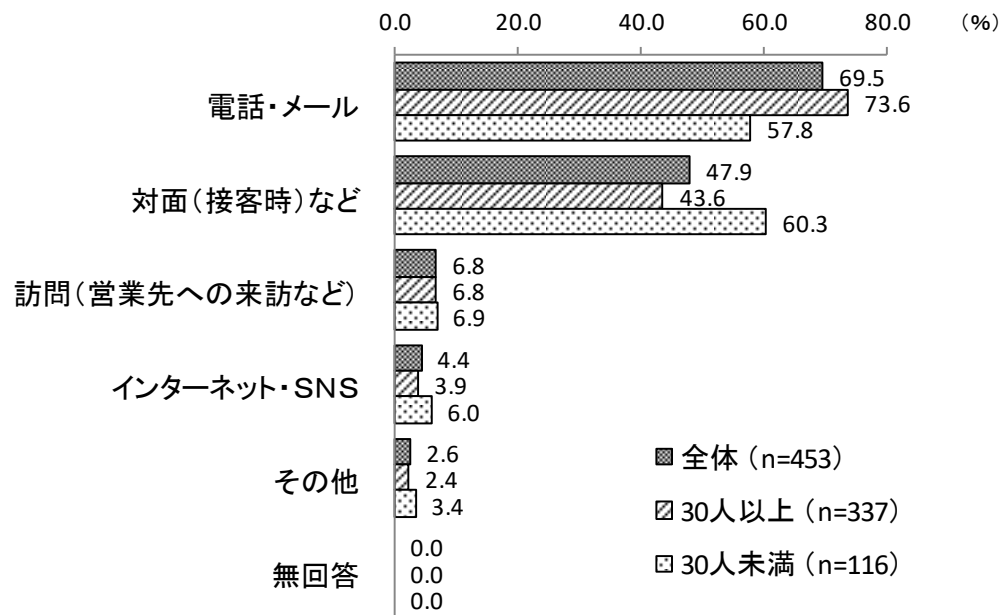
対象：問3でカスハラの「被害にあった」と回答した者（n=453）

- 被害にあったカスタマーハラスメントの内容について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。
- 実際の被害以上の補填や作業を執拗に求めてくる（卸売業、小売業／100～299人）
- 無理な値下げ要求（卸売業、小売業／2～29人）
- 許可のない顔の写った写真のSNS投稿（製造業／300～999人）
- インターネットに個人を特定できるような書き込みをされた（生活関連サービス業、娯楽業／100～299人）

6. カスタマーハラスメントの被害にあった場面

- カスタマーハラスメントの被害にあった場面について、複数回答で尋ねたところ、「電話・メール」が69.5%で最も高く、次いで「対面（接客時）など」が47.9%、「訪問（営業先への来訪など）」が6.8%となっている。

図表 3-6-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者 (n=453)

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別（回答者数が 30 以上の規模に限る）にみると、「電話・メール」は 300～999 人が 82.2%、「対面（接客時）など」は 2～29 人が 60.3%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表 3-6-2

(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
n						
全 体	(453)	69.5	47.9	6.8	4.4	2.6
2～29人	(116)	57.8	60.3	6.9	6.0	3.4
30～99人	(167)	65.9	50.3	4.2	3.6	3.0
100～299人	(97)	78.4	36.1	6.2	5.2	3.1
300～999人	(45)	82.2	40.0	15.6	2.2	0.0
1000人以上	(28)	89.3	35.7	10.7	3.6	0.0

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

- 同様に業種別（回答者数が 30 以上の業種に限る）にみると、「電話・メール」は「製造業」が 81.4%と他の業種と比べ高い一方、「宿泊業、飲食サービス業」が 37.5%と他の業種と比べ低い。また、「対面（接客時）など」は「宿泊業、飲食サービス業」が 77.5%、「医療、福祉」が 74.5%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表 3-6-3

(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
n						
全 体	(453)	69.5	47.9	6.8	4.4	2.6
建設業	(26)	73.1	50.0	3.8	0.0	0.0
製造業	(43)	81.4	16.3	27.9	0.0	4.7
電気・ガス・熱供給・水道業	(9)	66.7	44.4	11.1	0.0	0.0
情報通信業	(22)	86.4	31.8	9.1	0.0	4.5
運輸業、郵便業	(25)	72.0	36.0	4.0	4.0	12.0
卸売業、小売業	(111)	71.2	54.1	2.7	4.5	0.9
金融業、保険業	(16)	100.0	0.0	6.3	0.0	0.0
不動産業、物品賃貸業	(26)	92.3	38.5	0.0	11.5	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
宿泊業、飲食サービス業	(40)	37.5	77.5	0.0	7.5	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
教育、学習支援業	(7)	100.0	71.4	14.3	14.3	0.0
医療、福祉	(47)	55.3	74.5	8.5	4.3	4.3
複合サービス事業	(11)	63.6	63.6	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

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

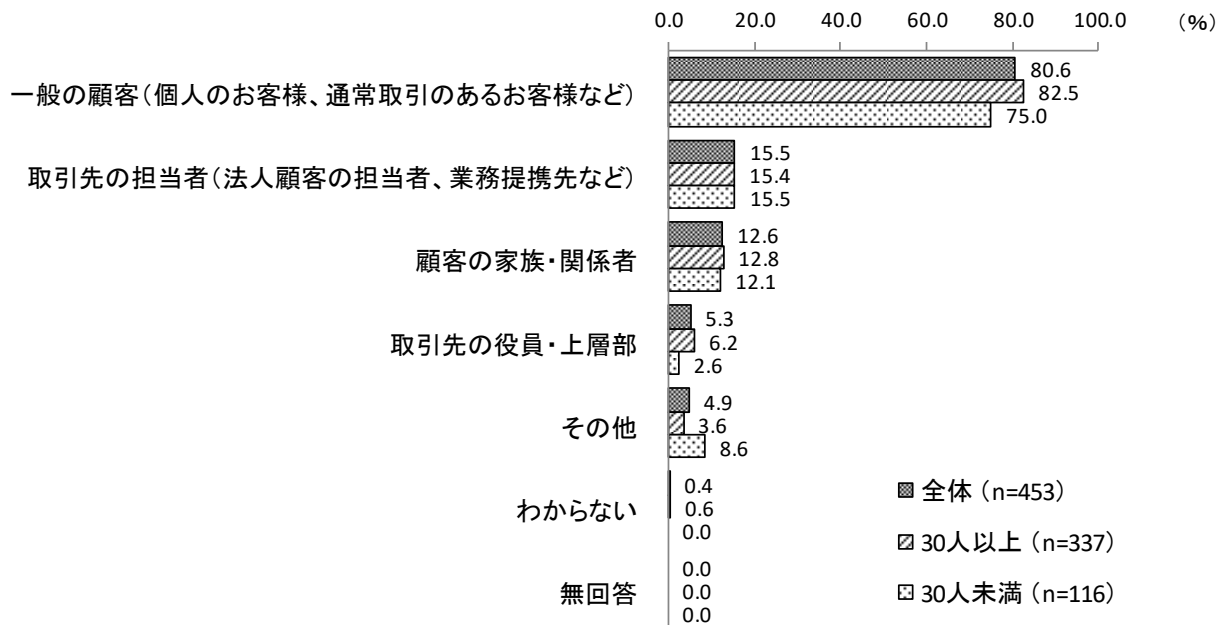
○ カスタマーハラスメントの被害にあった場面について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 警備現場でのクレーム（サービス業（他に分類されないもの）／30～99 人）
- リモート会議（製造業／30～99 人）
- 利用者宅での訪問時（医療、福祉／2～29 人）
- 現場で荷主に威圧的に責められた（運輸業、郵便業／100～299 人）

7. カスタマーハラスメントを行った者

○ カスタマーハラスメントを行った者について、複数回答で尋ねたところ、「一般の顧客（個人のお客様、通常取引のあるお客様など）」が 80.6%で最も高く、次いで「取引先の担当者（法人顧客の担当者、業務提携先など）」が 15.5%、「顧客の家族・関係者」が 12.6%となっている。

図表 3-7-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

○ 企業の規模別（回答者数が30以上の規模に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表 3-7-2

(単位：%)		一般の顧客 (個人のお客 様、通常取 引のあるお 客様など)	取引先の担 当者(法人顧 客の担当 者、業務提 携先など)	顧客の家族・ 関係者	取引先の役 員・上層部	その他	わからない
n							
全 体	(453)	80.6	15.5	12.6	5.3	4.9	0.4
2～29人	(116)	75.0	15.5	12.1	2.6	8.6	0.0
30～99人	(167)	83.8	15.0	15.0	5.4	2.4	1.2
100～299人	(97)	78.4	16.5	7.2	8.2	4.1	0.0
300～999人	(45)	82.2	15.6	6.7	4.4	6.7	0.0
1000人以上	(28)	89.3	14.3	28.6	7.1	3.6	0.0

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

○ 業種別にみると、カスタマーハラスメントを行った者は以下のとおりである。

図表 3-7-3

(単位: %)	n	一般の顧客 (個人のお客様、通常 取引のあるお客様など)	取引先の担当 者(法人顧客の担当者、業務提 携先など)	顧客の家 族・関係者	取引先の役 員・上層部	その他	わからない
全 体	(453)	80.6	15.5	12.6	5.3	4.9	0.4
建設業	(26)	50.0	34.6	11.5	7.7	11.5	3.8
製造業	(43)	65.1	30.2	2.3	16.3	0.0	0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(9)	77.8	22.2	11.1	0.0	0.0	0.0
情報通信業	(22)	59.1	36.4	0.0	4.5	13.6	0.0
運輸業、郵便業	(25)	76.0	16.0	20.0	4.0	24.0	0.0
卸売業、小売業	(111)	87.4	9.9	9.9	6.3	2.7	0.0
金融業、保険業	(16)	93.8	12.5	25.0	0.0	0.0	0.0
不動産業、物品賃貸業	(26)	92.3	11.5	11.5	11.5	0.0	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	(8)	37.5	50.0	0.0	12.5	12.5	12.5
宿泊業、飲食サービス業	(40)	100.0	0.0	2.5	0.0	0.0	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	(17)	100.0	0.0	5.9	0.0	0.0	0.0
教育、学習支援業	(7)	100.0	14.3	28.6	0.0	14.3	0.0
医療、福祉	(47)	85.1	6.4	40.4	0.0	2.1	0.0
複合サービス事業	(11)	90.9	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	(45)	71.1	20.0	13.3	4.4	8.9	0.0

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

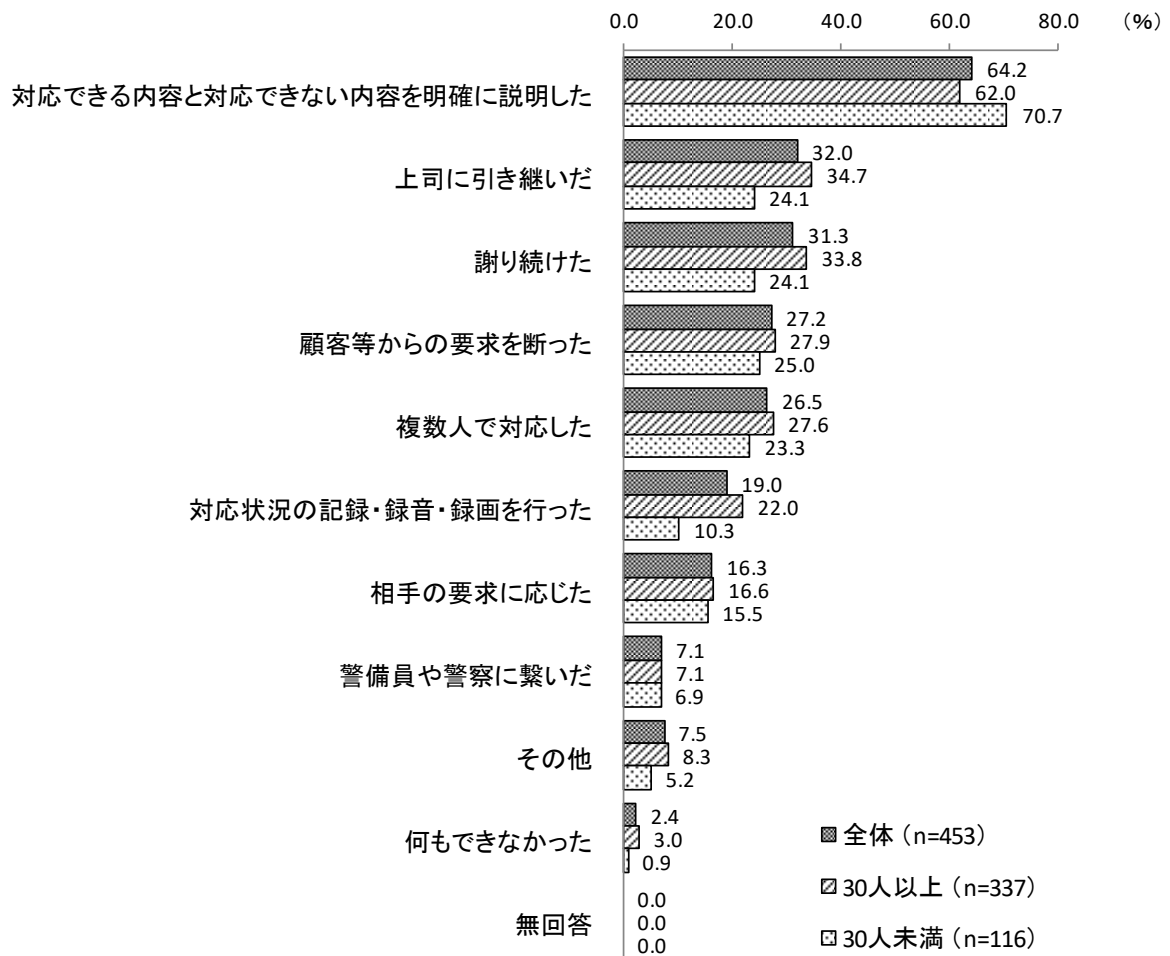
○ カスタマーハラスメントを行った者について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 現場近くの住人（建設業／2～29人）
- 求人募集への応募者（運輸業、郵便業／100～299人）
- 未契約の企業（学術研究、専門・技術サービス業／2～29人）
- 乗客や周囲の自転車、バイク、車など（運輸業、郵便業／1,000人以上）

8. カスタマーハラスメントへの対応

○ カスタマーハラスメントへの対応について、複数回答で尋ねたところ、「対応できる内容と対応できない内容を明確に説明した」が64.2%で最も高く、次いで「上司に引き継いだ」が32.0%、「謝り続けた」が31.3%となっている。

図表 3-8-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者 (n=453)

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別（回答者数が 30 以上の規模に限る）にみると、「対応できる内容と対応できない内容を明確に説明した」は 300～999 人が 77.8%、「上司に引き継いだ」は 30～99 人が 40.7%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表 3-8-2

(単位: %)		n	対応できる 内容と対応 できない内容 を明確に 説明した	上司に引き 継いだ	謝り続けた	顧客等から の要求を断つ た	複数人で対 応した	対応状況の 記録・録音・ 録画を行った	相手の要求 に応じた	警備員や警 察に繋いだ	その他
全 体		(453)	64.2	32.0	31.3	27.2	26.5	19.0	16.3	7.1	7.5
2～29人		(116)	70.7	24.1	24.1	25.0	23.3	10.3	15.5	6.9	5.2
30～99人		(167)	58.7	40.7	34.1	23.4	26.3	18.6	17.4	6.6	9.0
100～299人		(97)	56.7	28.9	35.1	27.8	23.7	20.6	18.6	8.2	7.2
300～999人		(45)	77.8	20.0	37.8	33.3	35.6	24.4	13.3	4.4	4.4
1000人以上		(28)	75.0	42.9	21.4	46.4	35.7	42.9	10.7	10.7	14.3

(単位: %)		n	何もできな かった
全 体		(453)	2.4
2～29人		(116)	0.9
30～99人		(167)	3.0
100～299人		(97)	3.1
300～999人		(45)	4.4
1000人以上		(28)	0.0

対象：問3でカスハラの「被害にあった」と回答した者（n=453）

- 同様に業種別（回答者数が 30 以上の業種に限る）にみると、「上司に引き継いだ」は「医療、福祉」が 44.7%となっており、他の業種と比べ高い。

図表 3-8-3

(単位: %)		n	対応できる 内容と対応 できない内容 を明確に 説明した	上司に引き 継いだ	謝り続けた	顧客等から の要求を断つ た	複数人で対 応した	対応状況の 記録・録音・ 録画を行った	相手の要求 に応じた	警備員や警 察に繋いだ	その他
全 体		(453)	64.2	32.0	31.3	27.2	26.5	19.0	16.3	7.1	7.5
建設業		(26)	50.0	30.8	23.1	7.7	34.6	23.1	26.9	3.8	11.5
製造業		(43)	67.4	23.3	25.6	23.3	20.9	23.3	27.9	4.7	9.3
電気・ガス・熱供給・水道業		(9)	44.4	33.3	22.2	22.2	0.0	11.1	11.1	11.1	11.1
情報通信業		(22)	68.2	22.7	40.9	18.2	40.9	22.7	13.6	0.0	4.5
運輸業、郵便業		(25)	56.0	24.0	60.0	28.0	8.0	20.0	16.0	12.0	4.0
卸売業、小売業		(111)	65.8	31.5	25.2	32.4	26.1	16.2	14.4	7.2	7.2
金融業、保険業		(16)	81.3	50.0	31.3	37.5	6.3	18.8	6.3	0.0	0.0
不動産業、物品賃貸業		(26)	73.1	53.8	46.2	38.5	30.8	15.4	3.8	3.8	3.8
学術研究、専門・技術サービス業		(8)	62.5	25.0	12.5	12.5	25.0	25.0	25.0	0.0	37.5
宿泊業、飲食サービス業		(40)	65.0	22.5	30.0	30.0	25.0	15.0	15.0	12.5	7.5
生活関連サービス業、娯楽業		(17)	76.5	47.1	29.4	23.5	41.2	17.6	5.9	11.8	5.9
教育、学習支援業		(7)	85.7	28.6	14.3	85.7	42.9	42.9	28.6	28.6	14.3
医療、福祉		(47)	57.4	44.7	34.0	19.1	31.9	17.0	21.3	6.4	6.4
複合サービス事業		(11)	36.4	18.2	54.5	18.2	27.3	36.4	9.1	9.1	9.1
サービス業（他に分類されないもの）		(45)	66.7	26.7	28.9	26.7	28.9	17.8	15.6	6.7	6.7

(単位: %)		n	何もできな かった
全 体		(453)	2.4
建設業		(26)	3.8
製造業		(43)	4.7
電気・ガス・熱供給・水道業		(9)	11.1
情報通信業		(22)	4.5
運輸業、郵便業		(25)	0.0
卸売業、小売業		(111)	0.0
金融業、保険業		(16)	0.0
不動産業、物品賃貸業		(26)	0.0
学術研究、専門・技術サービス業		(8)	0.0
宿泊業、飲食サービス業		(40)	5.0
生活関連サービス業、娯楽業		(17)	5.9
教育、学習支援業		(7)	0.0
医療、福祉		(47)	4.3
複合サービス事業		(11)	0.0
サービス業（他に分類されないもの）		(45)	2.2

対象：問3でカスハラの「被害にあった」と回答した者（n=453）

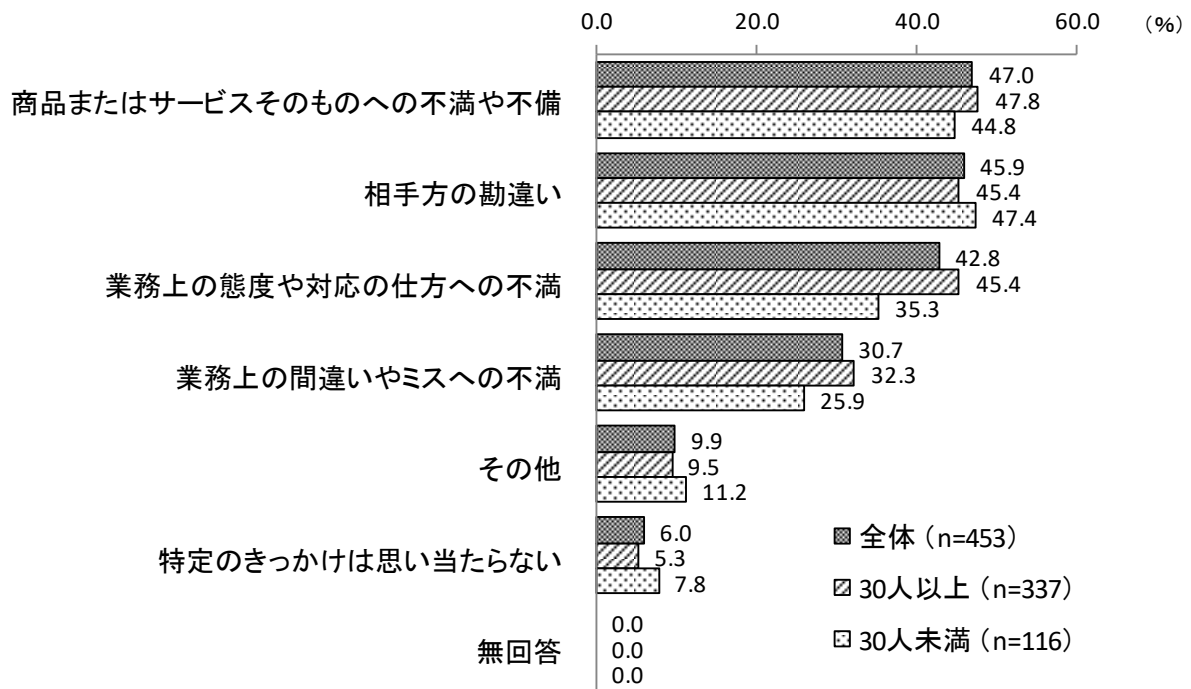
○ カスタマーハラスメントへの対応について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 取引を停止した（教育、学習支援業／2～29人）
- カスタマーハラスメントに該当する行為を具体的に指摘してやめるように警告を行った。（サービス業（他に分類されないもの）／1000人以上）
- 対応可能なことまでは対応した（製造業／30～29人）
- 第三者機関を通して話し合った（生活関連サービス業、娯楽業／100～299人）
- 製品の説明や機能、他社との違いなど説明し尽くすと共に、関連部門と情報共有を行った（卸売業、小売業／100～299人）

9. カスタマーハラスメントが発生したきっかけ

- カスタマーハラスメントが発生したきっかけについて、複数回答で尋ねたところ、「商品またはサービスそのものへの不満や不備」が47.0%で最も高く、次いで「相手方の勘違い」が45.9%、「業務上の態度や対応の仕方への不満」が42.8%となっている。

図表 3-9-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者 (n=453)

- 全体が回答が多かった事項について、企業の規模別（回答者数が30以上の規模に限る）にみると、「商品またはサービスそのものへの不満や不備」及び「相手方の勘違い」では、概ね全体と同じ傾向が見られる。一方、「業務上の態度や対応の仕方への不満」は300～999人が57.8%となっており、他の規模と比べやや差が大きい。

図表 3-9-2

(単位: %)	n	商品またはサービスそのものへの不満や不備	相手方の勘違い	業務上の態度や対応の仕方への不満	業務上の間違いやミスへの不満	その他	特定のきっかけは思い当たらない
全 体	(453)	47.0	45.9	42.8	30.7	9.9	6.0
2～29人	(116)	44.8	47.4	35.3	25.9	11.2	7.8
30～99人	(167)	41.3	43.7	41.3	26.9	10.2	8.4
100～299人	(97)	48.5	44.3	48.5	34.0	9.3	1.0
300～999人	(45)	53.3	48.9	57.8	42.2	8.9	6.7
1000人以上	(28)	75.0	53.6	39.3	42.9	7.1	0.0

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者 (n=453)

- 同様に業種別（回答者数が 30 以上の業種に限る）にみると、「商品またはサービスそのものへの不満や不備」は「製造業」が 67.4%、「相手方の勘違い」は「医療、福祉」が 55.3% となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表 3-9-3

(単位: %)	n	商品またはサービスそのものへの不満や不備	相手方の勘違い	業務上の態度や対応の仕方への不満	業務上の間違いやミスへの不満	その他	特定のきっかけは思い当たらない
全 体	(453)	47.0	45.9	42.8	30.7	9.9	6.0
建設業	(26)	26.9	38.5	50.0	42.3	7.7	7.7
製造業	(43)	67.4	34.9	27.9	27.9	14.0	7.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(9)	33.3	44.4	44.4	22.2	33.3	0.0
情報通信業	(22)	50.0	45.5	50.0	40.9	13.6	4.5
運輸業、郵便業	(25)	36.0	48.0	68.0	56.0	16.0	0.0
卸売業、小売業	(111)	49.5	40.5	42.3	30.6	8.1	3.6
金融業、保険業	(16)	68.8	68.8	37.5	18.8	0.0	6.3
不動産業、物品賃貸業	(26)	34.6	57.7	57.7	26.9	0.0	3.8
学術研究、専門・技術サービス業	(8)	62.5	62.5	25.0	12.5	12.5	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(40)	47.5	37.5	45.0	35.0	7.5	7.5
生活関連サービス業、娯楽業	(17)	47.1	41.2	41.2	11.8	11.8	17.6
教育、学習支援業	(7)	57.1	71.4	28.6	28.6	14.3	0.0
医療、福祉	(47)	34.0	55.3	42.6	25.5	14.9	6.4
複合サービス事業	(11)	18.2	54.5	36.4	9.1	9.1	18.2
サービス業（他に分類されないもの）	(45)	55.6	48.9	35.6	33.3	6.7	8.9

対象：問 3 でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

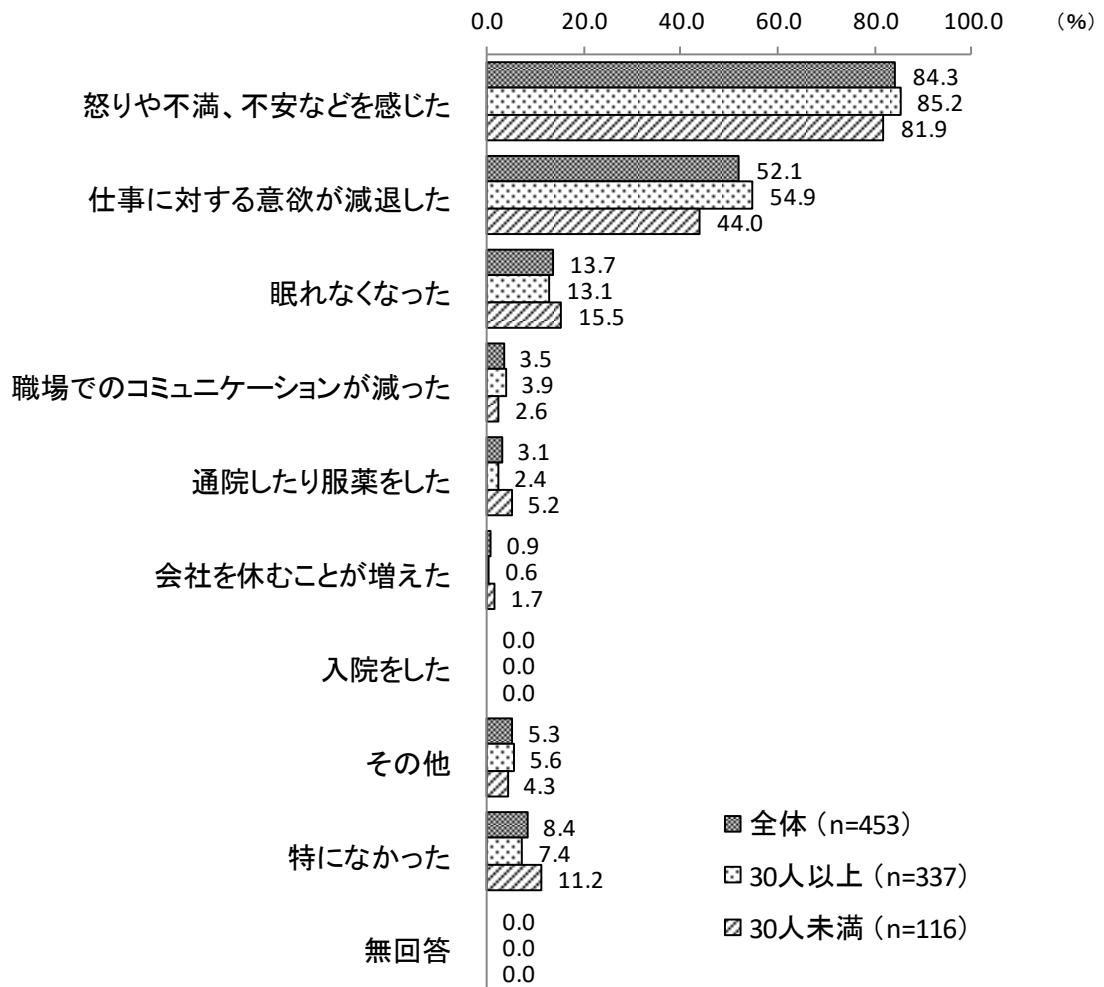
- カスタマーハラスメントが発生したきっかけについて、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 飲酒の影響（運輸業、郵便業／100～299 人）
- 価値観の違い（情報通信業／1000 人以上）
- 先方の気分（卸売業、小売業／2～29 人）
- 相手方の故意（卸売業、小売業／100～299 人）

10. カスタマーハラスメントを受けたことによる心身への影響

○ カスタマーハラスメントを受けたことによる心身への影響について複数回答で尋ねたところ、「怒りや不満、不安などを感じた」が84.3%で最も高く、次いで「仕事に対する意欲が減退した」が52.1%、「眠れなくなった」が13.7%となっている。

図表 3-10-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者 (n=453)

- 企業の規模別（回答者数が30以上の規模に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表 3-10-2

(単位: %)	n	怒りや不満、不安などを感じた	仕事に対する意欲が減退した	眠れなくなった	職場でのコミュニケーションが減った	通院したり服薬をした	会社を休むことが増えた	入院をした	その他	特になかった
全 体	(453)	84.3	52.1	13.7	3.5	3.1	0.9	0.0	5.3	8.4
2～29人	(116)	81.9	44.0	15.5	2.6	5.2	1.7	0.0	4.3	11.2
30～99人	(167)	83.2	58.1	13.2	4.2	1.2	1.2	0.0	4.8	7.2
100～299人	(97)	85.6	50.5	12.4	2.1	3.1	0.0	0.0	4.1	8.2
300～999人	(45)	88.9	55.6	15.6	6.7	6.7	0.0	0.0	13.3	4.4
1000人以上	(28)	89.3	50.0	10.7	3.6	0.0	0.0	0.0	3.6	10.7

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

- 業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「卸売業、小売業」及び「宿泊業・飲食サービス業」では「怒りや不満、不安などを感じた」と「仕事に対する意欲が減退した」の差が他の業種と比べ大きい。

図表 3-10-3

(単位: %)	n	怒りや不満、不安などを感じた	仕事に対する意欲が減退した	眠れなくなった	職場でのコミュニケーションが減った	通院したり服薬をした	会社を休むことが増えた	入院をした	その他	特になかった
全 体	(453)	84.3	52.1	13.7	3.5	3.1	0.9	0.0	5.3	8.4
建設業	(26)	69.2	65.4	11.5	3.8	0.0	3.8	0.0	7.7	11.5
製造業	(43)	86.0	53.5	16.3	2.3	0.0	0.0	0.0	7.0	7.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(9)	88.9	77.8	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0
情報通信業	(22)	86.4	63.6	4.5	13.6	4.5	0.0	0.0	13.6	9.1
運輸業、郵便業	(25)	88.0	64.0	28.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0
卸売業、小売業	(111)	83.8	42.3	15.3	0.9	4.5	0.9	0.0	6.3	9.0
金融業、保険業	(16)	50.0	43.8	18.8	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0	43.8
不動産業、物品賃貸業	(26)	84.6	50.0	15.4	0.0	3.8	3.8	0.0	3.8	7.7
学術研究、専門・技術サービス業	(8)	75.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5	12.5
宿泊業、飲食サービス業	(40)	90.0	30.0	2.5	0.0	0.0	0.0	0.0	2.5	7.5
生活関連サービス業、娯楽業	(17)	94.1	35.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.9	5.9
教育、学習支援業	(7)	85.7	100.0	28.6	14.3	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0
医療、福祉	(47)	93.6	63.8	17.0	4.3	2.1	0.0	0.0	6.4	4.3
複合サービス事業	(11)	90.9	54.5	18.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1
サービス業（他に分類されないもの）	(45)	82.2	60.0	11.1	8.9	2.2	2.2	0.0	4.4	4.4

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

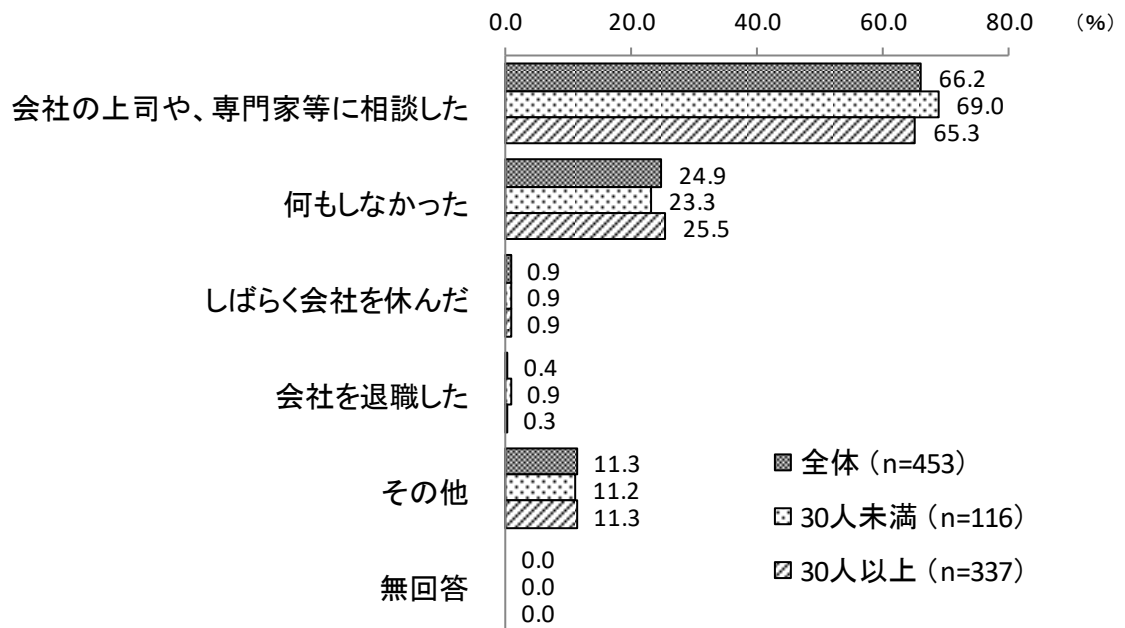
- カスタマーハラスメントを受けたことによる心身への影響について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 心身に疲労を感じた一方で、相手を落ち着かせる対応ができたことの安堵感もあった。（学術研究、専門・技術サービス業／30～99人）
- 非常に疲労感が増した（製造業／30～99人）
- 日常生活でもその案件を考えてしまう（卸売業、小売業／2～29人）
- 電話やメールが怖くなった（卸売業、小売業／2～29人）
- 強いストレスを感じる（不動産業、物品賃貸業／300～999人）
- 数日間、気持ちにわだかまりを持ち続けて疲弊した。（製造業／300～999人）

11. カスタマーハラスメントを受けた後の職場での行動

- カスタマーハラスメントを受けた後の職場での行動について複数回答で尋ねたところ、「会社の上司や、専門家等に相談した」が 66.2%で最も高く、次いで「何もしなかった」が 24.9%となっている。

図表 3-11-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者 (n=453)

- 企業の規模別（回答者数が30以上の規模に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表 3-11-2

(単位: %)	n	会社の上司や、専門家等に相談した	しばらく会社を休んだ	会社を退職した	その他	何もしなかった
全 体	(453)	66.2	0.9	0.4	11.3	24.9
2～29人	(116)	69.0	0.9	0.9	11.2	23.3
30～99人	(167)	68.3	0.6	0.6	9.0	24.6
100～299人	(97)	59.8	0.0	0.0	11.3	29.9
300～999人	(45)	57.8	4.4	0.0	20.0	26.7
1000人以上	(28)	78.6	0.0	0.0	10.7	14.3

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

- 業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、「会社の上司や、専門家等に相談した」は「製造業」が79.1%となっており、他の業種と比べ高い。

図表 3-11-3

(単位: %)	n	会社の上司や、専門家等に相談した	しばらく会社を休んだ	会社を退職した	その他	何もしなかった
全 体	(453)	66.2	0.9	0.4	11.3	24.9
建設業	(26)	73.1	0.0	3.8	3.8	19.2
製造業	(43)	79.1	0.0	0.0	4.7	18.6
電気・ガス・熱供給・水道業	(9)	55.6	0.0	0.0	22.2	22.2
情報通信業	(22)	59.1	0.0	0.0	9.1	40.9
運輸業、郵便業	(25)	52.0	4.0	0.0	20.0	32.0
卸売業、小売業	(111)	64.0	2.7	0.0	9.0	27.0
金融業、保険業	(16)	68.8	0.0	0.0	6.3	25.0
不動産業、物品賃貸業	(26)	76.9	0.0	0.0	0.0	23.1
学術研究、専門・技術サービス業	(8)	87.5	0.0	0.0	25.0	12.5
宿泊業、飲食サービス業	(40)	62.5	0.0	0.0	15.0	30.0
生活関連サービス業、娯楽業	(17)	82.4	0.0	0.0	11.8	11.8
教育、学習支援業	(7)	57.1	0.0	0.0	42.9	14.3
医療、福祉	(47)	61.7	0.0	0.0	17.0	21.3
複合サービス事業	(11)	72.7	0.0	0.0	18.2	9.1
サービス業（他に分類されないもの）	(45)	60.0	0.0	2.2	11.1	31.1

対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

○ カスタマーハラスメントを受けた後の職場での行動について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 自分自身で気分転換（卸売業、小売業／2～29人）
- 通院治療（サービス業（他に分類されないもの）／2～29人）
- 同僚に話を聞いてもらい、コーピングを図った。（医療、福祉／2～29人）

※コーピング：「コーピング」は「対処する」「切り抜ける」という意味を持ちます。ストレスコーピングとは、特定のストレスフルな問題や状況に対するストレス対処方法のことで、問題解決型（状況を変化させる、問題を明確にする、別の解決方法を見つけてそれをあわせて評価する）と情動焦点型（問題に対する情動的な反応をコントロールしたり変化させたりする、逃避したり最小化したりする、情動的な苦痛の軽減を目指す）があります。

（参考）働く人のメンタルヘルス・ポータルサイト「こころの耳」より抜粋

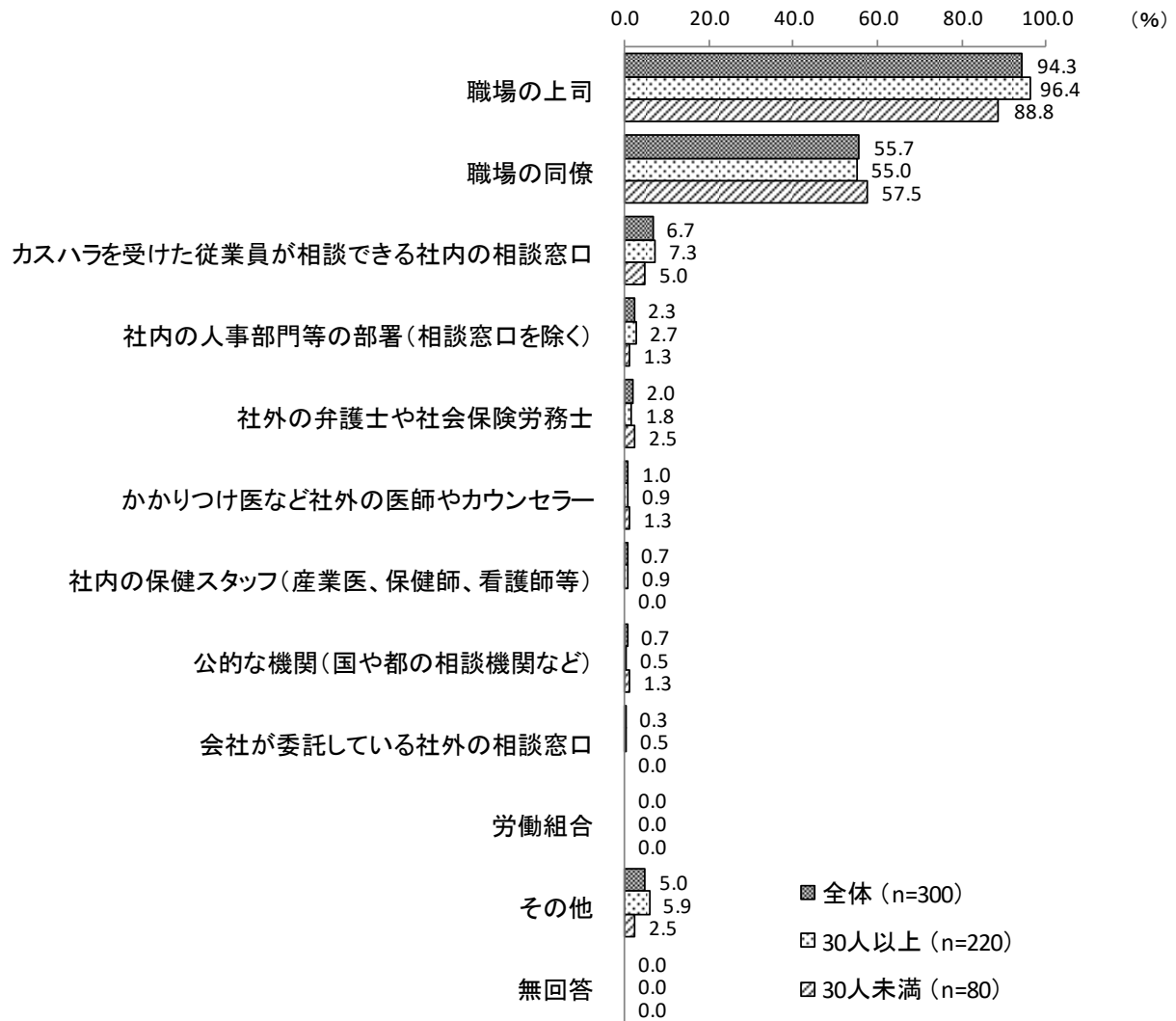
<https://kokoro.mhlw.go.jp/glossaries/word-1614/>

- 小休憩を取って気分転換した（情報通信業／300～999人）
- セルフマネジメントで解消した（教育、学習支援業／100～299人）
- 商品知識など営業担当者へのトレーニングを行った（卸売業、小売業／100～299人）

12. カスタマーハラスメントを受けた後の相談相手

○ カスタマーハラスメントを受けた後の相談相手について複数回答で尋ねたところ、「職場の上司」が94.3%で最も高く、次いで「職場の同僚」が55.7%、「カスハラを受けた従業員が相談できる社内の相談窓口」が6.7%となっている。

図表 3-12-1



対象：問11でカスハラを受けた後に「会社の上司や、専門家等に相談した」と回答した者 (n=300)

○ 企業の規模別（回答者数が30以上の規模に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表 3-12-2

(単位: %)		n	職場の上司	職場の同僚	カスハラを受けた従業員が相談できる社内の相談窓口	社内の人事部門等の部署(相談窓口を除く)	社外の弁護士や社会保険労務士	かかりつけ医など社外の医師やカウンセラー	社内の保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)	公的な機関(国や都の相談機関など)	会社が委託している社外の相談窓口
全 体	(300)		94.3	55.7	6.7	2.3	2.0	1.0	0.7	0.7	0.3
2～29人	(80)		88.8	57.5	5.0	1.3	2.5	1.3	0.0	1.3	0.0
30～99人	(114)		94.7	56.1	7.0	1.8	2.6	0.9	0.0	0.0	0.0
100～299人	(58)		98.3	51.7	6.9	5.2	1.7	0.0	0.0	0.0	0.0
300～999人	(26)		96.2	61.5	3.8	3.8	0.0	3.8	7.7	3.8	3.8
1000人以上	(22)		100.0	50.0	13.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
(単位: %)		n	労働組合	その他							
全 体	(300)		0.0	5.0							
2～29人	(80)		0.0	2.5							
30～99人	(114)		0.0	5.3							
100～299人	(58)		0.0	3.4							
300～999人	(26)		0.0	7.7							
1000人以上	(22)		0.0	13.6							

対象：問 11 でカスハラを受けた後に「会社の上司や、専門家等に相談した」と回答した者（n=300）

○ 業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表 3-12-3

(単位: %)		n	職場の上司	職場の同僚	カスハラを受けた従業員が相談できる社内の相談窓口	社内の人事部門等の部署(相談窓口を除く)	社外の弁護士や社会保険労務士	かかりつけ医など社外の医師やカウンセラー	社内の保健スタッフ(産業医、保健師、看護師等)	公的な機関(国や都の相談機関など)	会社が委託している社外の相談窓口
全 体	(300)		94.3	55.7	6.7	2.3	2.0	1.0	0.7	0.7	0.3
建設業	(19)		94.7	47.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	(34)		88.2	52.9	2.9	2.9	2.9	0.0	0.0	0.0	0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(5)		100.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
情報通信業	(13)		100.0	92.3	7.7	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0
運輸業、郵便業	(13)		100.0	53.8	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
卸売業、小売業	(71)		97.2	52.1	0.0	4.2	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0
金融業、保険業	(11)		90.9	63.6	18.2	0.0	0.0	9.1	9.1	0.0	0.0
不動産業、物品賃貸業	(20)		95.0	55.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	(7)		100.0	57.1	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(25)		88.0	48.0	12.0	4.0	8.0	0.0	0.0	0.0	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	(14)		100.0	64.3	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育、学習支援業	(4)		100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
医療、福祉	(29)		93.1	58.6	17.2	3.4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
複合サービス事業	(8)		87.5	37.5	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	12.5
サービス業（他に分類されないもの）	(27)		92.6	59.3	3.7	0.0	0.0	3.7	0.0	3.7	0.0
(単位: %)		n	労働組合	その他							
全 体	(300)		0.0	5.0							
建設業	(19)		0.0	10.5							
製造業	(34)		0.0	14.7							
電気・ガス・熱供給・水道業	(5)		0.0	0.0							
情報通信業	(13)		0.0	7.7							
運輸業、郵便業	(13)		0.0	0.0							
卸売業、小売業	(71)		0.0	4.2							
金融業、保険業	(11)		0.0	0.0							
不動産業、物品賃貸業	(20)		0.0	5.0							
学術研究、専門・技術サービス業	(7)		0.0	14.3							
宿泊業、飲食サービス業	(25)		0.0	0.0							
生活関連サービス業、娯楽業	(14)		0.0	0.0							
教育、学習支援業	(4)		0.0	0.0							
医療、福祉	(29)		0.0	6.9							
複合サービス事業	(8)		0.0	0.0							
サービス業（他に分類されないもの）	(27)		0.0	0.0							

対象：問 11 でカスハラを受けた後に「会社の上司や、専門家等に相談した」と回答した者（n=300）

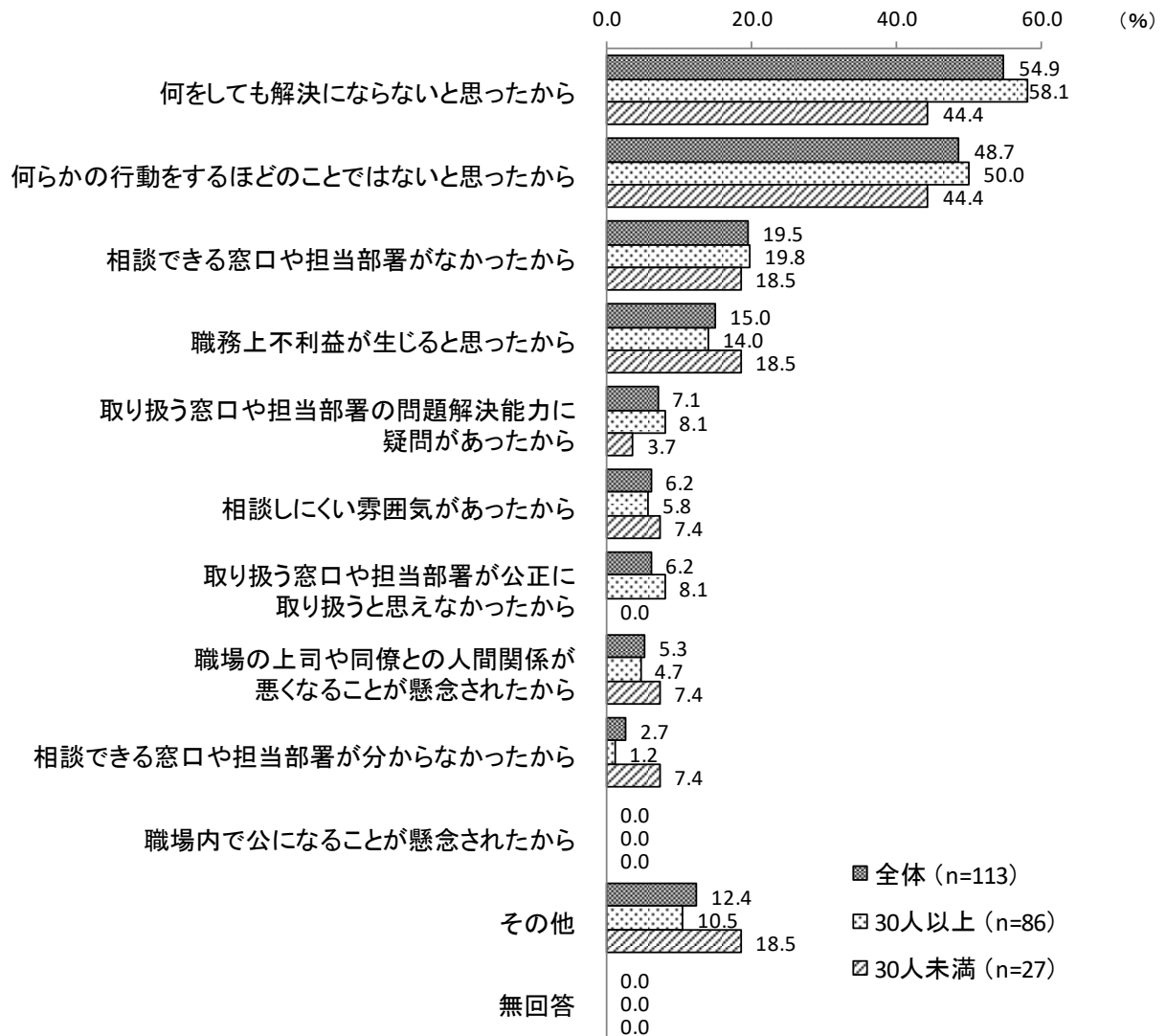
○ カスタマーハラスメントを受けた後の相談相手について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 社外の同業者（卸売業、小売業／300～999 人）
- 社内関係部所（製造業／1000 人以上）
- 現場に入っていた弊社の下請業者（建設業／100～299 人）
- 大元の取引先（学術研究、専門・技術サービス業／30～99 人）
- 友人（情報通信業／2～29 人）

13. カスタマーハラスメントを受けて何もしなかった理由

○ カスタマーハラスメントを受けて何もしなかった理由について、複数回答で尋ねたところ、「何をしてでも解決にならないと思ったから」が54.9%で最も高く、次いで「何らかの行動をするほどのことではないと思ったから」が48.7%、「相談できる窓口や担当部署がなかったから」が19.5%となっている。

図表 3-13-1



対象：問11でカスハラを受けた後に「何もしなかった」と回答した者 (n=113)

- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別（回答者数が 30 以上の規模に限る）にみると、30～99 人では「何をしても解決にならないと思ったから」が 63.4%、「相談できる窓口や担当部署がなかったから」が 31.7%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表 3-13-2

(単位: %)		n	何をしても解決にならない と思ったから	何らかの行動をするほど のことではないと思ったから	相談できる 窓口や担当 部署がな かったから	職務上不利 益が生じると 思ったから	取り扱う窓 口や担当部 署の問題解 決能力に疑 問があった から	相談しにくい 雰囲気があ ったから	取り扱う窓 口や担当部 署が公正に 取り扱うと 思えなかつ たから	職場の上 司や同僚と の人間関係 が悪くなる ことが懸念 されたから	相談できる 窓口や担当 部署が分か らなかった から
全 体	(113)		54.9	48.7	19.5	15.0	7.1	6.2	6.2	5.3	2.7
2～29人	(27)		44.4	44.4	18.5	18.5	3.7	7.4	0.0	7.4	7.4
30～99人	(41)		63.4	48.8	31.7	7.3	12.2	9.8	14.6	7.3	2.4
100～299人	(29)		62.1	44.8	6.9	24.1	3.4	3.4	3.4	3.4	0.0
300～999人	(12)		33.3	58.3	16.7	16.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0
1000人以上	(4)		50.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(単位: %)		n	職場内で公 になること が懸念され たから	その他
全 体	(113)		0.0	12.4
2～29人	(27)		0.0	18.5
30～99人	(41)		0.0	4.9
100～299人	(29)		0.0	20.7
300～999人	(12)		0.0	8.3
1000人以上	(4)		0.0	0.0

対象：問 11 でカスハラを受けた後に「何もしなかった」と回答した者（n=113）

○ 同様に業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、カスタマーハラスメントを受けて何もしなかった理由は以下のとおりである。

図表 3-13-3

(単位: %)	n	何をしても解決にならないと思ったから	何らかの行動をするほどのことではないと思ったから	相談できる窓口や担当部署がなかったから	職務上不利が生じると思ったから	取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから	相談しにくい雰囲気があったから	取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから	職場の上司や同僚との人間関係が悪くなるのが懸念されたから	相談できる窓口や担当部署が分からなかったから
全 体	(113)	54.9	48.7	19.5	15.0	7.1	6.2	6.2	5.3	2.7
建設業	(5)	80.0	40.0	20.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	(8)	50.0	37.5	25.0	0.0	12.5	12.5	12.5	0.0	25.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(2)	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
情報通信業	(9)	66.7	55.6	33.3	22.2	0.0	0.0	0.0	33.3	11.1
運輸業、郵便業	(8)	62.5	62.5	37.5	25.0	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
卸売業、小売業	(30)	43.3	46.7	13.3	13.3	6.7	6.7	6.7	6.7	0.0
金融業、保険業	(4)	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業、物品賃貸業	(6)	33.3	50.0	16.7	0.0	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	(1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(12)	66.7	50.0	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育、学習支援業	(1)	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
医療、福祉	(10)	60.0	50.0	30.0	10.0	20.0	20.0	30.0	10.0	0.0
複合サービス事業	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	(14)	64.3	50.0	14.3	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

(単位: %)	n	職場内で公になることが懸念されたから	その他
全 体	(113)	0.0	12.4
建設業	(5)	0.0	0.0
製造業	(8)	0.0	12.5
電気・ガス・熱供給・水道業	(2)	0.0	0.0
情報通信業	(9)	0.0	0.0
運輸業、郵便業	(8)	0.0	12.5
卸売業、小売業	(30)	0.0	16.7
金融業、保険業	(4)	0.0	25.0
不動産業、物品賃貸業	(6)	0.0	16.7
学術研究、専門・技術サービス業	(1)	0.0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(12)	0.0	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	(2)	0.0	50.0
教育、学習支援業	(1)	0.0	0.0
医療、福祉	(10)	0.0	20.0
複合サービス事業	(1)	0.0	100.0
サービス業（他に分類されないもの）	(14)	0.0	7.1

対象：問11でカスハラを受けた後に「何もしなかった」と回答した者（n=113）

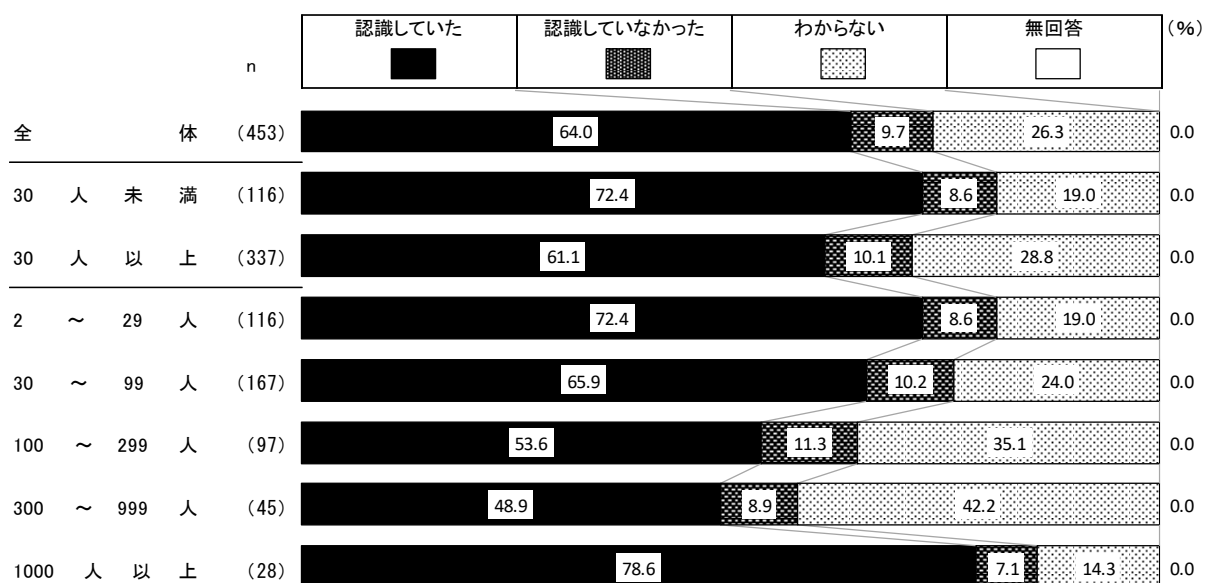
○ カスタマーハラスメントを受けて何もしなかった理由について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- そのような顧客は一定程度いると思っているから（卸売業、小売業／100～299人）
- その場で解決したから（卸売業、小売業／2～29人）
- 相談できる相手がいない（医療、福祉／2～29人）
- 取引先相手との関係維持のため（製造業／2～29人）

14. カスタマーハラスメントの被害があったことに対する勤務先の認識

- カスタマーハラスメントの被害があったことに対する勤務先の認識について尋ねたところ、「認識していた」が64.0%、「認識していなかった」が9.7%、「わからない」が26.3%となっている。
- 「認識していた」と回答した従業員の割合について、企業の規模別（回答者数が30以上の規模に限る）にみると、2～29人が72.4%と最も高く、次いで30人～99人が65.9%、100～299人が53.6%となっており、従業員規模が大きいほど、概ね低くなる傾向が見られる。

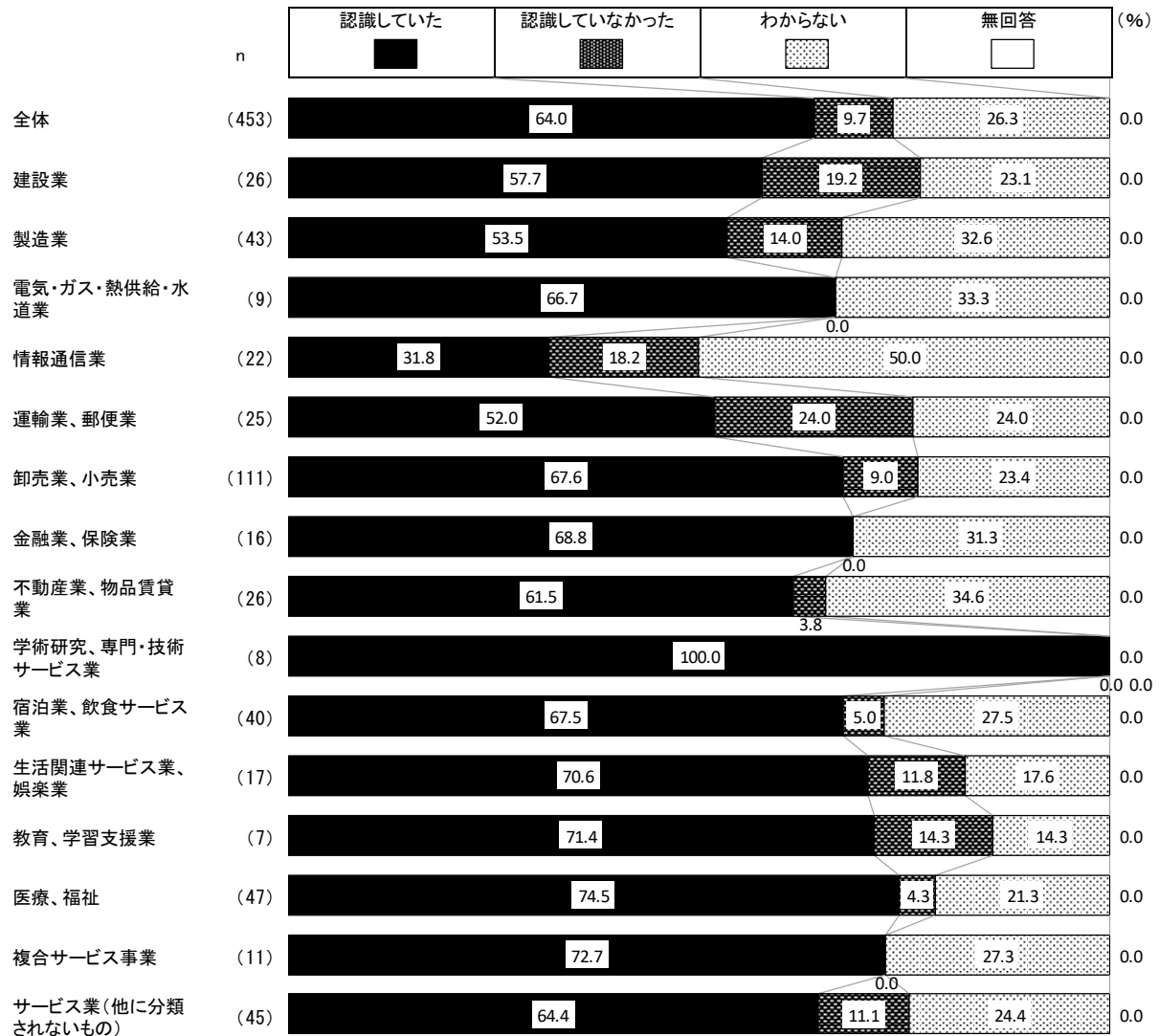
図表 3-14-1



対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者（n=453）

○「認識していた」と回答した従業員の割合について、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」が74.5%となっており、他の業種と比べ高い。

図表 3-14-2

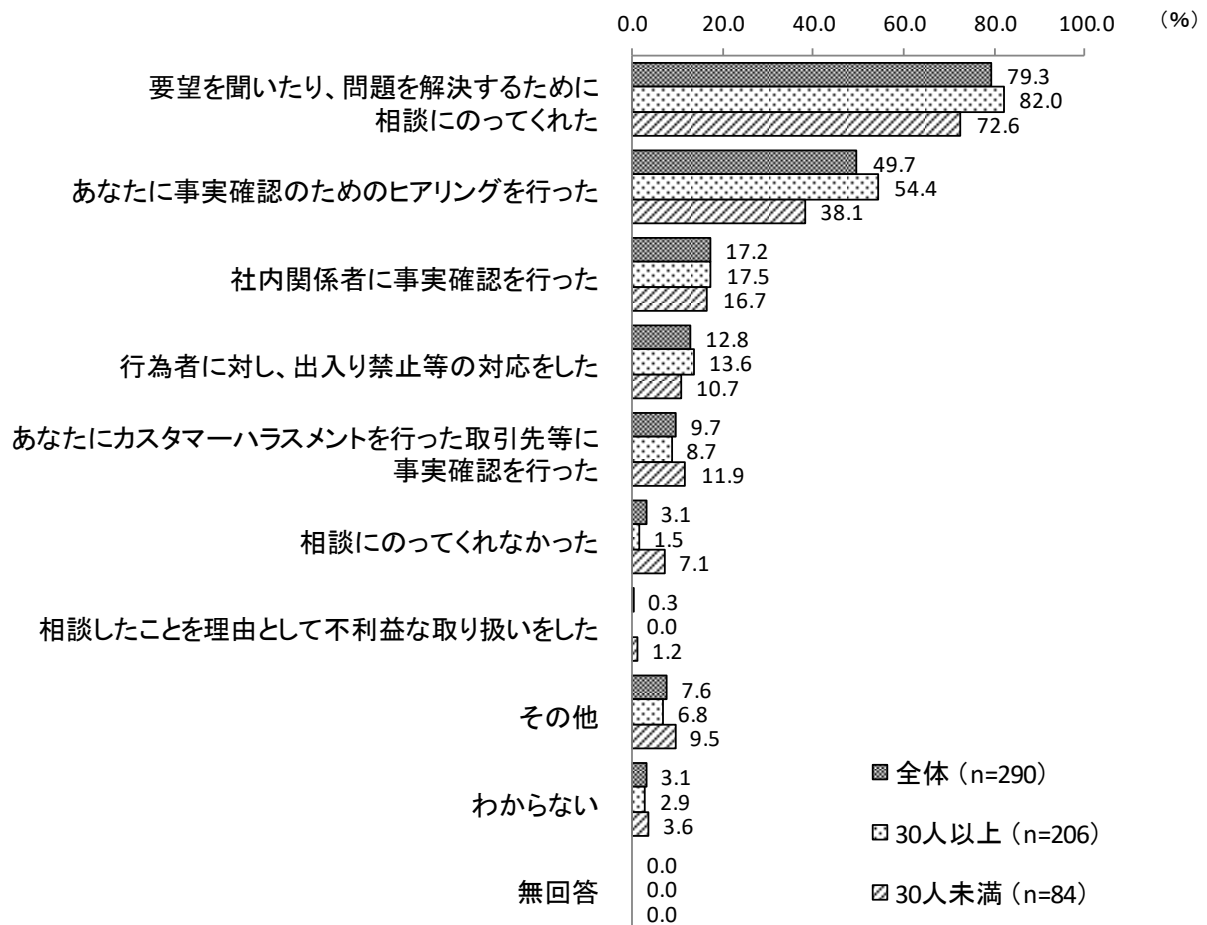


対象：問3でカスハラ「被害にあった」と回答した者 (n=453)

15. 勤務先によるカスタマーハラスメントへの対応

- 勤務先によるカスタマーハラスメントへの対応について、複数回答で尋ねたところ、「要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」が79.3%で最も高く、次いで「あなたに事実確認のためのヒアリングを行った」が49.7%、「社内関係者に事実確認を行った」が17.2%となっている。

図表 3-15-1



対象：問14でカスハラ被害があったことに対して勤務先が「認識していた」と回答した者 (n=290)

- 企業の規模別（回答者数が30以上の規模に限る）にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表 3-15-2

(単位: %)		要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた	あなたに事実確認のためのヒアリングを行った	社内関係者に事実確認を行った	行為者に対し、出入り禁止等の対応をした	あなたにカスタマーハラスメントを行った取引先等に事実確認を行った	相談したことを理由として不利益な取り扱いをした	相談にのってくれなかった	その他	わからない
全 体	n									
全 体	(290)	79.3	49.7	17.2	12.8	9.7	0.3	3.1	7.6	3.1
2～29人	(84)	72.6	38.1	16.7	10.7	11.9	1.2	7.1	9.5	3.6
30～99人	(110)	82.7	52.7	12.7	12.7	7.3	0.0	1.8	7.3	2.7
100～299人	(52)	76.9	48.1	7.7	13.5	11.5	0.0	1.9	7.7	3.8
300～999人	(22)	90.9	68.2	50.0	4.5	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0
1000人以上	(22)	81.8	63.6	31.8	27.3	9.1	0.0	0.0	9.1	4.5

対象：問14でカスハラ被害があったことに対して勤務先が「認識していた」と回答した者 (n=290)

○ 業種別（回答者数が30以上の業種に限る）にみると、勤務先によるカスタマー・ハラスメントへの対応は以下のとおりである。

図表 3-15-3

(単位: %)	n	要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた	あなたに事実確認のためのヒアリングを行った	社内関係者に事実確認を行った	行為者に対し、出入り禁止等の対応をした	あなたにカスタマー・ハラスメントを行った取引先等に事実確認を行った	相談したことを理由として不利益な取り扱いをした	相談にのってくれなかった	その他	わからない
全 体	(290)	79.3	49.7	17.2	12.8	9.7	0.3	3.1	7.6	3.1
建設業	(15)	93.3	46.7	20.0	6.7	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
製造業	(23)	78.3	34.8	17.4	8.7	13.0	0.0	4.3	4.3	0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	(6)	100.0	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
情報通信業	(7)	100.0	57.1	28.6	0.0	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0
運輸業、郵便業	(13)	69.2	46.2	30.8	7.7	15.4	0.0	0.0	15.4	0.0
卸売業、小売業	(75)	78.7	52.0	13.3	17.3	5.3	0.0	2.7	5.3	4.0
金融業、保険業	(11)	63.6	54.5	0.0	0.0	9.1	0.0	0.0	9.1	18.2
不動産業、物品賃貸業	(16)	75.0	37.5	31.3	0.0	18.8	0.0	6.3	12.5	6.3
学術研究、専門・技術サービス業	(8)	75.0	50.0	12.5	12.5	12.5	0.0	12.5	12.5	0.0
宿泊業、飲食サービス業	(27)	88.9	40.7	14.8	18.5	3.7	0.0	0.0	7.4	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	(12)	83.3	58.3	16.7	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育、学習支援業	(5)	60.0	60.0	40.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0
医療、福祉	(35)	82.9	45.7	17.1	14.3	14.3	0.0	2.9	14.3	5.7
複合サービス事業	(8)	62.5	62.5	25.0	25.0	0.0	0.0	12.5	0.0	12.5
サービス業（他に分類されないもの）	(29)	72.4	72.4	13.8	10.3	17.2	3.4	6.9	6.9	0.0

対象：問14でカスハラ被害があったことに対して勤務先が「認識していた」と回答した者（n=290）

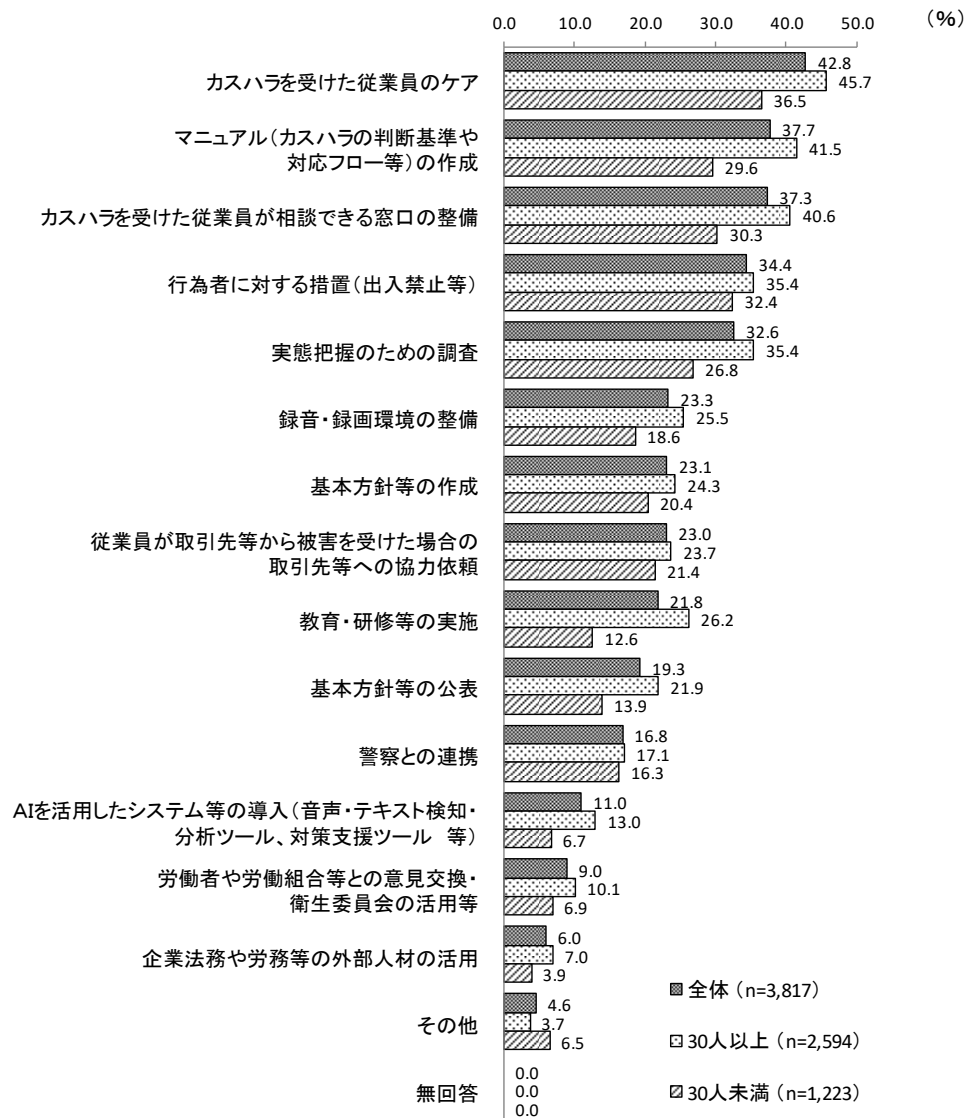
○ 勤務先のカスタマー・ハラスメントへの対応について、複数回答で尋ねた。「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 犯罪を仄めかす内容もあった為、法務部同伴にて警察まで相談をした。（金融業、保険業／30～99人）
- 相手の上司への報告・相談（サービス業（他に分類されないもの）／2～29人）
- 電話の際に代わって対応してくれた（卸売業、小売業／30～99人）
- 委託元とともに協議し、共通のガイドラインをもって適切な判断を下せた。（サービス業（他に分類されないもの）／100～299人）
- 話を聞いてくれただけで、解決にはいたっていない。（医療、福祉／30～99人）

16. 今後、職場で実施してほしいカスタマーハラスメントの防止対策

- 今後、職場で実施してほしいカスタマーハラスメントの防止対策について複数回答で尋ねたところ、「カスハラを受けた従業員のケア」が42.8%で最も高く、次いで「マニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等）の作成」が37.7%、「カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備」が37.3%となっている。

図表 3-16-1



- 全体で回答が多かった事項について、企業の規模別にみると、300～999人では「カスハラを受けた従業員のケア」が49.5%、「マニュアル(カスハラの判断基準や対応フロー等)の作成」が44.1%、「カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備」が45.8%となっており、それぞれ他の規模と比べ高い。

図表 3-16-2

(単位:%) n		カスハラを受けた従業員のケア	マニュアル(カスハラの判断基準や対応フロー等)の作成	カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備	行為者に対する措置(出入禁止等)	実態把握のための調査	録音・録画環境の整備	基本方針等の作成	従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼	教育・研修等の実施
全 体	(3,817)	42.8	37.7	37.3	34.4	32.6	23.3	23.1	23.0	21.8
2～29人	(1,223)	36.5	29.6	30.3	32.4	26.8	18.6	20.4	21.4	12.6
30～99人	(1,356)	44.9	39.9	39.1	34.1	34.8	21.9	24.0	23.5	23.2
100～299人	(745)	45.1	43.6	41.5	35.6	33.8	27.7	24.4	24.0	27.1
300～999人	(295)	49.5	44.1	45.8	38.6	39.0	33.6	25.1	25.4	33.2
1000人以上	(198)	47.5	40.4	39.9	38.4	39.9	29.8	24.7	21.7	32.8

(単位:%) n		基本方針等の公表	警察との連携	AIを活用したシステム等の導入(音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等)	労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等	企業法務や労務等の外部人材の活用	その他
全 体	(3,817)	19.3	16.8	11.0	9.0	6.0	4.6
2～29人	(1,223)	13.9	16.3	6.7	6.9	3.9	6.5
30～99人	(1,356)	20.3	14.9	9.6	9.0	7.1	3.4
100～299人	(745)	22.3	19.1	14.0	10.6	6.2	3.9
300～999人	(295)	26.4	18.3	21.4	12.5	6.4	3.7
1000人以上	(198)	24.2	23.2	19.7	11.6	10.6	5.1

- 全体で回答が多かった事項について業種別にみると、「医療、福祉」で「カスハラを受けた従業員のケア」が55.0%、「複合サービス事業」で「カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備」が55.3%となっており、他の業種と比べ高い。

図表 3-16-3

(単位: %)	n	カスハラを受けた従業員のケア	マニュアル(カスハラを判断基準や対応フロー等)の作成	カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備	行為者に対する措置(出入禁止等)	実態把握のための調査	録音・録画環境の整備	基本方針等の作成	従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼	教育・研修等の実施
全 体	(3,817)	42.8	37.7	37.3	34.4	32.6	23.3	23.1	23.0	21.8
建設業	(429)	36.1	34.3	35.4	26.6	33.6	18.2	20.3	25.9	21.2
製造業	(465)	43.9	37.4	39.4	36.3	33.1	23.7	25.4	28.4	22.4
電気・ガス・熱供給・水道業	(63)	28.6	28.6	36.5	33.3	38.1	23.8	22.2	17.5	19.0
情報通信業	(352)	46.9	40.1	39.5	31.0	34.4	19.0	22.4	34.7	25.9
運輸業、郵便業	(190)	43.2	38.9	41.6	29.5	34.7	27.4	23.2	27.4	24.2
卸売業、小売業	(738)	42.1	37.3	35.6	37.8	30.1	26.0	24.8	20.9	19.8
金融業、保険業	(101)	42.6	43.6	41.6	40.6	28.7	34.7	25.7	21.8	31.7
不動産業、物品賃貸業	(171)	39.8	39.8	29.8	40.9	28.1	26.9	17.0	18.1	18.1
学術研究、専門・技術サービス業	(164)	40.2	33.5	28.7	29.3	35.4	11.6	27.4	29.3	22.6
宿泊業、飲食サービス業	(168)	42.3	38.1	35.7	45.2	32.1	28.0	22.6	9.5	19.0
生活関連サービス業、娯楽業	(98)	41.8	44.9	30.6	42.9	20.4	24.5	20.4	9.2	10.2
教育、学習支援業	(58)	50.0	44.8	41.4	24.1	41.4	31.0	24.1	12.1	22.4
医療、福祉	(222)	55.0	40.1	41.0	36.0	35.6	26.1	22.1	10.4	23.4
複合サービス事業	(38)	47.4	44.7	55.3	44.7	23.7	36.8	18.4	34.2	21.1
サービス業(他に分類されないもの)	(560)	42.7	36.1	38.9	31.6	34.6	20.4	22.9	22.7	22.9

(単位: %)	n	基本方針等の公表	警察との連携	AIを活用したシステム等の導入(音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等)	労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等	企業法務や労務等の外部人材の活用	その他
全 体	(3,817)	19.3	16.8	11.0	9.0	6.0	4.6
建設業	(429)	16.8	14.5	7.0	9.3	5.6	4.9
製造業	(465)	19.8	15.7	11.0	7.3	8.8	5.2
電気・ガス・熱供給・水道業	(63)	22.2	22.2	6.3	4.8	6.3	1.6
情報通信業	(352)	18.8	11.9	11.1	11.6	7.1	4.3
運輸業、郵便業	(190)	21.1	21.6	13.7	17.9	5.8	5.3
卸売業、小売業	(738)	21.5	19.2	10.6	9.1	4.5	4.1
金融業、保険業	(101)	21.8	15.8	23.8	10.9	8.9	3.0
不動産業、物品賃貸業	(171)	14.0	20.5	15.8	6.4	5.8	4.7
学術研究、専門・技術サービス業	(164)	21.3	9.8	8.5	6.1	6.1	5.5
宿泊業、飲食サービス業	(168)	17.9	25.0	7.1	8.3	1.8	3.0
生活関連サービス業、娯楽業	(98)	17.3	20.4	13.3	5.1	8.2	5.1
教育、学習支援業	(58)	19.0	12.1	19.0	8.6	6.9	6.9
医療、福祉	(222)	13.5	16.2	9.5	6.3	7.7	2.7
複合サービス事業	(38)	34.2	26.3	13.2	15.8	7.9	5.3
サービス業(他に分類されないもの)	(560)	20.0	15.5	11.3	8.9	5.0	5.7

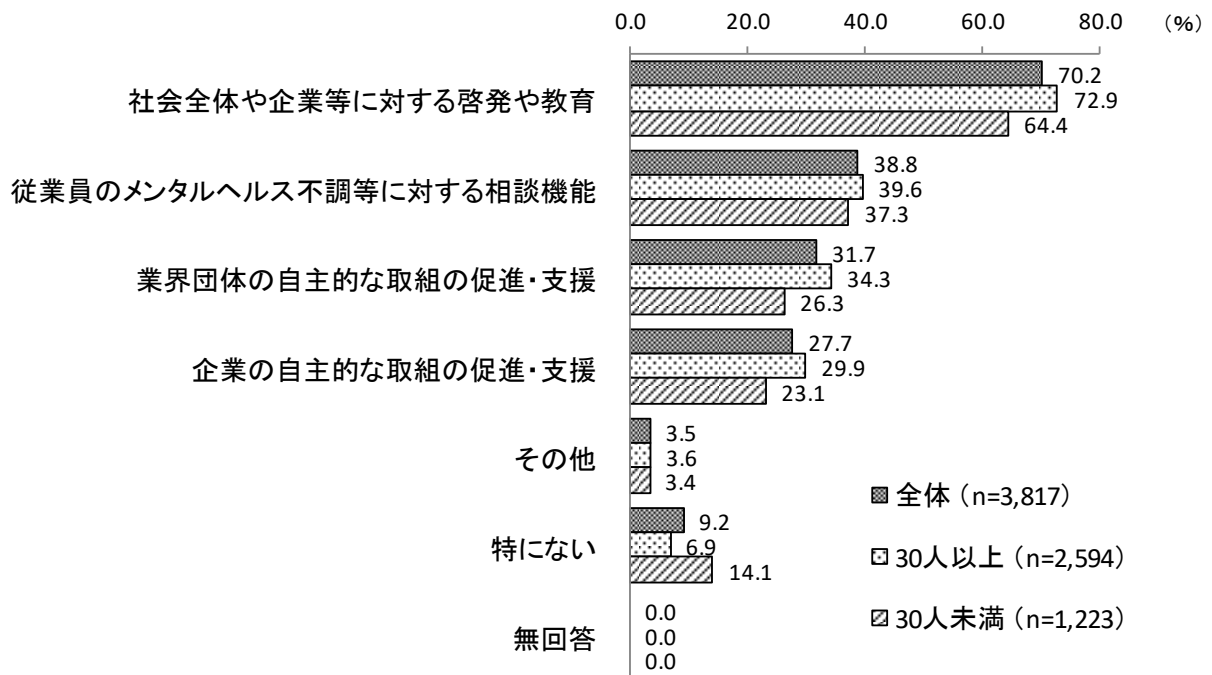
- 今後、職場で実施してほしいカスタマーハラスメントの防止対策について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- まわりの解決に向けたサポート、話し合い（情報通信業／2～29人）
- カスハラを判断基準を解りやすく一覧にして欲しい。（卸売業、小売業／2～29人）
- 当社側が加害者側とならないような教育（製造業／1,000人以上）
- いわれのない口コミでの中傷への対策（宿泊業、飲食サービス業／300～999人）
- クライアントと基本方針、基準のすり合わせ（サービス業（他に分類されないもの）／300～999人）

17. カスタマーハラスメント全般について、行政に求める支援策

- カスタマーハラスメント全般について、行政に求める支援策について複数回答で尋ねたところ、「社会全体や企業等に対する啓発や教育」が 70.2%で最も高く、次いで「従業員のメンタルヘルス不調等に対する相談機能」が 38.8%、「業界団体の自主的な取組の促進・支援」が 31.7%となっている。

図表 3-17-1



○ 企業の規模別にみると、全体と比較して大きな違いは見られない。

図表 3-17-2

(単位: %)		n	社会全体や 企業等に対 する啓発や 教育	従業員のメン タルヘルス 不調等に対 する相談機 能	業界団体の 自主的な取 組の促進・支 援	企業の自主 的な取組の 促進・支援	その他	特にな
全 体	(3,817)		70.2	38.8	31.7	27.7	3.5	9.2
2～29人	(1,223)		64.4	37.3	26.3	23.1	3.4	14.1
30～99人	(1,356)		72.2	41.3	32.5	28.5	3.2	8.4
100～299人	(745)		72.2	38.4	35.4	31.3	3.5	5.9
300～999人	(295)		73.9	38.6	35.6	32.9	5.4	3.4
1000人以上	(198)		78.8	33.3	39.9	30.3	3.5	6.1

○ 全体で回答が多かった事項について、業種別にみると、「従業員のメンタルヘルス不調等に対する相談機能」は「教育、学習支援業」が56.9%、「医療、福祉」が52.3%、また、「業界団体の自主的な取組の促進・支援」は「医療、福祉」が41.9%、「運輸業、郵便業」が41.1%となっており、それぞれ他の業種と比べ高い。

図表 3-17-3

(単位: %)		n	社会全体や 企業等に対 する啓発や 教育	従業員のメン タルヘルス 不調等に対 する相談機 能	業界団体の 自主的な取 組の促進・支 援	企業の自主 的な取組の 促進・支援	その他	特にな
全 体	(3,817)		70.2	38.8	31.7	27.7	3.5	9.2
建設業	(429)		65.5	33.6	36.4	26.6	3.0	12.4
製造業	(465)		72.7	37.8	30.1	31.0	3.4	7.1
電気・ガス・熱供給・水道業	(63)		73.0	34.9	33.3	19.0	6.3	7.9
情報通信業	(352)		70.5	38.9	31.3	28.1	5.1	11.6
運輸業、郵便業	(190)		73.7	37.9	41.1	27.4	3.2	9.5
卸売業、小売業	(738)		71.4	36.2	32.2	30.9	2.8	7.5
金融業、保険業	(101)		77.2	41.6	29.7	28.7	2.0	5.9
不動産業、物品賃貸業	(171)		71.3	38.0	27.5	25.1	1.8	9.9
学術研究、専門・技術サービス業	(164)		75.6	38.4	29.3	22.6	6.7	9.8
宿泊業、飲食サービス業	(168)		65.5	39.3	29.8	21.4	3.0	11.3
生活関連サービス業、娯楽業	(98)		58.2	33.7	26.5	24.5	4.1	16.3
教育、学習支援業	(58)		67.2	56.9	15.5	19.0	5.2	12.1
医療、福祉	(222)		73.0	52.3	41.9	25.7	5.4	5.4
複合サービス事業	(38)		71.1	39.5	28.9	36.8	7.9	5.3
サービス業（他に分類されないもの）	(560)		67.9	41.3	27.5	28.2	2.3	9.5

○ カスタマーハラスメント全般について、行政に求める支援策について、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

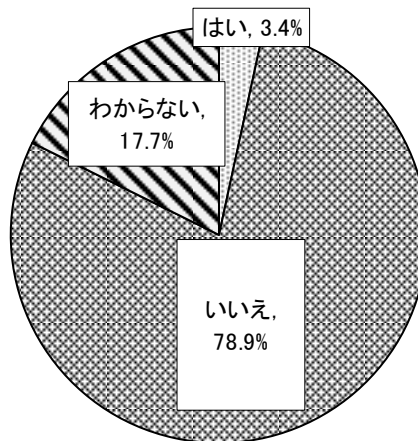
- 社会全体、特に個人に向けての周知（卸売業、小売業／30～99 人）
- 明確に抑止力になるような法整備及び条例の施行（金融業、保険業／30～99 人）
- 小中高学校での教育（学術研究、専門・技術サービス業／100～299 人）
- 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例の施行の周知（卸売業、小売業／30～99 人）
- カスタマーハラスメント加害者への対策（罰則等）の検討（製造業／300～999 人）
- カスハラ対応の好事例を収集し、共有（製造業／30～99 人）

18. 過去1年間における自身の言動について

- 過去1年間における自身の言動がカスタマーハラスメントにあたるのではないかと考えたことがあるか尋ねたところ、「はい」が3.4%、「いいえ」が78.9%となっている。

図表 3-18-1

n=3,817

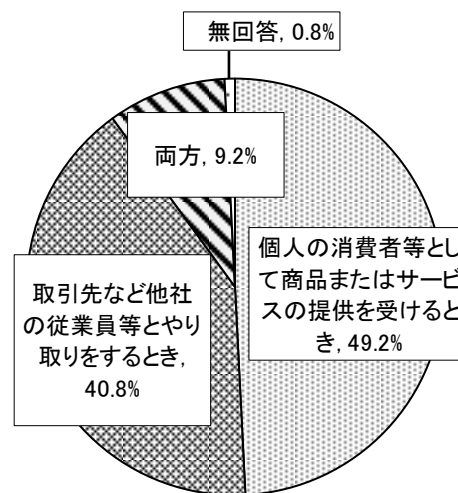


19. 自身の言動がカスタマーハラスメントにあたると思った場面

- 自身の言動がカスタマーハラスメントにあたると思った場面について尋ねたところ、「個人の消費者等として商品またはサービスの提供を受けるとき」が 49.2%、「取引先など他社の従業員等とやり取りをするとき」が 40.8%、「両方」が 9.2%となっている。

図表 3-19-1

n=130

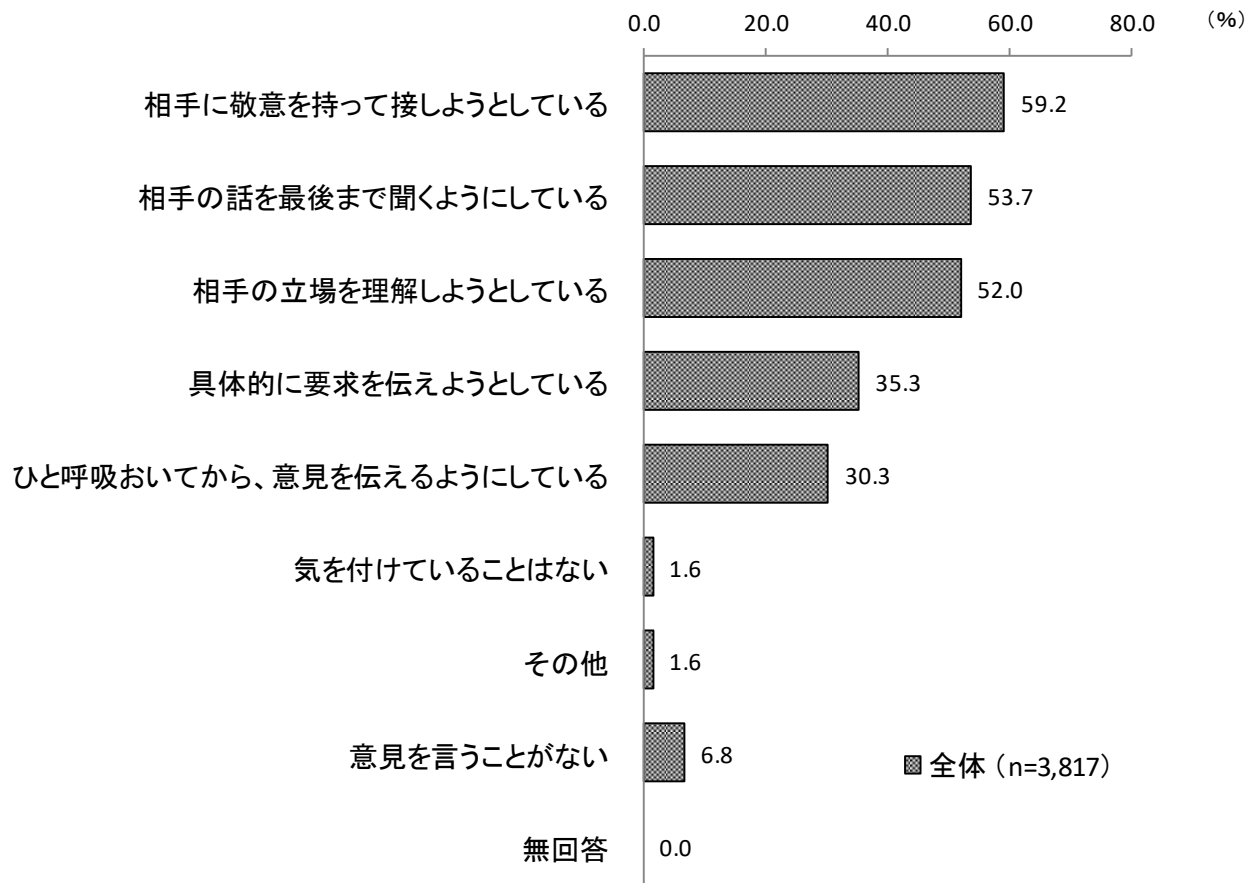


対象：問 18 で過去 1 年間で自身の言動がカスタマーハラスメントにあたるのではないかと
思ったことが「ある」と回答した者（n=130）

20. 顧客等として意見を伝える際に日頃から気をつけていること

- 顧客等として意見を伝える際に日頃から気をつけていることについて、複数回答で尋ねたところ、「相手に敬意を持って接しようとしている」が59.2%で最も高く、次いで「相手の話を最後まで聞くようにしている」が53.7%、「相手の立場を理解しようとしている」が52.0%となっている。

図表 3-20-1



○ 顧客等として意見を伝える際に日頃から気をつけていることについて、「その他」の回答の抜粋は以下のとおりである。

- 穏やかな口調を心がける（建設業／30～99 人）
- 相手の状況や真の要求を良く理解しようと心掛けている（製造業／100～299 人）
- 感情的にならないよう、事実のみで会話する。（卸売業、小売業／30～99 人）
- 必ず最後に「ありがとうございます」と相手（店員）に伝えるようにしている（不動産業、物品賃貸業／2～29 人）
- 口頭以外にも画像、具体例などを用意して説明（情報通信業／2～29 人）
- 後でトラブルにならないよう、可能な限り書面等記録に残るやり取りを基本としている。（卸売業、小売業／30～99 人）
- 言葉を選択している。言い方ひとつで伝わり方が変わるのを知っている。（製造業／30～99 人）
- 強い口調を控える（製造業／300～999 人）

自由記述 カスタマーハラスメントに関しての行政へのご意見・ご要望

■発生時の状況や被害・経験の内容

- ・顧客と会社の間に挟まれて、電話対応をしている間に必死に頭を回転させてどう答えたらよいか考えることが多く疲労する。顧客の話が長時間に及ぶこともあり、聞き漏らさないようにメモを取ることも、相手の言いたいことが明確でないこともある。自分のミスから発生しクレームもあるため、完全に相手側に非があることではないこともあり、対応に悩むこともある。
- ・長時間の電話での拘束であったが、本当に忙しい時に限って電話対応を求められ、切るに切れず何度も謝罪して電話を切ると電話を切ったことに対して更なるクレームとなった。（何時に再度ご連絡くださいと伝えたと、その時間に連絡が来て長時間の電話対応を求められる）「〇〇に対して当所も困っている」と伝えても自分の要望を押し通し、着地点が見えなかったため上層部に引き継ぐ結果となった。
- ・ビルの管理会社でクレームを受けることも度々あるが、とにかく一人で受けないように気を付けているし、気を付けてもらいたい。
- ・電話対応をしておりますが、10年前と比較して電話口で怒鳴り散らかすようなクレーム電話が激減したと感じます。なぜなのかの理由はわかりませんが、カスタマーハラスメントをしてはいけないという認識が広まっているのかもしれませんが。
- ・契約を頂く立場上、顧客側からの対応の強要に対する反論は難しいと感じます。さらにコンピュータシステムの仕様や導入体制に関する問題の場合、顧客担当者の上司に問題提起して、状況を把握頂く事にも難しさがあります。

■カスハラ“線引き”に関する意見

- ・線引きが難しい問題だと思います。過度に取り締まりすぎると、何も主張できなくなってしまう問題はあると思います。社会全体として、取り組みは推進して、具体例を集めて判断できるように知識を醸成することが大切かと思う。
- ・自分自身でハラスメントを判断するのは難しく、いつ加害者になるかは、相手方次第と思う
- ・カスタマーからするとハラスメントという認識がなくとも、従業員からするとハラスメントだという、受け手との乖離が見られると感じる。そのため、同じ事を言ったりやったりされても感じ方によってはハラスメントの度合いが違うと言う点が難しいと感じる。
- ・営業職の場合、どこまでが顧客要望対応として受け止める（我慢する）のかの線引きが難しい局面もあるように感じる。また、顧客と個人というよりも企業としての関係悪化（損失）を懸念してしまうと思う。
- ・条例が制定されたことは知っていたが、具体的な内容については理解できていないという所感。可能であれば、カスタマーハラスメントと、顧客からの正当な要望の線引きを具体例を交えて明確に周知して欲しい。そうした意見表明や要望をカスタマーハラスメントとして一律に扱うことは、顧客の正当な権利行使や苦情申し立てを萎縮させるおそれがあり、場合によっては表現の自由の侵害やスラップ訴訟に発展するリスクが考えられるのではないかと感じる。

■会社の対応への評価・会社に求めること

- ・勤めている会社が対策を整えているので、相談もしやすく、社員を守ってくれている。
- ・会社、組織が認識していても客だからという理由、又は他に担当出来る人がいない。などで結局継続対応するしかない環境がある。カスハラの内容を説明する事で理不尽だったり

馬鹿げている内容が多い為、それを説明すると笑い話となって解決策はないまま放置となる事がある。カスハラは放置されたままとなり、会社が社員を守る体制は出来ていないと感じる。

- ・従事するスタッフがカスタマーハラスメントを受けていると自覚できるような教育体制、マニュアル化(誰がみても分かりやすい目に見える判断基準)を図って欲しい
- ・お客様への「お願い掲示(暴言・威嚇行為の禁止等)」を設けることで、双方が安心できる環境づくりにつながると思う。
- ・売る立場、買う立場、どちらであっても人間として対等に付き合う事を心がける。カスタマーハラスメントに遭遇した場合には無理した対応はしないで良いとの企業への啓蒙活動が必要。お客様は神様では無い。会社がそのような考えがあれば従業員も困らない。
- ・企業としてのガイドラインを制定し、それを従業員にしっかりと周知すること。行為者に対し、カスタマーハラスメントに対する抗議をしっかりと行い、行為者からの意見や声(不買行為を連想させる書き込みなど)よりも従業員の不利益を払拭することを優先してほしい。
- ・企業間取引が主な業務のため、カスタマーハラスメントを受けたという感覚はありませんが、トラブルが起きた際に会社としてどの様に対応するか統一しておくべき場面はあっていると感じております。また社会や業界で広まって行く様に啓蒙活動は継続して行っていくべきとは考えます。

■社会に求めること

- ・カスハラが発生した場合に備えての企業側の対策・仕組みづくりは必須だが、そもそもカスハラの数減らしていくためには企業側の取組だけでなく、社会全体へ広めていくことが必要と感じる。
- ・このような条例があることで昨今の社会全体の意識は高くなってきていると思います。カスタマーハラスメントという言葉も良く耳にするようになり、企業側も顧客に対して正に意見を言える、NOと言える世の中だと思います。しかし、まだまだ境界線の曖昧な部分もあるような気がします。(例えば企業側が過度に強気になり過ぎる危険もあったり)感情や利権などに左右されず人として真っ当に接しあえる社会であってほしいと思います。
- ・業務内容はコールセンターでのお客さま対応です。「カスタマーハラスメント」という概念が成立することにより、働く側の人間が守られることに期待しております。暴言を言われて精神的に傷つくことも仕事のうち、我慢することが多かったので、社会通念に変化があれば互いに尊重する気運も生まれると思います。
- ・いろいろな種類のハラスメントがありますが、「思いやりを持って相手に接する」という基本的な共通意識を高めていくことが重要なのではないかと考えています。家庭でも学校でも、幼児期から思いやりを身につけられる社会にしていきたいです。
- ・行き過ぎた要求は、犯罪だと認識してほしい。
- ・カスハラはよくありませんが、一方だけに重きをおくと、店側が傲慢になってしまうところもあるかもしれないので、お互いが気持ちよく節度を持って対応する事ができる社会になるといいと思います。
- ・SNSでの炎上リスクなどを考慮すると、カスタマーハラスメントに該当するものであっても、企業として毅然とした対応を取りにくい場合がある。情報の非対称性が存在し、消費者は自らに有利な情報のみを拡散できる一方で、企業は個人情報保護などの観点から反論ができない場合がほとんどである。その結果、実際に顧客対応を行う担当者を保護するためにも、やむを得ず譲歩せざるを得ない場面が多いのが実情である。このような中で、どのような行為がカスタマーハラスメントに該当するのかを行政が明確に示されたことは、

事業者にとって悪質な消費者への抑止力として大変有意義であると感じている。今後も消費者への啓発を通じ、事業者と消費者が対等な立場で健全な取引を行える環境づくりを推進いただけることを期待する。

- ・カスハラを見たとしても、大抵の人は止める事はできないと思う。恐怖を感じるから。周りの人が止める事ができる方法があれば良いと思う。
- ・都が主導して対策を練ってくれるのはありがたい。何かしら処置（警察との連携など）があると良いです。特に公共機関などでカスハラの現場を目撃すると、恐怖を感じますし、乗客としても何かしてあげたいと思いますが、何をしたら良いかわからないので、具体的な策を立ててもらいたい。社会全体でフォローできるのが理想かな、と思います。

■行政に求めること

- ・企業として顧客（利用者）へは常に丁寧に、慎重に真摯に接することを日々心がけており、その上で企業のカスハラ対策義務化は必然と考えます。一方で消費者・利用者側の権利意識が強まるなかで防ぎきれない場面も懸念されます。そのことにより個々の従業員が仕事を続けていくことへの不安を抱え退職を選択せざるをえなかったり、結果、消費者・利用者へのサービス悪化につながらないように、単なる厳罰方式でもなく、認め合いお互いを尊重し合えるような社会実現につながればと考えます。そのためにも企業、顧客双方の意識改革は大きな課題です。社会の担い手として無自覚にカスハラ行為に至らないような教育も一層必要かもしれません。
- ・お互いがお互いの立場にたって、平和な世の中であってほしい。カスハラを受けた際、迷わず相談できる環境、真摯に受け止めてくれる環境を作って欲しい。それに対してきちんと対応ができるようにならないと、上に上げる意味がないし、実質我慢し続ける他ないような気もする。
- ・顧客という立場を盾に、従業員に不当な言動を浴びせる行為は、人としての尊厳を踏みにじるものだと思います。こうした行為に苦しむ現場の声は、表面化し辛いという問題もあります。被害を受けた方の心身を守るための支援体制を整備し、加害者には厳正な罰則を設けるべきだと思います。
- ・隠し撮りの写真を投稿される、「〇〇という社員は～」という実名を含んだ口コミを書かれるなどを SNS の通報機能で通報しても、SNS 側が中々応じてくれず、拡散されてしまう昨今。SNS を用いたカスタマーハラスメント対応を受けた場合の対策を、一企業がマニュアル化して実践することは非常に難しいのではと感じています。利用者（顧客）側の意識が改まることが望ましいですが、まずは SNS 側が通報に速やかに応じる義務などを条例で重く科していただけることを期待しています。
- ・仕事上は上下関係や従属関係があるかもしれないが、その裏には普通に生きている人なのであるという啓発ムービー等あれば、社内の啓発がしやすいのではないかと感じました。
- ・SNS での発信から炎上という流れもある為、SNS の取り扱い方等の情報発信も必要ではないか。
- ・今のところカスタマーハラスメントに該当するようなことは起きていないが、悪質なクレームや不当な要求があった場合、企業だけでマニュアル等で対応するのではなく、相談先や解決するための第三者機関があれば、カスタマーハラスメントも起きなくなるのでは。
- ・国、自治体、企業が連携して明確なガイドラインや対応策を示していただければそれにそって対応できるので助かります。
- ・個人・企業単独での取り組みでは対応が困難。業界や行政で取り組み、建前上でなく防止または対抗できる手段の整備を望みます。

【資料】

I .集計表

II .調査票

I . 集計表

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

＜企業票＞

問1 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例において、事業者に責務が課せられていることを知っていましたか。【あてはまる番号1つだけに○】

	全 体	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 かつ た	規定の 存在も 内容も 知らな かつ た	無 回 答		
全 体	4,727 100.0	1,858 39.3	2,102 44.5	748 15.8	19 0.4		
主要事業内容	建設業	536 100.0	180 33.6	254 47.4	101 18.8	1 0.2	
	製造業	557 100.0	192 34.5	269 48.3	92 16.5	4 0.7	
	電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	17 38.6	18 40.9	9 20.5	0 0.0	
	情報通信業	373 100.0	169 45.3	149 39.9	55 14.7	0 0.0	
	運輸業、郵便業	195 100.0	81 41.5	87 44.6	25 12.8	2 1.0	
	卸売業、小売業	933 100.0	376 40.3	410 43.9	143 15.3	4 0.4	
	金融業、保険業	102 100.0	60 58.8	36 35.3	6 5.9	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	272 100.0	115 42.3	103 37.9	54 19.9	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	177 100.0	56 31.6	93 52.5	27 15.3	1 0.6	
	宿泊業、飲食サービス業	276 100.0	97 35.1	130 47.1	49 17.8	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	126 100.0	44 34.9	66 52.4	16 12.7	0 0.0	
	教育、学習支援業	60 100.0	28 46.7	24 40.0	8 13.3	0 0.0	
	医療、福祉	234 100.0	118 50.4	97 41.5	19 8.1	0 0.0	
	複合サービス事業	40 100.0	19 47.5	13 32.5	8 20.0	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	750 100.0	293 39.1	329 43.9	124 16.5	4 0.5	
	貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	257 26.4	480 49.3	231 23.7	6 0.6
		5～9人	686 100.0	202 29.4	349 50.9	134 19.5	1 0.1
		10～19人	505 100.0	182 36.0	257 50.9	65 12.9	1 0.2
		20～29人	340 100.0	121 35.6	169 49.7	49 14.4	1 0.3
		30～99人	1,194 100.0	493 41.3	533 44.6	165 13.8	3 0.3
100～299人		555 100.0	294 53.0	200 36.0	60 10.8	1 0.2	
300～999人		243 100.0	157 64.6	66 27.2	20 8.2	0 0.0	
1000人以上		164 100.0	132 80.5	25 15.2	7 4.3	0 0.0	
正社員の比率	10%未満	562 100.0	204 36.3	261 46.4	94 16.7	3 0.5	
	10%以上25%未満	314 100.0	137 43.6	131 41.7	45 14.3	1 0.3	
	25%以上50%未満	486 100.0	203 41.8	216 44.4	66 13.6	1 0.2	
	50%以上75%未満	669 100.0	271 40.5	294 43.9	102 15.2	2 0.3	
	75%以上	2,608 100.0	1,016 39.0	1,164 44.6	422 16.2	6 0.2	
女性社員の比率	10%未満	1,034 100.0	334 32.3	494 47.8	200 19.3	6 0.6	
	10%以上25%未満	954 100.0	395 41.4	417 43.7	139 14.6	3 0.3	
	25%以上50%未満	1,213 100.0	518 42.7	528 43.5	163 13.4	4 0.3	
	50%以上75%未満	897 100.0	378 42.1	376 41.9	143 15.9	0 0.0	
	75%以上	537 100.0	198 36.9	253 47.1	86 16.0	0 0.0	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	137 100.0	57 41.6	57 41.6	22 16.1	1 0.7	
	30～39歳	910 100.0	402 44.2	383 42.1	125 13.7	0 0.0	
	40～49歳	2,075 100.0	862 41.5	881 42.5	327 15.8	5 0.2	
	50～59歳	1,099 100.0	374 34.0	547 49.8	175 15.9	3 0.3	
	60歳以上	434 100.0	137 31.6	206 47.5	88 20.3	3 0.7	

問2 貴社では、過去1年間、カスタマーハラスメントに関する相談を従業員から受けたことがありますか。【あてはまる番号1つだけに○】

		全 体	相 談 を 受 け た こ と が あ る	相 談 を 受 け た こ と は あ る	相 談 を 受 け た こ と も 見 聞 き し	相 談 を 受 け た こ と も 見 聞 き し こ と も	分 か ら な い	無 回 答
全 体		4,727 100.0	587 12.4	620 13.1	3,348 70.8	146 3.1	26 0.6	
主要事業内容	建設業	536 100.0	31 5.8	58 10.8	432 80.6	10 1.9	5 0.9	
	製造業	557 100.0	32 5.7	58 10.4	445 79.9	19 3.4	3 0.5	
	電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	5 11.4	2 4.5	34 77.3	2 4.5	1 2.3	
	情報通信業	373 100.0	29 7.8	34 9.1	300 80.4	9 2.4	1 0.3	
	運輸業、郵便業	195 100.0	28 14.4	32 16.4	126 64.6	9 4.6	0 0.0	
	卸売業、小売業	933 100.0	149 16.0	137 14.7	611 65.5	30 3.2	6 0.6	
	金融業、保険業	102 100.0	24 23.5	12 11.8	62 60.8	4 3.9	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	272 100.0	35 12.9	35 12.9	194 71.3	7 2.6	1 0.4	
	学術研究、専門・技術サービス業	177 100.0	7 4.0	15 8.5	152 85.9	3 1.7	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	276 100.0	60 21.7	43 15.6	162 58.7	10 3.6	1 0.4	
	生活関連サービス業、娯楽業	126 100.0	32 25.4	23 18.3	66 52.4	5 4.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	60 100.0	7 11.7	10 16.7	42 70.0	1 1.7	0 0.0	
	医療、福祉	234 100.0	57 24.4	53 22.6	120 51.3	3 1.3	1 0.4	
	複合サービス事業	40 100.0	5 12.5	10 25.0	23 57.5	2 5.0	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	750 100.0	84 11.2	91 12.1	543 72.4	30 4.0	2 0.3	
	貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	39 4.0	61 6.3	829 85.1	38 3.9	7 0.7
		5～9人	686 100.0	52 7.6	74 10.8	548 79.9	11 1.6	1 0.1
10～19人		505 100.0	46 9.1	59 11.7	387 76.6	10 2.0	3 0.6	
20～29人		340 100.0	48 14.1	60 17.6	222 65.3	9 2.6	1 0.3	
30～99人		1,194 100.0	168 14.1	186 15.6	803 67.3	32 2.7	5 0.4	
100～299人		555 100.0	82 14.8	98 17.7	349 62.9	26 4.7	0 0.0	
300～999人		243 100.0	65 26.7	51 21.0	117 48.1	10 4.1	0 0.0	
1000人以上		164 100.0	86 52.4	29 17.7	44 26.8	5 3.0	0 0.0	
正社員の比率	10%未満	562 100.0	90 16.0	64 11.4	374 66.5	31 5.5	3 0.5	
	10%以上25%未満	314 100.0	78 24.8	62 19.7	162 51.6	11 3.5	1 0.3	
	25%以上50%未満	486 100.0	77 15.8	83 17.1	308 63.4	15 3.1	3 0.6	
	50%以上75%未満	669 100.0	93 13.9	97 14.5	457 68.3	21 3.1	1 0.1	
	75%以上	2,608 100.0	245 9.4	303 11.6	1,986 76.2	64 2.5	10 0.4	
女性社員の比率	10%未満	1,034 100.0	72 7.0	124 12.0	797 77.1	37 3.6	4 0.4	
	10%以上25%未満	954 100.0	77 8.1	113 11.8	731 76.6	30 3.1	3 0.3	
	25%以上50%未満	1,213 100.0	174 14.3	159 13.1	840 69.2	37 3.1	3 0.2	
	50%以上75%未満	897 100.0	156 17.4	134 14.9	584 65.1	21 2.3	2 0.2	
	75%以上	537 100.0	102 19.0	82 15.3	333 62.0	15 2.8	5 0.9	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	137 100.0	36 26.3	22 16.1	77 56.2	2 1.5	0 0.0	
	30～39歳	910 100.0	170 18.7	128 14.1	588 64.6	19 2.1	5 0.5	
	40～49歳	2,075 100.0	249 12.0	296 14.3	1,454 70.1	72 3.5	4 0.2	
	50～59歳	1,099 100.0	93 8.5	132 12.0	842 76.6	29 2.6	3 0.3	
	60歳以上	434 100.0	35 8.1	35 8.1	338 77.9	20 4.6	6 1.4	

問3 相談を受けた事案のうち、カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案にはどのようなものがありましたか。【あてはまる番号すべてに○】

		全 体	身 体 的 な 攻 撃 （ 暴 行 、 傷 害 等 ）	損 精 的 な 攻 撃 （ 脅 迫 、 中 傷 、 名 誉 毀 辱 等 ）	威 圧 的 な 言 動 （ 大 声 で 責 め る 、 反 社 会 的 な 者 と の つ な が り を ほ め か す 等 ）	同 じ 貴 問 を 繰 り 返 す 等 ）	禁 拘 束 的 な 言 動 （ 不 退 去 、 居 座 り 、 監 禁 、 長 電 話 等 ）	明 ら か に 言 動 の 内 容 と 関 係 の な い 顧 客 等 の 侵 害 （ 個 人 の 属 性 に 関 す る 言 動 等 ）	そ の 他	カ ス タ マ ー ハ ラ ス メ ン ト に 該 当 す る 事 案 は な か つ た	無 回 答	
全 体		587 100.0	49 8.3	296 50.4	326 55.5	363 61.8	150 25.6	151 25.7	30 5.1	18 3.1	1 0.2	
主要事業内容	建設業	31 100.0	2 6.5	16 51.6	15 48.4	19 61.3	6 19.4	4 12.9	1 3.2	2 6.5	0 0.0	
	製造業	32 100.0	1 3.1	13 40.6	15 46.9	22 68.8	4 12.5	4 12.5	0 0.0	2 6.3	0 0.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	1 20.0	2 40.0	2 40.0	3 60.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	
	情報通信業	29 100.0	0 0.0	9 31.0	13 44.8	16 55.2	2 6.9	3 10.3	2 6.9	2 6.9	0 0.0	
	運輸業、郵便業	28 100.0	7 25.0	14 50.0	16 57.1	17 60.7	10 35.7	8 28.6	4 14.3	0 0.0	0 0.0	
	卸売業、小売業	149 100.0	13 8.7	75 50.3	84 56.4	92 61.7	49 32.9	55 36.9	5 3.4	1 0.7	1 0.7	
	金融業、保険業	24 100.0	3 12.5	16 66.7	15 62.5	17 70.8	12 50.0	6 25.0	0 0.0	2 8.3	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	1 2.9	21 60.0	21 60.0	25 71.4	16 45.7	12 34.3	1 2.9	1 2.9	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	0 0.0	4 57.1	4 57.1	4 57.1	0 0.0	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	60 100.0	8 13.3	35 58.3	32 53.3	39 65.0	14 23.3	11 18.3	5 8.3	1 1.7	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	32 100.0	2 6.3	12 37.5	18 56.3	15 46.9	5 15.6	8 25.0	2 6.3	0 0.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	7 100.0	1 14.3	5 71.4	4 57.1	6 85.7	2 28.6	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	医療、福祉	57 100.0	6 10.5	35 61.4	34 59.6	36 63.2	15 26.3	18 31.6	1 1.8	2 3.5	0 0.0	
	複合サービス事業	5 100.0	1 20.0	5 100.0	4 80.0	4 80.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業 （他に分類されないもの）	84 100.0	3 3.6	33 39.3	48 57.1	47 56.0	13 15.5	17 20.2	6 7.1	4 4.8	0 0.0	
	貴社の従業員数	2～4人	39 100.0	0 0.0	19 48.7	19 48.7	23 59.0	5 12.8	9 23.1	2 5.1	1 2.6	0 0.0
		5～9人	52 100.0	1 1.9	21 40.4	31 59.6	23 44.2	9 17.3	8 15.4	2 3.8	2 3.8	0 0.0
10～19人		46 100.0	6 13.0	24 52.2	25 54.3	23 50.0	13 28.3	12 26.1	2 4.3	2 4.3	0 0.0	
20～29人		48 100.0	1 2.1	21 43.8	24 50.0	27 56.3	4 8.3	9 18.8	4 8.3	1 2.1	0 0.0	
30～99人		168 100.0	10 6.0	74 44.0	84 50.0	100 59.5	27 16.1	31 18.5	9 5.4	3 1.8	1 0.6	
100～299人		82 100.0	6 7.3	38 46.3	47 57.3	57 69.5	25 30.5	26 31.7	3 3.7	2 2.4	0 0.0	
300～999人		65 100.0	8 12.3	41 63.1	39 60.0	48 73.8	25 38.5	20 30.8	4 6.2	2 3.1	0 0.0	
1000人以上		86 100.0	17 19.8	58 67.4	56 65.1	62 72.1	42 48.8	36 41.9	4 4.7	5 5.8	0 0.0	
正社員の比率		10%未満	90 100.0	6 6.7	49 54.4	52 57.8	50 55.6	20 22.2	20 22.2	9 10.0	2 2.2	0 0.1
		10%以上25%未満	78 100.0	8 10.3	43 55.1	47 60.3	51 65.4	19 24.4	25 32.1	2 2.6	0 0.0	1 1.3
	25%以上50%未満	77 100.0	5 6.5	32 41.6	39 50.6	45 58.4	20 26.0	21 27.3	3 3.9	2 2.6	0 0.0	
	50%以上75%未満	93 100.0	13 14.0	44 47.3	55 59.1	65 69.9	27 29.0	23 24.7	4 4.3	4 4.3	0 0.0	
	75%以上	245 100.0	17 6.9	127 51.8	131 53.5	151 61.6	62 25.3	62 25.3	12 4.9	10 4.1	0 0.0	
女性社員の比率	10%未満	72 100.0	9 12.5	41 56.9	43 59.7	37 51.4	24 33.3	15 20.8	5 6.9	2 2.8	0 0.0	
	10%以上25%未満	77 100.0	7 9.1	40 51.9	37 48.1	51 66.2	13 16.9	16 20.8	3 3.9	3 3.9	0 0.0	
	25%以上50%未満	174 100.0	13 7.5	76 43.7	102 58.6	105 60.3	44 25.3	47 27.0	8 4.6	6 3.4	1 0.6	
	50%以上75%未満	156 100.0	16 10.3	83 53.2	90 57.7	105 67.3	42 26.9	44 28.2	8 5.1	3 1.9	0 0.0	
	75%以上	102 100.0	2 2.0	51 50.0	50 49.0	60 58.8	25 24.5	26 25.5	6 5.9	4 3.9	0 0.0	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	7 19.4	24 66.7	21 58.3	22 61.1	11 30.6	9 25.0	2 5.6	0 0.0	0 0.0	
	30～39歳	170 100.0	12 7.1	95 55.9	98 57.6	110 64.7	49 28.8	58 34.1	13 7.6	3 1.8	0 0.1	
	40～49歳	249 100.0	17 6.8	122 49.0	135 54.2	153 61.4	60 24.1	55 22.1	9 3.6	11 4.4	0 0.4	
	50～59歳	93 100.0	8 8.6	40 43.0	51 54.8	52 55.9	22 23.7	21 22.6	4 4.3	4 4.3	0 0.0	
	60歳以上	35 100.0	4 11.4	11 31.4	19 54.3	23 65.7	7 20.0	7 20.0	2 5.7	0 0.0	0 0.0	

問4 カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案における行為者についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	の 一 般 の 顧 客 （ 個 人 の お 客 様 、 通 常 取 引 ）	顧 客 の 家 族 ・ 関 係 者	業 取 引 先 の 担 当 者 （ 法 人 顧 客 の 担 当 者 、 業 務 提 携 先 等 ）	取 引 先 の 役 員 ・ 上 層 部	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体	587 100.0	477 81.3	79 13.5	81 13.8	25 4.3	44 7.5	9 1.5	2 0.3
主要事業内容	建設業	31 100.0	17 54.8	2 6.5	9 29.0	2 6.5	6 19.4	1 3.2
	製造業	32 100.0	23 71.9	2 6.3	8 25.0	3 9.4	1 3.1	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	4 80.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	29 100.0	11 37.9	0 0.0	15 51.7	1 3.4	2 6.9	1 3.4
	運輸業、郵便業	28 100.0	23 82.1	5 17.9	3 10.7	2 7.1	6 21.4	0 0.0
	卸売業、小売業	149 100.0	131 87.9	18 12.1	17 11.4	6 4.0	7 4.7	0 0.0
	金融業、保険業	24 100.0	22 91.7	4 16.7	3 12.5	1 4.2	0 0.0	1 4.2
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	34 97.1	8 22.9	2 5.7	0 0.0	1 2.9	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	5 71.4	1 14.3	2 28.6	1 14.3	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	60 100.0	58 96.7	1 1.7	2 3.3	0 0.0	2 3.3	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	32 100.0	30 93.8	2 6.3	0 0.0	1 3.1	1 3.1	0 0.0
	教育、学習支援業	7 100.0	7 100.0	3 42.9	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	57 100.0	45 78.9	25 43.9	1 1.8	0 0.0	6 10.5	0 0.0
	複合サービス事業	5 100.0	5 100.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	84 100.0	60 71.4	7 8.3	15 17.9	6 7.1	12 14.3	6 7.1
貴社の従業員数	2～4人	39 100.0	31 79.5	3 7.7	4 10.3	2 5.1	4 10.3	1 2.6
	5～9人	52 100.0	43 82.7	6 11.5	4 7.7	4 7.7	2 3.8	1 1.9
	10～19人	46 100.0	39 84.8	6 13.0	5 10.9	1 2.2	2 4.3	0 0.0
	20～29人	48 100.0	39 81.3	7 14.6	4 8.3	1 2.1	4 8.3	1 2.1
	30～99人	168 100.0	136 81.0	15 8.9	22 13.1	6 3.6	12 7.1	2 1.2
	100～299人	82 100.0	67 81.7	10 12.2	9 11.0	2 2.4	10 12.2	0 0.0
	300～999人	65 100.0	53 81.5	11 16.9	14 21.5	2 3.1	2 3.1	2 0.0
	1000人以上	86 100.0	69 80.2	21 24.4	19 22.1	7 8.1	8 9.3	2 2.3
正社員の比率	10%未満	90 100.0	81 90.0	8 8.9	6 6.7	1 1.1	5 5.6	1 1.1
	10%以上25%未満	78 100.0	71 91.0	10 12.8	3 3.8	2 2.6	7 9.0	0 0.0
	25%以上50%未満	77 100.0	63 81.8	14 18.2	6 7.8	5 6.5	7 9.1	1 1.3
	50%以上75%未満	93 100.0	80 86.0	15 16.1	9 9.7	1 1.1	7 7.5	2 2.2
	75%以上	245 100.0	179 73.1	32 13.1	57 23.3	16 6.5	17 6.9	5 2.0
女性社員の比率	10%未満	72 100.0	54 75.0	9 12.5	11 15.3	2 2.8	11 15.3	1 1.4
	10%以上25%未満	77 100.0	58 75.3	6 7.8	18 23.4	6 7.8	3 3.9	2 2.6
	25%以上50%未満	174 100.0	141 81.0	21 12.1	31 17.8	6 3.4	10 5.7	3 1.7
	50%以上75%未満	156 100.0	127 81.4	22 14.1	15 9.6	8 5.1	16 10.3	2 1.3
	75%以上	102 100.0	93 91.2	21 20.6	4 3.9	2 2.0	4 3.9	1 1.0
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	33 91.7	2 5.6	1 2.8	1 2.8	1 2.8	0 0.0
	30～39歳	170 100.0	152 89.4	20 11.8	22 12.9	4 2.4	8 4.7	1 0.6
	40～49歳	249 100.0	189 75.9	34 13.7	46 18.5	12 4.8	19 7.6	5 2.0
	50～59歳	93 100.0	72 77.4	17 18.3	7 7.5	5 5.4	12 12.9	3 3.2
	60歳以上	35 100.0	29 82.9	6 17.1	3 8.6	2 5.7	4 11.4	0 0.0

問5 カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案により被った損害や被害についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	下 従 業 員 の 仕 事 へ の 意 欲 ・ や り が い の 低	従 業 員 の 休 職	従 業 員 の 離 職	通 常 業 務 の 遂 行 へ の 悪 影 響	風 評 被 害 、 信 用 失 墜	訴 訟 負 担	そ の 他	無 回 答
全 体	587 100.0	452 77.0	50 8.5	91 15.5	382 65.1	77 13.1	17 2.9	34 5.8	4 0.7
主要事業内容	建設業	31 100.0	21 67.7	7 22.6	5 16.1	21 67.7	2 6.5	1 3.2	3 9.7
	製造業	32 100.0	21 65.6	1 3.1	1 3.1	19 59.4	2 6.3	0 0.0	0 6.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	4 80.0	0 0.0	0 0.0	4 80.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0
	情報通信業	29 100.0	23 79.3	4 13.8	4 13.8	19 65.5	1 3.4	2 6.9	5 17.2
	運輸業、郵便業	28 100.0	23 82.1	7 25.0	9 32.1	18 64.3	4 14.3	1 3.6	2 7.1
	卸売業、小売業	149 100.0	118 79.2	12 8.1	25 16.8	95 63.8	20 13.4	2 1.3	6 4.0
	金融業、保険業	24 100.0	18 75.0	3 12.5	3 12.5	18 75.0	0 0.0	1 4.2	3 12.5
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	25 71.4	4 11.4	7 20.0	25 71.4	6 17.1	1 2.9	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	3 42.9	0 0.0	0 0.0	4 57.1	1 14.3	0 0.0	1 14.3
	宿泊業、飲食サービス業	60 100.0	46 76.7	3 5.0	7 11.7	40 66.7	11 18.3	1 1.7	3 5.0
	生活関連サービス業、娯楽業	32 100.0	27 84.4	1 3.1	4 12.5	21 65.6	6 18.8	2 6.3	1 3.1
	教育、学習支援業	7 100.0	6 85.7	1 14.3	2 28.6	5 71.4	2 28.6	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	57 100.0	48 84.2	4 7.0	11 19.3	38 66.7	10 17.5	3 5.3	2 3.5
	複合サービス事業	5 100.0	5 100.0	0 0.0	1 20.0	4 80.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	84 100.0	63 75.0	3 3.6	12 14.3	50 59.5	10 11.9	2 2.4	7 8.3
貴社の従業員数	2～4人	39 100.0	31 79.5	0 0.0	4 10.3	18 46.2	9 23.1	2 5.1	3 7.7
	5～9人	52 100.0	39 75.0	2 3.8	4 7.7	27 51.9	6 11.5	0 0.0	2 3.8
	10～19人	46 100.0	39 84.8	4 8.7	6 13.0	30 65.2	10 21.7	2 4.3	2 4.3
	20～29人	48 100.0	36 75.0	3 6.3	9 18.8	31 64.6	12 25.0	1 2.1	2 4.2
	30～99人	168 100.0	126 75.0	13 7.7	26 15.5	104 61.9	22 13.1	3 1.8	7 4.2
	100～299人	82 100.0	60 73.2	9 11.0	19 23.2	60 73.2	8 9.8	2 2.4	8 9.8
	300～999人	65 100.0	51 78.5	10 15.4	10 15.4	50 76.9	3 4.6	3 4.6	2 3.1
	1000人以上	86 100.0	70 81.4	9 10.5	13 15.1	62 72.1	7 8.1	4 4.7	8 9.3
	10%未満	90 100.0	77 85.6	5 5.6	13 14.4	50 55.6	19 21.1	1 1.1	5 5.6
	10%以上25%未満	78 100.0	58 74.4	5 6.4	22 28.2	56 71.8	16 20.5	5 6.4	2 2.6
正社員の比率	25%以上50%未満	77 100.0	55 71.4	7 9.1	14 18.2	52 67.5	9 11.7	4 5.2	7 9.1
	50%以上75%未満	93 100.0	71 76.3	6 6.5	10 10.8	60 64.5	10 10.8	1 1.1	5 5.4
	75%以上	245 100.0	188 76.7	27 11.0	32 13.1	161 65.7	23 9.4	6 2.4	15 6.1
	10%未満	72 100.0	60 83.3	10 13.9	16 22.2	45 62.5	13 18.1	1 1.4	3 4.2
	10%以上25%未満	77 100.0	59 76.6	6 7.8	12 15.6	41 53.2	8 10.4	2 2.6	6 7.8
女性社員の比率	25%以上50%未満	174 100.0	122 70.1	16 9.2	22 12.6	127 73.0	26 14.9	8 4.6	13 7.5
	50%以上75%未満	156 100.0	128 82.1	11 7.1	25 16.0	104 66.7	16 10.3	4 2.6	6 3.8
	75%以上	102 100.0	79 77.5	7 6.9	15 14.7	60 58.8	14 13.7	2 2.0	6 5.9
	29歳以下	36 100.0	29 80.6	2 5.6	7 19.4	29 80.6	8 22.2	1 2.8	0 0.0
	30～39歳	170 100.0	141 82.9	20 11.8	29 17.1	113 66.5	18 10.6	3 1.8	7 4.1
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	249 100.0	181 72.7	20 8.0	41 16.5	163 65.5	34 13.7	10 4.0	19 7.6
	50～59歳	93 100.0	70 75.3	7 7.5	12 12.9	55 59.1	12 12.9	1 1.1	6 6.5
	60歳以上	35 100.0	28 80.0	1 2.9	2 5.7	19 54.3	5 14.3	2 5.7	2 5.7

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問6 過去1年間で取り扱ったカスタマーハラスメントに関する相談件数の傾向についてお聞かせください【あてはまる番号1つだけに○】

	全 体	相 談 は 増 加 傾 向 で あ る	相 談 は あ る が 増 減 の 傾 向 は 変 わ ら な い	相 談 は 減 少 傾 向 で あ る	増 減 の 傾 向 は 把 握 し て い な い	無 回 答
全 体	587 100.0	111 18.9	288 49.1	118 20.1	67 11.4	3 0.5
主要事業内容	建設業	31 100.0	5 16.1	15 48.4	7 22.6	4 12.9
	製造業	32 100.0	3 9.4	15 46.9	8 25.0	5 15.6
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0	2 40.0
	情報通信業	29 100.0	0 0.0	14 48.3	8 27.6	7 24.1
	運輸業、郵便業	28 100.0	4 14.3	12 42.9	8 28.6	4 14.3
	卸売業、小売業	149 100.0	28 18.8	71 47.7	34 22.8	14 9.4
	金融業、保険業	24 100.0	4 16.7	16 66.7	3 12.5	1 4.2
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	8 22.9	20 57.1	3 8.6	4 11.4
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	1 14.3	5 71.4	1 14.3	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	60 100.0	11 18.3	30 50.0	16 26.7	3 5.0
	生活関連サービス業、娯楽業	32 100.0	7 21.9	14 43.8	6 18.8	5 15.6
	教育、学習支援業	7 100.0	4 57.1	2 28.6	1 14.3	0 0.0
	医療、福祉	57 100.0	17 29.8	28 49.1	8 14.0	4 7.0
	複合サービス事業	5 100.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	84 100.0	16 19.0	40 47.6	15 17.9	13 15.5
貴社の従業員数	2～4人	39 100.0	4 10.3	18 46.2	11 28.2	6 15.4
	5～9人	52 100.0	8 15.4	23 44.2	15 28.8	6 11.5
	10～19人	46 100.0	7 15.2	18 39.1	14 30.4	6 13.0
	20～29人	48 100.0	7 14.6	24 50.0	14 29.2	3 6.3
	30～99人	168 100.0	27 16.1	84 50.0	37 22.0	19 11.3
	100～299人	82 100.0	13 15.9	47 57.3	15 18.3	7 8.5
	300～999人	65 100.0	16 24.6	35 53.8	6 9.2	8 12.3
	1000人以上	86 100.0	29 33.7	39 45.3	6 7.0	12 14.0
正社員の比率	10%未満	90 100.0	13 14.4	51 56.7	18 20.0	8 8.9
	10%以上25%未満	78 100.0	18 23.1	40 51.3	13 16.7	6 7.7
	25%以上50%未満	77 100.0	17 22.1	32 41.6	21 27.3	7 9.1
	50%以上75%未満	93 100.0	19 20.4	42 45.2	21 22.6	9 9.7
	75%以上	245 100.0	44 18.0	121 49.4	44 18.0	36 14.7
女性社員の比率	10%未満	72 100.0	10 13.9	34 47.2	17 23.6	11 15.3
	10%以上25%未満	77 100.0	18 23.4	33 42.9	14 18.2	11 14.3
	25%以上50%未満	174 100.0	27 15.5	93 53.4	32 18.4	21 12.1
	50%以上75%未満	156 100.0	39 25.0	74 47.4	31 19.9	12 7.7
	75%以上	102 100.0	16 15.7	53 52.0	20 19.6	12 11.8
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	7 19.4	15 41.7	11 30.6	2 5.6
	30～39歳	170 100.0	35 20.6	90 52.9	28 16.5	17 10.0
	40～49歳	249 100.0	45 18.1	126 50.6	47 18.9	30 12.0
	50～59歳	93 100.0	19 20.4	35 37.6	27 29.0	11 11.8
	60歳以上	35 100.0	4 11.4	21 60.0	3 8.6	7 20.0

問7 貴社では、カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいますか。【あてはまる番号1つだけに○】

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	4,727 100.0	1,822 38.5	2,843 60.1	62 1.3
主要事業内容	建設業	536 100.0	176 32.8	354 66.0
	製造業	557 100.0	154 27.6	397 71.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	15 34.1	27 61.4
	情報通信業	373 100.0	160 42.9	210 56.3
	運輸業、郵便業	195 100.0	89 45.6	105 53.8
	卸売業、小売業	933 100.0	365 39.1	553 59.3
	金融業、保険業	102 100.0	59 57.8	42 41.2
	不動産業、物品賃貸業	272 100.0	96 35.3	172 63.2
	学術研究、専門・技術サービス業	177 100.0	48 27.1	128 72.3
	宿泊業、飲食サービス業	276 100.0	124 44.9	148 53.6
	生活関連サービス業、娯楽業	126 100.0	70 55.6	56 44.4
	教育、学習支援業	60 100.0	27 45.0	33 55.0
	医療、福祉	234 100.0	145 62.0	87 37.2
	複合サービス事業	40 100.0	15 37.5	25 62.5
	サービス業 (他に分類されないもの)	750 100.0	265 35.3	476 63.5
貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	232 23.8	723 74.2
	5～9人	686 100.0	218 31.8	459 66.9
	10～19人	505 100.0	181 35.8	315 62.4
	20～29人	340 100.0	134 39.4	203 59.7
	30～99人	1,194 100.0	504 42.2	682 57.1
	100～299人	555 100.0	265 47.7	286 51.5
	300～999人	243 100.0	141 58.0	100 41.2
	1000人以上	164 100.0	135 82.3	29 17.7
正社員の比率	10%未満	562 100.0	219 39.0	332 59.1
	10%以上25%未満	314 100.0	152 48.4	156 49.7
	25%以上50%未満	486 100.0	212 43.6	269 55.3
	50%以上75%未満	669 100.0	255 38.1	409 61.1
	75%以上	2,608 100.0	962 36.9	1,620 62.1
女性社員の比率	10%未満	1,034 100.0	321 31.0	701 67.8
	10%以上25%未満	954 100.0	357 37.4	588 61.6
	25%以上50%未満	1,213 100.0	499 41.1	702 57.9
	50%以上75%未満	897 100.0	378 42.1	507 56.5
	75%以上	537 100.0	242 45.1	286 53.3
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	137 100.0	75 54.7	59 43.1
	30～39歳	910 100.0	437 48.0	464 51.0
	40～49歳	2,075 100.0	844 40.7	1,209 58.3
	50～59歳	1,099 100.0	325 29.6	765 69.6
	60歳以上	434 100.0	120 27.6	302 69.6

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
ア 実態把握のための調査

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	963 52.9	523 28.7	312 17.1	24 1.3
主要事業内容	建設業	176 100.0	91 51.7	52 29.5	30 17.0
	製造業	154 100.0	63 40.9	53 34.4	36 23.4
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	10 66.7	2 13.3	2 13.3
	情報通信業	160 100.0	83 51.9	45 28.1	29 18.1
	運輸業、郵便業	89 100.0	45 50.6	26 29.2	18 20.2
	卸売業、小売業	365 100.0	184 50.4	124 34.0	52 14.2
	金融業、保険業	59 100.0	28 47.5	17 28.8	14 23.7
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	54 56.3	25 26.0	16 16.7
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	23 47.9	15 31.3	9 18.8
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	78 62.9	34 27.4	11 8.9
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	44 62.9	15 21.4	11 15.7
	教育、学習支援業	27 100.0	17 63.0	6 22.2	4 14.8
	医療、福祉	145 100.0	80 55.2	40 27.6	23 15.9
	複合サービス事業	15 100.0	9 60.0	3 20.0	2 13.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	147 55.5	61 23.0	54 20.4
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	137 59.1	59 25.4	29 12.5
	5～9人	218 100.0	125 57.3	52 23.9	37 17.0
	10～19人	181 100.0	107 59.1	46 25.4	27 14.9
	20～29人	134 100.0	78 58.2	42 31.3	13 9.7
	30～99人	504 100.0	268 53.2	151 30.0	81 16.1
	100～299人	265 100.0	112 42.3	88 33.2	61 23.0
	300～999人	141 100.0	70 49.6	43 30.5	27 19.1
	1000人以上	135 100.0	62 45.9	37 27.4	36 26.7
正社員の比率	10%未満	219 100.0	135 61.6	55 25.1	26 11.9
	10%以上25%未満	152 100.0	80 52.6	42 27.6	27 17.8
	25%以上50%未満	212 100.0	111 52.4	68 32.1	28 13.2
	50%以上75%未満	255 100.0	126 49.4	79 31.0	47 18.4
	75%以上	962 100.0	500 52.0	271 28.2	183 19.0
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	188 58.6	90 28.0	39 12.1
	10%以上25%未満	357 100.0	176 49.3	109 30.5	70 19.6
	25%以上50%未満	499 100.0	245 49.1	149 29.9	98 19.6
	50%以上75%未満	378 100.0	206 54.5	99 26.2	70 18.5
	75%以上	242 100.0	134 55.4	70 28.9	32 13.2
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	48 64.0	21 28.0	5 6.7
	30～39歳	437 100.0	250 57.2	112 25.6	73 16.7
	40～49歳	844 100.0	413 48.9	257 30.5	163 19.3
	50～59歳	325 100.0	175 53.8	95 29.2	51 15.7
	60歳以上	120 100.0	66 55.0	32 26.7	18 15.0

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
イ 労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	770 42.3	462 25.4	555 30.5	35 1.9
主要事業内容	建設業	176 100.0	71 40.3	50 28.4	51 29.0
	製造業	154 100.0	54 35.1	47 30.5	49 31.8
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	6 40.0	5 33.3	3 20.0
	情報通信業	160 100.0	83 51.9	38 23.8	36 22.5
	運輸業、郵便業	89 100.0	51 57.3	19 21.3	18 20.2
	卸売業、小売業	365 100.0	151 41.4	103 28.2	104 28.5
	金融業、保険業	59 100.0	23 39.0	11 18.6	25 42.4
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	40 41.7	22 22.9	33 34.4
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	22 45.8	11 22.9	15 31.3
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	50 40.3	35 28.2	35 28.2
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	28 40.0	19 27.1	23 32.9
	教育、学習支援業	27 100.0	13 48.1	6 22.2	7 25.9
	医療、福祉	145 100.0	56 38.6	28 19.3	58 40.0
	複合サービス事業	15 100.0	9 60.0	4 26.7	2 13.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	110 41.5	61 23.0	91 34.3
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	106 45.7	52 22.4	65 28.0
	5～9人	218 100.0	89 40.8	50 22.9	71 32.6
	10～19人	181 100.0	78 43.1	42 23.2	59 32.6
	20～29人	134 100.0	60 44.8	35 26.1	38 28.4
	30～99人	504 100.0	218 43.3	133 26.4	147 29.2
	100～299人	265 100.0	99 37.4	80 30.2	81 30.6
	300～999人	141 100.0	65 46.1	34 24.1	41 29.1
	1000人以上	135 100.0	52 38.5	33 24.4	49 36.3
正社員の比率	10%未満	219 100.0	85 38.8	58 26.5	71 32.4
	10%以上25%未満	152 100.0	58 38.2	44 28.9	48 31.6
	25%以上50%未満	212 100.0	86 40.6	64 30.2	56 26.4
	50%以上75%未満	255 100.0	99 38.8	57 22.4	91 35.7
	75%以上	962 100.0	435 45.2	233 24.2	283 29.4
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	132 41.1	97 30.2	86 26.8
	10%以上25%未満	357 100.0	148 41.5	89 24.9	115 32.2
	25%以上50%未満	499 100.0	211 42.3	142 28.5	138 27.7
	50%以上75%未満	378 100.0	166 43.9	75 19.8	130 34.4
	75%以上	242 100.0	104 43.0	53 21.9	79 32.6
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	35 46.7	18 24.0	21 28.0
	30～39歳	437 100.0	197 45.1	102 23.3	135 30.9
	40～49歳	844 100.0	345 40.9	229 27.1	258 30.6
	50～59歳	325 100.0	145 44.6	76 23.4	95 29.2
	60歳以上	120 100.0	42 35.0	32 26.7	39 32.5

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
ウ 基本方針等の作成

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 検 討 中	取 組 ん で い な い	無 回 答		
全 体	1,822 100.0	784 43.0	651 35.7	354 19.4	33 1.8		
主要事業内容	建設業	176 100.0	59 33.5	72 40.9	41 23.3	4 2.3	
	製造業	154 100.0	64 41.6	50 32.5	37 24.0	3 1.9	
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	3 20.0	10 66.7	1 6.7	1 6.7	
	情報通信業	160 100.0	52 32.5	64 40.0	41 25.6	3 1.9	
	運輸業、郵便業	89 100.0	43 48.3	31 34.8	13 14.6	2 2.2	
	卸売業、小売業	365 100.0	160 43.8	131 35.9	67 18.4	7 1.9	
	金融業、保険業	59 100.0	38 64.4	13 22.0	8 13.6	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	46 47.9	31 32.3	18 18.8	1 1.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	16 33.3	20 41.7	12 25.0	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	55 44.4	45 36.3	21 16.9	3 2.4	
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	33 47.1	23 32.9	14 20.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	27 100.0	12 44.4	9 33.3	6 22.2	0 0.0	
	医療、福祉	145 100.0	90 62.1	39 26.9	13 9.0	3 2.1	
	複合サービス事業	15 100.0	8 53.3	4 26.7	2 13.3	1 6.7	
	サービス業 （他に分類されないもの）	265 100.0	101 38.1	103 38.9	58 21.9	3 1.1	
	貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	64 27.6	95 40.9	65 28.0	8 3.4
		5～9人	218 100.0	57 26.1	95 43.6	59 27.1	7 3.2
10～19人		181 100.0	73 40.3	78 43.1	28 15.5	2 1.1	
20～29人		134 100.0	57 42.5	62 46.3	13 9.7	2 1.5	
30～99人		504 100.0	216 42.9	185 36.7	97 19.2	6 1.2	
100～299人		265 100.0	118 44.5	80 30.2	64 24.2	3 1.1	
300～999人		141 100.0	96 68.1	27 19.1	17 12.1	1 0.7	
1000人以上		135 100.0	101 74.8	23 17.0	9 6.7	2 1.5	
正社員の比率	10%未満	219 100.0	94 42.9	74 33.8	47 21.5	4 1.8	
	10%以上25%未満	152 100.0	76 50.0	48 31.6	25 16.4	3 2.0	
	25%以上50%未満	212 100.0	91 42.9	81 38.2	36 17.0	4 1.9	
	50%以上75%未満	255 100.0	120 47.1	83 32.5	43 16.9	9 3.5	
	75%以上	962 100.0	400 41.6	353 36.7	199 20.7	10 1.0	
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	124 38.6	127 39.6	64 19.9	6 1.9	
	10%以上25%未満	357 100.0	141 39.5	140 39.2	72 20.2	4 1.1	
	25%以上50%未満	499 100.0	207 41.5	177 35.5	105 21.0	10 2.0	
	50%以上75%未満	378 100.0	193 51.1	115 30.4	65 17.2	5 1.3	
	75%以上	242 100.0	113 46.7	80 33.1	43 17.8	6 2.5	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	36 48.0	26 34.7	12 16.0	1 1.3	
	30～39歳	437 100.0	206 47.1	138 31.6	90 20.6	3 0.7	
	40～49歳	844 100.0	372 44.1	305 36.1	156 18.5	11 1.3	
	50～59歳	325 100.0	128 39.4	128 39.4	61 18.8	8 2.5	
	60歳以上	120 100.0	38 31.7	44 36.7	30 25.0	8 6.7	

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
エ 基本方針等の公表

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 検 討 中	取 組 ん で い な い	無 回 答	
全 体	1,822 100.0	650 35.7	710 39.0	430 23.6	32 1.8	
主要事業内容	建設業	176 100.0	45 25.6	78 44.3	49 27.8	3 2.3
	製造業	154 100.0	57 37.0	51 33.1	43 27.9	3 1.9
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	2 13.3	11 73.3	1 6.7	1 6.7
	情報通信業	160 100.0	46 28.8	66 41.3	45 28.1	3 1.9
	運輸業、郵便業	89 100.0	37 41.6	33 37.1	18 20.2	1 1.1
	卸売業、小売業	365 100.0	136 37.3	141 38.6	82 22.5	6 1.6
	金融業、保険業	59 100.0	34 57.6	16 27.1	9 15.3	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	39 40.6	31 32.3	25 26.0	1 1.0
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	12 25.0	22 45.8	14 29.2	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	48 38.7	47 37.9	25 20.2	4 3.2
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	27 38.6	24 34.3	19 27.1	0 0.0
	教育、学習支援業	27 100.0	9 33.3	11 40.7	7 25.9	0 0.0
	医療、福祉	145 100.0	67 46.2	58 40.0	18 12.4	2 1.4
	複合サービス事業	15 100.0	6 40.0	6 40.0	2 13.3	1 6.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	82 30.9	112 42.3	67 25.3	4 1.5
	貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	54 23.3	99 42.7	71 30.6
5～9人		218 100.0	46 21.1	101 46.3	62 28.4	9 4.1
10～19人		181 100.0	60 33.1	82 45.3	37 20.4	2 1.1
20～29人		134 100.0	43 32.1	71 53.0	18 13.4	2 1.5
30～99人		504 100.0	160 31.7	212 42.1	127 25.2	5 1.0
100～299人		265 100.0	104 39.2	81 30.6	77 29.1	3 1.1
300～999人		141 100.0	84 59.6	35 24.8	21 14.9	1 0.7
1000人以上		135 100.0	97 71.9	26 19.3	12 8.9	0 0.0
正社員の比率	10%未満	219 100.0	76 34.7	89 40.6	49 22.4	5 2.3
	10%以上25%未満	152 100.0	63 41.4	60 39.5	26 17.1	3 2.0
	25%以上50%未満	212 100.0	70 33.0	95 44.8	44 20.8	3 1.4
	50%以上75%未満	255 100.0	105 41.2	83 32.5	59 23.1	8 3.1
	75%以上	962 100.0	334 34.7	373 38.8	245 25.5	10 1.0
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	95 29.6	135 42.1	86 26.8	5 1.6
	10%以上25%未満	357 100.0	115 32.2	148 41.5	90 25.2	4 1.1
	25%以上50%未満	499 100.0	181 36.3	191 38.3	117 23.4	10 2.0
	50%以上75%未満	378 100.0	158 41.8	137 36.2	78 20.6	5 1.3
	75%以上	242 100.0	96 39.7	90 37.2	51 21.1	5 2.1
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	33 44.0	29 38.7	12 16.0	1 1.3
	30～39歳	437 100.0	179 41.0	152 34.8	104 23.8	2 0.5
	40～49歳	844 100.0	304 36.0	329 39.0	199 23.6	12 1.4
	50～59歳	325 100.0	102 31.4	141 43.4	75 23.1	7 2.2
	60歳以上	120 100.0	29 24.2	52 43.3	31 25.8	8 6.7

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
オ マニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等）の作成

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	600 32.9	768 42.2	421 23.1	33 1.8
主要事業内容	建設業	176 100.0	46 26.1	78 44.3	49 27.8
	製造業	154 100.0	35 22.7	66 42.9	49 31.8
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	4 26.7	6 40.0	4 26.7
	情報通信業	160 100.0	39 24.4	70 43.8	48 30.0
	運輸業、郵便業	89 100.0	37 41.6	29 32.6	22 24.7
	卸売業、小売業	365 100.0	122 33.4	164 44.9	72 19.7
	金融業、保険業	59 100.0	34 57.6	17 28.8	8 13.6
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	38 39.6	37 38.5	20 20.8
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	7 14.6	21 43.8	20 41.7
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	44 35.5	52 41.9	24 19.4
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	34 48.6	27 38.6	9 12.9
	教育、学習支援業	27 100.0	7 25.9	15 55.6	5 18.5
	医療、福祉	145 100.0	70 48.3	56 38.6	17 11.7
	複合サービス事業	15 100.0	6 40.0	4 26.7	4 26.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	75 28.3	120 45.3	66 24.9
	2～4人	232 100.0	48 20.7	94 40.5	80 34.5
	5～9人	218 100.0	38 17.4	112 51.4	62 28.4
	10～19人	181 100.0	48 26.5	85 47.0	45 24.9
貴社の従業員数	20～29人	134 100.0	42 31.3	72 53.7	18 13.4
	30～99人	504 100.0	162 32.1	229 45.4	108 21.4
	100～299人	265 100.0	91 34.3	98 37.0	73 27.5
	300～999人	141 100.0	79 56.0	42 29.8	19 13.5
	1000人以上	135 100.0	90 66.7	31 23.0	13 9.6
	10%未満	219 100.0	73 33.3	96 43.8	47 21.5
	10%以上25%未満	152 100.0	58 38.2	68 44.7	24 15.8
	25%以上50%未満	212 100.0	75 35.4	99 46.7	33 15.6
	50%以上75%未満	255 100.0	91 35.7	102 40.0	54 21.2
	75%以上	962 100.0	299 31.1	392 40.7	259 26.9
正社員の比率	10%未満	321 100.0	89 27.7	142 44.2	85 26.5
	10%以上25%未満	357 100.0	92 25.8	171 47.9	90 25.2
	25%以上50%未満	499 100.0	167 33.5	207 41.5	115 23.0
	50%以上75%未満	378 100.0	149 39.4	148 39.2	74 19.6
	75%以上	242 100.0	95 39.3	90 37.2	52 21.5
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	89 27.7	142 44.2	85 26.5
	10%以上25%未満	357 100.0	92 25.8	171 47.9	90 25.2
	25%以上50%未満	499 100.0	167 33.5	207 41.5	115 23.0
	50%以上75%未満	378 100.0	149 39.4	148 39.2	74 19.6
	75%以上	242 100.0	95 39.3	90 37.2	52 21.5
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	30 40.0	32 42.7	12 16.0
	30～39歳	437 100.0	166 38.0	170 38.9	97 22.2
	40～49歳	844 100.0	278 32.9	360 42.7	194 23.0
	50～59歳	325 100.0	91 28.0	149 45.8	78 24.0
	60歳以上	120 100.0	32 26.7	48 40.0	33 27.5

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
カ 就業規則の整備（準ずるものを含む）

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	778 42.7	653 35.8	359 19.7	32 1.8
主要事業内容	建設業	176 100.0	77 43.8	64 36.4	32 18.2
	製造業	154 100.0	65 42.2	48 31.2	37 24.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	8 53.3	4 26.7	3 20.0
	情報通信業	160 100.0	76 47.5	51 31.9	30 18.8
	運輸業、郵便業	89 100.0	40 44.9	30 33.7	18 20.2
	卸売業、小売業	365 100.0	136 37.3	150 41.1	72 19.7
	金融業、保険業	59 100.0	34 57.6	13 22.0	12 20.3
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	37 38.5	34 35.4	25 26.0
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	20 41.7	20 41.7	8 16.7
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	41 33.1	49 39.5	30 24.2
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	30 42.9	26 37.1	14 20.0
	教育、学習支援業	27 100.0	12 44.4	9 33.3	6 22.2
	医療、福祉	145 100.0	75 51.7	47 32.4	21 14.5
	複合サービス事業	15 100.0	7 46.7	5 33.3	2 13.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	117 44.2	98 37.0	45 17.0
	2～4人	232 100.0	100 43.1	74 31.9	51 22.0
	5～9人	218 100.0	87 39.9	78 35.8	46 21.1
	10～19人	181 100.0	82 45.3	64 35.4	32 17.7
貴社の従業員数	20～29人	134 100.0	51 38.1	59 44.0	22 16.4
	30～99人	504 100.0	222 44.0	186 36.9	89 17.7
	100～299人	265 100.0	109 41.1	101 38.1	53 20.0
	300～999人	141 100.0	61 43.3	49 34.8	30 21.3
	1000人以上	135 100.0	64 47.4	38 28.1	32 23.7
	10%未満	219 100.0	90 41.1	83 37.9	42 19.2
	10%以上25%未満	152 100.0	62 40.8	60 39.5	27 17.8
	25%以上50%未満	212 100.0	81 38.2	92 43.4	37 17.5
	50%以上75%未満	255 100.0	97 38.0	91 35.7	59 23.1
	75%以上	962 100.0	443 46.0	319 33.2	188 19.5
正社員の比率	10%未満	321 100.0	142 44.2	103 32.1	71 22.1
	10%以上25%未満	357 100.0	158 44.3	128 35.9	67 18.8
	25%以上50%未満	499 100.0	208 41.7	186 37.3	96 19.2
	50%以上75%未満	378 100.0	162 42.9	137 36.2	72 19.0
	75%以上	242 100.0	98 40.5	90 37.2	49 20.2
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	142 44.2	103 32.1	71 22.1
	10%以上25%未満	357 100.0	158 44.3	128 35.9	67 18.8
	25%以上50%未満	499 100.0	208 41.7	186 37.3	96 19.2
	50%以上75%未満	378 100.0	162 42.9	137 36.2	72 19.0
	75%以上	242 100.0	98 40.5	90 37.2	49 20.2
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	38 50.7	17 22.7	19 25.3
	30～39歳	437 100.0	203 46.5	147 33.6	82 18.8
	40～49歳	844 100.0	352 41.7	319 37.8	164 19.4
	50～59歳	325 100.0	130 40.0	122 37.5	65 20.0
	60歳以上	120 100.0	46 38.3	43 35.8	24 20.0

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
キ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	1,197 65.7	434 23.8	170 9.3	21 1.2
主要事業内容	建設業	176 100.0	109 61.9	45 25.6	19 10.8
	製造業	154 100.0	98 63.6	33 21.4	20 13.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	9 60.0	4 26.7	1 6.7
	情報通信業	160 100.0	116 72.5	35 21.9	9 5.6
	運輸業、郵便業	89 100.0	50 56.2	26 29.2	13 14.6
	卸売業、小売業	365 100.0	246 67.4	90 24.7	22 6.0
	金融業、保険業	59 100.0	41 69.5	12 20.3	6 10.2
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	51 53.1	29 30.2	16 16.7
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	31 64.6	10 20.8	7 14.6
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	84 67.7	28 22.6	10 8.1
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	51 72.9	11 15.7	8 11.4
	教育、学習支援業	27 100.0	18 66.7	5 18.5	4 14.8
	医療、福祉	145 100.0	99 68.3	38 26.2	7 4.8
	複合サービス事業	15 100.0	9 60.0	4 26.7	1 6.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	178 67.2	60 22.6	24 9.1
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	117 50.4	63 27.2	44 19.0
	5～9人	218 100.0	109 50.0	75 34.4	30 13.8
	10～19人	181 100.0	118 65.2	45 24.9	16 8.8
	20～29人	134 100.0	83 61.9	38 28.4	11 8.2
	30～99人	504 100.0	341 67.7	129 25.6	33 6.5
	100～299人	265 100.0	199 75.1	44 16.6	21 7.9
	300～999人	141 100.0	107 75.9	24 17.0	9 6.4
	1000人以上	135 100.0	121 89.6	11 8.1	3 2.2
正社員の比率	10%未満	219 100.0	132 60.3	64 29.2	21 9.6
	10%以上25%未満	152 100.0	102 67.1	32 21.1	16 10.5
	25%以上50%未満	212 100.0	139 65.6	56 26.4	15 7.1
	50%以上75%未満	255 100.0	180 70.6	52 20.4	18 7.1
	75%以上	962 100.0	635 66.0	222 23.1	97 10.1
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	183 57.0	100 31.2	33 10.3
	10%以上25%未満	357 100.0	234 65.5	90 25.2	30 8.4
	25%以上50%未満	499 100.0	355 71.1	95 19.0	45 9.0
	50%以上75%未満	378 100.0	260 68.8	79 20.9	35 9.3
	75%以上	242 100.0	153 63.2	61 25.2	25 10.3
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	53 70.7	20 26.7	2 2.7
	30～39歳	437 100.0	311 71.2	83 19.0	42 9.6
	40～49歳	844 100.0	575 68.1	190 22.5	67 7.9
	50～59歳	325 100.0	184 56.6	99 30.5	39 12.0
	60歳以上	120 100.0	66 55.0	34 28.3	17 14.2

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
ク 教育・研修等の実施

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	871 47.8	613 33.6	304 16.7	34 1.9
主要事業内容	建設業	176 100.0	83 47.2	59 33.5	31 17.6
	製造業	154 100.0	60 39.0	58 37.7	32 20.8
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	7 46.7	5 33.3	2 13.3
	情報通信業	160 100.0	85 53.1	43 26.9	29 18.1
	運輸業、郵便業	89 100.0	44 49.4	26 29.2	17 19.1
	卸売業、小売業	365 100.0	167 45.8	126 34.5	65 17.8
	金融業、保険業	59 100.0	32 54.2	23 39.0	4 6.8
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	46 47.9	34 35.4	15 15.6
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	20 41.7	19 39.6	9 18.8
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	51 41.1	50 40.3	21 16.9
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	31 44.3	29 41.4	10 14.3
	教育、学習支援業	27 100.0	14 51.9	8 29.6	5 18.5
	医療、福祉	145 100.0	90 62.1	41 28.3	12 8.3
	複合サービス事業	15 100.0	7 46.7	3 20.0	4 26.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	131 49.4	84 31.7	45 17.0
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	81 34.9	78 33.6	64 27.6
	5～9人	218 100.0	73 33.5	84 38.5	54 24.8
	10～19人	181 100.0	79 43.6	64 35.4	36 19.9
	20～29人	134 100.0	66 49.3	47 35.1	18 13.4
	30～99人	504 100.0	246 48.8	183 36.3	69 13.7
	100～299人	265 100.0	137 51.7	88 33.2	37 14.0
	300～999人	141 100.0	92 65.2	33 23.4	16 11.3
	1000人以上	135 100.0	96 71.1	32 23.7	6 4.4
正社員の比率	10%未満	219 100.0	101 46.1	73 33.3	41 18.7
	10%以上25%未満	152 100.0	81 53.3	47 30.9	20 13.2
	25%以上50%未満	212 100.0	94 44.3	84 39.6	31 14.6
	50%以上75%未満	255 100.0	134 52.5	72 28.2	41 16.1
	75%以上	962 100.0	458 47.6	327 34.0	165 17.2
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	146 45.5	104 32.4	66 20.6
	10%以上25%未満	357 100.0	160 44.8	137 38.4	56 15.7
	25%以上50%未満	499 100.0	243 48.7	166 33.3	80 16.0
	50%以上75%未満	378 100.0	189 50.0	121 32.0	62 16.4
	75%以上	242 100.0	130 53.7	73 30.2	33 13.6
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	43 57.3	24 32.0	8 10.7
	30～39歳	437 100.0	230 52.6	138 31.6	64 14.6
	40～49歳	844 100.0	402 47.6	294 34.8	137 16.2
	50～59歳	325 100.0	147 45.2	113 34.8	59 18.2
	60歳以上	120 100.0	46 38.3	35 29.2	29 24.2

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
ケ 録音・録画環境の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	573 31.4	594 32.6	621 34.1	34 1.9
主要事業内容	建設業	176 100.0	30 17.0	69 39.2	74 42.0
	製造業	154 100.0	39 25.3	52 33.8	59 38.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	4 26.7	4 26.7	6 40.0
	情報通信業	160 100.0	35 21.9	51 31.9	72 45.0
	運輸業、郵便業	89 100.0	36 40.4	18 20.2	33 37.1
	卸売業、小売業	365 100.0	150 41.1	106 29.0	101 27.7
	金融業、保険業	59 100.0	31 52.5	16 27.1	12 20.3
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	39 40.6	36 37.5	20 20.8
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	10 20.8	13 27.1	25 52.1
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	46 37.1	33 26.6	42 33.9
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	26 37.1	25 35.7	19 27.1
	教育、学習支援業	27 100.0	11 40.7	7 25.9	9 33.3
	医療、福祉	145 100.0	37 25.5	59 40.7	47 32.4
	複合サービス事業	15 100.0	8 53.3	4 26.7	2 13.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	67 25.3	97 36.6	97 36.6
	2～4人	232 100.0	52 22.4	89 38.4	82 35.3
	5～9人	218 100.0	45 20.6	77 35.3	89 40.8
	10～19人	181 100.0	52 28.7	64 35.4	64 35.4
	20～29人	134 100.0	43 32.1	49 36.6	39 29.1
	30～99人	504 100.0	170 33.7	158 31.3	170 33.7
貴社の従業員数	100～299人	265 100.0	86 32.5	77 29.1	98 37.0
	300～999人	141 100.0	63 44.7	38 27.0	39 27.7
	1000人以上	135 100.0	58 43.0	39 28.9	37 27.4
	10%未満	219 100.0	81 37.0	72 32.9	63 28.8
	10%以上25%未満	152 100.0	56 36.8	52 34.2	41 27.0
	25%以上50%未満	212 100.0	76 35.8	75 35.4	56 26.4
	50%以上75%未満	255 100.0	91 35.7	66 25.9	90 35.3
	75%以上	962 100.0	262 27.2	324 33.7	365 37.9
	10%未満	321 100.0	86 26.8	110 34.3	120 37.4
	10%以上25%未満	357 100.0	78 21.8	137 38.4	138 38.7
正社員の比率	25%以上50%未満	499 100.0	173 34.7	148 29.7	169 33.9
	50%以上75%未満	378 100.0	144 38.1	116 30.7	112 29.6
	75%以上	242 100.0	85 35.1	76 31.4	75 31.0
	29歳以下	75 100.0	30 40.0	28 37.3	17 22.7
	30～39歳	437 100.0	169 38.7	129 29.5	136 31.1
女性社員の比率	40～49歳	844 100.0	260 30.8	279 33.1	291 34.5
	50～59歳	325 100.0	80 24.6	116 35.7	123 37.8
	60歳以上	120 100.0	24 20.0	39 32.5	49 40.8
	29歳以下	75 100.0	30 40.0	28 37.3	17 22.7
	30～39歳	437 100.0	169 38.7	129 29.5	136 31.1
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	844 100.0	260 30.8	279 33.1	291 34.5
	50～59歳	325 100.0	80 24.6	116 35.7	123 37.8
	60歳以上	120 100.0	24 20.0	39 32.5	49 40.8
	29歳以下	75 100.0	30 40.0	28 37.3	17 22.7
	30～39歳	437 100.0	169 38.7	129 29.5	136 31.1

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
コ AIを活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール 等）

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	89 4.9	532 29.2	1,164 63.9	37 2.0
主要事業内容	建設業	176 100.0	8 4.5	60 34.1	105 59.7
	製造業	154 100.0	6 3.9	46 29.9	98 63.6
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	1 6.7	5 33.3	8 53.3
	情報通信業	160 100.0	19 11.9	47 29.4	91 56.9
	運輸業、郵便業	89 100.0	2 2.2	21 23.6	65 73.0
	卸売業、小売業	365 100.0	15 4.1	100 27.4	243 66.6
	金融業、保険業	59 100.0	4 6.8	20 33.9	35 59.3
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	5 5.2	36 37.5	54 56.3
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	3 6.3	12 25.0	33 68.8
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	2 1.6	29 23.4	89 71.8
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	3 4.3	19 27.1	48 68.6
	教育、学習支援業	27 100.0	0 0.0	7 25.9	19 70.4
	医療、福祉	145 100.0	12 8.3	36 24.8	94 64.8
	複合サービス事業	15 100.0	0 0.0	5 33.3	9 60.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	9 3.4	87 32.8	164 61.9
	2～4人	232 100.0	14 6.0	64 27.6	145 62.5
	5～9人	218 100.0	7 3.2	73 33.5	129 59.2
	10～19人	181 100.0	8 4.4	50 27.6	120 66.3
	20～29人	134 100.0	10 7.5	46 34.3	76 56.7
	30～99人	504 100.0	25 5.0	159 31.5	314 62.3
貴社の従業員数	100～299人	265 100.0	10 3.8	68 25.7	183 69.1
	300～999人	141 100.0	9 6.4	34 24.1	97 68.8
	1000人以上	135 100.0	6 4.4	37 27.4	91 67.4
	10%未満	219 100.0	14 6.4	58 26.5	141 64.4
	10%以上25%未満	152 100.0	1 0.7	50 32.9	98 64.5
	25%以上50%未満	212 100.0	6 2.8	58 27.4	143 67.5
	50%以上75%未満	255 100.0	12 4.7	64 25.1	171 67.1
	75%以上	962 100.0	56 5.8	299 31.1	595 61.9
	10%未満	321 100.0	14 4.4	90 28.0	212 66.0
	10%以上25%未満	357 100.0	17 4.8	106 29.7	228 63.9
正社員の比率	25%以上50%未満	499 100.0	21 4.2	161 32.3	307 61.5
	50%以上75%未満	378 100.0	24 6.3	103 27.2	245 64.8
	75%以上	242 100.0	13 5.4	67 27.7	155 64.0
	29歳以下	75 100.0	6 8.0	21 28.0	47 62.7
	30～39歳	437 100.0	34 7.8	133 30.4	267 61.1
女性社員の比率	40～49歳	844 100.0	39 4.6	251 29.7	540 64.0
	50～59歳	325 100.0	8 2.5	97 29.8	212 65.2
	60歳以上	120 100.0	2 1.7	26 21.7	84 70.0
	29歳以下	75 100.0	6 8.0	21 28.0	47 62.7
	30～39歳	437 100.0	34 7.8	133 30.4	267 61.1
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	844 100.0	39 4.6	251 29.7	540 64.0
	50～59歳	325 100.0	8 2.5	97 29.8	212 65.2
	60歳以上	120 100.0	2 1.7	26 21.7	84 70.0
	29歳以下	75 100.0	6 8.0	21 28.0	47 62.7
	30～39歳	437 100.0	34 7.8	133 30.4	267 61.1

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
サ 企業法務や労務等の外部人材の活用

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	471 25.9	405 22.2	909 49.9	37 2.0
主要事業内容	建設業	176 100.0	41 23.3	48 27.3	84 47.7
	製造業	154 100.0	40 26.0	35 22.7	75 48.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	3 20.0	4 26.7	7 46.7
	情報通信業	160 100.0	44 27.5	35 21.9	78 48.8
	運輸業、郵便業	89 100.0	18 20.2	18 20.2	52 58.4
	卸売業、小売業	365 100.0	89 24.4	83 22.7	186 51.0
	金融業、保険業	59 100.0	20 33.9	13 22.0	26 44.1
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	30 31.3	22 22.9	43 44.8
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	14 29.2	10 20.8	24 50.0
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	23 18.5	28 22.6	69 55.6
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	18 25.7	14 20.0	38 54.3
	教育、学習支援業	27 100.0	9 33.3	5 18.5	12 44.4
	医療、福祉	145 100.0	30 20.7	31 21.4	81 55.9
	複合サービス事業	15 100.0	4 26.7	5 33.3	5 33.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	88 33.2	51 19.2	121 45.7
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	41 17.7	59 25.4	123 53.0
	5～9人	218 100.0	33 15.1	55 25.2	122 56.0
	10～19人	181 100.0	27 14.9	47 26.0	103 56.9
	20～29人	134 100.0	35 26.1	34 25.4	63 47.0
	30～99人	504 100.0	133 26.4	118 23.4	247 49.0
	100～299人	265 100.0	71 26.8	56 21.1	134 50.6
	300～999人	141 100.0	68 48.2	21 14.9	51 36.2
	1000人以上	135 100.0	63 46.7	13 9.6	58 43.0
正社員の比率	10%未満	219 100.0	44 20.1	44 20.1	126 57.5
	10%以上25%未満	152 100.0	36 23.7	34 22.4	79 52.0
	25%以上50%未満	212 100.0	50 23.6	56 26.4	100 47.2
	50%以上75%未満	255 100.0	73 28.6	50 19.6	124 48.6
	75%以上	962 100.0	267 27.8	216 22.5	467 48.5
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	63 19.6	79 24.6	174 54.2
	10%以上25%未満	357 100.0	91 25.5	83 23.2	177 49.6
	25%以上50%未満	499 100.0	156 31.3	120 24.0	213 42.7
	50%以上75%未満	378 100.0	106 28.0	70 18.5	196 51.9
	75%以上	242 100.0	52 21.5	47 19.4	136 56.2
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	27 36.0	12 16.0	35 46.7
	30～39歳	437 100.0	118 27.0	91 20.8	225 51.5
	40～49歳	844 100.0	246 29.1	185 21.9	399 47.3
	50～59歳	325 100.0	61 18.8	84 25.8	172 52.9
	60歳以上	120 100.0	16 13.3	29 24.2	67 55.8

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
シ 警察との連携

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	316 17.3	435 23.9	1,037 56.9	34 1.9
主要事業内容	建設業	176 100.0	27 15.3	35 19.9	112 63.6
	製造業	154 100.0	20 13.0	37 24.0	93 60.4
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	4 26.7	4 26.7	6 40.0
	情報通信業	160 100.0	8 5.0	32 20.0	117 73.1
	運輸業、郵便業	89 100.0	19 21.3	19 21.3	50 56.2
	卸売業、小売業	365 100.0	91 24.9	96 26.3	171 46.8
	金融業、保険業	59 100.0	16 27.1	14 23.7	29 49.2
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	24 25.0	28 29.2	43 44.8
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	4 8.3	8 16.7	36 75.0
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	31 25.0	27 21.8	63 50.8
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	9 12.9	21 30.0	40 57.1
	教育、学習支援業	27 100.0	9 33.3	7 25.9	9 33.3
	医療、福祉	145 100.0	14 9.7	41 28.3	88 60.7
	複合サービス事業	15 100.0	2 13.3	4 26.7	8 53.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	36 13.6	59 22.3	166 62.6
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	27 11.6	61 26.3	135 58.2
	5～9人	218 100.0	17 7.8	55 25.2	138 63.3
	10～19人	181 100.0	22 12.2	42 23.2	115 63.5
	20～29人	134 100.0	24 17.9	42 31.3	66 49.3
	30～99人	504 100.0	79 15.7	126 25.0	294 58.3
	100～299人	265 100.0	49 18.5	55 20.8	157 59.2
	300～999人	141 100.0	46 32.6	24 17.0	70 49.6
	1000人以上	135 100.0	50 37.0	27 20.0	57 42.2
正社員の比率	10%未満	219 100.0	50 22.8	57 26.0	107 48.9
	10%以上25%未満	152 100.0	38 25.0	41 27.0	71 46.7
	25%以上50%未満	212 100.0	39 18.4	63 29.7	105 49.5
	50%以上75%未満	255 100.0	52 20.4	48 18.8	147 57.6
	75%以上	962 100.0	135 14.0	220 22.9	596 62.0
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	48 15.0	84 26.2	184 57.3
	10%以上25%未満	357 100.0	53 14.8	87 24.4	212 59.4
	25%以上50%未満	499 100.0	93 18.6	120 24.0	277 55.5
	50%以上75%未満	378 100.0	85 22.5	82 21.7	205 54.2
	75%以上	242 100.0	32 13.2	56 23.1	148 61.2
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	20 26.7	16 21.3	39 52.0
	30～39歳	437 100.0	83 19.0	107 24.5	244 55.8
	40～49歳	844 100.0	154 18.2	189 22.4	488 57.8
	50～59歳	325 100.0	43 13.2	84 25.8	191 58.8
	60歳以上	120 100.0	13 10.8	34 28.3	65 54.2

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
ス カスハラを受けた従業員のケア

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	928 50.9	598 32.8	272 14.9	24 1.3
主要事業内容	建設業	176 100.0	74 42.0	71 40.3	29 16.5
	製造業	154 100.0	59 38.3	59 38.3	33 21.4
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	6 40.0	6 40.0	2 13.3
	情報通信業	160 100.0	82 51.3	51 31.9	26 16.3
	運輸業、郵便業	89 100.0	41 46.1	32 36.0	15 16.9
	卸売業、小売業	365 100.0	202 55.3	115 31.5	43 11.8
	金融業、保険業	59 100.0	30 50.8	19 32.2	10 16.9
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	55 57.3	27 47.1	13 13.5
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	14 29.2	17 35.4	17 35.4
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	70 56.5	39 31.5	13 10.5
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	41 58.6	22 31.4	7 10.0
	教育、学習支援業	27 100.0	15 55.6	6 22.2	6 22.2
	医療、福祉	145 100.0	83 57.2	39 26.9	22 15.2
	複合サービス事業	15 100.0	7 46.7	6 40.0	1 6.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	145 54.7	82 30.9	34 12.8
	2～4人	232 100.0	94 40.5	86 37.1	46 19.8
	5～9人	218 100.0	93 42.7	79 36.2	42 19.3
	10～19人	181 100.0	85 47.0	65 35.9	28 15.5
	20～29人	134 100.0	71 53.0	47 35.1	14 10.4
貴社の従業員数	30～99人	504 100.0	255 50.6	176 34.9	71 14.1
	100～299人	265 100.0	139 52.5	82 30.9	41 15.5
	300～999人	141 100.0	92 65.2	33 23.4	15 10.6
	1000人以上	135 100.0	97 71.9	25 18.5	12 8.9
	10%未満	219 100.0	129 58.9	61 27.9	26 11.9
	10%以上25%未満	152 100.0	83 54.6	49 32.2	17 11.2
	25%以上50%未満	212 100.0	113 53.3	73 34.4	23 10.8
	50%以上75%未満	255 100.0	139 54.5	79 31.0	32 12.5
	75%以上	962 100.0	455 47.3	328 34.1	171 17.8
	10%未満	321 100.0	137 42.7	137 42.7	42 13.1
正社員の比率	10%以上25%未満	357 100.0	158 44.3	129 36.1	67 18.8
	25%以上50%未満	499 100.0	258 51.7	150 30.1	84 16.8
	50%以上75%未満	378 100.0	222 58.7	106 28.0	46 12.2
	75%以上	242 100.0	143 59.1	67 27.7	29 12.0
	10%未満	321 100.0	137 42.7	137 42.7	42 13.1
女性社員の比率	10%以上25%未満	357 100.0	158 44.3	129 36.1	67 18.8
	25%以上50%未満	499 100.0	258 51.7	150 30.1	84 16.8
	50%以上75%未満	378 100.0	222 58.7	106 28.0	46 12.2
	75%以上	242 100.0	143 59.1	67 27.7	29 12.0
	10%未満	321 100.0	137 42.7	137 42.7	42 13.1
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	47 62.7	24 32.0	4 5.3
	30～39歳	437 100.0	255 58.4	126 28.8	55 12.6
	40～49歳	844 100.0	411 48.7	287 34.0	135 16.0
	50～59歳	325 100.0	147 45.2	117 36.0	56 17.2
	60歳以上	120 100.0	60 50.0	36 30.0	19 15.8
	60歳以上	120 100.0	60 50.0	36 30.0	19 15.8

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
セ 従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	546 30.0	706 38.7	536 29.4	34 1.9
主要事業内容	建設業	176 100.0	65 36.9	77 43.8	31 17.6
	製造業	154 100.0	34 22.1	70 45.5	47 30.5
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	4 26.7	8 53.3	2 13.3
	情報通信業	160 100.0	62 38.8	59 36.9	36 22.5
	運輸業、郵便業	89 100.0	32 36.0	28 31.5	28 31.5
	卸売業、小売業	365 100.0	101 27.7	144 39.5	112 30.7
	金融業、保険業	59 100.0	17 28.8	18 30.5	24 40.7
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	30 31.3	37 38.5	28 29.2
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	13 27.1	16 33.3	19 39.6
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	25 20.2	46 37.1	51 41.1
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	18 25.7	27 38.6	25 35.7
	教育、学習支援業	27 100.0	8 29.6	8 29.6	10 37.0
	医療、福祉	145 100.0	40 27.6	54 37.2	49 33.8
	複合サービス事業	15 100.0	6 40.0	6 40.0	2 13.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	89 33.6	103 38.9	68 25.7
	2～4人	232 100.0	69 29.7	92 39.7	62 26.7
	5～9人	218 100.0	51 23.4	95 43.6	65 29.8
	10～19人	181 100.0	58 32.0	74 40.9	47 26.0
	20～29人	134 100.0	39 29.1	59 44.0	34 25.4
貴社の従業員数	30～99人	504 100.0	134 26.6	199 39.5	165 32.7
	100～299人	265 100.0	79 29.8	98 37.0	84 31.7
	300～999人	141 100.0	51 36.2	47 33.3	42 29.8
	1000人以上	135 100.0	61 45.2	39 28.9	34 25.2
	10%未満	219 100.0	64 29.2	72 32.9	80 36.5
	10%以上25%未満	152 100.0	41 27.0	50 32.9	58 38.2
	25%以上50%未満	212 100.0	63 29.7	87 41.0	56 26.4
	50%以上75%未満	255 100.0	69 27.1	110 43.1	68 26.7
	75%以上	962 100.0	304 31.6	379 39.4	268 27.9
	10%未満	321 100.0	99 30.8	138 43.0	78 24.3
正社員の比率	10%以上25%未満	357 100.0	111 31.1	150 42.0	90 25.2
	25%以上50%未満	499 100.0	158 31.7	191 38.3	141 28.3
	50%以上75%未満	378 100.0	102 27.0	134 35.4	137 36.2
	75%以上	242 100.0	67 27.7	86 35.5	83 34.3
	10%未満	321 100.0	99 30.8	138 43.0	78 24.3
女性社員の比率	10%以上25%未満	357 100.0	111 31.1	150 42.0	90 25.2
	25%以上50%未満	499 100.0	158 31.7	191 38.3	141 28.3
	50%以上75%未満	378 100.0	102 27.0	134 35.4	137 36.2
	75%以上	242 100.0	67 27.7	86 35.5	83 34.3
	10%未満	321 100.0	99 30.8	138 43.0	78 24.3
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	21 28.0	23 30.7	31 41.3
	30～39歳	437 100.0	121 27.7	163 37.3	150 34.3
	40～49歳	844 100.0	270 32.0	327 38.7	234 27.7
	50～59歳	325 100.0	90 27.7	139 42.8	89 27.4
	60歳以上	120 100.0	39 32.5	46 38.3	27 22.5
	60歳以上	120 100.0	39 32.5	46 38.3	27 22.5

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
ソ 行為者に対する措置（出入禁止等）

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	671 36.8	644 35.3	477 26.2	30 1.6
主要事業内容	建設業	176 100.0	49 27.8	74 42.0	50 28.4
	製造業	154 100.0	39 25.3	61 39.6	50 32.5
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	7 46.7	6 40.0	1 6.7
	情報通信業	160 100.0	36 22.5	61 38.1	60 37.5
	運輸業、郵便業	89 100.0	26 29.2	30 33.7	32 36.0
	卸売業、小売業	365 100.0	151 41.4	128 35.1	81 22.2
	金融業、保険業	59 100.0	21 35.6	22 37.3	16 27.1
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	36 37.5	40 41.7	20 20.8
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	17 35.4	18 37.5	13 27.1
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	75 60.5	35 28.2	12 9.7
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	40 57.1	23 32.9	7 10.0
	教育、学習支援業	27 100.0	15 55.6	7 25.9	4 14.8
	医療、福祉	145 100.0	63 43.4	39 26.9	41 28.3
	複合サービス事業	15 100.0	5 33.3	6 40.0	3 20.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	88 33.2	90 34.0	83 31.3
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	97 41.8	82 35.3	47 20.3
	5～9人	218 100.0	81 37.2	83 38.1	48 22.0
	10～19人	181 100.0	65 35.9	71 39.2	43 23.8
	20～29人	134 100.0	50 37.3	60 44.8	22 16.4
	30～99人	504 100.0	172 34.1	172 34.1	154 30.6
	100～299人	265 100.0	71 26.8	103 38.9	87 32.8
	300～999人	141 100.0	58 41.1	37 26.2	45 31.9
	1000人以上	135 100.0	72 53.3	34 25.2	28 20.7
正社員の比率	10%未満	219 100.0	120 54.8	62 28.3	34 15.5
	10%以上25%未満	152 100.0	73 48.0	57 37.5	20 13.2
	25%以上50%未満	212 100.0	74 34.9	83 39.2	50 23.6
	50%以上75%未満	255 100.0	87 34.1	103 40.4	57 22.4
	75%以上	962 100.0	308 32.0	334 34.7	311 32.3
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	111 34.6	123 38.3	82 25.5
	10%以上25%未満	357 100.0	97 27.2	149 41.7	105 29.4
	25%以上50%未満	499 100.0	191 38.3	166 33.3	134 26.9
	50%以上75%未満	378 100.0	153 40.5	126 33.3	94 24.9
	75%以上	242 100.0	109 45.0	74 30.6	55 22.7
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	51 68.0	18 24.0	6 8.0
	30～39歳	437 100.0	182 41.6	143 32.7	110 25.2
	40～49歳	844 100.0	290 34.4	306 36.3	236 28.0
	50～59歳	325 100.0	99 30.5	132 40.6	87 26.8
	60歳以上	120 100.0	42 35.0	40 33.3	32 26.7

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
タ その他

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	268 14.7	153 8.4	1,123 61.6	278 15.3
主要事業内容	建設業	176 100.0	33 18.8	18 10.2	106 60.2
	製造業	154 100.0	20 13.0	12 7.8	108 70.1
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	1 6.7	0 0.0	10 66.7
	情報通信業	160 100.0	22 13.8	12 7.5	112 70.0
	運輸業、郵便業	89 100.0	11 12.4	6 6.7	52 58.4
	卸売業、小売業	365 100.0	56 15.3	28 7.7	212 58.1
	金融業、保険業	59 100.0	8 13.6	3 5.1	44 74.6
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	12 12.5	2 2.1	71 74.0
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	6 12.5	3 6.3	34 70.8
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	13 10.5	16 12.9	68 54.8
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	13 18.6	6 8.6	45 64.3
	教育、学習支援業	27 100.0	3 11.1	3 11.1	16 59.3
	医療、福祉	145 100.0	28 19.3	12 8.3	77 53.1
	複合サービス事業	15 100.0	5 33.3	1 6.7	7 46.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	36 13.6	30 11.3	160 60.4
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	36 15.5	25 10.8	126 54.3
	5～9人	218 100.0	35 16.1	26 11.9	115 52.8
	10～19人	181 100.0	41 22.7	16 8.8	92 50.8
	20～29人	134 100.0	22 16.4	18 13.4	80 59.7
	30～99人	504 100.0	65 12.9	42 8.3	317 62.9
	100～299人	265 100.0	35 13.2	12 4.5	182 68.7
	300～999人	141 100.0	18 12.8	8 5.7	105 74.5
	1000人以上	135 100.0	14 10.4	6 4.4	103 76.3
正社員の比率	10%未満	219 100.0	43 19.6	20 9.1	110 50.2
	10%以上25%未満	152 100.0	17 11.2	20 13.2	85 55.9
	25%以上50%未満	212 100.0	31 14.6	21 9.9	118 55.7
	50%以上75%未満	255 100.0	31 12.2	19 7.5	170 66.7
	75%以上	962 100.0	144 15.0	72 7.5	629 65.4
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	52 16.2	41 12.8	179 55.8
	10%以上25%未満	357 100.0	46 12.9	29 8.1	237 66.4
	25%以上50%未満	499 100.0	66 13.2	37 7.4	335 67.1
	50%以上75%未満	378 100.0	64 16.9	25 6.6	224 59.3
	75%以上	242 100.0	37 15.3	19 7.9	138 57.0
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	16 21.3	5 6.7	42 56.0
	30～39歳	437 100.0	63 14.4	36 8.2	281 64.3
	40～49歳	844 100.0	116 13.7	55 6.5	561 66.5
	50～59歳	325 100.0	50 15.4	44 13.5	174 53.5
	60歳以上	120 100.0	21 17.5	12 10.0	60 50.0

問9 カスタマーハラスメントの防止対策の取組を進める上での課題として、どのようなことが考えられますか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	正 当 な クレームとの判断の難しさ	経 営 層 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	管 理 職 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	従 業 員 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	顧 客 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	発 生 状 況 の 把握が困難	ブ ライ バ ン シ ー の 確保	ノ ウ ハ ウ 不 足	費 用 不 足	人 材 不 足	取 組 を 進 め る た め の 十 分 な 時 間 の 確保	顧 客 等 か ら 歌 連 さ れ て し ま う お そ れ	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	1,822 100.0	1,295 71.1	92 5.0	126 6.9	199 10.9	547 30.0	553 30.4	505 27.7	559 30.7	149 8.2	337 18.5	380 20.9	414 22.7	46 2.5	136 7.5	9 0.5
主要事業内容	建設業	176 100.0	124 70.5	10 5.7	13 7.4	21 11.9	38 21.6	62 35.2	56 31.8	56 5.7	10 24.4	43 18.8	33 25.0	44 2.3	9 5.1	1 0.6
	製造業	154 100.0	106 68.8	4 2.6	11 7.1	12 7.8	27 17.5	53 34.4	36 23.4	59 38.3	20 13.0	33 21.4	33 21.4	33 0.6	18 11.7	2 1.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	8 53.3	1 6.7	3 20.0	5 33.3	1 6.7	5 33.3	2 13.3	2 0.0	0 13.3	2 26.7	4 26.7	4 6.7	1 13.3	0 0.0
	情報通信業	160 100.0	117 73.1	13 8.1	14 8.8	18 11.3	41 25.6	53 33.1	57 35.6	18 11.3	24 15.0	39 24.4	48 30.0	5 3.1	9 5.6	0 0.0
	運輸業、郵便業	89 100.0	65 73.0	5 5.6	6 6.7	19 21.3	40 44.9	28 31.5	29 32.6	24 27.0	9 10.1	25 28.1	14 15.7	25 3.4	7 7.9	1 1.1
	卸売業、小売業	365 100.0	263 72.1	19 5.2	30 8.2	37 10.1	133 36.4	109 29.9	97 26.6	112 30.7	30 8.2	62 17.0	66 18.1	80 21.9	7 4.9	18 0.3
	金融業、保険業	59 100.0	47 79.7	3 5.1	4 6.8	1 1.7	13 22.0	13 22.0	14 23.7	26 44.1	2 3.4	6 10.2	10 16.9	11 18.6	0 0.0	4 0.0
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	70 72.9	7 7.3	5 5.2	4 4.2	27 28.1	27 28.1	24 25.0	27 28.1	1 1.0	15 15.6	15 15.6	17 17.7	3 3.1	11 11.5
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	28 58.3	1 2.1	3 6.3	6 12.5	9 18.8	14 29.2	13 27.1	8 16.7	4 8.3	9 16.7	8 16.7	13 27.1	1 2.1	9 18.8
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	90 72.6	6 4.8	6 4.8	18 14.5	51 41.1	36 29.0	28 22.6	34 27.4	12 9.7	25 20.2	28 22.6	34 27.4	6 4.8	5 4.0
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	42 60.0	3 4.3	4 5.7	12 17.1	27 38.6	16 22.9	20 28.6	19 27.1	3 4.3	7 10.0	21 30.0	17 24.3	2 2.9	9 12.9
	教育、学習支援業	27 100.0	20 74.1	0 0.0	1 3.7	1 3.7	4 14.8	2 7.4	6 22.2	3 11.1	2 7.4	5 18.5	7 25.9	5 18.5	0 0.0	4 14.8
	医療、福祉	145 100.0	112 77.2	5 3.4	8 5.5	15 10.3	59 40.7	50 34.5	48 33.1	37 25.5	15 10.3	27 18.6	40 27.6	29 20.0	5 3.4	5 0.0
	複合サービス事業	15 100.0	8 53.3	1 6.7	0 0.0	2 13.3	4 26.7	6 40.0	0 0.0	5 33.3	0 0.0	2 13.3	4 26.7	2 13.3	0 0.0	2 13.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	187 70.6	14 5.3	18 6.8	27 10.2	69 26.0	76 28.7	72 27.2	91 34.3	21 7.9	49 18.5	56 21.1	50 18.9	8 3.0	23 8.7
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	144 62.1	10 4.3	10 4.3	13 5.6	59 25.4	42 18.1	63 27.2	51 22.0	21 9.1	32 13.8	40 17.2	37 15.9	4 1.7	39 16.8
	5～9人	218 100.0	150 68.8	11 5.0	12 5.5	13 6.0	58 26.6	56 25.7	63 28.9	65 29.8	22 10.1	36 16.5	48 22.0	44 20.2	5 2.3	21 9.6
	10～19人	181 100.0	121 66.9	6 3.3	6 3.3	17 9.4	53 29.3	51 28.2	54 29.8	45 24.9	18 9.9	33 18.2	34 18.8	44 24.3	2 1.1	13 7.2
	20～29人	134 100.0	96 71.6	6 4.5	8 6.0	19 14.2	44 32.8	44 32.8	41 30.6	42 31.3	13 9.7	32 23.9	36 26.9	38 28.4	6 4.5	8 6.0
	30～99人	504 100.0	354 70.2	26 5.2	34 6.7	55 10.9	142 28.2	172 34.1	152 30.2	158 31.3	44 8.7	105 20.8	106 21.0	115 22.8	12 2.4	31 6.2
	100～299人	265 100.0	213 80.4	18 6.8	26 9.8	43 16.2	81 30.6	82 30.9	77 29.1	97 36.6	14 5.3	55 20.8	60 22.6	64 24.2	6 2.3	11 4.2
	300～999人	141 100.0	105 74.5	9 6.4	17 12.1	23 16.3	57 40.4	49 34.8	30 21.3	56 39.7	10 7.1	23 16.3	32 22.7	35 24.8	3 2.1	7 5.0
	1000人以上	135 100.0	106 78.5	4 3.0	12 8.9	15 11.1	50 37.0	54 40.0	24 17.8	42 31.1	6 4.4	18 13.3	23 17.0	33 24.4	8 5.9	4 3.0
正社員の比率	10%未満	219 100.0	142 64.8	9 4.1	7 3.2	23 10.5	90 41.1	47 21.5	44 20.1	61 27.9	25 11.4	53 24.2	52 23.7	44 20.1	5 2.3	18 8.2
	10%以上25%未満	152 100.0	119 78.3	7 4.6	7 4.6	22 14.5	57 37.5	50 32.9	46 30.3	46 30.3	19 12.5	34 22.4	30 19.7	27 17.8	6 3.9	6 3.9
	25%以上50%未満	212 100.0	156 73.6	10 4.7	15 7.1	21 9.9	62 29.2	50 23.6	56 26.4	68 32.1	19 9.0	37 17.5	48 22.6	40 18.9	4 1.9	14 6.6
	50%以上75%未満	255 100.0	186 72.9	18 7.1	23 9.0	30 11.8	90 35.3	79 31.0	69 27.1	75 29.4	18 7.1	27 10.6	45 17.6	58 22.7	3 1.2	17 6.7
	75%以上	962 100.0	676 70.3	47 4.9	73 7.6	102 10.6	240 24.9	317 33.0	285 29.6	300 31.2	65 6.8	181 18.8	199 20.7	238 24.7	24 2.5	80 8.3
女性社員の比率	10%未満	321 100.0	219 68.2	20 6.2	23 7.2	51 15.9	96 29.9	91 28.3	97 30.2	92 28.7	33 10.3	77 24.0	67 20.9	63 19.6	5 1.6	33 10.3
	10%以上25%未満	357 100.0	254 71.1	22 6.2	29 8.1	44 12.3	90 25.2	139 38.9	105 29.4	120 33.6	26 7.3	74 20.7	82 23.0	107 30.0	12 3.4	20 5.6
	25%以上50%未満	499 100.0	354 70.9	17 3.4	30 6.0	44 8.8	130 26.1	157 31.5	143 28.7	156 31.3	34 6.8	79 15.8	95 19.0	111 22.2	12 2.4	40 8.0
	50%以上75%未満	378 100.0	294 77.8	21 5.6	29 7.7	39 10.3	144 38.1	100 26.5	95 25.1	117 31.0	31 8.2	63 16.7	76 20.1	81 21.4	12 3.2	19 5.0
	75%以上	242 100.0	159 65.7	10 4.1	13 5.4	20 8.3	79 32.6	58 24.0	61 25.2	67 27.7	23 9.5	38 15.7	55 22.7	44 18.2	3 1.2	23 9.5
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	75 100.0	54 72.0	4 5.3	4 5.3	14 18.7	25 33.3	15 20.0	10 13.3	24 32.0	10 13.3	18 24.0	21 28.0	18 24.0	2 2.7	4 5.3
	30～39歳	437 100.0	311 71.2	26 5.9	35 8.0	54 12.4	144 33.0	136 31.1	131 30.0	146 33.4	39 8.9	82 18.8	103 23.6	108 24.7	9 2.1	31 7.1
	40～49歳	844 100.0	605 71.7	42 5.0	62 7.3	88 10.4	242 28.7	268 31.8	225 26.7	257 30.5	62 7.3	148 17.5	163 19.3	201 23.8	22 2.6	56 6.6
	50～59歳	325 100.0	230 70.8	16 4.9	23 7.1	33 10.2	96 29.5	92 28.3	104 32.0	96 29.5	29 8.9	66 20.3	69 21.2	67 20.6	9 2.8	32 9.8
	60歳以上	120 100.0	83 69.2	3 2.5	1 0.8	7 5.8	35 29.2	33 27.5	32 26.7	31 25.8	8 6.7	19 15.8	20 16.7	13 10.8	3 2.5	13 10.8

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問10 カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んだ結果、カスタマーハラスメントの予防・解決以外の効果として、どのようなことがありましたか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	メン タル不 調者が 減少する	休 職者・ 離職者 が減少 する	会 社の信 頼感が 高まる	職 場のコ ミュニ ケーション が活性 化する	職 場の生 産性が 高まる	従 業員の 仕事へ の意欲 が高まる	顧 客等と の関係 性が良 好になる	そ 他	特 にない	無 回 答
全 体	1,822 100.0	488 26.8	336 18.4	668 36.7	683 37.5	434 23.8	614 33.7	353 19.4	52 2.9	388 21.3	14 0.8
主要事業内容	建設業	176 100.0	46 26.1	36 20.5	64 36.4	72 40.9	35 19.9	62 35.2	33 18.8	1 0.6	42 23.9
	製造業	154 100.0	29 18.8	19 12.3	51 33.1	50 32.5	34 22.1	48 31.2	26 16.9	5 3.2	45 29.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	15 100.0	2 13.3	4 26.7	7 46.7	5 33.3	3 20.0	4 26.7	3 20.0	2 13.3	1 6.7
	情報通信業	160 100.0	43 26.9	33 20.6	58 36.3	50 31.3	34 21.3	46 28.8	32 20.0	3 1.9	46 28.8
	運輸業、郵便業	89 100.0	26 29.2	22 24.7	32 36.0	39 43.8	22 24.7	31 34.8	15 16.9	2 2.2	17 19.1
	卸売業、小売業	365 100.0	97 26.6	65 17.8	138 37.8	143 39.2	83 22.7	124 34.0	66 18.1	12 3.3	60 16.4
	金融業、保険業	59 100.0	12 20.3	2 3.4	21 35.6	13 22.0	12 20.3	14 23.7	7 11.9	4 6.8	13 22.0
	不動産業、物品賃貸業	96 100.0	28 29.2	18 18.8	29 30.2	35 36.5	27 28.1	31 32.3	17 17.7	4 4.2	21 21.9
	学術研究、専門・技術サービス業	48 100.0	9 18.8	8 16.7	11 22.9	16 33.3	11 22.9	12 25.0	11 22.9	1 2.1	16 33.3
	宿泊業、飲食サービス業	124 100.0	38 30.6	18 14.5	54 43.5	47 37.9	35 28.2	50 40.3	30 24.2	1 0.8	16 12.9
	生活関連サービス業、娯楽業	70 100.0	30 42.9	17 24.3	26 37.1	27 38.6	26 37.1	29 41.4	19 27.1	4 5.7	13 18.6
	教育、学習支援業	27 100.0	7 25.9	9 33.3	13 48.1	16 59.3	7 25.9	13 48.1	8 29.6	1 3.7	4 14.8
	医療、福祉	145 100.0	52 35.9	29 20.0	50 34.5	66 45.5	41 28.3	60 41.4	32 22.1	3 2.1	21 14.5
	複合サービス事業	15 100.0	5 33.3	1 6.7	5 33.3	6 40.0	5 33.3	5 33.3	6 40.0	0 0.0	3 20.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	265 100.0	62 23.4	54 20.4	103 38.9	92 34.7	56 21.1	81 30.6	46 17.4	9 3.4	66 24.9
貴社の従業員数	2～4人	232 100.0	55 23.7	41 17.7	83 35.8	92 39.7	37 15.9	72 31.0	53 22.8	4 1.7	54 23.3
	5～9人	218 100.0	67 30.7	42 19.3	64 29.4	110 50.5	53 24.3	80 36.7	57 26.1	1 0.5	42 19.3
	10～19人	181 100.0	49 27.1	28 15.5	75 41.4	79 43.6	51 28.2	61 33.7	39 21.5	4 2.2	30 16.6
	20～29人	134 100.0	42 31.3	29 21.6	58 43.3	57 42.5	43 32.1	60 44.8	37 27.6	4 3.0	20 14.9
	30～99人	504 100.0	140 27.8	103 20.4	180 35.7	181 35.9	106 21.0	155 30.8	84 16.7	12 2.4	112 22.2
	100～299人	265 100.0	60 22.6	49 18.5	91 34.3	85 32.1	68 25.7	84 31.7	45 17.0	9 3.4	71 26.8
	300～999人	141 100.0	40 28.4	24 17.0	51 36.2	43 30.5	35 24.8	49 34.8	18 12.8	6 4.3	31 22.0
	1000人以上	135 100.0	34 25.2	19 14.1	63 46.7	33 24.4	40 29.6	51 37.8	18 13.3	11 8.1	25 18.5
	10%未満	219 100.0	62 28.3	47 21.5	85 38.8	89 40.6	49 22.4	80 36.5	50 22.8	8 3.7	35 16.0
	10%以上25%未満	152 100.0	59 38.8	38 25.0	57 37.5	64 42.1	39 25.7	54 35.5	25 16.4	5 3.3	22 14.5
正社員の比率	25%以上50%未満	212 100.0	52 24.5	29 13.7	72 34.0	84 39.6	50 23.6	70 33.0	43 20.3	4 1.9	45 21.2
	50%以上75%未満	255 100.0	70 27.5	41 16.1	94 36.9	91 35.7	61 23.9	85 33.3	51 20.0	10 3.9	49 19.2
	75%以上	962 100.0	241 25.1	176 18.3	350 36.4	349 36.3	231 24.0	321 33.4	180 18.7	25 2.6	233 24.2
	10%未満	321 100.0	87 27.1	72 22.4	110 34.3	114 35.5	61 19.0	100 31.2	58 18.1	8 2.5	79 24.6
	10%以上25%未満	357 100.0	87 24.4	68 19.0	123 34.5	127 35.6	70 19.6	111 31.1	69 19.3	9 2.5	89 24.9
女性社員の比率	25%以上50%未満	499 100.0	131 26.3	83 16.6	204 40.9	179 35.9	127 25.5	180 36.1	88 17.6	16 3.2	110 22.0
	50%以上75%未満	378 100.0	108 28.6	69 18.3	138 36.5	146 38.6	109 28.8	143 37.8	84 22.2	12 3.2	68 18.0
	75%以上	242 100.0	72 29.8	42 17.4	82 33.9	109 45.0	64 26.4	74 30.6	50 20.7	6 2.5	36 14.9
	29歳以下	75 100.0	30 40.0	13 17.3	30 40.0	30 40.0	20 26.7	37 49.3	16 21.3	1 1.3	10 13.3
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	437 100.0	131 30.0	89 20.4	167 38.2	170 38.9	118 27.0	157 35.9	80 18.3	12 2.7	80 18.3
	40～49歳	844 100.0	223 26.4	160 19.0	315 37.3	300 35.5	199 23.6	273 32.3	160 19.0	27 3.2	193 22.9
	50～59歳	325 100.0	79 24.3	52 16.0	104 32.0	130 40.0	76 23.4	106 32.6	71 21.8	6 1.8	76 23.4
	60歳以上	120 100.0	24 20.0	19 15.8	44 36.7	46 38.3	17 14.2	36 30.0	22 18.3	5 4.2	25 20.8

問11 カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいない理由についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	正 当 な クレームとの判断の難しさ	経 営 層 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	管 理 職 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	従 業 員 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	顧 客 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	発 生 状 況 の 把握が困難	ブ ライ バ ン シ ー の 確保	ノ フ ハ ウ 不 足	費 用 不 足	人 材 不 足	取 組 を 進 め る た め の 十 分 な 時 間 の 確保	顧 客 等 か ら 敬 遠 さ れ て し ま う お そ れ	そ の 他	特 に ない	無 回 答		
全 体	2,843 100.0	841 29.6	212 7.5	165 5.8	172 6.0	163 5.7	475 16.7	104 3.7	677 23.8	164 5.8	402 14.1	460 16.2	262 9.2	554 19.5	817 28.7	7 0.2		
主要事業内容	建設業	354 100.0	94 26.6	35 9.9	30 8.5	25 7.1	15 4.2	53 15.0	17 4.8	86 24.3	12 3.4	65 18.4	58 16.4	23 6.5	58 16.4	110 31.1	1 0.3	
	製造業	397 100.0	115 29.0	19 4.8	19 4.8	21 5.3	23 5.8	65 16.4	9 2.3	92 23.2	20 5.0	48 12.1	64 16.1	47 11.8	79 19.9	124 31.2	1 0.3	
	電気・ガス・熱供給・水道業	27 100.0	8 29.6	1 3.7	1 3.7	0 0.0	0 0.0	4 14.8	0 0.0	4 14.8	0 0.0	4 11.1	3 3.7	1 29.6	8 25.9	7 20.0	0 0.0	
	情報通信業	210 100.0	51 24.3	19 9.0	10 4.8	10 4.8	9 4.3	48 22.9	13 6.2	61 29.0	18 8.6	33 15.7	40 19.0	17 8.1	52 24.8	58 27.6	0 0.0	
	運輸業、郵便業	105 100.0	30 28.6	12 11.4	7 6.7	12 11.4	8 7.6	26 24.8	3 2.9	26 24.8	7 6.7	20 19.0	11 10.5	12 11.4	11 10.5	29 27.6	0 0.0	
	卸売業、小売業	553 100.0	180 32.5	40 7.2	29 5.2	31 5.6	39 7.1	91 16.5	16 2.9	141 25.5	29 5.2	80 14.5	89 16.1	55 9.9	105 19.0	135 24.4	1 0.2	
	金融業、保険業	42 100.0	15 35.7	2 4.8	1 2.4	0 0.0	3 7.1	5 11.9	1 2.4	10 23.8	2 4.8	4 9.5	8 19.0	1 2.4	13 31.0	5 11.9	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	172 100.0	36 20.9	5 2.9	7 4.1	4 2.3	8 4.7	19 11.0	7 4.1	29 16.9	8 4.7	13 7.6	20 11.6	9 5.2	32 18.6	77 44.8	1 0.6	
	学術研究、専門・技術サービス業	128 100.0	29 22.7	10 7.8	5 3.9	7 5.5	5 3.9	16 12.5	5 3.9	19 14.8	4 3.1	16 12.5	20 15.6	7 5.5	33 25.8	44 34.4	1 0.8	
	宿泊業、飲食サービス業	148 100.0	60 40.5	15 10.1	9 6.1	15 10.1	12 8.1	32 21.6	6 4.1	46 31.1	16 10.8	19 12.8	26 17.6	22 14.9	16 10.8	39 26.4	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	56 100.0	20 35.7	4 7.1	5 8.9	4 7.1	5 8.9	9 16.1	2 3.6	13 23.2	1 1.8	7 12.5	9 16.1	7 12.5	7 12.5	15 26.8	2 3.6	
	教育、学習支援業	33 100.0	9 27.3	0 0.0	0 0.0	1 3.0	0 0.0	5 15.2	3 9.1	5 15.2	4 12.1	7 21.2	11 33.3	2 6.1	4 12.1	9 27.3	0 0.0	
	医療、福祉	87 100.0	46 52.9	6 6.9	5 5.7	11 12.6	9 10.3	18 20.7	6 6.9	29 33.3	12 13.8	12 27.6	24 13.8	12 13.8	8 9.2	17 19.5	0 0.0	
	複合サービス事業	25 100.0	8 32.0	2 8.0	1 4.0	0 0.0	1 4.0	3 12.0	0 0.0	4 16.0	0 0.0	5 20.0	3 12.0	3 12.0	6 24.0	9 36.0	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	476 100.0	132 27.7	41 8.6	32 6.7	30 6.3	26 5.5	79 16.6	16 3.4	102 21.4	30 6.3	65 13.7	68 14.3	43 9.0	114 23.9	131 27.5	0 0.0	
	貴社の従業員数	2～4人	723 100.0	144 19.9	43 5.9	27 3.7	26 3.6	27 3.7	73 10.1	24 3.3	131 18.1	41 5.7	75 10.4	52 7.2	47 6.5	122 16.9	310 42.9	2 0.3
		5～9人	459 100.0	123 26.8	38 8.3	19 4.1	27 5.9	34 7.4	60 13.1	7 1.5	91 19.8	19 4.1	55 12.0	67 14.6	38 8.3	94 20.5	141 30.7	2 0.4
		10～19人	315 100.0	106 33.7	22 7.0	13 4.1	15 4.8	16 5.1	56 17.8	15 4.8	85 27.0	26 8.3	45 14.3	64 20.3	32 10.2	63 20.0	84 26.7	1 0.3
20～29人		203 100.0	67 33.0	21 10.3	19 9.4	21 10.3	14 6.9	36 17.7	13 6.4	45 22.2	11 5.4	23 11.3	19 9.4	25 12.3	39 19.2	55 27.1	0 0.0	
30～99人		682 100.0	247 36.2	56 8.2	57 8.4	54 7.9	47 6.9	155 22.7	25 3.7	203 29.8	43 6.3	126 18.5	154 22.6	75 11.0	122 17.9	140 20.5	1 0.1	
100～299人		286 100.0	104 36.4	17 5.9	20 7.0	18 6.3	18 6.3	64 22.4	14 4.9	77 26.9	13 4.5	54 18.9	60 21.0	35 12.2	67 23.4	45 15.7	0 0.0	
300～999人		100 100.0	36 36.0	10 10.0	9 9.0	11 11.0	5 5.0	20 20.0	6 6.0	31 31.0	8 8.0	18 18.0	33 33.0	8 8.0	21 21.0	15 15.0	1 1.0	
1000人以上		29 100.0	7 24.1	4 13.8	1 3.4	0 0.0	0 0.0	8 27.6	0 0.0	8 27.6	0 0.0	2 6.9	7 24.1	1 3.4	11 37.9	6 20.7	0 0.0	
10%未満		332 100.0	92 27.7	21 6.3	11 3.3	16 4.8	25 7.5	42 12.7	15 4.5	66 19.9	24 7.2	42 12.7	37 11.1	35 10.5	58 17.5	115 34.6	0 0.0	
10%以上25%未満		156 100.0	59 37.8	20 12.8	16 10.3	19 12.2	12 7.7	34 21.8	9 5.8	55 35.3	13 8.3	27 17.3	37 23.7	19 12.2	26 16.7	27 17.3	1 0.6	
正社員の比率	25%以上50%未満	269 100.0	97 36.1	21 7.8	15 5.6	25 9.3	19 7.1	52 19.3	7 2.6	81 30.1	19 7.1	48 17.8	48 17.8	26 9.7	42 15.6	61 22.7	1 0.4	
	50%以上75%未満	409 100.0	130 31.8	35 8.6	33 8.1	31 7.6	21 5.1	65 15.9	14 3.4	111 27.1	26 6.4	62 15.2	86 21.0	37 9.0	85 20.8	101 24.7	1 0.2	
	75%以上	1,620 100.0	448 27.7	111 6.9	86 5.3	78 4.8	84 5.2	279 17.2	58 3.6	356 22.0	79 4.9	216 13.3	246 15.2	142 8.8	327 20.2	492 30.4	4 0.2	
	10%未満	701 100.0	196 28.0	53 7.6	28 4.0	46 6.6	36 5.1	117 16.7	27 3.9	151 21.5	38 5.4	106 15.1	89 12.7	74 10.6	109 15.5	233 33.2	1 0.1	
	10%以上25%未満	588 100.0	179 30.4	44 7.5	46 7.8	39 6.6	35 6.0	108 18.4	20 3.4	141 24.0	29 4.9	89 15.1	112 19.0	54 9.2	120 20.4	155 26.4	1 0.2	
女性社員の比率	25%以上50%未満	702 100.0	212 30.2	58 8.3	49 7.0	43 6.1	50 7.1	123 17.5	28 4.0	184 26.2	45 6.4	102 14.5	132 18.8	67 9.5	152 21.7	176 25.1	1 0.1	
	50%以上75%未満	507 100.0	153 30.2	33 6.5	26 5.1	28 5.5	22 4.3	84 16.6	16 3.2	121 23.9	31 6.1	70 13.8	82 16.2	40 7.9	105 20.7	146 28.8	3 0.6	
	75%以上	286 100.0	87 30.4	21 7.3	14 4.9	14 4.9	18 6.3	39 13.6	11 3.8	70 24.5	18 6.3	28 9.8	40 14.0	23 8.0	56 19.6	80 28.0	1 0.3	
	29歳以下	59 100.0	21 35.6	6 10.2	4 6.8	5 8.5	3 5.1	11 18.6	2 3.4	15 25.4	4 6.8	5 8.5	11 18.6	2 3.4	9 15.3	13 22.0	1 1.7	
	30～39歳	464 100.0	160 34.5	29 6.3	24 5.2	34 7.3	30 6.5	79 17.0	21 4.5	141 30.4	36 7.8	73 15.7	99 21.3	54 11.6	87 18.8	113 24.4	1 0.2	
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	1,209 100.0	382 31.6	93 7.7	83 6.9	73 6.0	72 6.0	226 18.7	44 3.6	297 24.6	62 5.1	176 14.6	210 17.4	113 9.3	247 20.4	302 25.0	2 0.2	
	50～59歳	765 100.0	211 27.6	63 8.2	43 5.6	46 6.0	44 5.8	126 16.5	30 3.9	169 22.1	47 6.1	104 13.6	110 14.4	70 9.2	157 20.5	240 31.4	2 0.3	
	60歳以上	302 100.0	61 20.2	20 6.6	10 3.3	14 4.6	13 4.3	32 10.6	6 2.0	51 16.9	15 5.0	39 12.9	26 8.6	21 7.0	42 13.9	131 43.4	0 0.0	

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問12 カスタマーハラスメントを防止するために特に効果があると思う取組は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	実態把握のための調査	労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等	基本方針等の作成	基本方針等の公表	マニュアル（カスタマハラの判断基準や対応フロー等）の作成	就業規則の整備（準ずるものを含む）	カスタマハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備	教育・研修等の実施	録音・録画環境の整備	AIを活用したシステム等の導入へ音声・テキスト検索・分析ツール対策	企業法務や労務等の外部人材の活用	警察との連携	カスタマハラを受けた従業員のケア	従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼	行為者に対する措置（出入禁止等）	その他	特 に な い	無 回 答
全 体	4,727 100.0	1,941 41.1	686 14.5	1,068 22.6	886 18.7	1,793 37.9	623 13.2	2,094 44.3	1,341 28.4	1,212 25.6	346 7.3	407 8.6	872 18.4	1,853 39.2	1,159 24.5	1,321 27.9	118 2.5	413 8.7	113 2.4
主要事業内容	建設業	536 100.0	229 42.7	94 17.5	109 20.3	84 15.7	73 13.6	239 44.6	137 25.6	96 17.9	25 4.7	48 9.0	61 11.4	198 36.9	169 31.5	118 22.0	11 2.1	53 9.9	12 2.2
	製造業	557 100.0	232 41.7	72 12.9	126 22.6	96 17.2	201 36.1	65 11.7	218 39.1	135 24.2	134 24.1	47 8.4	75 13.5	172 30.9	142 25.5	114 20.5	14 2.5	65 11.7	13 2.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	16 36.4	8 18.2	5 11.4	7 15.9	8 18.2	6 13.6	17 38.6	9 20.5	7 15.9	0 0.0	1 2.3	5 11.4	8 18.2	13 29.5	6 13.6	0 0.0	4 9.1
	情報通信業	373 100.0	174 46.6	71 19.0	82 22.0	79 21.2	150 40.2	67 18.0	196 52.5	137 36.7	83 22.3	41 11.0	30 8.0	44 11.8	161 43.2	119 31.9	86 23.1	7 1.9	27 7.2
	運輸業、郵便業	195 100.0	79 40.5	40 20.5	32 16.4	31 15.9	56 28.7	25 12.8	85 43.6	63 32.3	45 23.1	19 9.7	39 20.0	69 35.4	62 31.8	37 19.0	3 1.5	14 7.2	9 4.6
	卸売業、小売業	933 100.0	350 37.5	109 11.7	217 23.3	177 19.0	363 38.9	107 11.5	405 43.4	228 24.4	252 27.0	61 6.5	74 7.9	206 22.1	361 38.7	190 31.5	294 35.2	30 3.2	69 7.4
	金融業、保険業	102 100.0	41 40.2	15 14.7	43 42.2	36 35.3	56 54.9	19 18.6	47 46.1	24 45.1	33 32.4	11 10.8	15 14.7	25 24.5	40 39.2	21 20.6	27 26.5	2 2.0	3 2.9
	不動産業、物品賃貸業	272 100.0	118 43.4	44 16.2	60 22.1	50 18.4	111 40.8	37 13.6	113 41.5	73 26.8	109 40.1	32 11.8	32 11.8	77 28.3	106 39.0	58 21.3	97 35.7	1 0.4	38 14.0
	学術研究、専門・技術サービス業	177 100.0	77 43.5	21 11.9	37 20.9	31 17.5	58 32.8	28 15.8	81 45.8	57 32.2	27 15.3	10 5.6	20 11.3	20 11.3	64 36.2	49 27.7	41 23.2	5 2.8	15 8.5
	宿泊業、飲食サービス業	276 100.0	87 31.5	32 11.6	65 23.6	56 20.3	114 41.3	28 10.1	104 37.7	71 25.7	95 34.4	15 5.4	10 3.6	98 35.5	116 42.0	24 8.7	113 40.9	13 4.7	19 6.9
	生活関連サービス業、娯楽業	126 100.0	47 37.3	18 14.3	32 25.4	26 20.6	65 51.6	13 10.3	51 40.5	33 26.2	37 29.4	13 10.3	7 5.6	34 27.0	51 40.5	16 12.7	56 44.4	4 3.2	5 4.0
	教育、学習支援業	60 100.0	22 36.7	11 18.3	18 30.0	14 23.3	20 33.3	9 15.0	26 43.3	22 36.7	18 30.0	3 5.0	5 8.3	14 23.3	22 36.7	9 15.0	16 26.7	2 3.3	3 5.0
	医療、福祉	234 100.0	109 46.6	38 16.2	62 26.5	47 20.1	94 40.2	34 14.5	115 49.1	81 34.6	68 29.1	15 6.4	23 9.8	39 16.7	129 55.1	33 14.1	86 36.8	7 3.0	8 3.4
	複合サービス事業	40 100.0	17 42.5	7 17.5	9 22.5	10 25.0	21 52.5	6 15.0	19 47.5	11 27.5	14 35.0	4 10.0	3 7.5	7 17.5	17 42.5	13 35.0	14 5.0	2 7.5	3 2.5
	サービス業 （他に分類されないもの）	750 100.0	327 43.6	101 13.5	161 21.5	137 18.3	290 38.7	98 13.1	357 47.6	230 30.7	185 24.7	66 8.8	119 9.1	325 43.3	234 31.2	208 27.7	17 2.3	74 9.9	12 1.6
貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	344 35.3	107 11.0	163 16.7	113 11.6	249 25.6	99 10.2	298 30.6	147 15.1	214 22.0	58 6.0	43 4.4	160 16.4	282 29.0	176 18.1	266 27.3	32 3.3	192 19.7
	5～9人	686 100.0	263 38.3	96 14.0	119 17.3	86 12.5	180 26.2	69 10.1	271 39.5	117 17.1	165 24.1	33 4.4	99 4.8	241 35.1	165 24.1	170 24.8	15 2.2	77 11.2	13 1.9
	10～19人	505 100.0	186 36.8	74 14.7	114 22.6	83 16.4	198 39.2	62 12.3	222 44.0	125 24.8	109 21.6	31 6.1	36 7.1	87 17.2	215 42.6	119 31.3	158 31.3	10 2.0	33 6.5
	20～29人	340 100.0	174 51.2	55 16.2	83 24.4	71 20.9	141 41.5	54 15.9	158 46.5	99 29.1	177 28.5	26 7.6	37 10.9	73 21.5	154 45.3	93 27.4	99 29.1	8 2.4	19 5.6
	30～99人	1,194 100.0	505 42.3	183 15.3	272 22.8	227 19.0	504 42.2	164 13.7	596 49.9	383 32.1	307 25.7	90 7.5	118 9.9	202 42.1	503 26.2	313 25.6	306 2.7	50 4.2	21 1.8
	100～299人	555 100.0	265 47.7	95 17.1	153 27.6	138 24.9	262 47.2	88 15.9	296 53.3	158 43.6	158 28.5	47 8.5	60 10.8	117 21.1	243 43.8	160 28.8	147 26.5	10 1.8	17 3.1
	300～999人	243 100.0	118 48.6	42 17.3	77 31.7	78 32.1	136 56.0	41 16.9	138 56.8	129 53.1	92 37.9	33 13.6	45 18.5	61 25.1	118 48.6	77 31.7	80 32.9	6 2.5	6 2.5
	1000人以上	164 100.0	67 40.9	26 15.9	77 47.0	84 51.2	107 65.2	42 25.6	99 60.4	56 57.3	37 34.1	28 17.1	62 18.3	84 37.8	49 51.2	31 29.9	81 49.4	2 1.2	3 1.2
	10%未満	562 100.0	196 34.9	71 12.6	112 19.9	90 16.0	189 33.6	66 11.7	202 35.9	116 20.6	165 29.4	51 9.1	34 6.0	161 28.6	223 39.7	108 19.2	199 35.4	20 3.6	76 13.5
	10%以上25%未満	314 100.0	122 38.9	44 14.0	88 28.0	66 21.0	138 43.9	47 15.0	122 38.9	96 30.6	96 30.6	19 6.1	27 8.6	82 26.1	129 41.1	60 19.1	109 34.7	8 2.5	14 4.5
正社員の比率	25%以上50%未満	486 100.0	197 40.5	74 15.2	114 23.5	101 20.8	211 43.4	66 13.6	212 43.6	135 27.8	134 27.6	30 6.2	34 20.8	101 40.5	197 18.7	91 30.7	149 2.1	10 7.2	35 2.9
	50%以上75%未満	669 100.0	269 40.2	96 14.3	170 25.4	136 20.3	262 39.2	86 12.9	314 46.9	211 31.5	178 26.6	49 7.3	62 9.3	119 40.4	164 24.5	184 27.5	18 2.7	50 7.5	12 1.8
	75%以上	2,608 100.0	1,124 43.1	391 15.0	571 21.9	484 18.6	966 37.0	351 13.5	1,214 46.5	771 29.6	623 23.9	195 7.5	246 15.1	395 27.7	1,008 38.7	723 25.4	663 2.3	59 8.4	220 1.7
	10%未満	1,034 100.0	406 39.3	156 15.1	198 19.1	149 14.4	322 31.1	126 12.2	392 37.9	244 23.6	228 22.1	60 5.8	62 6.0	170 16.4	360 34.8	280 27.1	244 23.6	27 2.6	140 13.5
	10%以上25%未満	954 100.0	431 45.2	163 17.1	198 20.8	175 18.3	341 35.7	133 13.9	285 49.0	197 20.6	197 20.6	60 6.3	95 10.0	148 15.5	366 38.4	277 29.0	224 23.5	19 2.0	65 6.8
女性社員の比率	25%以上50%未満	1,213 100.0	504 41.5	169 13.9	328 27.0	273 22.5	540 44.5	188 15.5	578 47.7	393 32.4	338 27.9	111 9.2	138 11.4	229 42.0	510 26.0	315 29.0	352 2.6	32 6.8	83 1.3
	50%以上75%未満	897 100.0	366 40.8	125 13.9	218 24.3	184 20.5	356 39.7	107 11.9	408 45.5	259 30.5	274 28.9	75 8.4	69 7.7	197 40.6	364 21.3	191 33.9	304 2.3	21 6.8	61 3.5
	75%以上	537 100.0	204 38.0	65 12.1	106 19.7	90 16.8	204 38.0	60 11.2	225 41.9	148 27.6	159 29.6	36 6.7	37 6.9	113 21.0	233 43.4	84 15.6	181 33.7	17 3.2	44 8.2
	29歳以下	137 100.0	50 36.5	15 10.9	39 28.5	26 19.0	61 44.5	16 11.7	56 40.9	41 29.9	44 32.1	12 8.8	5 3.6	45 32.8	56 40.9	16 11.7	64 46.7	6 4.4	6 2.2
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	910 100.0	417 45.8	144 15.8	242 26.6	215 23.6	428 47.0	147 16.2	427 46.9	317 34.8	283 31.1	94 10.3	104 11.4	203 22.3	406 44.6	220 24.2	321 35.3	24 2.6	41 4.5
	40～49歳	2,075 100.0	895 43.1	309 14.9	506 24.4	435 21.0	812 39.1	289 13.9	992 47.8	668 32.2	543 26.2	156 7.5	201 17.8	369 40.6	842 27.7	575 25.9	538 2.1	43 6.4	133 1.8
	50～59歳	1,099 100.0	419 38.1	163 14.8	211 19.2	152 13.8	361 32.8	124 11.3	450 40.9	231 21.0	245 22.3	64 5.8	70 6.4	176 36.9	406 23.0	253 25.1	276 2.6	29 11.2	123 2.2
	60歳以上	434 100.0	137 31.6	45 10.4	57 13.1	46 10.6	107 24.7	40 9.2	147 33.9	76 17.5	82 18.9	16 3.7	22 5.1	68 15.7	125 28.8	85 19.6	104 24.0	13 3.0	95 21.9

問13 カスタマーハラスメントのマニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）を作成するに当たって、どのようなものを参考にしましたか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	厚生労働省の 企業マニ ュアル	都が定めた条 例や指針（ヘ ッドライン等）	その他公的機 関が公表して いるガイドラ イン等	業界団体で作 成した周知啓 発資料（マニ ュアル・ガイ ドライン等）	自社で発生し た事例	自社従業員に 対するアンケ ット・ヒア リング	他社との情 報交換等	消費者（消費 者団体含む） との意見交 換等	裁判 例	その他	特 に な い	無 回 答
全 体	600 100.0	382 63.7	297 49.5	141 23.5	135 22.5	177 29.5	110 18.3	119 19.8	10 1.7	24 4.0	79 13.2	11 1.8	5 0.8
主要事業内容	建設業	46 100.0	30 65.2	21 45.7	9 19.6	8 17.4	11 23.9	9 19.6	11 23.9	1 2.2	3 6.5	8 17.4	0 0.0
	製造業	35 100.0	23 65.7	18 51.4	11 31.4	7 20.0	9 25.7	6 17.1	5 14.3	1 2.9	1 2.9	3 8.6	1 2.9
	電気・ガス・熱供給・水道業	4 100.0	3 75.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	3 75.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	39 100.0	22 56.4	17 43.6	5 12.8	4 10.3	8 20.5	8 20.5	5 12.8	0 0.0	1 2.6	7 17.9	3 7.7
	運輸業、郵便業	37 100.0	20 54.1	15 40.5	12 32.4	15 40.5	9 24.3	7 18.9	13 35.1	0 0.0	4 10.8	2 5.4	1 2.7
	卸売業、小売業	122 100.0	82 67.2	65 53.3	28 23.0	36 29.5	37 30.3	17 13.9	22 18.0	1 0.8	4 3.3	11 9.0	0 0.0
	金融業、保険業	34 100.0	26 76.5	17 50.0	9 26.5	3 8.8	8 23.5	2 5.9	10 29.4	1 2.9	0 0.0	10 29.4	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	38 100.0	27 71.1	22 57.9	12 31.6	5 13.2	12 31.6	9 23.7	7 18.4	1 2.6	3 7.9	10 26.3	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	2 28.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	44 100.0	25 56.8	22 50.0	5 11.4	10 22.7	18 40.9	13 29.5	8 18.2	1 2.3	0 0.0	6 13.6	1 2.3
	生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	21 61.8	18 52.9	7 20.6	8 23.5	13 38.2	5 14.7	5 14.7	1 2.9	4 11.8	2 5.9	1 2.9
	教育、学習支援業	7 100.0	4 57.1	3 42.9	3 14.3	1 14.3	3 42.9	5 71.4	1 14.3	0 0.0	0 0.0	1 14.3	0 0.0
	医療、福祉	70 100.0	43 61.4	35 50.0	22 31.4	16 22.9	16 22.9	9 12.9	10 14.3	1 1.4	1 1.4	3 4.3	2 2.9
	複合サービス事業	6 100.0	4 66.7	4 66.7	1 16.7	2 33.3	4 66.7	3 50.0	2 33.3	1 16.7	1 16.7	1 16.7	0 0.0
	サービス業（他に分類されないもの）	75 100.0	47 62.7	35 46.7	17 22.7	19 25.3	25 33.3	14 18.7	17 22.7	1 1.3	2 2.7	15 20.0	2 2.7
貴社の従業員数	2～4人	48 100.0	29 60.4	23 47.9	6 12.5	7 14.6	9 18.8	6 12.5	9 18.8	2 4.2	3 6.3	2 4.2	0 0.0
	5～9人	38 100.0	22 57.9	15 39.5	8 21.1	7 18.4	11 28.9	11 28.9	4 10.5	0 0.0	1 2.6	1 2.6	2 5.3
	10～19人	48 100.0	28 58.3	22 45.8	7 14.6	13 27.1	8 16.7	7 14.6	8 16.7	2 4.2	2 4.2	4 8.3	1 2.1
	20～29人	42 100.0	22 52.4	19 45.2	11 26.2	5 11.9	13 31.0	10 23.8	5 11.9	0 0.0	2 4.8	4 9.5	3 7.1
	30～99人	162 100.0	85 52.5	64 39.5	39 24.1	31 19.1	51 31.5	33 20.4	27 16.7	1 0.6	4 2.5	17 10.5	0 0.0
	100～299人	91 100.0	57 62.6	53 58.2	25 27.5	27 29.7	19 20.9	14 15.4	20 22.0	2 2.2	6 6.6	13 14.3	3 3.3
	300～999人	79 100.0	63 79.7	44 55.7	18 22.8	20 25.3	26 32.9	13 16.5	17 21.5	2 2.5	3 3.8	22 27.8	1 1.3
	1000人以上	90 100.0	76 84.4	57 63.3	27 30.0	25 27.8	39 43.3	16 17.8	29 32.2	1 1.1	3 3.3	16 17.8	1 1.1
	10%未満	73 100.0	34 46.6	37 50.7	10 13.7	22 30.1	24 32.9	16 21.9	11 15.1	2 2.7	4 5.5	6 8.2	0 0.0
	10%以上25%未満	58 100.0	40 69.0	33 56.9	17 29.3	18 31.0	19 32.8	8 13.8	11 19.0	2 3.4	2 3.4	4 6.9	1 1.7
正社員の比率	25%以上50%未満	75 100.0	51 68.0	40 53.3	18 24.0	13 17.3	18 24.0	12 16.0	6 8.0	0 0.0	2 2.7	11 14.7	4 5.3
	50%以上75%未満	91 100.0	65 71.4	46 50.5	20 22.0	18 19.8	28 30.8	17 18.7	20 22.0	0 0.0	5 5.5	9 9.9	0 0.0
	75%以上	299 100.0	191 63.9	140 46.8	75 25.1	62 20.7	87 29.1	56 18.7	69 23.1	6 2.0	11 3.7	49 16.4	6 2.0
	10%未満	89 100.0	59 66.3	46 51.7	24 27.0	27 30.3	17 19.1	16 18.0	26 29.2	3 3.4	3 3.4	5 5.6	0 0.0
	10%以上25%未満	92 100.0	45 48.9	42 45.7	24 26.1	15 16.3	27 29.3	20 21.7	16 17.4	1 1.1	5 5.4	12 13.0	4 4.3
女性社員の比率	25%以上50%未満	167 100.0	113 67.7	88 52.7	41 24.6	34 20.4	45 26.9	23 13.8	31 18.6	1 0.6	9 5.4	29 17.4	3 1.8
	50%以上75%未満	149 100.0	103 69.1	70 47.0	27 18.1	35 23.5	54 36.2	34 22.8	36 24.2	3 2.0	6 4.0	23 15.4	1 0.7
	75%以上	95 100.0	60 63.2	48 50.5	25 26.3	22 23.2	30 31.6	16 16.8	9 9.5	2 2.1	1 1.1	9 9.5	3 3.2
	29歳以下	30 100.0	17 56.7	13 43.3	5 16.7	5 16.7	10 33.3	8 26.7	6 20.0	0 0.0	0 0.0	4 13.3	1 3.3
	30～39歳	166 100.0	108 65.1	80 48.2	30 18.1	39 23.5	58 34.9	40 24.1	34 20.5	2 1.2	3 1.8	26 15.7	1 0.6
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	278 100.0	181 65.1	143 51.4	72 25.9	57 20.5	80 28.8	42 15.1	53 19.1	4 1.4	14 5.0	41 14.7	8 2.9
	50～59歳	91 100.0	57 62.6	45 49.5	21 23.1	18 19.8	22 24.2	17 18.7	18 19.8	4 4.4	6 6.6	7 7.7	0 0.0
	60歳以上	32 100.0	17 53.1	13 40.6	12 37.5	14 43.8	6 18.8	3 9.4	8 25.0	0 0.0	1 3.1	1 3.1	1 3.1

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。
ア 現場における対応の引き継ぎ

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	928 100.0	762 82.1	96 10.3	48 5.2	22 2.4
主要事業内容	建設業	74 100.0	56 75.7	10 13.5	8 10.8
	製造業	59 100.0	45 76.3	5 8.5	5 8.5
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0
	情報通信業	82 100.0	68 82.9	8 9.8	5 6.1
	運輸業、郵便業	41 100.0	34 82.9	4 9.8	2 4.9
	卸売業、小売業	202 100.0	160 79.2	29 14.4	8 4.0
	金融業、保険業	30 100.0	23 76.7	5 16.7	2 6.7
	不動産業、物品賃貸業	55 100.0	49 89.1	3 5.5	3 5.5
	学術研究、専門・技術サービス業	14 100.0	10 71.4	4 28.6	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	70 100.0	64 91.4	3 4.3	1 1.4
	生活関連サービス業、娯楽業	41 100.0	37 90.2	4 9.8	0 0.0
	教育、学習支援業	15 100.0	12 80.0	0 0.0	1 6.7
	医療、福祉	83 100.0	76 91.6	4 4.8	0 0.0
	複合サービス事業	7 100.0	5 71.4	0 0.0	2 28.6
	サービス業 (他に分類されないもの)	145 100.0	115 79.3	16 11.0	11 7.6
貴社の従業員数	2～4人	94 100.0	79 84.0	11 11.7	3 3.2
	5～9人	93 100.0	73 78.5	12 12.9	3 3.2
	10～19人	85 100.0	72 84.7	7 8.2	3 3.5
	20～29人	71 100.0	57 80.3	10 14.1	4 5.6
	30～99人	255 100.0	207 81.2	26 10.2	12 4.7
	100～299人	139 100.0	114 82.0	14 10.1	9 6.5
	300～999人	92 100.0	74 80.4	12 13.0	6 6.5
	1000人以上	97 100.0	84 86.6	4 4.1	8 8.2
正社員の比率	10%未満	129 100.0	112 86.8	9 7.0	3 2.3
	10%以上25%未満	83 100.0	69 83.1	7 8.4	6 7.2
	25%以上50%未満	113 100.0	95 84.1	9 8.0	4 3.5
	50%以上75%未満	139 100.0	121 87.1	8 5.8	8 5.8
	75%以上	455 100.0	358 78.7	62 13.6	27 5.9
女性社員の比率	10%未満	137 100.0	107 78.1	17 12.4	13 9.5
	10%以上25%未満	158 100.0	120 75.9	26 16.5	8 5.1
	25%以上50%未満	258 100.0	208 80.6	30 11.6	16 6.2
	50%以上75%未満	222 100.0	189 85.1	16 7.2	8 3.6
	75%以上	143 100.0	130 90.9	7 4.9	3 2.1
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	47 100.0	45 95.7	1 2.1	0 0.0
	30～39歳	255 100.0	225 88.2	18 7.1	7 2.7
	40～49歳	411 100.0	319 77.6	58 14.1	25 6.1
	50～59歳	147 100.0	118 80.3	14 9.5	10 6.8
	60歳以上	60 100.0	48 80.0	5 8.3	5 8.3

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。
イ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	928 100.0	740 79.7	133 14.3	36 3.9	19 2.0
主要事業内容	建設業	74 100.0	49 66.2	19 25.7	5 6.8
	製造業	59 100.0	47 79.7	9 15.3	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0
	情報通信業	82 100.0	68 82.9	10 12.2	4 4.9
	運輸業、郵便業	41 100.0	36 87.8	1 2.4	4 9.8
	卸売業、小売業	202 100.0	166 82.2	27 13.4	5 2.5
	金融業、保険業	30 100.0	24 80.0	2 6.7	4 13.3
	不動産業、物品賃貸業	55 100.0	39 70.9	12 21.8	4 7.3
	学術研究、専門・技術サービス業	14 100.0	12 85.7	2 14.3	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	70 100.0	55 78.6	12 17.1	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	41 100.0	33 80.5	7 17.1	1 2.4
	教育、学習支援業	15 100.0	11 73.3	1 6.7	2 13.3
	医療、福祉	83 100.0	66 79.5	13 15.7	1 1.2
	複合サービス事業	7 100.0	5 71.4	2 28.6	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	145 100.0	122 84.1	15 10.3	6 4.1
貴社の従業員数	2～4人	94 100.0	75 79.8	15 16.0	3 3.2
	5～9人	93 100.0	63 67.7	17 18.3	7 7.5
	10～19人	85 100.0	58 68.2	19 22.4	4 4.7
	20～29人	71 100.0	56 78.9	12 16.9	3 4.2
	30～99人	255 100.0	195 76.5	42 16.5	11 4.3
	100～299人	139 100.0	118 84.9	17 12.2	3 2.2
	300～999人	92 100.0	84 91.3	6 6.5	2 2.2
	1000人以上	97 100.0	89 91.8	5 5.2	3 3.1
正社員の比率	10%未満	129 100.0	98 76.0	19 14.7	7 5.4
	10%以上25%未満	83 100.0	71 85.5	11 13.3	1 1.2
	25%以上50%未満	113 100.0	90 79.6	16 14.2	4 3.5
	50%以上75%未満	139 100.0	115 82.7	18 12.9	2 1.4
	75%以上	455 100.0	360 79.1	67 14.7	22 4.8
女性社員の比率	10%未満	137 100.0	111 81.0	18 13.1	8 5.8
	10%以上25%未満	158 100.0	123 77.8	28 17.7	4 2.5
	25%以上50%未満	258 100.0	209 81.0	37 14.3	8 3.1
	50%以上75%未満	222 100.0	176 79.3	28 12.6	10 4.5
	75%以上	143 100.0	114 79.7	21 14.7	6 4.2
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	47 100.0	36 76.6	7 14.9	2 4.3
	30～39歳	255 100.0	198 77.6	41 16.1	12 4.7
	40～49歳	411 100.0	339 82.5	57 13.9	9 2.2
	50～59歳	147 100.0	114 77.6	21 14.3	8 5.4
	60歳以上	60 100.0	46 76.7	6 10.0	5 8.3

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 ウ メンタルヘルスの専門家や法的な助言ができる外部専門家の活用

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	928 100.0	353 38.0	238 25.6	309 33.3	28 3.0
主要事業内容	建設業	74 100.0	25 33.8	28 37.8	20 27.0
	製造業	59 100.0	25 42.4	14 23.7	17 28.8
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7
	情報通信業	82 100.0	43 52.4	16 19.5	23 28.0
	運輸業、郵便業	41 100.0	16 39.0	13 31.7	10 24.4
	卸売業、小売業	202 100.0	72 35.6	47 23.3	77 38.1
	金融業、保険業	30 100.0	19 63.3	5 16.7	6 20.0
	不動産業、物品賃貸業	55 100.0	27 49.1	12 21.8	16 29.1
	学術研究、専門・技術サービス業	14 100.0	6 42.9	3 21.4	5 35.7
	宿泊業、飲食サービス業	70 100.0	13 18.6	19 27.1	34 48.6
	生活関連サービス業、娯楽業	41 100.0	15 36.6	13 31.7	12 29.3
	教育、学習支援業	15 100.0	6 40.0	4 26.7	4 26.7
	医療、福祉	83 100.0	20 24.1	25 30.1	35 42.2
	複合サービス事業	7 100.0	3 42.9	4 57.1	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	145 100.0	61 42.1	32 22.1	48 33.1
貴社の従業員数	2～4人	94 100.0	16 17.0	29 30.9	47 50.0
	5～9人	93 100.0	11 11.8	33 35.5	42 45.2
	10～19人	85 100.0	11 12.9	30 35.3	39 45.9
	20～29人	71 100.0	22 31.0	31 43.7	18 25.4
	30～99人	255 100.0	87 34.1	60 23.5	98 38.4
	100～299人	139 100.0	66 47.5	31 22.3	40 28.8
	300～999人	92 100.0	65 70.7	14 15.2	13 14.1
	1000人以上	97 100.0	75 77.3	10 10.3	11 11.3
	10%未満	129 100.0	16 12.4	35 27.1	68 52.7
	10%以上25%未満	83 100.0	19 22.9	26 31.3	36 43.4
正社員の比率	25%以上50%未満	113 100.0	42 37.2	27 23.9	40 35.4
	50%以上75%未満	139 100.0	63 45.3	34 24.5	39 28.1
	75%以上	455 100.0	213 46.8	113 24.8	122 26.8
女性社員の比率	10%未満	137 100.0	35 25.5	38 27.7	62 45.3
	10%以上25%未満	158 100.0	67 42.4	48 30.4	41 25.9
	25%以上50%未満	258 100.0	129 50.0	66 25.6	56 21.7
	50%以上75%未満	222 100.0	80 36.0	42 18.9	90 40.5
	75%以上	143 100.0	39 27.3	43 30.1	57 39.9
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	47 100.0	10 21.3	10 21.3	23 48.9
	30～39歳	255 100.0	103 40.4	65 25.5	83 32.5
	40～49歳	411 100.0	187 45.5	102 24.8	112 27.3
	50～59歳	147 100.0	42 28.6	43 29.3	57 38.8
	60歳以上	60 100.0	8 13.3	16 26.7	32 53.3

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 エ 心身を休養する機会の提供

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	928 100.0	409 44.1	291 31.4	198 21.3	30 3.2
主要事業内容	建設業	74 100.0	39 52.7	22 29.7	12 16.2
	製造業	59 100.0	21 35.6	23 39.0	11 18.6
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	2 33.3	3 50.0	0 0.0
	情報通信業	82 100.0	53 64.6	16 19.5	12 14.6
	運輸業、郵便業	41 100.0	23 56.1	10 24.4	7 17.1
	卸売業、小売業	202 100.0	69 34.2	82 40.6	47 23.3
	金融業、保険業	30 100.0	16 53.3	4 13.3	10 33.3
	不動産業、物品賃貸業	55 100.0	26 47.3	17 30.9	12 21.8
	学術研究、専門・技術サービス業	14 100.0	7 50.0	5 35.7	2 14.3
	宿泊業、飲食サービス業	70 100.0	23 32.9	25 35.7	19 27.1
	生活関連サービス業、娯楽業	41 100.0	14 34.1	17 41.5	8 19.5
	教育、学習支援業	15 100.0	7 46.7	1 6.7	4 26.7
	医療、福祉	83 100.0	38 45.8	28 33.7	14 16.9
	複合サービス事業	7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	145 100.0	66 45.5	34 23.4	40 27.6
貴社の従業員数	2～4人	94 100.0	40 42.6	36 38.3	18 19.1
	5～9人	93 100.0	44 47.3	28 30.1	15 16.1
	10～19人	85 100.0	30 35.3	30 35.3	21 24.7
	20～29人	71 100.0	27 38.0	31 43.7	12 16.9
	30～99人	255 100.0	102 40.0	75 29.4	62 24.3
	100～299人	139 100.0	60 43.2	50 36.0	28 20.1
	300～999人	92 100.0	50 54.3	23 25.0	19 20.7
	1000人以上	97 100.0	55 56.7	18 18.6	23 23.7
	10%未満	129 100.0	50 38.8	39 30.2	33 25.6
	10%以上25%未満	83 100.0	30 36.1	25 30.1	24 28.9
正社員の比率	25%以上50%未満	113 100.0	44 38.9	41 36.3	23 20.4
	50%以上75%未満	139 100.0	72 51.8	44 31.7	19 13.7
	75%以上	455 100.0	212 46.6	139 30.5	96 21.1
女性社員の比率	10%未満	137 100.0	64 46.7	39 28.5	31 22.6
	10%以上25%未満	158 100.0	65 41.1	56 35.4	31 19.6
	25%以上50%未満	258 100.0	126 48.8	78 30.2	47 18.2
	50%以上75%未満	222 100.0	88 39.6	69 31.1	56 25.2
	75%以上	143 100.0	63 44.1	47 32.9	31 21.7
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	47 100.0	23 48.9	9 19.1	12 25.5
	30～39歳	255 100.0	109 42.7	85 33.3	56 22.0
	40～49歳	411 100.0	198 48.2	124 30.2	79 19.2
	50～59歳	147 100.0	54 36.7	58 39.5	29 19.7
	60歳以上	60 100.0	22 36.7	14 23.3	21 35.0

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 オ 上司や同僚によるサポート

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	928 100.0	846 91.2	55 5.9	9 1.0	18 1.9
主要事業内容	建設業	74 100.0	68 91.9	5 6.8	1 1.4
	製造業	59 100.0	53 89.8	4 6.8	1 1.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	82 100.0	75 91.5	5 6.1	1 1.2
	運輸業、郵便業	41 100.0	38 92.7	1 2.4	1 2.4
	卸売業、小売業	202 100.0	181 89.6	15 7.4	5 2.5
	金融業、保険業	30 100.0	30 100.0	0 0.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	55 100.0	52 94.5	1 1.8	2 3.6
	学術研究、専門・技術サービス業	14 100.0	14 100.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	70 100.0	60 85.7	6 8.6	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	41 100.0	36 87.8	3 7.3	1 2.4
	教育、学習支援業	15 100.0	13 86.7	1 6.7	0 0.0
	医療、福祉	83 100.0	76 91.6	3 3.6	1 1.2
	複合サービス事業	7 100.0	7 100.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	145 100.0	134 92.4	11 7.6	0 0.0
	2～4人	94 100.0	87 92.6	5 5.3	1 1.1
貴社の従業員数	5～9人	93 100.0	77 82.8	10 10.8	2 2.2
	10～19人	85 100.0	77 90.6	4 4.7	0 0.0
	20～29人	71 100.0	66 93.0	4 5.6	1 1.4
	30～99人	255 100.0	231 90.6	14 5.5	2 0.8
	100～299人	139 100.0	130 93.5	6 4.3	2 1.4
	300～999人	92 100.0	86 93.5	6 6.5	0 0.0
	1000人以上	97 100.0	90 92.8	6 6.2	1 1.0
	10%未満	129 100.0	112 86.8	10 7.8	0 0.0
	10%以上25%未満	83 100.0	72 86.7	8 9.6	2 2.4
	25%以上50%未満	113 100.0	105 92.9	4 3.5	1 0.9
正社員の比率	50%以上75%未満	139 100.0	128 92.1	7 5.0	1 0.7
	75%以上	455 100.0	420 92.3	26 5.7	5 1.1
女性社員の比率	10%未満	137 100.0	126 92.0	8 5.8	2 1.5
	10%以上25%未満	158 100.0	144 91.1	12 7.6	1 0.6
	25%以上50%未満	258 100.0	238 92.2	13 5.0	1 0.4
	50%以上75%未満	222 100.0	199 89.6	14 6.3	3 1.4
	75%以上	143 100.0	131 91.6	8 5.6	2 1.4
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	47 100.0	39 83.0	6 12.8	0 0.0
	30～39歳	255 100.0	232 91.0	14 5.5	4 1.6
	40～49歳	411 100.0	380 92.5	21 5.1	3 0.7
	50～59歳	147 100.0	133 90.5	10 6.8	1 0.7
	60歳以上	60 100.0	54 90.0	4 6.7	1 1.7

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 カ 定期的なストレスチェック

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	928 100.0	443 47.7	263 28.3	189 20.4	33 3.6
主要事業内容	建設業	74 100.0	38 51.4	20 27.0	15 20.3
	製造業	59 100.0	27 45.8	19 32.2	8 13.6
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	3 50.0	2 33.3	0 0.0
	情報通信業	82 100.0	50 61.0	21 25.6	11 13.4
	運輸業、郵便業	41 100.0	29 70.7	7 17.1	3 7.3
	卸売業、小売業	202 100.0	72 35.6	68 33.7	56 27.7
	金融業、保険業	30 100.0	22 73.3	4 13.3	4 13.3
	不動産業、物品賃貸業	55 100.0	34 61.8	11 20.0	10 18.2
	学術研究、専門・技術サービス業	14 100.0	10 71.4	4 28.6	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	70 100.0	20 28.6	29 41.4	17 24.3
	生活関連サービス業、娯楽業	41 100.0	18 43.9	13 31.7	8 19.5
	教育、学習支援業	15 100.0	5 33.3	3 20.0	5 33.3
	医療、福祉	83 100.0	33 39.8	27 32.5	20 24.1
	複合サービス事業	7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	145 100.0	77 53.1	32 22.1	32 22.1
	2～4人	94 100.0	35 37.2	34 36.2	23 24.5
貴社の従業員数	5～9人	93 100.0	23 24.7	36 38.7	26 28.0
	10～19人	85 100.0	18 21.2	37 43.5	25 29.4
	20～29人	71 100.0	19 26.8	33 46.5	19 26.8
	30～99人	255 100.0	96 37.6	88 34.5	56 22.0
	100～299人	139 100.0	92 66.2	23 16.5	22 15.8
	300～999人	92 100.0	77 83.7	7 7.6	8 8.7
	1000人以上	97 100.0	82 84.5	5 5.2	10 10.3
	10%未満	129 100.0	40 31.0	45 34.9	34 26.4
	10%以上25%未満	83 100.0	28 33.7	24 28.9	27 32.5
	25%以上50%未満	113 100.0	59 52.2	32 28.3	19 16.8
正社員の比率	50%以上75%未満	139 100.0	68 48.9	37 26.6	5 20.9
	75%以上	455 100.0	245 53.8	124 27.3	77 16.9
女性社員の比率	10%未満	137 100.0	60 43.8	42 30.7	32 23.4
	10%以上25%未満	158 100.0	83 52.5	43 27.2	27 17.1
	25%以上50%未満	258 100.0	146 56.6	64 24.8	40 15.5
	50%以上75%未満	222 100.0	105 47.3	53 23.9	53 23.9
	75%以上	143 100.0	45 31.5	60 42.0	35 24.5
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	47 100.0	14 29.8	18 38.3	11 23.4
	30～39歳	255 100.0	126 49.4	70 27.5	54 21.2
	40～49歳	411 100.0	206 50.1	122 29.7	72 17.5
	50～59歳	147 100.0	67 45.6	42 28.6	31 21.1
	60歳以上	60 100.0	26 43.3	10 16.7	20 33.3

資料 I. 集計表
＜企業票＞全体

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 キ その他

		全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 取 組 を 検 討 中 (検 討 し た い)	取 組 ん で い な い	無 回 答	
全 体		928 100.0	108 11.6	52 5.6	614 66.2	154 16.6	
主要事業内容	建設業	74 100.0	11 14.9	6 8.1	49 66.2	8 10.8	
	製造業	59 100.0	10 16.9	0 0.0	41 69.5	8 13.6	
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	0 0.0	0 0.0	5 83.3	1 16.7	
	情報通信業	82 100.0	10 12.2	1 1.2	61 74.4	10 12.2	
	運輸業、郵便業	41 100.0	6 14.6	3 7.3	23 56.1	9 22.0	
	卸売業、小売業	202 100.0	15 7.4	17 8.4	126 62.4	44 21.8	
	金融業、保険業	30 100.0	4 13.3	1 3.3	23 76.7	2 6.7	
	不動産業、物品賃貸業	55 100.0	4 7.3	1 1.8	44 80.0	6 10.9	
	学術研究、専門・技術サービス業	14 100.0	1 7.1	0 0.0	11 78.6	2 14.3	
	宿泊業、飲食サービス業	70 100.0	9 12.9	2 2.9	45 64.3	14 20.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	41 100.0	6 14.6	4 9.8	25 61.0	6 14.6	
	教育、学習支援業	15 100.0	2 13.3	0 0.0	7 46.7	6 40.0	
	医療、福祉	83 100.0	10 12.0	7 8.4	51 61.4	15 18.1	
	複合サービス事業	7 100.0	1 14.3	0 0.0	5 71.4	1 14.3	
	サービス業 (他に分類されないもの)	145 100.0	19 13.1	10 6.9	98 67.6	18 12.4	
	貴社の従業員数	2～4人	94 100.0	12 12.8	6 6.4	52 55.3	24 25.5
		5～9人	93 100.0	13 14.0	9 9.7	49 52.7	22 23.7
10～19人		85 100.0	9 10.6	5 5.9	52 61.2	19 22.4	
20～29人		71 100.0	12 16.9	7 9.9	45 63.4	7 9.9	
30～99人		255 100.0	28 11.0	12 4.7	166 65.1	49 19.2	
100～299人		139 100.0	17 12.2	9 6.5	94 67.6	19 13.7	
300～999人		92 100.0	9 9.8	2 2.2	75 81.5	6 6.5	
1000人以上		97 100.0	8 8.2	2 2.1	80 82.5	7 7.2	
正社員の比率	10%未満	129 100.0	19 14.7	8 6.2	72 55.8	30 23.3	
	10%以上25%未満	83 100.0	9 10.8	8 9.6	48 57.8	18 21.7	
	25%以上50%未満	113 100.0	18 15.9	9 8.0	60 53.1	26 23.0	
	50%以上75%未満	139 100.0	8 5.8	8 5.8	101 72.7	22 15.8	
	75%以上	455 100.0	54 11.9	18 4.0	327 71.9	56 12.3	
女性社員の比率	10%未満	137 100.0	19 13.9	13 9.5	86 62.8	19 13.9	
	10%以上25%未満	158 100.0	16 10.1	10 6.3	106 67.1	26 16.5	
	25%以上50%未満	258 100.0	30 11.6	7 2.7	186 72.1	35 13.6	
	50%以上75%未満	222 100.0	25 11.3	8 3.6	145 65.3	44 19.8	
	75%以上	143 100.0	18 12.6	14 9.8	84 58.7	27 18.9	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	47 100.0	12 25.5	0 0.0	29 61.7	6 12.8	
	30～39歳	255 100.0	24 9.4	14 5.5	179 70.2	38 14.9	
	40～49歳	411 100.0	42 10.2	20 4.9	288 70.1	61 14.8	
	50～59歳	147 100.0	20 13.6	13 8.8	82 55.8	32 21.8	
	60歳以上	60 100.0	10 16.7	5 8.3	31 51.7	14 23.3	

問15 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアの取組を進める上で、課題としてどのようなことが考えられますか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	経営層の意識が低い／理解不足	管理職の意識が低い／理解不足	従業員等の意識が低い／理解不足	プライバシーの確保	ノウハウ不足	費用不足	人材不足	取組を進めるための十分な時間の確保	その他	特 に な い	無 回 答		
全 体	928 100.0	74 8.0	107 11.5	142 15.3	319 34.4	379 40.8	98 10.6	233 25.1	261 28.1	21 2.3	178 19.2	8 0.9		
主要事業内容	建設業	74 100.0	6 8.1	11 14.9	7 9.5	27 36.5	31 41.9	6 8.1	20 27.0	26 35.1	1 1.4	18 24.3	0 0.0	
	製造業	59 100.0	4 6.8	6 10.2	14 23.7	18 30.5	23 39.0	7 11.9	16 27.1	18 30.5	2 3.4	11 18.6	1 1.7	
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	1 16.7	1 16.7	2 33.3	2 33.3	2 33.3	0 0.0	0 0.0	2 33.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0	
	情報通信業	82 100.0	7 8.5	13 15.9	16 19.5	31 37.8	31 37.8	9 11.0	24 29.3	24 29.3	3 3.7	14 17.1	0 0.0	
	運輸業、郵便業	41 100.0	4 9.8	4 9.8	6 14.6	14 34.1	17 41.5	4 9.8	10 24.4	10 24.4	3 7.3	10 24.4	0 0.0	
	卸売業、小売業	202 100.0	13 6.4	19 9.4	22 10.9	76 37.6	79 39.1	30 14.9	47 23.3	51 25.2	4 2.0	31 15.3	1 0.5	
	金融業、保険業	30 100.0	1 3.3	2 6.7	1 3.3	4 13.3	16 53.3	2 6.7	5 16.7	3 10.0	0 0.0	11 36.7	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	55 100.0	4 7.3	2 3.6	6 10.9	13 23.6	23 41.8	0 0.0	8 14.5	11 20.0	0 0.0	13 23.6	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	14 100.0	1 7.1	3 21.4	4 28.6	4 28.6	2 14.3	1 7.1	1 21.4	3 0.0	0 21.4	3 7.1	1 2.9	
	宿泊業、飲食サービス業	70 100.0	5 7.1	9 12.9	16 22.9	27 38.6	27 38.6	9 12.9	19 27.1	30 42.9	4 5.7	13 18.6	2 2.9	
	生活関連サービス業、娯楽業	41 100.0	4 9.8	5 12.2	7 17.1	9 22.0	19 46.3	1 2.4	8 19.5	13 31.7	2 4.9	9 22.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	15 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	7 46.7	5 33.3	2 13.3	2 13.3	4 26.7	0 0.0	4 26.7	1 6.7	
	医療、福祉	83 100.0	10 12.0	9 10.8	16 19.3	36 43.4	36 43.4	11 13.3	26 31.3	26 31.3	0 0.0	10 12.0	1 1.2	
	複合サービス事業	7 100.0	1 14.3	2 28.6	2 28.6	1 14.3	2 28.6	0 0.0	1 14.3	3 42.9	0 0.0	1 14.3	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	145 100.0	13 9.0	21 14.5	23 15.9	50 34.5	65 44.8	15 10.3	45 31.0	36 24.8	2 1.4	27 18.6	0 0.0	
	貴社の従業員数	2～4人	94 100.0	16 17.0	10 10.6	9 9.6	26 27.7	29 30.9	13 13.8	19 20.2	21 22.3	4 4.3	25 26.6	1 1.1
		5～9人	93 100.0	7 7.5	8 8.6	16 17.2	33 35.5	41 44.1	13 14.0	20 21.5	25 26.9	3 3.2	11 11.8	4 4.3
		10～19人	85 100.0	7 8.2	5 5.9	12 14.1	32 37.6	28 32.9	10 11.8	18 21.2	28 32.9	2 2.4	17 20.0	2 2.4
		20～29人	71 100.0	7 9.9	11 15.5	19 26.8	28 39.4	34 47.9	8 11.3	16 22.5	29 40.8	3 4.2	9 12.7	0 0.0
30～99人		255 100.0	16 6.3	30 11.8	35 13.7	93 36.5	102 40.0	33 12.9	74 29.0	67 26.3	4 1.6	48 18.8	1 0.4	
100～299人		139 100.0	7 5.0	17 12.2	26 18.7	50 36.0	64 46.0	11 7.9	34 24.5	40 28.8	2 1.4	25 18.0	0 0.0	
300～999人		92 100.0	11 12.0	15 16.3	16 17.4	36 39.1	39 42.4	8 8.7	26 28.3	24 26.1	0 0.0	14 15.2	0 0.0	
1000人以上		97 100.0	3 3.1	11 11.3	9 9.3	21 21.6	42 43.3	2 2.1	26 26.8	27 27.8	3 3.1	27 27.8	0 0.0	
10%未満		129 100.0	14 10.9	14 10.9	23 17.8	42 32.6	42 32.6	21 16.3	39 30.2	44 34.1	4 3.1	20 15.5	2 1.6	
10%以上25%未満		83 100.0	8 9.6	9 10.8	12 14.5	35 42.2	43 51.8	11 13.3	21 25.3	20 24.1	4 4.8	10 12.0	0 0.0	
正社員の比率	25%以上50%未満	113 100.0	12 10.6	14 12.4	22 19.5	44 38.9	47 41.6	14 12.4	31 27.4	38 33.6	2 1.8	14 12.4	0 0.0	
	50%以上75%未満	139 100.0	6 4.3	12 8.6	19 13.7	51 36.7	57 41.0	14 10.1	29 20.9	43 30.9	2 1.4	24 17.3	2 1.4	
	75%以上	455 100.0	34 7.5	57 12.5	65 14.3	146 32.1	186 40.9	36 7.9	111 24.4	112 24.6	9 2.0	107 23.5	4 0.9	
	10%未満	137 100.0	23 16.8	19 13.9	21 15.3	52 38.0	50 36.5	19 13.9	37 27.0	42 30.7	6 4.4	27 19.7	0 0.0	
	10%以上25%未満	158 100.0	9 5.7	20 12.7	25 15.8	55 34.8	65 41.1	17 10.8	37 23.4	41 25.9	5 3.2	33 20.9	0 0.0	
女性社員の比率	25%以上50%未満	258 100.0	8 3.1	21 8.1	35 13.6	92 35.7	114 44.2	22 8.5	63 24.4	70 27.1	5 1.9	53 20.5	4 1.6	
	50%以上75%未満	222 100.0	22 9.9	29 13.1	36 16.2	74 33.3	93 41.9	25 11.3	54 24.3	67 30.2	4 1.8	36 16.2	3 1.4	
	75%以上	143 100.0	12 8.4	17 11.9	25 17.5	45 31.5	54 37.8	15 10.5	41 28.7	38 26.6	1 0.7	26 18.2	0 0.0	
	29歳以下	47 100.0	2 4.3	9 19.1	10 21.3	16 34.0	22 46.8	6 12.8	8 17.0	14 29.8	1 2.1	12 25.5	0 0.0	
	30～39歳	255 100.0	18 7.1	29 11.4	42 16.5	94 36.9	107 42.0	28 11.0	58 22.7	79 31.0	9 3.5	35 13.7	3 1.2	
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	411 100.0	32 7.8	48 11.7	62 15.1	139 33.8	162 39.4	43 10.5	111 27.0	105 25.5	4 1.0	87 21.2	3 0.7	
	50～59歳	147 100.0	15 10.2	15 10.2	17 11.6	50 34.0	62 42.2	14 9.5	34 23.1	40 27.2	2 1.4	32 21.8	2 1.4	
	60歳以上	60 100.0	7 11.7	6 10.0	10 16.7	18 30.0	25 41.7	7 11.7	21 35.0	21 35.0	5 8.3	8 13.3	0 0.0	

問16 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに取り組んでいない理由についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	経 営 層 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	管 理 職 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	従 業 員 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	プ ラ イ バ シ ー の 確 保	ノ ウ ハ ウ 不 足	費 用 不 足	人 材 不 足	取 組 を 進 め る た め の 十 分 な 時 間 の 確 保	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	870 100.0	45 5.2	46 5.3	46 5.3	106 12.2	250 28.7	65 7.5	160 18.4	231 26.6	230 26.4	146 16.8	31 3.6
主要事業内容	建設業	100 100.0	3 3.0	5 5.0	8 8.0	12 12.0	20 20.0	8 8.0	19 23.0	23 29.0	19 19.0	5 5.0
	製造業	92 100.0	2 2.2	1 1.1	3 3.3	12 13.0	31 33.7	4 4.3	15 16.3	26 28.3	23 25.0	3 3.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	1 12.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	2 25.0	0 0.0	0 25.0	2 37.5	3 12.5	1 12.5
	情報通信業	77 100.0	2 2.6	2 2.6	1 1.3	9 11.7	25 32.5	10 13.0	16 20.8	17 22.1	10 13.0	1 1.3
	運輸業、郵便業	47 100.0	4 8.5	5 10.6	4 8.5	5 10.6	13 27.7	6 12.8	15 31.9	12 25.5	9 19.1	1 2.1
	卸売業、小売業	158 100.0	12 7.6	12 7.6	11 7.0	25 15.8	49 31.0	8 5.1	27 17.1	45 28.5	40 25.3	4 2.5
	金融業、保険業	29 100.0	3 10.3	0 0.0	0 0.0	2 6.9	13 44.8	1 3.4	4 13.8	11 37.9	7 24.1	1 3.4
	不動産業、物品賃貸業	40 100.0	5 12.5	5 12.5	2 5.0	4 10.0	14 35.0	3 7.5	10 25.0	8 20.0	10 25.0	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	34 100.0	0 0.0	1 2.9	0 0.0	1 2.9	5 14.7	4 11.8	3 8.8	9 26.5	14 41.2	0 23.5
	宿泊業、飲食サービス業	52 100.0	2 3.8	2 3.8	2 3.8	10 19.2	17 32.7	5 9.6	9 17.3	12 23.1	9 17.3	3 5.8
	生活関連サービス業、娯楽業	29 100.0	1 3.4	2 6.9	2 6.9	2 6.9	10 34.5	2 6.9	5 17.2	12 41.4	8 27.6	0 17.2
	教育、学習支援業	12 100.0	0 0.0	0 0.0	1 8.3	1 8.3	4 33.3	2 16.7	3 25.0	3 25.0	3 25.0	1 8.3
	医療、福祉	61 100.0	5 8.2	7 11.5	6 9.8	5 8.2	12 19.7	6 9.8	13 21.3	18 29.5	15 24.6	4 6.6
	複合サービス事業	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 42.9	1 14.3	1 14.3	1 14.3	3 42.9	0 14.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	116 100.0	4 3.4	3 2.6	4 3.4	17 14.7	29 25.0	5 4.3	19 16.4	29 25.0	23 19.8	6 5.2
貴社の従業員数	2～4人	132 100.0	5 3.8	6 4.5	9 6.8	17 12.9	26 19.7	16 12.1	24 18.2	32 24.2	25 18.9	11 8.3
	5～9人	121 100.0	9 7.4	7 5.8	4 3.3	14 11.6	32 26.4	11 9.1	19 15.7	30 24.8	35 28.9	3 2.5
	10～19人	93 100.0	3 3.2	4 4.3	7 7.5	15 16.1	29 31.2	8 8.6	12 12.9	26 28.0	23 24.7	6 6.5
	20～29人	61 100.0	3 4.9	3 4.9	4 6.6	10 16.4	24 39.3	6 9.8	18 29.5	20 32.8	9 14.8	0 13.1
	30～99人	247 100.0	14 5.7	17 6.9	14 5.7	30 12.1	67 27.1	15 6.1	45 18.2	60 24.3	74 30.0	6 14.2
	100～299人	123 100.0	5 4.1	4 3.3	3 2.4	13 10.6	40 32.5	2 1.6	15 12.2	38 30.9	38 30.9	3 16.3
	300～999人	48 100.0	3 6.3	3 6.3	3 6.3	6 12.5	19 39.6	5 10.4	17 35.4	18 37.5	10 20.8	1 18.8
	1000人以上	37 100.0	2 5.4	2 5.4	2 5.4	0 0.0	11 29.7	2 5.4	9 24.3	5 13.5	13 35.1	0 16.2
	10%未満	87 100.0	5 5.7	5 5.7	8 9.2	10 11.5	24 27.6	11 12.6	17 19.5	27 31.0	15 17.2	5 5.7
	10%以上25%未満	66 100.0	5 7.6	3 4.5	4 6.1	12 18.2	24 36.4	9 13.6	16 24.2	21 31.8	11 16.7	2 12.1
正社員の比率	25%以上50%未満	96 100.0	5 5.2	3 3.1	3 3.1	14 14.6	30 31.3	7 7.3	16 16.7	24 25.0	23 24.0	3 20.8
	50%以上75%未満	111 100.0	7 6.3	6 5.4	8 7.2	14 12.6	38 34.2	8 7.2	15 13.5	28 25.2	34 30.6	8 10.8
	75%以上	499 100.0	23 4.6	28 5.6	23 4.6	56 11.2	130 26.1	30 6.0	94 18.8	126 25.3	144 28.9	12 18.2
	10%未満	179 100.0	15 8.4	16 8.9	17 9.5	28 15.6	56 31.3	22 12.3	39 21.8	50 27.9	29 16.2	6 17.3
	10%以上25%未満	196 100.0	8 4.1	9 4.6	7 3.6	21 10.7	55 28.1	13 6.6	42 21.4	50 25.5	65 33.2	1 14.8
女性社員の比率	25%以上50%未満	234 100.0	13 5.6	11 4.7	9 3.8	31 13.2	66 28.2	16 6.8	37 15.8	56 23.9	69 29.5	7 16.7
	50%以上75%未満	152 100.0	4 2.6	7 4.6	6 3.9	17 11.2	46 30.3	9 5.9	23 15.1	50 32.9	40 26.3	8 17.1
	75%以上	96 100.0	4 4.2	3 3.1	7 7.3	8 8.3	24 25.0	5 5.2	17 17.7	22 22.9	23 24.0	6 21.9
	29歳以下	28 100.0	2 7.1	1 3.6	0 0.0	1 3.6	14 50.0	5 17.9	8 28.6	11 39.3	5 17.9	3 10.7
	30～39歳	181 100.0	11 6.1	10 5.5	11 6.1	23 12.7	53 29.3	12 6.6	31 17.1	50 27.6	47 26.0	6 15.5
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	422 100.0	21 5.0	24 5.7	19 4.5	52 12.3	123 29.1	28 6.6	76 18.0	109 25.8	125 29.6	11 16.4
	50～59歳	173 100.0	8 4.6	10 5.8	13 7.5	26 15.0	46 26.6	17 9.8	34 19.7	43 24.9	39 22.5	9 17.9
	60歳以上	55 100.0	2 3.6	1 1.8	2 3.6	4 7.3	11 20.0	3 5.5	8 14.5	15 27.3	10 18.2	5 27.3

問17 貴社が所属している業界団体では会員企業向けにどのようなカスタマーハラスメントの防止対策を行っていますか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	実 態 把 握 の た め の 調 査	公 表 業 界 団 体 と し て の 基 本 方 針 等 の 作 成・	成 ・ 周 知 業 界 団 体 と し て の マ ニ フ ス ト （ カ ス ハ	該 員 企 業 の 防 止 対 策 を サ ポ ー ト す る 相 談 窓 口 の 設 置	教 育 ・ 研 修 等 の 実 施	企 業 法 務 や 労 務 等 の 外 部 人 材 の 活 用	警 察 と の 連 携	顧 客 等 へ の 周 知 ・ 啓 発	そ の 他	特 に な い	特 定 の 業 界 団 体 に は 所 属 し て い な い	無 回 答	
全 体	4,727 100.0	471 10.0	405 8.6	389 8.2	195 4.1	537 11.4	126 2.7	159 3.4	287 6.1	105 2.2	1,794 38.0	1,498 31.7	187 4.0	
主要事業内容	建設業	536 100.0	62 11.6	40 7.5	41 7.6	26 4.9	70 13.1	17 3.2	16 3.0	30 5.6	9 1.7	237 44.2	142 26.5	18 3.4
	製造業	557 100.0	33 5.9	34 6.1	20 3.6	18 3.2	45 8.1	9 1.6	10 1.8	18 3.2	19 3.4	270 48.5	160 28.7	23 4.1
	電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	7 15.9	2 4.5	3 6.8	2 4.5	7 15.9	1 2.3	1 2.3	3 6.8	0 0.0	20 45.5	5 11.4	5 11.4
	情報通信業	373 100.0	21 5.6	15 4.0	14 3.8	13 3.5	32 8.6	9 2.4	7 1.9	16 4.3	8 2.1	107 28.7	201 53.9	1 0.3
	運輸業、郵便業	195 100.0	38 19.5	36 18.5	39 20.0	13 6.7	29 14.9	4 2.1	7 3.6	19 9.7	7 3.6	77 39.5	28 14.4	4 2.1
	卸売業、小売業	933 100.0	79 8.5	81 8.7	79 8.5	29 3.1	89 9.5	17 1.8	41 4.4	66 7.1	15 1.6	378 40.5	260 27.9	57 6.1
	金融業、保険業	102 100.0	17 16.7	24 23.5	22 21.6	6 5.9	18 17.6	4 3.9	9 8.8	9 8.8	1 1.0	35 34.3	20 19.6	2 2.0
	不動産業、物品賃貸業	272 100.0	27 9.9	33 12.1	23 8.5	9 3.3	34 12.5	9 3.3	8 2.9	8 2.9	11 4.0	94 34.6	82 30.1	12 4.4
	学術研究、専門・技術サービス業	177 100.0	11 6.2	3 1.7	4 2.3	2 1.1	13 7.3	2 1.1	0 0.0	5 2.8	3 1.7	66 37.3	80 45.2	4 2.3
	宿泊業、飲食サービス業	276 100.0	33 12.0	25 9.1	29 10.5	11 4.0	24 8.7	5 1.8	17 6.2	19 6.9	4 1.4	85 30.8	99 35.9	19 6.9
	生活関連サービス業、娯楽業	126 100.0	15 11.9	14 11.1	11 8.7	7 5.6	16 12.7	2 1.6	3 2.4	12 9.5	4 3.2	44 34.9	35 27.8	2 1.6
	教育、学習支援業	60 100.0	7 11.7	4 6.7	9 15.0	5 8.3	11 18.3	4 6.7	6 10.0	4 6.7	0 0.0	15 25.0	26 43.3	3 5.0
	医療、福祉	234 100.0	45 19.2	33 14.1	32 13.7	17 7.3	61 26.1	11 4.7	11 4.7	34 14.5	6 2.6	57 24.4	60 25.6	5 2.1
	複合サービス事業	40 100.0	5 12.5	4 10.0	4 10.0	4 10.0	6 15.0	2 5.0	1 2.5	2 5.0	1 2.5	13 32.5	12 30.0	4 10.0
	サービス業（他に分類されないもの）	750 100.0	66 8.8	51 6.8	58 7.7	30 4.0	78 10.4	28 3.7	18 2.4	39 5.2	15 2.0	275 36.7	275 36.7	22 2.9
貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	89 9.1	47 4.8	44 4.5	31 3.2	73 7.5	25 2.6	28 2.9	35 3.6	14 1.4	396 40.7	359 36.9	51 5.2
	5～9人	686 100.0	60 8.7	38 5.5	36 5.2	22 3.2	52 7.6	15 2.2	13 1.9	32 4.7	11 1.6	281 41.0	244 35.6	31 4.5
	10～19人	505 100.0	50 9.9	44 8.7	40 7.9	25 5.0	61 12.1	14 2.8	23 4.6	40 7.9	11 2.2	182 36.0	151 29.9	21 4.2
	20～29人	340 100.0	39 11.5	26 7.6	34 10.0	20 5.9	44 12.9	13 3.8	13 3.8	21 6.2	7 2.1	119 35.0	109 32.1	12 3.5
	30～99人	1,194 100.0	112 9.4	106 8.9	97 8.1	44 3.7	150 12.6	30 2.5	38 3.2	77 6.4	30 2.5	462 38.7	354 29.6	38 3.2
	100～299人	555 100.0	62 11.2	72 13.0	65 11.7	30 5.4	84 15.1	19 3.4	22 4.0	46 8.3	11 2.0	192 34.6	170 30.6	10 1.8
	300～999人	243 100.0	30 12.3	34 14.0	39 16.0	15 6.2	39 16.0	5 2.1	10 4.1	14 5.8	10 4.1	79 32.5	68 28.0	6 2.5
	1000人以上	164 100.0	24 14.6	33 20.1	32 19.5	5 3.0	32 19.5	3 1.8	9 5.5	20 12.2	10 6.1	64 39.0	23 14.0	3 1.8
	10%未満	562 100.0	73 13.0	52 9.3	64 11.4	30 5.3	66 11.7	16 2.8	45 8.0	51 9.1	11 2.0	197 35.1	173 30.8	23 4.1
	10%以上25%未満	314 100.0	42 13.4	37 11.8	40 12.7	16 5.1	56 17.8	7 2.2	17 5.4	32 10.2	7 2.2	97 30.9	90 28.7	13 4.1
正社員の比率	25%以上50%未満	486 100.0	66 13.6	47 9.7	50 10.3	23 4.7	53 10.9	15 3.1	29 6.0	36 7.4	9 1.9	156 32.1	161 33.1	27 5.6
	50%以上75%未満	669 100.0	60 9.0	57 8.5	45 6.7	21 3.1	73 10.9	12 1.8	15 2.2	43 6.4	18 2.7	281 42.0	199 29.7	24 3.6
	75%以上	2,608 100.0	222 8.5	204 7.8	183 7.0	100 3.8	284 10.9	73 2.8	49 1.9	120 4.6	58 2.2	1,039 39.8	855 32.8	77 3.0
	10%未満	1,034 100.0	123 11.9	90 8.7	102 9.9	46 4.4	117 11.3	24 2.3	34 3.3	59 5.7	20 1.9	411 39.7	311 30.1	39 3.8
	10%以上25%未満	954 100.0	95 10.0	74 7.8	63 6.6	34 3.6	102 10.7	25 2.6	33 3.5	53 5.6	27 2.8	386 40.5	283 29.7	27 2.8
女性社員の比率	25%以上50%未満	1,213 100.0	102 8.4	107 8.8	104 8.6	43 3.5	143 11.8	34 2.8	41 3.4	73 6.0	27 2.2	478 39.4	391 32.2	36 3.0
	50%以上75%未満	897 100.0	85 9.5	78 8.7	73 8.1	43 4.8	106 11.8	28 3.1	32 3.6	63 7.0	16 1.8	320 35.7	302 33.7	38 4.2
	75%以上	537 100.0	60 11.2	51 9.5	41 7.6	26 4.8	64 11.9	13 2.4	15 2.8	36 6.7	14 2.6	166 30.9	191 35.6	26 4.8
	29歳以下	137 100.0	25 18.2	12 8.8	18 13.1	7 5.1	19 13.9	6 4.4	12 8.8	17 12.4	2 1.5	46 33.6	38 27.7	1 0.7
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	910 100.0	90 9.9	86 9.5	83 9.1	42 4.6	109 12.0	26 2.9	39 4.3	70 7.7	15 1.6	259 28.5	369 40.5	30 3.3
	40～49歳	2,075 100.0	198 9.5	175 8.4	158 7.6	83 4.0	251 12.1	50 2.4	57 2.7	123 5.9	62 3.0	833 40.1	615 29.6	59 2.8
	50～59歳	1,099 100.0	116 10.6	87 7.9	83 7.6	47 4.3	105 9.6	34 3.1	28 2.5	50 4.5	19 1.7	454 41.3	318 28.9	53 4.8
	60歳以上	434 100.0	37 8.5	38 8.8	41 9.4	12 2.8	50 11.5	7 1.6	20 4.6	24 5.5	6 1.4	184 42.4	136 31.3	26 6.0

問18 貴社が所属している業界団体が会員企業向けに今後取り組んでほしいカスタマーハラスメントの防止対策は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	実 態 把 握 の た め の 調 査	公 表 業 界 団 体 と し て の 基 本 方 針 等 の 作 成	業 界 団 体 と し て の マ ニ フ エ ス ト （ カ ス ハ の 判 断 基 準 や 対 応 フ ロ ー 等 ） の 作 成	業 界 団 体 の 防 止 対 策 を サ ポ ー ト す る 相 談 窓 口 の 設 置	会 員 ・ 研 修 等 の 実 施	企 業 法 務 や 労 務 等 の 外 部 人 材 の 活 用	警 察 と の 連 携	顧 客 等 へ の 周 知 ・ 啓 発	そ の 他	特 に な い	特 定 の 業 界 団 体 に は 所 属 し て い な い	無 回 答
全 体	4,727 100.0	684 14.5	812 17.2	1,020 21.6	570 12.1	740 15.7	223 4.7	440 9.3	781 16.5	31 0.7	1,039 22.0	1,383 29.3	161 3.4
主要事業内容	建設業	536 100.0	86 16.0	92 17.2	119 22.2	63 11.8	89 16.6	14 2.6	42 7.8	76 14.2	5 0.9	147 27.4	19 3.5
	製造業	557 100.0	80 14.4	102 18.3	118 21.2	69 12.4	76 13.6	25 4.5	30 5.4	88 15.8	5 0.9	152 27.3	20 3.6
	電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	8 18.2	11 25.0	13 29.5	5 11.4	6 13.6	1 2.3	1 2.3	6 13.6	0 0.0	12 27.3	4 9.1
	情報通信業	373 100.0	53 14.2	44 11.8	51 13.7	22 5.9	43 11.5	17 4.6	12 3.2	42 11.3	0 0.0	63 16.9	2 0.5
	運輸業、郵便業	195 100.0	40 20.5	50 25.6	63 32.3	43 22.1	42 21.5	17 8.7	35 17.9	53 27.2	2 1.0	39 20.0	3 1.5
	卸売業、小売業	933 100.0	121 13.0	170 18.2	212 22.7	110 11.8	138 14.8	41 4.4	117 12.5	169 18.1	3 0.3	211 22.6	39 4.2
	金融業、保険業	102 100.0	11 10.8	30 29.4	35 34.3	18 17.6	32 31.4	8 7.8	11 10.8	24 23.5	1 1.0	16 15.7	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	272 100.0	40 14.7	45 16.5	66 24.3	33 12.1	45 16.5	15 5.5	41 15.1	38 14.0	2 0.7	71 26.1	17 6.3
	学術研究、専門・技術サービス業	177 100.0	18 10.2	22 12.4	24 13.6	22 12.4	19 10.7	8 4.5	9 5.1	14 7.9	1 0.6	38 21.5	4 2.3
	宿泊業、飲食サービス業	276 100.0	34 12.3	48 17.4	52 18.8	36 13.0	37 13.4	13 4.7	38 13.8	51 18.5	1 0.4	58 21.0	14 5.1
	生活関連サービス業、娯楽業	126 100.0	19 15.1	21 16.7	34 27.0	15 11.9	19 15.1	9 7.1	15 11.9	25 19.8	1 0.8	20 15.9	3 2.4
	教育、学習支援業	60 100.0	10 16.7	14 23.3	14 23.3	5 8.3	10 16.7	5 8.3	8 13.3	6 10.0	1 1.7	3 5.0	4 6.7
	医療、福祉	234 100.0	51 21.8	44 18.8	62 26.5	42 17.9	52 22.2	16 6.8	25 10.7	62 26.5	1 0.4	39 16.7	4 1.7
	複合サービス事業	40 100.0	4 10.0	6 15.0	15 37.5	6 15.0	7 17.5	2 5.0	2 5.0	6 15.0	0 0.0	5 12.5	1 2.5
	サービス業（他に分類されないもの）	750 100.0	100 13.3	106 14.1	135 18.0	76 10.1	116 15.5	28 3.7	48 6.4	114 15.2	6 0.8	153 20.4	20 2.7
貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	112 11.5	98 10.1	127 13.0	73 7.5	103 10.6	27 2.8	68 7.0	107 11.0	6 0.6	277 28.4	60 6.2
	5～9人	686 100.0	87 12.7	89 13.0	120 17.5	64 9.3	73 10.6	26 3.8	48 7.0	89 13.0	3 0.4	165 24.1	37 5.4
	10～19人	505 100.0	78 15.4	82 16.2	112 22.2	56 11.1	71 14.1	29 5.7	49 9.7	81 16.0	3 0.6	108 21.4	15 3.0
	20～29人	340 100.0	61 17.9	55 16.2	78 22.9	42 12.4	54 15.9	17 5.0	37 10.9	62 18.2	3 0.9	75 22.1	6 1.8
	30～99人	1,194 100.0	182 15.2	239 20.0	294 24.6	169 14.2	201 16.8	70 5.9	123 10.3	226 18.9	4 0.3	229 19.2	19 1.6
	100～299人	555 100.0	92 16.6	125 22.5	159 28.6	92 16.6	127 22.9	32 5.8	69 12.4	107 19.3	5 0.9	99 17.8	7 1.3
	300～999人	243 100.0	38 15.6	64 26.3	59 24.3	37 15.2	50 20.6	11 4.5	18 7.4	57 23.5	1 0.4	40 16.5	2 0.8
	1000人以上	164 100.0	28 17.1	55 33.5	66 40.2	34 20.7	56 34.1	10 6.1	21 12.8	49 29.9	4 2.4	30 18.3	1 0.6
	10%未満	562 100.0	77 13.7	84 14.9	98 17.4	69 12.3	76 13.5	28 5.0	86 15.3	119 21.2	7 1.2	125 22.2	25 4.4
	10%以上25%未満	314 100.0	55 17.5	61 19.4	79 25.2	41 13.1	55 17.5	20 6.4	47 15.0	65 20.7	2 0.6	52 16.6	11 3.5
正社員の比率	25%以上50%未満	486 100.0	81 16.7	86 17.7	115 23.7	64 13.2	73 15.0	24 4.9	49 10.1	88 18.1	1 0.2	86 17.7	16 3.3
	50%以上75%未満	669 100.0	95 14.2	128 19.1	168 25.1	73 10.9	105 15.7	35 5.2	49 7.3	105 15.7	1 0.1	155 23.2	16 2.4
	75%以上	2,608 100.0	363 13.9	443 17.0	547 21.0	315 12.1	421 16.1	114 4.4	200 7.7	396 15.2	16 0.6	600 23.0	77 3.0
	10%未満	1,034 100.0	161 15.6	160 15.5	192 18.6	129 12.5	152 14.7	40 3.9	100 9.7	160 15.5	9 0.9	259 25.0	44 4.3
	10%以上25%未満	954 100.0	154 16.1	183 19.2	232 24.3	123 12.9	163 17.1	42 4.4	75 7.9	163 17.1	6 0.6	223 23.4	16 1.7
女性社員の比率	25%以上50%未満	1,213 100.0	171 14.1	218 18.0	271 22.3	147 12.1	195 16.1	64 5.3	110 9.1	200 16.5	5 0.4	249 20.5	31 2.6
	50%以上75%未満	897 100.0	117 13.0	164 18.3	199 22.2	89 9.9	140 15.6	46 5.1	87 9.7	153 17.1	2 0.2	182 20.3	35 3.9
	75%以上	537 100.0	68 12.7	76 14.2	114 21.2	75 14.0	81 15.1	29 5.4	57 10.6	93 17.3	6 1.1	101 18.8	21 3.9
	29歳以下	137 100.0	22 16.1	19 13.9	28 20.4	16 11.7	23 16.8	9 6.6	25 18.2	26 19.0	1 0.7	26 27.7	3 2.2
	30～39歳	910 100.0	118 13.0	153 16.8	189 20.8	106 11.6	133 14.6	47 5.2	92 10.1	149 16.4	2 0.2	158 17.4	19 2.1
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	2,075 100.0	336 16.2	396 19.1	505 24.3	282 13.6	362 17.4	107 5.2	198 9.5	363 17.5	16 0.8	446 21.5	43 2.1
	50～59歳	1,099 100.0	157 14.3	185 16.8	226 20.6	125 11.4	160 14.6	37 3.4	86 7.8	182 16.6	5 0.5	271 24.7	43 3.9
	60歳以上	434 100.0	41 9.4	53 12.2	66 15.2	38 8.8	56 12.9	21 4.8	31 7.1	55 12.7	6 1.4	123 28.3	38 8.8

問19 カスタマーハラスメントの防止対策にあたり、行政に求める支援策は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	条 例 で 定 め る 理 念 を 広 め る た め の 啓 発	行 政 に よ る 各 種 支 援 策 の 情 報 発 信	条 例 や 法 改 正 に 関 する 情 報 発 信	企 業 の カ ス タ ー ハ ラ 防 止 対 策 の ノ ウ ハ ウ に 関 する セ ミ ナ ー の 実 施	機 能 企 業 の カ ス タ ー ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する 相 談	企 業 の カ ス タ ー ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する マ ド （ フ ロ ー 等 ） の 作 成 支 援	助 成 企 業 の カ ス タ ー ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する 経 費	発 信 企 業 が 自 主 的 に 取 り 組 む る カ ス タ ー ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する 情 報	従 業 員 の メン タル ヘル ス 不 調 等 に 対 す る 相 談 機 能	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	4,727 100.0	1,836 38.8	1,491 31.5	1,871 39.6	1,004 21.2	1,294 27.4	1,228 26.0	903 19.1	1,024 21.7	1,021 21.6	144 3.0	830 17.6	77 1.6
主要事業内容	建設業	536 100.0	163 30.4	166 31.0	182 34.0	115 21.5	145 27.1	96 17.9	107 20.0	101 18.8	15 2.8	117 21.8	11 2.1
	製造業	557 100.0	192 34.5	152 27.3	195 35.0	119 21.4	138 24.8	86 15.4	110 19.7	88 15.8	26 4.7	125 22.4	7 1.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	44 100.0	11 25.0	12 27.3	16 36.4	7 15.9	9 20.5	14 31.8	8 18.2	10 22.7	11 25.0	8 18.2	4 9.1
	情報通信業	373 100.0	137 36.7	118 31.6	159 42.6	93 24.9	109 29.2	112 30.0	87 23.3	101 27.1	90 24.1	66 17.7	0 0.0
	運輸業、郵便業	195 100.0	74 37.9	63 32.3	78 40.0	44 22.6	54 27.7	44 22.6	32 16.4	45 23.1	38 19.5	37 19.0	1 0.5
	卸売業、小売業	933 100.0	407 43.6	290 31.1	394 42.2	193 20.7	248 26.6	238 25.5	175 18.8	211 22.6	197 21.1	125 13.4	20 2.1
	金融業、保険業	102 100.0	45 44.1	30 29.4	44 43.1	24 23.5	29 28.4	27 26.5	15 14.7	27 26.5	24 23.5	12 11.8	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	272 100.0	116 42.6	104 38.2	127 46.7	57 21.0	81 29.8	80 29.4	56 20.6	57 21.0	69 25.4	50 18.4	7 2.6
	学術研究、専門・技術サービス業	177 100.0	63 35.6	57 32.2	62 35.0	21 11.9	42 23.7	34 19.2	18 10.2	36 20.3	34 19.2	39 22.0	2 1.1
	宿泊業、飲食サービス業	276 100.0	121 43.8	91 33.0	111 40.2	50 18.1	63 22.8	77 27.9	57 20.7	47 17.0	57 20.7	47 17.0	7 2.5
	生活関連サービス業、娯楽業	126 100.0	56 44.4	46 36.5	58 46.0	28 22.2	30 23.8	35 27.8	28 22.2	33 26.2	32 25.4	15 11.9	1 0.8
	教育、学習支援業	60 100.0	21 35.0	20 33.3	23 38.3	15 25.0	19 31.7	15 25.0	17 28.3	17 23.3	17 28.3	8 13.3	1 1.7
	医療、福祉	234 100.0	100 42.7	81 34.6	96 41.0	54 23.1	82 35.0	58 24.8	63 26.9	51 21.8	76 32.5	26 11.1	2 0.9
	複合サービス事業	40 100.0	14 35.0	11 27.5	10 25.0	5 12.5	13 32.5	12 30.0	9 22.5	6 15.0	9 22.5	7 17.5	1 2.5
	サービス業（他に分類されないもの）	750 100.0	301 40.1	237 31.6	299 39.9	171 22.8	222 29.6	195 26.0	146 19.5	163 21.7	168 22.4	134 17.9	11 1.5
貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	309 31.7	266 27.3	321 33.0	102 10.5	210 21.6	165 16.9	129 13.2	134 13.8	200 20.5	276 28.3	29 3.0
	5～9人	686 100.0	261 38.0	225 32.8	241 35.1	101 14.7	189 27.6	146 21.3	117 17.1	130 19.0	155 22.6	140 20.4	16 2.3
	10～19人	505 100.0	187 37.0	164 32.5	185 36.6	100 19.8	139 27.5	126 25.0	98 19.4	111 22.0	120 23.8	84 16.6	8 1.6
	20～29人	340 100.0	143 42.1	106 31.2	152 44.7	82 24.1	100 29.4	100 29.4	88 25.9	67 19.7	81 23.8	43 12.6	3 0.9
	30～99人	1,194 100.0	477 39.9	383 32.1	494 41.4	275 23.0	341 28.6	339 28.4	238 19.9	285 23.9	257 21.5	169 14.2	8 0.7
	100～299人	555 100.0	236 42.5	187 33.7	255 45.9	187 33.7	173 31.2	197 35.5	128 23.1	162 29.2	117 21.1	67 12.1	3 0.5
	300～999人	243 100.0	116 47.7	89 36.6	123 50.6	84 34.6	80 32.9	84 34.6	59 24.3	76 31.3	55 22.6	18 7.4	2 0.8
	1000人以上	164 100.0	87 53.0	58 35.4	82 50.0	65 39.6	48 29.3	59 36.0	35 21.3	51 31.1	31 18.9	15 9.1	0 0.0
	10%未満	562 100.0	216 38.4	185 32.9	207 36.8	76 13.5	152 27.0	119 21.2	107 19.0	104 18.5	119 21.2	129 18.3	12 2.1
	10%以上25%未満	314 100.0	147 46.8	102 32.5	139 44.3	74 23.6	73 23.2	85 27.1	82 26.1	70 22.3	63 20.1	33 10.5	5 1.6
正社員の比率	25%以上50%未満	486 100.0	198 40.7	166 34.2	205 42.2	107 22.0	145 29.8	137 28.2	107 22.0	109 22.4	112 23.0	73 15.0	5 1.0
	50%以上75%未満	669 100.0	263 39.3	206 30.8	266 39.8	165 24.7	202 30.2	191 28.6	134 20.0	154 23.0	152 22.7	99 14.8	11 1.6
	75%以上	2,608 100.0	980 37.6	810 31.1	1,018 39.0	567 21.7	706 27.1	677 26.0	461 17.7	573 22.0	561 21.5	477 18.3	34 1.3
	10%未満	1,034 100.0	354 34.2	315 30.5	348 33.7	182 17.6	257 24.9	214 20.7	178 17.2	179 17.3	195 18.9	231 22.3	22 2.1
	10%以上25%未満	954 100.0	366 38.4	291 30.5	395 41.4	249 26.1	277 29.0	278 29.1	175 18.3	228 23.9	210 22.0	163 17.1	5 0.5
女性社員の比率	25%以上50%未満	1,213 100.0	499 41.1	414 34.1	508 41.9	281 23.2	343 28.3	363 29.9	245 20.2	294 24.2	277 22.8	191 15.7	20 1.6
	50%以上75%未満	897 100.0	359 40.0	281 31.3	377 42.0	189 21.1	260 29.0	234 26.1	182 20.3	195 21.7	200 22.3	129 14.4	13 1.4
	75%以上	537 100.0	230 42.8	176 32.8	216 40.2	90 16.8	141 26.3	118 22.0	114 21.2	113 21.0	127 23.6	91 16.9	7 1.3
	29歳以下	137 100.0	51 37.2	45 32.8	58 42.3	26 19.0	40 29.2	38 27.7	44 32.1	20 14.6	33 24.1	18 13.1	1 0.7
	30～39歳	910 100.0	395 43.4	306 33.6	376 41.3	205 22.5	276 30.3	265 29.1	230 25.3	215 23.6	214 23.5	121 13.3	9 1.0
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	2,075 100.0	825 39.8	659 31.8	869 41.9	518 25.0	590 28.4	597 28.8	391 18.8	491 23.7	457 22.0	333 16.0	19 0.9
	50～59歳	1,099 100.0	398 36.2	331 30.1	409 37.2	188 17.1	267 24.3	234 21.3	172 15.7	213 19.4	223 20.3	227 20.7	23 2.1
	60歳以上	434 100.0	142 32.7	134 30.9	136 31.3	56 12.9	104 24.0	77 17.7	55 12.7	75 17.3	86 19.8	115 26.5	17 3.9

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

<企業票>従業員数30人未満

問1 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例において、事業者へ責務が課せられていることを知っていましたか。【あてはまる番号1つだけに○】

	全 体	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 知らなかつ た	無 回 答		
全 体	2,505 100.0	762 30.4	1,255 50.1	479 19.1	9 0.4		
主要事業内容	建設業	331 100.0	89 26.9	172 52.0	69 20.8	1 0.3	
	製造業	255 100.0	68 26.7	133 52.2	53 20.8	1 0.4	
	電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	8 25.0	17 53.1	7 21.9	0 0.0	
	情報通信業	152 100.0	60 39.5	64 42.1	28 18.4	0 0.0	
	運輸業、郵便業	65 100.0	19 29.2	36 55.4	9 13.8	1 1.5	
	卸売業、小売業	520 100.0	164 31.5	255 49.0	98 18.8	3 0.6	
	金融業、保険業	45 100.0	23 51.1	20 44.4	2 4.4	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	191 100.0	63 33.0	84 44.0	44 23.0	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	107 100.0	30 28.0	57 53.3	19 17.8	1 0.9	
	宿泊業、飲食サービス業	161 100.0	35 21.7	87 54.0	39 24.2	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	74 100.0	18 24.3	41 55.4	15 20.3	0 0.0	
	教育、学習支援業	26 100.0	12 46.2	10 38.5	4 15.4	0 0.0	
	医療、福祉	129 100.0	54 41.9	64 49.6	11 8.5	0 0.0	
	複合サービス事業	21 100.0	6 28.6	8 38.1	7 33.3	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	375 100.0	110 29.3	195 52.0	68 18.1	2 0.5	
	貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	257 26.4	480 49.3	231 23.7	6 0.6
		5～9人	686 100.0	202 29.4	349 50.9	134 19.5	1 0.1
10～19人		505 100.0	182 36.0	257 50.9	65 12.9	1 0.2	
20～29人		340 100.0	121 35.6	169 49.7	49 14.4	1 0.3	
30～99人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
100～299人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
300～999人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
1000人以上		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
10%未満		397 100.0	125 31.5	194 48.9	75 18.9	3 0.8	
10%以上25%未満		138 100.0	41 29.7	68 49.3	28 20.3	1 0.7	
正社員の比率	25%以上50%未満	233 100.0	69 29.6	123 52.8	41 17.6	0 0.0	
	50%以上75%未満	335 100.0	104 31.0	169 50.4	60 17.9	2 0.6	
	75%以上	1,371 100.0	417 30.4	687 50.1	264 19.3	3 0.2	
	10%未満	683 100.0	188 27.5	344 50.4	146 21.4	5 0.7	
	10%以上25%未満	383 100.0	117 30.5	195 50.9	70 18.3	1 0.3	
女性社員の比率	25%以上50%未満	526 100.0	157 29.8	269 51.1	97 18.4	3 0.6	
	50%以上75%未満	509 100.0	175 34.4	242 47.5	92 18.1	0 0.0	
	75%以上	373 100.0	116 31.1	190 50.9	67 18.0	0 0.0	
	貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	77 100.0	25 32.5	35 45.5	16 20.8	1 1.3
		30～39歳	371 100.0	125 33.7	184 49.6	62 16.7	0 0.0
40～49歳		890 100.0	279 31.3	423 47.5	186 20.9	2 0.2	
50～59歳		792 100.0	229 28.9	425 53.7	136 17.2	2 0.3	
60歳以上		361 100.0	102 28.3	178 49.3	78 21.6	3 0.8	

問2 貴社では、過去1年間、カスタマーハラスメントに関する相談を従業員から受けたことがありますか。【あてはまる番号1つだけに○】

		全 体	相 談 を 受 け た こ と が あ る	相 談 を 受 け た こ と は あ る	相 談 を 受 け た こ と は な い が 見 聞 き し	相 談 を 受 け た こ と も 見 聞 き し た こ と も な い	分 か ら な い	無 回 答
全 体		2,505 100.0	185 7.4	254 10.1	1,986 79.3	68 2.7	12 0.5	
主要事業内容	建設業	331 100.0	11 3.3	31 9.4	279 84.3	6 1.8	4 1.2	
	製造業	255 100.0	8 3.1	23 9.0	211 82.7	12 4.7	1 0.4	
	電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	1 3.1	1 3.1	28 87.5	2 6.3	0 0.0	
	情報通信業	152 100.0	6 3.9	11 7.2	133 87.5	2 1.3	0 0.0	
	運輸業、郵便業	65 100.0	6 9.2	3 4.6	55 84.6	1 1.5	0 0.0	
	卸売業、小売業	520 100.0	49 9.4	57 11.0	392 75.4	18 3.5	4 0.8	
	金融業、保険業	45 100.0	4 8.9	6 13.3	35 77.8	0 0.0	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	191 100.0	17 8.9	14 7.3	155 81.2	4 2.1	1 0.5	
	学術研究、専門・技術サービス業	107 100.0	5 4.7	7 6.5	94 87.9	1 0.9	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	161 100.0	19 11.8	21 13.0	112 69.6	8 5.0	1 0.6	
	生活関連サービス業、娯楽業	74 100.0	14 18.9	10 13.5	49 66.2	1 1.4	0 0.0	
	教育、学習支援業	26 100.0	1 3.8	3 11.5	22 84.6	0 0.0	0 0.0	
	医療、福祉	129 100.0	16 12.4	28 21.7	84 65.1	1 0.8	0 0.0	
	複合サービス事業	21 100.0	1 4.8	1 4.8	17 81.0	2 9.5	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	375 100.0	25 6.7	35 9.3	305 81.3	10 2.7	0 0.0	
	貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	39 4.0	61 6.3	829 85.1	38 3.9	7 0.7
		5～9人	686 100.0	52 7.6	74 10.8	548 79.9	11 1.6	1 0.1
10～19人		505 100.0	46 9.1	59 11.7	387 76.6	10 2.0	3 0.6	
20～29人		340 100.0	48 14.1	60 17.6	222 65.3	9 2.6	1 0.3	
30～99人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
100～299人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
300～999人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
1000人以上		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
正社員の比率	10%未満	397 100.0	42 10.6	36 9.1	295 74.3	21 5.3	3 0.8	
	10%以上25%未満	138 100.0	18 13.0	21 15.2	92 66.7	7 5.1	0 0.0	
	25%以上50%未満	233 100.0	23 9.9	40 17.2	162 69.5	6 2.6	2 0.9	
	50%以上75%未満	335 100.0	28 8.4	35 10.4	264 78.8	7 2.1	1 0.3	
	75%以上	1,371 100.0	73 5.3	117 8.5	1,149 83.8	26 1.9	6 0.4	
女性社員の比率	10%未満	683 100.0	24 3.5	63 9.2	568 83.2	24 3.5	4 0.6	
	10%以上25%未満	383 100.0	23 6.0	28 7.3	324 84.6	6 1.6	2 0.5	
	25%以上50%未満	526 100.0	43 8.2	49 9.3	415 78.9	18 3.4	1 0.2	
	50%以上75%未満	509 100.0	52 10.2	65 12.8	384 75.4	6 1.2	2 0.4	
	75%以上	373 100.0	43 11.5	45 12.1	270 72.4	12 3.2	3 0.8	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	77 100.0	14 18.2	11 14.3	50 64.9	2 2.6	0 0.0	
	30～39歳	371 100.0	41 11.1	46 12.4	277 74.7	4 1.1	3 0.8	
	40～49歳	890 100.0	72 8.1	99 11.1	690 77.5	27 3.0	2 0.2	
	50～59歳	792 100.0	42 5.3	72 9.1	659 83.2	17 2.1	2 0.3	
	60歳以上	361 100.0	15 4.2	24 6.6	300 83.1	17 4.7	5 1.4	

問3 相談を受けた事案のうち、カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案にはどのようなものがありましたか。【あてはまる番号すべてに○】

	無回答	カスタマーハラスメントに該当する事案はなかった	その他	明らかに業務内容と関係のない顧客等の侵害、個人の属性に関する言動等	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁・長時間等）	継続的な（繰り返し）言動（頻繁なクレーム・同じ質問を繰り返す等）	威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほめる等）	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損・侮辱、暴言、土下座の要求等）	身体的な攻撃（暴行、傷害等）	全体
全体	0	6	10	38	31	96	99	85	8	185
	0.0	3.2	5.4	20.5	16.8	51.9	53.5	45.9	4.3	100.0
主要事業内容	建設業	0	0	0	1	8	4	6	0	11
	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	72.7	36.4	54.5	0.0	100.0
	製造業	1	0	0	0	3	1	4	0	8
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	37.5	12.5	50.0	0.0	100.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	情報通信業	0	0	0	1	4	2	2	0	6
	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	100.0	33.3	33.3	0.0	100.0
	運輸業、郵便業	0	1	0	2	3	4	1	0	6
	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	50.0	66.7	16.7	0.0	100.0
	卸売業、小売業	1	3	0	16	14	24	31	24	49
	0.0	2.0	6.1	32.7	28.6	49.0	63.3	49.0	6.1	100.0
	金融業、保険業	0	0	0	1	0	1	1	3	4
	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0	25.0	75.0	25.0	100.0
	不動産業、物品賃貸業	1	0	0	3	5	11	10	8	17
	0.0	0.0	0.0	0.0	29.4	64.7	58.8	47.1	0.0	100.0
	学術研究、専門・技術サービス業	0	1	0	0	0	3	2	0	5
	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	60.0	60.0	40.0	0.0	100.0
	宿泊業、飲食サービス業	1	1	1	2	3	11	10	11	19
	0.0	5.3	5.3	10.5	15.8	57.9	52.6	57.9	10.5	100.0
生活関連サービス業、娯楽業	0	0	1	4	2	5	7	4	14	
0.0	0.0	7.1	28.6	14.3	35.7	50.0	28.6	7.1	100.0	
教育、学習支援業	0	0	0	0	0	1	1	1	1	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	
医療、福祉	0	0	1	4	2	8	9	9	16	
0.0	0.0	6.3	25.0	12.5	50.0	56.3	56.3	6.3	100.0	
複合サービス事業	0	0	0	1	1	1	1	1	1	
0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	
サービス業（他に分類されないもの）	2	1	0	3	2	11	14	8	25	
0.0	0.0	4.0	12.0	8.0	44.0	56.0	32.0	0.0	100.0	
貴社の従業員数	2～4人	1	2	9	5	23	19	19	0	39
	0.0	2.6	5.1	23.1	12.8	59.0	48.7	48.7	0.0	100.0
	5～9人	2	2	8	9	23	31	21	1	52
	0.0	3.8	3.8	15.4	17.3	44.2	59.6	40.4	1.9	100.0
	10～19人	2	2	12	13	23	25	24	6	46
	0.0	4.3	4.3	26.1	28.3	50.0	54.3	52.2	13.0	100.0
	20～29人	1	1	4	9	27	24	21	1	48
	0.0	2.1	8.3	18.8	8.3	56.3	50.0	43.8	2.1	100.0
	30～99人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	100～299人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	300～999人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
1000人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
正社員の比率	10%未満	1	4	9	9	20	24	22	2	42
	0.0	2.4	9.5	21.4	21.4	47.6	57.1	52.4	4.8	100.0
	10%以上25%未満	0	0	4	3	10	11	11	2	18
	0.0	0.0	0.0	22.2	16.7	55.6	61.1	61.1	11.1	100.0
	25%以上50%未満	1	1	5	3	9	11	10	2	23
	0.0	4.3	4.3	21.7	13.0	39.1	47.8	43.5	8.7	100.0
50%以上75%未満	2	1	5	1	15	16	9	0	28	
0.0	7.1	3.6	17.9	3.6	53.6	57.1	32.1	0.0	100.0	
75%以上	2	2	4	15	42	37	32	2	73	
0.0	2.7	4.7	20.5	57.5	50.7	50.7	43.8	2.7	100.0	
女性社員の比率	10%未満	2	3	4	4	7	12	13	1	24
	0.0	8.3	12.5	16.7	29.2	50.0	54.2	54.2	4.2	100.0
	10%以上25%未満	0	0	4	2	15	10	13	2	23
	0.0	0.0	0.0	8.7	65.2	43.5	56.5	8.7	8.7	100.0
	25%以上50%未満	1	1	8	6	21	28	19	2	43
	0.0	2.3	2.3	18.6	48.8	65.1	44.2	44.2	4.7	100.0
50%以上75%未満	1	1	3	11	32	27	22	2	52	
0.0	1.9	5.8	28.8	21.2	61.5	51.9	42.3	3.8	100.0	
75%以上	2	2	7	8	21	22	18	1	43	
0.0	4.7	7.0	16.3	48.8	51.2	41.9	41.9	2.3	100.0	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	0	0	0	2	9	7	11	1	14
	0.0	0.0	0.0	14.3	35.7	64.3	50.0	78.6	7.1	100.0
	30～39歳	2	4	8	6	22	22	20	3	41
	0.0	4.9	9.8	19.5	53.7	53.7	48.8	7.3	7.3	100.0
	40～49歳	2	2	2	12	36	44	32	2	72
	0.0	2.8	2.8	19.4	16.7	50.0	61.1	44.4	2.8	100.0
50～59歳	2	2	3	12	6	20	15	2	42	
0.0	4.8	7.1	28.6	47.6	50.0	35.7	35.7	4.8	100.0	
60歳以上	0	0	1	2	9	5	6	0	15	
0.0	0.0	6.7	13.3	13.3	60.0	33.3	40.0	0.0	100.0	

問4 カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案における行為者についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	の 一 般 の 顧 客 （ 個 人 の お 客 様 、 通 常 取 引 ）	顧 客 の 家 族 ・ 関 係 者	業 取 引 先 の 担 当 者 （ 法 人 顧 客 の 担 当 者 ）	取 引 先 の 役 員 ・ 上 層 部	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体	185 100.0	152 82.2	22 11.9	17 9.2	8 4.3	12 6.5	3 1.6	0 0.0
主要事業内容	建設業	11 100.0	7 63.6	2 18.2	1 9.1	0 0.0	3 27.3	0 0.0
	製造業	8 100.0	5 62.5	0 0.0	2 25.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	6 100.0	4 66.7	0 0.0	1 16.7	0 0.0	1 16.7	0 0.0
	運輸業、郵便業	6 100.0	5 83.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	卸売業、小売業	49 100.0	40 81.6	3 6.1	8 16.3	4 8.2	2 4.1	0 0.0
	金融業、保険業	4 100.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	17 100.0	17 100.0	4 23.5	1 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	5 100.0	3 60.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	19 100.0	18 94.7	1 5.3	0 0.0	0 0.0	1 5.3	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	12 85.7	0 0.0	0 0.0	1 7.1	1 7.1	0 0.0
	教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	16 100.0	13 81.3	8 50.0	0 0.0	0 0.0	1 6.3	0 0.0
	複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 （他に分類されないもの）	25 100.0	19 76.0	2 8.0	1 4.0	2 8.0	2 8.0	3 12.0
貴社の従業員数	2～4人	39 100.0	31 79.5	3 7.7	4 10.3	2 5.1	4 10.3	1 2.6
	5～9人	52 100.0	43 82.7	6 11.5	4 7.7	4 7.7	2 3.8	1 1.9
	10～19人	46 100.0	39 84.8	6 13.0	5 10.9	1 2.2	2 4.3	0 0.0
	20～29人	48 100.0	39 81.3	7 14.6	4 8.3	1 2.1	4 8.3	1 2.1
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率	10%未満	42 100.0	39 92.9	3 7.1	3 7.1	0 0.0	2 4.8	0 0.0
	10%以上25%未満	18 100.0	16 88.9	0 0.0	0 0.0	1 5.6	2 11.1	0 0.0
	25%以上50%未満	23 100.0	20 87.0	5 21.7	0 0.0	0 0.0	2 8.7	0 0.0
	50%以上75%未満	28 100.0	21 75.0	5 17.9	4 14.3	1 3.6	2 7.1	1 3.6
	75%以上	73 100.0	55 75.3	9 12.3	10 13.7	6 8.2	4 5.5	2 2.7
女性社員の比率	10%未満	24 100.0	18 75.0	1 4.2	3 12.5	1 4.2	2 8.3	1 4.2
	10%以上25%未満	23 100.0	19 82.6	1 4.3	3 13.0	0 0.0	2 8.7	0 0.0
	25%以上50%未満	43 100.0	35 81.4	7 16.3	5 11.6	2 4.7	0 0.0	1 2.3
	50%以上75%未満	52 100.0	41 78.8	5 9.6	4 7.7	5 9.6	5 9.6	0 0.0
	75%以上	43 100.0	39 90.7	8 18.6	2 4.7	0 0.0	3 7.0	1 2.3
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	14 100.0	13 92.9	0 0.0	0 0.0	1 7.1	0 0.0	0 0.0
	30～39歳	41 100.0	36 87.8	5 12.2	2 4.9	1 2.4	2 4.9	1 2.4
	40～49歳	72 100.0	58 80.6	8 11.1	9 12.5	2 2.8	5 6.9	1 1.4
	50～59歳	42 100.0	33 78.6	8 19.0	4 9.5	2 4.8	3 7.1	1 2.4
	60歳以上	15 100.0	11 73.3	1 6.7	2 13.3	2 13.3	2 13.3	0 0.0

問5 カスタマー・ハラスメントに該当すると判断した事案により被った損害や被害についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	下 従 業 員 の 仕 事 へ の 意 欲 ・ や り が い の 低	従 業 員 の 休 職	従 業 員 の 離 職	通 常 業 務 の 遂 行 へ の 悪 影 響	風 評 被 害 ・ 信 用 失 墜	訴 訟 負 担	そ の 他	無 回 答
全 体	185 100.0	145 78.4	9 4.9	23 12.4	106 57.3	37 20.0	5 2.7	9 4.9	1 0.5
建設業	11 100.0	9 81.8	1 9.1	2 18.2	8 72.7	2 18.2	1 9.1	1 9.1	0 0.0
製造業	8 100.0	6 75.0	0 0.0	0 0.0	3 37.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	1 12.5
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	6 100.0	4 66.7	0 0.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0
卸売業、小売業	49 100.0	39 79.6	4 8.2	5 10.2	30 61.2	10 20.4	1 2.0	2 4.1	0 0.0
金融業、保険業	4 100.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	17 100.0	14 82.4	1 5.9	3 17.6	9 52.9	4 23.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	5 100.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	3 60.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	19 100.0	15 78.9	1 5.3	3 15.8	13 68.4	6 31.6	0 0.0	1 5.3	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	13 92.9	0 0.0	1 7.1	10 71.4	3 21.4	0 0.0	1 7.1	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	16 100.0	13 81.3	0 0.0	1 6.3	9 56.3	3 18.8	0 0.0	1 6.3	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	25 100.0	19 76.0	1 4.0	4 16.0	11 44.0	4 16.0	1 4.0	1 4.0	0 0.0
貴社の従業員数	2～4人 100.0	31 79.5	0 0.0	4 10.3	18 46.2	9 23.1	2 5.1	3 7.7	0 0.0
5～9人	52 100.0	39 75.0	2 3.8	4 7.7	27 51.9	6 11.5	0 0.0	2 3.8	1 1.9
10～19人	46 100.0	39 84.8	4 8.7	6 13.0	30 65.2	10 21.7	2 4.3	2 4.3	0 0.0
20～29人	48 100.0	36 75.0	3 6.3	9 18.8	31 64.6	12 25.0	1 2.1	2 4.2	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率	10%未満 100.0	35 83.3	2 4.8	5 11.9	21 50.0	13 31.0	0 0.0	3 7.1	0 0.0
10%以上25%未満	18 100.0	12 66.7	0 0.0	5 27.8	12 66.7	4 22.2	2 11.1	0 0.0	0 0.0
25%以上50%未満	23 100.0	16 69.6	2 8.7	3 13.0	17 73.9	3 13.0	2 8.7	2 8.7	0 0.0
50%以上75%未満	28 100.0	21 75.0	0 0.0	4 14.3	13 46.4	6 21.4	0 0.0	1 3.6	1 3.6
75%以上	73 100.0	60 82.2	5 6.8	6 8.2	42 57.5	11 15.1	1 1.4	3 4.1	0 0.0
女性社員の比率	10%未満 100.0	20 83.3	2 8.3	3 12.5	12 50.0	7 29.2	0 0.0	2 8.3	0 0.0
10%以上25%未満	23 100.0	17 73.9	0 0.0	2 8.7	13 56.5	2 8.7	1 4.3	2 8.7	0 0.0
25%以上50%未満	43 100.0	35 81.4	4 9.3	8 18.6	27 62.8	11 25.6	1 2.3	2 4.7	0 0.0
50%以上75%未満	52 100.0	42 80.8	2 3.8	6 11.5	32 61.5	10 19.2	2 3.8	1 1.9	1 1.9
75%以上	43 100.0	31 72.1	1 2.3	4 9.3	22 51.2	7 16.3	1 2.3	2 4.7	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下 100.0	12 85.7	0 0.0	2 14.3	10 71.4	6 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	41 100.0	33 80.5	3 7.3	7 17.1	23 56.1	9 22.0	2 4.9	2 4.9	0 0.0
40～49歳	72 100.0	57 79.2	5 6.9	12 16.7	46 63.9	14 19.4	2 2.8	2 2.8	0 0.0
50～59歳	42 100.0	31 73.8	1 2.4	2 4.8	21 50.0	5 11.9	0 0.0	3 7.1	1 2.4
60歳以上	15 100.0	11 73.3	0 0.0	0 0.0	6 40.0	3 20.0	1 6.7	2 13.3	0 0.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問 6 過去 1 年間で取り扱ったカスタマーハラスメントに関する相談件数の傾向についてお聞かせください【あてはまる番号 1 つだけに○】

	全 体	相 談 は 増 加 傾 向 で あ る	相 談 は あ る が 増 減 の 傾 向 は 変 わ ら な い	相 談 は 減 少 傾 向 で あ る	増 減 の 傾 向 は 把 握 し て い な い	無 回 答
全 体	185 100.0	26 14.1	83 44.9	54 29.2	21 11.4	1 0.5
建設業	11 100.0	2 18.2	6 54.5	1 9.1	2 18.2	0 0.0
製造業	8 100.0	0 0.0	2 25.0	5 62.5	1 12.5	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	6 100.0	0 0.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0
運輸業、郵便業	6 100.0	0 0.0	3 50.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	49 100.0	8 16.3	19 38.8	18 36.7	3 6.1	1 2.0
金融業、保険業	4 100.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	17 100.0	3 17.6	9 52.9	2 11.8	3 17.6	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	5 100.0	0 0.0	4 80.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	19 100.0	1 5.3	9 47.4	8 42.1	1 5.3	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	3 21.4	5 35.7	4 28.6	2 14.3	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	16 100.0	2 12.5	8 50.0	4 25.0	2 12.5	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	25 100.0	4 16.0	10 40.0	5 20.0	6 24.0	0 0.0
2～4 人	39 100.0	4 10.3	18 46.2	11 28.2	6 15.4	0 0.0
5～9 人	52 100.0	8 15.4	23 44.2	15 28.8	6 11.5	0 0.0
10～19 人	46 100.0	7 15.2	18 39.1	14 30.4	6 13.0	1 2.2
20～29 人	48 100.0	7 14.6	24 50.0	14 29.2	3 6.3	0 0.0
30～99 人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299 人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999 人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	42 100.0	6 14.3	20 47.6	13 31.0	3 7.1	0 0.0
10%以上25%未満	18 100.0	3 16.7	10 55.6	3 16.7	2 11.1	0 0.0
25%以上50%未満	23 100.0	5 21.7	7 30.4	7 30.4	4 17.4	0 0.0
50%以上75%未満	28 100.0	3 10.7	12 42.9	11 39.3	1 3.6	0 0.0
75%以上	73 100.0	9 12.3	34 46.6	19 26.0	11 15.1	0 0.0
10%未満	24 100.0	2 8.3	12 50.0	6 25.0	4 16.7	0 0.0
10%以上25%未満	23 100.0	7 30.4	6 26.1	6 26.1	3 13.0	1 4.3
25%以上50%未満	43 100.0	7 16.3	22 51.2	10 23.3	4 9.3	0 0.0
50%以上75%未満	52 100.0	6 11.5	23 44.2	18 34.6	5 9.6	0 0.0
75%以上	43 100.0	4 9.3	20 46.5	14 32.6	5 11.6	0 0.0
29歳以下	14 100.0	2 14.3	6 42.9	6 42.9	0 0.0	0 0.0
30～39歳	41 100.0	6 14.6	20 48.8	10 24.4	5 12.2	0 0.0
40～49歳	72 100.0	9 12.5	36 50.0	22 30.6	5 6.9	0 0.0
50～59歳	42 100.0	7 16.7	13 31.0	14 33.3	7 16.7	1 2.4
60歳以上	15 100.0	2 13.3	8 53.3	1 6.7	4 26.7	0 0.0

問 7 貴社では、カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいますか。【あてはまる番号 1 つだけに○】

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	2,505 100.0	765 30.5	1,700 67.9	40 1.6
建設業	331 100.0	91 27.5	235 71.0	5 1.5
製造業	255 100.0	60 23.5	190 74.5	5 2.0
電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	9 28.1	22 68.8	1 3.1
情報通信業	152 100.0	53 34.9	96 63.2	3 2.0
運輸業、郵便業	65 100.0	21 32.3	43 66.2	1 1.5
卸売業、小売業	520 100.0	155 29.8	355 68.3	10 1.9
金融業、保険業	45 100.0	19 42.2	25 55.6	1 2.2
不動産業、物品賃貸業	191 100.0	45 23.6	142 74.3	4 2.1
学術研究、専門・技術サービス業	107 100.0	25 23.4	82 76.6	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	161 100.0	54 33.5	105 65.2	2 1.2
生活関連サービス業、娯楽業	74 100.0	34 45.9	40 54.1	0 0.0
教育、学習支援業	26 100.0	10 38.5	16 61.5	0 0.0
医療、福祉	129 100.0	75 58.1	52 40.3	2 1.6
複合サービス事業	21 100.0	3 14.3	18 85.7	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	375 100.0	106 28.3	263 70.1	6 1.6
2～4 人	974 100.0	232 23.8	723 74.2	19 2.0
5～9 人	686 100.0	218 31.8	459 66.9	9 1.3
10～19 人	505 100.0	181 35.8	315 62.4	9 1.8
20～29 人	340 100.0	134 39.4	203 59.7	3 0.9
30～99 人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299 人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999 人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	397 100.0	136 34.3	253 63.7	8 2.0
10%以上25%未満	138 100.0	54 39.1	80 58.0	4 2.9
25%以上50%未満	233 100.0	78 33.5	153 65.7	2 0.9
50%以上75%未満	335 100.0	98 29.3	233 69.6	4 1.2
75%以上	1,371 100.0	390 28.4	960 70.0	21 1.5
10%未満	683 100.0	179 26.2	493 72.2	11 1.6
10%以上25%未満	383 100.0	117 30.5	260 67.9	6 1.6
25%以上50%未満	526 100.0	158 30.0	361 68.6	7 1.3
50%以上75%未満	509 100.0	163 32.0	338 66.4	8 1.6
75%以上	373 100.0	141 37.8	224 60.1	8 2.1
29歳以下	77 100.0	39 50.6	37 48.1	1 1.3
30～39歳	371 100.0	148 39.9	219 59.0	4 1.1
40～49歳	890 100.0	288 32.4	584 65.6	18 2.0
50～59歳	792 100.0	204 25.8	582 73.5	6 0.8
60歳以上	361 100.0	81 22.4	269 74.5	11 3.0

資料 I. 集計表
 <企業票> 従業員数 30 人未満

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ア 実態把握のための調査

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 検 討 中	取 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	447 58.4	199 26.0	106 13.9	13 1.7
建設業	91 100.0	51 56.0	26 28.6	12 13.2	2 2.2
製造業	60 100.0	31 51.7	17 28.3	12 20.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	5 55.6	1 11.1	2 22.2	1 11.1
情報通信業	53 100.0	33 62.3	14 26.4	6 11.3	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	14 66.7	5 23.8	2 9.5	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	91 58.7	49 31.6	12 7.7	3 1.9
金融業、保険業	19 100.0	7 36.8	8 42.1	4 21.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	28 62.2	9 20.0	7 15.6	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	14 56.0	5 20.0	5 20.0	1 4.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	34 63.0	16 29.6	3 5.6	1 1.9
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	18 52.9	8 23.5	8 23.5	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	8 80.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	43 57.3	15 20.0	16 21.3	1 1.3
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	65 61.3	22 20.8	17 16.0	2 1.9
貴社の従業員数					
2～4人	232 100.0	137 59.1	59 25.4	29 12.5	7 3.0
5～9人	218 100.0	125 57.3	52 23.9	37 17.0	4 1.8
10～19人	181 100.0	107 59.1	46 25.4	27 14.9	1 0.6
20～29人	134 100.0	78 58.2	42 31.3	13 9.7	1 0.7
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	136 100.0	85 62.5	31 22.8	17 12.5	3 2.2
10%以上25%未満	54 100.0	26 48.1	12 22.2	14 25.9	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	47 60.3	23 29.5	7 9.0	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	57 58.2	27 27.6	12 12.2	2 2.0
75%以上	390 100.0	227 58.2	103 26.4	55 14.1	5 1.3
女性社員の比率					
10%未満	179 100.0	108 60.3	53 29.6	15 8.4	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	68 58.1	32 27.4	17 14.5	0 0.0
25%以上50%未満	158 100.0	90 57.0	42 26.6	22 13.9	4 2.5
50%以上75%未満	163 100.0	92 56.4	41 25.2	30 18.4	0 0.0
75%以上	141 100.0	82 58.2	31 22.0	22 15.6	6 4.3
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	39 100.0	24 61.5	11 28.2	3 7.7	1 2.6
30～39歳	148 100.0	95 64.2	32 21.6	20 13.5	1 0.7
40～49歳	288 100.0	171 59.4	75 26.0	35 12.2	7 2.4
50～59歳	204 100.0	114 55.9	57 27.9	32 15.7	1 0.5
60歳以上	81 100.0	40 49.4	22 27.2	16 19.8	3 3.7

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 イ 労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 検 討 中	取 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	333 43.5	179 23.4	233 30.5	20 2.6
建設業	91 100.0	43 47.3	26 28.6	19 20.9	3 3.3
製造業	60 100.0	25 41.7	15 25.0	18 30.0	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	3 33.3	3 33.3	2 22.2	1 11.1
情報通信業	53 100.0	33 62.3	9 17.0	11 20.8	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	12 57.1	5 23.8	4 19.0	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	59 38.1	45 29.0	46 29.7	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	8 42.1	5 26.3	6 31.6	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	20 44.4	8 17.8	16 35.6	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	11 44.0	4 16.0	10 40.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	18 33.3	16 29.6	17 31.5	3 5.6
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	16 47.1	6 17.6	12 35.3	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	8 80.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	30 40.0	10 13.3	33 44.0	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	43 40.6	25 23.6	37 34.9	1 0.9
貴社の従業員数					
2～4人	232 100.0	106 45.7	52 22.4	65 28.0	9 3.9
5～9人	218 100.0	89 40.8	50 22.9	71 32.6	8 3.7
10～19人	181 100.0	78 43.1	42 23.2	59 32.6	2 1.1
20～29人	134 100.0	60 44.8	35 26.1	38 28.4	1 0.7
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	136 100.0	52 38.2	34 25.0	46 33.8	4 2.9
10%以上25%未満	54 100.0	21 38.9	13 24.1	19 35.2	1 1.9
25%以上50%未満	78 100.0	30 38.5	24 30.8	23 29.5	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	36 36.7	19 19.4	36 36.7	7 7.1
75%以上	390 100.0	191 49.0	86 22.1	106 27.2	7 1.8
女性社員の比率					
10%未満	179 100.0	73 40.8	60 33.5	42 23.5	4 2.2
10%以上25%未満	117 100.0	51 43.6	25 21.4	39 33.3	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	76 48.1	37 23.4	40 25.3	5 3.2
50%以上75%未満	163 100.0	68 41.7	34 20.9	58 35.6	3 1.8
75%以上	141 100.0	61 43.3	22 15.6	53 37.6	5 3.5
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	39 100.0	19 48.7	6 15.4	13 33.3	1 2.6
30～39歳	148 100.0	65 43.9	31 20.9	51 34.5	1 0.7
40～49歳	288 100.0	128 44.4	70 24.3	82 28.5	8 2.8
50～59歳	204 100.0	93 45.6	48 23.5	58 28.4	5 2.5
60歳以上	81 100.0	26 32.1	23 28.4	27 33.3	5 6.2

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ウ 基本方針等の作成

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	251 32.8	330 43.1	165 21.6	19 2.5
建設業	91 100.0	22 24.2	49 53.8	17 18.7	3 3.3
製造業	60 100.0	18 30.0	23 38.3	17 28.3	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	1 11.1	6 66.7	1 11.1	1 11.1
情報通信業	53 100.0	15 28.3	24 45.3	14 26.4	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	9 42.9	10 47.6	2 9.5	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	55 35.5	66 42.6	30 19.4	4 2.6
金融業、保険業	19 100.0	8 42.1	8 42.1	3 15.8	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	14 31.1	16 35.6	14 31.1	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	7 28.0	10 40.0	8 32.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	17 31.5	22 40.7	13 24.1	3 3.7
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	12 35.3	13 38.2	9 26.5	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	4 40.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	39 52.0	24 32.0	10 13.3	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	27 25.5	53 50.0	25 23.6	1 0.9
2～4人	232 100.0	64 27.6	95 40.9	65 28.0	8 3.4
5～9人	218 100.0	57 26.1	95 43.6	59 27.1	7 3.2
10～19人	181 100.0	73 40.3	78 43.1	28 15.5	2 1.1
20～29人	134 100.0	57 42.5	62 46.3	13 9.7	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	55 40.4	46 33.8	32 23.5	3 2.2
10%以上25%未満	54 100.0	22 40.7	17 31.5	13 24.1	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	29 37.2	35 44.9	13 16.7	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	35 35.7	36 36.7	20 20.4	7 7.1
75%以上	390 100.0	110 28.2	190 48.7	84 21.5	6 1.5
10%未満	179 100.0	52 29.1	88 49.2	35 19.6	4 2.2
10%以上25%未満	117 100.0	37 31.6	56 47.9	22 18.8	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	45 28.5	67 42.4	40 25.3	6 3.8
50%以上75%未満	163 100.0	62 38.0	60 36.8	38 23.3	3 1.8
75%以上	141 100.0	54 38.3	53 37.6	30 21.3	4 2.8
29歳以下	39 100.0	17 43.6	15 38.5	6 15.4	1 2.6
30～39歳	148 100.0	60 40.5	54 36.5	34 23.0	0 0.0
40～49歳	288 100.0	98 34.0	130 45.1	53 18.4	7 2.4
50～59歳	204 100.0	63 30.9	91 44.6	45 22.1	5 2.5
60歳以上	81 100.0	13 16.0	36 44.4	26 32.1	6 7.4

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 エ 基本方針等の公表

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	203 26.5	353 46.1	188 24.6	21 2.7
建設業	91 100.0	19 20.9	50 54.9	19 20.9	3 3.3
製造業	60 100.0	15 25.0	24 40.0	19 31.7	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	1 11.1	6 66.7	1 11.1	1 11.1
情報通信業	53 100.0	13 24.5	26 49.1	14 26.4	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	8 38.1	11 52.4	2 9.5	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	44 28.4	71 45.8	36 23.2	4 2.6
金融業、保険業	19 100.0	6 31.6	9 47.4	4 21.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	10 22.2	14 31.1	20 44.4	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	5 20.0	12 48.0	8 32.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	17 31.5	22 40.7	12 22.2	3 5.6
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	10 29.4	12 35.3	12 35.3	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	4 40.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	30 40.0	31 41.3	12 16.0	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	19 17.9	58 54.7	27 25.5	2 1.9
2～4人	232 100.0	54 23.3	99 42.7	71 30.6	8 3.4
5～9人	218 100.0	46 21.1	101 46.3	62 28.4	9 4.1
10～19人	181 100.0	60 33.1	82 45.3	37 20.4	2 1.1
20～29人	134 100.0	43 32.1	71 53.0	18 13.4	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	45 33.1	53 39.0	34 25.0	4 2.9
10%以上25%未満	54 100.0	19 35.2	23 42.6	10 18.5	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	22 28.2	41 52.6	14 17.9	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	33 33.7	35 35.7	23 23.5	7 7.1
75%以上	390 100.0	84 21.5	195 50.0	104 26.7	7 1.8
10%未満	179 100.0	38 21.2	90 50.3	47 26.3	4 2.2
10%以上25%未満	117 100.0	34 29.1	59 50.4	22 18.8	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	37 23.4	74 46.8	40 25.3	7 4.4
50%以上75%未満	163 100.0	49 30.1	68 41.7	43 26.4	3 1.8
75%以上	141 100.0	45 31.9	56 39.7	36 25.5	4 2.8
29歳以下	39 100.0	16 41.0	17 43.6	5 12.8	1 2.6
30～39歳	148 100.0	47 31.8	60 40.5	41 27.7	0 0.0
40～49歳	288 100.0	74 25.7	139 48.3	66 22.9	9 3.1
50～59歳	204 100.0	54 26.5	96 47.1	49 24.0	5 2.5
60歳以上	81 100.0	12 14.8	38 46.9	25 30.9	6 7.4

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 オ マニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等）の作成

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	176 23.0	363 47.5	205 26.8	21 2.7
建設業	91 100.0	13 14.3	51 56.0	25 27.5	2 2.2
製造業	60 100.0	9 15.0	27 45.0	22 36.7	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	2 22.2	2 22.2	4 44.4	1 11.1
情報通信業	53 100.0	8 15.1	30 56.6	15 28.3	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	7 33.3	9 42.9	5 23.8	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	33 21.3	83 53.5	34 21.9	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	5 26.3	10 52.6	4 21.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	12 26.7	15 33.3	17 37.8	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	3 12.0	10 40.0	12 48.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	14 25.9	20 37.0	17 31.5	3 5.6
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	13 38.2	15 44.1	6 17.6	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	3 30.0	5 50.0	2 20.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	33 44.0	29 38.7	11 14.7	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 （他に分類されないもの）	106 100.0	19 17.9	54 50.9	30 28.3	3 2.8
貴社の従業員数					
2～4人	232 100.0	48 20.7	94 40.5	80 34.5	10 4.3
5～9人	218 100.0	38 17.4	112 51.4	62 28.4	6 2.8
10～19人	181 100.0	48 26.5	85 47.0	45 24.9	3 1.7
20～29人	134 100.0	42 31.3	72 53.7	18 13.4	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	136 100.0	39 28.7	57 41.9	38 27.9	2 1.5
10%以上25%未満	54 100.0	16 29.6	24 44.4	12 22.2	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	22 28.2	41 52.6	13 16.7	2 2.6
50%以上75%未満	98 100.0	23 23.5	44 44.9	24 24.5	7 7.1
75%以上	390 100.0	74 19.0	192 49.2	116 29.7	8 2.1
女性社員の比率					
10%未満	179 100.0	35 19.6	91 50.8	50 27.9	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	23 19.7	66 56.4	26 22.2	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	31 19.6	77 48.7	43 27.2	7 4.4
50%以上75%未満	163 100.0	40 24.5	70 42.9	48 29.4	5 3.1
75%以上	141 100.0	44 31.2	55 39.0	38 27.0	4 2.8
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	39 100.0	14 35.9	15 38.5	9 23.1	1 2.6
30～39歳	148 100.0	40 27.0	65 43.9	41 27.7	2 1.4
40～49歳	288 100.0	63 21.9	149 51.7	68 23.6	8 2.8
50～59歳	204 100.0	46 22.5	96 47.1	58 28.4	4 2.0
60歳以上	81 100.0	12 14.8	35 43.2	28 34.6	6 7.4

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 カ 就業規則の整備（準ずるものを含む）

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	320 41.8	275 35.9	151 19.7	19 2.5
建設業	91 100.0	42 46.2	33 36.3	14 15.4	2 2.2
製造業	60 100.0	25 41.7	16 26.7	17 28.3	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	5 55.6	2 22.2	2 22.2	0 0.0
情報通信業	53 100.0	24 45.3	14 26.4	15 28.3	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	9 42.9	9 42.9	3 14.3	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	53 34.2	71 45.8	26 16.8	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	10 52.6	5 26.3	4 21.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	12 26.7	17 37.8	16 35.6	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	12 48.0	9 36.0	4 16.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	20 37.0	17 31.5	14 25.9	3 5.6
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	16 47.1	11 32.4	7 20.6	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	5 50.0	3 30.0	2 20.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	33 44.0	28 37.3	12 16.0	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	1 33.3
サービス業 （他に分類されないもの）	106 100.0	51 48.1	38 35.8	15 14.2	2 1.9
貴社の従業員数					
2～4人	232 100.0	100 43.1	74 31.9	51 22.0	7 3.0
5～9人	218 100.0	87 39.9	78 35.8	46 21.1	7 3.2
10～19人	181 100.0	82 45.3	64 35.4	32 17.7	3 1.7
20～29人	134 100.0	51 38.1	59 44.0	22 16.4	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	136 100.0	57 41.9	47 34.6	29 21.3	3 2.2
10%以上25%未満	54 100.0	26 48.1	19 35.2	7 13.0	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	32 41.0	32 41.0	13 16.7	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	33 33.7	40 40.8	19 19.4	6 6.1
75%以上	390 100.0	168 43.1	135 34.6	80 20.5	7 1.8
女性社員の比率					
10%未満	179 100.0	80 44.7	56 31.3	40 22.3	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	53 45.3	44 37.6	18 15.4	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	58 36.7	63 39.9	31 19.6	6 3.8
50%以上75%未満	163 100.0	67 41.1	60 36.8	32 19.6	4 2.5
75%以上	141 100.0	57 40.4	50 35.5	30 21.3	4 2.8
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	39 100.0	22 56.4	5 12.8	11 28.2	1 2.6
30～39歳	148 100.0	69 46.6	44 29.7	33 22.3	2 1.4
40～49歳	288 100.0	122 42.4	111 38.5	48 16.7	7 2.4
50～59歳	204 100.0	79 38.7	82 40.2	39 19.1	4 2.0
60歳以上	81 100.0	25 30.9	31 38.3	20 24.7	5 6.2

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 キ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	427 55.8	221 28.9	101 13.2	16 2.1
建設業	91 100.0	52 57.1	26 28.6	11 12.1	2 2.2
製造業	60 100.0	34 56.7	16 26.7	9 15.0	1 1.7
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	4 44.4	3 33.3	1 11.1	1 11.1
情報通信業	53 100.0	29 54.7	19 35.8	5 9.4	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	10 47.6	6 28.6	5 23.8	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	92 59.4	47 30.3	11 7.1	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	9 47.4	5 26.3	5 26.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	20 44.4	14 31.1	11 24.4	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	12 48.0	7 28.0	6 24.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	29 53.7	16 29.6	7 13.0	2 3.7
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	24 70.6	4 11.8	6 17.6	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	8 80.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	43 57.3	24 32.0	7 9.3	1 1.3
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	56 52.8	31 29.2	16 15.1	3 2.8
貴社の従業員数					
2～4人	232 100.0	117 50.4	63 27.2	44 19.0	8 3.4
5～9人	218 100.0	109 50.0	75 34.4	30 13.8	4 1.8
10～19人	181 100.0	118 65.2	45 24.9	16 8.8	2 1.1
20～29人	134 100.0	83 61.9	38 28.4	11 8.2	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	136 100.0	77 56.6	40 29.4	17 12.5	2 1.5
10%以上25%未満	54 100.0	29 53.7	14 25.9	9 16.7	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	44 56.4	26 33.3	8 10.3	0 0.0
50%以上75%未満	98 100.0	58 59.2	25 25.5	10 10.2	5 5.1
75%以上	390 100.0	215 55.1	112 28.7	56 14.4	7 1.8
女性社員の比率					
10%未満	179 100.0	89 49.7	67 37.4	19 10.6	4 2.2
10%以上25%未満	117 100.0	66 56.4	35 29.9	14 12.0	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	90 57.0	41 25.9	23 14.6	4 2.5
50%以上75%未満	163 100.0	94 57.7	42 25.8	24 14.7	3 1.8
75%以上	141 100.0	84 59.6	33 23.4	21 14.9	3 2.1
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	39 100.0	29 74.4	9 23.1	1 2.6	0 0.0
30～39歳	148 100.0	89 60.1	35 23.6	23 15.5	1 0.7
40～49歳	288 100.0	166 57.6	81 28.1	31 10.8	10 3.5
50～59歳	204 100.0	106 52.0	68 33.3	28 13.7	2 1.0
60歳以上	81 100.0	36 44.4	25 30.9	17 21.0	3 3.7

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ク 教育・研修等の実施

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	299 39.1	273 35.7	172 22.5	21 2.7
建設業	91 100.0	35 38.5	33 36.3	21 23.1	2 2.2
製造業	60 100.0	19 31.7	20 33.3	19 31.7	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	2 22.2	4 44.4	2 22.2	1 11.1
情報通信業	53 100.0	25 47.2	14 26.4	14 26.4	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	10 47.6	6 28.6	4 19.0	1 4.8
卸売業、小売業	155 100.0	57 36.8	54 34.8	39 25.2	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	6 31.6	10 52.6	3 15.8	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	15 33.3	15 33.3	14 31.1	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	8 32.0	10 40.0	7 28.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	18 33.3	24 44.4	11 20.4	1 1.9
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	12 35.3	15 44.1	7 20.6	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	6 60.0	3 30.0	1 10.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	39 52.0	26 34.7	8 10.7	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	44 41.5	37 34.9	22 20.8	3 2.8
貴社の従業員数					
2～4人	232 100.0	81 34.9	78 33.6	64 27.6	9 3.9
5～9人	218 100.0	73 33.5	84 38.5	54 24.8	7 3.2
10～19人	181 100.0	79 43.6	64 35.4	36 19.9	2 1.1
20～29人	134 100.0	66 49.3	47 35.1	18 13.4	3 2.2
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	136 100.0	58 42.6	45 33.1	31 22.8	2 1.5
10%以上25%未満	54 100.0	23 42.6	17 31.5	11 20.4	3 5.6
25%以上50%未満	78 100.0	31 39.7	33 42.3	12 15.4	2 2.6
50%以上75%未満	98 100.0	39 39.8	29 29.6	23 23.5	7 7.1
75%以上	390 100.0	147 37.7	144 36.9	92 23.6	7 1.8
女性社員の比率					
10%未満	179 100.0	69 38.5	66 36.9	40 22.3	4 2.2
10%以上25%未満	117 100.0	39 33.3	50 42.7	26 22.2	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	54 34.2	56 35.4	41 25.9	7 4.4
50%以上75%未満	163 100.0	68 41.7	55 33.7	37 22.7	3 1.8
75%以上	141 100.0	68 48.2	42 29.8	26 18.4	5 3.5
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	39 100.0	19 48.7	14 35.9	6 15.4	0 0.0
30～39歳	148 100.0	70 47.3	45 30.4	31 20.9	2 1.4
40～49歳	288 100.0	107 37.2	111 38.5	62 21.5	8 2.8
50～59歳	204 100.0	82 40.2	72 35.3	46 22.5	4 2.0
60歳以上	81 100.0	21 25.9	26 32.1	27 33.3	7 8.6

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ケ 録音・録画環境の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	192 25.1	279 36.5	274 35.8	20 2.6
建設業	91 100.0	10 11.0	44 48.4	35 38.5	2 2.2
製造業	60 100.0	12 20.0	23 38.3	23 38.3	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	1 11.1	2 22.2	5 55.6	1 11.1
情報通信業	53 100.0	11 20.8	16 30.2	26 49.1	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	6 28.6	7 33.3	7 33.3	1 4.8
卸売業、小売業	155 100.0	60 38.7	51 32.9	39 25.2	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	4 21.1	7 36.8	8 42.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	15 33.3	17 37.8	12 26.7	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	6 24.0	6 24.0	13 52.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	15 27.8	10 18.5	28 51.9	1 1.9
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	9 26.5	16 47.1	9 26.5	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	2 20.0	4 40.0	4 40.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	18 24.0	28 37.3	27 36.0	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	21 19.8	46 43.4	37 34.9	2 1.9
2～4人	232 100.0	52 22.4	89 38.4	82 35.3	9 3.9
5～9人	218 100.0	45 20.6	77 35.3	89 40.8	7 3.2
10～19人	181 100.0	52 28.7	64 35.4	64 35.4	1 0.6
20～29人	134 100.0	43 32.1	49 36.6	39 29.1	3 2.2
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	45 33.1	43 31.6	46 33.8	2 1.5
10%以上25%未満	54 100.0	15 27.8	18 33.3	19 35.2	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	24 30.8	30 38.5	23 29.5	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	19 19.4	32 32.7	39 39.8	8 8.2
75%以上	390 100.0	87 22.3	153 39.2	143 36.7	7 1.8
10%未満	179 100.0	34 19.0	75 41.9	67 37.4	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	23 19.7	49 41.9	43 36.8	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	40 25.3	58 36.7	53 33.5	7 4.4
50%以上75%未満	163 100.0	53 32.5	51 31.3	56 34.4	3 1.8
75%以上	141 100.0	41 29.1	43 30.5	52 36.9	5 3.5
29歳以下	39 100.0	19 48.7	12 30.8	8 20.5	0 0.0
30～39歳	148 100.0	49 33.1	46 31.1	52 35.1	1 0.7
40～49歳	288 100.0	74 25.7	111 38.5	94 32.6	9 3.1
50～59歳	204 100.0	37 18.1	83 40.7	80 39.2	4 2.0
60歳以上	81 100.0	11 13.6	26 32.1	38 46.9	6 7.4

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 コ A Iを活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール 等）

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	39 5.1	233 30.5	470 61.4	23 3.0
建設業	91 100.0	5 5.5	36 39.6	48 52.7	2 2.2
製造業	60 100.0	2 3.3	19 31.7	37 61.7	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	0 0.0	2 22.2	6 66.7	1 11.1
情報通信業	53 100.0	7 13.2	15 28.3	31 58.5	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	1 4.8	5 23.8	15 71.4	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	8 5.2	46 29.7	96 61.9	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	1 5.3	7 36.8	11 57.9	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	4 8.9	15 33.3	25 55.6	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	1 4.0	6 24.0	18 72.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	1 1.9	9 16.7	41 75.9	3 5.6
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	1 2.9	10 29.4	23 67.6	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	0 0.0	5 50.0	5 50.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	5 6.7	15 20.0	52 69.3	3 4.0
複合サービス事業	3 100.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	3 2.8	42 39.6	58 54.7	3 2.8
2～4人	232 100.0	14 6.0	64 27.6	145 62.5	9 3.9
5～9人	218 100.0	7 3.2	73 33.5	129 59.2	9 4.1
10～19人	181 100.0	8 4.4	50 27.6	120 66.3	3 1.7
20～29人	134 100.0	10 7.5	46 34.3	76 56.7	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	9 6.6	30 22.1	92 67.6	5 3.7
10%以上25%未満	54 100.0	1 1.9	15 27.8	36 66.7	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	2 2.6	21 26.9	54 69.2	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	3 3.1	26 26.5	62 63.3	7 7.1
75%以上	390 100.0	24 6.2	139 35.6	219 56.2	8 2.1
10%未満	179 100.0	9 5.0	53 29.6	114 63.7	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	7 6.0	40 34.2	67 57.3	3 2.6
25%以上50%未満	158 100.0	5 3.2	55 34.8	91 57.6	7 4.4
50%以上75%未満	163 100.0	9 5.5	48 29.4	103 63.2	3 1.8
75%以上	141 100.0	9 6.4	35 24.8	91 64.5	6 4.3
29歳以下	39 100.0	5 12.8	11 28.2	22 56.4	1 2.6
30～39歳	148 100.0	11 7.4	48 32.4	88 59.5	1 0.7
40～49歳	288 100.0	17 5.9	96 33.3	165 57.3	10 3.5
50～59歳	204 100.0	4 2.0	62 30.4	133 65.2	5 2.5
60歳以上	81 100.0	2 2.5	14 17.3	59 72.8	6 7.4

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 サ 企業法務や労務等の外部人材の活用

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	136 17.8	195 25.5	411 53.7	23 3.0
建設業	91 100.0	17 18.7	32 35.2	40 44.0	2 2.2
製造業	60 100.0	9 15.0	15 25.0	34 56.7	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	1 11.1	2 22.2	5 55.6	1 11.1
情報通信業	53 100.0	11 20.8	11 20.8	31 58.5	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	2 9.5	3 14.3	16 76.2	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	27 17.4	40 25.8	83 53.5	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	2 10.5	9 47.4	8 42.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	6 13.3	14 31.1	24 53.3	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	6 24.0	6 24.0	13 52.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	5 9.3	7 13.0	39 72.2	3 5.6
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	5 14.7	10 29.4	19 55.9	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	5 50.0	2 20.0	3 30.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	10 13.3	15 20.0	47 62.7	3 4.0
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	29 27.4	29 27.4	45 42.5	3 2.8
2～4人	232 100.0	41 17.7	59 25.4	123 53.0	9 3.9
5～9人	218 100.0	33 15.1	55 25.2	122 56.0	8 3.7
10～19人	181 100.0	27 14.9	47 26.0	103 56.9	4 2.2
20～29人	134 100.0	35 26.1	34 25.4	63 47.0	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	24 17.6	24 17.6	84 61.8	4 2.9
10%以上25%未満	54 100.0	8 14.8	12 22.2	32 59.3	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	12 15.4	24 30.8	40 51.3	2 2.6
50%以上75%未満	98 100.0	15 15.3	21 21.4	55 56.1	7 7.1
75%以上	390 100.0	77 19.7	112 28.7	193 49.5	8 2.1
10%未満	179 100.0	30 16.8	51 28.5	95 53.1	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	21 17.9	33 28.2	60 51.3	3 2.6
25%以上50%未満	158 100.0	26 16.5	46 29.1	79 50.0	7 4.4
50%以上75%未満	163 100.0	34 20.9	34 20.9	92 56.4	3 1.8
75%以上	141 100.0	25 17.7	28 19.9	82 58.2	6 4.3
29歳以下	39 100.0	13 33.3	5 12.8	20 51.3	1 2.6
30～39歳	148 100.0	27 18.2	36 24.3	84 56.8	1 0.7
40～49歳	288 100.0	56 19.4	74 25.7	148 51.4	10 3.5
50～59歳	204 100.0	31 15.2	54 26.5	114 55.9	5 2.5
60歳以上	81 100.0	8 9.9	25 30.9	42 51.9	6 7.4

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 シ 警察との連携

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	90 11.8	200 26.1	454 59.3	21 2.7
建設業	91 100.0	11 12.1	24 26.4	54 59.3	2 2.2
製造業	60 100.0	5 8.3	16 26.7	37 61.7	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	1 11.1	2 22.2	5 55.6	1 11.1
情報通信業	53 100.0	5 9.4	11 20.8	37 69.8	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	2 9.5	3 14.3	16 76.2	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	32 20.6	48 31.0	70 45.2	5 3.2
金融業、保険業	19 100.0	0 0.0	8 42.1	11 57.9	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	6 13.3	12 26.7	26 57.8	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	1 4.0	5 20.0	19 76.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	7 13.0	12 22.2	33 61.1	2 3.7
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	2 5.9	12 35.3	20 58.8	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	3 30.0	3 30.0	3 30.0	1 10.0
医療、福祉	75 100.0	6 8.0	20 26.7	47 62.7	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	7 6.6	24 22.6	73 68.9	2 1.9
2～4人	232 100.0	27 11.6	61 26.3	135 58.2	9 3.9
5～9人	218 100.0	17 7.8	55 25.2	138 63.3	8 3.7
10～19人	181 100.0	22 12.2	42 23.2	115 63.5	2 1.1
20～29人	134 100.0	24 17.9	42 31.3	66 49.3	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	25 18.4	36 26.5	71 52.2	4 2.9
10%以上25%未満	54 100.0	12 22.2	9 16.7	32 59.3	1 1.9
25%以上50%未満	78 100.0	14 17.9	25 32.1	38 48.7	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	12 12.2	17 17.3	62 63.3	7 7.1
75%以上	390 100.0	26 6.7	111 28.5	245 62.8	8 2.1
10%未満	179 100.0	21 11.7	46 25.7	109 60.9	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	13 11.1	35 29.9	66 56.4	3 2.6
25%以上50%未満	158 100.0	16 10.1	46 29.1	90 57.0	6 3.8
50%以上75%未満	163 100.0	26 16.0	37 22.7	97 59.5	3 1.8
75%以上	141 100.0	14 9.9	34 24.1	88 62.4	5 3.5
29歳以下	39 100.0	10 25.6	6 15.4	23 59.0	0 0.0
30～39歳	148 100.0	14 9.5	45 30.4	88 59.5	1 0.7
40～49歳	288 100.0	38 13.2	69 24.0	171 59.4	10 3.5
50～59歳	204 100.0	25 12.3	51 25.0	124 60.8	4 2.0
60歳以上	81 100.0	3 3.7	28 34.6	44 54.3	6 7.4

資料 I. 集計表
 ＜企業票＞従業員数 30 人未満

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ス カスハラを受けた従業員のケア

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	343 44.8	277 36.2	130 17.0	15 2.0
建設業	91 100.0	33 36.3	39 42.9	17 18.7	2 2.2
製造業	60 100.0	25 41.7	21 35.0	13 21.7	1 1.7
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	1 11.1	6 66.7	1 11.1	1 11.1
情報通信業	53 100.0	28 52.8	19 35.8	6 11.3	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	11 52.4	5 23.8	5 23.8	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	81 52.3	53 34.2	18 11.6	3 1.9
金融業、保険業	19 100.0	5 26.3	9 47.4	5 26.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	20 44.4	16 35.6	8 17.8	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	6 24.0	6 24.0	13 52.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	28 51.9	20 37.0	5 9.3	1 1.9
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	18 52.9	12 35.3	4 11.8	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	6 60.0	2 20.0	2 20.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	34 45.3	24 32.0	16 21.3	1 1.3
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	43 40.6	43 40.6	17 16.0	3 2.8
2～4人	232 100.0	94 40.5	86 37.1	46 19.8	6 2.6
5～9人	218 100.0	93 42.7	79 36.2	42 19.3	4 1.8
10～19人	181 100.0	85 47.0	65 35.9	28 15.5	3 1.7
20～29人	134 100.0	71 53.0	47 35.1	14 10.4	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	72 52.9	41 30.1	21 15.4	2 1.5
10%以上25%未満	54 100.0	23 42.6	18 33.3	11 20.4	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	36 46.2	32 41.0	10 12.8	0 0.0
50%以上75%未満	98 100.0	46 46.9	34 34.7	13 13.3	5 5.1
75%以上	390 100.0	162 41.5	150 38.5	72 18.5	6 1.5
10%未満	179 100.0	68 38.0	83 46.4	25 14.0	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	55 47.0	38 32.5	22 18.8	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	64 40.5	56 35.4	32 20.3	6 3.8
50%以上75%未満	163 100.0	84 51.5	53 32.5	24 14.7	2 1.2
75%以上	141 100.0	70 49.6	44 31.2	25 17.7	2 1.4
29歳以下	39 100.0	23 59.0	14 35.9	2 5.1	0 0.0
30～39歳	148 100.0	80 54.1	43 29.1	24 16.2	1 0.7
40～49歳	288 100.0	123 42.7	114 39.6	43 14.9	8 2.8
50～59歳	204 100.0	85 41.7	73 35.8	43 21.1	3 1.5
60歳以上	81 100.0	32 39.5	29 35.8	17 21.0	3 3.7

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 セ 従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	217 28.4	320 41.8	208 27.2	20 2.6
建設業	91 100.0	35 38.5	39 42.9	15 16.5	2 2.2
製造業	60 100.0	15 25.0	28 46.7	16 26.7	1 1.7
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	2 22.2	5 55.6	1 11.1	1 11.1
情報通信業	53 100.0	21 39.6	23 43.4	9 17.0	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	10 47.6	6 28.6	5 23.8	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	41 26.5	61 39.4	47 30.3	6 3.9
金融業、保険業	19 100.0	2 10.5	9 47.4	8 42.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	15 33.3	19 42.2	10 22.2	1 2.2
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	4 16.0	7 28.0	14 56.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	12 22.2	22 40.7	19 35.2	1 1.9
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	9 26.5	12 35.3	13 38.2	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	5 50.0	4 40.0	1 10.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	19 25.3	30 40.0	24 32.0	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	26 24.5	53 50.0	24 22.6	3 2.8
2～4人	232 100.0	69 29.7	92 39.7	62 26.7	9 3.9
5～9人	218 100.0	51 23.4	95 43.6	65 29.8	7 3.2
10～19人	181 100.0	58 32.0	74 40.9	47 26.0	2 1.1
20～29人	134 100.0	39 29.1	59 44.0	34 25.4	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	41 30.1	45 33.1	48 35.3	2 1.5
10%以上25%未満	54 100.0	9 16.7	22 40.7	21 38.9	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	24 30.8	35 44.9	17 21.8	2 2.6
50%以上75%未満	98 100.0	24 24.5	45 45.9	22 22.4	7 7.1
75%以上	390 100.0	117 30.0	170 43.6	96 24.6	7 1.8
10%未満	179 100.0	51 28.5	87 48.6	37 20.7	4 2.2
10%以上25%未満	117 100.0	40 34.2	51 43.6	23 19.7	3 2.6
25%以上50%未満	158 100.0	45 28.5	65 41.1	42 26.6	6 3.8
50%以上75%未満	163 100.0	39 23.9	68 41.7	54 33.1	2 1.2
75%以上	141 100.0	39 27.7	47 33.3	50 35.5	5 3.5
29歳以下	39 100.0	11 28.2	12 30.8	16 41.0	0 0.0
30～39歳	148 100.0	37 25.0	65 43.9	45 30.4	1 0.7
40～49歳	288 100.0	91 31.6	114 39.6	74 25.7	9 3.1
50～59歳	204 100.0	57 27.9	90 44.1	53 26.0	4 2.0
60歳以上	81 100.0	21 25.9	36 44.4	18 22.2	6 7.4

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ソ 行為者に対する措置（出入禁止等）

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	293 38.3	296 38.7	160 20.9	16 2.1
建設業	91 100.0	24 26.4	43 47.3	22 24.2	2 2.2
製造業	60 100.0	18 30.0	22 36.7	18 30.0	2 3.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	2 22.2	5 55.6	1 11.1	1 11.1
情報通信業	53 100.0	16 30.2	25 47.2	12 22.6	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	9 42.9	8 38.1	4 19.0	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	66 42.6	58 37.4	28 18.1	3 1.9
金融業、保険業	19 100.0	2 10.5	12 63.2	5 26.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	17 37.8	18 40.0	10 22.2	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	11 44.0	8 32.0	6 24.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	34 63.0	14 25.9	5 9.3	1 1.9
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	21 61.8	11 32.4	2 5.9	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	9 90.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	26 34.7	23 30.7	24 32.0	2 2.7
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3
サービス業 （他に分類されないもの）	106 100.0	36 34.0	47 44.3	21 19.8	2 1.9
2～4人	232 100.0	97 41.8	82 35.3	47 20.3	6 2.6
5～9人	218 100.0	81 37.2	83 38.1	48 22.0	6 2.8
10～19人	181 100.0	65 35.9	71 39.2	43 23.8	2 1.1
20～29人	134 100.0	50 37.3	60 44.8	22 16.4	2 1.5
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	77 56.6	38 27.9	19 14.0	2 1.5
10%以上25%未満	54 100.0	26 48.1	22 40.7	5 9.3	1 1.9
25%以上50%未満	78 100.0	29 37.2	33 42.3	15 19.2	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	32 32.7	40 40.8	19 19.4	7 7.1
75%以上	390 100.0	125 32.1	162 41.5	98 25.1	5 1.3
10%未満	179 100.0	61 34.1	76 42.5	39 21.8	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	33 28.2	58 49.6	23 19.7	3 2.6
25%以上50%未満	158 100.0	62 39.2	57 36.1	34 21.5	5 3.2
50%以上75%未満	163 100.0	74 45.4	57 35.0	30 18.4	2 1.2
75%以上	141 100.0	61 43.3	45 31.9	32 22.7	3 2.1
29歳以下	39 100.0	27 69.2	9 23.1	3 7.7	0 0.0
30～39歳	148 100.0	69 46.6	49 33.1	30 20.3	0 0.0
40～49歳	288 100.0	106 36.8	120 41.7	54 18.8	8 2.8
50～59歳	204 100.0	63 30.9	87 42.6	50 24.5	4 2.0
60歳以上	81 100.0	28 34.6	28 34.6	21 25.9	4 4.9

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 タ その他

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	765 100.0	134 17.5	85 11.1	413 54.0	133 17.4
建設業	91 100.0	22 24.2	12 13.2	45 49.5	12 13.2
製造業	60 100.0	10 16.7	9 15.0	33 55.0	8 13.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	1 11.1	0 0.0	5 55.6	3 33.3
情報通信業	53 100.0	12 22.6	4 7.5	34 64.2	3 5.7
運輸業、郵便業	21 100.0	4 19.0	1 4.8	6 28.6	10 47.6
卸売業、小売業	155 100.0	29 18.7	17 11.0	80 51.6	29 18.7
金融業、保険業	19 100.0	3 15.8	0 0.0	13 68.4	3 15.8
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	6 13.3	1 2.2	31 68.9	7 15.6
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	2 8.0	2 8.0	16 64.0	5 20.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	11 20.4	6 11.1	24 44.4	13 24.1
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	8 23.5	5 14.7	18 52.9	3 8.8
教育、学習支援業	10 100.0	2 20.0	2 20.0	5 50.0	1 10.0
医療、福祉	75 100.0	10 13.3	7 9.3	46 61.3	12 16.0
複合サービス事業	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	1 33.3
サービス業 （他に分類されないもの）	106 100.0	12 11.3	19 17.9	57 53.8	18 17.0
2～4人	232 100.0	36 15.5	25 10.8	126 54.3	45 19.4
5～9人	218 100.0	35 16.1	26 11.9	115 52.8	42 19.3
10～19人	181 100.0	41 22.7	16 8.8	92 50.8	32 17.7
20～29人	134 100.0	22 16.4	18 13.4	80 59.7	14 10.4
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	136 100.0	24 17.6	15 11.0	64 47.1	33 24.3
10%以上25%未満	54 100.0	8 14.8	6 11.1	31 57.4	9 16.7
25%以上50%未満	78 100.0	19 24.4	15 19.2	30 38.5	14 17.9
50%以上75%未満	98 100.0	11 11.2	8 8.2	60 61.2	19 19.4
75%以上	390 100.0	71 18.2	40 10.3	223 57.2	56 14.4
10%未満	179 100.0	31 17.3	28 15.6	92 51.4	28 15.6
10%以上25%未満	117 100.0	21 17.9	15 12.8	62 53.0	19 16.2
25%以上50%未満	158 100.0	29 18.4	15 9.5	85 53.8	29 18.4
50%以上75%未満	163 100.0	28 17.2	16 9.8	93 57.1	26 16.0
75%以上	141 100.0	24 17.0	10 7.1	79 56.0	28 19.9
29歳以下	39 100.0	11 28.2	2 5.1	21 53.8	5 12.8
30～39歳	148 100.0	30 20.3	15 10.1	79 53.4	24 16.2
40～49歳	288 100.0	45 15.6	30 10.4	165 57.3	48 16.7
50～59歳	204 100.0	33 16.2	30 14.7	106 52.0	35 17.2
60歳以上	81 100.0	15 18.5	8 9.9	42 51.9	16 19.8

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問9 カスタマーハラスメントの防止対策の取組を進める上での課題として、どのようなことが考えられますか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	正 当な クレ ーム との 判断 の難 しさ	経 営層 の意 識が 低い ／理 解不 足	管 理職 の意 識が 低い ／理 解不 足	従 業員 等の 意識 が低 い／ 理解 不足	顧 客等 の意 識が 低い ／理 解不 足	発 生状 況の 把握 が困 難	プ ライ バシー の確 保	ノ ウハ ウ不 足	費 用不 足	人 材不 足	取 組を 進め るた めの 十分 な時 間の 確保	顧 客等 から 敬遠 され てし まう おそ れ	そ の他	特 に ない	無 回 答
全 体	765 100.0	511 66.8	33 4.3	36 4.7	62 8.1	214 28.0	193 25.2	221 28.9	203 26.5	74 9.7	133 17.4	158 20.7	163 21.3	17 2.2	81 10.6	6 0.8
建設業	91 100.0	61 67.0	5 5.5	7 7.7	10 11.0	16 17.6	28 30.8	28 30.8	22 24.2	7 7.7	19 20.9	21 23.1	16 17.6	2 2.2	8 8.8	1 1.1
製造業	60 100.0	45 75.0	1 1.7	2 3.3	3 5.0	12 20.0	12 20.0	13 21.7	15 25.0	10 16.7	13 21.7	10 16.7	15 25.0	0 0.0	9 15.0	1 1.7
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	5 55.6	1 11.1	2 22.2	3 33.3	1 11.1	3 33.3	1 11.1	0 0.0	0 0.0	2 22.2	2 22.2	3 33.3	1 11.1	1 11.1	0 0.0
情報通信業	53 100.0	39 73.6	3 5.7	4 7.5	5 9.4	16 30.2	17 32.1	17 32.1	20 37.7	7 13.2	8 15.1	16 30.2	11 20.8	3 5.7	3 5.7	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	14 66.7	2 9.5	2 9.5	5 23.8	10 47.6	10 47.6	7 33.3	4 19.0	5 23.8	8 38.1	2 9.5	11 52.4	1 4.8	1 4.8	4 4.8
卸売業、小売業	155 100.0	105 67.7	5 3.2	6 3.9	11 7.1	49 31.6	32 20.6	46 29.7	46 29.7	9 5.8	24 15.5	19 12.3	22 14.2	4 2.6	15 9.7	0 0.0
金融業、保険業	19 100.0	13 68.4	3 15.8	2 10.5	1 5.3	6 31.6	6 21.1	6 31.6	10 52.6	2 10.5	3 15.8	4 21.1	4 21.1	0 0.0	1 5.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	28 62.2	5 11.1	2 4.4	1 2.2	11 24.4	10 22.2	11 24.4	11 24.4	0 0.0	4 8.9	7 15.6	9 20.0	1 2.2	8 17.8	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	14 56.0	0 0.0	1 4.0	2 8.0	6 24.0	4 16.0	5 20.0	2 8.0	3 12.0	5 20.0	4 16.0	7 28.0	0 0.0	6 24.0	1 4.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	38 70.4	1 1.9	0 0.0	6 11.1	23 42.6	17 31.5	16 29.6	16 29.6	6 11.1	12 22.2	13 24.1	19 35.2	3 5.6	3 5.6	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	20 58.8	1 2.9	2 5.9	5 14.7	11 32.4	7 20.6	10 29.4	11 32.4	3 8.8	5 14.7	12 35.3	11 32.4	1 2.9	5 14.7	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	7 70.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	1 10.0	5 50.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	3 30.0	2 20.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	60 80.0	3 4.0	4 5.3	4 5.3	27 36.0	25 33.3	29 38.7	21 28.0	10 13.3	12 16.0	22 29.3	17 22.7	0 0.0	3 4.0	0 0.0
複合サービス事業	3 100.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	59 55.7	2 1.9	2 1.9	5 4.7	21 19.8	21 19.8	25 23.6	24 22.6	11 10.4	16 15.1	23 21.7	16 15.1	1 0.9	16 15.1	1 0.9
貴社の従業員数	2～4人 100.0	232 62.1	144 4.3	10 4.3	10 5.6	13 25.4	59 18.1	42 27.2	63 22.0	51 9.1	21 13.8	32 17.2	40 15.9	37 1.7	4 16.8	3 1.3
5～9人	218 100.0	150 68.8	11 5.0	12 5.5	13 6.0	58 26.6	56 25.7	63 28.9	65 29.8	22 10.1	36 16.5	48 22.0	44 20.2	5 2.3	21 9.6	2 0.9
10～19人	181 100.0	121 66.9	6 3.3	6 3.3	6 9.4	53 29.3	51 28.2	54 29.8	45 24.9	18 9.9	33 18.2	34 18.8	44 24.3	2 1.1	13 7.2	0 0.0
20～29人	134 100.0	96 71.6	6 4.5	8 6.0	8 14.2	44 32.8	44 32.8	41 30.6	42 31.3	13 9.7	32 23.9	36 26.9	38 28.4	6 4.5	8 6.0	1 0.7
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率	10%未満 100.0	136 61.8	84 4.4	6 2.2	3 5.4	10 39.0	53 20.6	28 19.1	32 23.5	16 11.8	25 18.4	29 21.3	24 17.6	1 0.7	15 11.0	1 0.7
10%以上25%未満	54 100.0	42 77.8	1 1.9	2 3.7	2 9.3	22 40.7	11 20.4	15 27.8	15 27.8	6 11.1	9 16.7	9 16.7	12 22.2	3 5.6	2 3.7	2 3.7
25%以上50%未満	78 100.0	53 67.9	3 3.8	4 5.1	6 7.7	20 25.6	20 25.6	28 35.9	21 26.9	10 12.8	18 23.1	22 28.2	16 20.5	1 1.3	4 5.1	0 0.0
50%以上75%未満	98 100.0	65 66.3	5 5.1	3 3.1	7 7.1	30 30.6	24 24.5	30 30.6	28 28.6	7 7.1	11 11.2	13 13.3	21 21.4	0 0.0	12 12.2	0 0.0
75%以上	390 100.0	259 66.4	18 4.6	24 6.2	34 8.7	86 22.1	106 27.2	118 30.3	102 26.2	33 8.5	67 17.2	81 20.8	87 22.3	10 2.6	47 12.1	3 0.8
女性社員の比率	10%未満 100.0	179 67.0	120 6.1	11 7.3	13 11.2	20 25.7	46 26.3	47 27.4	38 21.2	19 10.6	36 20.1	34 19.0	30 16.8	2 1.1	25 14.0	2 1.1
10%以上25%未満	117 100.0	78 66.7	6 5.1	6 5.1	6 10.3	12 23.9	28 32.5	33 28.2	34 29.1	9 7.7	24 20.5	24 20.5	34 29.1	5 4.3	10 8.5	0 0.0
25%以上50%未満	158 100.0	106 67.1	4 2.5	5 3.2	15 9.5	43 27.2	45 28.5	54 34.2	51 32.3	15 9.5	27 17.1	41 25.9	32 20.3	3 1.9	13 8.2	3 1.9
50%以上75%未満	163 100.0	120 73.6	8 4.9	8 4.9	9 5.5	55 33.7	33 20.2	41 25.2	42 25.8	14 8.6	23 14.1	27 16.6	38 23.3	4 2.5	11 6.7	0 0.0
75%以上	141 100.0	82 58.2	4 2.8	4 2.8	6 4.3	41 29.1	28 19.9	41 29.1	36 25.5	16 11.3	21 14.9	30 21.3	28 19.9	2 1.4	22 15.6	1 0.7
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下 100.0	39 74.4	29 5.1	2 2.6	1 15.4	6 28.2	11 20.5	8 10.3	4 28.2	8 20.5	11 20.5	8 28.2	9 23.1	1 2.6	4 10.3	0 0.0
30～39歳	148 100.0	96 64.9	8 5.4	9 6.1	16 10.8	45 30.4	37 25.0	50 33.8	48 32.4	18 12.2	29 19.6	34 23.0	36 24.3	4 2.7	16 10.8	1 0.7
40～49歳	288 100.0	192 66.7	12 4.2	15 5.2	21 7.3	83 28.8	79 27.4	82 28.5	74 25.7	21 7.3	47 16.3	62 21.5	67 23.3	7 2.4	29 10.1	3 1.0
50～59歳	204 100.0	139 68.1	9 4.4	11 5.4	17 8.3	58 28.4	50 24.5	65 31.9	50 24.5	19 9.3	36 17.6	37 21.5	42 20.6	5 2.5	21 10.3	1 0.5
60歳以上	81 100.0	52 64.2	2 2.5	0 0.0	1 1.2	17 21.0	17 21.0	19 23.5	19 23.5	8 9.9	11 13.6	12 14.8	7 8.6	0 0.0	11 13.6	1 1.2

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問10 カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んだ結果、カスタマーハラスメントの予防・解決以外の効果として、どのようなことがありましたか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	メン タル不 調者が減 少する	休 職者・離 職者が減 少する	会 社の信 頼感が高 まる	職 場のコ ミュニ ケーション が活性化 する	職 場の生 産性が高 まる	従 業員の 仕事への 意欲が高 まる	顧 客等との 関係性が 良好にな る	そ の他	特 にない	無 回 答
全 体	765 100.0	213 27.8	140 18.3	280 36.6	338 44.2	184 24.1	273 35.7	186 24.3	13 1.7	146 19.1	11 1.4
建設業	91 100.0	24 26.4	19 20.9	35 38.5	43 47.3	18 19.8	33 36.3	17 18.7	0 0.0	22 24.2	1 1.1
製造業	60 100.0	9 15.0	6 10.0	22 36.7	21 35.0	14 23.3	20 33.3	17 28.3	2 3.3	16 26.7	1 1.7
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	1 11.1	2 22.2	4 44.4	3 33.3	0 0.0	2 22.2	2 22.2	0 0.0	1 11.1	1 11.1
情報通信業	53 100.0	17 32.1	14 26.4	19 35.8	22 41.5	13 24.5	17 32.1	15 28.3	0 0.0	9 17.0	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	7 33.3	8 38.1	9 42.9	13 61.9	7 33.3	12 57.1	6 28.6	0 0.0	2 9.5	0 0.0
卸売業、小売業	155 100.0	38 24.5	25 16.1	59 38.1	61 39.4	29 18.7	50 32.3	33 21.3	3 1.9	28 18.1	4 2.6
金融業、保険業	19 100.0	4 21.1	1 5.3	5 26.3	7 36.8	4 21.1	6 31.6	3 15.8	1 5.3	4 21.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	45 100.0	14 31.1	8 17.8	6 13.3	15 33.3	12 26.7	12 26.7	8 17.8	0 0.0	13 28.9	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	25 100.0	6 24.0	6 24.0	5 20.0	9 36.0	7 28.0	10 40.0	5 20.0	1 4.0	7 28.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	54 100.0	18 33.3	6 11.1	18 33.3	25 46.3	16 29.6	21 38.9	20 37.0	0 0.0	9 16.7	3 5.6
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	17 50.0	11 32.4	13 38.2	15 44.1	16 47.1	18 52.9	11 32.4	2 5.9	5 14.7	0 0.0
教育、学習支援業	10 100.0	3 30.0	3 30.0	6 60.0	8 80.0	3 30.0	6 60.0	3 30.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0
医療、福祉	75 100.0	27 36.0	14 18.7	33 44.0	37 49.3	24 32.0	29 38.7	20 26.7	1 1.3	10 13.3	0 0.0
複合サービス事業	3 100.0	1 33.3	0 0.0	2 66.7	1 33.3	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3
サービス業 (他に分類されないもの)	106 100.0	27 25.5	17 16.0	41 38.7	55 51.9	20 18.9	35 33.0	24 22.6	3 2.8	18 17.0	0 0.0
貴社の従業員数	2~4人 100.0	55 23.7	41 17.7	83 35.8	92 39.7	37 15.9	72 31.0	53 22.8	4 1.7	54 23.3	4 1.7
5~9人	218 100.0	67 30.7	42 19.3	64 29.4	110 50.5	53 24.3	80 36.7	57 26.1	1 0.5	42 19.3	2 0.9
10~19人	181 100.0	49 27.1	28 15.5	75 41.4	79 43.6	51 28.2	61 33.7	39 21.5	4 2.2	30 16.6	3 1.7
20~29人	134 100.0	42 31.3	29 21.6	58 43.3	57 42.5	43 32.1	60 44.8	37 27.6	4 3.0	20 14.9	2 1.5
30~99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100~299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300~999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率	10%未満 100.0	38 27.9	25 18.4	54 39.7	62 45.6	30 22.1	50 36.8	33 24.3	3 2.2	24 17.6	5 3.7
10%以上25%未満	54 100.0	18 33.3	11 20.4	18 33.3	23 42.6	13 24.1	17 31.5	9 16.7	3 5.6	10 18.5	1 1.9
25%以上50%未満	78 100.0	22 28.2	7 9.0	27 34.6	40 51.3	19 24.4	23 29.5	25 32.1	1 1.3	12 15.4	1 1.3
50%以上75%未満	98 100.0	26 26.5	18 18.4	42 42.9	40 40.8	20 20.4	41 41.8	26 26.5	1 1.0	15 15.3	3 3.1
75%以上	390 100.0	107 27.4	77 19.7	134 34.4	170 43.6	99 25.4	141 36.2	91 23.3	5 1.3	82 21.0	1 0.3
女性社員の比率	10%未満 100.0	44 24.6	34 19.0	62 34.6	72 40.2	29 16.2	54 30.2	36 20.1	1 0.6	45 25.1	3 1.7
10%以上25%未満	117 100.0	30 25.6	19 16.2	38 32.5	44 37.6	26 22.2	44 37.6	30 25.6	2 1.7	20 17.1	2 1.7
25%以上50%未満	158 100.0	41 25.9	30 19.0	58 36.7	74 46.8	43 27.2	63 39.9	36 22.8	4 2.5	32 20.3	4 2.5
50%以上75%未満	163 100.0	52 31.9	31 19.0	64 39.3	75 46.0	51 31.3	66 40.5	47 28.8	4 2.5	27 16.6	1 0.6
75%以上	141 100.0	44 31.2	25 17.7	55 39.0	70 49.6	35 24.8	44 31.2	35 24.8	2 1.4	19 13.5	1 0.7
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下 100.0	19 48.7	9 23.1	15 38.5	18 46.2	13 33.3	22 56.4	12 30.8	0 0.0	3 7.7	1 2.6
30~39歳	148 100.0	56 37.8	36 24.3	57 38.5	74 50.0	45 30.4	67 45.3	40 27.0	4 2.7	21 14.2	1 0.7
40~49歳	288 100.0	77 26.7	56 19.4	102 35.4	125 43.4	65 22.6	96 33.3	68 23.6	5 1.7	58 20.1	6 2.1
50~59歳	204 100.0	44 21.6	29 14.2	74 36.3	88 43.1	48 23.5	67 32.8	48 23.5	2 1.0	44 21.6	2 1.0
60歳以上	81 100.0	17 21.0	10 12.3	31 38.3	32 39.5	13 16.0	21 25.9	16 19.8	2 2.5	17 21.0	1 1.2

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問 11 カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいない理由についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	正 当 な ク レ ー ム と の 判 断 の 難 し さ	経 営 層 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	管 理 職 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	従 業 員 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	顧 客 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	発 生 状 況 の 把 握 が 困 難	プ ラ イ バ ン ー の 確 保	ノ ウ ハ ウ 不 足	費 用 不 足	人 材 不 足	取 組 を 進 め る た め の 十 分 な 時 間 の 確 保	顧 客 等 か ら 敬 遠 さ れ て し ま う お そ れ	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	1,700 100.0	440 25.9	124 7.3	78 4.6	89 5.2	91 5.4	225 13.2	59 3.5	352 20.7	97 5.7	198 11.6	202 11.9	142 8.4	318 18.7	590 34.7	5 0.3
建設業	235 100.0	61 26.0	25 10.6	16 6.8	14 6.0	10 4.3	33 14.0	11 4.7	49 20.9	8 3.4	35 14.9	30 12.8	13 5.5	32 13.6	86 36.6	1 0.4
製造業	190 100.0	43 22.6	9 4.7	9 4.7	8 4.2	11 5.8	24 12.6	3 1.6	44 23.2	7 3.7	15 7.9	22 11.6	21 11.1	36 18.9	73 38.4	1 0.5
電気・ガス・熱供給・水道業	22 100.0	6 27.3	1 4.5	1 4.5	0 0.0	0 0.0	3 13.6	0 0.0	3 13.6	0 0.0	0 9.1	2 4.5	1 4.5	7 31.8	6 27.3	0 0.0
情報通信業	96 100.0	22 22.9	10 10.4	5 5.2	5 5.2	4 4.2	15 15.6	6 6.3	25 26.0	10 10.4	13 13.5	15 15.6	5 5.2	24 25.0	30 31.3	0 0.0
運輸業、郵便業	43 100.0	11 25.6	4 9.3	0 7.0	3 7.0	2 4.7	7 16.3	3 7.0	8 18.6	1 2.3	6 14.0	2 4.7	4 9.3	6 14.0	16 37.2	0 0.0
卸売業、小売業	355 100.0	107 30.1	23 6.5	9 2.5	14 3.9	24 6.8	47 13.2	8 2.3	69 19.4	22 6.2	46 13.0	33 9.3	35 9.9	68 19.2	107 30.1	1 0.3
金融業、保険業	25 100.0	10 40.0	2 8.0	1 4.0	0 0.0	3 12.0	3 12.0	1 4.0	6 24.0	1 4.0	3 12.0	2 8.0	1 4.0	9 36.0	1 4.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	142 100.0	27 19.0	5 3.5	6 4.2	4 2.8	7 4.9	16 11.3	6 4.2	22 15.5	7 4.9	8 5.6	15 10.6	7 4.9	28 19.7	66 46.5	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	82 100.0	17 20.7	6 7.3	3 3.7	6 7.3	2 2.4	10 12.2	1 1.2	11 13.4	3 3.7	8 9.8	11 13.4	4 4.9	18 22.0	32 39.0	1 1.2
宿泊業、飲食サービス業	105 100.0	33 31.4	10 9.5	4 3.8	11 10.5	10 9.5	14 13.3	3 2.9	30 28.6	11 10.5	11 10.5	12 11.4	17 16.2	14 13.3	34 32.4	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	40 100.0	10 25.0	3 7.5	3 7.5	2 5.0	1 2.5	4 10.0	1 2.5	9 22.5	1 2.5	2 5.0	4 10.0	3 7.5	4 10.0	14 35.0	1 2.5
教育、学習支援業	16 100.0	3 18.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 12.5	1 6.3	2 12.5	1 6.3	4 25.0	4 25.0	1 6.3	3 18.8	5 31.3	0 0.0
医療、福祉	52 100.0	25 48.1	5 9.6	5 9.6	8 15.4	5 9.6	12 23.1	3 5.8	20 38.5	7 13.5	7 13.5	17 32.7	9 17.3	4 7.7	14 26.9	0 0.0
複合サービス事業	18 100.0	5 27.8	2 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.6	0 0.0	1 5.6	0 0.0	4 22.2	2 11.1	3 16.7	3 16.7	8 44.4	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	263 100.0	56 21.3	18 6.8	13 4.9	13 4.9	12 4.6	33 12.5	12 4.6	47 17.9	17 6.5	32 12.2	29 11.0	17 6.5	60 22.8	92 35.0	0 0.0
貴社の従業員数	2～4人 100.0	723 100.0	144 19.9	43 5.9	27 3.7	26 3.7	27 10.1	24 3.3	131 18.1	41 5.7	75 10.4	52 7.2	47 6.5	122 16.9	310 42.9	2 0.3
5～9人	459 100.0	123 26.8	38 8.3	19 4.1	27 5.9	34 7.4	60 13.1	7 1.5	91 19.8	19 4.1	55 12.0	67 14.6	38 8.3	94 20.5	141 30.7	2 0.4
10～19人	315 100.0	106 33.7	22 7.0	13 4.1	15 4.8	16 5.1	56 17.8	15 4.8	85 27.0	26 8.3	45 14.3	64 20.3	32 10.2	63 20.0	84 26.7	1 0.3
20～29人	203 100.0	67 33.0	21 10.3	19 9.4	21 10.3	14 6.9	36 17.7	13 6.4	45 22.2	11 5.4	23 11.3	19 9.4	25 12.3	39 19.2	55 27.1	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率	10%未満 100.0	253 100.0	62 24.5	14 5.5	8 3.2	8 3.2	16 6.3	28 11.1	44 17.4	16 6.3	26 10.3	24 9.5	25 9.9	38 15.0	100 39.5	0 0.0
10%以上25%未満	80 100.0	25 31.3	8 10.0	4 5.0	9 11.3	4 5.0	11 13.8	3 3.8	28 35.0	5 6.3	12 15.0	12 15.0	7 8.8	14 17.5	19 23.8	0 0.0
25%以上50%未満	153 100.0	48 31.4	12 7.8	5 3.3	12 7.8	9 5.9	22 14.4	4 2.6	38 24.8	10 6.5	20 13.1	16 10.5	16 10.5	25 16.3	48 31.4	1 0.7
50%以上75%未満	233 100.0	64 27.5	19 8.2	12 5.2	15 6.4	10 4.3	30 12.9	6 2.6	55 23.6	16 6.9	27 11.6	36 15.5	20 8.6	46 19.7	75 32.2	1 0.4
75%以上	960 100.0	236 24.6	68 7.1	46 4.8	44 4.6	51 5.3	134 14.0	34 3.5	185 19.3	50 5.2	112 11.7	114 11.9	72 7.5	189 19.7	340 35.4	3 0.3
女性社員の比率	10%未満 100.0	493 100.0	129 26.2	33 6.7	14 2.8	25 5.1	20 13.4	66 4.7	94 19.1	27 5.5	69 14.0	52 10.5	47 9.5	67 13.6	185 37.5	1 0.2
10%以上25%未満	260 100.0	72 27.7	24 9.2	15 5.8	17 6.5	23 8.8	37 14.2	8 3.1	56 21.5	12 4.6	29 11.2	37 14.2	20 7.7	51 19.6	82 31.5	1 0.4
25%以上50%未満	361 100.0	92 25.5	26 7.2	20 5.5	18 5.0	24 6.6	44 12.2	11 3.0	76 21.1	23 6.4	39 10.8	43 11.9	31 8.6	87 24.1	119 33.0	0 0.0
50%以上75%未満	338 100.0	81 24.0	20 5.9	16 4.7	18 5.3	11 3.3	45 13.3	6 1.8	71 21.0	21 6.2	40 11.8	40 11.8	24 7.1	73 21.6	118 34.9	2 0.6
75%以上	224 100.0	60 26.8	18 8.0	12 5.4	10 4.5	12 5.4	32 14.3	9 4.0	51 22.8	13 5.8	20 8.9	29 12.9	19 8.5	38 17.0	74 33.0	1 0.4
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下 100.0	37 100.0	10 27.0	5 13.5	4 10.8	4 10.8	2 16.2	6 5.4	9 24.3	4 10.8	4 10.8	7 18.9	1 2.7	8 21.6	8 21.6	0 0.0
30～39歳	219 100.0	65 29.7	14 6.4	10 4.6	17 7.8	15 6.8	29 13.2	6 2.7	58 26.5	19 8.7	26 11.9	29 13.2	26 11.9	36 16.4	68 31.1	1 0.5
40～49歳	584 100.0	166 28.4	45 7.7	32 5.5	33 5.7	36 6.2	87 14.9	25 4.3	133 22.8	30 5.1	69 11.8	78 13.4	54 9.2	118 20.2	179 30.7	1 0.2
50～59歳	582 100.0	152 26.1	42 7.2	24 4.1	26 4.5	29 5.0	78 13.4	20 3.4	107 18.4	34 5.8	68 11.7	68 11.7	43 7.4	120 20.6	207 35.6	2 0.3
60歳以上	269 100.0	46 17.1	17 6.3	7 2.6	9 3.3	9 3.3	25 9.3	5 1.9	44 16.4	10 3.7	29 10.8	19 7.1	17 6.3	35 13.0	126 46.8	1 0.4

資料 I. 集計表
<企業票>従業員数 30 人未満

問 1 2 カスタマーハラスメントを防止するために特に効果があると思う取組は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	実態把握のための調査	労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等	基本方針等の作成	基本方針等の公表	マニュアル（カスタハラ）の作成	就業規則の整備（準ずるものを含む）	カスタハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備	教育・研修等の実施	録音・録画環境の整備	AIを活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール等）	企業法務や労務等の外部人材の活用	警察との連携	カスタハラを受けた従業員のケア	従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼	行為者に対する措置（出入禁止等）	その他	特 に な い	無 回 答	
全 体	2,505 100.0	967 38.6	332 13.3	479 19.1	353 14.1	768 30.7	284 11.3	949 37.9	488 19.5	585 23.4	145 5.8	149 5.9	419 16.7	892 35.6	553 22.1	693 27.7	65 2.6	321 12.8	64 2.6	
主要事業内容	建設業	331 100.0	133 40.2	54 16.3	53 16.0	35 10.6	83 25.1	39 11.8	134 40.5	58 17.5	54 16.3	13 3.9	23 6.9	37 11.2	96 29.0	69 20.8	7 2.1	44 13.3	11 3.3	
	製造業	255 100.0	91 35.7	25 9.8	55 21.6	39 15.3	72 28.2	27 10.6	76 29.8	33 12.9	48 18.8	7 2.7	12 4.7	25 9.8	59 23.1	58 22.7	11 4.3	43 16.9	7 2.7	
	電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	11 34.4	5 15.6	4 12.5	6 18.8	7 21.9	3 9.4	10 31.3	3 9.4	5 15.6	0 0.0	0 0.0	3 9.4	5 15.6	8 25.0	4 12.5	0 0.0	5 9.4	
	情報通信業	152 100.0	65 42.8	27 17.8	36 23.7	33 21.7	56 36.8	26 17.1	70 46.1	43 28.3	33 21.7	15 9.9	11 7.2	21 13.8	65 42.8	46 30.3	37 24.3	5 3.3	15 9.9	
	運輸業、郵便業	65 100.0	27 41.5	16 24.6	13 20.0	9 13.8	14 21.5	10 15.4	27 41.5	15 23.1	10 15.4	2 3.1	2 9.2	6 26.2	17 30.8	20 30.8	8 12.3	0 0.0	10 15.4	
	卸売業、小売業	520 100.0	196 37.7	61 11.7	96 18.5	66 12.7	155 29.8	52 10.0	187 36.0	85 16.3	125 24.0	28 5.4	26 5.0	96 18.5	193 37.1	106 20.4	163 31.3	19 3.7	60 11.5	
	金融業、保険業	45 100.0	20 44.4	8 17.8	15 33.3	10 22.2	24 53.3	8 17.8	20 44.4	15 33.3	17 37.8	3 6.7	6 13.3	10 22.2	21 46.7	10 22.2	11 24.4	1 2.2	1 2.2	
	不動産業、物品賃貸業	191 100.0	79 41.4	25 13.1	30 15.7	22 11.5	57 29.8	18 9.4	70 36.6	34 17.8	73 38.2	22 11.5	18 9.4	50 26.2	64 33.5	36 18.8	61 31.9	0 0.0	34 17.8	
	学術研究、専門・技術サービス業	107 100.0	42 39.3	11 10.3	18 16.8	15 14.0	27 25.2	10 9.3	40 37.4	25 23.4	11 10.3	3 2.8	9 8.4	11 10.3	35 32.7	24 22.4	23 21.5	2 1.9	9 8.4	
	宿泊業、飲食サービス業	161 100.0	39 24.2	17 10.6	33 20.5	24 14.9	59 36.6	15 9.3	50 31.1	33 20.5	55 34.2	7 4.3	4 2.5	55 34.2	67 41.6	12 7.5	74 46.0	8 5.0	17 10.6	
	生活関連サービス業、娯楽業	74 100.0	28 37.8	9 12.2	20 27.0	15 20.3	35 47.3	9 12.2	25 33.8	15 20.3	18 24.3	6 8.1	3 4.1	19 25.7	26 35.1	10 13.5	30 40.5	1 1.4	5 6.8	
	教育、学習支援業	26 100.0	6 23.1	4 15.4	4 15.4	2 7.7	9 34.6	4 15.4	8 38.5	5 30.8	5 19.2	1 3.8	0 0.0	5 19.2	9 34.6	5 19.2	9 34.6	1 3.8	3 11.5	
	医療、福祉	129 100.0	59 45.7	18 14.0	36 27.9	26 20.2	50 38.8	15 11.6	59 45.7	34 26.4	43 33.3	11 8.5	10 7.8	24 18.6	67 51.9	21 16.3	49 38.0	0 0.0	4 3.1	
	複合サービス事業	21 100.0	7 33.3	2 9.5	3 14.3	2 9.5	8 38.1	4 19.0	7 33.3	4 19.0	7 33.3	1 4.8	0 0.0	4 19.0	5 23.8	5 23.8	6 28.6	1 4.8	3 14.3	
	サービス業（他に分類されないもの）	375 100.0	156 41.6	48 12.8	60 16.0	48 12.8	108 28.8	42 11.2	158 42.1	79 21.1	77 20.5	26 6.9	24 6.4	50 13.3	133 35.5	92 24.5	88 23.5	9 2.4	61 16.3	
	貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	344 35.3	107 11.0	163 16.7	113 11.6	249 25.6	99 10.2	298 30.6	147 15.1	214 22.0	58 6.0	43 4.4	160 16.4	282 29.0	176 18.1	266 27.3	32 3.3	192 19.7
5～9人		686 100.0	263 38.3	96 14.0	119 17.3	86 12.5	180 26.2	69 10.1	271 39.5	117 17.1	165 24.1	30 4.4	33 4.8	99 14.4	241 35.1	165 24.1	170 24.8	15 2.2	77 11.2	
10～19人		505 100.0	186 36.8	74 14.7	114 22.6	83 16.4	198 39.2	62 12.3	222 44.0	125 24.8	109 21.6	31 6.1	36 7.1	87 17.2	215 42.6	119 23.6	158 31.3	10 2.0	33 6.5	
20～29人		340 100.0	174 51.2	55 16.2	83 24.4	71 20.9	141 41.5	54 15.9	158 46.5	99 29.1	97 28.5	26 7.6	37 10.9	73 21.5	154 45.3	93 27.4	99 29.1	8 2.4	19 5.6	
30～99人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
100～299人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
300～999人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
1000人以上		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
正社員の比率		10%未満	397 100.0	136 34.3	52 13.1	75 18.9	57 14.4	117 29.5	48 12.1	136 34.3	70 17.6	104 26.2	30 7.6	19 4.8	104 26.2	145 36.5	65 16.4	131 33.0	12 3.0	66 16.6
		10%以上25%未満	138 100.0	46 33.3	15 10.9	31 22.5	18 13.0	50 36.2	14 10.1	44 31.9	30 21.7	42 30.4	4 2.9	8 5.8	25 18.1	46 33.3	20 14.5	43 31.2	3 2.2	12 8.7
	25%以上50%未満	233 100.0	87 37.3	32 13.7	48 20.6	41 17.6	92 39.5	27 11.6	86 36.9	42 18.0	61 26.2	10 4.3	12 5.2	47 20.2	85 36.5	50 21.5	77 33.0	6 2.6	25 10.7	
	50%以上75%未満	335 100.0	126 37.6	38 11.3	69 20.6	48 14.3	105 31.3	35 10.4	131 39.1	61 18.2	72 21.5	17 5.1	21 6.3	61 18.2	119 35.5	77 23.0	91 27.2	8 2.4	37 11.0	
	75%以上	1,371 100.0	560 40.8	194 14.2	252 18.4	186 13.6	397 29.0	158 11.5	544 39.7	282 20.6	300 21.9	84 6.1	89 6.5	177 12.9	488 35.6	337 24.6	343 25.0	36 2.6	172 12.5	
女性社員の比率	10%未満	683 100.0	265 38.8	103 15.1	122 17.9	83 12.2	182 26.6	80 11.7	229 33.5	123 18.0	134 19.6	31 4.5	35 5.1	91 13.3	224 32.8	172 25.2	158 23.1	16 2.3	120 17.6	
	10%以上25%未満	383 100.0	162 42.3	61 15.9	61 15.9	54 14.1	105 27.4	49 12.8	161 42.0	85 22.2	81 21.1	22 5.7	25 6.5	57 14.9	138 36.0	98 25.6	94 24.5	10 2.6	36 9.4	
	25%以上50%未満	526 100.0	191 36.3	68 12.9	125 23.8	90 17.1	192 36.5	67 12.7	211 40.1	105 20.0	133 25.3	39 7.4	38 7.2	96 18.3	195 37.1	120 22.8	158 30.0	16 3.0	67 12.7	
	50%以上75%未満	509 100.0	187 36.7	56 11.0	100 19.6	74 14.5	158 31.0	47 9.2	200 39.3	97 19.1	130 25.5	24 4.7	27 5.3	96 18.9	183 36.0	106 20.8	159 31.2	10 2.0	48 9.4	
	75%以上	373 100.0	149 39.9	43 11.5	64 17.2	48 12.9	121 32.4	37 9.9	144 38.6	75 20.1	101 27.1	28 7.5	22 5.9	75 20.1	145 38.9	52 13.9	118 31.6	13 3.5	42 11.3	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	77 100.0	24 31.2	8 10.4	25 32.5	11 14.3	39 50.6	12 15.6	36 46.8	20 26.0	25 32.5	7 9.1	2 2.6	25 32.5	31 40.3	10 13.0	41 53.2	1 1.3	4 5.2	
	30～39歳	371 100.0	159 42.9	65 17.5	82 22.1	66 17.8	140 37.7	57 15.4	134 36.1	99 26.7	116 31.3	29 7.8	29 7.8	73 19.7	156 42.0	75 20.2	138 37.2	13 3.5	28 7.5	
	40～49歳	890 100.0	365 41.0	112 12.6	178 20.0	141 15.8	278 31.2	103 11.6	360 40.4	193 21.7	213 23.9	57 6.4	60 6.7	147 16.5	342 38.4	233 26.2	233 26.2	24 2.7	87 9.8	
	50～59歳	792 100.0	310 39.1	113 14.3	150 18.9	101 12.8	228 28.8	82 10.4	306 38.6	124 15.7	164 20.7	39 4.9	43 5.4	118 14.9	269 34.0	171 21.6	195 24.6	19 2.4	109 13.8	
	60歳以上	361 100.0	103 28.5	33 9.1	43 11.9	33 9.1	78 21.6	29 8.0	108 29.9	51 14.1	63 17.5	11 3.0	14 3.9	54 15.0	91 25.2	61 16.9	82 22.7	8 2.2	89 24.7	

問13 カスタマーハラスメントのマニュアル（カスタムの判断基準や対応フロー等）を作成するに当たって、どのようなものを参考にしましたか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	厚生労働省の 対策企業マニ ュアル	都が定めた条 例やカスタマ ーハラスメン トの防止に関 する指針（ガ イドライン） （注）	その他公的機 関が公表して いる周知啓 等	業界団体で作 成した周知啓 発資料（マニ ュアル・ガイ ドライン等）	自社で発生 した事例	自社従業員に 対するアンケ ート・ヒア リング	他社との情 報交換等	消費者（消費 者団体含む） との意見交 換等	裁判例	その他	特 に な い	無 回 答
全 体	176 100.0	101 57.4	79 44.9	32 18.2	32 18.2	41 23.3	34 19.3	26 14.8	4 2.3	8 4.5	11 6.3	6 3.4	3 1.7
主要事業内容	建設業	13 100.0	8 61.5	5 38.5	3 23.1	2 15.4	4 30.8	4 30.8	4 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	製造業	9 100.0	6 66.7	3 33.3	3 33.3	0 0.0	2 22.2	2 22.2	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	8 100.0	4 50.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	2 25.0	3 37.5	0 0.0	0 12.5	1 0.0	1 12.5	0 0.0
	運輸業、郵便業	7 100.0	2 28.6	3 42.9	1 14.3	1 14.3	2 28.6	4 57.1	2 28.6	0 0.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3
	卸売業、小売業	33 100.0	20 60.6	18 54.5	8 24.2	11 33.3	8 24.2	3 9.1	5 15.2	0 0.0	1 3.0	3 9.1	0 3.0
	金融業、保険業	5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	12 100.0	9 75.0	8 66.7	3 25.0	1 8.3	1 8.3	2 16.7	1 8.3	1 8.3	2 16.7	1 8.3	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	14 100.0	8 57.1	7 50.0	2 14.3	3 21.4	5 35.7	5 35.7	1 7.1	0 0.0	0 7.1	1 7.1	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	13 100.0	7 53.8	8 61.5	1 7.7	4 30.8	5 38.5	2 15.4	2 15.4	1 7.7	2 15.4	1 7.7	0 0.0
	教育、学習支援業	3 100.0	2 66.7	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	33 100.0	20 60.6	15 45.5	9 27.3	6 18.2	3 9.1	3 9.1	3 9.1	1 3.0	0 0.0	1 3.0	0 0.0
	複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 （他に分類されないもの）	19 100.0	8 42.1	5 26.3	1 5.3	3 15.8	4 21.1	2 10.5	4 21.1	0 0.0	0 10.5	2 10.5	1 5.3
貴社の従業員数	2～4人	48 100.0	29 60.4	23 47.9	6 12.5	7 14.6	9 18.8	6 12.5	9 18.8	2 4.2	3 6.3	2 4.2	1 2.1
	5～9人	38 100.0	22 57.9	15 39.5	8 21.1	7 18.4	11 28.9	11 28.9	4 10.5	0 0.0	1 2.6	2 5.3	2 2.6
	10～19人	48 100.0	28 58.3	22 45.8	7 14.6	13 27.1	8 16.7	7 14.6	8 16.7	2 4.2	2 4.2	4 8.3	1 2.1
	20～29人	42 100.0	22 52.4	19 45.2	11 26.2	5 11.9	13 31.0	10 23.8	5 11.9	0 0.0	2 4.8	4 9.5	3 7.1
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10%未満	39 100.0	16 41.0	21 53.8	4 10.3	10 25.6	11 28.2	8 20.5	5 12.8	1 2.6	2 5.1	2 5.1	0 0.0
	10%以上25%未満	16 100.0	10 62.5	10 62.5	2 12.5	4 25.0	4 25.0	3 18.8	1 6.3	0 0.0	1 6.3	2 12.5	1 6.3
正社員の比率	25%以上50%未満	22 100.0	15 68.2	8 36.4	5 22.7	4 18.2	6 27.3	3 13.6	1 4.5	0 0.0	1 4.5	2 9.1	3 13.6
	50%以上75%未満	23 100.0	17 73.9	10 43.5	6 26.1	2 8.7	4 17.4	4 17.4	3 13.0	0 0.0	1 4.3	0 0.0	1 4.3
	75%以上	74 100.0	43 58.1	29 39.2	15 20.3	10 13.5	16 21.6	16 21.6	15 20.3	3 4.1	3 4.1	5 6.8	2 2.7
	10%未満	35 100.0	22 62.9	18 51.4	4 11.4	4 11.4	8 22.9	7 20.0	11 31.4	2 5.7	0 0.0	1 2.9	0 0.0
	10%以上25%未満	23 100.0	7 30.4	7 30.4	4 17.4	2 8.7	6 26.1	6 26.1	4 17.4	0 0.0	1 4.3	4 17.4	2 8.7
女性社員の比率	25%以上50%未満	31 100.0	24 77.4	17 54.8	10 32.3	8 25.8	7 22.6	6 19.4	3 9.7	0 0.0	3 9.7	2 6.5	1 3.2
	50%以上75%未満	40 100.0	20 50.0	16 40.0	5 12.5	8 20.0	7 17.5	7 17.5	4 10.0	1 2.5	3 7.5	3 7.5	1 2.5
	75%以上	44 100.0	27 61.4	20 45.5	9 20.5	8 18.2	12 27.3	7 15.9	3 6.8	1 2.3	1 2.3	1 2.3	2 4.5
	29歳以下	14 100.0	8 57.1	7 50.0	4 28.6	1 7.1	2 14.3	3 21.4	0 0.0	0 0.0	0 21.4	3 7.1	1 7.1
	30～39歳	40 100.0	22 55.0	14 35.0	6 15.0	9 22.5	12 30.0	14 35.0	8 20.0	1 2.5	1 10.0	4 0.0	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	63 100.0	36 57.1	30 47.6	12 19.0	13 20.6	15 23.8	9 14.3	9 14.3	0 0.0	4 6.3	3 4.8	4 6.3
	50～59歳	46 100.0	28 60.9	23 50.0	8 17.4	6 13.0	10 21.7	7 15.2	6 13.0	3 6.5	3 6.5	1 2.2	0 2.2
	60歳以上	12 100.0	7 58.3	4 33.3	2 16.7	2 16.7	2 16.7	1 8.3	3 25.0	0 0.0	0 0.0	0 8.3	1 0.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 ア 現場における対応の引き継ぎ

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 取 組 を 検 討 中 (検	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	343 100.0	281 81.9	40 11.7	13 3.8	9 2.6
建設業	33 100.0	24 72.7	7 21.2	2 6.1	0 0.0
製造業	25 100.0	20 80.0	2 8.0	0 0.0	3 12.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	28 100.0	22 78.6	4 14.3	2 7.1	0 0.0
運輸業、郵便業	11 100.0	6 54.5	2 18.2	2 18.2	1 9.1
卸売業、小売業	81 100.0	68 84.0	9 11.1	2 2.5	2 2.5
金融業、保険業	5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	20 100.0	18 90.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	28 100.0	25 89.3	2 7.1	0 0.0	1 3.6
生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	17 94.4	1 5.6	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	4 66.7	0 0.0	1 16.7	1 16.7
医療、福祉	34 100.0	31 91.2	3 8.8	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	43 100.0	34 79.1	6 14.0	3 7.0	0 0.0
貴社の従業員数					
2～4人	94 100.0	79 84.0	11 11.7	3 3.2	1 1.1
5～9人	93 100.0	73 78.5	12 12.9	3 3.2	5 5.4
10～19人	85 100.0	72 84.7	7 8.2	3 3.5	3 3.5
20～29人	71 100.0	57 80.3	10 14.1	4 5.6	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	72 100.0	62 86.1	5 6.9	2 2.8	3 4.2
10%以上25%未満	23 100.0	18 78.3	3 13.0	2 8.7	0 0.0
25%以上50%未満	36 100.0	31 86.1	4 11.1	1 2.8	0 0.0
50%以上75%未満	46 100.0	37 80.4	3 6.5	4 8.7	2 4.3
75%以上	162 100.0	130 80.2	24 14.8	4 2.5	4 2.5
女性社員の比率					
10%未満	68 100.0	51 75.0	13 19.1	4 5.9	0 0.0
10%以上25%未満	55 100.0	37 67.3	14 25.5	2 3.6	2 3.6
25%以上50%未満	64 100.0	57 89.1	4 6.3	2 3.1	1 1.6
50%以上75%未満	84 100.0	68 81.0	6 7.1	5 6.0	5 6.0
75%以上	70 100.0	67 95.7	3 4.3	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	23 100.0	22 95.7	1 4.3	0 0.0	0 0.0
30～39歳	80 100.0	70 87.5	7 8.8	1 1.3	2 2.5
40～49歳	123 100.0	99 80.5	18 14.6	4 3.3	2 1.6
50～59歳	85 100.0	66 77.6	10 11.8	5 5.9	4 4.7
60歳以上	32 100.0	24 75.0	4 12.5	3 9.4	1 3.1

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 イ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 取 組 を 検 討 中 (検	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	343 100.0	252 73.5	63 18.4	17 5.0	11 3.2
建設業	33 100.0	21 63.6	10 30.3	2 6.1	0 0.0
製造業	25 100.0	20 80.0	2 8.0	0 0.0	3 12.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	28 100.0	23 82.1	3 10.7	2 7.1	0 0.0
運輸業、郵便業	11 100.0	9 81.8	1 9.1	1 9.1	0 0.0
卸売業、小売業	81 100.0	60 74.1	14 17.3	4 4.9	3 3.7
金融業、保険業	5 100.0	2 40.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	20 100.0	14 70.0	5 25.0	1 5.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	28 100.0	17 60.7	9 32.1	0 0.0	2 7.1
生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	12 66.7	5 27.8	1 5.6	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	5 83.3	0 0.0	0 0.0	1 16.7
医療、福祉	34 100.0	26 76.5	7 20.6	1 2.9	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	43 100.0	35 81.4	5 11.6	3 7.0	0 0.0
貴社の従業員数					
2～4人	94 100.0	75 79.8	15 16.0	3 3.2	1 1.1
5～9人	93 100.0	63 67.7	17 18.3	7 7.5	6 6.5
10～19人	85 100.0	58 68.2	19 22.4	4 4.7	4 4.7
20～29人	71 100.0	56 78.9	12 16.9	3 4.2	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	72 100.0	54 75.0	11 15.3	3 4.2	4 5.6
10%以上25%未満	23 100.0	17 73.9	5 21.7	1 4.3	0 0.0
25%以上50%未満	36 100.0	27 75.0	6 16.7	3 8.3	0 0.0
50%以上75%未満	46 100.0	33 71.7	7 15.2	2 4.3	4 8.7
75%以上	162 100.0	119 73.5	32 19.8	8 4.9	3 1.9
女性社員の比率					
10%未満	68 100.0	51 75.0	14 20.6	3 4.4	0 0.0
10%以上25%未満	55 100.0	35 63.6	16 29.1	2 3.6	2 3.6
25%以上50%未満	64 100.0	49 76.6	11 17.2	2 3.1	2 3.1
50%以上75%未満	84 100.0	63 75.0	11 13.1	5 6.0	5 6.0
75%以上	70 100.0	53 75.7	11 15.7	5 7.1	1 1.4
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	23 100.0	18 78.3	4 17.4	0 0.0	1 4.3
30～39歳	80 100.0	53 66.3	20 25.0	5 6.3	2 2.5
40～49歳	123 100.0	95 77.2	23 18.7	3 2.4	2 1.6
50～59歳	85 100.0	63 74.1	12 14.1	6 7.1	4 4.7
60歳以上	32 100.0	23 71.9	4 12.5	3 9.4	2 6.3

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 ウ メンタルヘルスの専門家や法的な助言ができる外部専門家の活用

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い な い が 取 組 を 検 討 中 (検	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	343 100.0	60 17.5	123 35.9	146 42.6	14 4.1
建設業	33 100.0	5 15.2	21 63.6	7 21.2	0 0.0
製造業	25 100.0	3 12.0	9 36.0	10 40.0	3 12.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	28 100.0	7 25.0	8 28.6	13 46.4	0 0.0
運輸業、郵便業	11 100.0	2 18.2	4 36.4	3 27.3	2 18.2
卸売業、小売業	81 100.0	11 13.6	25 30.9	42 51.9	3 3.7
金融業、保険業	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	20 100.0	5 25.0	5 25.0	10 50.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	3 50.0	1 16.7	2 33.3	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	28 100.0	0 0.0	10 35.7	15 53.6	3 10.7
生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	3 16.7	9 50.0	6 33.3	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	1 16.7	3 50.0	1 16.7	1 16.7
医療、福祉	34 100.0	6 17.6	11 32.4	17 50.0	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	43 100.0	12 27.9	13 30.2	18 41.9	0 0.0
2～4人	94 100.0	16 17.0	29 30.9	47 50.0	2 2.1
5～9人	93 100.0	11 11.8	33 35.5	42 45.2	7 7.5
10～19人	85 100.0	11 12.9	30 35.3	39 45.9	5 5.9
20～29人	71 100.0	22 31.0	31 43.7	18 25.4	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	72 100.0	8 11.1	21 29.2	36 50.0	7 9.7
10%以上25%未満	23 100.0	2 8.7	9 39.1	12 52.2	0 0.0
25%以上50%未満	36 100.0	7 19.4	13 36.1	16 44.4	0 0.0
50%以上75%未満	46 100.0	8 17.4	15 32.6	20 43.5	3 6.5
75%以上	162 100.0	35 21.6	64 39.5	59 36.4	4 2.5
10%未満	68 100.0	11 16.2	24 35.3	32 47.1	1 1.5
10%以上25%未満	55 100.0	9 16.4	26 47.3	19 34.5	1 1.8
25%以上50%未満	64 100.0	9 14.1	26 40.6	25 39.1	4 6.3
50%以上75%未満	84 100.0	14 16.7	22 26.2	42 50.0	6 7.1
75%以上	70 100.0	17 24.3	25 35.7	27 38.6	1 1.4
29歳以下	23 100.0	7 30.4	5 21.7	9 39.1	2 8.7
30～39歳	80 100.0	14 17.5	30 37.5	34 42.5	2 2.5
40～49歳	123 100.0	19 15.4	49 39.8	51 41.5	4 3.3
50～59歳	85 100.0	16 18.8	31 36.5	34 40.0	4 4.7
60歳以上	32 100.0	4 12.5	8 25.0	18 56.3	2 6.3

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 エ 心身を休養する機会の提供

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い な い が 取 組 を 検 討 中 (検	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	343 100.0	141 41.1	125 36.4	66 19.2	11 3.2
建設業	33 100.0	14 42.4	15 45.5	4 12.1	0 0.0
製造業	25 100.0	7 28.0	13 52.0	2 8.0	3 12.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	28 100.0	14 50.0	8 28.6	6 21.4	0 0.0
運輸業、郵便業	11 100.0	8 72.7	1 9.1	1 9.1	1 9.1
卸売業、小売業	81 100.0	28 34.6	32 39.5	19 23.5	2 2.5
金融業、保険業	5 100.0	1 20.0	0 0.0	4 80.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	20 100.0	10 50.0	6 30.0	4 20.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	3 50.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	28 100.0	9 32.1	8 28.6	9 32.1	2 7.1
生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	7 38.9	8 44.4	3 16.7	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	3 50.0	1 16.7	1 16.7	1 16.7
医療、福祉	34 100.0	18 52.9	11 32.4	5 14.7	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	43 100.0	18 41.9	16 37.2	8 18.6	1 2.3
2～4人	94 100.0	40 42.6	36 38.3	18 19.1	0 0.0
5～9人	93 100.0	44 47.3	28 30.1	15 16.1	6 6.5
10～19人	85 100.0	30 35.3	30 35.3	21 24.7	4 4.7
20～29人	71 100.0	27 38.0	31 43.7	12 16.9	1 1.4
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
10%未満	72 100.0	31 43.1	20 27.8	16 22.2	5 6.9
10%以上25%未満	23 100.0	7 30.4	5 21.7	11 47.8	0 0.0
25%以上50%未満	36 100.0	12 33.3	17 47.2	7 19.4	0 0.0
50%以上75%未満	46 100.0	18 39.1	19 41.3	5 10.9	4 8.7
75%以上	162 100.0	73 45.1	63 38.9	24 14.8	2 1.2
10%未満	68 100.0	34 50.0	22 32.4	11 16.2	1 1.5
10%以上25%未満	55 100.0	17 30.9	26 47.3	10 18.2	2 3.6
25%以上50%未満	64 100.0	25 39.1	24 37.5	13 20.3	2 3.1
50%以上75%未満	84 100.0	33 39.3	31 36.9	15 17.9	5 6.0
75%以上	70 100.0	32 45.7	21 30.0	17 24.3	0 0.0
29歳以下	23 100.0	14 60.9	3 13.0	5 21.7	1 4.3
30～39歳	80 100.0	29 36.3	34 42.5	15 18.8	2 2.5
40～49歳	123 100.0	53 43.1	44 35.8	23 18.7	3 2.4
50～59歳	85 100.0	30 35.3	38 44.7	13 15.3	4 4.7
60歳以上	32 100.0	15 46.9	6 18.8	10 31.3	1 3.1

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人未満

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 オ 上司や同僚によるサポート

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 取 組 を 検 討 中 (検 討 し た い)	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	343 100.0	307 89.5	23 6.7	4 1.2	9 2.6
建設業	33 100.0	31 93.9	2 6.1	0 0.0	0 0.0
製造業	25 100.0	22 88.0	2 8.0	0 0.0	1 4.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	28 100.0	26 92.9	1 3.6	1 3.6	0 0.0
運輸業、郵便業	11 100.0	10 90.9	0 0.0	0 0.0	1 9.1
卸売業、小売業	81 100.0	71 87.7	7 8.6	1 1.2	2 2.5
金融業、保険業	5 100.0	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	20 100.0	19 95.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	28 100.0	21 75.0	4 14.3	0 0.0	3 10.7
生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	15 83.3	2 11.1	1 5.6	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	5 83.3	0 0.0	0 0.0	1 16.7
医療、福祉	34 100.0	33 97.1	1 2.9	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	43 100.0	39 90.7	4 9.3	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数					
2～4人	94 100.0	87 92.6	5 5.3	1 1.1	1 1.1
5～9人	93 100.0	77 82.8	10 10.8	2 2.2	4 4.3
10～19人	85 100.0	77 90.6	4 4.7	0 0.0	4 4.7
20～29人	71 100.0	66 93.0	4 5.6	1 1.4	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	72 100.0	62 86.1	5 6.9	0 0.0	5 6.9
10%以上25%未満	23 100.0	19 82.6	2 8.7	2 8.7	0 0.0
25%以上50%未満	36 100.0	33 91.7	2 5.6	1 2.8	0 0.0
50%以上75%未満	46 100.0	39 84.8	4 8.7	0 0.0	3 6.5
75%以上	162 100.0	150 92.6	10 6.2	1 0.6	1 0.6
女性社員の比率					
10%未満	68 100.0	64 94.1	3 4.4	0 0.0	1 1.5
10%以上25%未満	55 100.0	49 89.1	5 9.1	0 0.0	1 1.8
25%以上50%未満	64 100.0	58 90.6	3 4.7	0 0.0	3 4.7
50%以上75%未満	84 100.0	70 83.3	9 10.7	2 2.4	3 3.6
75%以上	70 100.0	65 92.9	3 4.3	2 2.9	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	23 100.0	19 82.6	3 13.0	0 0.0	1 4.3
30～39歳	80 100.0	69 86.3	5 6.3	3 3.8	3 3.8
40～49歳	123 100.0	112 91.1	7 5.7	1 0.8	3 2.4
50～59歳	85 100.0	77 90.6	6 7.1	0 0.0	2 2.4
60歳以上	32 100.0	30 93.8	2 6.3	0 0.0	0 0.0

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 カ 定期的なストレスチェック

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 取 組 を 検 討 中 (検 討 し た い)	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	343 100.0	95 27.7	140 40.8	93 27.1	15 4.4
建設業	33 100.0	14 42.4	13 39.4	6 18.2	0 0.0
製造業	25 100.0	3 12.0	12 48.0	6 24.0	4 16.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	28 100.0	6 21.4	14 50.0	8 28.6	0 0.0
運輸業、郵便業	11 100.0	4 36.4	3 27.3	2 18.2	2 18.2
卸売業、小売業	81 100.0	16 19.8	34 42.0	28 34.6	3 3.7
金融業、保険業	5 100.0	1 20.0	3 60.0	1 20.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	20 100.0	9 45.0	5 25.0	6 30.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	3 50.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	28 100.0	4 14.3	13 46.4	8 28.6	3 10.7
生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	7 38.9	8 44.4	3 16.7	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	2 33.3	1 16.7	2 33.3	1 16.7
医療、福祉	34 100.0	14 41.2	12 35.3	8 23.5	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	43 100.0	11 25.6	17 39.5	15 34.9	0 0.0
貴社の従業員数					
2～4人	94 100.0	35 37.2	34 36.2	23 24.5	2 2.1
5～9人	93 100.0	23 24.7	36 38.7	26 28.0	8 8.6
10～19人	85 100.0	18 21.2	37 43.5	25 29.4	5 5.9
20～29人	71 100.0	19 26.8	33 46.5	19 26.8	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
正社員の比率					
10%未満	72 100.0	22 30.6	24 33.3	19 26.4	7 9.7
10%以上25%未満	23 100.0	4 17.4	8 34.8	11 47.8	0 0.0
25%以上50%未満	36 100.0	14 38.9	13 36.1	9 25.0	0 0.0
50%以上75%未満	46 100.0	10 21.7	22 47.8	10 21.7	4 8.7
75%以上	162 100.0	44 27.2	73 45.1	41 25.3	4 2.5
女性社員の比率					
10%未満	68 100.0	20 29.4	28 41.2	19 27.9	1 1.5
10%以上25%未満	55 100.0	15 27.3	26 47.3	12 21.8	2 3.6
25%以上50%未満	64 100.0	14 21.9	30 46.9	16 25.0	4 6.3
50%以上75%未満	84 100.0	26 31.0	25 29.8	27 32.1	6 7.1
75%以上	70 100.0	20 28.6	31 44.3	18 25.7	1 1.4
貴社の従業員の平均年齢					
29歳以下	23 100.0	9 39.1	8 34.8	4 17.4	2 8.7
30～39歳	80 100.0	20 25.0	34 42.5	24 30.0	2 2.5
40～49歳	123 100.0	24 19.5	60 48.8	35 28.5	4 3.3
50～59歳	85 100.0	32 37.6	31 36.5	17 20.0	5 5.9
60歳以上	32 100.0	10 31.3	7 21.9	13 40.6	2 6.3

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。
 キ その他

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 (検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答		
全 体	343 100.0	46 13.4	27 7.9	198 57.7	72 21.0		
主要事業内容	建設業	33 100.0	8 24.2	4 12.1	18 54.5	3 9.1	
	製造業	25 100.0	3 12.0	0 0.0	17 68.0	5 20.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	
	情報通信業	28 100.0	4 14.3	0 0.0	20 71.4	4 14.3	
	運輸業、郵便業	11 100.0	0 0.0	1 9.1	5 45.5	5 45.5	
	卸売業、小売業	81 100.0	8 9.9	9 11.1	45 55.6	19 23.5	
	金融業、保険業	5 100.0	1 20.0	0 0.0	3 60.0	1 20.0	
	不動産業、物品賃貸業	20 100.0	2 10.0	0 0.0	15 75.0	3 15.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	1 16.7	0 0.0	3 50.0	2 33.3	
	宿泊業、飲食サービス業	28 100.0	6 21.4	1 3.6	13 46.4	8 28.6	
	生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	3 16.7	3 16.7	9 50.0	3 16.7	
	教育、学習支援業	6 100.0	2 33.3	0 0.0	2 33.3	2 33.3	
	医療、福祉	34 100.0	2 5.9	5 14.7	20 58.8	7 20.6	
	複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	43 100.0	5 11.6	4 9.3	27 62.8	7 16.3	
貴社の従業員数	2～4人	94 100.0	12 12.8	6 6.4	52 55.3	24 25.5	
	5～9人	93 100.0	13 14.0	9 9.7	49 52.7	22 23.7	
	10～19人	85 100.0	9 10.6	5 5.9	52 61.2	19 22.4	
	20～29人	71 100.0	12 16.9	7 9.9	45 63.4	7 9.9	
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	正社員の比率	10%未満	72 100.0	8 11.1	6 8.3	33 45.8	25 34.7
		10%以上25%未満	23 100.0	5 21.7	2 8.7	12 52.2	4 17.4
25%以上50%未満		36 100.0	9 25.0	6 16.7	12 33.3	9 25.0	
50%以上75%未満		46 100.0	5 10.9	2 4.3	30 65.2	9 19.6	
75%以上		162 100.0	19 11.7	10 6.2	108 66.7	25 15.4	
女性社員の比率	10%未満	68 100.0	8 11.8	9 13.2	39 57.4	12 17.6	
	10%以上25%未満	55 100.0	7 12.7	7 12.7	31 56.4	10 18.2	
	25%以上50%未満	64 100.0	10 15.6	1 1.6	38 59.4	15 23.4	
	50%以上75%未満	84 100.0	11 13.1	4 4.8	50 59.5	19 22.6	
	75%以上	70 100.0	10 14.3	6 8.6	39 55.7	15 21.4	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	23 100.0	7 30.4	0 0.0	13 56.5	3 13.0	
	30～39歳	80 100.0	12 15.0	6 7.5	45 56.3	17 21.3	
	40～49歳	123 100.0	12 9.8	10 8.1	79 64.2	22 17.9	
	50～59歳	85 100.0	10 11.8	7 8.2	47 55.3	21 24.7	
	60歳以上	32 100.0	5 15.6	4 12.5	14 43.8	9 28.1	

問15 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアの取組を進める上で、課題としてどのようなことが考えられますか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	経営層の意識が低い／理解不足	管理職の意識が低い／理解不足	従業員等の意識が低い／理解不足	プライバシーの確保	ノウハウ不足	費用不足	人材不足	取組を進めるための十分な時間の確保	その他	特 に な い	無 回 答		
全 体	343 100.0	37 10.8	34 9.9	56 16.3	119 34.7	132 38.5	44 12.8	73 21.3	103 30.0	12 3.5	62 18.1	7 2.0		
主要事業内容	建設業	33 100.0	2 6.1	2 6.1	2 6.1	12 36.4	13 39.4	3 9.1	9 27.3	13 39.4	1 3.0	10 30.3	0 0.0	
	製造業	25 100.0	2 8.0	2 8.0	5 20.0	9 36.0	10 40.0	1 4.0	5 20.0	6 24.0	2 8.0	2 8.0	1 4.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	情報通信業	28 100.0	2 7.1	4 14.3	6 21.4	9 32.1	11 39.3	5 17.9	6 21.4	10 35.7	2 7.1	6 21.4	0 0.0	
	運輸業、郵便業	11 100.0	4 36.4	3 27.3	4 36.4	4 36.4	4 36.4	2 18.2	2 18.2	3 27.3	0 0.0	4 36.4	0 0.0	
	卸売業、小売業	81 100.0	6 7.4	6 7.4	9 11.1	31 38.3	32 39.5	11 13.6	13 16.0	19 23.5	2 2.5	14 17.3	1 1.2	
	金融業、保険業	5 100.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	1 20.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	20 100.0	3 15.0	1 5.0	4 20.0	3 15.0	7 35.0	0 0.0	2 10.0	4 20.0	0 0.0	5 25.0	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	0 0.0	1 16.7	2 33.3	1 16.7	0 0.0	1 16.7	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	1 16.7	
	宿泊業、飲食サービス業	28 100.0	3 10.7	3 10.7	7 25.0	13 46.4	12 42.9	5 17.9	6 21.4	11 39.3	3 10.7	4 14.3	2 7.1	
	生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	4 22.2	5 27.8	5 27.8	4 22.2	8 44.4	1 5.6	4 22.2	5 27.8	1 5.6	3 16.7	0 0.0	
	教育、学習支援業	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 33.3	1 16.7	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	2 33.3	1 16.7	
	医療、福祉	34 100.0	7 20.6	5 14.7	6 17.6	17 50.0	13 38.2	6 17.6	13 38.2	14 41.2	0 0.0	2 5.9	0 0.0	
	複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業（他に分類されないもの）	43 100.0	3 7.0	2 4.7	5 11.6	13 30.2	18 41.9	6 14.0	7 16.3	13 30.2	1 2.3	7 16.3	0 0.0	
	貴社の従業員数	2～4人	94 100.0	16 17.0	10 10.6	9 9.6	26 27.7	29 30.9	13 13.8	19 20.2	21 22.3	4 4.3	25 26.6	1 1.1
		5～9人	93 100.0	7 7.5	8 8.6	16 17.2	33 35.5	41 44.1	13 14.0	20 21.5	25 26.9	3 3.2	11 11.8	4 4.3
		10～19人	85 100.0	7 8.2	5 5.9	12 14.1	32 37.6	28 32.9	10 11.8	18 21.2	28 32.9	2 2.4	17 20.0	2 2.4
		20～29人	71 100.0	7 9.9	11 15.5	19 26.8	28 39.4	34 47.9	8 11.3	16 22.5	29 40.8	3 4.2	9 12.7	0 0.0
30～99人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
100～299人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
300～999人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
1000人以上		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
10%未満		72 100.0	9 12.5	8 11.1	14 19.4	24 33.3	22 30.6	9 12.5	15 20.8	21 29.2	3 4.2	13 18.1	2 2.8	
10%以上25%未満		23 100.0	3 13.0	3 13.0	3 13.0	12 52.2	17 73.9	6 26.1	5 21.7	5 21.7	3 13.0	1 4.3	0 0.0	
正社員の比率	25%以上50%未満	36 100.0	6 16.7	6 16.7	8 22.2	18 50.0	14 38.9	4 11.1	9 25.0	16 44.4	1 2.8	1 2.8	0 0.0	
	50%以上75%未満	46 100.0	2 4.3	2 4.3	4 8.7	20 43.5	17 37.0	5 10.9	9 19.6	10 21.7	0 0.0	10 21.7	2 4.3	
	75%以上	162 100.0	17 10.5	14 8.6	26 16.0	45 27.8	60 37.0	18 11.1	33 20.4	47 29.0	5 3.1	37 22.8	3 1.9	
	10%未満	68 100.0	15 22.1	10 14.7	11 16.2	29 42.6	26 38.2	10 14.7	18 26.5	23 33.8	4 5.9	12 17.6	0 0.0	
	10%以上25%未満	55 100.0	4 7.3	3 5.5	7 12.7	16 29.1	21 38.2	5 9.1	7 12.7	14 25.5	3 5.5	12 21.8	0 0.0	
女性社員の比率	25%以上50%未満	64 100.0	2 3.1	2 3.1	11 17.2	27 42.2	29 45.3	10 15.6	14 21.9	26 40.6	2 3.1	9 14.1	3 4.7	
	50%以上75%未満	84 100.0	10 11.9	9 10.7	10 11.9	23 27.4	30 35.7	9 10.7	12 14.3	19 22.6	2 2.4	18 21.4	3 3.6	
	75%以上	70 100.0	6 8.6	10 14.3	17 24.3	24 34.3	26 37.1	10 14.3	22 31.4	20 28.6	1 1.4	11 15.7	0 0.0	
	29歳以下	23 100.0	2 8.7	5 21.7	7 30.4	10 43.5	11 47.8	4 17.4	3 13.0	9 39.1	1 4.3	4 17.4	0 0.0	
	30～39歳	80 100.0	7 8.8	8 10.0	17 21.3	29 36.3	35 43.8	13 16.3	17 21.3	29 36.3	4 5.0	10 12.5	3 3.8	
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	123 100.0	12 9.8	7 5.7	18 14.6	41 33.3	38 30.9	13 10.6	24 19.5	33 26.8	3 2.4	27 22.0	2 1.6	
	50～59歳	85 100.0	12 14.1	11 12.9	10 11.8	29 34.1	35 41.2	7 8.2	20 23.5	20 23.5	2 2.4	17 20.0	2 2.4	
	60歳以上	32 100.0	4 12.5	3 9.4	4 12.5	10 31.3	13 40.6	7 21.9	9 28.1	12 37.5	2 6.3	4 12.5	0 0.0	

問16 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに取り組んでいない理由についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	経 営 層 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	管 理 職 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	従 業 員 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	プ ラ イ バ シ ー の 確 保	ノ ウ ハ ウ 不 足	費 用 不 足	人 材 不 足	取 組 を 進 め る た め の 十 分 な 時 間 の 確 保	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	407 100.0	20 4.9	20 4.9	24 5.9	56 13.8	111 27.3	41 10.1	73 17.9	108 26.5	92 22.6	76 18.7	20 4.9
主要事業内容	建設業	56 100.0	2 3.6	3 5.4	4 7.1	7 12.5	9 16.1	7 12.5	10 17.9	17 30.4	13 23.2	5 8.9
	製造業	34 100.0	0 0.0	0 0.0	3 8.8	7 20.6	8 23.5	1 2.9	3 8.8	8 23.5	6 17.6	7 20.6
	電気・ガス・熱供給・水道業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 14.3	0 0.0	0 14.3	1 42.9	3 14.3	1 14.3
	情報通信業	25 100.0	1 4.0	2 8.0	1 4.0	5 20.0	11 44.0	6 24.0	7 28.0	6 24.0	5 20.0	2 8.0
	運輸業、郵便業	10 100.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	3 30.0	3 30.0	3 30.0	2 20.0	2 30.0	1 10.0
	卸売業、小売業	71 100.0	4 5.6	3 4.2	6 8.5	12 16.9	23 32.4	3 4.2	13 18.3	18 25.4	19 26.8	10 14.1
	金融業、保険業	14 100.0	3 21.4	0 0.0	0 0.0	1 7.1	8 57.1	1 7.1	2 14.3	5 35.7	2 14.3	1 7.1
	不動産業、物品賃貸業	24 100.0	2 8.3	2 8.3	0 0.0	3 12.5	8 33.3	3 12.5	5 20.8	4 16.7	6 25.0	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	19 100.0	0 0.0	1 5.3	0 0.0	0 0.0	2 10.5	2 10.5	1 5.3	5 26.3	7 36.8	6 31.6
	宿泊業、飲食サービス業	25 100.0	1 4.0	1 4.0	1 4.0	5 20.0	7 28.0	2 8.0	3 12.0	4 16.0	5 20.0	6 24.0
	生活関連サービス業、娯楽業	16 100.0	0 0.0	1 6.3	1 6.3	2 12.5	7 43.8	2 12.5	4 25.0	7 43.8	3 18.8	0 0.0
	教育、学習支援業	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 25.0
	医療、福祉	40 100.0	3 7.5	4 10.0	5 12.5	4 10.0	8 20.0	6 15.0	10 25.0	12 30.0	12 30.0	4 10.0
	複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	60 100.0	1 1.7	1 1.7	2 3.3	9 15.0	14 23.3	4 6.7	11 18.3	18 30.0	9 15.0	14 23.3
貴社の従業員数	2～4人	132 100.0	5 3.8	6 4.5	9 6.8	17 12.9	26 19.7	16 12.1	24 18.2	32 24.2	25 18.9	11 8.3
	5～9人	121 100.0	9 7.4	7 5.8	4 3.3	14 11.6	32 26.4	11 9.1	19 15.7	30 24.8	35 28.9	23 19.0
	10～19人	93 100.0	3 3.2	4 4.3	7 7.5	15 16.1	29 31.2	8 8.6	12 12.9	26 28.0	23 24.7	11 11.8
	20～29人	61 100.0	3 4.9	3 4.9	4 6.6	10 16.4	24 39.3	6 9.8	18 29.5	20 32.8	9 14.8	8 13.1
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10%未満	62 100.0	3 4.8	3 4.8	6 9.7	5 8.1	16 25.8	8 12.9	10 16.1	20 32.3	13 21.0	4 6.5
	10%以上25%未満	29 100.0	3 10.3	1 3.4	2 6.9	6 20.7	5 17.2	3 10.3	4 13.8	8 27.6	7 24.1	4 13.8
正社員の比率	25%以上50%未満	42 100.0	2 4.8	1 2.4	0 0.0	7 16.7	16 38.1	3 7.1	10 23.8	8 19.0	8 19.0	7 16.7
	50%以上75%未満	47 100.0	2 4.3	1 2.1	4 8.5	8 17.0	18 38.3	7 14.9	8 17.0	12 25.5	11 23.4	7 14.9
	75%以上	222 100.0	10 4.5	13 5.9	12 5.4	30 13.5	55 24.8	20 9.0	40 18.0	59 26.6	51 23.0	48 21.6
	10%未満	108 100.0	8 7.4	9 8.3	8 7.4	17 15.7	31 28.7	17 15.7	19 17.6	33 30.6	15 13.9	23 21.3
	10%以上25%未満	60 100.0	3 5.0	2 3.3	3 5.0	8 13.3	18 30.0	5 8.3	12 20.0	14 23.3	19 31.7	9 15.0
女性社員の比率	25%以上50%未満	88 100.0	5 5.7	3 3.4	5 5.7	15 17.0	23 26.1	11 12.5	18 20.5	21 23.9	21 23.9	15 17.0
	50%以上75%未満	77 100.0	3 3.9	5 6.5	5 6.5	11 14.3	22 28.6	4 5.2	9 11.7	22 28.6	21 27.3	12 15.6
	75%以上	69 100.0	1 1.4	1 1.4	3 4.3	5 7.2	17 24.6	4 5.8	14 20.3	17 24.6	14 20.3	17 24.6
	29歳以下	16 100.0	1 6.3	0 0.0	0 0.0	1 6.3	8 50.0	4 25.0	6 37.5	5 31.3	3 18.8	2 12.5
	30～39歳	67 100.0	4 6.0	3 4.5	5 7.5	12 17.9	14 20.9	5 7.5	10 14.9	17 25.4	16 23.9	12 17.9
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	157 100.0	8 5.1	11 7.0	9 5.7	22 14.0	47 29.9	15 9.6	29 18.5	43 27.4	37 23.6	27 17.2
	50～59歳	116 100.0	4 3.4	5 4.3	8 6.9	19 16.4	33 28.4	14 12.1	19 16.4	29 25.0	25 21.6	22 19.0
	60歳以上	46 100.0	2 4.3	1 2.2	1 2.2	2 4.3	9 19.6	3 6.5	7 15.2	13 28.3	9 19.6	13 28.3

問17 貴社が所属している業界団体では会員企業向けにどのようなカスタマーハラスメントの防止対策を行っていますか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	実態把握のための調査	公表 業界団体としての基本方針等の作成・	成・ 周知 業界団体としてのマニフェスト（カスハ）の作成	該 置 会員企業の防止対策をサポートする相談窓口の設置	教育・研修等の実施	企業法務や労務等の外部人材の活用	警察との連携	顧客等への周知・啓発	その他	特 に な い	特定の業界団体には所属していない	無 回 答	
全 体	2,505 100.0	238 9.5	155 6.2	154 6.1	98 3.9	230 9.2	67 2.7	77 3.1	128 5.1	43 1.7	978 39.0	863 34.5	115 4.6	
主要事業内容	建設業	331 100.0	33 10.0	18 5.4	17 5.1	14 4.2	40 12.1	9 2.7	7 2.1	17 5.1	4 1.2	147 44.4	106 32.0	13 3.9
	製造業	255 100.0	12 4.7	14 5.5	6 2.4	6 2.4	7 2.7	7 2.7	2 0.8	9 3.5	6 2.4	118 46.3	93 36.5	13 5.1
	電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	6 18.8	1 3.1	1 3.1	1 3.1	5 15.6	1 3.1	1 3.1	3 9.4	0 0.0	14 43.8	5 15.6	4 12.5
	情報通信業	152 100.0	7 4.6	4 2.6	4 2.6	8 5.3	11 7.2	3 2.0	5 3.3	6 3.9	2 1.3	47 30.9	77 50.7	1 0.7
	運輸業、郵便業	65 100.0	12 18.5	6 9.2	10 15.4	5 7.7	8 12.3	3 4.6	1 1.5	3 4.6	3 4.6	26 40.0	11 16.9	3 4.6
	卸売業、小売業	520 100.0	46 8.8	31 6.0	31 6.0	13 2.5	34 6.5	7 1.3	22 4.2	25 4.8	7 1.3	228 43.8	158 30.4	32 6.2
	金融業、保険業	45 100.0	6 13.3	10 22.2	12 26.7	3 6.7	9 20.0	2 4.4	4 8.9	4 8.9	0 0.0	12 26.7	14 31.1	1 2.2
	不動産業、物品賃貸業	191 100.0	18 9.4	16 8.4	9 4.7	5 2.6	19 9.9	5 2.6	6 3.1	3 1.6	7 3.7	73 38.2	63 33.0	8 4.2
	学術研究、専門・技術サービス業	107 100.0	8 7.5	1 0.9	3 2.8	1 0.9	6 5.6	1 0.9	0 0.0	3 2.8	2 1.9	38 35.5	48 44.9	4 3.7
	宿泊業、飲食サービス業	161 100.0	16 9.9	9 5.6	9 5.6	7 4.3	10 6.2	3 1.9	8 5.0	9 5.6	2 1.2	63 39.1	50 31.1	15 9.3
	生活関連サービス業、娯楽業	74 100.0	9 12.2	7 9.5	7 9.5	5 6.8	9 12.2	2 2.7	2 2.7	7 9.5	2 2.7	25 33.8	22 29.7	1 1.4
	教育、学習支援業	26 100.0	3 11.5	1 3.8	3 11.5	2 7.7	5 19.2	1 3.8	3 11.5	2 7.7	0 0.0	4 15.4	14 53.8	1 3.8
	医療、福祉	129 100.0	23 17.8	16 12.4	17 13.2	10 7.8	30 23.3	6 4.7	9 7.0	17 13.2	3 2.3	37 28.7	32 24.8	2 1.6
	複合サービス事業	21 100.0	3 14.3	1 4.8	1 4.8	1 4.8	2 9.5	1 4.8	1 4.8	2 9.5	1 4.8	7 33.3	6 28.6	4 19.0
	サービス業（他に分類されないもの）	375 100.0	35 9.3	18 4.8	24 6.4	17 4.5	32 8.5	16 4.3	5 1.3	17 4.5	3 0.8	129 34.4	156 41.6	12 3.2
貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	89 9.1	47 4.8	44 4.5	31 3.2	73 7.5	25 2.6	28 2.9	35 3.6	14 1.4	396 40.7	359 36.9	51 5.2
	5～9人	686 100.0	60 8.7	38 5.5	36 5.2	22 3.2	52 7.6	15 2.2	13 1.9	32 4.7	11 1.6	281 41.0	244 35.6	31 4.5
	10～19人	505 100.0	50 9.9	44 8.7	40 7.9	25 5.0	61 12.1	14 2.8	23 4.6	40 7.9	11 2.2	182 36.0	151 29.9	21 4.2
	20～29人	340 100.0	39 11.5	26 7.6	34 10.0	20 5.9	44 12.9	13 3.8	13 3.8	21 6.2	7 2.1	119 35.0	109 32.1	12 3.5
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10%未満	397 100.0	48 12.1	26 6.5	31 7.8	19 4.8	39 9.8	10 2.5	28 7.1	26 6.5	7 1.8	158 39.8	122 30.7	19 4.8
	10%以上25%未満	138 100.0	13 9.4	12 8.7	10 7.2	4 2.9	21 15.2	2 1.4	5 3.6	8 5.8	2 1.4	54 39.1	42 30.4	6 4.3
正社員の比率	25%以上50%未満	233 100.0	31 13.3	20 8.6	24 10.3	13 5.6	24 10.3	9 3.9	15 6.4	18 7.7	3 1.3	78 33.5	74 31.8	16 6.9
	50%以上75%未満	335 100.0	30 9.0	22 6.6	16 4.8	11 3.3	28 8.4	5 1.5	6 1.8	17 5.1	8 2.4	143 42.7	107 31.9	16 4.8
	75%以上	1,371 100.0	115 8.4	74 5.4	70 5.1	50 3.6	115 8.4	41 3.0	23 1.7	58 4.2	23 1.7	534 38.9	511 37.3	51 3.7
	10%未満	683 100.0	77 11.3	36 5.3	42 6.1	28 4.1	70 10.2	19 2.8	19 2.8	30 4.4	10 1.5	278 40.7	220 32.2	35 5.1
	10%以上25%未満	383 100.0	41 10.7	27 7.0	21 5.5	15 3.9	32 8.4	9 2.3	14 3.7	20 5.2	9 2.3	152 39.7	129 33.7	13 3.4
女性社員の比率	25%以上50%未満	526 100.0	41 7.8	30 5.7	35 6.7	14 2.7	47 8.9	13 2.5	16 3.0	27 5.1	11 2.1	213 40.5	189 35.9	21 4.0
	50%以上75%未満	509 100.0	46 9.0	38 7.5	34 6.7	28 5.5	45 8.8	18 3.5	19 3.7	30 5.9	3 0.6	198 38.9	177 34.8	24 4.7
	75%以上	373 100.0	32 8.6	24 6.4	19 5.1	13 3.5	33 8.8	8 2.1	8 2.1	20 5.4	10 2.7	121 32.4	141 37.8	19 5.1
	29歳以下	77 100.0	12 15.6	8 10.4	11 14.3	5 6.5	12 15.6	5 6.5	7 9.1	9 11.7	0 0.0	25 32.5	24 31.2	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	371 100.0	44 11.9	30 8.1	27 7.3	24 6.5	43 11.6	15 4.0	18 4.9	29 7.8	3 0.8	116 31.3	143 38.5	15 4.0
	40～49歳	890 100.0	80 9.0	52 5.8	51 5.7	30 3.4	74 8.3	20 2.2	24 2.7	47 5.3	23 2.6	335 37.6	320 36.0	35 3.9
	50～59歳	792 100.0	75 9.5	49 6.2	47 5.9	32 4.0	69 8.7	22 2.8	15 1.9	30 3.8	13 1.6	329 41.5	251 31.7	40 5.1
	60歳以上	361 100.0	27 7.5	16 4.4	17 4.7	7 1.9	32 8.9	5 1.4	13 3.6	13 3.6	4 1.1	166 46.0	118 32.7	24 6.6

問18 貴社が所属している業界団体が会員企業向けに今後取り組んでほしいカスタマーハラスメントの防止対策は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	実態把握のための調査	公表 業界団体としての基本方針等の作成・	成 業 界 団 体 と し て の マ ニ フ エ ス ト の 判 断 基 準 や 対 応 フ ロ ー （ カ ス ハ 周 知	該 員 企 業 の 防 止 対 策 を サ ポ ー ト す る 相 談 窓 口 の 設 置	教 育 ・ 研 修 等 の 実 施	企 業 法 務 や 労 務 等 の 外 部 人 材 の 活 用	警 察 と の 連 携	顧 客 等 へ の 周 知 ・ 啓 発	そ の 他	特 に な い	特 定 の 業 界 団 体 に は 所 属 し て い な い	無 回 答	
全 体	2,505 100.0	338 13.5	324 12.9	437 17.4	235 9.4	301 12.0	99 4.0	202 8.1	339 13.5	15 0.6	625 25.0	787 31.4	118 4.7	
主要事業内容	建設業	331 100.0	49 14.8	44 13.3	58 17.5	31 9.4	41 12.4	5 1.5	21 6.3	32 9.7	3 0.9	97 29.3	87 26.3	15 4.5
	製造業	255 100.0	23 9.0	27 10.6	40 15.7	19 7.5	19 7.5	8 3.1	13 5.1	33 12.9	2 0.8	77 30.2	80 31.4	13 5.1
	電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	6 18.8	8 25.0	8 25.0	2 6.3	1 3.1	1 3.1	0 0.0	6 18.8	0 0.0	9 28.1	3 9.4	3 9.4
	情報通信業	152 100.0	19 12.5	13 8.6	18 11.8	6 3.9	12 7.9	5 3.3	8 5.3	12 7.9	0 0.0	31 20.4	81 53.3	1 0.7
	運輸業、郵便業	65 100.0	17 26.2	14 21.5	16 24.6	10 15.4	9 13.8	4 6.2	6 9.2	9 13.8	0 0.0	21 32.3	9 13.8	2 3.1
	卸売業、小売業	520 100.0	68 13.1	81 15.6	97 18.7	46 8.8	61 11.7	18 3.5	57 11.0	80 15.4	2 0.4	139 26.7	143 27.5	29 5.6
	金融業、保険業	45 100.0	6 13.3	7 15.6	12 26.7	6 13.3	11 24.4	3 6.7	2 4.4	10 22.2	0 0.0	4 8.9	15 33.3	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	191 100.0	26 13.6	27 14.1	38 19.9	22 11.5	28 14.7	11 5.8	28 14.7	25 13.1	1 0.5	53 27.7	49 25.7	13 6.8
	学術研究、専門・技術サービス業	107 100.0	9 8.4	10 9.3	14 13.1	13 12.1	10 9.3	4 3.7	4 3.7	7 6.5	1 0.9	20 18.7	46 43.0	4 3.7
	宿泊業、飲食サービス業	161 100.0	16 9.9	20 12.4	24 14.9	16 9.9	18 11.2	7 4.3	22 13.7	25 15.5	1 0.6	43 26.7	51 31.7	11 6.8
	生活関連サービス業、娯楽業	74 100.0	9 12.2	10 13.5	21 28.4	8 10.8	12 16.2	6 8.1	5 6.8	13 17.6	1 1.4	12 16.2	21 28.4	2 2.7
	教育、学習支援業	26 100.0	5 19.2	3 11.5	3 11.5	2 7.7	4 15.4	2 7.7	4 15.4	4 15.4	0 0.0	1 3.8	13 50.0	3 11.5
	医療、福祉	129 100.0	34 26.4	24 18.6	34 26.4	22 17.1	32 24.8	10 7.8	17 13.2	38 29.5	1 0.8	20 15.5	28 21.7	3 2.3
	複合サービス事業	21 100.0	3 14.3	1 4.8	7 33.3	1 4.8	2 9.5	0 0.0	2 9.5	3 14.3	0 0.0	3 14.3	8 38.1	1 4.8
	サービス業 (他に分類されないもの)	375 100.0	46 12.3	33 8.8	46 12.3	30 8.0	40 10.7	14 3.7	12 3.2	40 10.7	3 0.8	88 23.5	148 39.5	12 3.2
貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	112 11.5	98 10.1	127 13.0	73 7.5	103 10.6	27 2.8	68 7.0	107 11.0	6 0.6	277 28.4	320 32.9	60 6.2
	5～9人	686 100.0	87 12.7	89 13.0	120 17.5	64 9.3	73 10.6	26 3.8	48 7.0	89 13.0	3 0.4	165 24.1	226 32.9	37 5.4
	10～19人	505 100.0	78 15.4	82 16.2	112 22.2	56 11.1	71 14.1	29 5.7	49 9.7	81 16.0	3 0.6	108 21.4	140 27.7	15 3.0
	20～29人	340 100.0	61 17.9	55 16.2	78 22.9	42 12.4	54 15.9	17 5.0	37 10.9	62 18.2	3 0.9	75 22.1	101 29.7	6 1.8
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10%未満	397 100.0	55 13.9	50 12.6	56 14.1	38 9.6	48 12.1	21 5.3	59 14.9	66 16.6	6 1.5	104 26.2	112 28.2	22 5.5
	10%以上25%未満	138 100.0	25 18.1	20 14.5	30 21.7	13 9.4	20 14.5	7 5.1	12 8.7	20 14.5	1 0.7	36 26.1	39 28.3	6 4.3
正社員の比率	25%以上50%未満	233 100.0	38 16.3	31 13.3	45 19.3	32 13.7	26 11.2	12 5.2	21 9.0	44 18.9	0 0.0	48 20.6	66 28.3	14 6.0
	50%以上75%未満	335 100.0	50 14.9	50 14.9	69 20.6	23 6.9	37 11.0	11 3.3	27 8.1	47 14.0	0 0.0	84 25.1	99 29.6	14 4.2
	75%以上	1,371 100.0	166 12.1	169 12.3	231 16.8	128 9.3	168 12.3	48 3.5	80 5.8	160 11.7	7 0.5	343 25.0	464 33.8	58 4.2
	10%未満	683 100.0	104 15.2	83 12.2	108 15.8	62 9.1	81 11.9	23 3.4	51 7.5	77 11.3	4 0.6	192 28.1	190 27.8	34 5.0
	10%以上25%未満	383 100.0	47 12.3	54 14.1	75 19.6	32 8.4	43 11.2	15 3.9	26 6.8	50 13.1	2 0.5	109 28.5	122 31.9	11 2.9
女性社員の比率	25%以上50%未満	526 100.0	72 13.7	74 14.1	95 18.1	46 8.7	63 12.0	17 3.2	36 6.8	77 14.6	2 0.4	112 21.3	185 35.2	24 4.6
	50%以上75%未満	509 100.0	61 12.0	68 13.4	83 16.3	43 8.4	67 13.2	24 4.7	52 10.2	74 14.5	0 0.0	120 23.6	165 32.4	29 5.7
	75%以上	373 100.0	49 13.1	42 11.3	70 18.8	49 13.1	45 12.1	19 5.1	33 8.8	55 14.7	6 1.6	80 21.4	121 32.4	18 4.8
	29歳以下	77 100.0	10 13.0	8 10.4	16 20.8	9 11.7	11 14.3	7 9.1	14 18.2	13 16.9	1 1.3	16 20.8	24 31.2	0 0.0
	30～39歳	371 100.0	45 12.1	49 13.2	67 18.1	37 10.0	47 12.7	23 6.2	37 10.0	59 15.9	1 0.3	65 17.5	140 37.7	14 3.8
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	890 100.0	135 15.2	114 12.8	170 19.1	89 10.0	115 12.9	31 3.5	79 8.9	122 13.7	7 0.8	215 24.2	290 32.6	31 3.5
	50～59歳	792 100.0	115 14.5	114 14.4	136 17.2	74 9.3	89 11.2	22 2.8	49 6.2	109 13.8	3 0.4	216 27.3	235 29.7	32 4.0
	60歳以上	361 100.0	31 8.6	38 10.5	46 12.7	26 7.2	39 10.8	16 4.4	21 5.8	35 9.7	3 0.8	108 29.9	95 26.3	38 10.5

問19 カスタマーハラスメントの防止対策にあたり、行政に求める支援策は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	条 例 で 定 め る 理 念 を 広 め る た め の 啓 発	行 政 に よ る 各 種 支 援 策 の 情 報 発 信	条 例 や 法 改 正 に 関 する 情 報 発 信	企 業 の カ ス ハ ラ 防 止 対 策 の ノ ウ ハ ウ に 関 する セ ミ ナ ー の 実 施	機 能 企 業 の カ ス ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する 相 談	企 業 の カ ス ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する マ ド （ フ ロ ー 等 ） の 作 成 支 援	助 成 企 業 の カ ス ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する 経 費	企 業 が 自 主 的 に 取 り 組 む る カ ス タ マ ー ハ ラ ス メ ン ト の 防 止 対 策 に 関 する 情 報 発 信	従 業 員 の メン タル ヘル ス 不 調 等 に 対 する 相 談 機 能	そ の 他	特 に な い	無 回 答		
全 体	2,505 100.0	900 35.9	761 30.4	899 35.9	385 15.4	638 25.5	537 21.4	432 17.2	442 17.6	556 22.2	75 3.0	543 21.7	56 2.2		
主要事業内容	建設業	331 100.0	91 27.5	98 29.6	108 32.6	47 14.2	87 26.3	60 18.1	50 15.1	55 16.6	66 19.9	10 3.0	83 25.1	10 3.0	
	製造業	255 100.0	80 31.4	61 23.9	72 28.2	29 11.4	48 18.8	52 20.4	29 11.4	41 16.1	37 14.5	13 5.1	71 27.8	5 2.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	32 100.0	7 21.9	9 28.1	10 31.3	1 3.1	6 18.8	7 21.9	5 15.6	5 15.6	7 21.9	1 3.1	7 21.9	3 9.4	
	情報通信業	152 100.0	63 41.4	52 34.2	65 42.8	37 24.3	49 32.2	46 30.3	36 23.7	35 23.0	41 27.0	4 2.6	29 19.1	0 0.0	
	運輸業、郵便業	65 100.0	15 23.1	20 30.8	24 36.9	12 18.5	14 21.5	9 13.8	12 18.5	7 10.8	14 21.5	0 0.0	20 30.8	0 0.0	
	卸売業、小売業	520 100.0	211 40.6	152 29.2	195 37.5	76 14.6	123 23.7	111 21.3	86 16.5	98 18.8	115 22.1	17 3.3	94 18.1	14 2.7	
	金融業、保険業	45 100.0	18 40.0	12 26.7	19 42.2	7 15.6	18 40.0	9 20.0	7 15.6	13 28.9	14 31.1	0 0.0	6 13.3	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	191 100.0	73 38.2	70 36.6	84 44.0	36 18.8	53 27.7	52 27.2	37 19.4	35 18.3	50 26.2	6 3.1	43 22.5	6 3.1	
	学術研究、専門・技術サービス業	107 100.0	37 34.6	34 31.8	38 35.5	7 6.5	24 22.4	15 14.0	6 5.6	18 16.8	18 16.8	3 2.8	24 22.4	2 1.9	
	宿泊業、飲食サービス業	161 100.0	63 39.1	48 29.8	58 36.0	19 11.8	28 17.4	39 24.2	28 17.4	20 12.4	34 21.1	9 5.6	32 19.9	6 3.7	
	生活関連サービス業、娯楽業	74 100.0	32 43.2	28 37.8	32 43.2	15 20.3	19 25.7	22 29.7	14 18.9	21 28.4	17 23.0	0 0.0	12 16.2	0 0.0	
	教育、学習支援業	26 100.0	7 26.9	7 26.9	6 23.1	5 19.2	10 38.5	6 23.1	10 38.5	7 26.9	8 30.8	0 0.0	5 19.2	1 3.8	
	医療、福祉	129 100.0	59 45.7	52 40.3	52 40.3	33 25.6	52 40.3	36 27.9	37 28.7	23 17.8	43 33.3	4 3.1	13 10.1	1 0.8	
	複合サービス事業	21 100.0	7 33.3	5 23.8	3 14.3	1 4.8	5 23.8	4 19.0	4 19.0	1 4.8	5 23.8	0 0.0	5 23.8	1 4.8	
	サービス業 （他に分類されないもの）	375 100.0	132 35.2	108 28.8	128 34.1	58 15.5	97 25.9	68 18.1	67 17.9	60 16.0	86 22.9	8 2.1	91 24.3	6 1.6	
貴社の従業員数	2～4人	974 100.0	309 31.7	266 27.3	321 33.0	102 10.5	210 21.6	165 16.9	129 13.2	134 13.8	200 20.5	28 2.9	276 28.3	29 3.0	
	5～9人	686 100.0	261 38.0	225 32.8	241 35.1	101 14.7	189 27.6	146 21.3	117 17.1	130 19.0	155 22.6	21 3.1	140 20.4	16 2.3	
	10～19人	505 100.0	187 37.0	164 32.5	185 36.6	100 19.8	139 27.5	126 25.0	98 19.4	111 22.0	120 23.8	17 3.4	84 16.6	8 1.6	
	20～29人	340 100.0	143 42.1	106 31.2	152 44.7	82 24.1	100 29.4	100 29.4	88 25.9	67 19.7	81 23.8	9 2.6	43 12.6	3 0.9	
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	1000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	正社員の比率	10%未満	397 100.0	142 35.8	124 31.2	136 34.3	40 10.1	97 24.4	74 18.6	64 16.1	65 16.4	84 21.2	14 3.5	101 25.4	12 3.0
		10%以上25%未満	138 100.0	61 44.2	47 34.1	54 39.1	28 20.3	29 21.0	30 21.7	34 24.6	27 19.6	26 18.8	4 2.9	19 13.8	3 2.2
25%以上50%未満		233 100.0	91 39.1	86 36.9	92 39.5	35 15.0	63 27.0	57 24.5	49 21.0	40 17.2	54 23.2	7 3.0	41 17.6	4 1.7	
50%以上75%未満		335 100.0	132 39.4	100 29.9	127 37.9	55 16.4	86 25.7	78 23.3	56 16.7	62 18.5	79 23.6	9 2.7	60 17.9	9 2.7	
75%以上		1,371 100.0	464 33.8	393 28.7	476 34.7	222 16.2	359 26.2	293 21.4	224 16.3	244 17.8	310 22.6	39 2.8	313 22.8	25 1.8	
女性社員の比率	10%未満	683 100.0	208 30.5	198 29.0	217 31.8	84 12.3	149 21.8	110 16.1	103 15.1	93 13.6	124 18.2	19 2.8	179 26.2	19 2.8	
	10%以上25%未満	383 100.0	128 33.4	109 28.5	143 37.3	81 21.1	108 28.2	94 24.5	71 18.5	73 19.1	93 24.3	12 3.1	77 20.1	4 1.0	
	25%以上50%未満	526 100.0	205 39.0	174 33.1	192 36.5	82 15.6	138 26.2	136 25.9	93 17.7	107 20.3	129 24.5	14 2.7	113 21.5	16 3.0	
	50%以上75%未満	509 100.0	196 38.5	149 29.3	195 38.3	77 15.1	144 28.3	108 21.2	90 17.7	91 17.9	115 22.6	15 2.9	90 17.7	9 1.8	
	75%以上	373 100.0	157 42.1	128 34.3	144 38.6	61 16.4	96 25.7	83 22.3	74 19.8	73 19.6	90 24.1	13 3.5	72 19.3	5 1.3	
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	77 100.0	25 32.5	25 32.5	32 41.6	14 18.2	25 32.5	22 28.6	27 35.1	10 13.0	24 31.2	2 2.6	13 16.9	0 0.0	
	30～39歳	371 100.0	156 42.0	126 34.0	140 37.7	68 18.3	109 29.4	100 27.0	96 25.9	63 17.0	94 25.3	11 3.0	56 15.1	8 2.2	
	40～49歳	890 100.0	327 36.7	255 28.7	333 37.4	149 16.7	230 25.8	211 23.7	160 18.0	173 19.4	206 23.1	34 3.8	186 20.9	15 1.7	
	50～59歳	792 100.0	283 35.7	244 30.8	283 35.7	114 14.4	188 23.7	147 18.6	112 14.1	139 17.6	163 20.6	18 2.3	177 22.3	15 1.9	
	60歳以上	361 100.0	106 29.4	109 30.2	108 29.9	40 11.1	83 23.0	56 15.5	36 10.0	56 15.5	68 18.8	10 2.8	107 29.6	17 4.7	

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

<企業票>従業員数30人以上

問1 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例において、事業者に責務が課せられていることを知っているか。【あてはまる番号 1 つだけに○】

問2 貴社では、過去 1 年間、カスタマーハラスメントに関する相談を従業員から受けたことがありますか。【あてはまる番号 1 つだけに○】

	全 体	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
全 体	2,156 100.0	1,076 49.9	824 38.2	252 11.7	4 0.2
主要事業内容	建設業	202 100.0	90 44.6	80 39.6	32 15.8
	製造業	296 100.0	122 41.2	133 44.9	38 12.8
	電気・ガス・熱供給・水道業	11 100.0	9 81.8	1 9.1	1 9.1
	情報通信業	220 100.0	108 49.1	85 38.6	27 12.3
	運輸業、郵便業	130 100.0	62 47.7	51 39.2	16 12.3
	卸売業、小売業	400 100.0	209 52.3	151 37.8	40 10.0
	金融業、保険業	56 100.0	37 66.1	16 28.6	3 5.4
	不動産業、物品賃貸業	75 100.0	50 66.7	16 21.3	9 12.0
	学術研究、専門・技術サービス業	69 100.0	26 37.7	36 52.2	7 10.1
	宿泊業、飲食サービス業	112 100.0	62 55.4	41 36.6	9 8.0
	生活関連サービス業、娯楽業	52 100.0	26 50.0	25 48.1	1 1.9
	教育、学習支援業	33 100.0	15 45.5	14 42.4	4 12.1
	医療、福祉	105 100.0	64 61.0	33 31.4	8 7.6
	複合サービス事業	19 100.0	13 68.4	5 26.3	1 5.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	361 100.0	177 49.0	131 36.3	53 14.7
	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,194 100.0	493 41.3	533 44.6	165 13.8
	100～299人	555 100.0	294 53.0	200 36.0	60 10.8
	300～999人	243 100.0	157 64.6	66 27.2	20 8.2
	1000人以上	164 100.0	132 80.5	25 15.2	7 4.3
	10%未満	154 100.0	74 48.1	64 41.6	16 10.4
	10%以上25%未満	175 100.0	96 54.9	62 35.4	17 9.7
	25%以上50%未満	253 100.0	134 53.0	93 36.8	25 9.9
正社員の比率	50%以上75%未満	331 100.0	166 50.2	124 37.5	41 12.4
	75%以上	1,224 100.0	597 48.8	472 38.6	152 12.4
女性社員の比率	10%未満	338 100.0	143 42.3	146 43.2	48 14.2
	10%以上25%未満	570 100.0	278 48.8	221 38.8	69 12.1
	25%以上50%未満	686 100.0	361 52.6	258 37.6	66 9.6
	50%以上75%未満	385 100.0	203 52.7	133 34.5	49 12.7
	75%以上	160 100.0	81 50.6	61 38.1	18 11.3
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	59 100.0	32 54.2	22 37.3	5 8.5
	30～39歳	538 100.0	277 51.5	199 37.0	62 11.5
	40～49歳	1,183 100.0	582 49.2	457 38.6	141 11.9
	50～59歳	298 100.0	142 47.7	119 39.9	36 12.1
	60歳以上	65 100.0	33 50.8	24 36.9	8 12.3

	全 体	相 談 を 受 け た こ と が あ る	相 談 を 受 け た こ と は あ る が、 見 聞 き し た こ と は あ る	相 談 を 受 け た こ と も 見 聞 き し た こ と も あ る	分 か ら な い	無 回 答
全 体	2,156 100.0	401 18.6	364 16.9	1,313 60.9	73 3.4	5 0.2
主要事業内容	建設業	202 100.0	20 9.9	27 13.4	150 74.3	4 2.0
	製造業	296 100.0	23 7.8	35 11.8	230 77.7	7 2.4
	電気・ガス・熱供給・水道業	11 100.0	4 36.4	1 9.1	6 54.5	0 0.0
	情報通信業	220 100.0	23 10.5	23 10.5	166 75.5	7 3.2
	運輸業、郵便業	130 100.0	22 16.9	29 22.3	71 54.6	8 6.2
	卸売業、小売業	400 100.0	100 25.0	80 20.0	209 52.3	11 2.8
	金融業、保険業	56 100.0	20 35.7	6 10.7	27 48.2	3 5.4
	不動産業、物品賃貸業	75 100.0	18 24.0	21 28.0	33 44.0	3 4.0
	学術研究、専門・技術サービス業	69 100.0	2 2.9	8 11.6	57 82.6	2 2.9
	宿泊業、飲食サービス業	112 100.0	41 36.6	22 19.6	47 42.0	2 1.8
	生活関連サービス業、娯楽業	52 100.0	18 34.6	13 25.0	17 32.7	4 7.7
	教育、学習支援業	33 100.0	6 18.2	7 21.2	19 57.6	1 3.0
	医療、福祉	105 100.0	41 39.0	25 23.8	36 34.3	2 1.9
	複合サービス事業	19 100.0	4 21.1	9 47.4	6 31.6	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	361 100.0	59 16.3	56 15.5	228 63.2	18 5.0
	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,194 100.0	168 14.1	186 15.6	803 67.3	32 2.7
	100～299人	555 100.0	82 14.8	98 17.7	349 62.9	26 4.7
	300～999人	243 100.0	65 26.7	51 21.0	117 48.1	10 4.1
	1000人以上	164 100.0	86 52.4	29 17.7	44 26.8	5 3.0
	10%未満	154 100.0	48 31.2	28 18.2	69 44.8	9 5.8
	10%以上25%未満	175 100.0	60 34.3	41 23.4	70 40.0	3 1.7
	25%以上50%未満	253 100.0	54 21.3	43 17.0	146 57.7	9 3.6
正社員の比率	50%以上75%未満	331 100.0	64 19.3	62 18.7	192 58.0	13 3.9
	75%以上	1,224 100.0	172 14.1	186 15.2	825 67.4	38 3.1
女性社員の比率	10%未満	338 100.0	48 14.2	61 18.0	218 64.5	11 3.3
	10%以上25%未満	570 100.0	54 9.5	85 14.9	406 71.2	24 4.2
	25%以上50%未満	686 100.0	131 19.1	110 16.0	424 61.8	19 2.8
	50%以上75%未満	385 100.0	104 27.0	69 17.9	197 51.2	15 3.9
	75%以上	160 100.0	58 36.3	37 23.1	60 37.5	3 1.9
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	59 100.0	21 35.6	11 18.6	27 45.8	0 0.0
	30～39歳	538 100.0	129 24.0	82 15.2	310 57.6	15 2.8
	40～49歳	1,183 100.0	177 15.0	197 16.7	764 64.6	43 3.6
	50～59歳	298 100.0	51 17.1	60 20.1	174 58.4	12 4.0
	60歳以上	65 100.0	20 30.8	11 16.9	31 47.7	3 4.6

資料 I. 集計表
＜企業票＞従業員数 30 人以上

問3 相談を受けた事案のうち、カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案にはどのようなものがありましたか。【あてはまる番号すべてに○】

		全 体	身 体 的 な 攻 撃 （暴 行、 傷 害 等）	損 害 的 な 攻 撃 （脅 迫、 中 傷、 名 譽 毀 損、 侮 辱、 暴 言、 土 下 座 の 要 求 等）	威 圧 的 な 言 動 （大 声 で 責 め る、 反 社 会 的 な 者 と の つ な が り を ほ め か す 等）	同 じ 質 問 を 繰 り 返 す 等）	縦 横 的 な （へ し つ こ い） 言 動 （頻 繁 な ク レ イ ム、 執 拗 な 言 動 を 繰 り 返 す 等）	禁 束 的 な 言 動 （不 退 去、 居 座 り、 監 禁、 長 電 話 等）	拘 束 的 な 言 動 （セ ク ハラ ブ ラ イ バ シ ー の 侵 害、 個 人 の 属 性 に 関 する 言 動 等）	明 ら か に 業 務 内 容 と 関 係 の な い 顧 客 等 の 侵 害、 個 人 の 属 性 に 関 する 言 動 等）	そ の 他	カ ス タ マ ー ハ ラ ス メ ン ト に 該 当 す る 事 案 は な か つ た	無 回 答
全 体		401 100.0	41 10.2	211 52.6	226 56.4	267 66.6	119 29.7	113 28.2	20 5.0	12 3.0	1 0.2		
主 要 事 業 内 容	建設業	20 100.0	2 10.0	10 50.0	11 55.0	11 55.0	5 25.0	4 20.0	1 5.0	2 10.0	0 0.0		
	製造業	23 100.0	1 4.3	9 39.1	13 56.5	19 82.6	4 17.4	4 17.4	0 0.0	1 4.3	0 0.0		
	電気・ガス・熱供給・水道業	4 100.0	1 25.0	2 50.0	2 50.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0		
	情報通信業	23 100.0	0 0.0	7 30.4	11 47.8	12 52.2	1 4.3	1 4.3	2 8.7	2 8.7	0 0.0		
	運輸業、郵便業	22 100.0	7 31.8	13 59.1	12 54.5	14 63.6	10 45.5	6 27.3	3 13.6	0 0.0	0 0.0		
	卸売業、小売業	100 100.0	10 10.0	51 51.0	53 53.0	68 68.0	35 35.0	39 39.0	2 2.0	0 0.0	1 1.0		
	金融業、保険業	20 100.0	2 10.0	13 65.0	14 70.0	16 80.0	12 60.0	5 25.0	0 0.0	0 10.0	0 0.0		
	不動産業、物品賃貸業	18 100.0	1 5.6	13 72.2	11 61.1	14 77.8	11 61.1	9 50.0	1 5.6	0 0.0	0 0.0		
	学術研究、専門・技術サービス業	2 100.0	0 0.0	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0		
	宿泊業、飲食サービス業	41 100.0	6 14.6	24 58.5	22 53.7	28 68.3	11 26.8	9 22.0	4 9.8	0 0.0	0 0.0		
	生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	1 5.6	8 44.4	11 61.1	10 55.6	3 16.7	4 22.2	1 5.6	0 0.0	0 0.0		
	教育、学習支援業	6 100.0	1 16.7	4 66.7	3 50.0	5 83.3	2 33.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0		
	医療、福祉	41 100.0	5 12.2	26 63.4	25 61.0	28 68.3	13 31.7	14 34.1	0 0.0	2 4.9	0 0.0		
	複合サービス事業	4 100.0	1 25.0	4 100.0	3 75.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0		
	サービス業 （他に分類されないもの）	59 100.0	3 5.1	25 42.4	34 57.6	36 61.0	11 18.6	14 23.7	5 8.5	2 3.4	0 0.0		
	貴 社 の 従 業 員 数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
		5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
		10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
		20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
		30～99人	168 100.0	10 6.0	74 44.0	84 50.0	100 59.5	27 16.1	31 18.5	9 5.4	3 1.8	1 0.6	
100～299人		82 100.0	6 7.3	38 46.3	47 57.3	57 69.5	25 30.5	26 31.7	3 3.7	2 2.4	0 0.0		
300～999人		65 100.0	8 12.3	41 63.1	39 60.0	48 73.8	25 38.5	20 30.8	4 6.2	2 3.1	0 0.0		
1000人以上		86 100.0	17 19.8	58 67.4	56 65.1	62 72.1	42 48.8	36 41.9	4 4.7	5 5.8	0 0.0		
正 社 員 の 比 率		10%未満	48 100.0	4 8.3	27 56.3	28 58.3	30 62.5	11 22.9	11 22.9	5 10.4	1 2.1	0 0.0	
		10%以上25%未満	60 100.0	6 10.0	32 53.3	36 60.0	41 68.3	16 26.7	21 35.0	2 3.3	0 0.0	1 1.7	
	25%以上50%未満	54 100.0	3 5.6	22 40.7	28 51.9	36 66.7	17 31.5	16 29.6	2 3.7	1 1.9	0 0.0		
	50%以上75%未満	64 100.0	13 20.3	35 54.7	38 59.4	50 78.1	26 40.6	18 28.1	3 4.7	2 3.1	0 0.0		
	75%以上	172 100.0	15 8.7	95 55.2	94 54.7	109 63.4	47 27.3	47 27.3	8 4.7	8 4.7	0 0.0		
	女 性 社 員 の 比 率	10%未満	48 100.0	8 16.7	28 58.3	31 64.6	30 62.5	20 41.7	11 22.9	2 4.2	0 0.0	0 0.0	
10%以上25%未満		54 100.0	5 9.3	27 50.0	27 50.0	36 66.7	11 20.4	12 22.2	3 5.6	3 5.6	0 0.0		
25%以上50%未満		131 100.0	11 8.4	57 43.5	74 56.5	84 64.1	38 29.0	39 29.8	7 5.3	5 3.8	1 0.8		
50%以上75%未満		104 100.0	14 13.5	61 58.7	63 60.6	73 70.2	31 29.8	29 27.9	5 4.8	2 1.9	0 0.0		
75%以上		58 100.0	1 1.7	33 56.9	27 46.6	39 67.2	17 29.3	19 32.8	3 5.2	2 3.4	0 0.0		
貴 社 の 従 業 員 の 平 均 年 齢		29歳以下	21 100.0	6 28.6	13 61.9	13 61.9	13 61.9	6 28.6	7 33.3	2 9.5	0 0.0	0 0.0	
	30～39歳	129 100.0	9 7.0	75 58.1	76 58.9	88 68.2	43 33.3	50 38.8	9 7.0	1 0.8	0 0.0		
	40～49歳	177 100.0	15 8.5	90 50.8	91 51.4	117 66.1	48 27.1	41 23.2	7 4.0	9 5.1	1 0.6		
	50～59歳	51 100.0	6 11.8	25 49.0	30 58.8	32 62.7	16 31.4	9 17.6	1 2.0	2 3.9	0 0.0		
	60歳以上	20 100.0	4 20.0	5 25.0	14 70.0	14 70.0	5 25.0	5 25.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0		

問4 カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案における行為者についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	の 一 般 の 顧 客 （ 個 人 の お 客 様 、 通 常 取 引 ）	顧 客 の 家 族 ・ 関 係 者	業 取 引 先 の 担 当 者 （ 法 人 顧 客 の 担 当 者 、 業 務 提 携 先 等 ）	取 引 先 の 役 員 ・ 上 層 部	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体	401 100.0	325 81.0	57 14.2	64 16.0	17 4.2	32 8.0	6 1.5	1 0.2
主要事業内容	建設業	20 100.0	10 50.0	0 0.0	8 40.0	2 10.0	3 15.0	1 0.0
	製造業	23 100.0	18 78.3	2 8.7	6 26.1	3 13.0	0 0.0	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	4 100.0	3 75.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	23 100.0	7 30.4	0 0.0	14 60.9	1 4.3	1 4.3	0 0.0
	運輸業、郵便業	22 100.0	18 81.8	5 22.7	2 9.1	2 9.1	6 27.3	0 0.0
	卸売業、小売業	100 100.0	91 91.0	15 15.0	9 9.0	2 2.0	5 5.0	0 0.0
	金融業、保険業	20 100.0	18 90.0	4 20.0	3 15.0	1 5.0	0 0.0	1 0.0
	不動産業、物品賃貸業	18 100.0	17 94.4	4 22.2	1 5.6	0 0.0	1 5.6	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	41 100.0	40 97.6	0 0.0	2 4.9	0 0.0	1 2.4	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	18 100.0	2 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	教育、学習支援業	6 100.0	6 100.0	2 33.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	41 100.0	32 78.0	17 41.5	1 2.4	0 0.0	5 12.2	0 0.0
	複合サービス事業	4 100.0	4 100.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	59 100.0	41 69.5	5 8.5	14 23.7	4 6.8	10 16.9	3 5.1
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	168 100.0	136 81.0	15 8.9	22 13.1	6 3.6	12 7.1	2 1.2
	100～299人	82 100.0	67 81.7	10 12.2	9 11.0	2 2.4	10 12.2	0 0.0
	300～999人	65 100.0	53 81.5	11 16.9	14 21.5	2 3.1	2 3.1	2 0.0
	1000人以上	86 100.0	69 80.2	21 24.4	19 22.1	7 8.1	8 9.3	2 2.3
	10%未満	48 100.0	42 87.5	5 10.4	3 6.3	1 2.1	3 6.3	1 2.1
	10%以上25%未満	60 100.0	55 91.7	10 16.7	3 5.0	1 1.7	5 8.3	0 0.0
正社員の比率	25%以上50%未満	54 100.0	43 79.6	9 16.7	6 11.1	5 9.3	5 9.3	1 1.9
	50%以上75%未満	64 100.0	59 92.2	10 15.6	5 7.8	0 0.0	5 7.8	1 1.6
	75%以上	172 100.0	124 72.1	23 13.4	47 27.3	10 5.8	13 7.6	3 1.7
	10%未満	48 100.0	36 75.0	8 16.7	8 16.7	1 2.1	9 18.8	0 0.0
	10%以上25%未満	54 100.0	39 72.2	5 9.3	15 27.8	6 11.1	1 1.9	2 3.7
女性社員の比率	25%以上50%未満	131 100.0	106 80.9	14 10.7	26 19.8	4 3.1	10 7.6	2 1.5
	50%以上75%未満	104 100.0	86 82.7	17 16.3	11 10.6	3 2.9	11 10.6	2 1.9
	75%以上	58 100.0	54 93.1	13 22.4	2 3.4	2 3.4	1 1.7	0 0.0
	29歳以下	21 100.0	20 95.2	2 9.5	1 4.8	0 0.0	1 4.8	0 0.0
	30～39歳	129 100.0	116 89.9	15 11.6	20 15.5	3 2.3	6 4.7	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	177 100.0	131 74.0	26 14.7	37 20.9	10 5.6	14 7.9	4 2.3
	50～59歳	51 100.0	39 76.5	9 17.6	3 5.9	3 5.9	9 17.6	2 3.9
	60歳以上	20 100.0	18 90.0	5 25.0	1 5.0	0 0.0	2 10.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問5 カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案により被った損害や被害についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	下 従 業 員 の 仕 事 へ の 意 欲 ・ や り が い の 低	従 業 員 の 休 職	従 業 員 の 離 職	通 常 業 務 の 遂 行 へ の 悪 影 響	風 評 被 害 ・ 信 用 失 墜	訴 訟 負 担	そ の 他	無 回 答
全 体	401 100.0	307 76.6	41 10.2	68 17.0	276 68.8	40 10.0	12 3.0	25 6.2	2 0.5
主要事業内容	建設業	20 100.0	12 60.0	6 30.0	3 15.0	13 65.0	0 0.0	0 0.0	2 10.0
	製造業	23 100.0	15 65.2	1 4.3	1 4.3	16 69.6	1 4.3	0 0.0	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	4 100.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0
	情報通信業	23 100.0	19 82.6	4 17.4	2 8.7	16 69.6	0 0.0	1 4.3	5 21.7
	運輸業、郵便業	22 100.0	18 81.8	6 27.3	8 36.4	16 72.7	4 18.2	1 4.5	0 0.0
	卸売業、小売業	100 100.0	79 79.0	8 8.0	20 20.0	65 65.0	10 10.0	1 1.0	4 4.0
	金融業、保険業	20 100.0	16 80.0	3 15.0	3 15.0	17 85.0	0 0.0	1 5.0	2 10.0
	不動産業、物品賃貸業	18 100.0	11 61.1	3 16.7	4 22.2	16 88.9	2 11.1	1 5.6	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0
	宿泊業、飲食サービス業	41 100.0	31 75.6	2 4.9	4 9.8	27 65.9	5 12.2	1 2.4	2 4.9
	生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	14 77.8	1 5.6	3 16.7	11 61.1	3 16.7	2 11.1	0 0.0
	教育、学習支援業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	2 33.3	4 66.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	41 100.0	35 85.4	4 9.8	10 24.4	29 70.7	7 17.1	3 7.3	1 2.4
	複合サービス事業	4 100.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	59 100.0	44 74.6	2 3.4	8 13.6	39 66.1	6 10.2	1 1.7	6 10.2
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	168 100.0	126 75.0	13 7.7	26 15.5	104 61.9	22 13.1	3 1.8	7 4.2
	100～299人	82 100.0	60 73.2	9 11.0	19 23.2	60 73.2	8 9.8	2 2.4	8 9.8
	300～999人	65 100.0	51 78.5	10 15.4	10 15.4	50 76.9	3 4.6	3 4.6	2 3.1
	1000人以上	86 100.0	70 81.4	9 10.5	13 15.1	62 72.1	7 8.1	4 4.7	8 9.3
	10%未満	48 100.0	42 87.5	3 6.3	8 16.7	29 60.4	6 12.5	1 2.1	2 4.2
	10%以上25%未満	60 100.0	46 76.7	5 8.3	17 28.3	44 73.3	12 20.0	3 5.0	2 3.3
正社員の比率	25%以上50%未満	54 100.0	39 72.2	5 9.3	11 20.4	35 64.8	6 11.1	2 3.7	5 9.3
	50%以上75%未満	64 100.0	50 78.1	6 9.4	6 9.4	47 73.4	4 6.3	1 1.6	4 6.3
	75%以上	172 100.0	128 74.4	22 12.8	26 15.1	119 69.2	12 7.0	5 2.9	12 7.0
	10%未満	48 100.0	40 83.3	8 16.7	13 27.1	33 68.8	6 12.5	1 2.1	1 2.1
	10%以上25%未満	54 100.0	42 77.8	6 11.1	10 18.5	28 51.9	6 11.1	1 1.9	4 7.4
女性社員の比率	25%以上50%未満	131 100.0	87 66.4	12 9.2	14 10.7	100 76.3	15 11.5	7 5.3	11 8.4
	50%以上75%未満	104 100.0	86 82.7	9 8.7	19 18.3	72 69.2	6 5.8	2 1.9	5 4.8
	75%以上	58 100.0	48 82.8	6 10.3	11 19.0	38 65.5	7 12.1	1 1.7	4 6.9
	29歳以下	21 100.0	17 81.0	2 9.5	5 23.8	19 90.5	2 9.5	1 4.8	0 0.0
	30～39歳	129 100.0	108 83.7	17 13.2	22 17.1	90 69.8	9 7.0	1 0.8	5 3.9
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	177 100.0	124 70.1	15 8.5	29 16.4	117 66.1	20 11.3	8 4.5	17 9.6
	50～59歳	51 100.0	39 76.5	6 11.8	10 19.6	34 66.7	7 13.7	1 2.0	3 5.9
	60歳以上	20 100.0	17 85.0	1 5.0	2 10.0	13 65.0	2 10.0	1 5.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問6 過去1年間で取り扱ったカスタマーハラスメントに関する相談件数の傾向についてお聞かせください【あてはまる番号1つだけに○】

	全 体	相 談 は 増 加 傾 向 で あ る	相 談 は あ る が 増 減 の 傾 向 は 変 わ ら な い	相 談 は 減 少 傾 向 で あ る	増 減 の 傾 向 は 把 握 し て い な い	無 回 答
全 体	401 100.0	85 21.2	205 51.1	64 16.0	46 11.5	1 0.2
主要事業内容	建設業	20 100.0	3 15.0	9 45.0	6 30.0	2 0.0
	製造業	23 100.0	3 13.0	13 56.5	3 13.0	4 17.4
	電気・ガス・熱供給・水道業	4 100.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	2 50.0
	情報通信業	23 100.0	0 0.0	11 47.8	6 26.1	6 26.1
	運輸業、郵便業	22 100.0	4 18.2	9 40.9	5 22.7	4 18.2
	卸売業、小売業	100 100.0	20 20.0	52 52.0	16 16.0	11 11.0
	金融業、保険業	20 100.0	4 20.0	13 65.0	2 10.0	1 5.0
	不動産業、物品賃貸業	18 100.0	5 27.8	11 61.1	1 5.6	1 5.6
	学術研究、専門・技術サービス業	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	41 100.0	10 24.4	21 51.2	8 19.5	2 4.9
	生活関連サービス業、娯楽業	18 100.0	4 22.2	9 50.0	2 11.1	3 16.7
	教育、学習支援業	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0
	医療、福祉	41 100.0	15 36.6	20 48.8	4 9.8	2 4.9
	複合サービス事業	4 100.0	1 25.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	59 100.0	12 20.3	30 50.8	10 16.9	7 11.9
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	168 100.0	27 16.1	84 50.0	37 22.0	19 11.3
	100～299人	82 100.0	13 15.9	47 57.3	15 18.3	7 8.5
	300～999人	65 100.0	16 24.6	35 53.8	6 9.2	8 12.3
	1000人以上	86 100.0	29 33.7	39 45.3	6 7.0	12 14.0
正社員の比率	10%未満	48 100.0	7 14.6	31 64.6	5 10.4	5 10.4
	10%以上25%未満	60 100.0	15 25.0	30 50.0	10 16.7	4 6.7
	25%以上50%未満	54 100.0	12 22.2	25 46.3	14 25.9	3 5.6
	50%以上75%未満	64 100.0	16 25.0	30 46.9	10 15.6	8 12.5
	75%以上	172 100.0	35 20.3	87 50.6	25 14.5	25 14.5
女性社員の比率	10%未満	48 100.0	8 16.7	22 45.8	11 22.9	7 14.6
	10%以上25%未満	54 100.0	11 20.4	27 50.0	8 14.8	8 14.8
	25%以上50%未満	131 100.0	20 15.3	71 54.2	22 16.8	17 13.0
	50%以上75%未満	104 100.0	33 31.7	51 49.0	13 12.5	7 6.7
	75%以上	58 100.0	12 20.7	33 56.9	6 10.3	7 12.1
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	21 100.0	5 23.8	9 42.9	5 23.8	2 9.5
	30～39歳	129 100.0	29 22.5	70 54.3	18 14.0	12 9.3
	40～49歳	177 100.0	36 20.3	90 50.8	25 14.1	25 14.1
	50～59歳	51 100.0	12 23.5	22 43.1	13 25.5	4 7.8
	60歳以上	20 100.0	2 10.0	13 65.0	2 10.0	3 15.0

問7 貴社では、カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいますか。【あてはまる番号1つだけに○】

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	2,156 100.0	1,045 48.5	1,097 50.9	14 0.6
主要事業内容	建設業	202 100.0	85 42.1	117 57.9
	製造業	296 100.0	92 31.1	203 68.6
	電気・ガス・熱供給・水道業	11 100.0	6 54.5	5 45.5
	情報通信業	220 100.0	107 48.6	113 51.4
	運輸業、郵便業	130 100.0	68 52.3	62 47.7
	卸売業、小売業	400 100.0	209 52.3	187 46.8
	金融業、保険業	56 100.0	40 71.4	16 28.6
	不動産業、物品賃貸業	75 100.0	51 68.0	24 32.0
	学術研究、専門・技術サービス業	69 100.0	23 33.3	45 65.2
	宿泊業、飲食サービス業	112 100.0	69 61.6	41 36.6
	生活関連サービス業、娯楽業	52 100.0	36 69.2	16 30.8
	教育、学習支援業	33 100.0	16 48.5	17 51.5
	医療、福祉	105 100.0	70 66.7	35 33.3
	複合サービス事業	19 100.0	12 63.2	7 36.8
	サービス業 (他に分類されないもの)	361 100.0	157 43.5	202 56.0
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,194 100.0	504 42.2	682 57.1
	100～299人	555 100.0	265 47.7	286 51.5
	300～999人	243 100.0	141 58.0	100 41.2
	1000人以上	164 100.0	135 82.3	29 17.7
正社員の比率	10%未満	154 100.0	82 53.2	69 44.8
	10%以上25%未満	175 100.0	98 56.0	75 42.9
	25%以上50%未満	253 100.0	134 53.0	116 45.8
	50%以上75%未満	331 100.0	156 47.1	174 52.6
	75%以上	1,224 100.0	570 46.6	649 53.0
女性社員の比率	10%未満	338 100.0	141 41.7	196 58.0
	10%以上25%未満	570 100.0	240 42.1	327 57.4
	25%以上50%未満	686 100.0	341 49.7	340 49.6
	50%以上75%未満	385 100.0	215 55.8	166 43.1
	75%以上	160 100.0	101 63.1	58 36.3
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	59 100.0	36 61.0	21 35.6
	30～39歳	538 100.0	289 53.7	244 45.4
	40～49歳	1,183 100.0	555 46.9	624 52.7
	50～59歳	298 100.0	120 40.3	176 59.1
	60歳以上	65 100.0	38 58.5	26 40.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ア 実態把握のための調査

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	512 49.0	319 30.5	205 19.6	9 0.9
主要事業内容	建設業	85 100.0	40 47.1	26 30.6	18 21.2
	製造業	92 100.0	31 33.7	36 39.1	24 26.1
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	50 46.7	31 29.0	23 21.5
	運輸業、郵便業	68 100.0	31 45.6	21 30.9	16 23.5
	卸売業、小売業	209 100.0	93 44.5	75 35.9	40 19.1
	金融業、保険業	40 100.0	21 52.5	9 22.5	10 25.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	26 51.0	16 31.4	9 17.6
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	9 39.1	10 43.5	4 17.4
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	44 63.8	17 24.6	8 11.6
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	26 72.2	7 19.4	3 8.3
	教育、学習支援業	16 100.0	9 56.3	4 25.0	3 18.8
	医療、福祉	70 100.0	37 52.9	25 35.7	7 10.0
	複合サービス事業	12 100.0	8 66.7	2 16.7	2 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	81 51.6	38 24.2	37 23.6
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	268 53.2	151 30.0	81 16.1
	100～299人	265 100.0	112 42.3	88 33.2	61 23.0
	300～999人	141 100.0	70 49.6	43 30.5	27 19.1
	1000人以上	135 100.0	62 45.9	37 27.4	36 26.7
正社員の比率	10%未満	82 100.0	50 61.0	24 29.3	8 9.8
	10%以上25%未満	98 100.0	54 55.1	30 30.6	13 13.3
	25%以上50%未満	134 100.0	64 47.8	45 33.6	21 15.7
	50%以上75%未満	156 100.0	69 44.2	51 32.7	35 22.4
	75%以上	570 100.0	271 47.5	168 29.5	128 22.5
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	79 56.0	37 26.2	24 17.0
	10%以上25%未満	240 100.0	108 45.0	77 32.1	53 22.1
	25%以上50%未満	341 100.0	155 45.5	107 31.4	76 22.3
	50%以上75%未満	215 100.0	114 53.0	58 27.0	40 18.6
	75%以上	101 100.0	52 51.5	39 38.6	10 9.9
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	24 66.7	10 27.8	2 5.6
	30～39歳	289 100.0	155 53.6	80 27.7	53 18.3
	40～49歳	555 100.0	242 43.6	181 32.6	128 23.1
	50～59歳	120 100.0	60 50.0	38 31.7	19 15.8
	60歳以上	38 100.0	25 65.8	10 26.3	2 5.3

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 イ 労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	434 41.5	280 26.8	318 30.4	13 1.2
主要事業内容	建設業	85 100.0	28 32.9	24 28.2	32 37.6
	製造業	92 100.0	28 30.4	32 34.8	31 33.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7
	情報通信業	107 100.0	50 46.7	29 27.1	25 23.4
	運輸業、郵便業	68 100.0	39 57.4	14 20.6	14 20.6
	卸売業、小売業	209 100.0	92 44.0	58 27.8	58 27.8
	金融業、保険業	40 100.0	15 37.5	6 15.0	19 47.5
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	20 39.2	14 27.5	17 33.3
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	11 47.8	7 30.4	5 21.7
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	32 46.4	18 26.1	18 26.1
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	12 33.3	13 36.1	11 30.6
	教育、学習支援業	16 100.0	5 31.3	4 25.0	6 37.5
	医療、福祉	70 100.0	26 37.1	18 25.7	25 35.7
	複合サービス事業	12 100.0	6 50.0	4 33.3	2 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	67 42.7	35 22.3	53 33.8
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	218 43.3	133 26.4	147 29.2
	100～299人	265 100.0	99 37.4	80 30.2	81 30.6
	300～999人	141 100.0	65 46.1	34 24.1	41 29.1
	1000人以上	135 100.0	52 38.5	33 24.4	49 36.3
正社員の比率	10%未満	82 100.0	33 40.2	24 29.3	24 29.3
	10%以上25%未満	98 100.0	37 37.8	31 31.6	29 29.6
	25%以上50%未満	134 100.0	56 41.8	40 29.9	33 24.6
	50%以上75%未満	156 100.0	63 40.4	37 23.7	55 35.3
	75%以上	570 100.0	243 42.6	147 25.8	176 30.9
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	59 41.8	37 26.2	43 30.5
	10%以上25%未満	240 100.0	97 40.4	64 26.7	76 31.7
	25%以上50%未満	341 100.0	135 39.6	105 30.8	98 28.7
	50%以上75%未満	215 100.0	98 45.6	41 19.1	72 33.5
	75%以上	101 100.0	43 42.6	31 30.7	26 25.7
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	16 44.4	12 33.3	8 22.2
	30～39歳	289 100.0	132 45.7	71 24.6	84 29.1
	40～49歳	555 100.0	217 39.1	158 28.5	176 31.7
	50～59歳	120 100.0	52 43.3	28 23.3	36 30.0
	60歳以上	38 100.0	15 39.5	9 23.7	12 31.6

資料 I. 集計表
 <企業票> 従業員数 30 人以上

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ウ 基本方針等の作成

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 検 討 中	取 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	531 50.8	315 30.1	187 17.9	12 1.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	37 43.5	23 27.1	24 28.2
	製造業	92 100.0	46 50.0	27 29.3	19 20.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	2 33.3	4 66.7	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	37 34.6	40 37.4	27 25.2
	運輸業、郵便業	68 100.0	34 50.0	21 30.9	11 16.2
	卸売業、小売業	209 100.0	105 50.2	65 31.1	37 17.7
	金融業、保険業	40 100.0	30 75.0	5 12.5	5 12.5
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	32 62.7	15 29.4	4 7.8
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	9 39.1	10 43.5	4 17.4
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	38 55.1	22 31.9	8 11.6
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	21 58.3	10 27.8	5 13.9
	教育、学習支援業	16 100.0	8 50.0	4 25.0	4 25.0
	医療、福祉	70 100.0	51 72.9	15 21.4	3 4.3
	複合サービス事業	12 100.0	6 50.0	4 33.3	2 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	74 47.1	48 30.6	33 21.0
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	216 42.9	185 36.7	97 19.2
	100～299人	265 100.0	118 44.5	80 30.2	64 24.2
	300～999人	141 100.0	96 68.1	27 19.1	17 12.1
	1000人以上	135 100.0	101 74.8	23 17.0	9 6.7
正社員の比率	10%未満	82 100.0	39 47.6	28 34.1	14 17.1
	10%以上25%未満	98 100.0	54 55.1	31 31.6	12 12.2
	25%以上50%未満	134 100.0	62 46.3	46 34.3	23 17.2
	50%以上75%未満	156 100.0	85 54.5	46 29.5	23 14.7
	75%以上	570 100.0	289 50.7	162 28.4	115 20.2
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	72 51.1	38 27.0	29 20.6
	10%以上25%未満	240 100.0	104 43.3	84 35.0	50 20.8
	25%以上50%未満	341 100.0	162 47.5	110 32.3	65 19.1
	50%以上75%未満	215 100.0	131 60.9	55 25.6	27 12.6
	75%以上	101 100.0	59 58.4	27 26.7	13 12.9
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	19 52.8	11 30.6	6 16.7
	30～39歳	289 100.0	146 50.5	84 29.1	56 19.4
	40～49歳	555 100.0	274 49.4	174 31.4	103 18.6
	50～59歳	120 100.0	65 54.2	36 30.0	16 13.3
	60歳以上	38 100.0	24 63.2	8 21.1	4 10.5

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 エ 基本方針等の公表

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 検 討 中	取 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	445 42.6	354 33.9	237 22.7	9 0.9
主要事業内容	建設業	85 100.0	26 30.6	28 32.9	30 35.3
	製造業	92 100.0	42 45.7	27 29.3	23 25.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	1 16.7	5 83.3	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	33 30.8	40 37.4	31 29.0
	運輸業、郵便業	68 100.0	29 42.6	22 32.4	16 23.5
	卸売業、小売業	209 100.0	92 44.0	70 33.5	46 22.0
	金融業、保険業	40 100.0	28 70.0	7 17.5	5 12.5
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	29 56.9	17 33.3	5 9.8
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	7 30.4	10 43.5	6 26.1
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	31 44.9	24 34.8	13 18.8
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	17 47.2	12 33.3	7 19.4
	教育、学習支援業	16 100.0	5 31.3	6 37.5	5 31.3
	医療、福祉	70 100.0	37 52.9	27 38.6	6 8.6
	複合サービス事業	12 100.0	5 41.7	5 41.7	2 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	62 39.5	53 33.8	40 25.5
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	160 31.7	212 42.1	127 25.2
	100～299人	265 100.0	104 39.2	81 30.6	77 29.1
	300～999人	141 100.0	84 59.6	35 24.8	21 14.9
	1000人以上	135 100.0	97 71.9	26 19.3	12 8.9
正社員の比率	10%未満	82 100.0	31 37.8	36 43.9	14 17.1
	10%以上25%未満	98 100.0	44 44.9	37 37.8	16 16.3
	25%以上50%未満	134 100.0	48 35.8	54 40.3	30 22.4
	50%以上75%未満	156 100.0	71 45.5	48 30.8	36 23.1
	75%以上	570 100.0	249 43.7	177 31.1	141 24.7
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	57 40.4	44 31.2	39 27.7
	10%以上25%未満	240 100.0	81 33.8	89 37.1	68 28.3
	25%以上50%未満	341 100.0	144 42.2	117 34.3	77 22.6
	50%以上75%未満	215 100.0	109 50.7	69 32.1	35 16.3
	75%以上	101 100.0	51 50.5	34 33.7	15 14.9
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	17 47.2	12 33.3	7 19.4
	30～39歳	289 100.0	132 45.7	92 31.8	63 21.8
	40～49歳	555 100.0	229 41.3	190 34.2	133 24.0
	50～59歳	120 100.0	48 40.0	44 36.7	26 21.7
	60歳以上	38 100.0	16 42.1	14 36.8	6 15.8

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 オ マニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等）の作成

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 検 討 中	取 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	422 40.4	400 38.3	213 20.4	10 1.0
主要事業内容	建設業	85 100.0	33 38.8	27 31.8	24 28.2
	製造業	92 100.0	26 28.3	39 42.4	26 28.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	2 33.3	4 66.7	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	31 29.0	40 37.4	33 30.8
	運輸業、郵便業	68 100.0	30 44.1	20 29.4	17 25.0
	卸売業、小売業	209 100.0	89 42.6	81 38.8	38 18.2
	金融業、保険業	40 100.0	29 72.5	7 17.5	4 10.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	26 51.0	22 43.1	3 5.9
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	4 17.4	11 47.8	8 34.8
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	30 43.5	31 44.9	7 10.1
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	21 58.3	12 33.3	3 8.3
	教育、学習支援業	16 100.0	4 25.0	10 62.5	2 12.5
	医療、福祉	70 100.0	37 52.9	27 38.6	6 8.6
	複合サービス事業	12 100.0	5 41.7	3 25.0	4 33.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	55 35.0	65 41.4	36 22.9
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	162 32.1	229 45.4	108 21.4
	100～299人	265 100.0	91 34.3	98 37.0	73 27.5
	300～999人	141 100.0	79 56.0	42 29.8	19 13.5
	1000人以上	135 100.0	90 66.7	31 23.0	13 9.6
正社員の比率	10%未満	82 100.0	34 41.5	39 47.6	8 9.8
	10%以上25%未満	98 100.0	42 42.9	44 44.9	12 12.2
	25%以上50%未満	134 100.0	53 39.6	58 43.3	20 14.9
	50%以上75%未満	156 100.0	67 42.9	58 37.2	30 19.2
	75%以上	570 100.0	224 39.3	199 34.9	143 25.1
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	54 38.3	50 35.5	35 24.8
	10%以上25%未満	240 100.0	69 28.8	105 43.8	64 26.7
	25%以上50%未満	341 100.0	136 39.9	130 38.1	72 21.1
	50%以上75%未満	215 100.0	109 50.7	78 36.3	26 12.1
	75%以上	101 100.0	51 50.5	35 34.7	14 13.9
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	16 44.4	17 47.2	3 8.3
	30～39歳	289 100.0	126 43.6	105 36.3	56 19.4
	40～49歳	555 100.0	214 38.6	211 38.0	126 22.7
	50～59歳	120 100.0	45 37.5	52 43.3	20 16.7
	60歳以上	38 100.0	19 50.0	13 34.2	5 13.2

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 カ 就業規則の整備（準ずるものを含む）

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 検 討 中	取 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	456 43.6	374 35.8	204 19.5	11 1.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	35 41.2	31 36.5	18 21.2
	製造業	92 100.0	40 43.5	32 34.8	19 20.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7
	情報通信業	107 100.0	52 48.6	37 34.6	15 14.0
	運輸業、郵便業	68 100.0	31 45.6	21 30.9	15 22.1
	卸売業、小売業	209 100.0	83 39.7	79 37.8	46 22.0
	金融業、保険業	40 100.0	24 60.0	8 20.0	8 20.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	25 49.0	17 33.3	9 17.6
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	8 34.8	11 47.8	4 17.4
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	20 29.0	32 46.4	16 23.2
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	14 38.9	15 41.7	7 19.4
	教育、学習支援業	16 100.0	7 43.8	6 37.5	3 18.8
	医療、福祉	70 100.0	42 60.0	19 27.1	9 12.9
	複合サービス事業	12 100.0	5 41.7	5 41.7	2 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	66 42.0	58 36.9	30 19.1
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	222 44.0	186 36.9	89 17.7
	100～299人	265 100.0	109 41.1	101 38.1	53 20.0
	300～999人	141 100.0	61 43.3	49 34.8	30 21.3
	1000人以上	135 100.0	64 47.4	38 28.1	32 23.7
正社員の比率	10%未満	82 100.0	33 40.2	36 43.9	12 14.6
	10%以上25%未満	98 100.0	36 36.7	41 41.8	20 20.4
	25%以上50%未満	134 100.0	49 36.6	60 44.8	24 17.9
	50%以上75%未満	156 100.0	64 41.0	50 32.1	40 25.6
	75%以上	570 100.0	274 48.1	183 32.1	108 18.9
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	62 44.0	46 32.6	31 22.0
	10%以上25%未満	240 100.0	105 43.8	84 35.0	49 20.4
	25%以上50%未満	341 100.0	150 44.0	123 36.1	65 19.1
	50%以上75%未満	215 100.0	95 44.2	77 35.8	40 18.6
	75%以上	101 100.0	41 40.6	40 39.6	19 18.8
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	16 44.4	12 33.3	8 22.2
	30～39歳	289 100.0	134 46.4	103 35.6	49 17.0
	40～49歳	555 100.0	230 41.4	207 37.3	116 20.9
	50～59歳	120 100.0	51 42.5	39 32.5	26 21.7
	60歳以上	38 100.0	20 52.6	12 31.6	4 10.5

資料 I. 集計表
 <企業票> 従業員数 30 人以上

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 キ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	768 73.5	208 19.9	66 6.3	3 0.3
主要事業内容	建設業	85 100.0	57 67.1	19 22.4	8 9.4
	製造業	92 100.0	64 69.6	17 18.5	10 10.9
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	87 81.3	16 15.0	4 3.7
	運輸業、郵便業	68 100.0	40 58.8	20 29.4	8 11.8
	卸売業、小売業	209 100.0	154 73.7	43 20.6	11 5.3
	金融業、保険業	40 100.0	32 80.0	7 17.5	1 2.5
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	31 60.8	15 29.4	5 9.8
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	19 82.6	3 13.0	1 4.3
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	55 79.7	11 15.9	3 4.3
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	27 75.0	7 19.4	2 5.6
	教育、学習支援業	16 100.0	10 62.5	3 18.8	3 18.8
	医療、福祉	70 100.0	56 80.0	14 20.0	0 0.0
	複合サービス事業	12 100.0	8 66.7	3 25.0	1 8.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	122 77.7	28 17.8	7 4.5
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	341 67.7	129 25.6	33 6.5
	100～299人	265 100.0	199 75.1	44 16.6	21 7.9
	300～999人	141 100.0	107 75.9	24 17.0	9 6.4
	1000人以上	135 100.0	121 89.6	11 8.1	3 2.2
正社員の比率	10%未満	82 100.0	55 67.1	24 29.3	3 3.7
	10%以上25%未満	98 100.0	73 74.5	18 18.4	7 7.1
	25%以上50%未満	134 100.0	95 70.9	30 22.4	7 5.2
	50%以上75%未満	156 100.0	122 78.2	26 16.7	8 5.1
	75%以上	570 100.0	419 73.5	110 19.3	40 7.0
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	94 66.7	33 23.4	13 9.2
	10%以上25%未満	240 100.0	168 70.0	55 22.9	16 6.7
	25%以上50%未満	341 100.0	265 77.7	54 15.8	22 6.5
	50%以上75%未満	215 100.0	166 77.2	37 17.2	11 5.1
	75%以上	101 100.0	69 68.3	28 27.7	4 4.0
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	24 66.7	11 30.6	1 2.8
	30～39歳	289 100.0	222 76.8	48 16.6	19 6.6
	40～49歳	555 100.0	409 73.7	108 19.5	36 6.5
	50～59歳	120 100.0	78 65.0	31 25.8	10 8.3
	60歳以上	38 100.0	29 76.3	9 23.7	0 0.0

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ク 教育・研修等の実施

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	571 54.6	336 32.2	128 12.2	10 1.0
主要事業内容	建設業	85 100.0	48 56.5	26 30.6	10 11.8
	製造業	92 100.0	41 44.6	38 41.3	12 13.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	60 56.1	29 27.1	15 14.0
	運輸業、郵便業	68 100.0	34 50.0	20 29.4	13 19.1
	卸売業、小売業	209 100.0	110 52.6	72 34.4	26 12.4
	金融業、保険業	40 100.0	26 65.0	13 32.5	1 2.5
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	31 60.8	19 37.3	1 2.0
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	12 52.2	9 39.1	2 8.7
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	33 47.8	25 36.2	10 14.5
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	19 52.8	14 38.9	3 8.3
	教育、学習支援業	16 100.0	8 50.0	5 31.3	3 18.8
	医療、福祉	70 100.0	51 72.9	15 21.4	4 5.7
	複合サービス事業	12 100.0	6 50.0	2 16.7	4 33.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	86 54.8	46 29.3	23 14.6
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	246 48.8	183 36.3	69 13.7
	100～299人	265 100.0	137 51.7	88 33.2	37 14.0
	300～999人	141 100.0	92 65.2	33 23.4	16 11.3
	1000人以上	135 100.0	96 71.1	32 23.7	6 4.4
正社員の比率	10%未満	82 100.0	43 52.4	28 34.1	9 11.0
	10%以上25%未満	98 100.0	58 59.2	30 30.6	9 9.2
	25%以上50%未満	134 100.0	63 47.0	51 38.1	19 14.2
	50%以上75%未満	156 100.0	95 60.9	42 26.9	18 11.5
	75%以上	570 100.0	310 54.4	183 32.1	73 12.8
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	76 53.9	38 27.0	26 18.4
	10%以上25%未満	240 100.0	121 50.4	87 36.3	30 12.5
	25%以上50%未満	341 100.0	189 55.4	110 32.3	39 11.4
	50%以上75%未満	215 100.0	121 56.3	66 30.7	25 11.6
	75%以上	101 100.0	62 61.4	31 30.7	7 6.9
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	24 66.7	10 27.8	2 5.6
	30～39歳	289 100.0	160 55.4	93 32.2	33 11.4
	40～49歳	555 100.0	295 53.2	182 32.8	75 13.5
	50～59歳	120 100.0	64 53.3	41 34.2	13 10.8
	60歳以上	38 100.0	25 65.8	9 23.7	2 5.3

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ケ 録音・録画環境の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	377 36.1	312 29.9	344 32.9	12 1.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	20 23.5	25 29.4	39 45.9
	製造業	92 100.0	27 29.3	29 31.5	35 38.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7
	情報通信業	107 100.0	24 22.4	35 32.7	46 43.0
	運輸業、郵便業	68 100.0	30 44.1	11 16.2	26 38.2
	卸売業、小売業	209 100.0	90 43.1	55 26.3	62 29.7
	金融業、保険業	40 100.0	27 67.5	9 22.5	4 10.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	24 47.1	19 37.3	8 15.7
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	4 17.4	7 30.4	12 52.2
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	31 44.9	22 31.9	14 20.3
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	17 47.2	9 25.0	10 27.8
	教育、学習支援業	16 100.0	9 56.3	3 18.8	4 25.0
	医療、福祉	70 100.0	19 27.1	31 44.3	20 28.6
	複合サービス事業	12 100.0	7 58.3	3 25.0	2 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	45 28.7	50 31.8	60 38.2
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	170 33.7	158 31.3	170 33.7
	100～299人	265 100.0	86 32.5	77 29.1	98 37.0
	300～999人	141 100.0	63 44.7	38 27.0	39 27.7
	1000人以上	135 100.0	58 43.0	39 28.9	37 27.4
正社員の比率	10%未満	82 100.0	36 43.9	29 35.4	16 19.5
	10%以上25%未満	98 100.0	41 41.8	34 34.7	22 22.4
	25%以上50%未満	134 100.0	52 38.8	45 33.6	33 24.6
	50%以上75%未満	156 100.0	72 46.2	33 21.2	51 32.7
	75%以上	570 100.0	174 30.5	171 30.0	221 38.8
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	51 36.2	35 24.8	53 37.6
	10%以上25%未満	240 100.0	55 22.9	88 36.7	95 39.6
	25%以上50%未満	341 100.0	133 39.0	90 26.4	116 34.0
	50%以上75%未満	215 100.0	91 42.3	65 30.2	56 26.0
	75%以上	101 100.0	44 43.6	33 32.7	23 22.8
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	11 30.6	16 44.4	9 25.0
	30～39歳	289 100.0	120 41.5	83 28.7	84 29.1
	40～49歳	555 100.0	186 33.5	167 30.1	197 35.5
	50～59歳	120 100.0	42 35.0	33 27.5	43 35.8
	60歳以上	38 100.0	13 34.2	13 34.2	10 26.3

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 コ AIを活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール 等）

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	50 4.8	298 28.5	685 65.6	12 1.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	3 3.5	24 28.2	57 67.1
	製造業	92 100.0	4 4.3	27 29.3	60 65.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3
	情報通信業	107 100.0	12 11.2	32 29.9	60 56.1
	運輸業、郵便業	68 100.0	1 1.5	16 23.5	50 73.5
	卸売業、小売業	209 100.0	7 3.3	54 25.8	147 70.3
	金融業、保険業	40 100.0	3 7.5	13 32.5	24 60.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	1 2.0	21 41.2	29 56.9
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	2 8.7	6 26.1	15 65.2
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	1 1.4	20 29.0	47 68.1
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	2 5.6	9 25.0	25 69.4
	教育、学習支援業	16 100.0	0 0.0	2 12.5	13 81.3
	医療、福祉	70 100.0	7 10.0	21 30.0	42 60.0
	複合サービス事業	12 100.0	0 0.0	4 33.3	8 66.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	6 3.8	44 28.0	105 66.9
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	25 5.0	159 31.5	314 62.3
	100～299人	265 100.0	10 3.8	68 25.7	183 69.1
	300～999人	141 100.0	9 6.4	34 24.1	97 68.8
	1000人以上	135 100.0	6 4.4	37 27.4	91 67.4
正社員の比率	10%未満	82 100.0	5 6.1	28 34.1	48 58.5
	10%以上25%未満	98 100.0	0 0.0	35 35.7	62 63.3
	25%以上50%未満	134 100.0	4 3.0	37 27.6	89 66.4
	50%以上75%未満	156 100.0	9 5.8	37 23.7	109 69.9
	75%以上	570 100.0	32 5.6	160 28.1	374 65.6
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	5 3.5	37 26.2	97 68.8
	10%以上25%未満	240 100.0	10 4.2	66 27.5	161 67.1
	25%以上50%未満	341 100.0	16 4.7	106 31.1	216 63.3
	50%以上75%未満	215 100.0	15 7.0	55 25.6	142 66.0
	75%以上	101 100.0	4 4.0	32 31.7	64 63.4
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	1 2.8	10 27.8	25 69.4
	30～39歳	289 100.0	23 8.0	85 29.4	179 61.9
	40～49歳	555 100.0	22 4.0	154 27.7	375 67.6
	50～59歳	120 100.0	4 3.3	35 29.2	78 65.0
	60歳以上	38 100.0	0 0.0	12 31.6	24 63.2

資料 I. 集計表
 <企業票> 従業員数 30 人以上

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 サ 企業法務や労務等の外部人材の活用

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	335 32.1	208 19.9	490 46.9	12 1.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	24 28.2	16 18.8	44 51.8
	製造業	92 100.0	31 33.7	20 21.7	40 43.5
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	2 33.3	2 33.3	2 33.3
	情報通信業	107 100.0	33 30.8	24 22.4	47 43.9
	運輸業、郵便業	68 100.0	16 23.5	15 22.1	36 52.9
	卸売業、小売業	209 100.0	62 29.7	43 20.6	103 49.3
	金融業、保険業	40 100.0	18 45.0	4 10.0	18 45.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	24 47.1	8 15.7	19 37.3
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	8 34.8	4 17.4	11 47.8
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	18 26.1	21 30.4	29 42.0
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	13 36.1	4 11.1	19 52.8
	教育、学習支援業	16 100.0	4 25.0	3 18.8	8 50.0
	医療、福祉	70 100.0	20 28.6	16 22.9	34 48.6
	複合サービス事業	12 100.0	3 25.0	5 41.7	4 33.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	59 37.6	22 14.0	74 47.1
	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	133 26.4	118 23.4	247 49.0
	100～299人	265 100.0	71 26.8	56 21.1	134 50.6
	300～999人	141 100.0	68 48.2	21 14.9	51 36.2
	1000人以上	135 100.0	63 46.7	13 9.6	58 43.0
	10%未満	82 100.0	20 24.4	20 24.4	41 50.0
	10%以上25%未満	98 100.0	28 28.6	22 22.4	47 48.0
	25%以上50%未満	134 100.0	38 28.4	32 23.9	60 44.8
正社員の比率	50%以上75%未満	156 100.0	58 37.2	29 18.6	68 43.6
	75%以上	570 100.0	190 33.3	104 18.2	272 47.7
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	33 23.4	28 19.9	78 55.3
	10%以上25%未満	240 100.0	70 29.2	50 20.8	117 48.8
	25%以上50%未満	341 100.0	130 38.1	74 21.7	134 39.3
	50%以上75%未満	215 100.0	72 33.5	36 16.7	104 48.4
	75%以上	101 100.0	27 26.7	19 18.8	54 53.5
	29歳以下	36 100.0	14 38.9	7 19.4	15 41.7
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	289 100.0	91 31.5	55 19.0	141 48.8
	40～49歳	555 100.0	190 34.2	111 20.0	250 45.0
	50～59歳	120 100.0	30 25.0	30 25.0	57 47.5
	60歳以上	38 100.0	8 21.1	4 10.5	24 63.2

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 シ 警察との連携

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	224 21.4	232 22.2	578 55.3	11 1.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	16 18.8	11 12.9	58 68.2
	製造業	92 100.0	15 16.3	21 22.8	55 59.8
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7
	情報通信業	107 100.0	3 2.8	21 19.6	80 74.8
	運輸業、郵便業	68 100.0	17 25.0	16 23.5	34 50.0
	卸売業、小売業	209 100.0	59 28.2	48 23.0	101 48.3
	金融業、保険業	40 100.0	16 40.0	6 15.0	18 45.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	18 35.3	16 31.4	17 33.3
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	3 13.0	3 13.0	17 73.9
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	24 34.8	15 21.7	29 42.0
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	7 19.4	9 25.0	20 55.6
	教育、学習支援業	16 100.0	6 37.5	4 25.0	5 31.3
	医療、福祉	70 100.0	8 11.4	21 30.0	41 58.6
	複合サービス事業	12 100.0	1 8.3	4 33.3	7 58.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	28 17.8	34 21.7	93 59.2
	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	79 15.7	126 25.0	294 58.3
	100～299人	265 100.0	49 18.5	55 20.8	157 59.2
	300～999人	141 100.0	46 32.6	24 17.0	70 49.6
	1000人以上	135 100.0	50 37.0	27 20.0	57 42.2
	10%未満	82 100.0	25 30.5	21 25.6	35 42.7
	10%以上25%未満	98 100.0	26 26.5	32 32.7	39 39.8
	25%以上50%未満	134 100.0	25 18.7	38 28.4	67 50.0
正社員の比率	50%以上75%未満	156 100.0	40 25.6	30 19.2	85 54.5
	75%以上	570 100.0	108 18.9	109 19.1	350 61.4
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	26 18.4	38 27.0	75 53.2
	10%以上25%未満	240 100.0	40 16.7	52 21.7	146 60.8
	25%以上50%未満	341 100.0	77 22.6	74 21.7	187 54.8
	50%以上75%未満	215 100.0	59 27.4	45 20.9	108 50.2
	75%以上	101 100.0	18 17.8	22 21.8	60 59.4
	29歳以下	36 100.0	10 27.8	10 27.8	16 44.4
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	289 100.0	69 23.9	62 21.5	156 54.0
	40～49歳	555 100.0	116 20.9	119 21.4	317 57.1
	50～59歳	120 100.0	17 14.2	33 27.5	67 55.8
	60歳以上	38 100.0	10 26.3	6 15.8	20 52.6

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ス カスハラを受けた従業員のケア

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	583 55.8	316 30.2	139 13.3	7 0.7
主要事業内容	建設業	85 100.0	41 48.2	32 37.6	12 14.1
	製造業	92 100.0	33 35.9	38 41.3	20 21.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	5 83.3	0 0.0	1 16.7
	情報通信業	107 100.0	54 50.5	32 29.9	20 18.7
	運輸業、郵便業	68 100.0	30 44.1	27 39.7	10 14.7
	卸売業、小売業	209 100.0	121 57.9	62 29.7	25 12.0
	金融業、保険業	40 100.0	25 62.5	10 25.0	5 12.5
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	35 68.6	11 21.6	5 9.8
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	8 34.8	11 47.8	4 17.4
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	42 60.9	18 26.1	8 11.6
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	23 63.9	10 27.8	3 8.3
	教育、学習支援業	16 100.0	9 56.3	4 25.0	3 18.8
	医療、福祉	70 100.0	49 70.0	15 21.4	6 8.6
	複合サービス事業	12 100.0	6 50.0	5 41.7	1 8.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	102 65.0	38 24.2	16 10.2
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	255 50.6	176 34.9	71 14.1
	100～299人	265 100.0	139 52.5	82 30.9	41 15.5
	300～999人	141 100.0	92 65.2	33 23.4	15 10.6
	1000人以上	135 100.0	97 71.9	25 18.5	12 8.9
正社員の比率	10%未満	82 100.0	57 69.5	20 24.4	4 4.9
	10%以上25%未満	98 100.0	60 61.2	31 31.6	6 6.1
	25%以上50%未満	134 100.0	77 57.5	41 30.6	13 9.7
	50%以上75%未満	156 100.0	93 59.6	44 28.2	19 12.2
	75%以上	570 100.0	293 51.4	178 31.2	97 17.0
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	69 48.9	54 38.3	16 11.3
	10%以上25%未満	240 100.0	103 42.9	91 37.9	45 18.8
	25%以上50%未満	341 100.0	194 56.9	94 27.6	52 15.2
	50%以上75%未満	215 100.0	138 64.2	53 24.7	22 10.2
	75%以上	101 100.0	73 72.3	23 22.8	4 4.0
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	24 66.7	10 27.8	2 5.6
	30～39歳	289 100.0	175 60.6	83 28.7	31 10.7
	40～49歳	555 100.0	288 51.9	172 31.0	92 16.6
	50～59歳	120 100.0	62 51.7	44 36.7	12 10.0
	60歳以上	38 100.0	28 73.7	7 18.4	1 2.6

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 セ 従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	325 31.1	383 36.7	325 31.1	12 1.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	30 35.3	38 44.7	16 18.8
	製造業	92 100.0	18 19.6	42 45.7	31 33.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	2 33.3	3 50.0	1 16.7
	情報通信業	107 100.0	41 38.3	36 33.6	27 25.2
	運輸業、郵便業	68 100.0	22 32.4	22 32.4	23 33.8
	卸売業、小売業	209 100.0	60 28.7	83 39.7	65 31.1
	金融業、保険業	40 100.0	15 37.5	9 22.5	16 40.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	15 29.4	18 35.3	18 35.3
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	9 39.1	9 39.1	5 21.7
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	13 18.8	23 33.3	32 46.4
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	9 25.0	15 41.7	12 33.3
	教育、学習支援業	16 100.0	3 18.8	4 25.0	8 50.0
	医療、福祉	70 100.0	21 30.0	24 34.3	25 35.7
	複合サービス事業	12 100.0	5 41.7	5 41.7	2 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	62 39.5	50 31.8	43 27.4
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	134 26.6	199 39.5	165 32.7
	100～299人	265 100.0	79 29.8	98 37.0	84 31.7
	300～999人	141 100.0	51 36.2	47 33.3	42 29.8
	1000人以上	135 100.0	61 45.2	39 28.9	34 25.2
正社員の比率	10%未満	82 100.0	23 28.0	27 32.9	31 37.8
	10%以上25%未満	98 100.0	32 32.7	28 28.6	37 37.8
	25%以上50%未満	134 100.0	39 29.1	52 38.8	39 29.1
	50%以上75%未満	156 100.0	45 28.8	65 41.7	45 28.8
	75%以上	570 100.0	185 32.5	209 36.7	172 30.2
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	47 33.3	51 36.2	41 29.1
	10%以上25%未満	240 100.0	71 29.6	99 41.3	67 27.9
	25%以上50%未満	341 100.0	113 33.1	126 37.0	99 29.0
	50%以上75%未満	215 100.0	63 29.3	66 30.7	83 38.6
	75%以上	101 100.0	28 27.7	39 38.6	33 32.7
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	10 27.8	11 30.6	15 41.7
	30～39歳	289 100.0	84 29.1	98 33.9	105 36.3
	40～49歳	555 100.0	179 32.3	213 38.4	159 28.6
	50～59歳	120 100.0	32 26.7	49 40.8	36 30.0
	60歳以上	38 100.0	17 44.7	10 26.3	9 23.7

資料 I. 集計表
 <企業票> 従業員数 30 人以上

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 ソ 行為者に対する措置（出入禁止等）

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	373 35.7	346 33.1	314 30.0	12 1.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	25 29.4	31 36.5	28 32.9
	製造業	92 100.0	20 21.7	39 42.4	32 34.8
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	20 18.7	36 33.6	48 44.9
	運輸業、郵便業	68 100.0	17 25.0	22 32.4	28 41.2
	卸売業、小売業	209 100.0	85 40.7	70 33.5	53 25.4
	金融業、保険業	40 100.0	19 47.5	10 25.0	11 27.5
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	19 37.3	22 43.1	10 19.6
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	6 26.1	10 43.5	7 30.4
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	40 58.0	21 30.4	7 10.1
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	19 52.8	12 33.3	5 13.9
	教育、学習支援業	16 100.0	6 37.5	6 37.5	3 18.8
	医療、福祉	70 100.0	37 52.9	16 22.9	17 24.3
	複合サービス事業	12 100.0	4 33.3	5 41.7	3 25.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	51 32.5	43 27.4	61 38.9
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	172 34.1	172 34.1	154 30.6
	100～299人	265 100.0	71 26.8	103 38.9	87 32.8
	300～999人	141 100.0	58 41.1	37 26.2	45 31.9
	1000人以上	135 100.0	72 53.3	34 25.2	28 20.7
正社員の比率	10%未満	82 100.0	43 52.4	24 29.3	14 17.1
	10%以上25%未満	98 100.0	47 48.0	35 35.7	15 15.3
	25%以上50%未満	134 100.0	45 33.6	50 37.3	35 26.1
	50%以上75%未満	156 100.0	55 35.3	63 40.4	37 23.7
	75%以上	570 100.0	181 31.8	172 30.2	213 37.4
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	49 34.8	47 33.3	43 30.5
	10%以上25%未満	240 100.0	64 26.7	91 37.9	82 34.2
	25%以上50%未満	341 100.0	129 37.8	109 32.0	100 29.3
	50%以上75%未満	215 100.0	79 36.7	69 32.1	64 29.8
	75%以上	101 100.0	48 47.5	29 28.7	23 22.8
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	24 66.7	9 25.0	3 8.3
	30～39歳	289 100.0	113 39.1	94 32.5	80 27.7
	40～49歳	555 100.0	184 33.2	186 33.5	181 32.6
	50～59歳	120 100.0	35 29.2	45 37.5	37 30.8
	60歳以上	38 100.0	13 34.2	12 31.6	11 28.9

問8 それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
 タ その他

	全 体	取 り 組 ん で い る	取 り 組 ん で い な い が 検 討 中	取 り 組 ん で い な い	無 回 答
全 体	1,045 100.0	132 12.6	68 6.5	707 67.7	138 13.2
主要事業内容	建設業	85 100.0	11 12.9	6 7.1	7 8.2
	製造業	92 100.0	10 10.9	3 3.3	5 5.4
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	0 0.0	0 0.0	5 83.3
	情報通信業	107 100.0	10 9.3	8 7.5	78 72.9
	運輸業、郵便業	68 100.0	7 10.3	5 7.4	46 67.6
	卸売業、小売業	209 100.0	27 12.9	11 5.3	132 63.2
	金融業、保険業	40 100.0	5 12.5	3 7.5	31 77.5
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	6 11.8	1 2.0	40 78.4
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	4 17.4	1 4.3	18 78.3
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	2 2.9	10 14.5	44 63.8
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	5 13.9	1 2.8	27 75.0
	教育、学習支援業	16 100.0	0 0.0	1 6.3	11 68.8
	医療、福祉	70 100.0	18 25.7	5 7.1	31 44.3
	複合サービス事業	12 100.0	3 25.0	1 8.3	7 58.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	24 15.3	11 7.0	102 65.0
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	65 12.9	42 8.3	317 62.9
	100～299人	265 100.0	35 13.2	12 4.5	182 68.7
	300～999人	141 100.0	18 12.8	8 5.7	105 74.5
	1000人以上	135 100.0	14 10.4	6 4.4	103 76.3
正社員の比率	10%未満	82 100.0	18 22.0	5 6.1	46 56.1
	10%以上25%未満	98 100.0	9 9.2	14 14.3	54 55.1
	25%以上50%未満	134 100.0	12 9.0	6 4.5	88 65.7
	50%以上75%未満	156 100.0	20 12.8	11 7.1	109 69.9
	75%以上	570 100.0	73 12.8	32 5.6	406 71.2
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	21 14.9	13 9.2	87 61.7
	10%以上25%未満	240 100.0	25 10.4	14 5.8	175 72.9
	25%以上50%未満	341 100.0	37 10.9	22 6.5	250 73.3
	50%以上75%未満	215 100.0	36 16.7	9 4.2	131 60.9
	75%以上	101 100.0	13 12.9	9 8.9	59 58.4
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	5 13.9	3 8.3	21 58.3
	30～39歳	289 100.0	33 11.4	21 7.3	202 69.9
	40～49歳	555 100.0	71 12.8	25 4.5	395 71.2
	50～59歳	120 100.0	17 14.2	14 11.7	68 56.7
	60歳以上	38 100.0	6 15.8	4 10.5	18 47.4

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問9 カスタマーハラスメントの防止対策の取組を進める上での課題として、どのようなことが考えられますか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	正 当 な クレームとの判断の難しさ	経 営 層 の 意 識 が 低 い／ 理 解 不 足	管 理 職 の 意 識 が 低 い／ 理 解 不 足	従 業 員 等 の 意 識 が 低 い／ 理 解 不 足	顧 客 等 の 意 識 が 低 い／ 理 解 不 足	発 生 状 況 の 把握が困難	ブ ライ バ ン シ ー の 確保	ノ ウ ハ ウ 不 足	費 用 不 足	人 材 不 足	取 組 を 進 め る た め の 十 分 な 時 間 の 確保	顧 客 等 か ら 敬 遠 さ れ て し ま う お そ れ	そ の 他	特 に ない	無 回 答	
全 体	1,045 100.0	778 74.4	57 5.5	89 8.5	136 13.0	330 31.6	357 34.2	283 27.1	353 33.8	74 7.1	201 19.2	221 21.1	247 23.6	29 2.8	53 5.1	1 0.1	
主要事業内容	建設業	85 100.0	63 74.1	5 5.9	6 7.1	11 12.9	22 25.9	34 40.0	28 32.9	34 40.0	3 3.5	24 28.2	12 14.1	28 32.9	2 2.4	1 1.2	0 0.0
	製造業	92 100.0	61 66.3	3 3.3	9 9.8	9 9.8	15 16.3	40 43.5	23 25.0	44 47.8	10 10.9	20 21.7	23 25.0	17 18.5	1 1.1	9 9.8	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	3 50.0	0 0.0	1 16.7	2 33.3	0 0.0	2 33.3	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	1 16.7	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	78 72.9	10 9.3	10 9.3	13 12.1	25 23.4	36 33.6	40 37.4	34 31.8	11 10.3	16 15.0	23 21.5	37 34.6	2 1.9	6 5.6	0 0.0
	運輸業、郵便業	68 100.0	51 75.0	3 4.4	4 5.9	14 20.6	30 44.1	18 26.5	22 32.4	20 29.4	4 5.9	17 25.0	12 17.6	14 20.6	2 2.9	6 8.8	0 0.0
	卸売業、小売業	209 100.0	158 75.6	14 6.7	24 11.5	26 12.4	84 40.2	77 36.8	51 24.4	66 31.6	21 10.0	38 18.2	47 22.5	58 27.8	3 1.4	3 1.4	0 0.0
	金融業、保険業	40 100.0	34 85.0	0 0.0	2 5.0	0 0.0	7 17.5	9 22.5	8 20.0	16 40.0	0 0.0	3 7.5	6 15.0	7 17.5	0 0.0	3 7.5	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	42 82.4	2 3.9	3 5.9	3 5.9	16 31.4	17 33.3	13 25.5	16 31.4	1 2.0	11 21.6	8 15.7	8 15.7	2 3.9	3 5.9	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	14 60.9	1 4.3	2 8.7	4 17.4	3 13.0	10 43.5	8 34.8	6 26.1	1 4.3	4 17.4	4 26.1	6 26.1	1 4.3	3 13.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	51 73.9	4 5.8	5 7.2	11 15.9	27 39.1	18 26.1	11 15.9	18 26.1	6 8.7	13 18.8	15 21.7	15 21.7	3 4.3	2 2.9	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	22 61.1	2 5.6	2 5.6	7 19.4	16 44.4	9 25.0	10 27.8	8 22.2	0 0.0	2 5.6	9 25.0	6 16.7	1 2.8	4 11.1	0 0.0
	教育、学習支援業	16 100.0	12 75.0	0 0.0	1 6.3	1 6.3	2 12.5	1 6.3	1 6.3	3 18.8	2 12.5	4 25.0	4 25.0	3 18.8	0 0.0	2 12.5	0 0.0
	医療、福祉	70 100.0	52 74.3	2 2.9	4 5.7	11 15.7	32 45.7	25 35.7	19 27.1	16 22.9	5 7.1	15 21.4	18 25.7	12 17.1	5 7.1	2 2.9	0 0.0
	複合サービス事業	12 100.0	8 66.7	0 0.0	0 0.0	2 16.7	3 25.0	5 41.7	0 0.0	4 33.3	0 0.0	2 16.7	4 33.3	2 16.7	0 0.0	2 16.7	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	127 80.9	11 7.0	16 10.2	22 14.0	48 30.6	55 35.0	47 29.9	66 42.0	10 6.4	32 20.4	33 21.0	33 21.0	7 4.5	6 3.8	0 0.0
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	354 70.2	26 5.2	34 6.7	55 10.9	142 28.2	172 34.1	152 30.2	158 31.3	44 8.7	105 20.8	106 21.0	115 22.8	12 2.4	31 6.2	1 0.2
	100～299人	265 100.0	213 80.4	18 6.8	26 9.8	43 16.2	81 30.6	82 30.9	77 29.1	97 36.6	14 5.3	55 20.8	60 22.6	64 24.2	6 2.3	11 4.2	0 0.0
	300～999人	141 100.0	105 74.5	9 6.4	17 12.1	23 16.3	57 40.4	49 34.8	30 21.3	56 39.7	10 7.1	23 16.3	32 22.7	35 24.8	3 2.1	7 5.0	0 0.0
	1000人以上	135 100.0	106 78.5	4 3.0	12 8.9	15 11.1	50 37.0	54 40.0	24 17.8	42 31.1	6 4.4	18 13.3	23 17.0	33 24.4	8 5.9	4 3.0	0 0.0
正社員の比率	10%未満	82 100.0	57 69.5	3 3.7	4 4.9	13 15.9	37 45.1	19 23.2	18 22.0	29 35.4	9 11.0	28 34.1	23 28.0	20 24.4	4 4.9	3 3.7	0 0.0
	10%以上25%未満	98 100.0	77 78.6	6 6.1	5 5.1	17 17.3	35 35.7	39 39.8	31 31.6	31 31.6	13 13.3	25 25.5	21 21.4	15 15.3	3 3.1	4 4.1	0 0.0
	25%以上50%未満	134 100.0	103 76.9	7 5.2	11 8.2	15 11.2	42 31.3	30 22.4	28 20.9	47 35.1	9 6.7	19 14.2	26 19.4	24 17.9	3 2.2	10 7.5	0 0.0
	50%以上75%未満	156 100.0	120 76.9	12 7.7	20 12.8	23 14.7	60 38.5	55 35.3	39 25.0	46 29.5	11 7.1	15 9.6	32 20.5	36 23.1	3 1.9	5 3.2	0 0.0
	75%以上	570 100.0	417 73.2	29 5.1	49 8.6	68 11.9	154 27.0	211 37.0	167 29.3	198 34.7	32 5.6	114 20.0	118 20.7	151 26.5	14 2.5	31 5.4	1 0.2
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	99 70.2	9 6.4	10 7.1	31 22.0	50 35.5	44 31.2	48 34.0	54 38.3	14 9.9	41 29.1	33 23.4	33 23.4	3 2.1	7 5.0	0 0.0
	10%以上25%未満	240 100.0	176 73.3	16 6.7	23 9.6	32 13.3	62 25.8	101 42.1	72 30.0	86 35.8	17 7.1	50 20.8	58 24.2	73 30.4	7 2.9	10 4.2	1 0.4
	25%以上50%未満	341 100.0	248 72.7	13 3.8	25 7.3	29 8.5	87 25.5	112 32.8	89 26.1	105 30.8	19 5.6	52 15.2	54 15.8	79 23.2	9 2.6	27 7.9	0 0.0
	50%以上75%未満	215 100.0	174 80.9	13 6.0	21 9.8	30 14.0	89 41.4	67 31.2	54 25.1	75 34.9	17 7.9	40 18.6	49 22.8	43 20.0	8 3.7	8 3.7	0 0.0
	75%以上	101 100.0	77 76.2	6 5.9	9 8.9	14 13.9	38 37.6	30 29.7	20 19.8	31 30.7	7 6.9	17 16.8	25 24.8	16 15.8	1 1.0	1 1.0	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	25 69.4	2 5.6	3 8.3	8 22.2	14 38.9	7 19.4	6 16.7	13 36.1	2 5.6	10 27.8	9 25.0	1 2.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～39歳	289 100.0	215 74.4	18 6.2	26 9.0	38 13.1	99 34.3	99 34.3	81 28.0	98 33.9	21 7.3	53 18.3	69 23.9	72 24.9	5 1.7	15 5.2	0 0.0
	40～49歳	555 100.0	412 74.2	29 5.2	47 8.5	67 12.1	159 28.6	189 34.1	143 25.8	182 32.8	41 7.4	100 18.0	101 18.2	133 24.0	15 2.7	27 4.9	1 0.2
	50～59歳	120 100.0	91 75.8	7 5.8	12 10.0	16 13.3	38 31.7	42 35.0	39 32.5	46 38.3	10 8.3	30 25.0	32 26.7	25 20.8	4 3.3	10 8.3	0 0.0
	60歳以上	38 100.0	31 81.6	1 2.6	1 2.6	6 15.8	18 47.4	16 42.1	13 34.2	12 31.6	0 0.0	8 21.1	8 21.1	6 15.8	3 7.9	1 2.6	0 0.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問10 カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んだ結果、カスタマーハラスメントの予防・解決以外の効果として、どのようなことがありましたか。【あてはまる番号すべてに○】

		全 体	メン タル 不 調 者 が 減 少 す る	休 職 者・ 離 職 者 が 減 少 す る	会 社 の 信 頼 感 が 高 ま る	職 場 の コ ミ ュ ニ ケー ション が 活 性 化 す る 風 通 し が 良 く な る	職 場 の 生 産 性 が 高 ま る	従 業 員 の 仕 事 へ の 意 欲 が 高 ま る	顧 客 等 と の 関 係 性 が 良 好 に な る	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体		1,045 100.0	274 26.2	195 18.7	385 36.8	342 32.7	249 23.8	339 32.4	165 15.8	38 3.6	239 22.9	1 0.1
主要事業内容	建設業	85 100.0	22 25.9	17 20.0	29 34.1	29 34.1	17 20.0	29 34.1	16 18.8	1 1.2	20 23.5	0 0.0
	製造業	92 100.0	20 21.7	13 14.1	29 31.5	29 31.5	20 21.7	28 30.4	8 8.7	3 3.3	29 31.5	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	1 16.7	2 33.3	3 50.0	2 33.3	3 50.0	2 33.3	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	107 100.0	26 24.3	19 17.8	39 36.4	28 26.2	21 19.6	29 27.1	17 15.9	3 2.8	37 34.6	0 0.0
	運輸業、郵便業	68 100.0	19 27.9	14 20.6	23 33.8	26 38.2	15 22.1	19 27.9	9 13.2	2 2.9	15 22.1	0 0.0
	卸売業、小売業	209 100.0	59 28.2	40 19.1	79 37.8	82 39.2	54 25.8	74 35.4	33 15.8	9 4.3	32 15.3	0 0.0
	金融業、保険業	40 100.0	8 20.0	1 2.5	16 40.0	6 15.0	8 20.0	8 20.0	4 10.0	3 7.5	9 22.5	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	51 100.0	14 27.5	10 19.6	23 45.1	20 39.2	15 29.4	19 37.3	9 17.6	4 7.8	8 15.7	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	23 100.0	3 13.0	2 8.7	6 26.1	7 30.4	4 17.4	2 8.7	6 26.1	0 0.0	9 39.1	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	69 100.0	20 29.0	12 17.4	35 50.7	21 30.4	19 27.5	29 42.0	10 14.5	1 1.4	7 10.1	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	36 100.0	13 36.1	6 16.7	13 36.1	12 33.3	10 27.8	11 30.6	8 22.2	2 5.6	8 22.2	0 0.0
	教育、学習支援業	16 100.0	4 25.0	6 37.5	7 43.8	8 50.0	4 25.0	7 43.8	5 31.3	0 0.0	3 18.8	0 0.0
	医療、福祉	70 100.0	25 35.7	15 21.4	17 24.3	29 41.4	17 24.3	31 44.3	12 17.1	2 2.9	11 15.7	0 0.0
	複合サービス事業	12 100.0	4 33.3	1 8.3	3 25.0	5 41.7	5 41.7	4 33.3	5 41.7	0 0.0	3 25.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	157 100.0	35 22.3	37 23.6	62 39.5	37 23.6	36 22.9	46 29.3	22 14.0	6 3.8	46 29.3	1 0.6
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	504 100.0	140 27.8	103 20.4	180 35.7	181 35.9	106 21.0	155 30.8	84 16.7	12 2.4	112 22.2	0 0.0
	100～299人	265 100.0	60 22.6	49 18.5	91 34.3	85 32.1	68 25.7	84 31.7	45 17.0	9 3.4	71 26.8	0 0.0
	300～999人	141 100.0	40 28.4	24 17.0	51 36.2	43 30.5	35 24.8	49 34.8	18 12.8	6 4.3	31 22.0	1 0.7
	1000人以上	135 100.0	34 25.2	19 14.1	63 46.7	33 24.4	40 29.6	51 37.8	18 13.3	11 8.1	25 18.5	0 0.0
	10%未満	82 100.0	24 29.3	22 26.8	31 37.8	27 32.9	19 23.2	30 36.6	17 20.7	4 4.9	11 13.4	1 1.2
	10%以上25%未満	98 100.0	41 41.8	27 27.6	39 39.8	41 41.8	26 26.5	37 37.8	16 16.3	2 2.0	12 12.2	0 0.0
25%以上50%未満	134 100.0	30 22.4	22 16.4	45 33.6	44 32.8	31 23.1	47 35.1	18 13.4	3 2.2	33 24.6	0 0.0	
50%以上75%未満	156 100.0	44 28.2	23 14.7	52 33.3	51 32.7	41 26.3	44 28.2	25 16.0	9 5.8	33 21.2	0 0.0	
75%以上	570 100.0	134 23.5	99 17.4	215 37.7	179 31.4	132 23.2	179 31.4	89 15.6	20 3.5	150 26.3	0 0.0	
女性社員の比率	10%未満	141 100.0	43 30.5	38 27.0	48 34.0	42 29.8	32 22.7	46 32.6	22 15.6	7 5.0	33 23.4	0 0.0
	10%以上25%未満	240 100.0	57 23.8	49 20.4	85 35.4	83 34.6	44 18.3	67 27.9	39 16.3	7 2.9	69 28.8	0 0.0
	25%以上50%未満	341 100.0	90 26.4	53 15.5	146 42.8	105 30.8	84 24.6	117 34.3	52 15.2	12 3.5	78 22.9	0 0.0
	50%以上75%未満	215 100.0	56 26.0	38 17.7	74 34.4	71 33.0	58 27.0	77 35.8	37 17.2	8 3.7	41 19.1	1 0.5
	75%以上	101 100.0	28 27.7	17 16.8	27 26.7	39 38.6	29 28.7	30 29.7	15 14.9	4 4.0	17 16.8	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	36 100.0	11 30.6	4 11.1	15 41.7	12 33.3	7 19.4	15 41.7	4 11.1	1 2.8	7 19.4	0 0.0
	30～39歳	289 100.0	75 26.0	53 18.3	110 38.1	96 33.2	73 25.3	90 31.1	40 13.8	8 2.8	59 20.4	0 0.0
	40～49歳	555 100.0	146 26.3	104 18.7	213 38.4	175 31.5	134 24.1	177 31.9	92 16.6	22 4.0	134 24.1	0 0.0
	50～59歳	120 100.0	35 29.2	23 19.2	30 25.0	42 35.0	28 23.3	39 32.5	23 19.2	4 3.3	31 25.8	1 0.8
	60歳以上	38 100.0	7 18.4	9 23.7	12 31.6	14 36.8	4 10.5	14 36.8	6 15.8	3 7.9	8 21.1	0 0.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問11 カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいない理由についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	正 当 な ク レ イ ム と の 判 断 の 難 し さ	経 営 層 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	管 理 職 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	従 業 員 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	顧 客 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	発 生 状 況 の 把 握 が 困 難	プ ラ イ バ シ ー の 確 保	ノ ウ ハ ウ 不 足	費 用 不 足	人 材 不 足	取 組 を 進 め る た め の 十 分 な 時 間 の 確 保	顧 客 等 か ら 敬 遠 さ れ て し ま う お そ れ	そ の 他	特 に な い	無 回 答	
全 体	1,097 100.0	394 35.9	87 7.9	87 7.9	83 7.6	70 6.4	247 22.5	45 4.1	319 29.1	64 5.8	200 18.2	254 23.2	119 10.8	221 20.1	206 18.8	2 0.2	
主要事業内容	建設業	117 100.0	33 28.2	10 8.5	14 12.0	11 9.4	5 4.3	20 17.1	6 5.1	37 31.6	4 3.4	30 25.6	28 23.9	10 8.5	25 21.4	23 19.7	0 0.0
	製造業	203 100.0	70 34.5	10 4.9	10 4.9	13 6.4	11 5.4	40 19.7	6 3.0	46 22.7	12 5.9	31 15.3	41 20.2	26 12.8	42 20.7	50 24.6	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0
	情報通信業	113 100.0	28 24.8	9 8.0	5 4.4	5 4.4	5 4.4	33 29.2	7 6.2	36 31.9	8 7.1	20 17.7	25 22.1	12 10.6	28 24.8	28 24.8	0 0.0
	運輸業、郵便業	62 100.0	19 30.6	8 12.9	7 11.3	9 14.5	6 9.7	19 30.6	0 0.0	18 29.0	6 9.7	14 22.6	9 14.5	8 12.9	5 8.1	13 21.0	0 0.0
	卸売業、小売業	187 100.0	73 39.0	17 9.1	20 10.7	17 9.1	15 8.0	44 23.5	8 4.3	70 37.4	5 2.7	33 17.6	55 29.4	20 10.7	32 17.1	23 12.3	0 0.0
	金融業、保険業	16 100.0	5 31.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 12.5	0 0.0	4 25.0	1 6.3	1 6.3	6 37.5	0 0.0	4 25.0	3 18.8	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	24 100.0	9 37.5	0 0.0	1 4.2	0 0.0	1 4.2	3 12.5	1 4.2	7 29.2	1 4.2	5 20.8	5 20.8	2 8.3	3 12.5	6 25.0	1 4.2
	学術研究、専門・技術サービス業	45 100.0	12 26.7	4 8.9	2 4.4	1 2.2	2 4.4	6 13.3	4 8.9	8 17.8	1 2.2	8 17.8	9 20.0	2 4.4	15 33.3	12 26.7	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	41 100.0	26 63.4	4 9.8	5 12.2	4 9.8	2 4.9	17 41.5	3 7.3	16 39.0	5 12.2	8 19.5	14 34.1	5 12.2	2 4.9	4 9.8	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	16 100.0	10 62.5	1 6.3	2 12.5	2 12.5	4 25.0	5 31.3	1 6.3	4 25.0	0 0.0	5 31.3	5 31.3	4 25.0	3 18.8	1 6.3	1 6.3
	教育、学習支援業	17 100.0	6 35.3	0 0.0	0 0.0	1 5.9	0 0.0	3 17.6	2 11.8	3 17.6	3 17.6	3 17.6	7 41.2	1 5.9	1 5.9	4 23.5	0 0.0
	医療、福祉	35 100.0	21 60.0	1 2.9	0 0.0	3 8.6	4 11.4	6 17.1	3 8.6	9 25.7	5 14.3	5 14.3	7 20.0	3 8.6	4 11.4	3 8.6	0 0.0
	複合サービス事業	7 100.0	3 42.9	0 0.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	2 28.6	0 0.0	3 42.9	0 0.0	1 14.3	1 14.3	0 0.0	3 42.9	1 14.3	0 0.0
	サービス業 （他に分類されないもの）	202 100.0	76 37.6	23 11.4	19 9.4	17 8.4	14 6.9	46 22.8	4 2.0	55 27.2	13 6.4	33 16.3	38 18.8	26 12.9	49 24.3	34 16.8	0 0.0
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	682 100.0	247 36.2	56 8.2	57 8.4	54 7.9	47 6.9	155 22.7	25 3.7	203 29.8	43 6.3	126 18.5	154 22.6	75 11.0	122 17.9	140 20.5	1 0.1
	100～299人	286 100.0	104 36.4	17 5.9	20 7.0	18 6.3	64 22.4	14 4.9	77 26.9	13 4.5	54 18.9	60 21.0	35 12.2	67 23.4	45 15.7	0 0.0	0 0.0
	300～999人	100 100.0	36 36.0	10 10.0	9 9.0	11 11.0	5 5.0	20 20.0	6 6.0	31 31.0	8 8.0	18 18.0	33 33.0	8 8.0	21 21.0	15 15.0	1 1.0
	1000人以上	29 100.0	7 24.1	4 13.8	1 3.4	0 0.0	0 0.0	8 27.6	0 0.0	8 27.6	0 0.0	2 6.9	7 24.1	1 3.4	11 37.9	6 20.7	0 0.0
	10%未満	69 100.0	30 43.5	7 10.1	3 4.3	8 11.6	8 11.6	14 20.3	3 4.3	21 30.4	7 10.1	16 23.2	13 18.8	9 13.0	14 20.3	12 17.4	0 0.0
	10%以上25%未満	75 100.0	34 45.3	12 16.0	12 16.0	10 13.3	8 10.7	23 30.7	6 8.0	26 34.7	7 9.3	14 18.7	24 32.0	12 16.0	12 16.0	8 10.7	1 1.3
正社員の比率	25%以上50%未満	116 100.0	49 42.2	9 7.8	10 8.6	13 11.2	10 8.6	30 25.9	3 2.6	43 37.1	9 7.8	28 24.1	32 27.6	10 8.6	17 14.7	13 11.2	0 0.0
	50%以上75%未満	174 100.0	65 37.4	16 9.2	21 12.1	16 9.2	11 6.3	35 20.1	8 4.6	55 31.6	10 5.7	35 20.1	50 28.7	17 9.8	38 21.8	26 14.9	0 0.0
	75%以上	649 100.0	210 32.4	42 6.5	40 6.2	34 5.2	32 4.9	143 22.0	24 3.7	170 26.2	28 4.3	103 15.9	131 20.2	70 10.8	137 21.1	144 22.2	1 0.2
	10%未満	196 100.0	66 33.7	19 9.7	14 7.1	21 10.7	15 7.7	50 25.5	4 2.0	56 28.6	10 5.1	36 18.4	36 18.4	26 13.3	37 18.9	44 22.4	0 0.0
	10%以上25%未満	327 100.0	107 32.7	20 6.1	31 9.5	22 6.7	12 3.7	71 21.7	12 3.7	85 26.0	17 5.2	60 18.3	75 22.9	34 10.4	69 21.1	72 22.0	0 0.0
女性社員の比率	25%以上50%未満	340 100.0	119 35.0	32 9.4	29 8.5	25 7.4	25 7.4	78 22.9	17 5.0	107 31.5	21 6.2	62 18.2	88 25.9	36 10.6	65 19.1	57 16.8	1 0.3
	50%以上75%未満	166 100.0	72 43.4	13 7.8	10 6.0	10 6.0	11 6.6	39 23.5	10 6.0	50 30.1	10 6.0	30 18.1	42 25.3	16 9.6	31 18.7	26 15.7	0 0.6
	75%以上	58 100.0	26 44.8	3 5.2	2 3.4	4 6.9	6 10.3	7 12.1	2 3.4	17 29.3	4 6.9	8 13.8	11 19.0	4 6.9	16 27.6	5 8.6	0 0.0
	29歳以下	21 100.0	10 47.6	1 4.8	0 0.0	1 4.8	1 4.8	5 23.8	0 0.0	5 23.8	0 0.0	1 4.8	4 19.0	1 4.8	1 4.8	5 23.8	1 4.8
	30～39歳	244 100.0	94 38.5	14 5.7	14 5.7	17 7.0	15 6.1	49 20.1	15 6.1	83 34.0	17 7.0	47 19.3	70 28.7	28 11.5	51 20.9	45 18.4	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	624 100.0	216 34.6	48 7.7	51 8.2	40 6.4	36 5.8	139 22.3	19 3.0	163 26.1	31 5.0	106 17.0	131 21.0	59 9.5	129 20.7	123 19.7	1 0.2
	50～59歳	176 100.0	58 33.0	21 11.9	19 10.8	20 11.4	14 8.0	47 26.7	10 5.7	60 34.1	11 6.3	35 19.9	41 23.3	27 15.3	35 19.9	29 16.5	0 0.0
	60歳以上	26 100.0	15 57.7	3 11.5	3 11.5	5 19.2	4 15.4	7 26.9	1 3.8	7 26.9	5 19.2	9 34.6	7 26.9	4 15.4	2 11.5	3 11.5	0 0.0

＜企業票＞従業員数 30 人以上

問12 カスタマーハラスメントを防止するために特に効果があると思う取組は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

		全 体	実 態 把 握 の た め の 調 査	生 労 働 者 や 労 働 組 合 等 と の 意 見 交 換 ・ 衡	基 本 方 針 等 の 作 成	基 本 方 針 等 の 公 表	応 マ ニ フ ォ ー ル （ カ ス ハ ラ の 判 断 基 準 や 対 の 作 成	就 業 規 則 の 整 備 （ 準 ず る も の を 含 む	カ ス ハ ラ を 受 け た 従 業 員 が 相 談 で き る 窓 口 の 整 備	教 育 ・ 研 修 等 の 実 施	録 音 ・ 録 画 環 境 の 整 備	Ａ Ｉ を 活 用 し た シ ス テ ム 等 の 導 入 （ 音 支 援 ・ テ キ ス ト 等 ）	企 業 法 務 や 労 務 等 の 外 部 人 材 の 活 用	警 察 と の 連 携	カ ス ハ ラ を 受 け た 従 業 員 の ケ ア	合 従 業 員 が 取 引 先 等 か ら 被 害 を 受 け た 場 合 の 取 引 先 等 へ の 協 力 依 頼	行 為 者 に 対 す る 措 置 （ 入 入 禁 止 等 ）	そ の 他	特 に な い	無 回 答	
	全 体	2,156 100.0	955 44.3	346 16.0	579 26.9	527 24.4	1,009 46.8	335 15.5	1,129 52.4	848 39.3	613 28.4	198 9.2	253 11.7	442 20.5	948 44.0	599 27.8	614 28.5	50 2.3	75 3.5	37 1.7	
主 要 事 業 内 容	建設業	202 100.0	95 47.0	40 19.8	56 27.7	49 24.3	90 44.6	34 16.8	104 51.5	79 39.1	42 20.8	12 5.9	25 12.4	24 11.9	84 41.6	73 36.1	49 24.3	4 2.0	7 3.5	7 0.4	
	製造業	296 100.0	139 47.0	46 15.5	70 23.6	53 18.9	127 42.9	38 12.8	141 47.6	102 34.5	84 28.4	33 11.1	35 11.8	50 16.9	106 35.8	82 27.7	56 18.9	3 1.0	21 7.1	4 1.4	
	電気・ガス・熱供給・水道業	11 100.0	5 45.5	3 27.3	1 9.1	1 9.1	1 9.1	3 27.3	7 63.6	6 54.5	2 18.2	0 0.0	1 9.1	2 18.2	3 27.3	5 45.5	2 18.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	情報通信業	220 100.0	108 49.1	43 19.5	46 20.9	46 20.9	93 42.3	41 18.6	126 57.3	94 42.7	50 22.7	26 11.8	19 8.6	23 10.5	96 43.6	73 33.2	49 22.3	2 0.9	12 5.5	1 0.5	
	運輸業、郵便業	130 100.0	52 40.0	24 18.5	19 14.6	22 16.9	42 32.3	15 11.5	58 44.6	48 36.9	35 26.9	8 6.2	17 13.1	33 25.4	52 40.0	42 32.3	29 22.3	3 2.3	4 3.1	4 3.1	
	卸売業、小売業	400 100.0	152 38.0	46 11.5	119 29.8	111 27.8	206 51.5	55 13.8	217 54.3	142 35.5	123 30.8	32 8.0	46 11.5	107 26.8	164 41.0	82 20.5	128 32.0	9 2.3	7 1.8	11 2.8	
	金融業、保険業	56 100.0	20 35.7	6 10.7	27 48.2	25 44.6	31 55.4	11 19.6	27 48.2	31 55.4	15 26.8	8 14.3	9 16.1	14 25.0	19 33.9	11 19.6	15 26.8	1 1.8	2 3.6	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	75 100.0	38 50.7	19 25.3	30 40.0	28 37.3	53 70.7	19 25.3	41 54.7	38 50.7	34 45.3	10 13.3	14 18.7	27 36.0	42 56.0	22 29.3	34 45.3	1 1.3	1 1.3	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	69 100.0	35 50.7	10 14.5	19 27.5	16 23.2	31 44.9	18 26.1	41 59.4	32 46.4	16 23.2	7 10.1	11 15.9	9 13.0	29 42.0	25 36.2	18 26.1	3 4.3	5 7.2	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	112 100.0	46 41.1	15 13.4	32 28.6	32 28.6	54 48.2	12 10.7	52 46.4	37 33.0	39 34.8	8 7.1	6 5.4	13 38.4	48 42.9	11 9.8	37 33.0	5 4.5	1 0.9	4 3.6	
	生活関連サービス業、娯楽業	52 100.0	19 36.5	9 17.3	12 23.1	11 21.2	30 57.7	4 7.7	26 50.0	18 34.6	19 36.5	7 13.5	4 7.7	15 28.8	25 48.1	6 11.5	26 50.0	3 5.8	0 0.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	33 100.0	16 48.5	7 21.2	14 42.4	12 36.4	11 33.3	5 15.2	16 48.5	14 42.4	13 39.4	2 6.1	5 15.2	8 24.2	13 39.4	4 12.1	7 21.2	1 3.0	0 0.0	1 3.0	
	医療、福祉	105 100.0	50 47.6	20 19.0	26 24.8	21 20.0	44 41.9	19 18.1	56 53.3	47 44.8	25 23.8	4 3.8	13 12.4	15 14.3	62 59.0	12 11.4	37 35.2	7 6.7	4 3.8	5 4.8	
	複合サービス事業	19 100.0	10 52.6	5 26.3	6 31.6	8 42.1	13 68.4	2 10.5	12 63.2	7 36.8	7 36.8	3 15.8	3 15.8	3 15.8	12 63.2	8 42.1	8 42.1	1 5.3	0 0.0	0 0.0	
	サービス業 （他に分類されないもの）	361 100.0	167 46.3	53 14.7	99 27.4	87 24.1	179 49.6	54 15.0	197 54.6	150 41.6	107 29.6	38 10.5	44 12.2	67 18.6	188 52.1	140 38.8	117 32.4	7 1.9	9 2.5	5 1.4	
	貴 社 の 従 業 員 数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		30～99人	1,194 100.0	505 42.3	183 15.3	272 22.8	227 19.0	504 42.2	164 13.7	596 49.9	383 32.1	307 25.7	90 7.5	118 9.9	202 16.9	503 42.1	313 26.2	306 25.6	32 2.7	50 4.2	21 1.8
100～299人		555 100.0	265 47.7	95 17.1	153 27.6	128 24.9	262 47.2	88 15.9	296 53.3	242 43.6	158 28.5	47 8.5	60 10.8	117 21.1	243 43.8	160 28.8	147 26.5	10 1.8	17 3.1	10 1.8	
300～999人		243 100.0	118 48.6	42 17.3	77 31.7	78 32.1	136 56.0	41 16.9	138 56.8	129 53.1	92 37.9	33 13.6	45 18.5	61 25.1	118 48.6	77 31.7	80 32.9	6 2.5	6 1.2	3 1.2	
1000人以上		164 100.0	67 40.9	26 15.9	77 47.0	84 47.0	107 65.2	42 25.6	99 60.4	94 57.3	56 34.1	28 17.1	30 18.3	62 37.8	84 51.2	49 29.9	81 49.4	2 1.2	2 1.2	3 1.8	
正 社 員 の 比 率		10%未満	154 100.0	57 37.0	18 11.7	36 23.4	31 20.1	70 45.5	18 11.7	65 42.2	45 29.2	59 38.3	19 12.3	15 9.7	54 35.1	74 48.1	41 26.6	64 41.6	7 4.5	5 3.2	7 4.5
		10%以上25%未満	175 100.0	75 42.9	29 16.6	56 32.0	48 27.4	88 50.3	33 18.9	78 44.6	66 37.7	53 30.3	15 8.6	19 10.9	56 32.0	82 46.9	39 22.3	65 37.1	5 2.9	2 1.1	6 3.4
	25%以上50%未満	253 100.0	110 43.5	42 16.6	66 26.1	60 23.7	119 47.0	39 15.4	126 49.8	93 36.8	73 28.9	20 7.9	22 8.7	54 21.3	112 44.3	41 16.2	72 28.5	4 1.6	10 3.4	8 3.2	
	50%以上75%未満	331 100.0	142 42.9	57 17.2	100 30.2	87 26.3	156 47.1	51 15.4	182 55.0	105 31.7	105 31.7	31 9.4	41 12.4	58 17.5	150 45.3	87 26.3	93 28.1	10 3.0	13 3.9	2 0.6	
	75%以上	1,224 100.0	561 45.8	196 16.0	318 26.0	298 24.3	566 46.2	192 15.7	666 54.4	488 39.9	318 26.0	111 9.1	155 12.7	216 17.6	518 42.3	385 31.5	317 25.9	23 1.9	44 3.6	14 1.1	
女 性 社 員 の 比 率	10%未満	338 100.0	137 40.5	52 15.4	74 21.9	65 19.2	138 40.8	45 13.3	163 48.2	120 35.5	91 26.9	29 8.6	26 7.7	75 22.2	132 39.1	105 31.1	82 24.3	10 3.0	13 3.8	6 1.8	
	10%以上25%未満	570 100.0	268 47.0	102 17.9	137 24.0	121 21.2	236 41.4	84 14.7	305 53.5	200 35.1	116 20.4	38 6.7	70 12.3	91 16.0	228 40.0	179 31.4	130 22.8	9 1.6	29 5.1	5 0.9	
	25%以上50%未満	686 100.0	313 45.6	101 14.7	203 29.6	183 26.7	348 50.7	121 17.6	367 53.5	288 42.0	204 29.7	72 10.5	100 14.6	133 19.4	315 45.9	195 28.4	194 28.3	16 2.3	16 2.3	7 1.0	
	50%以上75%未満	385 100.0	179 46.5	68 17.7	118 30.6	110 28.6	197 51.2	60 15.6	207 53.8	162 42.1	143 37.1	51 13.2	41 10.6	101 26.2	180 46.8	85 22.1	145 37.7	11 2.9	13 3.4	11 2.9	
	75%以上	160 100.0	53 33.1	21 13.1	41 25.6	41 25.6	81 50.6	23 14.4	79 49.4	72 45.0	55 34.4	15 4.4	37 9.4	75 23.1	86 53.8	31 19.4	60 37.5	4 2.5	4 1.3	8 5.0	
貴 社 の 従 業 員 の 平 均 年 齢	29歳以下	59 100.0	25 42.4	6 10.2	13 22.0	14 23.7	21 35.6	4 6.8	19 32.2	21 35.6	18 30.5	5 8.5	3 5.1	20 33.9	24 40.7	6 10.2	23 39.0	5 8.5	2 3.4	3 5.1	
	30～39歳	538 100.0	258 48.0	79 14.7	160 29.7	149 27.7	288 53.5	90 16.7	293 54.5	218 40.5	167 31.0	65 12.1	75 13.9	130 24.2	250 46.5	145 27.0	183 34.0	11 2.0	12 2.2	7 1.3	
	40～49歳	1,183 100.0	529 44.7	197 16.7	327 27.6	294 24.9	534 45.1	186 15.7	632 53.4	329 40.2	98 27.8	141 8.3	221 11.9	499 18.7	341 42.2	304 28.8	19 25.7	46 1.6	19 3.9	19 1.6	
	50～59歳	298 100.0	107 35.9	49 16.4	60 20.1	51 17.1	131 44.0	41 13.8	143 48.0	77 35.2	77 25.8	24 8.1	25 8.4	55 18.5	135 45.3	81 27.2	79 26.5	10 3.4	13 4.4	5 1.7	
	60歳以上	65 100.0	31 47.7	12 18.5	14 21.5	13 20.0	28 43.1	11 16.9	38 58.5	25 38.5	19 29.2	5 7.7	8 12.3	14 21.5	33 50.8	22 33.8	21 32.3	5 7.7	1 1.5	3 4.4	

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問13 カスタマーハラスメントのマニュアル（カスハラ判断基準と対応フロー等）を作成するに当たって、どのようなものを参考にしましたか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	対 策 企 業 マ ニ ュ ア ル	厚生労働省の カスタマーハ ラスメント	都が定めた条 例やガイドラ イン（「カスタ マーハラスメ ント防止指針 」）の各団体 共通マニュアル の活用	その他公的機 関が公表して いるガイドラ イン等	業界団体で作 成した周知啓 発資料（マ ニュアル・ガ イドライン等 ）	自社で発生し た事例	自社従業員に 対するアンケート・ヒア リング	他社との 情報交換等	消費者（消費 者団体含む） との意見交 換等	裁判 例	その他	特 に な い	無 回 答
全 体	422 100.0	281 66.6	218 51.7	109 25.8	103 24.4	135 32.0	76 18.0	93 22.0	93 22.0	6 1.4	16 3.8	68 16.1	5 1.2	1 0.2
主要事業内容	建設業	33 100.0	22 66.7	16 48.5	6 18.2	6 18.2	7 21.2	5 15.2	7 21.2	7 21.2	3 9.1	8 24.2	0 0.0	0 0.0
	製造業	26 100.0	17 65.4	15 57.7	8 30.8	7 26.9	7 26.9	4 15.4	4 15.4	4 15.4	1 3.8	3 11.5	1 3.8	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	2 100.0	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	31 100.0	18 58.1	15 48.4	5 16.1	4 12.9	6 19.4	5 16.1	5 16.1	5 16.1	0 0.0	0 22.6	7 6.5	2 0.0
	運輸業、郵便業	30 100.0	18 60.0	12 40.0	11 36.7	14 46.7	7 23.3	3 10.0	11 36.7	0 0.0	3 10.0	2 6.7	1 3.3	0 0.0
	卸売業、小売業	89 100.0	62 69.7	47 52.8	20 22.5	25 28.1	29 32.6	14 15.7	17 19.1	17 19.1	1 1.1	3 9.0	8 0.0	0 0.0
	金融業、保険業	29 100.0	23 79.3	15 51.7	9 31.0	3 10.3	8 27.6	2 6.9	10 34.5	10 34.5	0 0.0	8 27.6	0 0.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	26 100.0	18 69.2	14 53.8	9 34.6	4 15.4	11 42.3	7 26.9	6 23.1	6 23.1	0 0.0	1 34.6	9 0.0	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	4 100.0	3 75.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	30 100.0	17 56.7	15 50.0	3 10.0	7 23.3	13 43.3	8 26.7	7 23.3	7 23.3	1 3.3	0 16.7	5 0.0	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	21 100.0	14 66.7	10 47.6	6 28.6	4 19.0	8 38.1	3 14.3	3 14.3	3 14.3	0 9.5	2 4.8	1 0.0	0 0.0
	教育、学習支援業	4 100.0	2 50.0	2 50.0	2 50.0	1 25.0	2 50.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	37 100.0	23 62.2	20 54.1	13 35.1	10 27.0	13 35.1	6 16.2	7 18.9	7 18.9	0 2.7	1 8.1	3 2.7	1 0.0
	複合サービス事業	5 100.0	3 60.0	3 60.0	1 20.0	2 40.0	3 60.0	2 40.0	2 40.0	2 40.0	0 20.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0
	サービス業 （他に分類されないもの）	55 100.0	39 70.9	30 54.5	16 29.1	16 29.1	20 36.4	12 21.8	13 23.6	13 23.6	1 1.8	2 3.6	13 23.6	0 0.0
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	162 100.0	85 52.5	64 39.5	39 24.1	31 19.1	51 31.5	33 20.4	27 16.7	27 16.7	4 2.5	17 10.5	0 0.0	1 0.6
	100～299人	91 100.0	57 62.6	53 58.2	25 27.5	27 29.7	19 20.9	14 15.4	20 22.0	20 22.0	6 6.6	13 14.3	3 3.3	0 0.0
	300～999人	79 100.0	63 79.7	44 55.7	18 22.8	20 25.3	26 32.9	13 16.5	17 21.5	17 21.5	3 3.8	22 27.8	1 1.3	0 0.0
	1000人以上	90 100.0	76 84.4	57 63.3	27 30.0	39 27.8	16 43.3	16 17.8	29 32.2	29 32.2	3 3.3	16 17.8	1 1.1	0 0.0
	10%未満	34 100.0	18 52.9	16 47.1	6 17.6	12 35.3	13 38.2	8 23.5	6 17.6	6 17.6	1 2.9	4 11.8	0 0.0	0 0.0
	10%以上25%未満	42 100.0	30 71.4	23 54.8	15 35.7	14 33.3	15 35.7	5 11.9	10 23.8	10 23.8	1 2.4	2 4.8	0 0.0	0 0.0
正社員の比率	25%以上50%未満	53 100.0	36 67.9	32 60.4	13 24.5	9 17.0	12 22.6	9 17.0	5 9.4	5 9.4	1 1.9	9 17.0	1 1.9	0 0.0
	50%以上75%未満	67 100.0	48 71.6	36 53.7	14 20.9	16 23.9	23 34.3	13 19.4	17 25.4	17 25.4	4 6.0	9 13.4	0 0.0	1 1.5
	75%以上	224 100.0	148 66.1	111 49.6	60 26.8	52 23.2	71 31.7	40 17.9	54 24.1	54 24.1	8 3.6	44 19.6	4 1.8	0 0.0
	10%未満	54 100.0	37 68.5	28 51.9	20 37.0	23 42.6	9 16.7	9 16.7	15 27.8	15 27.8	3 5.6	4 7.4	0 0.0	0 0.0
	10%以上25%未満	69 100.0	38 55.1	35 50.7	20 29.0	13 18.8	21 30.4	14 20.3	12 17.4	12 17.4	4 5.8	8 11.6	2 2.9	0 0.0
女性社員の比率	25%以上50%未満	136 100.0	89 65.4	71 52.2	31 22.8	26 19.1	38 27.9	17 12.5	28 20.6	28 20.6	6 4.4	27 19.9	2 1.5	0 0.7
	50%以上75%未満	109 100.0	83 76.1	54 49.5	22 20.2	27 24.8	47 43.1	27 24.8	32 29.4	32 29.4	3 2.8	20 18.3	0 0.0	0 0.0
	75%以上	51 100.0	33 64.7	28 54.9	16 31.4	14 27.5	18 35.3	9 17.6	6 11.8	6 11.8	0 0.0	8 15.7	1 2.0	0 0.0
	29歳以下	16 100.0	9 56.3	6 37.5	1 6.3	4 25.0	8 50.0	5 31.3	6 37.5	6 37.5	0 0.0	1 6.3	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	126 100.0	86 68.3	66 52.4	24 19.0	30 23.8	46 36.5	26 20.6	26 20.6	26 20.6	2 1.6	22 17.5	1 0.8	0 0.0
	40～49歳	214 100.0	145 67.8	113 52.8	60 28.0	44 20.6	64 29.9	33 15.4	44 20.6	44 20.6	10 4.7	38 17.8	4 1.9	0 0.5
	50～59歳	45 100.0	29 64.4	22 48.9	13 28.9	12 26.7	12 26.7	10 22.2	12 26.7	12 26.7	3 6.7	6 13.3	0 0.0	0 0.0
	60歳以上	19 100.0	10 52.6	9 47.4	10 52.6	12 63.2	4 21.1	2 10.5	5 26.3	5 26.3	1 5.3	1 5.3	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。
 ア 現場における対応の引き継ぎ

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	583 100.0	479 82.2	56 9.6	35 6.0	13 2.2
主要事業内容	建設業	41 100.0	32 78.0	3 7.3	6 14.6
	製造業	33 100.0	24 72.7	3 9.1	5 15.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	4 80.0	1 20.0	0 0.0
	情報通信業	54 100.0	46 85.2	4 7.4	3 5.6
	運輸業、郵便業	30 100.0	28 93.3	2 6.7	0 0.0
	卸売業、小売業	121 100.0	92 76.0	20 16.5	6 5.0
	金融業、保険業	25 100.0	20 80.0	3 12.0	2 8.0
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	31 88.6	2 5.7	2 5.7
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	5 62.5	3 37.5	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	42 100.0	39 92.9	1 2.4	1 2.4
	生活関連サービス業、娯楽業	23 100.0	20 87.0	3 13.0	0 0.0
	教育、学習支援業	9 100.0	8 88.9	0 0.0	1 11.1
	医療、福祉	49 100.0	45 91.8	1 2.0	3 6.1
	複合サービス事業	6 100.0	4 66.7	0 0.0	2 33.3
	サービス業 (他に分類されないもの)	102 100.0	81 79.4	10 9.8	8 7.8
	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	255 100.0	207 81.2	26 10.2	12 4.7
	100～299人	139 100.0	114 82.0	14 10.1	9 6.5
	300～999人	92 100.0	74 80.4	12 13.0	6 6.5
	1000人以上	97 100.0	84 86.6	4 4.1	8 8.2
	10%未満	57 100.0	50 87.7	4 7.0	2 3.5
	10%以上25%未満	60 100.0	51 85.0	4 6.7	4 6.7
	25%以上50%未満	77 100.0	64 83.1	5 6.5	3 3.9
正社員の比率	50%以上75%未満	93 100.0	84 90.3	5 5.4	4 4.3
	75%以上	293 100.0	228 77.8	38 13.0	23 7.8
	10%未満	69 100.0	56 81.2	4 5.8	9 13.0
	10%以上25%未満	103 100.0	83 80.6	12 11.7	6 5.8
	25%以上50%未満	194 100.0	151 77.8	26 13.4	3 1.5
女性社員の比率	50%以上75%未満	138 100.0	121 87.7	10 7.2	3 2.2
	75%以上	73 100.0	63 86.3	4 5.5	3 4.1
	29歳以下	24 100.0	23 95.8	0 0.0	0 0.0
	30～39歳	175 100.0	155 88.6	11 6.3	6 3.4
	40～49歳	288 100.0	220 76.4	40 13.9	21 7.3
貴社の従業員の平均年齢	50～59歳	62 100.0	52 83.9	4 6.5	5 8.1
	60歳以上	28 100.0	24 85.7	1 3.6	2 7.1

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。
 イ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	583 100.0	486 83.4	70 12.0	19 3.3	8 1.4
主要事業内容	建設業	41 100.0	28 68.3	9 22.0	3 7.3
	製造業	33 100.0	26 78.8	7 21.2	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	5 100.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	54 100.0	45 83.3	7 13.0	2 3.7
	運輸業、郵便業	30 100.0	27 90.0	0 0.0	3 10.0
	卸売業、小売業	121 100.0	106 87.6	13 10.7	1 0.8
	金融業、保険業	25 100.0	22 88.0	1 4.0	2 8.0
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	25 71.4	7 20.0	3 8.6
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	6 75.0	2 25.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	42 100.0	38 90.5	3 7.1	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	23 100.0	21 91.3	2 8.7	0 0.0
	教育、学習支援業	9 100.0	6 66.7	1 11.1	2 22.2
	医療、福祉	49 100.0	40 81.6	6 12.2	0 0.0
	複合サービス事業	6 100.0	4 66.7	2 33.3	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	102 100.0	87 85.3	10 9.8	3 2.9
	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	255 100.0	195 76.5	42 16.5	11 4.3
	100～299人	139 100.0	118 84.9	17 12.2	3 2.2
	300～999人	92 100.0	84 91.3	6 6.5	2 2.2
	1000人以上	97 100.0	89 91.8	5 5.2	3 3.1
	10%未満	57 100.0	44 77.2	8 14.0	4 7.0
	10%以上25%未満	60 100.0	54 90.0	6 10.0	0 0.0
	25%以上50%未満	77 100.0	63 81.8	10 13.0	1 1.3
正社員の比率	50%以上75%未満	93 100.0	82 88.2	11 11.8	0 0.0
	75%以上	293 100.0	241 82.3	35 11.9	14 4.8
	10%未満	69 100.0	60 87.0	4 5.8	5 7.2
	10%以上25%未満	103 100.0	88 85.4	12 11.7	2 1.9
	25%以上50%未満	194 100.0	160 82.5	26 13.4	6 3.1
女性社員の比率	50%以上75%未満	138 100.0	113 81.9	17 12.3	5 3.6
	75%以上	73 100.0	61 83.6	10 13.7	1 1.4
	29歳以下	24 100.0	18 75.0	3 12.5	2 8.3
	30～39歳	175 100.0	145 82.9	21 12.0	7 4.0
	40～49歳	288 100.0	244 84.7	34 11.8	6 2.1
貴社の従業員の平均年齢	50～59歳	62 100.0	51 82.3	9 14.5	2 3.2
	60歳以上	28 100.0	23 82.1	2 7.1	2 7.1

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。
 ウ メンタルヘルスの専門家や法的な助言ができる外部専門家の活用

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	583 100.0	293 50.3	115 19.7	162 27.8	13 2.2
主要事業内容	建設業	41 100.0	20 48.8	7 17.1	13 31.7
	製造業	33 100.0	22 66.7	5 15.2	6 18.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0
	情報通信業	54 100.0	36 66.7	8 14.8	10 18.5
	運輸業、郵便業	30 100.0	14 46.7	9 30.0	7 23.3
	卸売業、小売業	121 100.0	61 50.4	22 18.2	35 28.9
	金融業、保険業	25 100.0	17 68.0	3 12.0	5 20.0
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	22 62.9	7 20.0	6 17.1
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	3 37.5	2 25.0	3 37.5
	宿泊業、飲食サービス業	42 100.0	13 31.0	9 21.4	19 45.2
	生活関連サービス業、娯楽業	23 100.0	12 52.2	4 17.4	6 26.1
	教育、学習支援業	9 100.0	5 55.6	1 11.1	3 33.3
	医療、福祉	49 100.0	14 28.6	14 28.6	18 36.7
	複合サービス事業	6 100.0	3 50.0	3 50.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	102 100.0	49 48.0	19 18.6	30 29.4
	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	255 100.0	87 34.1	60 23.5	98 38.4
	100～299人	139 100.0	66 47.5	31 22.3	40 28.8
	300～999人	92 100.0	65 70.7	14 15.2	13 14.1
	1000人以上	97 100.0	75 77.3	10 10.3	11 11.3
	10%未満	57 100.0	8 14.0	14 24.6	32 56.1
	10%以上25%未満	60 100.0	17 28.3	17 28.3	24 40.0
	25%以上50%未満	77 100.0	35 45.5	14 18.2	24 31.2
正社員の比率	50%以上75%未満	93 100.0	55 59.1	19 20.4	19 20.4
	75%以上	293 100.0	178 60.8	49 16.7	63 21.5
	10%未満	69 100.0	24 34.8	14 20.3	30 43.5
	10%以上25%未満	103 100.0	58 56.3	22 21.4	22 21.4
女性社員の比率	25%以上50%未満	194 100.0	120 61.9	40 20.6	31 16.0
	50%以上75%未満	138 100.0	66 47.8	20 14.5	48 34.8
	75%以上	73 100.0	22 30.1	18 24.7	30 41.1
	29歳以下	24 100.0	3 12.5	5 20.8	14 58.3
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	175 100.0	89 50.9	35 20.0	49 28.0
	40～49歳	288 100.0	168 58.3	53 18.4	61 21.2
	50～59歳	62 100.0	26 41.9	12 19.4	23 37.1
	60歳以上	28 100.0	4 14.3	8 28.6	14 50.0

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。
 エ 心身を休養する機会の提供

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	583 100.0	267 45.8	166 28.5	132 22.6	18 3.1
主要事業内容	建設業	41 100.0	25 61.0	7 17.1	8 19.5
	製造業	33 100.0	13 39.4	10 30.3	9 27.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0
	情報通信業	54 100.0	39 72.2	8 14.8	6 11.1
	運輸業、郵便業	30 100.0	15 50.0	9 30.0	6 20.0
	卸売業、小売業	121 100.0	41 33.9	50 41.3	28 23.1
	金融業、保険業	25 100.0	15 60.0	4 16.0	6 24.0
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	16 45.7	11 31.4	8 22.9
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	4 50.0	2 25.0	2 25.0
	宿泊業、飲食サービス業	42 100.0	14 33.3	17 40.5	10 23.8
	生活関連サービス業、娯楽業	23 100.0	7 30.4	9 39.1	5 21.7
	教育、学習支援業	9 100.0	4 44.4	0 0.0	3 33.3
	医療、福祉	49 100.0	20 40.8	17 34.7	9 18.4
	複合サービス事業	6 100.0	4 66.7	2 33.3	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	102 100.0	48 47.1	18 17.6	32 31.4
	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
貴社の従業員数	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	255 100.0	102 40.0	75 29.4	62 24.3
	100～299人	139 100.0	60 43.2	50 36.0	28 20.1
	300～999人	92 100.0	50 54.3	23 25.0	19 20.7
	1000人以上	97 100.0	55 56.7	18 18.6	23 23.7
	10%未満	57 100.0	19 33.3	19 33.3	2 29.8
	10%以上25%未満	60 100.0	23 38.3	20 33.3	13 21.7
	25%以上50%未満	77 100.0	32 41.6	24 31.2	16 20.8
正社員の比率	50%以上75%未満	93 100.0	54 58.1	25 26.9	15 15.1
	75%以上	293 100.0	139 47.4	76 25.9	72 24.6
	10%未満	69 100.0	30 43.5	17 24.6	2 29.0
	10%以上25%未満	103 100.0	48 46.6	30 29.1	21 20.4
女性社員の比率	25%以上50%未満	194 100.0	101 52.1	54 27.8	34 17.5
	50%以上75%未満	138 100.0	55 39.9	38 27.5	41 29.7
	75%以上	73 100.0	31 42.5	26 35.6	14 19.2
	29歳以下	24 100.0	9 37.5	6 25.0	7 29.2
貴社の従業員の平均年齢	30～39歳	175 100.0	80 45.7	51 29.1	41 23.4
	40～49歳	288 100.0	145 50.3	80 27.8	56 19.4
	50～59歳	62 100.0	24 38.7	20 32.3	16 25.8
	60歳以上	28 100.0	7 25.0	8 28.6	11 39.3

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 オ 上司や同僚によるサポート

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	583 100.0	537 92.1	32 5.5	5 0.9	9 1.5
主要事業内容	建設業	41 100.0	37 90.2	3 7.3	1 2.4
	製造業	33 100.0	30 90.9	2 6.1	1 3.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	5 100.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	54 100.0	49 90.7	4 7.4	0 0.0
	運輸業、郵便業	30 100.0	28 93.3	1 3.3	1 3.3
	卸売業、小売業	121 100.0	110 90.9	8 6.6	0 0.0
	金融業、保険業	25 100.0	25 100.0	0 0.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	33 94.3	1 2.9	1 2.9
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	8 100.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	42 100.0	39 92.9	2 4.8	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	23 100.0	21 91.3	1 4.3	0 0.0
	教育、学習支援業	9 100.0	8 88.9	1 11.1	0 0.0
	医療、福祉	49 100.0	43 87.8	2 4.1	3 6.1
	複合サービス事業	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	102 100.0	95 93.1	7 6.9	0 0.0
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	255 100.0	231 90.6	14 5.5	2 0.8
	100～299人	139 100.0	130 93.5	6 4.3	2 1.4
	300～999人	92 100.0	86 93.5	6 6.5	0 0.0
	1000人以上	97 100.0	90 92.8	6 6.2	1 1.0
正社員の比率	10%未満	57 100.0	50 87.7	5 8.8	2 3.5
	10%以上25%未満	60 100.0	53 88.3	6 10.0	1 1.7
	25%以上50%未満	77 100.0	72 93.5	2 2.6	3 3.9
	50%以上75%未満	93 100.0	89 95.7	3 3.2	1 1.1
	75%以上	293 100.0	270 92.2	16 5.5	4 1.4
女性社員の比率	10%未満	69 100.0	62 89.9	5 7.2	2 2.9
	10%以上25%未満	103 100.0	95 92.2	7 6.8	1 1.0
	25%以上50%未満	194 100.0	180 92.8	10 5.2	3 1.5
	50%以上75%未満	138 100.0	129 93.5	5 3.6	3 2.2
	75%以上	73 100.0	66 90.4	5 6.8	2 2.7
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	24 100.0	20 83.3	3 12.5	1 4.2
	30～39歳	175 100.0	163 93.1	9 5.1	2 1.1
	40～49歳	288 100.0	268 93.1	14 4.9	4 1.4
	50～59歳	62 100.0	56 90.3	4 6.5	1 1.6
	60歳以上	28 100.0	24 85.7	2 7.1	1 3.6

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 カ 定期的なストレスチェック

	全 体	取 り 組 ん で い る	討 り 組 ん で い ない が 取 組 を 検 討 中 （ 検	取 り 組 ん で い ない	無 回 答
全 体	583 100.0	347 59.5	123 21.1	96 16.5	17 2.9
主要事業内容	建設業	41 100.0	24 58.5	7 17.1	9 22.0
	製造業	33 100.0	23 69.7	7 21.2	2 6.1
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	3 60.0	1 20.0	0 0.0
	情報通信業	54 100.0	44 81.5	7 13.0	3 5.6
	運輸業、郵便業	30 100.0	25 83.3	4 13.3	1 3.3
	卸売業、小売業	121 100.0	56 46.3	34 28.1	28 23.1
	金融業、保険業	25 100.0	21 84.0	1 4.0	3 12.0
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	25 71.4	6 17.1	4 11.4
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	7 87.5	1 12.5	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	42 100.0	16 38.1	16 38.1	9 21.4
	生活関連サービス業、娯楽業	23 100.0	11 47.8	5 21.7	5 21.7
	教育、学習支援業	9 100.0	3 33.3	2 22.2	3 33.3
	医療、福祉	49 100.0	19 38.8	15 30.6	12 24.5
	複合サービス事業	6 100.0	4 66.7	2 33.3	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	102 100.0	66 64.7	15 14.7	17 16.7
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	255 100.0	96 37.6	88 34.5	56 22.0
	100～299人	139 100.0	92 66.2	23 16.5	22 15.8
	300～999人	92 100.0	77 83.7	7 7.6	8 8.7
	1000人以上	97 100.0	82 84.5	5 5.2	10 10.3
正社員の比率	10%未満	57 100.0	18 31.6	21 36.8	15 26.3
	10%以上25%未満	60 100.0	24 40.0	16 26.7	16 26.7
	25%以上50%未満	77 100.0	45 58.4	19 24.7	10 13.0
	50%以上75%未満	93 100.0	58 62.4	15 16.1	19 20.4
	75%以上	293 100.0	201 68.6	51 17.4	36 12.3
女性社員の比率	10%未満	69 100.0	40 58.0	14 20.3	13 18.8
	10%以上25%未満	103 100.0	68 66.0	17 16.5	15 14.6
	25%以上50%未満	194 100.0	132 68.0	34 17.5	24 12.4
	50%以上75%未満	138 100.0	79 57.2	28 20.3	26 18.8
	75%以上	73 100.0	25 34.2	29 39.7	17 23.3
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	24 100.0	5 20.8	10 41.7	7 29.2
	30～39歳	175 100.0	106 60.6	36 20.6	30 17.1
	40～49歳	288 100.0	182 63.2	62 21.5	37 12.8
	50～59歳	62 100.0	35 56.5	11 17.7	14 22.6
	60歳以上	28 100.0	16 57.1	3 10.7	7 25.0

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 キ その他

	全 体	取 組 ん で い る	取 組 ん で い な い が 取 組 を 検 討 中 (検 討 し た い)	取 組 ん で い な い	無 回 答	
全 体	583 100.0	62 10.6	25 4.3	415 71.2	81 13.9	
主要事業内容	建設業	41 100.0	3 7.3	2 4.9	31 75.6	5 12.2
	製造業	33 100.0	7 21.2	0 0.0	23 69.7	3 9.1
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	0 0.0	0 0.0	4 80.0	1 20.0
	情報通信業	54 100.0	6 11.1	1 1.9	41 75.9	6 11.1
	運輸業、郵便業	30 100.0	6 20.0	2 6.7	18 60.0	4 13.3
	卸売業、小売業	121 100.0	7 5.8	8 6.6	81 66.9	25 20.7
	金融業、保険業	25 100.0	3 12.0	1 4.0	20 80.0	1 4.0
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	2 5.7	1 2.9	29 82.9	3 8.6
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	0 0.0	0 0.0	8 100.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	42 100.0	3 7.1	1 2.4	32 76.2	6 14.3
	生活関連サービス業、娯楽業	23 100.0	3 13.0	1 4.3	16 69.6	3 13.0
	教育、学習支援業	9 100.0	0 0.0	0 0.0	5 55.6	4 44.4
	医療、福祉	49 100.0	8 16.3	2 4.1	31 63.3	8 16.3
	複合サービス事業	6 100.0	0 0.0	0 0.0	5 83.3	1 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	102 100.0	14 13.7	6 5.9	71 69.6	11 10.8
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	255 100.0	28 11.0	12 4.7	166 65.1	49 19.2
	100～299人	139 100.0	17 12.2	9 6.5	94 67.6	19 13.7
	300～999人	92 100.0	9 9.8	2 2.2	75 81.5	6 6.5
	1000人以上	97 100.0	8 8.2	2 2.1	80 82.5	7 7.2
正社員の比率	10%未満	57 100.0	11 19.3	2 3.5	39 68.4	5 8.8
	10%以上25%未満	60 100.0	4 6.7	6 10.0	36 60.0	14 23.3
	25%以上50%未満	77 100.0	9 11.7	3 3.9	48 62.3	17 22.1
	50%以上75%未満	93 100.0	3 3.2	6 6.5	71 76.3	13 14.0
	75%以上	293 100.0	35 11.9	8 2.7	219 74.7	31 10.6
女性社員の比率	10%未満	69 100.0	11 15.9	4 5.8	47 68.1	7 10.1
	10%以上25%未満	103 100.0	9 8.7	3 2.9	75 72.8	16 15.5
	25%以上50%未満	194 100.0	20 10.3	6 3.1	148 76.3	20 10.3
	50%以上75%未満	138 100.0	14 10.1	4 2.9	95 68.8	25 18.1
	75%以上	73 100.0	8 11.0	8 11.0	45 61.6	12 16.4
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	24 100.0	5 20.8	0 0.0	16 66.7	3 12.5
	30～39歳	175 100.0	12 6.9	8 4.6	134 76.6	21 12.0
	40～49歳	288 100.0	30 10.4	10 3.5	209 72.6	39 13.5
	50～59歳	62 100.0	10 16.1	6 9.7	35 56.5	11 17.7
	60歳以上	28 100.0	5 17.9	1 3.6	17 60.7	5 17.9

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問15 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアの取組を進める上で、課題としてどのようなことが考えられますか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	経営層の意識が低い／理解不足	管理職の意識が低い／理解不足	従業員等の意識が低い／理解不足	プライバシーの確保	ノウハウ不足	費用不足	人材不足	取組を進めるための十分な時間の確保	その他	特 に な い	無 回 答	
全 体	583 100.0	37 6.3	73 12.5	86 14.8	200 34.3	247 42.4	54 9.3	160 27.4	158 27.1	9 1.5	114 19.6	1 0.2	
主要事業内容	建設業	41 100.0	4 9.8	9 22.0	5 12.2	15 36.6	18 43.9	3 7.3	11 26.8	13 31.7	0 0.0	8 19.5	0 0.0
	製造業	33 100.0	2 6.1	4 12.1	9 27.3	9 27.3	13 39.4	6 18.2	11 33.3	12 36.4	0 0.0	8 24.2	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	0 0.0	1 20.0	2 40.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0
	情報通信業	54 100.0	5 9.3	9 16.7	10 18.5	22 40.7	20 37.0	4 7.4	18 33.3	14 25.9	1 1.9	8 14.8	0 0.0
	運輸業、郵便業	30 100.0	0 0.0	1 3.3	2 6.7	10 33.3	13 43.3	2 6.7	8 26.7	7 23.3	3 10.0	6 20.0	0 0.0
	卸売業、小売業	121 100.0	7 5.8	13 10.7	13 10.7	45 37.2	47 38.8	19 15.7	34 28.1	32 26.4	2 1.7	17 14.0	0 0.0
	金融業、保険業	25 100.0	1 4.0	2 8.0	0 0.0	3 12.0	14 56.0	1 4.0	4 16.0	3 12.0	0 0.0	9 36.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	35 100.0	1 2.9	1 2.9	2 5.7	10 28.6	16 45.7	0 0.0	6 17.1	7 20.0	0 0.0	8 22.9	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	1 12.5	2 25.0	2 25.0	3 37.5	2 25.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	3 37.5	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	42 100.0	2 4.8	6 14.3	9 21.4	14 33.3	15 35.7	4 9.5	13 31.0	19 45.2	1 2.4	9 21.4	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	23 100.0	0 0.0	0 0.0	2 8.7	5 21.7	11 47.8	0 0.0	4 17.4	8 34.8	1 4.3	6 26.1	0 0.0
	教育、学習支援業	9 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 55.6	4 44.4	1 11.1	0 0.0	4 44.4	0 0.0	2 22.2	0 0.0
	医療、福祉	49 100.0	3 6.1	4 8.2	10 20.4	19 38.8	23 46.9	5 10.2	13 26.5	12 24.5	0 0.0	8 16.3	1 2.0
	複合サービス事業	6 100.0	1 16.7	2 33.3	2 33.3	1 16.7	2 33.3	0 0.0	0 0.0	2 33.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	102 100.0	10 9.8	19 18.6	18 17.6	37 36.3	47 46.1	9 8.8	38 37.3	23 22.5	1 1.0	20 19.6	0 0.0
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	255 100.0	16 6.3	30 11.8	35 13.7	93 36.5	102 40.0	33 12.9	74 29.0	67 26.3	4 1.6	48 18.8	1 0.4
	100～299人	139 100.0	7 5.0	17 12.2	26 18.7	50 36.0	64 46.0	11 7.9	34 24.5	40 28.8	2 1.4	25 18.0	0 0.0
	300～999人	92 100.0	11 12.0	15 16.3	16 17.4	36 39.1	39 42.4	8 8.7	26 28.3	24 26.1	0 0.0	14 15.2	0 0.0
	1000人以上	97 100.0	3 3.1	11 11.3	9 9.3	21 21.6	42 43.3	2 2.1	26 26.8	27 27.8	3 3.1	27 27.8	0 0.0
	10%未満	57 100.0	5 8.8	6 10.5	9 15.8	18 31.6	20 35.1	12 21.1	24 42.1	23 40.4	1 1.8	7 12.3	0 0.0
	10%以上25%未満	60 100.0	5 8.3	6 10.0	9 15.0	23 38.3	26 43.3	5 8.3	16 26.7	15 25.0	1 1.7	9 15.0	0 0.0
25%以上50%未満	77 100.0	6 7.8	8 10.4	14 18.2	26 33.8	33 42.9	10 13.0	22 28.6	22 28.6	1 1.3	13 16.9	0 0.0	
50%以上75%未満	93 100.0	4 4.3	10 10.8	15 16.1	31 33.3	40 43.0	9 9.7	20 21.5	33 35.5	2 2.2	14 15.1	0 0.0	
75%以上	293 100.0	17 5.8	43 14.7	39 13.3	101 34.5	126 43.0	18 6.1	78 26.6	65 22.2	4 1.4	70 23.9	1 0.3	
女性社員の比率	10%未満	69 100.0	8 11.6	9 13.0	10 14.5	23 33.3	24 34.8	9 13.0	19 27.5	19 27.5	2 2.9	15 21.7	0 0.0
	10%以上25%未満	103 100.0	5 4.9	17 16.5	18 17.5	39 37.9	44 42.7	12 11.7	30 29.1	27 26.2	2 1.9	21 20.4	0 0.0
	25%以上50%未満	194 100.0	6 3.1	19 9.8	24 12.4	65 33.5	85 43.8	12 6.2	49 25.3	44 22.7	3 1.5	44 22.7	1 0.5
	50%以上75%未満	138 100.0	12 8.7	20 14.5	26 18.8	51 37.0	63 45.7	16 11.6	42 30.4	48 34.8	2 1.4	18 13.0	0 0.0
	75%以上	73 100.0	6 8.2	7 9.6	8 11.0	21 28.8	28 38.4	5 6.8	19 26.0	18 24.7	0 0.0	15 20.5	0 0.0
貴社の従業員の平均年齢	29歳以下	24 100.0	0 0.0	4 16.7	3 12.5	6 25.0	11 45.8	2 8.3	5 20.8	5 20.8	0 0.0	8 33.3	0 0.0
	30～39歳	175 100.0	11 6.3	21 12.0	25 14.3	65 37.1	72 41.1	15 8.6	41 23.4	50 28.6	5 2.9	25 14.3	0 0.0
	40～49歳	288 100.0	20 6.9	41 14.2	44 15.3	98 34.0	124 43.1	30 10.4	87 30.2	72 25.0	1 0.3	60 20.8	1 0.3
	50～59歳	62 100.0	3 4.8	4 6.5	7 11.3	21 33.9	27 43.5	7 11.3	14 22.6	20 32.3	0 0.0	15 24.2	0 0.0
	60歳以上	28 100.0	3 10.7	3 10.7	6 21.4	8 28.6	12 42.9	0 0.0	12 42.9	9 32.1	3 10.7	4 14.3	0 0.0

資料 I. 集計表
 <企業票>従業員数 30 人以上

問16 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに取り組んでいない理由についてお答えください。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	経 営 層 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	管 理 職 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	従 業 員 等 の 意 識 が 低 い ／ 理 解 不 足	プ ラ イ バ シ ー の 確 保	ノ ウ ハ ウ 不 足	費 用 不 足	人 材 不 足	取 組 を 進 め る た め の 十 分 な 時 間 の 確 保	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	455 100.0	24 5.3	26 5.7	22 4.8	49 10.8	137 30.1	24 5.3	86 18.9	121 26.6	135 29.7	70 15.4	10 2.2
主要事業内容	建設業	44 100.0	1 2.3	2 4.5	4 9.1	5 11.4	11 25.0	1 2.3	9 20.5	6 13.6	17 38.6	0 0.0
	製造業	58 100.0	2 3.4	1 1.7	0 0.0	5 8.6	23 39.7	3 5.2	12 20.7	18 31.0	17 29.3	12 20.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 100.0	1 0.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	52 100.0	1 1.9	0 0.0	0 0.0	4 7.7	14 26.9	4 7.7	9 17.3	11 21.2	22 42.3	8 15.4
	運輸業、郵便業	37 100.0	3 8.1	4 10.8	4 10.8	5 13.5	10 27.0	3 8.1	12 32.4	10 27.0	7 18.9	5 13.5
	卸売業、小売業	87 100.0	8 9.2	9 10.3	5 5.7	13 14.9	26 29.9	5 5.7	14 16.1	27 31.0	21 24.1	13 14.9
	金融業、保険業	15 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 6.7	5 33.3	0 0.0	2 13.3	6 40.0	5 33.3	2 13.3
	不動産業、物品賃貸業	16 100.0	3 18.8	3 18.8	2 12.5	1 6.3	6 37.5	0 0.0	5 31.3	4 25.0	4 25.0	3 18.8
	学術研究、専門・技術サービス業	15 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 6.7	3 20.0	2 13.3	2 13.3	4 26.7	7 46.7	2 13.3
	宿泊業、飲食サービス業	26 100.0	1 3.8	1 3.8	1 3.8	5 19.2	9 34.6	3 11.5	6 23.1	7 26.9	4 15.4	3 11.5
	生活関連サービス業、娯楽業	13 100.0	1 7.7	1 7.7	1 7.7	0 0.0	3 23.1	0 0.0	1 7.7	5 38.5	5 38.5	2 15.4
	教育、学習支援業	7 100.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	0 0.0	3 42.9	2 28.6	2 28.6	2 28.6	1 14.3	0 0.0
	医療、福祉	21 100.0	2 9.5	3 14.3	1 4.8	1 4.8	4 19.0	0 0.0	3 14.3	6 28.6	3 14.3	4 19.0
	複合サービス事業	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 33.3	0 0.0	1 16.7	1 16.7	3 50.0	1 16.7
	サービス業 (他に分類されないもの)	54 100.0	2 3.7	2 3.7	2 3.7	7 13.0	15 27.8	1 1.9	8 14.8	11 20.4	19 35.2	9 16.7
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	247 100.0	14 5.7	17 6.9	14 5.7	30 12.1	67 27.1	15 6.1	45 18.2	60 24.3	74 30.0	35 14.2
	100～299人	123 100.0	5 4.1	4 3.3	3 2.4	13 10.6	40 32.5	2 1.6	15 12.2	38 30.9	38 30.9	20 16.3
	300～999人	48 100.0	3 6.3	3 6.3	3 6.3	6 12.5	19 39.6	5 10.4	17 35.4	18 37.5	10 20.8	9 18.8
	1000人以上	37 100.0	2 5.4	2 5.4	2 5.4	0 0.0	11 29.7	2 5.4	9 24.3	5 13.5	13 35.1	6 16.2
	10%未満	24 100.0	2 8.3	2 8.3	2 8.3	5 20.8	8 33.3	3 12.5	7 29.2	7 29.2	1 4.2	5 20.8
	10%以上25%未満	37 100.0	2 5.4	2 5.4	2 5.4	6 16.2	19 51.4	6 16.2	12 32.4	13 35.1	4 10.8	4 10.8
正社員の比率	25%以上50%未満	54 100.0	3 5.6	2 3.7	3 5.6	7 13.0	14 25.9	4 7.4	6 11.1	16 29.6	15 27.8	13 24.1
	50%以上75%未満	63 100.0	4 6.3	5 7.9	4 6.3	5 7.9	20 31.7	1 1.6	7 11.1	16 25.4	23 36.5	5 7.9
	75%以上	275 100.0	13 4.7	15 5.5	11 4.0	26 9.5	75 27.3	10 3.6	54 19.6	67 24.4	92 33.5	43 15.6
	10%未満	70 100.0	7 10.0	7 10.0	9 12.9	11 15.7	25 35.7	5 7.1	20 28.6	17 24.3	13 18.6	8 11.4
	10%以上25%未満	136 100.0	5 3.7	7 5.1	4 2.9	13 9.6	37 27.2	8 5.9	30 22.1	36 26.5	46 33.8	20 14.7
女性社員の比率	25%以上50%未満	146 100.0	8 5.5	8 5.5	4 2.7	16 11.0	43 29.5	5 3.4	19 13.0	35 24.0	48 32.9	24 16.4
	50%以上75%未満	75 100.0	1 1.3	2 2.7	1 1.3	6 8.0	24 32.0	5 6.7	14 18.7	28 37.3	19 25.3	14 18.7
	75%以上	27 100.0	3 11.1	2 7.4	4 14.8	3 11.1	7 25.9	1 3.7	3 11.1	5 18.5	9 33.3	4 14.8
	29歳以下	12 100.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	0 0.0	6 50.0	1 8.3	2 16.7	6 50.0	2 16.7	1 8.3
	30～39歳	114 100.0	7 6.1	7 6.1	6 5.3	11 9.6	39 34.2	7 6.1	21 18.4	33 28.9	31 27.2	16 14.0
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	264 100.0	12 4.5	13 4.9	10 3.8	29 11.0	76 28.8	13 4.9	47 17.8	66 25.0	88 33.3	42 15.9
	50～59歳	56 100.0	4 7.1	5 8.9	5 8.9	7 12.5	13 23.2	3 5.4	15 26.8	14 25.0	13 23.2	9 16.1
	60歳以上	8 100.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	2 25.0	2 25.0	0 0.0	1 12.5	2 25.0	1 25.0	2 25.0

問17 貴社が所属している業界団体では会員企業向けにどのようなカスタマーハラスメントの防止対策を行っていますか。【あてはまる番号すべてに○】

		全 体	実 態 把 握 の た め の 調 査	公 表 業 界 団 体 と し て の 基 本 方 針 等 の 作 成 ・	業 界 団 体 と し て の マ ニ フ エ ス ト の 判 断 基 準 や 対 応 フ ロ ー （ カ ス ハ	会 員 企 業 の 防 止 対 策 を サ ポ ー ト す る 相 談 窓 口 の 設 置	教 育 ・ 研 修 等 の 実 施	企 業 法 務 や 労 務 等 の 外 部 人 材 の 活 用	警 察 と の 連 携	顧 客 等 へ の 周 知 ・ 啓 発	そ の 他	特 に な い	特 定 の 業 界 団 体 に は 所 属 し て い な い	無 回 答
全 体		2,156 100.0	228 10.6	245 11.4	233 10.8	94 4.4	305 14.1	57 2.6	79 3.7	157 7.3	61 2.8	797 37.0	615 28.5	57 2.6
主要事業内容	建設業	202 100.0	29 14.4	22 10.9	24 11.9	12 5.9	30 14.9	8 4.0	9 4.5	13 6.4	5 2.5	87 43.1	36 17.8	5 2.5
	製造業	296 100.0	21 7.1	20 6.8	14 4.7	12 4.1	37 12.5	2 0.7	8 2.7	9 3.0	13 4.4	150 50.7	64 21.6	9 3.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	11 100.0	1 9.1	1 9.1	2 18.2	1 9.1	2 18.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 54.5	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	220 100.0	13 5.9	11 5.0	10 4.5	5 2.3	21 9.5	6 2.7	2 0.9	10 4.5	6 2.7	60 27.3	124 56.4	0 0.0
	運輸業、郵便業	130 100.0	26 20.0	30 23.1	29 22.3	8 6.2	21 16.2	1 0.8	6 4.6	16 12.3	4 3.1	51 39.2	17 13.1	1 0.8
	卸売業、小売業	400 100.0	33 8.3	50 12.5	48 12.0	16 4.0	55 13.8	10 2.5	19 4.8	41 10.3	8 2.0	146 36.5	100 25.0	18 4.5
	金融業、保険業	56 100.0	10 17.9	13 23.2	9 16.1	3 5.4	9 16.1	2 3.6	4 7.1	5 8.9	1 1.8	23 41.1	6 10.7	1 1.8
	不動産業、物品賃貸業	75 100.0	9 12.0	17 22.7	14 18.7	4 5.3	15 20.0	4 5.3	2 2.7	5 6.7	4 5.3	20 26.7	15 20.0	3 4.0
	学術研究、専門・技術サービス業	69 100.0	3 4.3	2 2.9	1 1.4	1 1.4	6 8.7	1 1.4	0 0.0	2 2.9	1 1.4	28 40.6	32 46.4	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	112 100.0	16 14.3	15 13.4	20 17.9	4 3.6	14 12.5	2 1.8	9 8.0	10 8.9	2 1.8	22 19.6	48 42.9	4 3.6
	生活関連サービス業、娯楽業	52 100.0	6 11.5	7 13.5	4 7.7	2 3.8	7 13.5	0 0.0	1 1.9	5 9.6	2 3.8	19 36.5	13 25.0	1 1.9
	教育、学習支援業	33 100.0	4 12.1	3 9.1	6 18.2	3 9.1	6 18.2	3 9.1	3 9.1	2 6.1	0 3.0	10 30.3	12 36.4	2 6.1
	医療、福祉	105 100.0	22 21.0	17 16.2	15 14.3	7 6.7	31 29.5	5 4.8	2 1.9	17 16.2	3 2.9	20 19.0	28 26.7	3 2.9
	複合サービス事業	19 100.0	2 10.5	3 15.8	3 15.8	3 15.8	4 21.1	1 5.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 31.6	6 31.6	0 0.0
	サービス業（他に分類されないもの）	361 100.0	31 8.6	33 9.1	34 9.4	13 3.6	46 12.7	12 3.3	13 3.6	22 6.1	12 3.3	141 39.1	113 31.3	7 1.9
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,194 100.0	112 9.4	106 8.9	97 8.1	44 3.7	150 12.6	30 2.5	38 3.2	77 6.4	30 2.5	462 38.7	354 29.6	38 3.2
	100～299人	555 100.0	62 11.2	72 13.0	65 11.7	30 5.4	84 15.1	19 3.4	22 4.0	46 8.3	11 2.0	192 34.6	170 30.6	10 1.8
	300～999人	243 100.0	30 12.3	34 14.0	39 16.0	15 6.2	39 16.0	5 2.1	10 4.1	14 5.8	10 4.1	79 32.5	68 28.0	6 2.5
	1000人以上	164 100.0	24 14.6	33 20.1	32 19.5	5 3.0	32 19.5	3 1.8	9 5.5	20 12.2	10 6.1	64 39.0	23 14.0	3 1.8
	10%未満	154 100.0	25 16.2	26 16.9	33 21.4	11 7.1	26 16.9	6 3.9	17 11.0	25 16.2	4 2.6	35 22.7	46 29.9	3 1.9
	10%以上25%未満	175 100.0	29 16.6	25 14.3	30 17.1	12 6.9	35 20.0	5 2.9	12 6.9	24 13.7	5 2.9	42 24.0	48 27.4	7 4.0
正社員の比率	25%以上50%未満	253 100.0	35 13.8	27 10.7	26 10.3	10 4.0	29 11.5	6 2.4	14 5.5	18 7.1	6 2.4	78 30.8	87 34.4	11 4.3
	50%以上75%未満	331 100.0	30 9.1	35 10.6	29 8.8	10 3.0	45 13.6	7 2.1	9 2.7	26 7.9	10 3.0	136 41.1	92 27.8	7 2.1
	75%以上	1,224 100.0	107 8.7	130 10.6	113 9.2	50 4.1	169 13.8	32 2.6	26 2.1	62 5.1	35 2.9	502 41.0	337 27.5	23 1.9
	10%未満	338 100.0	46 13.6	54 16.0	60 17.8	18 5.3	46 13.6	5 1.5	15 4.4	29 8.6	10 3.0	128 37.9	84 24.9	4 1.2
	10%以上25%未満	570 100.0	54 9.5	47 8.2	42 7.4	19 3.3	70 12.3	16 2.8	19 3.3	33 5.8	18 3.2	233 40.9	154 27.0	14 2.5
女性社員の比率	25%以上50%未満	686 100.0	61 8.9	77 11.2	69 10.1	29 4.2	96 14.0	21 3.1	25 3.6	46 6.7	16 2.3	265 38.6	202 29.4	14 2.0
	50%以上75%未満	385 100.0	39 10.1	40 10.4	39 10.1	15 3.9	61 15.8	10 2.6	13 3.4	33 8.6	13 3.4	122 31.7	124 32.2	12 3.1
	75%以上	160 100.0	28 17.5	27 16.9	22 13.8	13 8.1	31 19.4	5 3.1	7 4.4	16 10.0	4 2.5	43 26.9	48 30.0	7 4.4
	29歳以下	59 100.0	13 22.0	4 6.8	7 11.9	2 3.4	7 11.9	1 1.7	5 8.5	8 13.6	2 3.4	20 33.9	14 23.7	1 1.7
	30～39歳	538 100.0	46 8.6	56 10.4	56 10.4	18 3.3	66 12.3	11 2.0	21 3.9	41 7.6	12 2.2	143 26.6	225 41.8	15 2.8
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	1,183 100.0	118 10.0	123 10.4	107 9.0	53 4.5	177 15.0	30 2.5	33 2.8	76 6.4	39 3.3	496 41.9	295 24.9	24 2.0
	50～59歳	298 100.0	41 13.8	38 12.8	36 12.1	15 5.0	36 12.1	12 4.0	13 4.4	20 6.7	6 2.0	122 40.9	64 21.5	10 3.4
	60歳以上	65 100.0	10 15.4	22 33.8	24 36.9	5 7.7	17 26.2	2 3.1	7 10.8	11 16.9	2 3.1	13 20.0	16 24.6	2 3.1

問18 貴社が所属している業界団体が会員企業向けに今後取り組んでほしいカスタマーハラスメントの防止対策は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

		全 体	実 態 把 握 の た め の 調 査	公 表 業 界 団 体 と し て の 基 本 方 針 等 の 作 成・	成 業 界 団 体 と し て の マ ニ フ ス ト （ カ ス ハ の 判 断 基 準 や 対 応 フ ロ ー 等 ） の 作 成	談 話 窓 口 の 設 置	会 員 企 業 の 防 止 対 策 を サ ポ ー ト す る 相	教 育 ・ 研 修 等 の 実 施	企 業 法 務 や 労 務 等 の 外 部 人 材 の 活 用	警 察 と の 連 携	顧 客 等 へ の 周 知 ・ 啓 発	そ の 他	特 に な い	特 定 の 業 界 団 体 に は 所 属 し て い な い	無 回 答
全 体		2,156 100.0	340 15.8	483 22.4	578 26.8	332 15.4	434 20.1	123 5.7	231 10.7	439 20.4	14 0.6	398 18.5	579 26.9	29 1.3	
主要事業内容	建設業	202 100.0	37 18.3	48 23.8	61 30.2	32 15.8	48 23.8	9 4.5	21 10.4	44 21.8	2 1.0	47 23.3	33 16.3	4 2.0	
	製造業	296 100.0	57 19.3	75 25.3	78 26.4	50 16.9	56 18.9	17 5.7	17 5.7	55 18.6	2 0.7	73 24.7	58 19.6	4 1.4	
	電気・ガス・熱供給・水道業	11 100.0	2 18.2	3 27.3	5 45.5	3 27.3	5 45.5	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	3 27.3	1 9.1	0 0.0	
	情報通信業	220 100.0	33 15.0	31 14.1	33 15.0	16 7.3	31 14.1	12 5.5	4 1.8	30 13.6	0 0.0	32 14.5	118 53.6	1 0.5	
	運輸業、郵便業	130 100.0	23 17.7	36 27.7	47 36.2	33 25.4	33 25.4	13 10.0	29 22.3	44 33.8	2 1.5	18 13.8	15 11.5	1 0.8	
	卸売業、小売業	400 100.0	53 13.3	88 22.0	114 28.5	64 16.0	77 19.3	23 5.8	58 14.5	88 22.0	1 0.3	69 17.3	98 24.5	5 1.3	
	金融業、保険業	56 100.0	5 8.9	22 39.3	22 39.3	11 19.6	21 37.5	5 8.9	9 16.1	14 25.0	1 1.8	12 21.4	4 7.1	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	75 100.0	14 18.7	18 24.0	27 36.0	11 14.7	17 22.7	4 5.3	13 17.3	13 17.3	1 1.3	17 22.7	15 20.0	2 2.7	
	学術研究、専門・技術サービス業	69 100.0	9 13.0	12 17.4	10 14.5	9 13.0	9 13.0	4 5.8	5 7.2	7 10.1	0 0.0	18 26.1	29 42.0	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	112 100.0	18 16.1	28 25.0	27 24.1	20 17.9	18 16.1	6 5.4	16 14.3	26 23.2	0 0.0	13 11.6	40 35.7	3 2.7	
	生活関連サービス業、娯楽業	52 100.0	10 19.2	11 21.2	13 25.0	7 13.5	7 13.5	3 5.8	10 19.2	12 23.1	0 0.0	8 15.4	13 25.0	1 1.9	
	教育、学習支援業	33 100.0	5 15.2	11 33.3	11 33.3	3 9.1	6 18.2	3 9.1	3 9.1	2 6.1	1 3.0	2 6.1	12 36.4	1 3.0	
	医療、福祉	105 100.0	17 16.2	20 19.0	28 26.7	20 19.0	20 19.0	6 5.7	8 7.6	24 22.9	0 0.0	19 18.1	28 26.7	1 1.0	
	複合サービス事業	19 100.0	1 5.3	5 26.3	8 42.1	5 26.3	5 26.3	2 10.5	0 0.0	3 15.8	0 0.0	2 10.5	6 31.6	0 0.0	
	サービス業（他に分類されないもの）	361 100.0	53 14.7	72 19.9	88 24.4	46 12.7	76 21.1	14 3.9	36 10.0	74 20.5	3 0.8	62 17.2	108 29.9	6 1.7	
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	30～99人	1,194 100.0	182 15.2	239 20.0	294 24.6	169 14.2	201 16.8	70 5.9	123 10.3	226 18.9	4 0.3	229 19.2	341 28.6	19 1.6	
	100～299人	555 100.0	92 16.6	125 22.5	159 28.6	92 16.6	127 22.9	32 5.8	69 12.4	107 19.3	5 0.9	99 17.8	155 27.9	7 1.3	
	300～999人	243 100.0	38 15.6	64 26.3	59 24.3	37 15.2	50 20.6	11 4.5	18 7.4	57 23.5	1 0.4	40 16.5	65 26.7	2 0.8	
	1000人以上	164 100.0	28 17.1	55 33.5	66 40.2	34 20.7	56 34.1	10 6.1	21 12.8	49 29.9	4 2.4	30 18.3	18 11.0	1 0.6	
	10%未満	154 100.0	22 14.3	34 22.1	42 27.3	31 20.1	28 18.2	7 4.5	25 16.2	52 33.8	1 0.6	18 11.7	40 26.0	2 1.3	
	10%以上25%未満	175 100.0	30 17.1	40 22.9	48 27.4	28 16.0	35 20.0	13 7.4	35 20.0	45 25.7	1 0.6	16 9.1	47 26.9	5 2.9	
正社員の比率	25%以上50%未満	253 100.0	43 17.0	55 21.7	70 27.7	32 12.6	47 18.6	12 4.7	28 11.1	44 17.4	1 0.4	38 15.0	81 32.0	2 0.8	
	50%以上75%未満	331 100.0	45 13.6	77 23.3	98 29.6	50 15.1	68 20.5	24 7.3	22 6.6	58 17.5	1 0.3	70 21.1	87 26.3	1 0.3	
	75%以上	1,224 100.0	197 16.1	274 22.4	315 25.7	187 15.3	253 20.7	66 5.4	120 9.8	236 19.3	9 0.7	253 20.7	319 26.1	16 1.3	
	10%未満	338 100.0	57 16.9	76 22.5	83 24.6	67 19.8	71 21.0	17 5.0	49 14.5	83 24.6	5 1.5	62 18.3	73 21.6	9 2.7	
	10%以上25%未満	570 100.0	107 18.8	129 22.6	157 27.5	91 16.0	120 21.1	27 4.7	49 8.6	113 19.8	4 0.7	113 19.8	144 25.3	5 0.9	
女性社員の比率	25%以上50%未満	686 100.0	99 14.4	144 21.0	176 25.7	101 14.7	132 19.2	47 6.9	74 10.8	123 17.9	3 0.4	137 20.0	192 28.0	6 0.9	
	50%以上75%未満	385 100.0	56 14.5	96 24.9	116 30.1	46 11.9	73 19.0	22 5.7	35 9.1	79 20.5	2 0.5	62 16.1	118 30.6	4 1.0	
	75%以上	160 100.0	19 11.9	34 21.3	43 26.9	26 16.3	36 22.5	10 6.3	23 14.4	37 23.1	0 0.0	20 12.5	48 30.0	3 1.9	
	29歳以下	59 100.0	12 20.3	11 18.6	12 20.3	7 11.9	12 20.3	2 3.4	11 18.6	13 22.0	0 0.0	9 15.3	14 23.7	3 5.1	
	30～39歳	538 100.0	73 13.6	104 19.3	122 22.7	69 12.8	86 16.0	24 4.5	55 10.2	90 16.7	1 0.2	92 17.1	210 39.0	5 0.9	
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	1,183 100.0	201 17.0	280 23.7	333 28.1	193 16.3	247 20.9	76 6.4	119 10.1	241 20.4	9 0.8	231 19.5	277 23.4	12 1.0	
	50～59歳	298 100.0	42 14.1	71 23.8	90 30.2	51 17.1	71 23.8	15 5.0	36 12.1	72 24.2	2 0.7	53 17.8	64 21.5	8 2.7	
	60歳以上	65 100.0	10 15.4	15 23.1	20 30.8	12 18.5	16 24.6	5 7.7	10 15.4	20 30.8	2 3.1	10 15.4	12 18.5	0 0.0	

問19 カスタマーハラスメントの防止対策にあたり、行政に求める支援策は何ですか。【あてはまる番号すべてに○】

	全 体	条 例 で 定 め る 理 念 を 広 め る た め の 啓 発	行 政 に よ る 各 種 支 援 策 の 情 報 発 信	条 例 や 法 改 正 に 関 する 情 報 発 信	企 業 の カ ス ハ ラ 防 止 対 策 の ノ ウ ハ ウ に 関 する セ ミ ナ ー の 実 施	機 能 企 業 の カ ス ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する 相 談	企 業 の カ ス ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する マ ド （ フ ロ ー 等 ） の 作 成 支 援	助 成 企 業 の カ ス ハ ラ 防 止 対 策 に 関 する 経 費	発 信 企 業 が 自 主 的 に 取 り 組 む る カ ス タ マ ー ハ ラ ス メ ン ト の 防 止 対 策 に 関 する 情 報	従 業 員 の メン タル ヘル ス 不 調 等 に 対 する 相 談 機 能	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体	2,156 100.0	916 42.5	717 33.3	954 44.2	611 28.3	642 29.8	679 31.5	460 21.3	574 26.6	460 21.3	64 3.0	269 12.5	13 0.6
主要事業内容	建設業	202 100.0	72 35.6	68 33.7	74 36.6	68 33.7	58 28.7	46 22.8	52 25.7	35 17.3	5 2.5	31 15.3	1 0.5
	製造業	296 100.0	110 37.2	90 30.4	121 40.9	89 30.1	90 30.4	56 18.9	67 22.6	50 16.9	11 3.7	52 17.6	2 0.7
	電気・ガス・熱供給・水道業	11 100.0	4 36.4	3 27.3	6 54.5	6 54.5	3 27.3	7 63.6	3 45.5	4 36.4	0 0.0	1 9.1	0 0.0
	情報通信業	220 100.0	74 33.6	65 29.5	94 42.7	56 25.5	60 27.3	51 23.2	66 30.0	48 21.8	2 0.9	37 16.8	0 0.0
	運輸業、郵便業	130 100.0	59 45.4	43 33.1	54 41.5	32 24.6	40 30.8	20 15.4	38 29.2	24 18.5	6 4.6	17 13.1	1 0.8
	卸売業、小売業	400 100.0	193 48.3	137 34.3	199 49.8	117 29.3	120 30.0	86 21.5	112 28.0	82 20.5	13 3.3	28 7.0	2 0.5
	金融業、保険業	56 100.0	26 46.4	17 30.4	24 42.9	16 28.6	10 17.9	7 30.4	14 25.0	10 17.9	3 5.4	6 10.7	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	75 100.0	42 56.0	34 45.3	43 57.3	21 28.0	27 36.0	19 25.3	22 29.3	19 25.3	5 6.7	4 5.3	1 1.3
	学術研究、専門・技術サービス業	69 100.0	25 36.2	23 33.3	24 34.8	14 20.3	18 26.1	11 27.5	18 26.1	16 23.2	4 5.8	15 21.7	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	112 100.0	57 50.9	42 37.5	51 45.5	31 27.7	35 31.3	29 25.9	26 23.2	23 20.5	1 0.9	14 12.5	1 0.9
	生活関連サービス業、娯楽業	52 100.0	24 46.2	18 34.6	26 50.0	13 25.0	11 21.2	13 25.0	12 23.1	15 28.8	2 3.8	3 5.8	1 1.9
	教育、学習支援業	33 100.0	14 42.4	13 39.4	17 51.5	10 30.3	9 27.3	7 21.2	7 21.2	9 27.3	0 0.0	3 9.1	0 0.0
	医療、福祉	105 100.0	41 39.0	29 27.6	44 41.9	21 20.0	30 28.6	22 21.0	28 26.7	33 31.4	6 5.7	13 12.4	1 1.0
	複合サービス事業	19 100.0	7 36.8	6 31.6	7 36.8	4 21.1	8 42.1	5 26.3	5 26.3	4 21.1	0 0.0	2 10.5	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	361 100.0	165 45.7	125 34.6	165 45.7	110 30.5	121 33.5	76 34.1	101 28.0	81 22.4	6 1.7	41 11.4	3 0.8
貴社の従業員数	2～4人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	5～9人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	10～19人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,194 100.0	477 39.9	383 32.1	494 41.4	275 23.0	341 28.6	339 28.4	238 19.9	285 23.9	35 2.9	169 14.2	8 0.7
	100～299人	555 100.0	236 42.5	187 33.7	255 45.9	187 33.7	173 31.2	128 35.5	162 23.1	117 29.2	11 2.0	67 12.1	3 0.5
	300～999人	243 100.0	116 47.7	89 36.6	123 50.6	84 34.6	80 32.9	84 34.6	59 24.3	76 31.3	55 22.6	11 4.5	2 0.8
	1000人以上	164 100.0	87 53.0	58 35.4	82 50.0	65 39.6	48 29.3	59 36.0	35 21.3	31 18.9	7 4.3	15 9.1	0 0.0
	10%未満	154 100.0	70 45.5	59 38.3	69 44.8	34 22.1	51 33.1	43 27.9	39 25.3	37 24.0	8 5.2	24 15.6	0 0.0
	10%以上25%未満	175 100.0	85 48.6	55 31.4	85 48.6	46 26.3	43 24.6	55 31.4	47 26.9	37 21.1	4 2.3	14 8.0	2 1.1
正社員の比率	25%以上50%未満	253 100.0	107 42.3	80 31.6	113 44.7	72 28.5	82 32.4	80 31.6	58 22.9	69 27.3	58 22.9	7 12.6	1 0.4
	50%以上75%未満	331 100.0	131 39.6	106 32.0	139 42.0	110 33.2	115 34.7	112 33.8	77 23.3	92 27.8	73 22.1	39 11.8	1 0.3
	75%以上	1,224 100.0	515 42.1	414 33.8	540 44.1	345 28.2	344 28.1	383 31.3	236 19.3	329 26.9	251 20.5	158 12.9	8 0.7
	10%未満	338 100.0	142 42.0	115 34.0	129 38.2	96 28.4	103 30.5	102 30.2	71 21.0	83 24.6	70 20.7	46 13.6	3 0.9
	10%以上25%未満	570 100.0	238 41.8	182 31.9	252 44.2	168 29.5	169 29.6	184 32.3	104 18.2	155 27.2	117 20.5	85 14.9	1 0.2
女性社員の比率	25%以上50%未満	686 100.0	293 42.7	239 34.8	315 45.9	199 29.0	205 29.9	227 33.1	151 22.0	187 27.3	148 21.6	78 11.4	4 0.6
	50%以上75%未満	385 100.0	163 42.3	131 34.0	182 47.3	112 29.1	115 29.9	126 32.7	92 23.9	104 27.0	85 22.1	39 10.1	2 0.5
	75%以上	160 100.0	72 45.0	47 29.4	71 44.4	29 18.1	44 27.5	34 21.3	39 24.4	40 25.0	37 23.1	19 11.9	2 1.3
	29歳以下	59 100.0	26 44.1	20 33.9	26 44.1	12 20.3	15 25.4	16 27.1	17 28.8	9 16.9	6 10.2	5 8.5	1 1.7
	30～39歳	538 100.0	239 44.4	180 33.5	236 43.9	137 25.5	167 31.0	165 30.7	134 24.9	152 28.3	15 2.8	64 11.9	1 0.2
貴社の従業員の平均年齢	40～49歳	1,183 100.0	497 42.0	404 34.2	536 45.3	369 31.2	358 30.3	385 32.5	229 19.4	317 26.8	251 21.2	147 12.4	4 0.3
	50～59歳	298 100.0	113 37.9	84 28.2	124 41.6	74 24.8	76 25.5	87 29.2	58 19.5	74 24.8	60 20.1	48 16.1	6 2.0
	60歳以上	65 100.0	35 53.8	24 36.9	27 41.5	15 23.1	21 32.3	21 32.3	19 29.2	18 27.7	6 9.2	4 6.2	0 0.0

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

<従業員票>

問1. あなたは、「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉や意味を知っていましたか。

	全 体	言 葉 も 意 味 も 知 っ て い た	知 ら な か っ た が、 意 味 は	言 葉 も 意 味 も 知 ら な か っ た	無 回 答
全 体	3,817 100.0	3,374 88.4	379 9.9	64 1.7	0 0.0
あなたの性別					
男性	2,011 100.0	1,777 88.4	196 9.7	38 1.9	0 0.0
女性	1,714 100.0	1,525 89.0	168 9.8	21 1.2	0 0.0
その他	5 100.0	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	87 100.0	67 77.0	15 17.2	5 5.7	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
20～29歳	478 100.0	404 84.5	62 13.0	12 2.5	0 0.0
30～39歳	877 100.0	780 88.9	88 10.0	9 1.0	0 0.0
40～49歳	1,095 100.0	972 88.8	104 9.5	19 1.7	0 0.0
50～59歳	1,016 100.0	907 89.3	94 9.3	15 1.5	0 0.0
60～69歳	305 100.0	279 91.5	20 6.6	6 2.0	0 0.0
70歳以上	42 100.0	30 71.4	10 23.8	2 4.8	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	3,438 100.0	3,047 88.6	332 9.7	59 1.7	0 0.0
契約社員	89 100.0	79 88.8	10 11.2	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	50 100.0	46 92.0	4 8.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	206 100.0	173 84.0	29 14.1	4 1.9	0 0.0
派遣社員	15 100.0	13 86.7	1 6.7	1 6.7	0 0.0
その他	19 100.0	16 84.2	3 15.8	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容					
建設業	429 100.0	350 81.6	70 16.3	9 2.1	0 0.0
製造業	465 100.0	408 87.7	47 10.1	10 2.2	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	63 100.0	53 84.1	9 14.3	1 1.6	0 0.0
情報通信業	352 100.0	328 93.2	17 4.8	7 2.0	0 0.0
運輸業、郵便業	190 100.0	162 85.3	24 12.6	4 2.1	0 0.0
卸売業、小売業	738 100.0	663 89.8	67 9.1	8 1.1	0 0.0
金融業、保険業	101 100.0	96 95.0	5 5.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	171 100.0	154 90.1	15 8.8	2 1.2	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	164 100.0	140 85.4	22 13.4	2 1.2	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	168 100.0	144 85.7	21 12.5	3 1.8	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	98 100.0	86 87.8	11 11.2	1 1.0	0 0.0
教育、学習支援業	58 100.0	56 96.6	2 3.4	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	222 100.0	197 88.7	22 9.9	3 1.4	0 0.0
複合サービス事業	38 100.0	36 94.7	0 0.0	2 5.3	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	560 100.0	501 89.5	47 8.4	12 2.1	0 0.0
企業規模					
2～29人	1,223 100.0	1,052 86.0	147 12.0	24 2.0	0 0.0
30～99人	1,356 100.0	1,182 87.2	151 11.1	23 1.7	0 0.0
100～299人	745 100.0	681 91.4	51 6.8	13 1.7	0 0.0
300～999人	295 100.0	273 92.5	21 7.1	1 0.3	0 0.0
1,000人以上	198 100.0	186 93.9	9 4.5	3 1.5	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	1,908 100.0	1,626 85.2	237 12.4	45 2.4	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	509 100.0	454 89.2	51 10.0	4 0.8	0 0.0
係長・主査・主幹	276 100.0	251 90.9	23 8.3	2 0.7	0 0.0
課長・チームリーダー	506 100.0	457 90.3	43 8.5	6 1.2	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	483 100.0	465 96.3	15 3.1	3 0.6	0 0.0
その他	135 100.0	121 89.6	10 7.4	4 3.0	0 0.0
あなたの職種					
管理職	692 100.0	648 93.6	38 5.5	6 0.9	0 0.0
事務職	1,539 100.0	1,364 88.6	155 10.1	20 1.3	0 0.0
営業	542 100.0	476 87.8	56 10.3	10 1.8	0 0.0
専門・技術職	514 100.0	435 84.6	68 13.2	11 2.1	0 0.0
研究職	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	368 100.0	323 87.8	36 9.8	9 2.4	0 0.0
その他	160 100.0	126 78.8	26 16.3	8 5.0	0 0.0

問2. あなたは、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を知っていましたか。

	全 体	言 葉 も 意 味 も 知 っ て い た	言 葉 も 意 味 も 知 ら な か っ た	言 葉 も 意 味 も 知 ら な か っ た	無 回 答
全 体	3,817 100.0	922 24.2	1,754 46.0	1,141 29.9	0 0.0
あなたの性別					
男性	2,011 100.0	502 25.0	905 45.0	604 30.0	0 0.0
女性	1,714 100.0	404 23.6	813 47.4	497 29.0	0 0.0
その他	5 100.0	1 20.0	1 20.0	3 60.0	0 0.0
答えたくない	87 100.0	15 17.2	35 40.2	37 42.5	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0
20～29歳	478 100.0	71 14.9	192 40.2	215 45.0	0 0.0
30～39歳	877 100.0	190 21.7	410 46.8	277 31.6	0 0.0
40～49歳	1,095 100.0	295 26.9	488 44.6	312 28.5	0 0.0
50～59歳	1,016 100.0	267 26.3	496 48.8	253 24.9	0 0.0
60～69歳	305 100.0	91 29.8	147 48.2	67 22.0	0 0.0
70歳以上	42 100.0	7 16.7	19 45.2	16 38.1	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	3,438 100.0	828 24.1	1,574 45.8	1,036 30.1	0 0.0
契約社員	89 100.0	19 21.3	45 50.6	25 28.1	0 0.0
嘱託社員	50 100.0	15 30.0	23 46.0	12 24.0	0 0.0
パート、アルバイト	206 100.0	52 25.2	92 44.7	62 30.1	0 0.0
派遣社員	15 100.0	4 26.7	5 33.3	6 40.0	0 0.0
その他	19 100.0	4 21.1	15 78.9	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容					
建設業	429 100.0	98 22.8	183 42.7	148 34.5	0 0.0
製造業	465 100.0	100 21.5	218 46.9	147 31.6	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	63 100.0	11 17.5	29 46.0	23 36.5	0 0.0
情報通信業	352 100.0	74 21.0	154 43.8	124 35.2	0 0.0
運輸業、郵便業	190 100.0	54 28.4	74 38.9	62 32.6	0 0.0
卸売業、小売業	738 100.0	168 22.8	354 48.0	216 29.3	0 0.0
金融業、保険業	101 100.0	38 37.6	44 43.6	19 18.8	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	171 100.0	55 32.2	75 43.9	41 24.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	164 100.0	26 15.9	81 49.4	57 34.8	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	168 100.0	51 30.4	70 41.7	47 28.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	98 100.0	26 26.5	48 49.0	24 24.5	0 0.0
教育、学習支援業	58 100.0	20 34.5	28 48.3	10 17.2	0 0.0
医療、福祉	222 100.0	62 27.9	104 46.8	56 25.2	0 0.0
複合サービス事業	38 100.0	13 34.2	18 47.4	7 18.4	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	560 100.0	126 22.5	274 48.9	160 28.6	0 0.0
企業規模					
2～29人	1,223 100.0	272 22.2	591 48.3	360 29.4	0 0.0
30～99人	1,356 100.0	294 21.7	630 46.5	432 31.9	0 0.0
100～299人	745 100.0	187 25.1	331 44.4	227 30.5	0 0.0
300～999人	295 100.0	89 30.2	132 44.7	74 25.1	0 0.0
1,000人以上	198 100.0	80 40.4	70 35.4	48 24.2	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	1,908 100.0	381 20.0	851 44.6	676 35.4	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	509 100.0	121 23.8	243 47.7	145 28.5	0 0.0
係長・主査・主幹	276 100.0	82 29.7	128 46.4	66 23.9	0 0.0
課長・チームリーダー	506 100.0	142 28.1	235 46.4	129 25.5	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	483 100.0	157 32.5	237 49.1	89 18.4	0 0.0
その他	135 100.0	39 28.9	60 44.4	36 26.7	0 0.0
あなたの職種					
管理職	692 100.0	240 34.7	315 45.5	137 19.8	0 0.0
事務職	1,539 100.0	352 22.9	709 46.1	478 31.1	0 0.0
営業	542 100.0	101 18.6	243 44.8	198 36.5	0 0.0
専門・技術職	514 100.0	106 20.6	229 44.6	179 34.8	0 0.0
研究職	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0
販売・サービス	368 100.0	93 25.3	180 48.9	95 25.8	0 0.0
その他	160 100.0	30 18.8	77 48.1	53 33.1	0 0.0

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問3. 過去1年間で、ご自身が就業中にカスタマーハラスメントの被害にあった、または見聞きしたことはありますか。

問4. あなたがカスタマーハラスメントの被害にあった頻度は、どれくらいでしたか。

	全 体	被 害 に あ つ た	見 聞 き し た こ と は あ る こ と は あ り ま す か	被 害 に あ つ た こ と も 見 聞 き し	無 回 答
全 体	3,817 100.0	453 11.9	1,107 29.0	2,257 59.1	0 0.0
あなたの性別					
男性	2,011 100.0	247 12.3	608 30.2	1,156 57.5	0 0.0
女性	1,714 100.0	199 11.6	470 27.4	1,045 61.0	0 0.0
その他	5 100.0	0 0.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0
答えたくない	87 100.0	7 8.0	26 29.9	54 62.1	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	4 100.0	0 0.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0
20～29歳	478 100.0	51 10.7	120 25.1	307 64.2	0 0.0
30～39歳	877 100.0	125 14.3	280 31.9	472 53.8	0 0.0
40～49歳	1,095 100.0	131 12.0	326 29.8	638 58.3	0 0.0
50～59歳	1,016 100.0	120 11.8	278 27.4	618 60.8	0 0.0
60～69歳	305 100.0	26 8.5	93 30.5	186 61.0	0 0.0
70歳以上	42 100.0	0 0.0	8 19.0	34 81.0	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	3,438 100.0	402 11.7	1,006 29.3	2,030 59.0	0 0.0
契約社員	89 100.0	13 14.6	28 31.5	48 53.9	0 0.0
嘱託社員	50 100.0	1 2.0	15 30.0	34 68.0	0 0.0
パート、アルバイト	206 100.0	30 14.6	50 24.3	126 61.2	0 0.0
派遣社員	15 100.0	3 20.0	3 20.0	9 60.0	0 0.0
その他	19 100.0	4 21.1	5 26.3	10 52.6	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容					
建設業	429 100.0	26 6.1	108 25.2	295 68.8	0 0.0
製造業	465 100.0	43 9.2	118 25.4	304 65.4	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	63 100.0	9 14.3	18 28.6	36 57.1	0 0.0
情報通信業	352 100.0	22 6.3	72 20.5	258 73.3	0 0.0
運輸業、郵便業	190 100.0	25 13.2	60 31.6	105 55.3	0 0.0
卸売業、小売業	738 100.0	111 15.0	230 31.2	397 53.8	0 0.0
金融業、保険業	101 100.0	16 15.8	46 45.5	39 38.6	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	171 100.0	26 15.2	51 29.8	94 55.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	164 100.0	8 4.9	28 17.1	128 78.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	168 100.0	40 23.8	59 35.1	69 41.1	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	98 100.0	17 17.3	35 35.7	46 46.9	0 0.0
教育、学習支援業	58 100.0	7 12.1	20 34.5	31 53.4	0 0.0
医療、福祉	222 100.0	47 21.2	93 37.4	92 41.4	0 0.0
複合サービス事業	38 100.0	11 28.9	6 15.8	21 55.3	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	560 100.0	45 8.0	173 30.9	342 61.1	0 0.0
企業のお勤めの従業員数					
2～29人	1,223 100.0	116 9.5	280 22.9	827 67.6	0 0.0
30～99人	1,356 100.0	167 12.3	386 28.5	803 59.2	0 0.0
100～299人	745 100.0	97 13.0	251 33.7	397 53.3	0 0.0
300～999人	295 100.0	45 15.3	110 37.3	140 47.5	0 0.0
1,000人以上	198 100.0	28 14.1	80 40.4	90 45.5	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	1,908 100.0	190 10.0	494 25.9	1,224 64.2	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	509 100.0	85 16.7	157 30.8	267 52.5	0 0.0
係長・主査・主幹	276 100.0	38 13.8	84 30.4	154 55.8	0 0.0
課長・チームリーダー	506 100.0	58 11.5	161 31.8	287 56.7	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	483 100.0	64 13.3	167 34.6	252 52.2	0 0.0
その他	135 100.0	18 13.3	44 32.6	73 54.1	0 0.0
あなたの職種					
管理職	692 100.0	100 14.5	223 32.2	369 53.3	0 0.0
事務職	1,539 100.0	131 8.5	408 26.5	1,000 65.0	0 0.0
営業	542 100.0	67 12.4	169 31.2	306 56.5	0 0.0
専門・技術職	514 100.0	41 8.0	124 24.1	349 67.9	0 0.0
研究職	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0
販売・サービス	368 100.0	97 26.4	126 34.2	145 39.4	0 0.0
その他	160 100.0	17 10.6	56 35.0	87 54.4	0 0.0

	全 体	ほ ぼ 毎 日	週 に 2 回 程 度	週 に 1 回 程 度	月 に 2 回 程 度	月 に 1 回 程 度	年 に 数 回	年 に 1 回 以 下	無 回 答
全 体	453 100.0	8 1.8	21 4.6	18 4.0	45 9.9	44 9.7	239 52.8	78 17.2	0 0.0
あなたの性別									
男性	247 100.0	4 1.6	11 4.5	14 5.7	27 10.9	25 10.1	124 50.2	42 17.0	0 0.0
女性	199 100.0	4 2.0	10 5.0	4 2.0	18 9.0	18 9.0	114 57.3	31 15.6	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 14.3	5 71.4	0 0.0
あなたの年齢									
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	51 100.0	1 2.0	4 7.8	6 11.8	6 11.8	4 7.8	21 41.2	9 17.6	0 0.0
30～39歳	125 100.0	0 0.0	5 4.0	1 0.8	10 8.0	16 12.8	74 59.2	19 15.2	0 0.0
40～49歳	131 100.0	4 3.1	7 5.3	6 4.6	16 12.2	9 6.9	69 52.7	20 15.3	0 0.0
50～59歳	120 100.0	2 1.7	5 4.2	4 3.3	12 10.0	12 10.0	63 52.5	22 18.3	0 0.0
60～69歳	26 100.0	1 3.8	0 0.0	1 3.8	1 3.8	3 11.5	12 46.2	8 30.8	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態									
正社員	402 100.0	7 1.7	19 4.7	17 4.2	40 10.0	39 9.7	215 53.5	65 16.2	0 0.0
契約社員	13 100.0	0 0.0	1 7.7	0 0.0	0 7.7	3 23.1	2 15.4	6 46.2	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	30 100.0	0 0.0	1 3.3	0 0.0	3 10.0	2 6.7	18 60.0	6 20.0	0 0.0
派遣社員	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容									
建設業	26 100.0	1 3.8	1 3.8	1 3.8	4 15.4	3 11.5	10 38.5	6 23.1	0 0.0
製造業	43 100.0	0 0.0	2 4.7	3 7.0	4 9.3	4 9.3	22 51.2	8 18.6	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0	1 11.1	1 11.1	5 55.6	1 11.1	0 0.0
情報通信業	22 100.0	0 4.5	0 0.0	2 9.1	3 13.6	2 9.1	11 50.0	3 13.6	0 0.0
運輸業、郵便業	25 100.0	0 4.0	1 4.0	2 8.0	4 16.0	5 20.0	9 36.0	3 12.0	0 0.0
卸売業、小売業	111 100.0	1 0.9	5 4.5	4 3.6	7 6.3	14 12.6	63 56.8	17 15.3	0 0.0
金融業、保険業	16 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 12.5	1 6.3	12 75.0	1 6.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	26 100.0	0 0.0	1 3.8	0 0.0	2 7.7	3 11.5	13 50.0	7 26.9	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	4 50.0	3 37.5	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	40 100.0	1 2.5	1 2.5	1 2.5	4 10.0	2 5.0	22 55.0	9 22.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	17 100.0	0 0.0	1 5.9	0 0.0	3 17.6	0 0.0	11 64.7	2 11.8	0 0.0
教育、学習支援業	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 85.7	1 14.3	0 0.0
医療、福祉	47 100.0	3 6.4	3 6.4	0 0.0	8 17.0	7 14.9	23 48.9	3 6.4	0 0.0
複合サービス事業	11 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	6 54.5	4 36.4	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	45 100.0	0 0.0	5 11.1	4 8.9	3 6.7	1 2.2	22 48.9	10 22.2	0 0.0
企業のお勤めの従業員数									
2～29人	116 100.0	4 3.4	5 4.3	5 4.3	9 8.6	9 7.8	57 49.1	26 22.4	0 0.0
30～99人	167 100.0	1 0.6	10 6.0	4 2.4	17 10.2	17 10.2	91 55.1	26 15.6	0 0.0
100～299人	97 100.0	0 0.0	2 2.1	6 6.2	7 7.2	12 12.4	51 52.6	19 19.6	0 0.0
300～999人	45 100.0	2 4.4	4 8.9	1 2.2	5 11.1	5 11.1	24 53.3	4 8.9	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	1 3.6	0 0.0	2 7.1	6 21.4	1 3.6	15 53.6	3 10.7	0 0.0
あなたの役職									
役職なし	190 100.0	4 2.1	10 5.3	10 3.2	20 10.5	21 11.1	94 49.5	37 18.4	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	85 100.0	2 2.4	2 2.4	4 4.7	9 10.6	10 11.8	49 57.6	9 10.6	0 0.0
係長・主査・主幹	38 100.0	0 0.0	2 5.3	2 5.3	6 15.8	5 13.2	19 50.0	4 10.5	0 0.0
課長・チームリーダー	58 100.0	1 1.7	5 8.6	4 5.2	4 6.9	4 6.9	29 50.0	12 20.7	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	64 100.0	1 1.6	1 1.6	3 4.7	6 9.4	4 6.3	36 56.3	13 20.3	0 0.0
その他	18 100.0	0 0.0	1 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	12 66.7	5 27.8	0 0.0
あなたの職種									
管理職	100 100.0	2 2.0	5 5.0	5 5.0	8 8.0	11 11.0	51 51.0	18 18.0	0 0.0
事務職	131 100.0	2 1.5	2 1.5	3 2.3	11 8.4	17 13.0	81 61.8	15 11.5	0 0.0
営業	67 100.0	0 0.0	5 7.5	3 4.5	9 13.4	3 4.5	31 46.3	16 23.9	0 0.0
専門・技術職	41 100.0	1 2.4	5 12.2	4 9.8	4 9.8	5 12.2	15 36.6	7 17.1	0 0.0
研究職	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	97 100.0	3 3.1	4 4.1	3 3.1	12 12.4	7 7.2	51 52.6	17 17.5	0 0.0
その他	17 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	1 5.9	10 58.8	5 29.4	0 0.0

問5. そのカスタマーハラスメントは、どのような行為でしたか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	身 体的な 攻撃（暴行、 脅迫等）	名 義的 要求等（侮辱、 誹謗、中傷 等）	精神的 苦痛（脅迫、 名誉毀損等）	性的な 被害（わいせつ 行為等）	威圧的 な言動（大 声での叱責 等）	暴力的 な言動（けん か、器物破 損等）	執拗的な 言動（しつこ くたどる言 動）	継続的な 言動（しつこ くたどる言 動）	拘束的な 言動（監禁、 長時間の居座 り等）	人権的な 被害（プライバ シーの侵害、 個人情報の漏 洩等）	その他	無 回答
あなたの性別	全 体	453	6	204	249	279	110	61	37	0				
		100.0	1.3	45.0	55.0	61.6	24.3	13.5	8.2	0.0				
	男性	247	3	118	135	155	57	25	24	0				
		100.0	1.2	47.8	54.7	62.8	23.1	10.1	9.7	0.0				
あなたの年齢	女性	199	3	84	108	124	51	33	12	0				
		100.0	1.5	42.2	54.3	62.3	25.6	16.6	6.0	0.0				
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0				
あなたが就いている業種	答えてくない	7	0	2	6	0	2	3	1	0				
		100.0	0.0	28.6	85.7	0.0	28.6	42.9	14.3	0.0				
	19歳以下	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0				
	20～29歳	51	1	30	32	34	9	12	4	0				
		100.0	2.0	58.8	62.7	66.7	17.6	23.5	7.8	0.0				
	30～39歳	125	0	55	67	76	32	15	9	0				
		100.0	0.0	44.0	53.6	60.8	25.6	12.0	7.2	0.0				
	40～49歳	131	1	54	72	79	33	13	10	0				
		100.0	0.8	41.2	55.0	60.3	25.2	9.9	7.6	0.0				
あなたの就業形態	50～59歳	120	3	55	68	71	32	18	11	0				
		100.0	2.5	45.8	56.7	59.2	26.7	15.0	9.2	0.0				
	60～69歳	26	1	10	10	19	4	3	3	0				
		100.0	3.8	38.5	38.5	73.1	15.4	11.5	11.5	0.0				
	70歳以上	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0				
	正社員	402	6	182	227	249	97	56	32	0				
		100.0	1.5	45.3	56.5	61.9	24.1	13.9	8.0	0.0				
	契約社員	13	0	4	4	9	2	0	0	0				
		100.0	0.0	30.8	30.8	69.2	15.4	0.0	0.0	0.0				
あなたが就いている業種	嘱託社員	1	0	1	1	1	0	0	0	0				
		100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0				
	パート、アルバイト	30	0	15	16	15	10	4	5	0				
		100.0	0.0	50.0	53.3	50.0	33.3	13.3	16.7	0.0				
	派遣社員	3	0	1	1	2	0	0	0	0				
		100.0	0.0	33.3	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0				
	その他	4	0	1	0	3	1	1	0	0				
		100.0	0.0	25.0	0.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0				
	建設業	26	0	8	11	15	4	1	2	0				
		100.0	0.0	30.8	42.3	57.7	15.4	3.8	7.7	0.0				
あなたが就いている業種	製造業	43	0	19	18	27	13	11	4	0				
		100.0	0.0	44.2	41.9	62.8	30.2	25.6	9.3	0.0				
	電気・ガス・熱供給・水道業	9	0	3	7	5	1	1	2	0				
		100.0	0.0	33.3	77.8	55.6	11.1	11.1	22.2	0.0				
	情報通信業	22	1	7	10	13	3	2	2	0				
		100.0	4.5	31.8	45.5	59.1	13.6	9.1	9.1	0.0				
	運輸業、郵便業	25	1	16	18	13	7	5	1	0				
		100.0	4.0	64.0	72.0	52.0	28.0	20.0	4.0	0.0				
	卸売業、小売業	111	2	53	60	72	30	16	8	0				
		100.0	1.8	47.7	54.1	64.9	27.0	14.4	7.2	0.0				
あなたが就いている業種	金融業、保険業	16	0	8	9	10	3	1	0	0				
		100.0	0.0	50.0	56.3	62.5	18.8	6.3	0.0	0.0				
	不動産業、物品賃貸業	26	0	13	14	19	7	4	4	0				
		100.0	0.0	50.0	53.8	73.1	26.9	15.4	15.4	0.0				
	学術研究、専門・技術サービス業	8	0	4	4	1	1	0	3	0				
		100.0	0.0	50.0	50.0	12.5	12.5	0.0	37.5	0.0				
	宿泊業、飲食サービス業	40	0	20	24	23	10	2	2	0				
		100.0	0.0	50.0	60.0	57.5	25.0	5.0	5.0	0.0				
	生活関連サービス業、娯楽業	17	1	7	10	10	5	2	1	0				
		100.0	5.9	41.2	58.8	58.8	29.4	11.8	5.9	0.0				
あなたが就いている業種	教育、学習支援業	7	0	3	5	6	3	0	1	0				
		100.0	0.0	42.9	71.4	85.7	42.9	0.0	14.3	0.0				
	医療、福祉	47	1	19	30	25	12	12	5	0				
		100.0	2.1	40.4	63.8	53.2	25.5	25.5	10.6	0.0				
	複合サービス事業	11	0	4	4	9	3	1	1	0				
		100.0	0.0	36.4	36.4	81.8	27.3	9.1	9.1	0.0				
	サービス業（他に分類されないもの）	45	0	20	25	31	8	3	1	0				
		100.0	0.0	44.4	55.6	68.9	17.8	6.7	2.2	0.0				
	2～29人	116	2	48	60	65	15	15	10	0				
		100.0	1.7	41.4	51.7	56.0	12.9	12.9	8.6	0.0				
あなたが就いている業種	30～99人	167	2	80	87	102	44	24	14	0				
		100.0	1.2	47.9	52.1	61.1	26.3	14.4	8.4	0.0				
	100～299人	97	1	42	57	54	22	9	7	0				
		100.0	1.0	43.3	58.8	55.7	22.7	9.3	7.2	0.0				
あなたが就いている業種	300～999人	45	0	18	23	33	19	8	4	0				
		100.0	0.0	40.0	51.1	73.3	42.2	17.8	8.9	0.0				
	1,000人以上	28	1	16	22	25	10	5	2	0				
		100.0	3.6	57.1	78.6	89.3	35.7	17.9	7.1	0.0				
あなたが就いている業種	役職なし	190	2	82	95	108	38	27	16	0				
		100.0	1.1	43.2	50.0	56.8	20.0	14.2	8.4	0.0				
	主任・チーフ・チームサブリーダー	85	1	39	46	58	23	9	5	0				
		100.0	1.2	45.9	54.1	68.2	27.1	10.6	5.9	0.0				
	係長・主査・主幹	38	1	19	26	26	10	8	2	0				
		100.0	2.6	50.0	68.4	68.4	26.3	21.1	5.3	0.0				
	課長・チームリーダー	58	0	24	34	35	15	6	5	0				
		100.0	0.0	41.4	58.6	60.3	25.9	10.3	8.6	0.0				
	部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	64	2	32	37	40	19	10	6	0				
		100.0	3.1	50.0	57.8	62.5	29.7	15.6	9.4	0.0				
あなたが就いている業種	その他	18	0	8	11	12	5	1	3	0				
		100.0	0.0	44.4	61.1	66.7	27.8	5.6	16.7	0.0				
	管理職	100	2	51	63	59	27	15	7	0				
		100.0	2.0	51.0	63.0	59.0	27.0	15.0	7.0	0.0				
	事務職	131	0	55	71	84	35	19	10	0				
		100.0	0.0	42.0	54.2	64.1	26.7	14.5	7.6	0.0				
	営業	67	0	30	31	48	17	7	4	0				
		100.0	0.0	44.8	46.3	71.6	25.4	10.4	6.0	0.0				
	専門・技術職	41	0	20	21	21	8	8	5	0				
		100.0	0.0	48.8	51.2	51.2	19.5	19.5	12.2	0.0				
あなたが就いている業種	研究職	0	0	0	0	0	0	0	0	0				
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0				
	販売・サービス	97	3	42	54	58	22	11	10	0				
		100.0	3.1	43.3	55.7	59.8	22.7	11.3	10.3	0.0				
	その他	17	1	6	9	9	1	1	1	0				
		100.0	5.9	25.3	52.9	52.9	5.9	5.9	5.9	0.0				

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問6. あなたがカスタマーハラスメントの被害にあったのは、どのような場面でしたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	対 面 （接客時） など	電 話 ・ メ ー ル	訪 問 （営業先への来訪など）	イ ン タ ー ネ ッ ト ・ S N S	そ の 他	無 回 答
全 体	453 100.0	217 47.9	315 69.5	31 6.8	20 4.4	12 2.6	0 0.0
あなたの性別							
男性	247 100.0	135 54.7	163 66.0	23 9.3	12 4.9	12 4.9	0 0.0
女性	199 100.0	78 39.2	149 74.9	7 3.5	8 4.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢							
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	51 100.0	27 52.9	34 66.7	4 7.8	3 5.9	0 0.0	0 0.0
30～39歳	125 100.0	51 40.8	92 73.6	5 4.0	6 4.8	3 2.4	0 0.0
40～49歳	131 100.0	63 48.1	94 71.8	11 8.4	6 4.6	3 2.3	0 0.0
50～59歳	120 100.0	62 51.7	77 64.2	10 8.3	2 1.7	5 4.2	0 0.0
60～69歳	26 100.0	14 53.8	18 69.2	1 3.8	3 11.5	1 3.8	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態							
正社員	402 100.0	184 45.8	290 72.1	29 7.2	17 4.2	11 2.7	0 0.0
契約社員	13 100.0	4 30.8	8 61.5	1 7.7	0 0.0	1 7.7	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	30 100.0	27 90.0	11 36.7	0 0.0	1 3.3	0 0.0	0 0.0
派遣社員	3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	1 25.0	3 75.0	1 25.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容							
建設業	26 100.0	13 50.0	19 73.1	1 3.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0
製造業	43 100.0	7 16.3	35 81.4	12 27.9	0 0.0	2 4.7	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	4 44.4	6 66.7	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	22 100.0	7 31.8	19 86.4	2 9.1	0 0.0	1 4.5	0 0.0
運輸業、郵便業	25 100.0	9 36.0	18 72.0	1 4.0	1 12.0	3 12.0	0 0.0
卸売業、小売業	111 100.0	60 54.1	79 71.2	3 2.7	5 4.5	1 0.9	0 0.0
金融業、保険業	16 100.0	0 0.0	16 100.0	1 6.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	26 100.0	10 38.5	24 92.3	0 0.0	3 11.5	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	1 12.5	6 75.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	40 100.0	31 77.5	15 37.5	0 0.0	3 7.5	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	17 100.0	10 58.8	10 58.8	0 0.0	2 11.8	1 5.9	0 0.0
教育、学習支援業	7 100.0	5 71.4	7 100.0	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	47 100.0	35 74.5	26 55.3	4 8.5	2 4.3	1 2.1	0 0.0
複合サービス事業	11 100.0	7 63.6	7 63.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	45 100.0	18 40.0	28 62.2	3 6.7	2 4.4	1 2.2	0 0.0
あなたの従業員数							
2～29人	116 100.0	70 60.3	67 57.8	6 6.9	6 6.0	4 3.4	0 0.0
30～99人	167 100.0	84 50.3	110 65.9	7 4.2	5 3.6	5 3.0	0 0.0
100～299人	97 100.0	35 36.1	76 78.4	6 6.2	5 5.2	3 3.1	0 0.0
300～999人	45 100.0	18 40.0	37 82.2	7 15.6	1 2.2	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	10 35.7	25 89.3	3 10.7	1 3.6	0 0.0	0 0.0
あなたの役職							
役職なし	190 100.0	83 43.7	124 65.3	10 5.3	8 4.2	5 2.6	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	85 100.0	48 56.5	61 71.8	8 9.4	3 3.5	2 2.4	0 0.0
係長・主査・主幹	38 100.0	15 39.5	31 81.6	4 10.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	58 100.0	21 36.2	46 79.3	3 5.2	0 0.0	3 5.2	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	64 100.0	35 54.7	44 68.8	6 9.4	6 9.4	2 3.1	0 0.0
その他	18 100.0	15 83.3	9 50.0	0 0.0	3 16.7	0 0.0	0 0.0
あなたの職種							
管理職	100 100.0	51 51.0	67 67.0	10 10.0	7 7.0	3 3.0	0 0.0
事務職	131 100.0	21 16.0	122 93.1	4 3.1	1 0.8	2 1.5	0 0.0
営業	67 100.0	32 47.8	54 80.6	12 17.9	3 4.5	1 1.5	0 0.0
専門・技術職	41 100.0	23 56.1	25 61.0	5 12.2	4 9.8	1 2.4	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	97 100.0	83 85.6	39 40.2	0 0.0	5 5.2	3 3.1	0 0.0
その他	17 100.0	7 41.2	8 47.1	0 0.0	0 0.0	2 11.8	0 0.0

問7. あなたに対しカスタマーハラスメントを行った者は誰ですか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	一 般 取 引 の 場 合 （個人のお客様など）	顧 客 の 家 族 ・ 関 係 者	取 引 先 の 担当者（法人顧客の業務提携先など）	取 引 先 の 役員・上 層部	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体	453 100.0	365 80.6	57 12.6	70 15.5	24 5.3	22 4.9	2 0.4	0 0.0
あなたの性別								
男性	247 100.0	183 74.1	28 11.3	48 19.4	18 7.3	17 6.9	2 0.8	0 0.0
女性	199 100.0	179 89.9	29 14.6	20 10.1	5 2.5	3 1.5	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	7 100.0	3 42.9	0 0.0	2 28.6	1 14.3	2 28.6	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢								
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	51 100.0	42 82.4	6 11.8	8 15.7	4 7.8	1 2.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	125 100.0	101 80.8	11 8.8	22 17.6	7 5.6	6 4.8	2 1.6	0 0.0
40～49歳	131 100.0	112 85.5	20 15.3	17 13.0	7 5.3	4 3.1	0 0.0	0 0.0
50～59歳	120 100.0	89 74.2	16 13.3	20 16.7	5 4.2	9 7.5	0 0.0	0 0.0
60～69歳	26 100.0	21 80.8	4 15.4	3 11.5	1 3.8	2 7.7	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態								
正社員	402 100.0	317 78.9	52 12.9	69 17.2	23 5.7	20 5.0	2 0.5	0 0.0
契約社員	13 100.0	11 84.6	1 7.7	0 0.0	1 7.7	1 7.7	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	30 100.0	30 100.0	4 13.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
派遣社員	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 33.3	1 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	4 100.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容								
建設業	26 100.0	13 50.0	3 11.5	9 34.6	2 7.7	3 11.5	1 3.8	0 0.0
製造業	43 100.0	28 65.1	1 2.3	13 30.2	7 16.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	7 77.8	1 11.1	2 22.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	22 100.0	13 59.1	0 0.0	8 36.4	1 4.5	3 13.6	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	25 100.0	19 76.0	5 20.0	4 16.0	1 4.0	6 24.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	111 100.0	97 87.4	11 9.9	11 9.9	7 6.3	3 2.7	0 0.0	0 0.0
金融業、保険業	16 100.0	15 93.8	4 25.0	2 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	26 100.0	24 92.3	3 11.5	3 11.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	3 37.5	0 0.0	4 50.0	1 12.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	40 100.0	40 100.0	1 2.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	17 100.0	17 100.0	1 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	7 100.0	7 100.0	2 28.6	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	47 100.0	40 85.1	19 40.4	3 6.4	0 0.0	1 2.1	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	11 100.0	10 90.9	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	45 100.0	32 71.1	6 13.3	9 20.0	2 4.4	4 8.9	0 0.0	0 0.0
あなたの従業員数								
2～29人	116 100.0	87 75.0	14 12.1	18 15.5	3 2.6	10 8.6	0 0.0	0 0.0
30～99人	167 100.0	140 83.8	25 15.0	25 15.0	9 5.4	4 2.4	2 1.2	0 0.0
100～299人	97 100.0	76 78.4	7 7.2	16 16.5	8 8.2	4 4.1	0 0.0	0 0.0
300～999人	45 100.0	37 82.2	3 6.7	7 15.6	2 4.4	3 6.7	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	25 89.3	8 28.6	4 14.3	4 7.1	1 3.6	0 0.0	0 0.0
あなたの役職								
役職なし	190 100.0	158 83.2	23 12.1	23 12.1	7 4.2	9 4.7	1 0.5	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	85 100.0	68 80.0	7 8.2	16 18.8	6 7.1	5 5.9	0 0.0	0 0.0
係長・主査・主幹	38 100.0	33 86.8	6 15.8	6 15.8	0 0.0	1 2.6	1 2.6	0 0.0
課長・チームリーダー	58 100.0	39 67.2	9 15.5	13 22.4	7 12.1	1 1.7	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	64 100.0	50 78.1	9 14.1	11 17.2	3 4.7	5 7.8	0 0.0	0 0.0
その他	18 100.0	17 94.4	3 16.7	1 5.6	0 0.0	1 5.6	0 0.0	0 0.0
あなたの職種								
管理職	100 100.0	79 79.0	11 11.0	17 17.0	4 4.0	6 6.0	0 0.0	0 0.0
事務職	131 100.0	116 88.5	18 13.7	17 13.0	5 3.8	5 3.8	1 0.8	0 0.0
営業	67 100.0	45 67.2	9 13.4	19 28.4	11 16.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0
専門・技術職	41 100.0	22 53.7	7 17.1	11 26.8	2 4.9	5 12.2	1 2.4	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	97 100.0	92 94.8	11 11.3	4 4.1	2 2.1	2 2.1	0 0.0	0 0.0
その他	17 100.0	11 64.7	1 5.9	2 11.8	0 0.0	4 23.5	0 0.0	0 0.0

問8. あなたは、カスタマーハラスメントに対し、どのような対応をとりましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	顧 客 等 か ら の 要 求 を 断 つ た	い 対 応 で き る 内 容 を 明 確 に 説 明 し た 対 応 で き な い	複 数 人 で 対 応 し た	上 司 に 引 き 継 い だ	警 備 員 や 警 察 に 繋 い だ	を 対 応 状 況 の 記 録 ・ 録 音 ・ 録 画 を 行 っ た	相 手 の 要 求 に 応 じ た	謝 り 続 け た	そ の 他	何 も で き な か つ た	無 回 答	
全 体	453 100.0	123 27.2	291 64.2	120 26.5	145 32.0	32 7.1	86 19.0	74 16.3	142 31.3	34 7.5	11 2.4	0 0.0	
あなたの性別	男性	247 100.0	82 33.2	165 66.8	61 24.7	58 23.5	21 8.5	42 17.0	43 17.4	76 30.8	26 10.5	3 1.2	0 0.0
	女性	199 100.0	39 19.6	126 63.3	57 28.6	85 42.7	10 5.0	43 21.6	30 15.1	62 31.2	8 4.0	8 4.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	7 100.0	2 28.6	0 0.0	2 28.6	2 28.6	1 14.3	1 14.3	1 14.3	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	51 100.0	13 25.5	26 51.0	12 23.5	25 49.0	4 7.8	7 13.7	11 21.6	17 33.3	4 7.8	2 3.9	0 0.0
	30～39歳	125 100.0	34 27.2	88 70.4	31 24.8	48 38.4	9 7.2	24 19.2	17 13.6	39 31.2	10 8.0	3 2.4	0 0.0
	40～49歳	131 100.0	40 30.5	87 66.4	37 28.2	34 26.0	9 6.9	27 20.6	22 16.8	44 33.6	7 5.3	1 0.8	0 0.0
	50～59歳	120 100.0	29 24.2	73 60.8	35 29.2	29 24.2	8 6.7	24 20.0	19 15.8	37 30.8	11 9.2	5 4.2	0 0.0
	60～69歳	26 100.0	7 26.9	17 65.4	5 19.2	9 34.6	2 7.7	4 15.4	5 19.2	5 19.2	2 7.7	0 0.0	0 0.0
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態	正社員	402 100.0	111 27.6	258 64.2	105 26.1	127 31.6	26 6.5	76 18.9	66 16.4	126 31.3	31 7.7	10 2.5	0 0.0
	契約社員	13 100.0	1 7.7	8 61.5	4 30.8	5 38.5	0 0.0	1 7.7	1 7.7	3 23.1	1 7.7	1 7.7	0 0.0
	嘱託社員	1 100.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	パート、アルバイト	30 100.0	8 26.7	20 66.7	10 33.3	10 33.3	5 16.7	6 20.0	6 20.0	11 36.7	1 3.3	0 0.0	0 0.0
	派遣社員	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	その他	4 100.0	2 50.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが所属する企業の主要事業内容	建設業	26 100.0	2 7.7	13 50.0	9 34.6	8 30.8	1 3.8	6 23.1	7 26.9	6 23.1	3 11.5	1 3.8	0 0.0
	製造業	43 100.0	10 23.3	29 67.4	9 20.9	10 23.3	2 4.7	10 23.3	12 27.9	11 25.6	4 9.3	2 4.7	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	2 22.2	4 44.4	0 0.0	3 33.3	1 11.1	1 11.1	1 11.1	2 22.2	1 11.1	1 11.1	0 0.0
	情報通信業	22 100.0	4 18.2	15 68.2	9 40.9	5 22.7	0 0.0	5 22.7	3 13.6	9 40.9	1 4.5	1 4.5	0 0.0
	運輸業、郵便業	25 100.0	7 28.0	14 56.0	2 8.0	6 24.0	3 12.0	5 20.0	4 16.0	15 60.0	1 4.0	0 0.0	0 0.0
	卸売業、小売業	111 100.0	36 32.4	73 65.8	29 26.1	35 31.5	8 7.2	18 16.2	16 14.4	28 25.2	8 7.2	0 0.0	0 0.0
	金融業、保険業	16 100.0	6 37.5	13 81.3	1 6.3	8 50.0	0 0.0	3 18.8	1 6.3	5 31.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	26 100.0	10 38.5	19 73.1	8 30.8	14 53.8	1 3.8	4 15.4	1 3.8	12 46.2	1 3.8	0 0.0	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	1 12.5	5 62.5	2 25.0	2 25.0	0 0.0	2 25.0	2 25.0	1 12.5	3 37.5	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	40 100.0	12 30.0	26 65.0	10 25.0	9 22.5	5 12.5	6 15.0	6 15.0	12 30.0	3 7.5	5 5.0	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	17 100.0	4 23.5	13 76.5	7 41.2	8 47.1	2 11.8	3 17.6	5 29.4	9 54.7	1 5.9	9 54.7	0 0.0
	教育、学習支援業	7 100.0	6 85.7	6 85.7	3 42.9	2 28.6	2 28.6	3 42.9	2 28.6	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	47 100.0	9 19.1	27 57.4	15 31.9	21 44.7	3 6.4	8 17.0	10 21.3	16 34.0	3 6.4	3 4.3	0 0.0
	複合サービス事業	11 100.0	2 18.2	4 36.4	3 27.3	2 18.2	1 9.1	4 36.4	1 9.1	6 54.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0
	サービス業（他に分類されないもの）	45 100.0	12 26.7	30 66.7	13 28.9	12 26.7	3 6.7	8 17.8	7 15.6	13 28.9	3 6.7	2 4.4	0 0.0
あなたの従業員数	2～29人	116 100.0	29 25.0	82 70.7	27 23.3	28 24.1	8 6.9	12 10.3	18 15.5	28 24.1	6 5.2	1 0.9	0 0.0
	30～99人	167 100.0	39 23.4	98 58.7	44 26.3	68 40.7	11 6.6	31 18.6	29 17.4	57 34.1	15 9.0	5 3.0	0 0.0
	100～299人	97 100.0	27 27.8	55 56.7	23 23.7	28 28.9	8 8.2	20 20.6	18 18.6	34 35.1	7 7.2	3 3.1	0 0.0
	300～999人	45 100.0	15 33.3	35 77.8	16 35.6	9 20.0	2 4.4	11 24.4	6 13.3	17 37.8	2 4.4	2 4.4	0 0.0
	1,000人以上	28 100.0	13 46.4	21 75.0	10 35.7	12 42.9	3 10.7	3 10.7	3 10.7	6 21.4	4 14.3	0 0.0	0 0.0
あなたの役職	役職なし	190 100.0	50 26.3	112 58.9	45 23.7	71 37.4	10 5.3	31 16.3	26 13.7	59 31.1	11 5.8	8 4.2	0 0.0
	主任・チーフ・チームサブリダー	85 100.0	22 25.9	59 69.4	30 35.3	30 35.3	8 9.4	16 18.8	12 14.1	21 24.7	2 2.4	0 0.0	0 0.0
	係長・主査・主幹	38 100.0	11 28.9	28 73.7	10 26.3	16 42.1	5 13.2	10 26.3	7 18.4	12 31.6	5 13.2	0 0.0	0 0.0
	課長・チームリーダー	58 100.0	11 19.0	33 56.9	10 17.2	13 22.4	3 5.2	12 20.7	17 29.3	24 41.4	2 3.4	1 1.7	0 0.0
	部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	64 100.0	22 34.4	48 75.0	21 32.8	9 14.1	5 7.8	14 21.9	10 15.6	22 34.4	8 12.5	3 3.1	0 0.0
	その他	18 100.0	7 38.9	11 61.1	4 22.2	6 33.3	1 5.6	3 16.7	2 11.1	4 22.2	6 33.3	0 0.0	0 0.0
		100 100.0	30 30.0	66 66.0	31 31.0	20 20.0	10 10.0	22 22.0	18 18.0	32 32.0	9 9.0	2 2.0	0 0.0
	事務職	131 100.0	30 22.9	90 68.7	26 19.8	56 42.7	6 4.6	33 25.2	17 13.0	44 33.6	8 6.1	4 3.1	0 0.0
	営業	67 100.0	19 28.4	41 61.2	17 25.4	22 32.8	2 3.0	9 13.4	14 20.9	25 37.3	1 1.5	2 3.0	0 0.0
	専門・技術職	41 100.0	9 22.0	23 56.1	13 31.7	12 29.3	1 2.4	6 14.6	10 24.4	14 34.1	5 12.2	4 9.9	0 0.0
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	97 100.0	28 28.9	64 66.0	27 27.8	31 32.0	11 11.3	14 14.4	15 15.5	24 24.7	11 11.3	1 1.0	0 0.0	
その他	17 100.0	7 41.2	7 41.2	6 35.3	4 23.5	2 11.8	2 11.8	0 0.0	3 17.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問9. そのカスタマーハラスメントが発生したきっかけとして考えられるものは何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	満 業 務 上 の 開 通 い や ミ ス へ の 不 満	の 業 務 上 の 態 度 や 対 応 の 仕 方 へ の 不 満	へ 商 品 ま た は サ ー ビ ス そ の 他 の 不 満 や 不 備	相 手 方 の 動 き に 対 し て の 不 満	そ の 他	な い 特 定 の き つ か け は 思 い 当 た ら ず	無 回 答
全 体	453 100.0	139 30.7	194 42.8	213 47.0	208 45.9	45 9.9	27 6.0	0 0.0
あなたの性別								
男性	247 100.0	90 36.4	118 47.8	117 47.4	109 44.1	28 11.3	10 4.0	0 0.0
女性	199 100.0	48 24.1	75 37.7	95 47.7	98 49.2	16 8.0	15 7.5	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	7 100.0	1 14.3	1 14.3	1 14.3	1 14.3	1 14.3	2 28.6	0 0.0
あなたの年齢								
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	51 100.0	18 35.3	22 43.1	23 45.1	28 54.9	5 9.8	5 9.8	0 0.0
30～39歳	125 100.0	41 32.8	54 43.2	53 42.4	60 48.0	12 9.6	4 3.2	0 0.0
40～49歳	131 100.0	46 35.1	54 41.2	71 54.2	55 42.0	9 6.9	8 6.1	0 0.0
50～59歳	120 100.0	29 24.2	56 46.7	55 45.8	48 40.0	15 12.5	9 7.5	0 0.0
60～69歳	26 100.0	5 19.2	8 30.8	11 42.3	17 65.4	4 15.4	1 3.8	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態								
正社員	402 100.0	129 32.1	170 42.3	191 47.5	182 45.3	42 10.4	24 6.0	0 0.0
契約社員	13 100.0	1 7.7	6 46.2	5 38.5	5 38.5	1 7.7	1 7.7	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
パート、アルバイト	30 100.0	9 30.0	16 53.3	13 43.3	18 60.0	1 3.3	1 3.3	0 0.0
派遣社員	3 100.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	0 0.0	1 25.0	3 75.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容								
建設業	26 100.0	11 42.3	13 50.0	7 26.9	10 38.5	2 7.7	2 7.7	0 0.0
製造業	43 100.0	12 27.9	12 27.9	29 67.4	15 34.9	6 14.0	3 7.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	2 22.2	4 44.4	3 33.3	4 44.4	3 33.3	0 0.0	0 0.0
情報通信業	22 100.0	9 40.9	11 50.0	11 50.0	10 45.5	3 13.6	1 4.5	0 0.0
運輸業、郵便業	25 100.0	14 56.0	17 68.0	9 36.0	12 48.0	4 16.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	111 100.0	34 30.6	47 42.3	55 49.5	45 40.5	9 8.1	4 3.6	0 0.0
金融業、保険業	16 100.0	3 18.8	6 37.5	11 68.8	11 68.8	0 0.0	1 6.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	26 100.0	7 26.9	15 57.7	9 34.6	15 57.7	0 0.0	1 3.8	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	1 12.5	2 25.0	5 62.5	5 62.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	40 100.0	14 35.0	18 45.0	19 47.5	15 37.5	3 7.5	3 7.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	17 100.0	2 11.8	7 41.2	8 47.1	7 41.2	2 11.8	3 17.6	0 0.0
教育、学習支援業	7 100.0	2 28.6	2 28.6	4 57.1	5 71.4	1 14.3	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	47 100.0	12 25.5	20 42.6	16 34.0	26 55.3	7 14.9	3 6.4	0 0.0
複合サービス事業	11 100.0	1 9.1	4 36.4	2 18.2	6 54.5	1 9.1	2 18.2	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	45 100.0	15 33.3	16 35.6	25 55.6	22 48.9	3 6.7	4 8.9	0 0.0
あなたの従業員数								
2～29人	116 100.0	30 25.9	41 35.3	52 44.8	55 47.4	13 11.2	9 7.8	0 0.0
30～99人	167 100.0	45 26.9	69 41.3	69 41.3	73 43.7	17 10.2	14 8.4	0 0.0
100～299人	97 100.0	33 34.0	47 48.5	47 48.5	43 44.3	9 9.3	1 1.0	0 0.0
300～999人	45 100.0	19 42.2	26 57.8	24 53.3	22 48.9	4 8.9	3 6.7	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	12 42.9	11 39.3	21 75.0	15 53.6	2 7.1	0 0.0	0 0.0
あなたの役職								
役職なし	190 100.0	53 27.9	75 39.5	75 39.5	91 47.9	18 9.5	16 8.4	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	85 100.0	23 27.1	38 44.7	42 49.4	38 44.7	7 8.2	4 4.7	0 0.0
係長・主査・主幹	38 100.0	15 39.5	20 52.6	22 57.9	18 47.4	5 13.2	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	58 100.0	24 41.4	25 43.1	29 50.0	21 36.2	8 13.8	3 5.2	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	64 100.0	18 28.1	28 43.8	34 53.1	32 50.0	6 9.4	4 6.3	0 0.0
その他	18 100.0	6 33.3	8 44.4	11 61.1	8 44.4	1 5.6	0 0.0	0 0.0
あなたの職種								
管理職	100 100.0	38 38.0	48 48.0	44 44.0	45 45.0	11 11.0	4 4.0	0 0.0
事務職	131 100.0	32 24.4	48 36.6	69 52.7	67 51.1	14 10.7	4 3.1	0 0.0
営業	67 100.0	26 38.8	29 43.3	38 56.7	27 40.3	3 4.5	6 9.0	0 0.0
専門・技術職	41 100.0	13 31.7	20 48.8	15 36.6	24 58.5	6 14.6	2 4.9	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	97 100.0	28 28.9	40 41.2	43 44.3	38 39.2	8 8.2	10 10.3	0 0.0
その他	17 100.0	2 11.8	9 52.9	4 23.5	7 41.2	3 17.6	1 5.9	0 0.0

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問10. カスタマーハラスメントを受けて、あなたの心身にはどのような影響がありましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	た だ 怒 り や 不 満 ・ 不 安 な ど を 感 じ	仕 事 に 対 す る 意 欲 が 減 退 し た	が 職 場 で の コ ミュ ニ ケー ション	眠 れ な く な っ た	会 社 を 休 む こ と が 増 え た	通 院 し た り 服 薬 を し た	入 院 を し た	そ の 他	特 に な か つ た	無 回 答
全 体	453 100.0	382 84.3	236 52.1	16 3.5	62 13.7	4 0.9	14 3.1	0 0.0	24 5.3	38 8.4	0 0.0
あなたの性別											
男性	247 100.0	205 83.0	132 53.4	11 4.5	40 16.2	1 0.4	8 3.2	0 0.0	13 5.3	20 8.1	0 0.0
女性	199 100.0	170 85.4	102 51.3	5 2.5	20 10.1	2 1.0	6 3.0	0 0.0	11 5.5	18 9.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	7 100.0	7 100.0	2 28.6	0 0.0	2 28.6	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢											
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	51 100.0	41 80.4	31 60.8	0 0.0	8 15.7	1 2.0	1 2.0	0 0.0	2 3.9	5 9.8	0 0.0
30～39歳	125 100.0	107 85.6	69 55.2	3 2.4	15 12.0	3 2.4	1 0.8	0 0.0	4 3.2	12 9.6	0 0.0
40～49歳	131 100.0	113 86.3	67 51.1	5 3.8	19 14.5	0 0.0	7 5.3	0 0.0	9 6.9	8 6.1	0 0.0
50～59歳	120 100.0	100 83.3	55 45.8	7 5.8	17 14.2	0 0.0	3 2.5	0 0.0	9 7.5	8 6.7	0 0.0
60～69歳	26 100.0	21 80.8	14 53.8	1 3.8	3 11.5	0 0.0	2 7.7	0 0.0	0 0.0	5 19.2	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態											
正社員	402 100.0	337 83.8	216 53.7	15 3.7	56 13.9	4 1.0	11 2.7	0 0.0	21 5.2	32 8.0	0 0.0
契約社員	13 100.0	11 84.6	5 38.5	0 0.0	1 7.7	0 0.0	1 7.7	0 0.0	1 7.7	2 15.4	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	30 100.0	26 86.7	13 43.3	0 0.0	3 10.0	0 0.0	1 3.3	0 0.0	1 3.3	4 13.3	0 0.0
派遣社員	3 100.0	3 100.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	4 100.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容											
建設業	26 100.0	18 69.2	17 65.4	1 3.8	3 11.5	1 3.8	0 0.0	0 0.0	2 7.7	3 11.5	0 0.0
製造業	43 100.0	37 86.0	23 53.5	1 2.3	7 16.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 7.0	3 7.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	8 88.9	7 77.8	1 11.1	2 22.2	0 0.0	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	22 100.0	19 86.4	14 63.6	3 13.6	1 4.5	0 0.0	1 4.5	0 0.0	3 13.6	2 9.1	0 0.0
運輸業、郵便業	25 100.0	22 88.0	16 64.0	2 8.0	7 28.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.0	0 0.0
卸売業、小売業	111 100.0	93 83.8	47 42.3	1 0.9	17 15.3	1 0.9	5 4.5	0 0.0	7 6.3	10 9.0	0 0.0
金融業、保険業	16 100.0	8 50.0	7 43.8	0 0.0	3 18.8	0 0.0	2 12.5	0 0.0	0 0.0	7 43.8	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	26 100.0	22 84.6	13 50.0	0 0.0	4 15.4	1 3.8	1 3.8	0 0.0	1 3.8	2 7.7	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	6 75.0	4 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	1 12.5	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	40 100.0	36 90.0	12 30.0	0 0.0	1 2.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.5	3 7.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	17 100.0	16 94.1	6 35.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	1 5.9	0 0.0
教育、学習支援業	7 100.0	6 85.7	7 100.0	1 14.3	2 28.6	0 0.0	2 28.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	47 100.0	44 93.6	30 63.8	2 4.3	8 17.0	0 0.0	1 2.1	0 0.0	3 6.4	2 4.3	0 0.0
複合サービス事業	11 100.0	10 90.9	6 54.5	0 0.0	2 18.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	45 100.0	37 82.2	27 60.0	4 8.9	5 11.1	1 2.2	2 4.4	0 0.0	2 4.4	2 4.4	0 0.0
あなたの企業規模											
2～29人	116 100.0	95 81.9	51 44.0	3 2.6	18 15.5	2 1.7	5 5.2	0 0.0	5 4.3	13 11.2	0 0.0
30～99人	167 100.0	139 83.2	97 58.1	7 4.2	22 13.2	2 1.2	2 1.2	0 0.0	8 4.8	12 7.2	0 0.0
100～299人	97 100.0	83 85.6	49 50.5	2 2.1	12 12.4	0 0.0	3 3.1	0 0.0	4 4.1	8 8.2	0 0.0
300～999人	45 100.0	40 88.9	25 55.6	3 6.7	7 15.6	0 0.0	3 6.7	0 0.0	6 13.3	2 4.4	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	25 89.3	14 50.0	1 3.6	3 10.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 3.6	3 10.7	0 0.0
あなたの役職											
役職なし	190 100.0	159 83.7	93 48.9	7 3.7	20 10.5	4 2.1	5 2.6	0 0.0	10 5.3	22 11.6	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	85 100.0	75 88.2	52 61.2	3 3.5	11 12.9	0 0.0	2 2.4	0 0.0	5 5.9	5 5.9	0 0.0
係長・主査・主幹	38 100.0	29 76.3	25 65.8	1 2.6	8 21.1	0 0.0	3 7.9	0 0.0	3 7.9	3 7.9	0 0.0
課長・チームリーダー	58 100.0	49 84.5	32 55.2	3 5.2	9 15.5	0 0.0	1 1.7	0 0.0	2 3.4	4 6.9	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	64 100.0	56 87.5	27 42.2	2 3.1	11 17.2	0 0.0	2 3.1	0 0.0	3 4.7	2 3.1	0 0.0
その他	18 100.0	14 77.8	7 38.9	0 0.0	3 16.7	0 0.0	1 5.6	0 0.0	1 5.6	2 11.1	0 0.0
あなたの職種											
管理職	100 100.0	86 86.0	54 54.0	7 7.0	20 20.0	0 0.0	5 5.0	0 0.0	7 7.0	4 4.0	0 0.0
事務職	131 100.0	108 82.4	73 55.7	5 3.8	14 10.7	2 1.5	3 2.3	0 0.0	9 6.9	12 9.2	0 0.0
営業	67 100.0	58 86.6	45 67.2	0 0.0	10 14.9	0 0.0	2 3.0	0 0.0	1 1.5	5 7.5	0 0.0
専門・技術職	41 100.0	34 82.9	21 51.2	3 7.3	5 12.2	2 4.9	2 4.9	0 0.0	3 7.3	4 9.8	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	97 100.0	82 84.5	36 37.1	1 1.0	11 11.3	0 0.0	2 2.1	0 0.0	4 4.1	11 11.3	0 0.0
その他	17 100.0	14 82.4	7 41.2	0 0.0	2 11.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 11.8	0 0.0

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問11. あなたは、カスタマーハラスメントを受けた後、職場においてどのような行動をしましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	該 社 の 上 司 や、 専 門 家 等 に 相 談 し た	し ば ら く 該 社 を 休 ん だ	該 社 を 退 職 し た	そ の 他	何 も し な か つ た	無 回 答
全 体	453 100.0	300 66.2	4 0.9	2 0.4	51 11.3	113 24.9	0 0.0
あなたの性別							
男性	247 100.0	150 60.7	1 0.4	2 0.8	32 13.0	71 28.7	0 0.0
女性	199 100.0	145 72.9	1 0.5	0 0.0	18 9.0	42 21.1	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	7 100.0	5 71.4	2 28.6	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢							
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	51 100.0	35 68.6	0 0.0	0 0.0	3 5.9	15 29.4	0 0.0
30～39歳	125 100.0	85 68.0	2 1.6	1 0.8	13 10.4	31 24.8	0 0.0
40～49歳	131 100.0	85 64.9	1 0.8	1 0.8	16 12.2	33 25.2	0 0.0
50～59歳	120 100.0	80 66.7	1 0.8	0 0.0	14 11.7	28 23.3	0 0.0
60～69歳	26 100.0	15 57.7	0 0.0	0 0.0	5 19.2	6 23.1	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態							
正社員	402 100.0	268 66.7	4 1.0	2 0.5	43 10.7	101 25.1	0 0.0
契約社員	13 100.0	9 69.2	0 0.0	0 0.0	2 15.4	2 15.4	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
パート、アルバイト	30 100.0	20 66.7	0 0.0	0 0.0	4 13.3	7 23.3	0 0.0
派遣社員	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0
その他	4 100.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容							
建設業	26 100.0	19 73.1	0 0.0	1 3.8	1 3.8	5 19.2	0 0.0
製造業	43 100.0	34 79.1	0 0.0	0 0.0	2 4.7	8 18.6	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	5 55.6	0 0.0	0 0.0	2 22.2	2 22.2	0 0.0
情報通信業	22 100.0	13 59.1	0 0.0	0 0.0	2 9.1	9 40.9	0 0.0
運輸業、郵便業	25 100.0	13 52.0	1 4.0	0 0.0	5 20.0	8 32.0	0 0.0
卸売業、小売業	111 100.0	71 64.0	3 2.7	0 0.0	10 9.0	30 27.0	0 0.0
金融業、保険業	16 100.0	11 68.8	0 0.0	0 0.0	1 6.3	4 25.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	26 100.0	20 76.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 23.1	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	7 87.5	0 0.0	0 0.0	2 25.0	1 12.5	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	40 100.0	25 62.5	0 0.0	0 0.0	6 15.0	12 30.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	17 100.0	14 82.4	0 0.0	0 0.0	2 11.8	2 11.8	0 0.0
教育、学習支援業	7 100.0	4 57.1	0 0.0	0 0.0	3 42.9	1 14.3	0 0.0
医療、福祉	47 100.0	29 61.7	0 0.0	0 0.0	8 17.0	10 21.3	0 0.0
複合サービス事業	11 100.0	8 72.7	0 0.0	0 0.0	2 18.2	1 9.1	0 0.0
サービス業 （他に分類されないもの）	45 100.0	27 60.0	0 0.0	2 2.2	5 11.1	14 31.1	0 0.0
あなたの従業員数							
2～29人	116 100.0	80 69.0	1 0.9	1 0.9	13 11.2	27 23.3	0 0.0
30～99人	167 100.0	114 68.3	1 0.6	1 0.6	15 9.0	41 24.6	0 0.0
100～299人	97 100.0	58 59.8	0 0.0	0 0.0	11 11.3	29 29.9	0 0.0
300～999人	45 100.0	26 57.8	2 4.4	0 0.0	9 20.0	12 26.7	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	22 78.6	0 0.0	0 0.0	3 10.7	4 14.3	0 0.0
あなたの役職							
役職なし	190 100.0	133 70.0	1 0.5	1 0.5	21 11.1	44 23.2	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	85 100.0	56 65.9	1 1.2	1 1.2	6 7.1	22 25.9	0 0.0
係長・主査・主幹	38 100.0	22 57.9	1 2.6	0 0.0	8 21.1	12 31.6	0 0.0
課長・チームリーダー	58 100.0	39 67.2	1 1.7	0 0.0	5 8.6	14 24.1	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	64 100.0	42 65.6	0 0.0	0 0.0	7 10.9	15 23.4	0 0.0
その他	18 100.0	8 44.4	0 0.0	0 0.0	4 22.2	6 33.3	0 0.0
あなたの職種							
管理職	100 100.0	62 62.0	0 0.0	0 0.0	12 12.0	29 29.0	0 0.0
事務職	131 100.0	90 68.7	3 2.3	1 0.8	15 11.5	30 22.9	0 0.0
営業	67 100.0	51 76.1	1 1.5	0 0.0	2 3.0	13 19.4	0 0.0
専門・技術職	41 100.0	27 65.9	0 0.0	1 2.4	7 17.1	10 24.4	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	97 100.0	62 63.9	0 0.0	0 0.0	10 10.3	27 27.8	0 0.0
その他	17 100.0	8 47.1	0 0.0	0 0.0	5 29.4	4 23.5	0 0.0

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問12.（問11の①で回答した方）あなたが相談をした相手は誰ですか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	職 場 の 同 僚	職 場 の 上 司	カ ス ハ ラ を 受 け た 社 内 の 相 談 窓 口 が 相 手	社 内 の 人 事 部 門 等 の 部 署 （ 相 談 窓 口 を 除 く）	社 内 の 保 健 師 ・ 看護 師 等	労 働 組 合	該 社 が 委 託 し て い る 社 外 の 相 談 窓 口	該 社 が 委 託 し て い る 社 外 の 相 談 窓 口 （ 「 や か り つ け テ ラ ー 」 ）	士 社 外 の 弁 護 士 や 社 会 保 険 労 務	開 公 的 な 機 関 （ 国 や 都 の 相 談 機 ）	そ の 他	無 回 答
全 体	300 100.0	167 55.7	283 94.3	20 6.7	7 2.3	2 0.7	0 0.0	1 0.3	3 1.0	6 2.0	2 0.7	15 5.0	0 0.0
あなたの性別													
男性	150 100.0	78 52.0	143 95.3	10 6.7	3 2.0	1 0.7	0 0.0	1 0.7	2 1.3	4 2.7	2 1.3	12 8.0	0 0.0
女性	145 100.0	87 60.0	135 93.1	10 6.9	3 2.1	1 0.7	0 0.0	0 0.0	1 0.7	2 1.4	0 0.0	3 2.1	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	5 100.0	2 40.0	5 100.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢													
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	35 100.0	19 54.3	34 97.1	1 2.9	1 2.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	85 100.0	49 57.6	84 98.8	3 3.5	1 1.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.2	2 2.4	1 1.2	3 3.5	0 0.0
40～49歳	85 100.0	49 57.6	80 94.1	7 8.2	5 5.9	1 1.2	0 0.0	1 1.2	2 2.4	2 2.4	0 0.0	8 9.4	0 0.0
50～59歳	80 100.0	42 52.5	72 90.0	9 11.3	0 0.0	1 1.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 2.5	1 1.3	4 5.0	0 0.0
60～69歳	15 100.0	8 53.3	13 86.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態													
正社員	268 100.0	149 55.6	254 94.8	17 6.3	7 2.6	2 0.7	0 0.0	1 0.4	3 1.1	4 1.5	2 0.7	14 5.2	0 0.0
契約社員	9 100.0	6 66.7	9 100.0	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	20 100.0	11 55.0	19 95.0	2 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0
派遣社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容													
建設業	19 100.0	9 47.4	18 94.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 10.5	0 0.0
製造業	34 100.0	18 52.9	30 88.2	1 2.9	1 2.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.9	0 0.0	5 14.7	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	2 40.0	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	13 100.0	12 92.3	13 100.0	1 7.7	0 0.0	1 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 7.7	0 0.0
運輸業、郵便業	13 100.0	7 53.8	13 100.0	2 15.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	71 100.0	37 52.1	69 97.2	0 0.0	3 4.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 4.2	0 0.0	3 4.2	0 0.0
金融業、保険業	11 100.0	7 63.6	10 90.9	2 18.2	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	20 100.0	11 55.0	19 95.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	4 57.1	7 100.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	25 100.0	12 48.0	22 88.0	3 12.0	1 4.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 8.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	9 64.3	14 100.0	1 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	4 100.0	3 75.0	4 100.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	29 100.0	17 58.6	27 93.1	5 17.2	1 3.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 6.9	0 0.0
複合サービス事業	8 100.0	3 37.5	7 87.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	27 100.0	16 59.3	25 92.6	1 3.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 3.7	0 0.0	1 3.7	0 0.0	0 0.0
あなたの企業規模													
2～29人	80 100.0	46 57.5	71 88.8	4 5.0	1 1.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.3	2 2.5	1 1.3	2 2.5	0 0.0
30～99人	114 100.0	64 56.1	108 94.7	8 7.0	2 1.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.9	3 2.6	0 0.0	6 5.3	0 0.0
100～299人	58 100.0	30 51.7	57 98.3	4 6.9	3 5.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.7	0 0.0	2 3.4	0 0.0
300～999人	26 100.0	16 61.5	25 96.2	1 3.8	1 3.8	2 7.7	0 0.0	1 3.8	1 3.8	0 0.0	1 3.8	2 7.7	0 0.0
1,000人以上	22 100.0	11 50.0	22 100.0	3 13.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 13.6	0 0.0
あなたの役職													
役職なし	133 100.0	76 57.1	128 96.2	10 7.5	4 3.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 0.8	1 0.8	2 1.5	4 3.0	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	56 100.0	31 55.4	52 92.9	4 7.1	1 1.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.8	0 0.0	1 1.8	0 0.0
係長・主査・主幹	22 100.0	14 63.6	21 95.5	1 4.5	0 0.0	1 4.5	0 0.0	0 0.0	0 4.5	0 0.0	0 0.0	1 4.5	0 0.0
課長・チームリーダー	39 100.0	21 53.8	36 92.3	1 2.6	1 2.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 5.1	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	42 100.0	20 47.6	39 92.9	4 9.5	1 2.4	1 2.4	0 0.0	1 2.4	1 2.4	3 7.1	0 0.0	6 14.3	0 0.0
その他	8 100.0	5 62.5	7 87.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0
あなたの職種													
管理職	62 100.0	31 50.0	58 93.5	5 8.1	2 3.2	1 1.6	0 0.0	0 0.0	1 1.6	3 4.8	0 0.0	7 11.3	0 0.0
事務職	90 100.0	56 62.2	84 93.3	5 5.6	2 2.2	1 1.1	0 0.0	0 0.0	1 1.1	1 1.1	1 1.1	3 3.3	0 0.0
営業	51 100.0	28 54.9	50 98.0	3 5.9	1 2.0	0 0.0	0 0.0	1 2.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.0	0 0.0
専門・技術職	27 100.0	14 51.9	26 96.3	2 7.4	1 3.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 3.7	0 0.0	1 3.7	2 7.4	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	62 100.0	34 54.8	57 91.9	3 4.8	1 1.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 3.2	0 0.0	2 3.2	0 0.0
その他	8 100.0	4 50.0	8 100.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

問13. (問11で⑤と回答した方) カスタマーハラスメントを受けて、あなたが何もしなかった理由は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	思 考 を し て も 背 決 に な ら な い と 思 っ た か ら	職 務 上 不 利 益 が 生 じ る と 思 う	職 場 内 で 公 に さ れ た か ら	他 の 人 間 関 係 が 悪 く な る こ と が 懸 念 さ れ た か ら	相 談 し て く い の 雰 囲 気 が あ つ た	相 談 で き る 窓 口 や 担 当 部 署 が な か つ た か ら	分 割 で 可 能 な 窓 口 や 担 当 部 署 が な か つ た か ら	取 扱 可 能 な 窓 口 や 担 当 部 署 が な か つ た か ら	正 規 外 勤 員 に 限 り 取 扱 可 能 な 窓 口 や 担 当 部 署 が な か つ た か ら	ど の か の 行 動 を す る た か ら	そ の 他	無 回 答	
全 体		113 100.0	62 54.9	17 15.0	0 0.0	6 5.3	7 6.2	22 19.5	3 2.7	8 7.1	7 6.2	55 48.7	14 12.4	0 0.0	
あなたの性別	男性	71 100.0	40 56.3	16 22.5	0 0.0	5 5.6	4 5.6	17 23.9	4 4.2	7 9.9	5 7.0	31 43.7	8 11.3	0 0.0	
	女性	42 100.0	22 52.4	1 2.4	0 0.0	2 4.8	3 7.1	5 11.9	0 0.0	1 2.4	2 4.8	24 57.1	6 14.3	0 0.0	
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	答えたくない	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29歳	15 100.0	4 26.7	1 6.7	0 0.0	1 6.7	0 0.0	2 13.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	10 66.7	2 13.3	0 0.0	
	30～39歳	31 100.0	18 58.1	4 12.9	0 0.0	0 0.0	2 6.5	5 16.1	1 3.2	2 6.5	3 9.7	16 51.6	5 16.1	0 0.0	
	40～49歳	33 100.0	22 66.7	6 18.2	0 0.0	3 9.1	5 15.2	8 24.2	1 3.0	4 12.1	2 6.1	13 39.4	4 12.1	0 0.0	
	50～59歳	28 100.0	16 57.1	5 17.9	0 0.0	2 7.1	0 0.0	6 21.4	1 3.6	1 3.6	1 3.6	13 46.4	3 10.7	0 0.0	
	60～69歳	6 100.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	1 16.7	0 0.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0	
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの就業形態	正社員	101 100.0	58 57.4	16 15.8	0 0.0	6 5.9	7 6.9	21 20.8	3 3.0	8 7.9	7 6.9	47 46.5	13 12.9	0 0.0	
	契約社員	2 100.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	
	嘱託社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	パート、アルバイト	7 100.0	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 85.7	0 0.0	0 0.0	
	派遣社員	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	建設業	5 100.0	4 80.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0	
あなたがお求めの企業の主要事業内容	製造業	8 100.0	4 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	2 25.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5	3 37.5	1 12.5	0 0.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	
	情報通信業	9 100.0	6 66.7	2 22.2	0 0.0	3 33.3	0 0.0	3 33.3	1 11.1	0 0.0	0 0.0	5 55.6	0 0.0	0 0.0	
	運輸業、郵便業	8 100.0	5 62.5	2 25.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	3 37.5	0 0.0	2 25.0	0 0.0	5 62.5	1 12.5	0 0.0	
	卸売業、小売業	30 100.0	13 43.3	4 13.3	0 0.0	2 6.7	2 6.7	4 13.3	0 0.0	2 6.7	2 6.7	14 46.7	5 16.7	0 0.0	
	金融業、保険業	4 100.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	6 100.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	1 16.7	1 16.7	3 50.0	1 16.7	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	12 100.0	8 66.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	1 0.0	0 8.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 50.0	0 0.0	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	10 100.0	6 60.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	2 20.0	3 30.0	0 0.0	2 20.0	3 30.0	5 50.0	2 20.0	0 0.0	
	複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	14 100.0	9 64.3	4 28.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 14.3	2 0.0	0 0.0	0 0.0	7 50.0	1 7.1	0 0.0	
	あなたの従業員数	2～29人	27 100.0	12 44.4	5 18.5	0 0.0	2 7.4	2 7.4	5 18.5	2 7.4	1 3.7	0 0.0	12 44.4	5 18.5	0 0.0
		30～99人	41 100.0	26 63.4	3 7.3	0 0.0	3 7.3	4 9.8	13 31.7	1 2.4	5 12.2	6 14.6	20 48.8	2 4.9	0 0.0
		100～299人	29 100.0	18 62.1	7 24.1	0 0.0	1 3.4	1 3.4	2 6.9	0 0.0	1 3.4	1 3.4	13 44.8	6 20.7	0 0.0
300～999人		12 100.0	4 33.3	2 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 16.7	0 0.0	1 8.3	0 0.0	7 58.3	1 8.3	0 0.0	
1,000人以上		4 100.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの役職	役職なし	44 100.0	24 54.5	6 13.6	0 0.0	2 4.5	2 4.5	10 22.7	1 2.3	4 9.1	4 9.1	22 50.0	5 11.4	0 0.0	
	主任・チーフ・ チームサブリダー	22 100.0	12 54.5	5 22.7	0 0.0	2 9.1	3 13.6	3 13.6	1 4.5	1 4.5	0 0.0	12 54.5	3 13.6	0 0.0	
	係長・主査・主幹	12 100.0	8 66.7	2 16.7	0 0.0	1 8.3	1 8.3	1 8.3	1 8.3	1 8.3	1 8.3	8 66.7	1 8.3	0 0.0	
	課長・チームリーダー	14 100.0	8 57.1	2 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 21.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 35.7	2 14.3	0 0.0	
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	15 100.0	7 46.7	2 13.3	0 0.0	1 6.7	0 0.0	3 20.0	0 0.0	1 6.7	2 13.3	6 40.0	3 20.0	0 0.0	
	その他	6 100.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	2 33.3	0 0.0	1 16.7	0 0.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	
	管理職	29 100.0	19 65.5	5 17.2	0 0.0	1 3.4	1 3.4	6 20.7	1 3.4	4 13.8	3 10.3	9 31.0	6 20.7	0 0.0	
あなたの職種	事務職	30 100.0	20 66.7	1 3.3	0 0.0	0 0.0	2 6.7	2 6.7	0 0.0	1 3.3	1 3.3	19 63.3	2 6.7	0 0.0	
	営業	13 100.0	2 15.4	3 23.1	0 0.0	1 7.7	2 15.4	3 23.1	1 7.7	1 7.7	1 7.7	5 38.5	2 15.4	0 0.0	
	専門・技術職	10 100.0	5 50.0	3 30.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0	4 40.0	0 0.0	0 0.0	0 10.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0	
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	販売・サービス	27 100.0	14 51.9	4 14.8	0 0.0	1 3.7	2 7.4	6 22.2	1 3.7	2 7.4	2 3.7	15 55.6	3 11.1	0 0.0	
	その他	4 100.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問14. あなたの勤務先は、あなたからの相談や、あなたの相談を受けた者からの報告等によって、あなたがカスタマー・ハラスメントを受けていることを認識していましたか。

	全 体	認 識 し て い た	認 識 し て い な か っ た	わ か ら な い	無 回 答
全 体	453 100.0	290 64.0	44 9.7	119 26.3	0 0.0
あなたの性別					
男性	247 100.0	155 62.8	28 11.3	64 25.9	0 0.0
女性	199 100.0	129 64.8	15 7.5	55 27.6	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	7 100.0	6 85.7	1 14.3	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	51 100.0	36 70.6	5 9.8	10 19.6	0 0.0
30～39歳	125 100.0	82 65.6	10 8.0	33 26.4	0 0.0
40～49歳	131 100.0	80 61.1	16 12.2	35 26.7	0 0.0
50～59歳	120 100.0	73 60.8	10 8.3	37 30.8	0 0.0
60～69歳	26 100.0	19 73.1	3 11.5	4 15.4	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	402 100.0	250 62.2	43 10.7	109 27.1	0 0.0
契約社員	13 100.0	10 76.9	1 7.7	2 15.4	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	30 100.0	25 83.3	0 0.0	5 16.7	0 0.0
派遣社員	3 100.0	1 33.3	0 0.0	2 66.7	0 0.0
その他	4 100.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容					
建設業	26 100.0	15 57.7	5 19.2	6 23.1	0 0.0
製造業	43 100.0	23 53.5	6 14.0	14 32.6	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	9 100.0	6 66.7	0 0.0	3 33.3	0 0.0
情報通信業	22 100.0	7 31.8	4 18.2	11 50.0	0 0.0
運輸業、郵便業	25 100.0	13 52.0	6 24.0	6 24.0	0 0.0
卸売業、小売業	111 100.0	75 67.6	10 9.0	26 23.4	0 0.0
金融業、保険業	16 100.0	11 68.8	0 0.0	5 31.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	26 100.0	16 61.5	1 3.8	9 34.6	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	8 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	40 100.0	27 67.5	2 5.0	11 27.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	17 100.0	12 70.6	2 11.8	3 17.6	0 0.0
教育、学習支援業	7 100.0	5 71.4	1 14.3	1 14.3	0 0.0
医療、福祉	47 100.0	35 74.5	2 4.3	10 21.3	0 0.0
複合サービス事業	11 100.0	8 72.7	0 0.0	3 27.3	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	45 100.0	29 64.4	5 11.1	11 24.4	0 0.0
あなたの企業のおおむねの従業員数					
2～29人	116 100.0	84 72.4	10 8.6	22 19.0	0 0.0
30～99人	167 100.0	110 65.9	17 10.2	40 24.0	0 0.0
100～299人	97 100.0	52 53.6	11 11.3	34 35.1	0 0.0
300～999人	45 100.0	22 48.9	4 8.9	19 42.2	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	22 78.6	2 7.1	4 14.3	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	190 100.0	120 63.2	13 6.8	57 30.0	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	85 100.0	62 72.9	9 10.6	14 16.5	0 0.0
係長・主査・主幹	38 100.0	19 50.0	5 13.2	14 36.8	0 0.0
課長・チームリーダー	58 100.0	36 62.1	11 19.0	11 19.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	64 100.0	44 68.8	4 6.3	16 25.0	0 0.0
その他	18 100.0	9 50.0	2 11.1	7 38.9	0 0.0
あなたの職種					
管理職	100 100.0	70 70.0	10 10.0	20 20.0	0 0.0
事務職	131 100.0	78 59.5	13 9.9	40 30.5	0 0.0
営業	67 100.0	39 58.2	9 13.4	19 28.4	0 0.0
専門・技術職	41 100.0	30 73.2	4 9.8	7 17.1	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	97 100.0	63 64.9	7 7.2	27 27.8	0 0.0
その他	17 100.0	10 58.8	1 5.9	6 35.3	0 0.0

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問15. あなたの勤務先は、あなたがカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしましたか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	た ら し な 内 容 に 事 実 確 認 を 行 っ た	あ な た に 行 っ た 事 実 確 認 の た め の ヒ ア リ ン グ を 行 っ た	相 談 し た り と を 理 由 と し て 不 快 な 感 じ を も た い と し た	た ら し な 内 容 に 事 実 確 認 を 行 っ た	の 対 応 を し た し、 出 入 り 禁 止 等	確 定 さ れ た 事 実 を 行 っ た	あ な た に 行 っ た 事 実 を 行 っ た	相 談 し た り と を 理 由 と し て 不 快 な 感 じ を も た い と し た	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体		290 100.0	230 79.3	144 49.7	1 0.3	50 17.2	37 12.8	28 9.7	9 3.1	22 7.6	9 3.1	0 0.0	
あな た の 性 別	男性	155 100.0	120 77.4	79 51.0	1 0.6	29 18.7	18 11.6	18 11.6	7 4.5	10 6.5	5 3.2	0 0.0	
	女性	129 100.0	106 82.2	60 46.5	0 0.0	19 14.7	11 14.0	9 7.0	2 1.6	12 9.3	4 3.1	0 0.0	
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	答えたくない	6 100.0	4 66.7	5 83.3	0 0.0	0 33.3	1 16.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あな た の 年 齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29歳	36 100.0	28 77.8	24 66.7	0 0.0	6 16.7	4 11.1	3 8.3	1 2.8	2 5.6	0 0.0	0 0.0	
	30～39歳	82 100.0	69 84.1	41 50.0	1 1.2	9 11.0	8 9.8	11 13.4	1 1.2	5 6.1	2 2.4	0 0.0	
	40～49歳	80 100.0	66 82.5	39 48.8	0 0.0	17 21.3	15 18.8	8 10.0	1 1.3	7 8.8	3 3.8	0 0.0	
	50～59歳	73 100.0	56 76.7	34 46.6	0 0.0	14 19.2	8 11.0	4 5.5	6 8.2	4 5.5	3 4.1	0 0.0	
	60～69歳	19 100.0	11 57.9	6 31.6	0 0.0	0 21.1	2 10.5	2 10.5	0 0.0	0 21.1	1 5.3	0 0.0	
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あな た の 就 業 形 態	正社員	250 100.0	199 79.6	126 50.4	1 0.4	45 18.0	30 12.0	25 10.0	8 3.2	17 6.8	9 3.6	0 0.0	
	契約社員	10 100.0	8 80.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	
	嘱託社員	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	パート、アルバイト	25 100.0	20 80.0	14 56.0	0 0.0	5 20.0	6 24.0	1 4.0	1 4.0	3 12.0	0 0.0	0 0.0	
	派遣社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	
	その他	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	建設業	15 100.0	14 93.3	7 46.7	0 0.0	3 20.0	1 6.7	2 13.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	製造業	23 100.0	18 78.3	8 34.8	0 0.0	4 17.4	2 8.7	3 13.0	1 4.3	1 4.3	0 0.0	0 0.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	6 100.0	6 100.0	1 16.7	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	情報通信業	7 100.0	7 100.0	4 57.1	0 0.0	2 28.6	0 0.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	
あな た が お 勤 め の 企 業 の 主 要 事 業 内 容	運輸業、郵便業	13 100.0	9 69.2	6 46.2	0 0.0	4 30.8	1 7.7	2 15.4	0 0.0	2 15.4	0 0.0	0 0.0	
	卸売業、小売業	75 100.0	59 78.7	39 52.0	0 0.0	10 13.3	13 17.3	4 5.3	2 2.7	4 5.3	3 4.0	0 0.0	
	金融業、保険業	11 100.0	7 63.6	6 54.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	1 9.1	2 18.2	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	16 100.0	12 75.0	6 37.5	0 0.0	5 31.3	0 0.0	3 18.8	1 6.3	2 12.5	1 6.3	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	8 100.0	6 75.0	4 50.0	0 0.0	1 12.5	1 12.5	1 12.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	27 100.0	24 88.9	11 40.7	0 0.0	4 14.8	5 18.5	1 3.7	0 0.0	2 7.4	0 0.0	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	12 100.0	10 83.3	7 58.3	0 0.0	2 16.7	3 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	5 100.0	3 60.0	3 60.0	0 0.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	1 0.0	0 0.0	
	医療、福祉	35 100.0	29 82.9	16 45.7	0 0.0	6 17.1	5 14.3	5 14.3	1 2.9	5 14.3	2 5.7	0 0.0	
	複合サービス事業	8 100.0	5 62.5	5 62.5	0 0.0	2 25.0	2 25.0	0 0.0	0 12.5	0 12.5	1 12.5	0 0.0	
	サービス業（他に分類されないもの）	29 100.0	21 72.4	21 72.4	1 3.4	4 13.8	3 10.3	5 17.2	2 6.9	2 6.9	0 0.0	0 0.0	
	あな た の 就 業 年 数	2～29人	84 100.0	61 72.6	32 38.1	1 1.2	14 16.7	9 10.7	10 11.9	6 7.1	8 9.5	3 3.6	0 0.0
		30～99人	110 100.0	91 82.7	58 52.7	0 0.0	14 12.7	14 12.7	8 7.3	2 1.8	8 7.3	3 2.7	0 0.0
		100～299人	52 100.0	40 76.9	25 48.1	0 0.0	4 7.7	7 13.5	6 11.5	1 1.9	4 7.7	2 3.8	0 0.0
		300～999人	22 100.0	20 90.9	15 68.2	0 0.0	11 50.0	1 4.5	2 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上		22 100.0	18 81.8	14 63.6	0 0.0	7 31.8	6 27.3	2 9.1	0 0.0	2 9.1	1 4.5	0 0.0	
あな た の 役 職	役職なし	120 100.0	94 78.3	57 47.5	1 0.8	17 14.2	11 9.2	10 8.3	4 3.3	10 8.3	3 2.5	0 0.0	
	主任・チーフ・チームサブリーダー	62 100.0	48 77.4	35 56.5	0 0.0	8 12.9	9 14.5	9 14.5	0 0.0	6 9.7	3 4.8	0 0.0	
	係長・主査・主幹	19 100.0	16 84.2	11 57.9	0 0.0	5 26.3	5 10.5	3 15.8	0 0.0	2 10.5	0 0.0	0 0.0	
	課長・チームリーダー	36 100.0	30 83.3	15 41.7	0 0.0	7 19.4	5 13.9	4 11.1	1 2.8	3 8.3	0 0.0	0 0.0	
	部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	44 100.0	34 77.3	22 50.0	0 0.0	11 25.0	8 18.2	1 2.3	1 6.8	11 25.3	3 6.8	0 0.0	
	その他	9 100.0	8 88.9	4 44.4	0 0.0	2 22.2	2 22.2	1 11.1	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	あな た の 職 種	管理職	70 100.0	53 75.7	38 54.3	0 0.0	19 27.1	14 20.0	6 8.6	3 4.3	5 7.1	2 2.9	0 0.0
事務職		78 100.0	62 79.5	31 39.7	0 0.0	10 12.8	7 9.0	9 11.5	2 2.6	7 9.0	3 3.8	0 0.0	
営業		39 100.0	34 87.2	20 51.3	0 0.0	7 17.9	2 5.1	6 15.4	2 5.1	2 5.1	1 2.6	0 0.0	
専門・技術職		30 100.0	24 80.0	13 43.3	1 3.3	6 20.0	2 6.7	2 6.7	1 3.3	4 13.3	3 10.0	0 0.0	
研究職		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
販売・サービス		63 100.0	51 81.0	37 58.7	0 0.0	7 11.1	12 19.0	3 4.8	1 1.6	3 4.8	0 0.0	0 0.0	
その他		10 100.0	6 60.0	5 50.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問16. 今後、あなたの職場で実施してほしいと考えるカスタマーハラスメントの防止対策は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	実態 把握 のため の調査	労働 者や 労働 組合 等の 意見 交換・ 衛生 委員 会等 の活 用等	基本 方針 等の 作成	基本 方針 等の 公表	基本 方針 等の 公表	マニ ユアル （ヘル カス） の作 成等 対 応	教育・ 研修 等の 実施	録音・ 録画 環境 の整 備	A1を 活用 した シス テム 等の 導入 等	企業 法務 や労 務等 の外 部人 材の 活用	警察 との 連携	力ア スハ ラを 受け た従 業員 のケ ア	従業 員が 合意 の取 引先 等へ の書 面を 依頼 した 場合

資料 I. 集計表
＜従業員票＞全体

問17. カスタマーハラスメント全般について、行政に求める支援策は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

問18. 過去1年間で、ご自身の言動がカスタマーハラスメントにあたるのではないかと考えたことはありますか。

	全 体	全 体 社会 や教 育、 企業 等に 対す る啓 蒙	進 業・ 昇進 の 支 援 の 自 主 的 な 取 組 の 促 進	支 援 策 の 自 主 的 な 取 組 の 促 進	従 業 員 の メン タル ヘル ス 不 調 等 に 対 す る 相 談 機 構	そ 他	特 に な い	無 回 答
全 体	3,817 100.0	2,679 70.2	1,211 31.7	1,058 27.7	1,482 38.8	134 3.5	353 9.2	0 0.0
あなたの性別								
男性	2,011 100.0	1,416 70.4	688 34.2	573 28.5	710 35.3	84 4.2	178 8.9	0 0.0
女性	1,714 100.0	1,208 70.5	501 29.2	464 27.1	734 42.8	46 2.7	160 9.3	0 0.0
その他	5 100.0	2 40.0	2 40.0	2 20.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	87 100.0	53 60.9	20 23.0	20 23.0	37 42.5	2 2.3	15 17.2	0 0.0
あなたの年齢								
19歳以下	4 100.0	2 50.0	2 50.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	478 100.0	327 68.4	158 33.1	130 27.2	190 39.7	10 2.1	45 9.4	0 0.0
30～39歳	877 100.0	623 71.0	296 33.8	253 28.8	331 37.7	39 4.4	87 9.9	0 0.0
40～49歳	1,095 100.0	774 70.7	362 33.1	309 28.2	421 38.4	39 3.6	88 8.0	0 0.0
50～59歳	1,016 100.0	722 71.1	308 30.3	284 28.0	384 37.8	41 4.0	92 9.1	0 0.0
60～69歳	305 100.0	207 67.9	75 24.6	77 25.2	138 45.2	5 1.6	31 10.2	0 0.0
70歳以上	42 100.0	24 57.1	10 23.8	4 9.5	15 35.7	0 0.0	10 23.8	0 0.0
あなたの就業形態								
正社員	3,438 100.0	2,422 70.4	1,117 32.5	962 28.0	1,336 38.9	124 3.6	315 9.2	0 0.0
契約社員	89 100.0	62 69.7	19 21.3	19 21.3	35 39.3	5 5.6	7 7.9	0 0.0
嘱託社員	50 100.0	36 72.0	13 26.0	18 36.0	23 46.0	0 0.0	5 10.0	0 0.0
パート、アルバイト	206 100.0	136 66.0	54 26.2	51 24.8	74 35.9	4 1.9	21 10.2	0 0.0
派遣社員	15 100.0	11 73.3	6 40.0	6 40.0	8 53.3	0 0.0	2 13.3	0 0.0
その他	19 100.0	12 63.2	2 10.5	2 10.5	6 31.6	1 5.3	3 15.8	0 0.0
あなたの就業内容								
建設業	429 100.0	281 65.5	156 36.4	114 26.6	144 33.6	13 3.0	53 12.4	0 0.0
製造業	465 100.0	338 72.7	140 30.1	144 31.0	176 37.8	16 3.4	33 7.1	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	63 100.0	46 73.0	21 33.3	12 19.0	22 34.9	4 6.3	5 7.9	0 0.0
情報通信業	352 100.0	248 70.5	110 31.3	99 28.1	137 38.9	18 5.1	41 11.6	0 0.0
運輸業、郵便業	190 100.0	140 73.7	78 41.1	72 37.4	72 37.9	6 3.2	18 9.5	0 0.0
卸売業、小売業	738 100.0	527 71.4	238 32.2	228 30.9	267 36.2	21 2.8	55 7.5	0 0.0
金融業、保険業	101 100.0	78 77.2	30 29.7	29 28.7	42 41.6	2 2.0	6 5.9	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	171 100.0	122 71.3	47 27.5	43 25.1	65 38.0	3 1.8	17 9.9	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	164 100.0	124 75.6	48 29.3	37 22.6	63 38.4	11 6.7	16 9.8	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	168 100.0	110 65.5	50 29.8	36 21.4	66 39.3	5 3.0	19 11.3	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	98 100.0	57 58.2	26 26.5	24 24.5	33 33.7	4 4.1	16 16.3	0 0.0
教育、学習支援業	58 100.0	39 67.2	9 15.5	11 19.0	33 56.9	3 5.2	7 12.1	0 0.0
医療、福祉	222 100.0	162 73.0	93 41.9	57 25.7	116 52.3	12 5.4	12 5.4	0 0.0
複合サービス事業	38 100.0	27 71.1	11 28.9	14 36.8	15 39.5	3 7.9	2 5.3	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	560 100.0	380 67.9	154 27.5	158 28.2	231 41.3	13 2.3	53 9.5	0 0.0
あなたの就業年数								
2～29人	1,223 100.0	788 64.4	322 26.3	282 23.1	456 37.3	41 3.4	173 14.1	0 0.0
30～99人	1,356 100.0	979 72.2	441 32.5	386 28.5	560 41.3	44 3.2	114 8.4	0 0.0
100～299人	745 100.0	538 72.2	264 35.4	233 31.3	286 38.4	26 3.5	44 5.9	0 0.0
300～999人	295 100.0	218 73.9	105 35.6	97 32.9	114 38.6	16 5.4	10 3.4	0 0.0
1,000人以上	198 100.0	156 78.8	79 39.9	60 30.3	66 33.3	7 3.5	12 6.1	0 0.0
あなたの役職								
役職なし	1,908 100.0	1,269 66.5	550 28.8	520 27.3	753 39.5	61 3.2	228 11.9	0 0.0
主任・チーフ・チームスーパーリーダー	509 100.0	375 73.7	191 37.5	161 31.6	202 39.7	21 4.1	35 6.9	0 0.0
係長・主査・主幹	276 100.0	210 76.1	95 34.4	74 26.8	112 40.6	10 3.6	17 6.2	0 0.0
課長・チームリーダー	506 100.0	371 73.3	169 33.4	145 28.7	190 37.5	18 3.6	32 6.3	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	483 100.0	364 75.4	165 34.2	121 25.1	169 35.0	14 2.9	29 6.0	0 0.0
その他	135 100.0	90 66.7	41 30.4	37 27.4	56 41.5	10 7.4	12 8.9	0 0.0
あなたの職種								
管理職	692 100.0	522 75.4	231 33.4	181 26.2	236 34.1	27 3.9	42 6.1	0 0.0
事務職	1,539 100.0	1,056 68.6	444 28.8	415 27.0	650 42.2	50 3.2	156 10.1	0 0.0
営業	542 100.0	391 72.1	208 38.4	182 33.6	187 34.5	18 3.3	34 6.3	0 0.0
専門・技術職	514 100.0	339 66.0	172 33.5	132 25.7	193 37.5	23 4.5	64 12.5	0 0.0
研究職	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	368 100.0	253 68.8	105 28.5	107 29.1	141 38.3	12 3.3	38 10.3	0 0.0
その他	160 100.0	116 72.5	51 31.9	41 25.6	75 46.9	4 2.5	19 11.9	0 0.0

	全 体	は い	い い え	わ か ら な い	無 回 答
全 体	3,817 100.0	130 3.4	3,010 78.9	677 17.7	0 0.0
あなたの性別					
男性	2,011 100.0	80 4.0	1,548 77.0	383 19.0	0 0.0
女性	1,714 100.0	49 2.9	1,402 81.8	263 15.3	0 0.0
その他	5 100.0	1 20.0	4 80.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	87 100.0	0 0.0	56 64.4	31 35.6	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	4 100.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0
20～29歳	478 100.0	5 1.0	408 85.4	65 13.6	0 0.0
30～39歳	877 100.0	26 3.0	692 78.9	159 18.1	0 0.0
40～49歳	1,095 100.0	46 4.2	831 75.9	218 19.9	0 0.0
50～59歳	1,016 100.0	44 4.3	791 77.9	181 17.8	0 0.0
60～69歳	305 100.0	9 3.0	251 82.3	45 14.8	0 0.0
70歳以上	42 100.0	0 0.0	34 81.0	8 19.0	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	3,438 100.0	122 3.5	2,700 78.5	616 17.9	0 0.0
契約社員	89 100.0	0 0.0	77 86.5	12 13.5	0 0.0
嘱託社員	50 100.0	1 2.0	40 80.0	9 18.0	0 0.0
パート、アルバイト	206 100.0	5 2.4	164 79.6	37 18.0	0 0.0
派遣社員	15 100.0	0 0.0	14 93.3	1 6.7	0 0.0
その他	19 100.0	2 10.5	15 78.9	2 10.5	0 0.0
あなたの就業内容					
建設業	429 100.0	11 2.6	331 77.2	87 20.3	0 0.0
製造業	465 100.0	6 1.3	379 81.5	80 17.2	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	63 100.0	1 1.6	50 79.4	12 19.0	0 0.0
情報通信業	352 100.0	8 2.3	294 83.5	50 14.2	0 0.0
運輸業、郵便業	190 100.0	15 7.9	136 71.6	39 20.5	0 0.0
卸売業、小売業	738 100.0	37 5.0	568 77.0	133 18.0	0 0.0
金融業、保険業	101 100.0	7 6.9	81 80.2	13 12.9	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	171 100.0	3 1.8	141 82.5	27 15.8	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	164 100.0	3 1.8	139 84.8	22 13.4	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	168 100.0	5 3.0	127 75.6	36 21.4	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	98 100.0	5 5.1	69 70.4	24 24.5	0 0.0
教育、学習支援業	58 100.0	0 0.0	48 82.8	10 17.2	0 0.0
医療、福祉	222 100.0	7 3.2	170 76.6	45 20.3	0 0.0
複合サービス事業	38 100.0	1 2.6	26 68.4	11 28.9	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	560 100.0	21 3.8	451 80.5	88 15.7	0 0.0
あなたの就業年数					
2～29人	1,223 100.0	33 2.7	958 78.3	232 19.0	0 0.0
30～99人	1,356 100.0	53 3.9	1,049 77.4	254 18.7	0 0.0
100～299人	745 100.0	28 3.8	588 78.9	129 17.3	0 0.0
300～999人	295 100.0	10 3.4	247 83.7	38 12.9	0 0.0
1,000人以上	198 100.0	6 3.0	168 84.8	24 12.1	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	1,908 100.0	51 2.7	1,509 79.1	348 18.2	0 0.0
主任・チーフ・チームスーパーリーダー	509 100.0	19 3.7	395 77.6	95 18.7	0 0.0
係長・主査・主幹	276 100.0	16 5.8	207 75.0	53 19.2	0 0.0
課長・チームリーダー	506 100.0	17 3.4	405 80.0	84 16.6	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	483 100.0	23 4.8	388 80.3	72 14.9	0 0.0
その他	135 100.0	4 3.0	106 78.5	25 18.5	0 0.0
あなたの職種					
管理職	692 100.0	31 4.5	546 78.9	115 16.6	0 0.0
事務職	1,539 100.0	31 2.0	1,256 81.6	252 16.4	0 0.0
営業	542 100.0	22 4.1	406 74.9	114 21.0	0 0.0
専門・技術職	514 100.0	21 4.1	399 77.6	94 18.3	0 0.0
研究職	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0
販売・サービス	368 100.0	22 6.0	277 75.3	69 18.8	0 0.0
その他	160 100.0	3 1.9	125 78.1	32 20.0	0 0.0

問19. それはどのような場面でしたか。

	全 体	個人 の消費 者等と しての 提供を 受ける とき	や り 引 取 り 先 な ど 他 社 の 従 業 員 等 と の 交 渉 時	両 方	無 回 答
全 体	130 100.0	64 49.2	53 40.8	12 9.2	1 0.8
あなたの性別					
男性	80 100.0	32 40.0	39 48.8	9 11.3	0 0.0
女性	49 100.0	31 63.3	14 28.6	3 6.1	1 2.0
その他	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	26 100.0	11 42.3	13 50.0	2 7.7	0 0.0
40～49歳	46 100.0	26 56.5	15 32.6	5 10.9	0 0.0
50～59歳	44 100.0	20 45.5	19 43.2	4 9.1	1 2.3
60～69歳	9 100.0	5 55.6	3 33.3	1 11.1	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	122 100.0	58 47.5	52 42.6	12 9.8	0 0.0
契約社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	5 100.0	4 80.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0
派遣社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の 主要事業内容					
建設業	11 100.0	6 54.5	4 36.4	1 9.1	0 0.0
製造業	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	8 100.0	2 25.0	4 50.0	2 25.0	0 0.0
運輸業、郵便業	15 100.0	6 40.0	8 53.3	1 6.7	0 0.0
卸売業、小売業	37 100.0	22 59.5	11 29.7	3 8.1	1 2.7
金融業、保険業	7 100.0	6 85.7	0 0.0	1 14.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	3 100.0	0 0.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	5 100.0	3 60.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	21 100.0	10 47.6	11 52.4	0 0.0	0 0.0
企業のお勤めの 従業員数					
2 ～29人	33 100.0	17 51.5	15 45.5	1 3.0	0 0.0
30～99人	53 100.0	21 39.6	23 43.4	8 15.1	1 1.9
100 ～299 人	28 100.0	15 53.6	11 39.3	2 7.1	0 0.0
300 ～999 人	10 100.0	7 70.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0
1,000 人以上	6 100.0	4 66.7	1 16.7	1 16.7	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	51 100.0	25 49.0	21 41.2	4 7.8	1 2.0
主任・チーフ・ チームサブリーダー	19 100.0	13 68.4	5 26.3	1 5.3	0 0.0
係長・主査・主幹	16 100.0	7 43.8	7 43.8	2 12.5	0 0.0
課長・チームリーダー	17 100.0	6 35.3	7 41.2	4 23.5	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	23 100.0	10 43.5	12 52.2	1 4.3	0 0.0
その他	4 100.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種					
管理職	31 100.0	14 45.2	14 45.2	3 9.7	0 0.0
事務職	31 100.0	20 64.5	8 25.8	3 9.7	0 0.0
営業	22 100.0	9 40.9	10 45.5	3 13.6	0 0.0
専門・技術職	21 100.0	7 33.3	12 57.1	2 9.5	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	22 100.0	13 59.1	7 31.8	1 4.5	1 4.5
その他	3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	0 0.0

問20. あなたが顧客等として意見を伝える際に日頃から気を付けていることはありますか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	伝 え る よ う に し て い る	と 具 体 に 要 求 を 伝 え よ う と し	に 相 手 の 話 を 最 後 ま で 聞 く よ う	と 相 手 の 立 場 を 理 解 し よ う と し	と 相 手 に 敬 意 を 持 っ て 接 し よ う	気 を 付 け て い る こ と は な い	そ の 他	意 見 を 言 う こ と が な い	無 回 答
全 体	3,817 100.0	1,158 30.3	1,348 35.3	2,048 53.7	1,984 52.0	2,261 59.2	60 1.6	60 1.6	259 6.8	0 0.0
あなたの性別										
男性	2,011 100.0	619 30.8	749 37.2	1,126 56.0	1,121 55.7	1,224 60.9	37 1.8	27 1.3	102 5.1	0 0.0
女性	1,714 100.0	515 30.0	576 33.6	885 51.6	828 48.3	1,000 58.3	19 1.1	31 1.8	139 8.1	0 0.0
その他	5 100.0	0 0.0	2 40.0	1 20.0	2 40.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	87 100.0	24 27.6	21 24.1	36 41.4	33 37.9	35 40.2	4 4.6	1 1.1	18 20.7	0 0.0
あなたの年齢										
19歳以下	4 100.0	0 0.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	478 100.0	125 26.2	174 36.4	241 50.4	221 46.2	296 61.9	3 0.6	3 0.6	44 9.2	0 0.0
30～39歳	877 100.0	280 31.9	346 39.5	468 53.4	454 51.8	535 61.0	10 1.1	18 2.1	57 6.5	0 0.0
40～49歳	1,095 100.0	335 30.6	373 34.1	580 53.0	588 53.7	676 61.7	26 2.4	17 1.6	65 5.9	0 0.0
50～59歳	1,016 100.0	330 32.5	342 33.7	562 55.3	541 53.2	571 56.2	17 1.7	20 2.0	65 6.4	0 0.0
60～69歳	305 100.0	80 26.2	102 33.4	179 58.7	163 53.4	162 53.1	3 1.0	2 0.7	22 7.2	0 0.0
70歳以上	42 100.0	8 19.0	10 23.8	16 38.1	16 38.1	20 47.6	1 2.4	0 0.0	6 14.3	0 0.0
あなたの就業形態										
正社員	3,438 100.0	1,055 30.7	1,235 35.9	1,853 53.9	1,807 52.6	2,055 59.8	51 1.5	52 1.5	217 6.3	0 0.0
契約社員	89 100.0	23 25.8	33 37.1	45 50.6	44 49.4	47 52.8	2 2.2	3 3.4	7 7.9	0 0.0
嘱託社員	50 100.0	11 22.0	15 30.0	29 58.0	28 56.0	28 56.0	1 2.0	1 2.0	4 8.0	0 0.0
パート、アルバイト	206 100.0	56 27.2	60 29.1	101 49.0	88 42.7	111 53.9	5 2.4	2 1.0	28 13.6	0 0.0
派遣社員	15 100.0	7 46.7	4 26.7	10 66.7	10 66.7	11 73.3	0 0.0	1 6.7	0 0.0	0 0.0
その他	19 100.0	6 31.6	1 5.3	10 52.6	7 36.8	9 47.4	1 5.3	1 5.3	3 15.8	0 0.0
あなたの就業の 主要事業内容										
建設業	429 100.0	105 24.5	151 35.2	213 49.7	205 47.8	236 55.0	11 2.6	6 1.4	39 9.1	0 0.0
製造業	465 100.0	134 28.8	186 40.0	249 53.5	255 54.8	276 59.4	7 1.5	13 2.8	30 6.5	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	63 100.0	17 27.0	20 31.7	31 49.2	30 47.6	33 52.4	3 4.8	1 1.6	5 7.9	0 0.0
情報通信業	352 100.0	101 28.7	144 40.9	191 54.3	196 55.7	227 64.5	5 1.4	11 3.1	25 7.1	0 0.0
運輸業、郵便業	190 100.0	64 33.7	55 28.9	99 52.1	94 49.5	103 54.2	2 1.1	2 1.1	15 7.9	0 0.0
卸売業、小売業	738 100.0	207 28.0	257 34.8	401 54.3	358 48.5	435 58.9	11 1.5	7 0.9	57 7.7	0 0.0
金融業、保険業	101 100.0	39 38.6	40 39.6	55 54.5	50 49.5	52 51.5	2 2.0	0 0.0	5 5.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	171 100.0	53 31.0	70 40.9	86 50.3	89 52.0	101 59.1	0 0.0	3 1.8	8 4.7	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	164 100.0	54 32.9	65 39.6	91 55.5	92 56.1	102 62.2	0 0.0	3 1.8	14 8.5	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	168 100.0	50 29.8	43 25.6	86 51.2	71 42.3	94 56.0	2 1.2	0 0.0	11 6.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	98 100.0	33 33.7	25 25.5	49 50.0	52 53.1	51 52.0	4 4.1	2 2.0	10 10.2	0 0.0
教育、学習支援業	58 100.0	27 46.6	23 39.7	30 51.7	36 62.1	34 58.6	1 1.7	1 1.7	4 6.9	0 0.0
医療、福祉	222 100.0	85 38.3	70 31.5	133 59.9	131 59.0	136 61.3	1 0.5	5 2.3	10 4.5	0 0.0
複合サービス事業	38 100.0	12 31.6	14 36.8	24 63.2	24 63.2	25 65.8	1 2.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	560 100.0	177 31.6	185 33.0	310 55.4	301 53.8	356 63.6	10 1.8	6 1.1	26 4.6	0 0.0
企業のお勤めの 従業員数										
2～29人	1,223 100.0	331 27.1	385 31.5	622 50.9	571 46.7	679 55.5	28 2.3	17 1.4	111 9.1	0 0.0
30～99人	1,356 100.0	433 31.9	484 35.7	728 53.7	704 51.9	805 59.4	20 1.5	23 1.7	83 6.1	0 0.0
100～299人	745 100.0	232 31.1	299 40.1	420 56.4	415 55.7	462 62.0	7 0.9	14 1.9	43 5.8	0 0.0
300～999人	295 100.0	102 34.6	100 33.9	157 53.2	176 59.7	184 62.4	4 1.4	3 1.0	13 4.4	0 0.0
1,000人以上	198 100.0	60 30.3	80 40.4	121 61.1	118 59.6	131 66.2	1 0.5	3 1.5	9 4.5	0 0.0
あなたの役職										
役職なし	1,908 100.0	545 28.6	636 33.3	976 51.2	895 46.9	1,092 57.2	35 1.8	23 1.2	162 8.5	0 0.0
主任・チーフ・ チームスーパーダー	509 100.0	150 29.5	186 36.5	279 54.8	260 51.1	310 60.9	7 1.4	10 2.0	30 5.9	0 0.0
係長・主査・主幹	276 100.0	96 34.8	109 39.5	153 55.4	150 54.3	167 60.5	5 1.8	6 2.2	12 4.3	0 0.0
課長・チームリーダー	506 100.0	177 35.0	202 39.9	271 53.6	301 59.5	315 62.3	3 0.6	13 2.6	19 3.8	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	483 100.0	154 31.9	183 37.9	293 60.7	306 63.4	294 60.9	6 1.2	1 0.2	24 5.0	0 0.0
その他	135 100.0	36 26.7	32 23.7	76 56.3	72 53.3	83 61.5	4 3.0	7 5.2	12 8.9	0 0.0
あなたの職種										
管理職	692 100.0	247 35.7	247 35.7	409 59.1	424 61.3	441 63.7	8 1.2	8 1.2	25 3.6	0 0.0
事務職	1,539 100.0	439 28.5	525 34.1	774 50.3	703 45.7	877 57.0	24 1.6	25 1.6	140 9.1	0 0.0
営業	542 100.0	170 31.4	235 43.4	314 57.9	324 59.8	355 65.5	4 0.7	6 1.1	9 1.7	0 0.0
専門・技術職	514 100.0	142 27.6	193 37.5	271 52.7	276 53.7	295 57.4	8 1.6	9 1.8	37 7.2	0 0.0
研究職	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	368 100.0	119 32.3	97 26.4	189 51.4	164 44.6	201 54.6	11 3.0	6 1.6	34 9.2	0 0.0
その他	160 100.0	40 25.0	51 31.9	91 56.9	92 57.5	91 56.9	5 3.1	6 3.8	14 8.8	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

<従業員票>

問1. あなたは、「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉や意味を知っていましたか。

	全 体	言 葉 も 意 味 も 知 っ て い た	知 言 葉 は 知 っ て い た が 、 意 味 は	言 葉 も 意 味 も 知 ら な か っ た	無 回 答
全 体	1,223 100.0	1,052 86.0	147 12.0	24 2.0	0 0.0
あなたの性別					
男性	584 100.0	495 84.8	75 12.8	14 2.4	0 0.0
女性	603 100.0	527 87.4	67 11.1	9 1.5	0 0.0
その他	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	34 100.0	28 82.4	5 14.7	1 2.9	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	109 100.0	87 79.8	20 18.3	2 1.8	0 0.0
30～39歳	219 100.0	191 87.2	27 12.3	1 0.5	0 0.0
40～49歳	354 100.0	307 86.7	37 10.5	10 2.8	0 0.0
50～59歳	361 100.0	313 86.7	41 11.4	7 1.9	0 0.0
60～69歳	144 100.0	129 89.6	13 9.0	2 1.4	0 0.0
70歳以上	34 100.0	24 70.6	8 23.5	2 5.9	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	1,018 100.0	877 86.1	118 11.6	23 2.3	0 0.0
契約社員	32 100.0	27 84.4	5 15.6	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	11 100.0	9 81.8	2 18.2	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	139 100.0	119 85.6	19 13.7	1 0.7	0 0.0
派遣社員	4 100.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	19 100.0	16 84.2	3 15.8	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容					
建設業	158 100.0	119 75.3	36 22.8	3 1.9	0 0.0
製造業	103 100.0	94 91.3	7 6.8	2 1.9	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	21 100.0	17 81.0	3 14.3	1 4.8	0 0.0
情報通信業	93 100.0	87 93.5	4 4.3	2 2.2	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	14 66.7	6 28.6	1 4.8	0 0.0
卸売業、小売業	261 100.0	230 88.1	27 10.3	4 1.5	0 0.0
金融業、保険業	23 100.0	21 91.3	2 8.7	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	81 100.0	70 86.4	9 11.1	2 2.5	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	59 100.0	50 84.7	9 15.3	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	68 100.0	57 83.8	10 14.7	1 1.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	31 91.2	2 5.9	1 2.9	0 0.0
教育、学習支援業	19 100.0	19 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	91 100.0	78 85.7	11 12.1	2 2.2	0 0.0
複合サービス事業	12 100.0	10 83.3	0 0.0	2 16.7	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	179 100.0	155 86.6	21 11.7	3 1.7	0 0.0
企業のお勤めの従業員数					
2～29人	1,223 100.0	1,052 86.0	147 12.0	24 2.0	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	783 100.0	665 84.9	98 12.5	20 2.6	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	122 100.0	103 84.4	18 14.8	1 0.8	0 0.0
係長・主査・主幹	36 100.0	29 80.6	7 19.4	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	74 100.0	61 82.4	13 17.6	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	140 100.0	132 94.3	7 5.0	1 0.7	0 0.0
その他	68 100.0	62 91.2	4 5.9	2 2.9	0 0.0
あなたの職種					
管理職	157 100.0	143 91.1	12 7.6	2 1.3	0 0.0
事務職	446 100.0	385 86.3	54 12.1	7 1.6	0 0.0
営業	134 100.0	119 88.8	11 8.2	4 3.0	0 0.0
専門・技術職	243 100.0	201 82.7	37 15.2	5 2.1	0 0.0
研究職	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	178 100.0	156 87.6	18 10.1	4 2.2	0 0.0
その他	64 100.0	47 73.4	15 23.4	2 3.1	0 0.0

問2. あなたは、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を知っていましたか。

	全 体	言 葉 も 意 味 も 知 っ て い た	言 葉 は 知 ら な か っ た が 、 意 味 は	言 葉 も 意 味 も 知 ら な か っ た	無 回 答
全 体	1,223 100.0	272 22.2	591 48.3	360 29.4	0 0.0
あなたの性別					
男性	584 100.0	138 23.6	268 45.9	178 30.5	0 0.0
女性	603 100.0	127 21.1	310 51.4	166 27.5	0 0.0
その他	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0
答えたくない	34 100.0	7 20.6	12 35.3	15 44.1	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	109 100.0	16 14.7	42 38.5	51 46.8	0 0.0
30～39歳	219 100.0	53 24.2	117 53.4	49 22.4	0 0.0
40～49歳	354 100.0	79 22.3	159 44.9	116 32.8	0 0.0
50～59歳	361 100.0	73 20.2	189 52.4	99 27.4	0 0.0
60～69歳	144 100.0	44 30.6	67 46.5	33 22.9	0 0.0
70歳以上	34 100.0	6 17.6	16 47.1	12 35.3	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	1,018 100.0	222 21.8	484 47.5	312 30.6	0 0.0
契約社員	32 100.0	6 18.8	20 62.5	6 18.8	0 0.0
嘱託社員	11 100.0	3 27.3	6 54.5	2 18.2	0 0.0
パート、アルバイト	139 100.0	37 26.6	65 46.8	37 26.6	0 0.0
派遣社員	4 100.0	0 0.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0
その他	19 100.0	4 21.1	15 78.9	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容					
建設業	158 100.0	33 20.9	67 42.4	58 36.7	0 0.0
製造業	103 100.0	25 24.3	47 45.6	31 30.1	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	21 100.0	4 19.0	12 57.1	5 23.8	0 0.0
情報通信業	93 100.0	23 24.7	34 36.6	36 38.7	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	3 14.3	11 52.4	7 33.3	0 0.0
卸売業、小売業	261 100.0	54 20.7	131 50.2	76 29.1	0 0.0
金融業、保険業	23 100.0	7 30.4	12 52.2	4 17.4	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	81 100.0	23 28.4	32 39.5	26 32.1	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	59 100.0	7 11.9	31 52.5	21 35.6	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	68 100.0	18 26.5	32 47.1	18 26.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	9 26.5	15 44.1	10 29.4	0 0.0
教育、学習支援業	19 100.0	7 36.8	10 52.6	2 10.5	0 0.0
医療、福祉	91 100.0	26 28.6	46 50.5	19 20.9	0 0.0
複合サービス事業	12 100.0	1 8.3	8 66.7	3 25.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	179 100.0	32 17.9	103 57.5	44 24.6	0 0.0
企業のお勤めの従業員数					
2～29人	1,223 100.0	272 22.2	591 48.3	360 29.4	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	783 100.0	163 20.8	361 46.1	259 33.1	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	122 100.0	26 21.3	63 51.6	33 27.0	0 0.0
係長・主査・主幹	36 100.0	6 16.7	18 50.0	12 33.3	0 0.0
課長・チームリーダー	74 100.0	15 20.3	44 59.5	15 20.3	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	140 100.0	46 32.9	72 51.4	22 15.7	0 0.0
その他	68 100.0	16 23.5	33 48.5	19 27.9	0 0.0
あなたの職種					
管理職	157 100.0	47 29.9	82 52.2	28 17.8	0 0.0
事務職	446 100.0	91 20.4	222 49.8	133 29.8	0 0.0
営業	134 100.0	27 20.1	54 40.3	53 39.6	0 0.0
専門・技術職	243 100.0	52 21.4	108 44.4	83 34.2	0 0.0
研究職	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
販売・サービス	178 100.0	46 25.8	87 48.9	45 25.3	0 0.0
その他	64 100.0	9 14.1	38 59.4	17 26.6	0 0.0

資料 I. 集計表
＜従業員票＞従業員数 30 人未満

問3. 過去1年間で、ご自身が就業中にカスタマーハラスメントの被害にあった、または見聞きしたことはありますか。

問4. あなたがカスタマーハラスメントの被害にあった頻度は、どれくらいでしたか。

	全 体	被 害 に あ つ た	見 聞 き し た こ と は あ る こ と は あ り ま す か	被 害 に あ つ た こ と も 見 聞 き し	無 回 答
全 体	1,223 100.0	116 9.5	280 22.9	827 67.6	0 0.0
あなたの性別					
男性	584 100.0	63 10.8	139 23.8	382 65.4	0 0.0
女性	603 100.0	51 8.5	129 21.4	423 70.1	0 0.0
その他	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	34 100.0	2 5.9	10 29.4	22 64.7	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	2 100.0	0 0.0	50 50.0	1 50.0	0 0.0
20～29歳	109 100.0	13 11.9	19 17.4	77 70.6	0 0.0
30～39歳	219 100.0	28 12.8	63 28.8	128 58.4	0 0.0
40～49歳	354 100.0	33 9.3	85 24.0	236 66.7	0 0.0
50～59歳	361 100.0	32 8.9	73 20.2	256 70.9	0 0.0
60～69歳	144 100.0	10 6.9	34 23.6	100 69.4	0 0.0
70歳以上	34 100.0	0 0.0	5 14.7	29 85.3	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	1,018 100.0	95 9.3	231 22.7	692 68.0	0 0.0
契約社員	32 100.0	3 9.4	8 25.0	21 65.6	0 0.0
嘱託社員	11 100.0	0 0.0	3 27.3	8 72.7	0 0.0
パート、アルバイト	139 100.0	13 9.4	33 23.7	93 66.9	0 0.0
派遣社員	4 100.0	1 25.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0
その他	19 100.0	4 21.1	5 26.3	10 52.6	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容					
建設業	158 100.0	7 4.4	34 21.5	117 74.1	0 0.0
製造業	103 100.0	9 8.7	25 24.3	69 67.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	21 100.0	1 4.8	7 33.3	13 61.9	0 0.0
情報通信業	93 100.0	4 4.3	15 16.1	74 79.6	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	2 9.5	3 14.3	16 76.2	0 0.0
卸売業、小売業	261 100.0	33 12.6	69 26.4	159 60.9	0 0.0
金融業、保険業	23 100.0	2 8.7	8 34.8	13 56.5	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	81 100.0	9 11.1	16 19.8	56 69.1	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	59 100.0	1 1.7	8 13.6	50 84.7	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	68 100.0	17 25.0	18 26.5	33 48.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	3 8.8	7 20.6	24 70.6	0 0.0
教育、学習支援業	19 100.0	1 5.3	5 26.3	13 68.4	0 0.0
医療、福祉	91 100.0	14 15.4	34 37.4	43 47.3	0 0.0
複合サービス事業	12 100.0	1 8.3	0 0.0	11 91.7	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	179 100.0	12 6.7	31 17.3	136 76.0	0 0.0
企業規模					
2～29人	1,223 100.0	116 9.5	280 22.9	827 67.6	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	783 100.0	65 8.3	160 20.4	558 71.3	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	122 100.0	23 18.9	26 21.3	73 59.8	0 0.0
係長・主査・主幹	36 100.0	4 11.1	5 13.9	27 75.0	0 0.0
課長・チームリーダー	74 100.0	4 5.4	22 29.7	48 64.9	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	140 100.0	12 8.6	48 34.3	80 57.1	0 0.0
その他	68 100.0	8 11.8	19 27.9	41 60.3	0 0.0
あなたの職種					
管理職	157 100.0	17 10.8	43 27.4	97 61.8	0 0.0
事務職	446 100.0	24 5.4	89 20.0	333 74.7	0 0.0
営業	134 100.0	20 14.9	34 25.4	80 59.7	0 0.0
専門・技術職	243 100.0	13 5.3	48 19.8	182 74.9	0 0.0
研究職	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	178 100.0	39 21.9	47 26.4	92 51.7	0 0.0
その他	64 100.0	3 4.7	18 28.1	43 67.2	0 0.0

	全 体	ほ ぼ 毎 日	週 に 2 回 程 度	週 に 1 回 程 度	月 に 2 回 程 度	月 に 1 回 程 度	年 に 数 回	年 に 1 回 以 下	無 回 答
全 体	116 100.0	4 3.4	5 4.3	5 4.3	10 8.6	9 7.8	57 49.1	26 22.4	0 0.0
あなたの性別									
男性	63 100.0	2 3.2	3 4.8	3 4.8	6 9.5	6 9.5	30 47.6	13 20.6	0 0.0
女性	51 100.0	2 3.9	2 3.9	2 3.9	4 7.8	3 5.9	26 51.0	12 23.5	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0
あなたの年齢									
19歳以下	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	13 100.0	1 7.7	1 7.7	0 0.0	2 15.4	6 46.2	3 23.1	0 0.0	0 0.0
30～39歳	28 100.0	0 0.0	4 14.3	0 0.0	2 7.1	14 50.0	7 25.0	0 0.0	0 0.0
40～49歳	33 100.0	2 6.1	0 0.0	1 3.0	3 9.1	21 63.6	4 12.1	0 0.0	0 0.0
50～59歳	32 100.0	1 3.1	0 0.0	3 9.4	5 15.6	12 37.5	8 25.0	0 0.0	0 0.0
60～69歳	10 100.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	4 40.0	4 40.0	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態									
正社員	95 100.0	4 4.2	4 4.2	4 4.2	7 7.4	8 8.4	45 47.4	23 24.2	0 0.0
契約社員	3 100.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0
嘱託社員	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 15.4	0 0.0	9 69.2	2 15.4	0 0.0
派遣社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	1 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容									
建設業	7 100.0	1 14.3	1 14.3	0 0.0	1 14.3	1 14.3	2 28.6	0 0.0	0 0.0
製造業	9 100.0	0 0.0	1 11.1	2 22.2	0 0.0	2 44.4	4 44.4	0 0.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	4 100.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	33 100.0	0 0.0	1 3.0	1 3.0	3 9.1	18 48.5	9 27.3	0 0.0	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	2 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 11.1	4 44.4	4 44.4	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	1 5.9	1 5.9	0 0.0	3 17.6	0 52.9	9 76.6	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	1 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	14 100.0	2 14.3	0 0.0	0 0.0	2 14.3	2 35.7	5 21.4	3 21.4	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	12 100.0	0 0.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	1 58.3	7 16.7	2 26.0	0 0.0
企業規模									
2～29人	116 100.0	4 3.4	5 4.3	5 4.3	10 8.6	9 7.8	57 49.1	26 22.4	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職									
役職なし	65 100.0	2 3.1	2 3.1	3 4.6	4 6.2	6 9.2	32 49.2	16 24.6	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	23 100.0	2 8.7	1 4.3	0 0.0	3 13.0	0 0.0	14 60.9	3 13.0	0 0.0
係長・主査・主幹	4 100.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	12 100.0	0 0.0	0 0.0	1 8.3	2 16.7	2 16.7	6 50.0	1 8.3	0 0.0
その他	8 100.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	3 37.5	4 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種									
管理職	17 100.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	0 0.0	3 17.6	10 58.8	3 17.6	0 0.0
事務職	24 100.0	0 0.0	0 0.0	2 8.3	1 4.2	2 8.3	15 62.5	4 16.7	0 0.0
営業	20 100.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	2 10.0	8 40.0	9 45.0	0 0.0
専門・技術職	13 100.0	1 7.7	2 15.4	2 15.4	2 15.4	1 7.7	3 23.1	2 15.4	0 0.0
研究職	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	39 100.0	0 7.7	2 5.1	0 0.0	7 17.9	1 2.6	20 51.3	6 15.4	0 0.0
その他	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0

問5. そのカスタマーハラスメントは、どのような行為でしたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	身 体的な 攻撃（暴行、 傷害等）	座 席の要 求等	精 神的な 攻撃（脅迫、 侮辱、暴言、中傷 等）	りる反 社会的な 言動（大声でつづ くなど）	威圧的 な言動（しつこ く繰り返す等）	罵詈雑 言（「クレーム、同 じような質問を繰 り返す等」）	継続的な 言動（繰り返し返 答される、一貫さ ない発言等）	拘束的な 言動（長時間に渡 り監視する、居座 り続ける等）	人への属 性の悪口 （「〇〇はバカだ」と いった偏見に基づく 発言等）	明らかに 被害内容と関係が ないもの（例：騒音 問題に関する発言等）	その他	無回 答	
全 体	116 100.0	2 1.7	48 41.4	60 51.7	65 56.0	15 12.9	15 12.9	10 8.6	0 0.0					
あなたの性別	男性	63 100.0	1 1.6	26 41.3	39 61.9	37 58.7	8 12.7	5 7.9	5 7.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	女性	51 100.0	1 2.0	21 41.2	19 37.3	28 54.9	7 13.7	4 15.7	4 7.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	答えたくない	2 100.0	0 0.0	0 50.0	1 100.0	2 0.0	0 0.0	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29歳	13 100.0	0 0.0	8 61.5	7 53.8	9 69.2	2 15.4	1 7.7	1 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	30～39歳	28 100.0	0 0.0	14 50.0	11 39.3	14 50.0	2 7.1	4 14.3	2 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	40～49歳	33 100.0	0 0.0	13 39.4	20 60.6	18 54.5	2 6.1	4 12.1	3 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	50～59歳	32 100.0	1 3.1	11 34.4	21 65.6	17 53.1	7 21.9	5 15.6	3 9.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	60～69歳	10 100.0	1 10.0	2 20.0	1 10.0	7 70.0	2 20.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの就業形態	正社員	95 100.0	2 2.1	39 41.1	52 54.7	54 56.8	11 11.6	13 13.7	9 9.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	契約社員	3 100.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	パート、アルバイト	13 100.0	0 0.0	7 53.8	6 46.2	5 38.5	2 15.4	1 7.7	1 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	派遣社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	その他	4 100.0	0 0.0	1 25.0	3 0.0	5 75.0	3 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	建設業	7 100.0	0 0.0	3 42.9	3 42.9	5 71.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	製造業	9 100.0	0 0.0	2 22.2	3 33.3	7 77.8	2 22.2	3 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	情報通信業	4 100.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたが お勤めの 企業の 主要事業 内容	運輸業、郵便業	2 100.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	卸売業、小売業	33 100.0	1 3.0	14 42.4	21 63.6	19 57.6	6 18.2	5 15.2	3 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	金融業、保険業	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	9 100.0	0 0.0	5 55.6	3 33.3	6 66.7	2 22.2	1 11.1	2 22.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	0 0.0	8 47.1	9 52.9	9 52.9	2 11.8	1 5.9	1 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	0 0.0	0 0.0	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	医療、福祉	14 100.0	0 0.0	5 35.7	6 42.9	6 42.9	2 14.3	3 21.4	3 21.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	1 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業（他に分類されないもの）	12 100.0	0 0.0	6 50.0	6 66.7	7 58.3	1 8.3	2 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	企業 の従業員数	2 ～29人	116 100.0	2 1.7	48 41.4	60 51.7	65 56.0	15 12.9	15 12.9	10 8.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		100 ～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		300 ～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	あなたの役職	役職なし	65 100.0	1 1.5	28 43.1	31 47.7	32 49.2	8 12.3	8 12.3	6 9.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー		23 100.0	0 0.0	9 39.1	12 52.2	14 60.9	3 13.0	3 13.0	1 4.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
係長・主査・主幹		4 100.0	0 0.0	3 75.0	3 75.0	3 75.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
課長・チームリーダー		4 100.0	0 0.0	1 25.0	2 50.0	4 100.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等		12 100.0	1 8.3	5 41.7	8 66.7	6 50.0	1 8.3	2 16.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
その他		8 100.0	0 0.0	2 25.0	4 50.0	6 75.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
管理職		17 100.0	0 0.0	5 29.4	11 64.7	9 52.9	1 5.9	2 11.8	1 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの職種	事務職	24 100.0	0 0.0	9 37.5	9 37.5	15 62.5	5 20.8	6 25.0	3 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	営業	20 100.0	0 0.0	8 40.0	13 65.0	16 80.0	2 10.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	専門・技術職	13 100.0	0 0.0	9 69.2	5 38.5	6 46.2	2 15.4	1 7.7	1 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	販売・サービス	39 100.0	1 2.6	17 43.6	20 51.3	19 48.7	5 12.8	4 10.3	3 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	その他	3 100.0	1 33.3	0 0.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問6. あなたがカスタマーハラスメントの被害にあったのは、どのような場面でしたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	対 面 (接客時) など	電 話 ・ メ ー ル	訪 問 (営業先への来訪など)	イ ン タ ー ネ ッ ト ・ S N S	そ の 他	無 回 答
全 体	116 100.0	70 60.3	67 57.8	8 6.9	7 6.0	4 3.4	0 0.0
あなたの性別							
男性	63 100.0	41 65.1	32 50.8	6 9.5	6 9.5	4 6.3	0 0.0
女性	51 100.0	29 56.9	33 64.7	2 3.9	1 2.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢							
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	13 100.0	12 92.3	6 46.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	28 100.0	13 46.4	16 57.1	2 7.1	2 7.1	1 3.6	0 0.0
40～49歳	33 100.0	17 51.5	22 66.7	3 9.1	2 6.1	1 3.0	0 0.0
50～59歳	32 100.0	21 65.6	16 50.0	3 9.4	2 6.3	2 6.3	0 0.0
60～69歳	10 100.0	7 70.0	7 70.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態							
正社員	95 100.0	55 57.9	58 61.1	7 7.4	5 5.3	4 4.2	0 0.0
契約社員	3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	12 92.3	4 30.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
派遣社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	1 25.0	3 75.0	1 25.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容							
建設業	7 100.0	6 85.7	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
製造業	9 100.0	2 22.2	7 77.8	3 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	4 100.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 25.0	0 0.0
運輸業、郵便業	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0
卸売業、小売業	33 100.0	21 63.6	21 63.6	2 6.1	2 6.1	0 0.0	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	4 44.4	8 88.9	0 0.0	1 11.1	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	15 88.2	5 29.4	0 0.0	1 5.9	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	14 100.0	10 71.4	6 42.9	1 7.1	1 7.1	2 14.3	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	12 100.0	6 50.0	7 58.3	1 8.3	1 8.3	0 0.0	0 0.0
企業のお勤めの従業員数							
2～29人	116 100.0	70 60.3	67 57.8	8 6.9	7 6.0	4 3.4	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職							
役職なし	65 100.0	38 58.5	36 55.4	2 3.1	2 3.1	2 3.1	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	23 100.0	12 52.2	14 60.9	3 13.0	2 8.7	1 4.3	0 0.0
係長・主査・主幹	4 100.0	2 50.0	4 100.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	2 50.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	12 100.0	8 66.7	7 58.3	2 16.7	1 8.3	1 8.3	0 0.0
その他	8 100.0	8 100.0	3 37.5	0 0.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種							
管理職	17 100.0	10 58.8	8 47.1	5 29.4	2 11.8	2 5.9	0 0.0
事務職	24 100.0	4 16.7	22 91.7	1 4.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0
営業	20 100.0	11 55.0	16 80.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0
専門・技術職	13 100.0	6 46.2	9 69.2	1 7.7	3 23.1	1 7.7	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	39 100.0	38 97.4	11 28.2	0 0.0	1 2.6	1 2.6	0 0.0
その他	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0

	全 体	一 般 取 引 の 顧 客 （個人のお客様、 通常の取引のあるお客 様など）	顧 客 の 家 族 ・ 関 係 者	取 引 先 の 担 当 者 （法人顧客の 業務提携先など）	取 引 先 の 役 員 ・ 上 層 部	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体	116 100.0	87 75.0	14 12.1	18 15.5	3 2.6	10 8.6	0 0.0	0 0.0
あなたの性別								
男性	63 100.0	43 68.3	4 6.3	14 22.2	1 1.6	8 12.7	0 0.0	0 0.0
女性	51 100.0	44 86.3	10 19.6	3 5.9	2 2.0	1 2.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢								
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	13 100.0	10 76.9	2 15.4	2 15.4	0 0.0	1 7.7	0 0.0	0 0.0
30～39歳	28 100.0	20 71.4	1 3.6	6 21.4	2 7.1	2 7.1	0 0.0	0 0.0
40～49歳	33 100.0	27 81.8	7 21.2	3 9.1	1 3.0	1 3.0	0 0.0	0 0.0
50～59歳	32 100.0	23 71.9	3 9.4	5 15.6	0 0.0	5 15.6	0 0.0	0 0.0
60～69歳	10 100.0	7 70.0	1 10.0	2 20.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態								
正社員	95 100.0	66 69.5	13 13.7	17 17.9	3 3.2	10 10.5	0 0.0	0 0.0
契約社員	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	13 100.0	1 7.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
派遣社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	4 100.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容								
建設業	7 100.0	3 42.9	1 14.3	1 14.3	0 0.0	2 28.6	0 0.0	0 0.0
製造業	9 100.0	7 77.8	0 0.0	2 22.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	4 100.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	2 100.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	33 100.0	26 78.8	3 9.1	4 12.1	2 6.1	3 9.1	0 0.0	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	8 88.9	1 11.1	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	17 100.0	1 5.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	14 100.0	11 78.6	7 50.0	0 0.0	0 0.0	1 7.1	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	12 100.0	8 66.7	1 8.3	3 25.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	0 0.0
企業のお勤めの従業員数								
2～29人	116 100.0	87 75.0	14 12.1	18 15.5	3 2.6	10 8.6	0 0.0	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職								
役職なし	65 100.0	51 78.5	7 10.8	8 12.3	3 4.6	3 4.6	0 0.0	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	23 100.0	17 73.9	3 13.0	5 21.7	0 0.0	2 8.7	0 0.0	0 0.0
係長・主査・主幹	4 100.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	12 100.0	9 75.0	2 16.7	2 16.7	0 0.0	2 16.7	0 0.0	0 0.0
その他	8 100.0	7 87.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0
あなたの職種								
管理職	17 100.0	11 64.7	2 11.8	5 29.4	0 0.0	3 17.6	0 0.0	0 0.0
事務職	24 100.0	21 87.5	2 8.3	2 8.3	2 8.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
営業	20 100.0	13 65.0	3 15.0	6 30.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
専門・技術職	13 100.0	5 38.5	2 15.4	4 30.8	1 7.7	3 23.1	0 0.0	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	39 100.0	37 94.9	5 12.8	0 0.0	0 0.0	2 5.1	0 0.0	0 0.0
その他	3 100.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問8. あなたは、カスタマーハラスメントに対し、どのような対応をとりましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	顧 客 等 か ら の 要 求 を 断 つ た	い 対 応 で き る 内 容 を 明 確 に 説 明 し た で き な	複 数 人 で 対 応 し た	上 司 に 引 き 繼 い だ	警 備 員 や 警 務 に 繋 い だ	を 対 応 状 況 の 記 録・ 録 音・ 録 画	相 手 の 要 求 に 応 じ た	謝 り 続 け た	そ の 他	何 も で き な か つ た	無 回 答
全 体	116 100.0	29 25.0	82 70.7	27 23.3	28 24.1	8 6.9	12 10.3	18 15.5	28 24.1	6 5.2	1 0.9	0 0.0
あなたの性別												
男性	63 100.0	19 30.2	44 69.8	14 22.2	10 15.9	5 7.9	6 9.5	11 17.5	18 28.6	5 7.9	0 0.0	0 0.0
女性	51 100.0	9 17.6	38 74.5	13 25.5	17 33.3	3 5.9	6 11.8	7 13.7	9 17.6	1 2.0	1 2.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢												
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	13 100.0	5 38.5	9 69.2	3 23.1	3 23.1	2 15.4	1 7.7	1 7.7	2 15.4	1 7.7	0 0.0	0 0.0
30～39歳	28 100.0	7 25.0	24 85.7	10 35.7	6 21.4	1 3.6	2 7.1	4 14.3	5 17.9	2 7.1	1 3.6	0 0.0
40～49歳	33 100.0	8 24.2	24 72.7	6 18.2	10 30.3	1 3.0	3 9.1	3 9.1	10 30.3	1 3.0	0 0.0	0 0.0
50～59歳	32 100.0	5 15.6	20 62.5	7 21.9	7 21.9	3 9.4	6 18.8	7 21.9	10 31.3	1 3.1	0 0.0	0 0.0
60～69歳	10 100.0	4 40.0	5 50.0	1 10.0	2 20.0	1 10.0	0 0.0	3 30.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態												
正社員	95 100.0	24 25.3	66 69.5	24 25.3	22 23.2	6 6.3	9 9.5	16 16.8	23 24.2	5 5.3	0 0.0	0 0.0
契約社員	3 100.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	3 23.1	12 92.3	2 15.4	4 30.8	1 7.7	1 7.7	1 7.7	4 30.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0
派遣社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	2 50.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容												
建設業	7 100.0	1 14.3	2 28.6	2 28.6	1 14.3	0 0.0	1 14.3	2 28.6	2 28.6	1 14.3	0 0.0	0 0.0
製造業	9 100.0	1 11.1	8 88.9	2 22.2	0 0.0	1 11.1	2 22.2	3 33.3	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	4 100.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	33 100.0	9 27.3	23 69.7	8 24.2	8 24.2	2 6.1	3 9.1	4 12.1	7 21.2	1 3.0	0 0.0	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	5 55.6	8 88.9	3 33.3	5 55.6	0 0.0	1 11.1	1 11.1	2 22.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	6 35.3	10 58.8	2 11.8	4 23.5	2 11.8	2 11.8	1 5.9	5 29.4	1 5.9	1 5.9	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	0 0.0	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	14 100.0	2 14.3	11 78.6	5 35.7	3 21.4	1 7.1	2 14.3	3 21.4	1 7.1	2 14.3	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	12 100.0	3 25.0	9 75.0	3 25.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	3 25.0	4 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの従業員数												
2～29人	116 100.0	29 25.0	82 70.7	27 23.3	28 24.1	8 6.9	12 10.3	18 15.5	28 24.1	6 5.2	1 0.9	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職												
役職なし	65 100.0	19 29.2	46 70.8	12 18.5	16 24.6	5 7.7	4 6.2	8 12.3	14 21.5	2 3.1	1 1.5	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	23 100.0	5 21.7	16 69.6	7 30.4	8 34.8	1 4.3	1 17.4	1 4.3	4 17.4	1 4.3	0 0.0	0 0.0
係長・主査・主幹	4 100.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	3 75.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	3 75.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	12 100.0	1 8.3	10 83.3	4 33.3	0 0.0	1 8.3	1 8.3	4 33.3	5 41.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0
その他	8 100.0	4 50.0	5 62.5	2 25.0	1 12.5	0 0.0	1 12.5	1 12.5	2 25.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0
あなたの職種												
管理職	17 100.0	3 17.6	11 64.7	6 35.3	3 17.6	0 0.0	3 17.6	5 29.4	5 29.4	2 11.8	0 0.0	0 0.0
事務職	24 100.0	5 20.8	19 79.2	6 25.0	9 37.5	2 8.3	5 20.8	3 12.5	5 20.8	1 4.2	0 0.0	0 0.0
営業	20 100.0	7 35.0	15 75.0	4 20.0	4 20.0	0 0.0	1 5.0	3 15.0	7 35.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
専門・技術職	13 100.0	2 15.4	8 61.5	3 23.1	1 7.7	0 0.0	0 0.0	3 23.1	4 30.8	1 7.7	0 0.0	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	39 100.0	11 28.2	29 74.4	8 20.5	10 25.6	5 12.8	3 7.7	4 10.3	7 17.9	2 5.1	1 2.6	0 0.0
その他	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問9. そのカスタマーハラスメントが発生したきっかけとして考えられるものは何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	満 業 務 上 の 開 通 い や ミ ス へ の 不 満	の 業 務 上 の 態 度 や 対 応 の 仕 方 へ の 不 満	へ 商 品 不 満 は サ ー ビ ス そ の の 不 備	相 手 方 の 動 違 い	そ の 他	な 特 定 の き つ か け は 思 い 当 た ら	無 回 答
全 体	116 100.0	30 25.9	41 35.3	52 44.8	55 47.4	13 11.2	9 7.8	0 0.0
あなたの性別								
男性	63 100.0	19 30.2	25 39.7	29 46.0	26 41.3	12 19.0	4 6.3	0 0.0
女性	51 100.0	11 21.6	16 31.4	23 45.1	28 54.9	1 2.0	4 7.8	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0
あなたの年齢								
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	13 100.0	4 30.8	6 46.2	5 38.5	7 53.8	1 7.7	2 15.4	0 0.0
30～39歳	28 100.0	8 28.6	8 28.6	11 39.3	12 42.9	6 21.4	0 0.0	0 0.0
40～49歳	33 100.0	7 21.2	10 30.3	16 48.5	17 51.5	2 6.1	3 9.1	0 0.0
50～59歳	32 100.0	8 25.0	15 46.9	14 43.8	12 37.5	3 9.4	4 12.5	0 0.0
60～69歳	10 100.0	3 30.0	2 20.0	6 60.0	7 70.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態								
正社員	95 100.0	26 27.4	33 34.7	43 45.3	42 44.2	13 13.7	8 8.4	0 0.0
契約社員	3 100.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	4 30.8	6 46.2	4 30.8	10 76.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0
派遣社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	0 0.0	1 25.0	3 75.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容								
建設業	7 100.0	2 28.6	5 71.4	2 28.6	2 28.6	0 0.0	1 14.3	0 0.0
製造業	9 100.0	1 11.1	0 0.0	7 77.8	3 33.3	1 11.1	1 11.1	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	4 100.0	2 50.0	4 100.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	2 100.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	33 100.0	10 30.3	10 30.3	14 42.4	14 42.4	3 9.1	1 3.0	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	3 33.3	4 44.4	3 33.3	6 66.7	0 0.0	1 11.1	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	6 35.3	7 41.2	10 58.8	7 41.2	2 11.8	1 5.9	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	2 66.7	1 33.3	1 33.3	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	14 100.0	2 14.3	3 21.4	6 42.9	8 57.1	3 21.4	1 7.1	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	12 100.0	4 33.3	5 41.7	5 41.7	6 50.0	1 8.3	2 16.7	0 0.0
企業のおおむねの従業員数								
2～29人	116 100.0	30 25.9	41 35.3	52 44.8	55 47.4	13 11.2	9 7.8	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職								
役職なし	65 100.0	16 24.6	18 27.7	23 35.4	34 52.3	5 7.7	6 9.2	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	23 100.0	3 13.0	13 56.5	10 43.5	10 43.5	3 13.0	2 8.7	0 0.0
係長・主査・主幹	4 100.0	2 50.0	2 50.0	2 50.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	2 50.0	2 50.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	12 100.0	4 33.3	3 25.0	9 75.0	6 50.0	2 16.7	1 8.3	0 0.0
その他	8 100.0	3 37.5	3 37.5	5 62.5	3 37.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0
あなたの職種								
管理職	17 100.0	4 23.5	4 23.5	11 64.7	8 47.1	4 23.5	0 0.0	0 0.0
事務職	24 100.0	4 16.7	5 20.8	9 37.5	13 54.2	2 8.3	2 8.3	0 0.0
営業	20 100.0	7 35.0	10 50.0	10 50.0	9 45.0	1 5.0	2 10.0	0 0.0
専門・技術職	13 100.0	4 30.8	7 53.8	4 30.8	7 53.8	0 0.0	1 7.7	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	39 100.0	11 28.2	14 35.9	18 46.2	18 46.2	5 12.8	3 7.7	0 0.0
その他	3 100.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問10. カスタマーハラスメントを受けて、あなたの心身にはどのような影響がありましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	た だ 怒 り や 不 満 、 不 安 な ど を 感 じ	仕 事 に 対 す る 意 欲 が 減 退 し た	が 職 場 で の コ ミュ ニ ケー ション	眠 れ な く な っ た	会 社 を 休 む こ と が 増 え た	通 院 し た り 服 薬 を し た	入 院 を し た	そ の 他	特 に な か つ た	無 回 答
全 体	116 100.0	95 81.9	51 44.0	3 2.6	18 15.5	2 1.7	6 5.2	0 0.0	5 4.3	13 11.2	0 0.0
あなたの性別											
男性	63 100.0	52 82.5	27 42.9	3 4.8	12 19.0	1 1.6	3 4.8	0 0.0	5 7.9	5 7.9	0 0.0
女性	51 100.0	41 80.4	23 45.1	0 0.0	5 9.8	0 0.0	3 5.9	0 0.0	0 0.0	8 15.7	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	2 100.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢											
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	13 100.0	10 76.9	6 46.2	0 0.0	2 15.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 7.7	0 0.0
30～39歳	28 100.0	21 75.0	10 35.7	1 3.6	3 10.7	2 7.1	1 3.6	0 0.0	2 7.1	5 17.9	0 0.0
40～49歳	33 100.0	30 90.9	18 54.5	0 0.0	4 12.1	0 0.0	2 6.1	0 0.0	1 3.0	2 6.1	0 0.0
50～59歳	32 100.0	26 81.3	13 40.6	2 6.3	7 21.9	0 0.0	2 6.3	0 0.0	2 6.3	3 9.4	0 0.0
60～69歳	10 100.0	8 80.0	4 40.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態											
正社員	95 100.0	76 80.0	45 47.4	3 3.2	15 15.8	2 2.1	4 4.2	0 0.0	4 4.2	11 11.6	0 0.0
契約社員	3 100.0	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	11 84.6	4 30.8	0 0.0	1 7.7	0 0.0	1 7.7	0 0.0	1 7.7	2 15.4	0 0.0
派遣社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	4 100.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容											
建設業	7 100.0	5 71.4	5 71.4	1 14.3	2 28.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
製造業	9 100.0	8 88.9	4 44.4	0 0.0	4 44.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	4 100.0	3 75.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
運輸業、郵便業	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	33 100.0	25 75.8	12 36.4	0 0.0	5 15.2	1 3.0	2 6.1	0 0.0	2 6.1	5 15.2	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	8 88.9	3 33.3	0 0.0	2 22.2	0 0.0	1 11.1	0 0.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	15 88.2	5 29.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	1 5.9	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	14 100.0	12 85.7	8 57.1	0 0.0	2 14.3	0 0.0	1 7.1	0 0.0	1 7.1	2 14.3	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	12 100.0	10 83.3	7 58.3	2 16.7	2 16.7	1 8.3	1 8.3	0 0.0	0 0.0	1 8.3	0 0.0
企業の従業員数											
2～29人	116 100.0	95 81.9	51 44.0	3 2.6	18 15.5	2 1.7	6 5.2	0 0.0	5 4.3	13 11.2	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職											
役職なし	65 100.0	54 83.1	24 36.9	2 3.1	8 12.3	2 3.1	2 3.1	0 0.0	2 3.1	9 13.8	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	23 100.0	20 87.0	15 65.2	0 0.0	2 8.7	0 0.0	1 4.3	0 0.0	0 0.0	2 8.7	0 0.0
係長・主査・主幹	4 100.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	3 75.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	12 100.0	12 100.0	4 33.3	0 0.0	4 33.3	0 0.0	1 8.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	8 100.0	6 75.0	3 37.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	2 25.0	0 0.0
あなたの職種											
管理職	17 100.0	15 88.2	9 52.9	1 5.9	5 29.4	0 0.0	2 11.8	0 0.0	1 5.9	1 5.9	0 0.0
事務職	24 100.0	19 79.2	9 37.5	0 0.0	3 12.5	1 4.2	0 0.0	0 0.0	2 8.3	3 12.5	0 0.0
営業	20 100.0	17 85.0	13 65.0	0 0.0	4 20.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0
専門・技術職	13 100.0	9 69.2	6 46.2	2 15.4	2 15.4	1 7.7	1 7.7	0 0.0	0 0.0	2 15.4	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	39 100.0	32 82.1	14 35.9	0 0.0	4 10.3	0 0.0	2 5.1	0 0.0	2 5.1	6 15.4	0 0.0
その他	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問11. あなたは、カスタマーハラスメントを受けた後、職場においてどのような行動をしましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	会 社 の 上 司 や、 専 門 家 等 に 相 談 し た	し ば ら く 会 社 を 休 ん だ	会 社 を 退 職 し た	そ の 他	何 も し な か つ た	無 回 答
全 体	116 100.0	80 69.0	1 0.9	1 0.9	13 11.2	27 23.3	0 0.0
あなたの性別							
男性	63 100.0	36 57.1	0 0.0	1 1.6	12 19.0	18 28.6	0 0.0
女性	51 100.0	42 82.4	0 0.0	0 0.0	1 2.0	9 17.6	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢							
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	13 100.0	9 69.2	0 0.0	0 0.0	1 7.7	4 30.8	0 0.0
30～39歳	28 100.0	20 71.4	1 3.6	1 3.6	4 14.3	6 21.4	0 0.0
40～49歳	33 100.0	25 75.8	0 0.0	0 0.0	2 6.1	6 18.2	0 0.0
50～59歳	32 100.0	19 59.4	0 0.0	0 0.0	4 12.5	10 31.3	0 0.0
60～69歳	10 100.0	7 70.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	1 10.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態							
正社員	95 100.0	65 68.4	1 1.1	1 1.1	11 11.6	22 23.2	0 0.0
契約社員	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	10 76.9	0 0.0	0 0.0	1 7.7	3 23.1	0 0.0
派遣社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
その他	4 100.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容							
建設業	7 100.0	5 71.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 28.6	0 0.0
製造業	9 100.0	7 77.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 22.2	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	4 100.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
運輸業、郵便業	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	33 100.0	21 63.6	1 3.0	0 0.0	3 9.1	10 30.3	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	9 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	10 58.8	0 0.0	0 0.0	2 11.8	6 35.3	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	14 100.0	8 57.1	0 0.0	0 0.0	3 21.4	3 21.4	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	12 100.0	9 75.0	0 0.0	8 8.3	1 8.3	3 25.0	0 0.0
企業の従業員数							
2～29人	116 100.0	80 69.0	1 0.9	1 0.9	13 11.2	27 23.3	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職							
役職なし	65 100.0	46 70.8	1 1.5	1 1.5	4 6.2	18 27.7	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	23 100.0	18 78.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 21.7	0 0.0
係長・主査・主幹	4 100.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	12 100.0	7 58.3	0 0.0	0 0.0	4 33.3	1 8.3	0 0.0
その他	8 100.0	3 37.5	0 0.0	0 0.0	2 25.0	3 37.5	0 0.0
あなたの職種							
管理職	17 100.0	10 58.8	0 0.0	0 0.0	5 29.4	3 17.6	0 0.0
事務職	24 100.0	19 79.2	1 4.2	0 0.0	2 8.3	4 16.7	0 0.0
営業	20 100.0	15 75.0	0 0.0	0 0.0	1 5.0	4 20.0	0 0.0
専門・技術職	13 100.0	9 69.2	0 0.0	1 7.7	1 7.7	4 30.8	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	39 100.0	25 64.1	0 0.0	0 0.0	3 7.7	12 30.8	0 0.0
その他	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問12. (問11の①で回答した方) あなたが相談をした相手は誰ですか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	職 場 の 同 僚	職 場 の 上 司	該 カ ス ハ ラ を 受 け た 社 内 の 相 談 窓 口 が 相	該 社 内 の 人 事 部 門 等 の 部 署 (相 談 窓 口 を 除 く)	該 社 内 の 保 健 師 ・ 看護 師 等	労 働 組 合	該 社 が 委 託 し て い る 社 外 の 相 談 窓 口	該 社 が 委 託 し て い る 社 外 の 相 談 窓 口	や か り つ け 医 生 な ど の 医 師	士 社 外 の 弁 護 士 や 社 会 保 険 労 務	公 的 な 機 関 (国 や 都 の 相 談 機 関 等)	そ の 他	無 回 答
全 体	80 100.0	46 57.5	71 88.8	4 5.0	1 1.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.3	2 2.5	1 1.3	2 2.5	0 0.0
あなたの性別														
男性	36 100.0	19 52.8	32 88.9	1 2.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.8	1 2.8	1 2.8	2 5.6	0 0.0
女性	42 100.0	27 64.3	37 88.1	3 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢														
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	9 100.0	4 44.4	9 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	20 100.0	13 65.0	20 100.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0	1 5.0	1 5.0	0 0.0
40～49歳	25 100.0	14 56.0	22 88.0	3 12.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.0	0 0.0	1 4.0	0 0.0
50～59歳	19 100.0	11 57.9	15 78.9	1 5.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
60～69歳	7 100.0	4 57.1	5 71.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態														
正社員	65 100.0	37 56.9	58 89.2	3 4.6	1 1.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.5	0 0.0	1 1.5	1 1.5	0 0.0
契約社員	2 100.0	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	10 100.0	6 60.0	10 100.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0
派遣社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容														
建設業	5 100.0	2 40.0	4 80.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
製造業	7 100.0	5 71.4	4 57.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	3 100.0	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	33.3 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	21 100.0	12 57.1	21 100.0	0 0.0	1 4.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	6 66.7	8 88.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	10 100.0	3 30.0	8 80.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	2 66.7	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	8 100.0	6 75.0	6 75.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	9 100.0	4 44.4	9 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	11.1 11.1	0 0.0	11.1 11.1	0 0.0	0 0.0
あなたの企業規模														
2～29人	80 100.0	46 57.5	71 88.8	4 5.0	1 1.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.3	2 2.5	1 1.3	2 2.5	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職														
役職なし	46 100.0	27 58.7	41 89.1	1 2.2	1 2.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.2	2 2.2	1 2.2	2 4.3	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	18 100.0	11 61.1	16 88.9	2 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0
係長・主査・主幹	3 100.0	0 0.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	3 100.0	1 33.3	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	7 100.0	5 71.4	6 85.7	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	3 100.0	2 66.7	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種														
管理職	10 100.0	5 50.0	8 80.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
事務職	19 100.0	13 68.4	16 84.2	0 0.0	1 5.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5.3 5.3	0 0.0	10.5 10.5	0 0.0
営業	15 100.0	10 66.7	14 93.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
専門・技術職	9 100.0	4 44.4	8 88.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0	1 11.1	0 0.0	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	25 100.0	13 52.0	23 92.0	2 8.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	2 100.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問13. (問11で⑤と回答した方) カスタマーハラスメントを受けて、あなたが何もしなかった理由は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	思 考 し て も 解 決 に な ら な い と	國 務 上 不 利 益 が 生 じ る と 思 っ た か ら	職 場 内 で 公 に な る こ と が 懸 念 さ れ た か ら	職 場 の 上 行 や 同 僚 と の 人 間 関 係 が 悪 く な る こ と が 懸 念 さ れ た か ら	相 談 し て く い き 勇 気 が あ つ た か ら	相 談 で き な か つ た か ら	分 相 談 で き な か つ た か ら	う 取 り 決 め る 力 を に 疑 問 が あ つ た か ら	取 り 決 め る 力 を に 疑 問 が あ つ た か ら	正 取 り 決 め る 力 を に 疑 問 が あ つ た か ら	ど の か の 一 部 の 人 は な い と 思 っ た か ら	そ の 他	無 回 答
	全 体	27 100.0	12 44.4	5 18.5	0 0.0	2 7.4	2 7.4	5 18.5	2 7.4	3 11.1	1 3.7	0 0.0	12 44.4	5 18.5	0 0.0
あなたの性別	男性	18 100.0	9 50.0	5 27.8	0 0.0	1 5.6	1 5.6	5 27.8	2 11.1	1 3.7	0 0.0	7 38.9	3 16.7	0 0.0	
	女性	9 100.0	3 33.3	0 0.0	0 0.0	1 11.1	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 55.6	2 22.2	0 0.0	
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	答えたくない	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29歳	4 100.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	
	30～39歳	6 100.0	3 50.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 50.0	2 33.3	
	40～49歳	6 100.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	2 33.3	3 50.0	1 16.7	1 16.7	0 0.0	1 16.7	1 16.7	0 0.0	
	50～59歳	10 100.0	6 60.0	3 30.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0	
	60～69歳	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの就業形態	正社員	22 100.0	11 50.0	5 22.7	0 0.0	2 9.1	2 9.1	5 22.7	2 9.1	1 4.5	0 0.0	8 36.4	4 18.2	0 0.0	
	契約社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	
	嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	パート、アルバイト	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	
	派遣社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	建設業	2 100.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	製造業	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	情報通信業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたが お勤めの 企業の 主要事業 内容	運輸業、郵便業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	卸売業、小売業	10 100.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	2 20.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	6 60.0	2 20.0	0 0.0	
	金融業、保険業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	6 100.0	4 66.7	1 16.7	0 0.0	1 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 33.3	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	医療、福祉	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 66.7	2 66.7	0 0.0	
	複合サービス事業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	
	あなたが お勤めの 企業 の従業員 数	2～29人	27 100.0	12 44.4	5 18.5	0 0.0	2 7.4	2 7.4	5 18.5	2 7.4	1 3.7	0 0.0	12 44.4	5 18.5	0 0.0
		30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	あなたの役職	役職なし	18 100.0	8 44.4	4 22.2	0 0.0	1 5.6	0 0.0	3 16.7	1 5.6	0 0.0	0 0.0	9 50.0	2 11.1	0 0.0
		主任・チーフ・ チームリーダー	5 100.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	3 60.0	0 0.0
		係長・主査・主幹	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		課長・チームリーダー	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
		その他	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0
		管理職	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0
		事務職	4 100.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0
	あなたの職種	営業	4 100.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
		専門・技術職	4 100.0	2 50.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
		研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス		12 100.0	5 41.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	1 8.3	1 8.3	0 0.0	1 8.3	0 0.0	6 50.0	2 16.7	0 0.0	
その他		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問14. あなたの勤務先は、あなたからの相談や、あなたの相談を受けた者からの報告等によって、あなたがカスタマー・ハラスメントを受けていることを認識していましたか。

	全 体	認 識 し て い た	認 識 し て い な か っ た	わ か ら な い	無 回 答
全 体	116 100.0	84 72.4	10 8.6	22 19.0	0 0.0
あなたの性別					
男性	63 100.0	42 66.7	8 12.7	13 20.6	0 0.0
女性	51 100.0	40 78.4	2 3.9	9 17.6	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	13 100.0	11 84.6	2 15.4	0 0.0	0 0.0
30～39歳	28 100.0	25 89.3	2 7.1	1 3.6	0 0.0
40～49歳	33 100.0	23 69.7	2 6.1	8 24.2	0 0.0
50～59歳	32 100.0	19 59.4	2 6.3	11 34.4	0 0.0
60～69歳	10 100.0	6 60.0	2 20.0	2 20.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	95 100.0	66 69.5	10 10.5	19 20.0	0 0.0
契約社員	3 100.0	2 66.7	0 0.0	1 33.3	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	12 92.3	0 0.0	1 7.7	0 0.0
派遣社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	4 100.0	3 75.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容					
建設業	7 100.0	4 57.1	2 28.6	1 14.3	0 0.0
製造業	9 100.0	6 66.7	2 22.2	1 11.1	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	4 100.0	2 50.0	1 25.0	1 25.0	0 0.0
運輸業、郵便業	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	33 100.0	23 69.7	3 9.1	7 21.2	0 0.0
金融業、保険業	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	9 100.0	8 88.9	0 0.0	1 11.1	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	17 100.0	12 70.6	1 5.9	4 23.5	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
医療、福祉	14 100.0	10 71.4	1 7.1	3 21.4	0 0.0
複合サービス事業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	12 100.0	9 75.0	0 0.0	3 25.0	0 0.0
あなたの企業のおおむねの従業員数					
2～29人	116 100.0	84 72.4	10 8.6	22 19.0	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	65 100.0	48 73.8	6 9.2	11 16.9	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	23 100.0	20 87.0	0 0.0	3 13.0	0 0.0
係長・主査・主幹	4 100.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	12 100.0	6 50.0	2 16.7	4 33.3	0 0.0
その他	8 100.0	4 50.0	0 0.0	4 50.0	0 0.0
あなたの職種					
管理職	17 100.0	11 64.7	3 17.6	3 17.6	0 0.0
事務職	24 100.0	19 79.2	2 8.3	3 12.5	0 0.0
営業	20 100.0	14 70.0	1 5.0	5 25.0	0 0.0
専門・技術職	13 100.0	8 61.5	3 23.1	2 15.4	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	39 100.0	29 74.4	1 2.6	9 23.1	0 0.0
その他	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問15. あなたの勤務先は、あなたがカスタマー・ハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	た す ま な い に い い に の う て く れ 決	要 望 を 聞 い た り 、 問 題 を 解 決 す る た め に の う て く れ 決	ア リ ン グ に 事 実 確 認 の た め の ヒ ア リ ン グ を 行 っ た	利 益 相 談 し た こ と を 理 由 と し て 不 利 益 相 談 し た	社 内 関 係 者 に 事 実 確 認 を 行 っ た	行 為 者 に 対 し 、 出 入 り 禁 止 等 の 対 応 を し た	確 認 を 行 っ た 後 に た た か い に 事 実 確 認 を 行 っ た	相 談 に の う て く れ な か っ た	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体	84 100.0	61 72.6	32 38.1	1 1.2	14 16.7	9 10.7	10 11.9	6 7.1	8 9.5	3 3.6	0 0.0	0 0.0
あなたの性別	男性	42 100.0	29 69.0	16 38.1	1 2.4	8 19.0	3 7.1	2 4.8	5 11.9	3 7.1	1 2.4	0 0.0
	女性	40 100.0	31 77.5	14 35.0	0 0.0	6 15.0	5 12.5	7 17.5	1 2.5	5 12.5	2 5.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	2 100.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	11 100.0	9 81.8	6 54.5	0 0.0	1 9.1	0 0.0	1 9.1	1 9.1	1 9.1	0 0.0	0 0.0
	30～39歳	25 100.0	18 72.0	14 56.0	1 4.0	3 12.0	3 12.0	3 12.0	1 4.0	3 12.0	1 4.0	0 0.0
	40～49歳	23 100.0	17 73.9	7 30.4	0 0.0	4 17.4	5 21.7	4 17.4	1 4.3	2 8.7	1 4.3	0 0.0
	50～59歳	19 100.0	16 84.2	4 21.1	0 0.0	4 21.1	1 5.3	2 10.5	3 15.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	60～69歳	6 100.0	1 16.7	1 16.7	0 0.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態	正社員	66 100.0	46 69.7	25 37.9	1 1.5	12 18.2	6 9.1	8 12.1	6 9.1	5 7.6	3 4.5	0 0.0
	契約社員	2 100.0	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	パート、アルバイト	12 100.0	11 91.7	6 50.0	0 0.0	2 16.7	2 16.7	1 8.3	0 0.0	2 16.7	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容	派遣社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
	その他	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	建設業	4 100.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	製造業	6 100.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	1 16.7	1 16.7	1 16.7	0 0.0	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	2 100.0	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
	運輸業、郵便業	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
	卸売業、小売業	23 100.0	18 78.3	9 39.1	0 0.0	1 4.3	5 21.7	1 4.3	2 8.7	2 8.7	0 0.0	0 0.0
	金融業、保険業	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	8 100.0	6 75.0	2 25.0	0 0.0	3 37.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	12 100.0	11 91.7	5 41.7	0 0.0	1 8.3	2 16.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	3 100.0	2 66.7	2 66.7	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	教育、学習支援業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	10 100.0	7 70.0	6 60.0	0 0.0	3 30.0	1 10.0	3 30.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0
	複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
	サービス業（他に分類されないもの）	9 100.0	5 55.6	4 44.4	1 11.1	1 11.1	0 0.0	1 11.1	2 22.2	1 11.1	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の従業員数	2～29人	84 100.0	61 72.6	32 38.1	1 1.2	14 16.7	9 10.7	10 11.9	6 7.1	8 9.5	3 3.6	0 0.0
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職	役職なし	48 100.0	34 70.8	21 43.8	1 2.1	8 16.7	3 6.3	4 8.3	3 6.3	5 10.4	1 2.1	0 0.0
	主任・チーフ・チームサブリーダー	20 100.0	15 75.0	8 40.0	0 0.0	3 15.0	5 25.0	5 25.0	0 0.0	3 15.0	2 10.0	0 0.0
	係長・主査・主幹	3 100.0	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	課長・チームリーダー	3 100.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	6 100.0	4 66.7	2 33.3	0 0.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	その他	4 100.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種	管理職	11 100.0	7 63.6	3 27.3	0 0.0	4 36.4	2 18.2	2 18.2	2 18.2	1 9.1	0 0.0	0 0.0
	事務職	19 100.0	12 63.2	4 21.1	0 0.0	3 15.8	2 10.5	3 15.8	1 5.3	3 15.8	2 10.5	0 0.0
	営業	14 100.0	13 92.9	5 35.7	0 0.0	2 14.3	0 0.0	1 7.1	1 7.1	2 14.3	0 0.0	0 0.0
	専門・技術職	8 100.0	4 50.0	2 25.0	1 12.5	2 25.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	販売・サービス	29 100.0	24 82.8	16 55.2	0 0.0	2 6.9	5 17.2	3 10.3	1 3.4	1 3.4	0 0.0	0 0.0
	その他	3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0

＜従業員票＞従業員数 30 人未満

問16. 今後、あなたの職場で実施してほしいと考えるカスタマーハラスメントの防止対策は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	実態 把握 のための 調査	労働 者や 労働 組合 等の 意見 交換・ 衛生 委員 会等 の活 用等	基本 方針 等の 作成	基本 方針 等の 公表	基本 方針 等の 公表	マニ ユアル （ヘル カス ハラ 等の 作 成） 等	読 録音・ 録画 環境 の整 備	教 育・研 修等 の実 施	録 音・録 画環 境の 整備	A I （人工 知能） 等） の活用 ツールの 導入等	企業 法務 や労 務等 の外部 人材 の活用	警察 との 連携	アセス メント を受けた 従業員の ケア	従業員 が合意 の取引 先等へ 被害を 通知し たこと による 被害等 （入 入等）	行為 者に対 する 措置 （入 入等）	その他	無 回 答
あなたの性別	全体	1,223 100.0	328 26.8	84 6.9	250 20.4	170 13.9	362 29.6	370 30.3	154 12.6	228 18.6	82 6.7	48 3.9	199 16.3	447 36.5	262 21.4	396 32.4	79 6.5	0 0.0	
	男性	584 100.0	158 27.1	45 7.7	130 22.3	98 16.8	185 31.7	173 29.8	89 15.2	101 17.3	38 6.5	26 4.5	106 8.7	207 35.4	129 22.1	192 32.9	31 5.3	0 0.0	
	女性	603 100.0	160 26.5	39 6.5	113 18.7	72 11.9	169 28.0	188 31.2	64 10.6	122 20.2	38 6.3	21 3.5	87 14.4	228 37.8	126 20.9	197 32.7	44 7.3	0 0.0	
	その他	2 100.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 50.0	1 50.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの年齢層	答えたくない	34 100.0	10 29.4	0 0.0	6 17.6	0 0.0	0 23.5	8 20.6	1 2.9	4 11.8	5 14.7	1 2.9	5 14.7	12 35.3	6 17.6	4 11.8	4 11.8	0 0.0	
	19歳以下	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	1 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29歳	109 100.0	37 33.9	7 7.3	22 20.2	18 16.5	33 30.3	32 29.4	8 7.3	17 15.6	7 6.4	3 2.8	19 17.4	36 33.0	11 10.1	32 29.4	3 2.8	0 0.0	
	30～39歳	219 100.0	68 31.1	15 6.8	54 24.7	37 16.9	83 37.9	63 28.8	29 13.2	50 22.8	21 9.6	9 4.1	38 17.4	74 33.8	48 21.9	77 35.2	10 4.6	0 0.0	
	40～49歳	354 100.0	91 25.7	28 7.9	74 20.9	43 12.1	104 29.4	105 29.7	50 14.1	78 22.0	24 6.8	17 4.8	70 19.8	130 36.7	79 22.3	125 35.3	22 6.2	0 0.0	
	50～59歳	361 100.0	90 24.9	25 6.9	72 19.9	55 15.2	101 28.0	116 32.1	46 12.7	59 16.3	23 6.4	14 3.9	51 14.1	144 39.9	81 22.4	110 30.5	29 8.0	0 0.0	
	60～69歳	144 100.0	35 24.3	8 5.6	27 18.8	14 9.7	33 22.9	43 29.9	18 12.5	22 15.3	6 4.2	5 3.5	20 13.9	58 40.3	36 25.0	31 21.9	7 4.6	0 0.0	
70歳以上	34 100.0	6 17.6	0 0.0	1 2.9	3 8.8	3 23.5	10 29.4	3 8.8	2 5.9	1 2.9	0 0.0	1 2.9	5 14.7	7 20.6	6 17.6	4 11.8	0 0.0		
あなたの就業形態	正社員	1,018 100.0	267 26.2	67 6.6	118 11.6	154 15.1	307 30.2	309 30.4	135 13.3	189 18.6	62 6.1	41 4.0	163 16.0	369 36.2	227 22.3	372 31.6	60 5.9	0 0.0	
	契約社員	32 100.0	11 34.4	1 3.1	7 21.9	4 12.5	5 15.6	4 12.5	4 12.5	2 6.3	1 12.5	1 9.4	3 34.4	6 15.6	4 28.1	1 9.4	0 0.0		
	嘱託社員	11 100.0	3 27.3	0 0.0	2 18.2	1 9.1	3 27.3	5 45.5	2 18.2	2 9.1	1 9.1	1 23.3	3 54.5	4 36.4	5 45.5	1 9.1	0 0.0		
	パート、アルバイト	139 100.0	40 28.8	14 10.1	19 13.7	10 7.2	41 29.5	41 29.5	11 7.9	29 20.9	15 10.8	1 0.7	23 16.5	52 37.4	24 17.3	50 36.0	12 8.6	0 0.0	
	派遣社員	4 100.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 75.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 25.0	0 0.0	0 0.0	0 25.0	0 0.0	0 0.0	
	その他	19 100.0	6 31.6	2 10.5	4 21.1	1 5.3	13 15.8	8 42.1	1 5.3	4 21.1	2 10.5	1 5.3	7 36.8	8 42.1	2 10.5	9 47.4	3 15.8	0 0.0	
	建設業	158 100.0	56 35.4	11 7.0	26 16.5	21 13.3	44 27.8	41 25.9	18 11.4	23 14.6	8 5.1	3 1.9	25 15.8	55 34.8	30 19.0	34 21.5	11 7.0	0 0.0	
	製造業	103 100.0	23 22.3	5 4.9	25 24.3	17 16.5	27 26.2	37 35.9	12 11.7	18 17.5	6 5.8	5 4.9	8 37.8	37 35.9	26 25.2	34 33.0	5 4.9	0 0.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	21 100.0	6 28.6	1 4.8	2 9.5	2 9.5	2 23.8	5 23.8	0 0.0	3 14.3	0 0.0	1 4.8	6 28.6	3 14.3	5 23.8	6 28.6	1 4.8	0 0.0	
	情報通信業	93 100.0	27 29.0	9 9.7	22 23.7	17 18.3	33 33.3	34 36.6	16 17.2	17 18.3	10 10.8	6 6.5	14 15.1	40 43.0	30 32.3	29 31.2	7 7.5	0 0.0	
あなたが お勤め の企業 の事業 内容	運輸業、郵便業	21 100.0	5 23.8	2 9.5	5 23.8	4 19.0	6 28.6	7 33.3	5 23.8	4 19.0	0 0.0	1 4.8	3 14.3	7 33.3	9 42.9	7 33.3	2 9.5	0 0.0	
	卸売業、小売業	261 100.0	64 24.5	23 8.8	50 19.2	36 13.8	65 24.9	74 28.4	29 11.1	54 20.7	19 7.3	8 3.1	52 19.9	91 34.9	57 21.8	92 35.2	18 6.9	0 0.0	
	金融業、保険業	23 100.0	4 17.4	2 8.7	8 34.8	3 13.0	9 39.1	10 43.5	5 21.7	9 39.1	3 13.0	2 8.7	8 34.8	6 26.1	9 39.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	81 100.0	16 19.8	6 7.4	13 16.0	8 9.9	28 34.6	16 19.8	6 7.4	18 22.2	7 8.6	3 3.7	22 32.2	14 17.3	32 39.5	6 7.4	0 0.0	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	59 100.0	14 23.7	1 1.7	15 25.4	10 16.9	34 22.0	14 23.7	11 18.6	4 6.8	5 8.5	4 6.8	20 33.9	16 27.1	14 23.7	4 6.8	0 0.0	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	68 100.0	16 23.5	5 7.4	14 20.6	11 16.2	19 27.9	21 30.9	7 10.3	15 22.1	3 4.4	1 1.5	21 30.9	26 38.2	6 8.8	23 44.1	2 2.9	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	6 17.6	3 8.8	7 20.6	5 14.7	14 41.2	9 26.5	2 5.9	7 20.6	4 11.8	1 11.8	4 32.4	11 5.9	2 38.2	3 8.8	0 0.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	19 100.0	7 36.8	0 0.0	5 26.3	3 15.8	6 31.6	5 26.3	2 10.5	4 21.1	1 5.3	1 5.3	2 10.5	7 36.8	3 15.8	2 15.8	3 15.8	0 0.0	
	医療、福祉	91 100.0	32 35.2	6 6.6	22 24.2	12 13.2	37 40.7	36 39.6	16 17.6	22 24.2	7 7.7	6 6.6	15 16.5	53 58.2	13 14.3	35 38.5	1 1.1	0 0.0	
	複合サービス事業	12 100.0	0 0.0	1 8.3	1 0.0	1 8.3	5 41.7	6 50.0	2 16.7	3 25.0	0 0.0	0 0.0	0 16.7	4 33.3	5 41.7	2 25.0	2 16.7	0 0.0	
あなたが お勤め の企業 の従業員 数	サービス業 （他に分類されないもの）	179 100.0	52 29.1	10 5.6	36 20.1	20 11.2	53 29.6	55 30.7	23 12.8	27 15.1	9 5.0	3 1.7	21 11.7	59 33.0	40 22.3	56 31.3	14 7.8	0 0.0	
	2～29人	1,223 100.0	328 26.8	84 6.9	250 20.4	170 13.9	362 29.6	370 30.3	154 12.6	228 18.6	82 6.7	48 3.9	199 16.3	447 36.5	262 21.4	396 32.4	79 6.5	0 0.0	
	30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの役職	300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	役職なし	783 100.0	215 27.5	53 6.8	146 18.6	102 13.0	223 28.5	227 29.0	80 10.2	139 17.8	46 5.9	26 3.3	122 15.6	285 36.4	165 21.1	248 31.7	62 7.9	0 0.0	
	主任・チーフ・チームサブリーダー	122 100.0	37 30.3	7 5.7	33 27.0	20 16.4	40 32.8	38 31.1	17 13.9	37 30.3	7 5.7	7 5.7	23 18.9	48 39.3	26 21.3	45 36.9	3 2.5	0 0.0	
	係長・主査・主幹	36 100.0	10 27.8	2 5.6	7 19.4	5 13.9	12 30.6	12 33.3	5 13.9	6 16.7	2 13.9	2 5.6	9 25.0	15 41.7	12 33.3	12 33.3	0 0.0	0 0.0	
	課長・チームリーダー	74 100.0	20 27.0	8 10.8	21 28.4	12 16.2	35 47.3	28 37.8	19 25.7	11 14.9	8 10.8	6 8.1	9 12.2	24 32.4	17 23.0	14 18.9	1 1.4	0 0.0	
	部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	140 100.0	35 25.0	11 7.9	32 22.9	23 16.4	38 27.1	46 32.9	24 17.1	25 17.9	12 8.6	3 2.1	53 35.7	50 23.6	33 23.6	53 37.9	6 4.3	0 0.0	
	その他	68 100.0	11 16.2	3 4.4	11 16.2	8 11.8	15 22.1	19 27.9	9 13.2	10 14.7	4 5.9	4 5.9	13 19.1	25 36.8	9 13.2	24 35.3	7 10.3	0 0.0	
	あなたの職種	管理職	157 100.0	41 26.1	15 9.6	42 26.8	23 14.6	46 29.3	58 36.9	31 19.7	22 14.0	13 8.3	9 5.7	31 19.7	57 36.3	34 21.7	53 33.8	6 3.8	0 0.0
		事務職	446 100.0	118 26.5	24 5.4	78 17.5	47 10.5	118 26.5	138 30.9	46 10.3	88 19.7	32 7.2	21 4.7	60 13.5	159 35.7	100 22.4	129 28.9	41 9.2	0 0.0
営業		134 100.0	40 29.9	11 8.2	32 23.9	25 18.7	51 38.1	33 24.6	22 16.4	34 25.4	12 9.0	4 3.0	23 17.2	49 36.6	35 26.1	41 30.6	5 3.7	0 0.0	
専門・技術職		243 100.0	70 28.8	13 5.3	54 22.2	39 16.0	70 28.8	77 31.7	31 12.8	34 14.0	13 5.3	9 3.7	39 16.0	90 37.0	55 22.6	79 32.5	10 4.1	0 0.0	
研究職		1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
販売・サービス		178 100.0	46 25.8	15 8.4	33 18.5	30 16.9	60 33.7	45 25.3	17 9.6	38 21.3	10 5.6	5 2.8	38 36.0	64 14.0	25 14.0	75 42.1	9 5.1	0 0.0	
その他		64 100.0	13 20.3	6 9.4	11 17.2	6 9.4	16 25.0	19 29.7	7 10.9	11 17.2	2 3.1	0 0.0	8 12.5	28 43.8	13 20.3	18 28.1	8 12.5	0 0.0	

資料 I. 集計表
＜従業員票＞従業員数 30 人未満

問17. カスタマーハラスメント全般について、行政に求める支援策は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	全 体	社会 や教育 機関等 に対する啓 発	産 業・界 間での自主 的な取組の促 進	支 援策 の自主 的な取組の促 進	従 業員 のメン タルヘル ス不調 等に対 する相 談機 構	そ 他	特 に な い	無 回 答
全 体	1,223 100.0	788 64.4	322 26.3	282 23.1	456 37.3	41 3.4	173 14.1	0 0.0	0
あなたの性別									
男性	584 100.0	378 64.7	173 29.6	143 24.5	201 34.4	23 3.9	87 14.9	0 0.0	0
女性	603 100.0	388 64.3	140 23.2	131 21.7	240 39.8	16 2.7	82 13.6	0 0.0	0
その他	2 100.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
答えたくない	34 100.0	21 61.8	8 23.5	7 20.6	15 44.1	1 2.9	4 11.8	0 0.0	0
あなたの年齢									
19歳以下	2 100.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
20～29歳	109 100.0	73 67.0	26 23.9	15 13.8	38 34.9	2 1.8	18 16.5	0 0.0	0
30～39歳	219 100.0	140 63.9	70 32.0	54 24.7	80 36.5	11 5.0	30 13.7	0 0.0	0
40～49歳	354 100.0	225 63.6	95 26.8	93 26.3	125 35.3	13 3.7	43 12.1	0 0.0	0
50～59歳	361 100.0	243 67.3	93 25.8	83 23.0	133 36.8	13 3.6	50 13.9	0 0.0	0
60～69歳	144 100.0	89 61.8	31 21.5	33 22.9	66 45.8	2 1.4	23 16.0	0 0.0	0
70歳以上	34 100.0	18 52.9	6 17.6	4 11.8	13 38.2	0 0.0	9 26.5	0 0.0	0
あなたの就業形態									
正社員	1,018 100.0	660 64.8	277 27.2	237 23.3	377 37.0	36 3.5	145 14.2	0 0.0	0
契約社員	32 100.0	20 62.5	8 25.0	10 31.3	16 50.0	1 3.1	2 6.3	0 0.0	0
嘱託社員	11 100.0	8 72.7	4 36.4	5 45.5	5 45.5	0 0.0	2 18.2	0 0.0	0
パート、アルバイト	139 100.0	86 61.9	30 21.6	28 20.1	50 36.0	3 2.2	20 14.4	0 0.0	0
派遣社員	4 100.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0
その他	19 100.0	12 63.2	2 10.5	2 10.5	6 31.6	1 5.3	3 15.8	0 0.0	0
あなたの就業内容									
建設業	158 100.0	99 62.7	50 31.6	41 25.9	53 33.5	6 3.8	27 17.1	0 0.0	0
製造業	103 100.0	69 67.0	27 26.2	28 27.2	41 39.8	2 1.9	15 14.6	0 0.0	0
電気・ガス・熱供給・水道業	21 100.0	11 52.4	5 23.8	2 9.5	5 23.8	3 14.3	4 19.0	0 0.0	0
情報通信業	93 100.0	59 63.4	23 24.7	16 17.2	33 35.5	5 5.4	18 19.4	0 0.0	0
運輸業、郵便業	21 100.0	12 57.1	9 42.9	7 33.3	6 28.6	3 4.8	5 23.8	0 0.0	0
卸売業、小売業	261 100.0	176 67.4	70 26.8	72 27.6	93 35.6	6 2.3	25 9.6	0 0.0	0
金融業、保険業	23 100.0	18 78.3	5 21.7	2 8.7	7 30.4	0 0.0	2 8.7	0 0.0	0
不動産業、物品賃貸業	81 100.0	55 67.9	19 23.5	18 22.2	31 38.3	1 1.2	12 14.8	0 0.0	0
学術研究、専門・技術サービス業	59 100.0	40 67.8	13 22.0	12 20.3	19 32.2	2 3.4	10 16.9	0 0.0	0
宿泊業、飲食サービス業	68 100.0	40 58.8	16 23.5	10 14.7	22 32.4	3 4.4	9 13.2	0 0.0	0
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	17 50.0	10 29.4	8 23.5	10 29.4	2 5.9	8 23.5	0 0.0	0
教育、学習支援業	19 100.0	12 63.2	0 0.0	2 10.5	10 52.6	2 10.5	4 21.1	0 0.0	0
医療、福祉	91 100.0	63 69.2	35 38.5	21 23.1	50 54.9	6 6.6	5 5.5	0 0.0	0
複合サービス事業	12 100.0	8 66.7	4 33.3	3 25.0	5 41.7	0 0.0	2 16.7	0 0.0	0
サービス業（他に分類されないもの）	179 100.0	109 60.9	36 20.1	40 22.3	71 39.7	2 1.1	27 15.1	0 0.0	0
企業のおおむねの従業員数									
2～29人	1,223 100.0	788 64.4	322 26.3	282 23.1	456 37.3	41 3.4	173 14.1	0 0.0	0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
あなたの役職									
役職なし	783 100.0	499 63.7	191 24.4	180 23.0	288 36.8	24 3.1	123 15.7	0 0.0	0
主任・チーフ・チームサブリーダー	122 100.0	84 68.9	40 32.8	30 24.6	44 36.1	6 4.9	16 13.1	0 0.0	0
係長・主査・主幹	36 100.0	27 75.0	9 25.0	7 19.4	13 36.1	2 5.6	3 8.3	0 0.0	0
課長・チームリーダー	74 100.0	50 67.6	22 29.7	24 32.4	26 35.1	0 0.0	9 12.2	0 0.0	0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	140 100.0	85 60.7	42 30.0	27 19.3	59 42.1	2 1.4	16 11.4	0 0.0	0
その他	68 100.0	43 63.2	18 26.5	14 20.6	26 38.2	7 10.3	6 8.8	0 0.0	0
あなたの職種									
管理職	157 100.0	106 67.5	49 31.2	31 19.7	57 36.3	7 4.5	16 10.2	0 0.0	0
事務職	446 100.0	283 63.5	103 23.1	107 24.0	178 39.9	14 3.1	66 14.8	0 0.0	0
営業	134 100.0	87 64.9	34 25.4	35 26.1	46 34.3	4 3.0	14 10.4	0 0.0	0
専門・技術職	243 100.0	151 62.1	71 29.2	57 23.5	83 34.2	7 2.9	46 18.9	0 0.0	0
研究職	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0
販売・サービス	178 100.0	115 64.6	50 28.1	41 23.0	66 37.1	6 3.4	22 12.4	0 0.0	0
その他	64 100.0	45 70.3	15 23.4	11 17.2	26 40.6	3 4.7	9 14.1	0 0.0	0

問18. 過去1年間で、ご自身の言動がカスタマーハラスメントにあたるのではないかと考えたことはありますか。

	全 体	は い	い い え	わ か ら な い	無 回 答
全 体	1,223 100.0	33 2.7	958 78.3	232 19.0	0 0.0
あなたの性別					
男性	584 100.0	15 2.6	446 76.4	123 21.1	0 0.0
女性	603 100.0	18 3.0	483 80.1	102 16.9	0 0.0
その他	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	34 100.0	0 0.0	27 79.4	7 20.6	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0
20～29歳	109 100.0	2 1.8	86 78.9	21 19.3	0 0.0
30～39歳	219 100.0	6 2.7	170 77.6	43 19.6	0 0.0
40～49歳	354 100.0	11 3.1	266 75.1	77 21.8	0 0.0
50～59歳	361 100.0	11 3.0	287 79.5	63 17.5	0 0.0
60～69歳	144 100.0	3 2.1	119 82.6	22 15.3	0 0.0
70歳以上	34 100.0	0 0.0	29 85.3	5 14.7	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	1,018 100.0	30 2.9	789 77.5	199 19.5	0 0.0
契約社員	32 100.0	0 0.0	26 81.3	6 18.8	0 0.0
嘱託社員	11 100.0	0 0.0	10 90.9	1 9.1	0 0.0
パート、アルバイト	139 100.0	1 0.7	115 82.7	23 16.5	0 0.0
派遣社員	4 100.0	0 0.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0
その他	19 100.0	2 10.5	15 78.9	2 10.5	0 0.0
あなたの就業内容					
建設業	158 100.0	5 3.2	120 75.9	33 20.9	0 0.0
製造業	103 100.0	0 0.0	84 81.6	19 18.4	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	21 100.0	0 0.0	17 81.0	4 19.0	0 0.0
情報通信業	93 100.0	1 1.1	76 81.7	16 17.2	0 0.0
運輸業、郵便業	21 100.0	0 0.0	17 81.0	4 19.0	0 0.0
卸売業、小売業	261 100.0	12 4.6	195 74.7	54 20.7	0 0.0
金融業、保険業	23 100.0	1 4.3	19 82.6	3 13.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	81 100.0	2 2.5	64 79.0	15 18.5	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	59 100.0	1 1.7	56 94.9	2 3.4	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	68 100.0	2 2.9	49 72.1	17 25.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	0 0.0	25 73.5	9 26.5	0 0.0
教育、学習支援業	19 100.0	0 0.0	18 94.7	1 5.3	0 0.0
医療、福祉	91 100.0	5 5.5	65 71.4	21 23.1	0 0.0
複合サービス事業	12 100.0	0 0.0	8 66.7	4 33.3	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	179 100.0	4 2.2	145 81.0	30 16.8	0 0.0
企業のおおむねの従業員数					
2～29人	1,223 100.0	33 2.7	958 78.3	232 19.0	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300～999人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	783 100.0	15 1.9	612 78.2	156 19.9	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	122 100.0	7 5.7	91 74.6	24 19.7	0 0.0
係長・主査・主幹	36 100.0	0 0.0	29 80.6	7 19.4	0 0.0
課長・チームリーダー	74 100.0	4 5.4	59 79.7	11 14.9	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	140 100.0	5 3.6	115 82.1	20 14.3	0 0.0
その他	68 100.0	2 2.9	52 76.5	14 20.6	0 0.0
あなたの職種					
管理職	157 100.0	5 3.2	126 80.3	26 16.6	0 0.0
事務職	446 100.0	6 1.3	366 82.1	74 16.6	0 0.0
営業	134 100.0	4 3.0	92 68.7	38 28.4	0 0.0
専門・技術職	243 100.0	8 3.3	189 77.8	46 18.9	0 0.0
研究職	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	178 100.0	10 5.6	132 74.2	36 20.2	0 0.0
その他	64 100.0	0 0.0	52 81.3	12 18.8	0 0.0

問19. それはどのような場面でしたか。

	全 体	た と き 個 人 サ ー ビ ス の 提 供 を 受 け る ま ま	や り 取 り 先 な ど 他 社 の 従 業 員 等 と	両 方	無 回 答
全 体	33 100.0	17 51.5	15 45.5	1 3.0	0 0.0
あなたの性別					
男性	15 100.0	6 40.0	9 60.0	0 0.0	0 0.0
女性	18 100.0	11 61.1	6 33.3	1 5.6	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	6 100.0	3 50.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0
40～49歳	11 100.0	10 90.9	0 0.0	1 9.1	0 0.0
50～59歳	11 100.0	2 18.2	9 81.8	0 0.0	0 0.0
60～69歳	3 100.0	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	30 100.0	15 50.0	14 46.7	1 3.3	0 0.0
契約社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
派遣社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の 主要事業内容					
建設業	5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0
製造業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	12 100.0	8 66.7	4 33.3	0 0.0	0 0.0
金融業、保険業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	4 100.0	1 25.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0
あなたの従業員数					
2 ～29人	33 100.0	17 51.5	15 45.5	1 3.0	0 0.0
30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100 ～299 人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
300 ～999 人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000 人以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	15 100.0	7 46.7	7 46.7	1 6.7	0 0.0
主任・チーフ・ チームサブリーダー	7 100.0	4 57.1	3 42.9	0 0.0	0 0.0
係長・主査・主幹	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	4 100.0	3 75.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0
その他	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種					
管理職	5 100.0	2 40.0	3 60.0	0 0.0	0 0.0
事務職	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0
営業	4 100.0	2 50.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0
専門・技術職	8 100.0	3 37.5	5 62.5	0 0.0	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	10 100.0	7 70.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人未満

問20. あなたが顧客等として意見を伝える際に日頃から気を付けていることはありますか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	伝 へ る よ う に し て い る	と 具 体 に 要 求 を 伝 え よ う と し て い る	に 相 手 の 話 を 最 後 ま で 聞 く よ う と し て い る	と 相 手 の 立 場 を 理 解 し よ う と し て い る	と 相 手 に 敬 意 を 持 っ て 接 し よ う と し て い る	気 を 付 け て い る こ と は な い	そ の 他	意 見 を 言 う こ と が な い	無 回 答	
	全 体	1,223 100.0	331 27.1	385 31.5	622 50.9	571 46.7	679 55.5	28 2.3	17 1.4	111 9.1	0 0.0	
あなたの性別	男性	584 100.0	156 26.7	182 31.2	295 50.5	286 49.0	310 53.1	23 3.9	11 1.9	45 7.7	0 0.0	
	女性	603 100.0	166 27.5	189 31.3	304 50.4	263 43.6	349 57.9	5 0.8	4 0.7	63 10.4	0 0.0	
	その他	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの年齢	答えたくない	34 100.0	9 26.5	12 35.3	23 67.6	21 61.8	19 55.9	0 0.0	1 2.9	3 8.8	0 0.0	
	19歳以下	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29歳	109 100.0	24 22.0	36 33.0	43 39.4	43 39.4	60 55.0	3 2.8	1 0.9	9 8.3	0 0.0	
	30～39歳	219 100.0	63 28.8	74 33.8	114 52.1	115 52.5	132 60.3	3 1.4	5 2.3	18 8.2	0 0.0	
	40～49歳	354 100.0	104 29.4	107 30.2	178 50.3	156 44.1	207 58.5	9 2.5	5 1.4	29 8.2	0 0.0	
	50～59歳	361 100.0	102 28.3	108 29.9	197 54.6	176 48.8	195 54.0	10 2.8	5 1.4	37 10.2	0 0.0	
	60～69歳	144 100.0	31 21.5	50 34.7	75 52.1	69 47.9	67 46.5	2 1.4	1 0.7	13 9.0	0 0.0	
	70歳以上	34 100.0	7 20.6	9 26.5	14 41.2	12 35.3	18 52.9	1 2.9	0 0.0	5 14.7	0 0.0	
	あなたの就業形態	正社員	1,018 100.0	283 27.8	328 32.2	520 51.1	482 47.3	570 56.0	23 2.3	14 1.4	89 8.7	0 0.0
		契約社員	32 100.0	7 21.9	10 31.3	14 43.8	14 43.8	14 43.8	2 6.3	1 3.1	3 9.4	0 0.0
嘱託社員		11 100.0	1 9.1	3 27.3	8 72.7	6 54.5	7 63.6	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	
パート、アルバイト		139 100.0	34 24.5	43 30.9	69 49.6	59 42.4	76 54.7	2 1.4	1 0.7	15 10.8	0 0.0	
派遣社員		4 100.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	3 75.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
その他		19 100.0	6 31.6	1 5.3	10 52.6	7 36.8	9 47.4	1 5.3	1 5.3	3 15.8	0 0.0	
あなたが勤め先の企業の主要事業内容		建設業	158 100.0	37 23.4	43 27.2	73 46.2	73 46.2	83 52.5	9 5.7	1 0.6	13 8.2	0 0.0
		製造業	103 100.0	29 28.2	38 36.9	52 50.5	45 43.7	59 57.3	2 1.9	1 1.0	9 8.7	0 0.0
		電気・ガス・熱供給・水道業	21 100.0	3 14.3	7 33.3	10 47.6	10 47.6	9 42.9	2 9.5	1 4.8	2 9.5	0 0.0
		情報通信業	93 100.0	15 16.1	29 31.2	41 44.1	50 53.8	57 61.3	4 4.3	3 3.2	10 10.8	0 0.0
	運輸業、郵便業	21 100.0	5 23.8	5 23.8	15 71.4	12 57.1	13 61.9	1 4.8	0 0.0	2 9.5	0 0.0	
	卸売業、小売業	261 100.0	66 25.3	78 29.9	130 49.8	108 41.4	142 54.4	5 1.9	1 0.4	33 12.6	0 0.0	
	金融業、保険業	23 100.0	9 39.1	10 43.5	9 39.1	11 47.8	9 39.1	0 0.0	0 0.0	1 4.3	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	81 100.0	23 28.4	35 43.2	47 58.0	42 51.9	45 55.6	0 0.0	2 2.5	6 7.4	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	59 100.0	16 27.1	20 33.9	32 54.2	28 47.5	33 55.9	0 0.0	1 1.7	6 10.2	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	68 100.0	19 27.9	14 20.6	34 50.0	25 36.8	33 48.5	1 1.5	0 0.0	8 11.8	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	34 100.0	11 32.4	10 29.4	17 50.0	19 55.9	18 52.9	1 2.9	1 2.9	3 8.8	0 0.0	
	教育、学習支援業	19 100.0	5 26.3	10 52.6	11 57.9	11 57.9	8 42.1	1 5.3	1 5.3	2 10.5	0 0.0	
	医療、福祉	91 100.0	38 41.8	31 34.1	55 60.4	54 59.3	57 62.6	0 0.0	3 3.3	4 4.4	0 0.0	
	複合サービス事業	12 100.0	4 33.3	4 33.3	7 58.3	7 58.3	8 66.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	179 100.0	51 28.5	51 28.5	89 49.7	76 42.5	105 58.7	1 0.6	2 1.1	12 6.7	0 0.0	
	あなたが勤め先の従業員数	2～29人	1,223 100.0	331 27.1	385 31.5	622 50.9	571 46.7	679 55.5	28 2.3	17 1.4	111 9.1	0 0.0
		30～99人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
100～299人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
300～999人		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
1,000人以上		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの役職	役職なし	783 100.0	204 26.1	246 31.4	391 49.9	337 43.0	438 55.9	18 2.3	8 1.0	77 9.8	0 0.0	
	主任・チーフ・ チームサブリーダー	122 100.0	36 29.5	39 32.0	66 54.1	62 50.8	72 59.0	2 1.6	1 0.8	9 7.4	0 0.0	
	係長・主査・主幹	36 100.0	14 38.9	14 38.9	22 61.1	18 50.0	17 47.2	1 2.8	1 2.8	2 5.6	0 0.0	
	課長・チームリーダー	74 100.0	19 25.7	29 39.2	35 47.3	40 54.1	36 48.6	2 2.7	1 1.4	4 5.4	0 0.0	
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	140 100.0	41 29.3	40 28.6	70 50.0	75 53.6	70 50.0	3 2.1	0 0.0	13 9.3	0 0.0	
	その他	68 100.0	17 25.0	17 25.0	38 55.9	39 57.4	46 67.6	2 2.9	6 8.8	6 8.8	0 0.0	
	管理職	157 100.0	53 33.8	45 28.7	84 53.5	87 55.4	90 57.3	2 1.3	2 1.3	12 7.6	0 0.0	
	事務職	446 100.0	109 24.4	148 33.2	219 49.1	192 43.0	242 54.3	8 1.8	3 0.7	57 12.8	0 0.0	
	営業	134 100.0	34 25.4	46 34.3	77 57.5	68 50.7	77 57.5	2 1.5	0 0.0	2 1.5	0 0.0	
	専門・技術職	243 100.0	64 26.3	76 31.3	116 47.7	118 48.6	134 55.1	8 3.3	4 1.6	20 8.2	0 0.0	
あなたの職種	研究職	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	販売・サービス	178 100.0	55 30.9	50 28.1	88 49.4	69 38.8	96 53.9	4 2.2	3 1.7	17 9.6	0 0.0	
	その他	64 100.0	16 25.0	20 31.3	38 59.4	36 56.3	39 60.9	4 6.3	5 7.8	3 4.7	0 0.0	

資料 I. 集計表
 ＜従業員票＞従業員数 30 人以上

＜従業員票＞

問1. あなたは、「カスタマーハラスメント（カスハラ）」という言葉や意味を知っていましたか。

	全 体	言 葉 も 意 味 も 知 っ て い た	知 雷 ら な か っ た が、 意 味 は	言 葉 も 意 味 も 知 ら な か っ た	無 回 答
全 体	2,594 100.0	2,322 89.5	232 8.9	40 1.5	0 0.0
あなたの性別	男性	1,427 100.0	1,282 89.8	121 8.5	24 1.7
	女性	1,111 100.0	998 89.8	101 9.1	12 1.1
	その他	3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	53 100.0	39 73.6	10 18.9	4 7.5
あなたの年齢	19歳以下	2 100.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0
	20～29歳	369 100.0	317 85.9	42 11.4	10 2.7
	30～39歳	658 100.0	589 89.5	61 9.3	8 1.2
	40～49歳	741 100.0	665 89.7	67 9.0	9 1.2
	50～59歳	655 100.0	594 90.7	53 8.1	8 1.2
	60～69歳	161 100.0	150 93.2	7 4.3	4 2.5
	70歳以上	8 100.0	6 75.0	2 25.0	0 0.0
あなたの就業形態	正社員	2,420 100.0	2,170 89.7	214 8.8	36 1.5
	契約社員	57 100.0	52 91.2	5 8.8	0 0.0
	嘱託社員	39 100.0	37 94.9	2 5.1	0 0.0
	パート、アルバイト	67 100.0	54 80.6	10 14.9	3 4.5
	派遣社員	11 100.0	9 81.8	1 9.1	1 9.1
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容	建設業	271 100.0	231 85.2	34 12.5	6 2.2
	製造業	362 100.0	314 86.7	40 11.0	8 2.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	42 100.0	36 85.7	6 14.3	0 0.0
	情報通信業	259 100.0	241 93.1	13 5.0	5 1.9
	運輸業、郵便業	169 100.0	148 87.6	18 10.7	3 1.8
	卸売業、小売業	477 100.0	433 90.8	40 8.4	4 0.8
	金融業、保険業	78 100.0	75 96.2	3 3.8	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	90 100.0	84 93.3	6 6.7	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	105 100.0	90 85.7	13 12.4	2 1.9
	宿泊業、飲食サービス業	100 100.0	87 87.0	11 11.0	2 2.0
	生活関連サービス業、娯楽業	64 100.0	55 85.9	9 14.1	0 0.0
	教育、学習支援業	39 100.0	37 94.9	2 5.1	0 0.0
	医療、福祉	131 100.0	119 90.8	11 8.4	1 0.8
	複合サービス事業	26 100.0	26 100.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業（他に分類されないもの）	381 100.0	346 90.8	26 6.8	9 2.4
あなたが勤める企業の従業員数	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,356 100.0	1,182 87.2	151 11.1	23 1.7
	100～299人	745 100.0	681 91.4	51 6.8	13 1.7
	300～999人	295 100.0	273 92.5	21 7.1	1 0.3
	1,000人以上	198 100.0	186 93.9	9 4.5	3 1.5
あなたの役職	役職なし	1,125 100.0	961 85.4	139 12.4	25 2.2
	主任・チーフ・チームサブリーダー	387 100.0	351 90.7	33 8.5	3 0.8
	係長・主査・主幹	240 100.0	222 92.5	16 6.7	2 0.8
	課長・チームリーダー	432 100.0	396 91.7	30 6.9	6 1.4
	部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	343 100.0	333 97.1	8 2.3	2 0.6
	その他	67 100.0	59 88.1	6 9.0	2 3.0
あなたの職種	管理職	535 100.0	505 94.4	26 4.9	4 0.7
	事務職	1,093 100.0	979 89.6	101 9.2	13 1.2
	営業	408 100.0	357 87.5	45 11.0	6 1.5
	専門・技術職	271 100.0	234 86.3	31 11.4	6 2.2
	研究職	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
	販売・サービス	190 100.0	167 87.9	18 9.5	5 2.6
	その他	96 100.0	79 82.3	11 11.5	6 6.3

問2. あなたは、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を知っていましたか。

	全 体	言 葉 も 意 味 も 知 っ て い た	言 葉 も 意 味 も 知 ら な か っ た	無 回 答
全 体	2,594 100.0	650 25.1	1,163 44.8	781 30.1
あなたの性別	男性	1,427 100.0	364 25.5	637 44.6
	女性	1,111 100.0	277 24.9	503 45.3
	その他	3 100.0	1 33.3	0 0.0
	答えたくない	53 100.0	8 15.1	23 43.4
あなたの年齢	19歳以下	2 100.0	0 0.0	1 50.0
	20～29歳	369 100.0	55 14.9	150 40.7
	30～39歳	658 100.0	137 20.8	293 44.5
	40～49歳	741 100.0	216 29.1	329 44.4
	50～59歳	655 100.0	194 29.6	307 46.9
	60～69歳	161 100.0	47 29.2	80 49.7
	70歳以上	8 100.0	1 12.5	3 37.5
あなたの就業形態	正社員	2,420 100.0	606 25.0	1,090 45.0
	契約社員	57 100.0	13 22.8	25 43.9
	嘱託社員	39 100.0	12 30.8	17 43.6
	パート、アルバイト	67 100.0	15 22.4	27 40.3
	派遣社員	11 100.0	4 36.4	4 36.4
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容	建設業	271 100.0	65 24.0	116 42.8
	製造業	362 100.0	75 20.7	171 47.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	42 100.0	7 16.7	17 40.5
	情報通信業	259 100.0	51 19.7	120 46.3
	運輸業、郵便業	169 100.0	51 30.2	63 37.3
	卸売業、小売業	477 100.0	114 23.9	223 46.8
	金融業、保険業	78 100.0	31 39.7	32 41.0
	不動産業、物品賃貸業	90 100.0	32 35.6	43 47.8
	学術研究、専門・技術サービス業	105 100.0	19 18.1	50 47.6
	宿泊業、飲食サービス業	100 100.0	33 33.0	38 38.0
	生活関連サービス業、娯楽業	64 100.0	17 26.6	33 51.6
	教育、学習支援業	39 100.0	13 33.3	18 46.2
	医療、福祉	131 100.0	36 27.5	58 44.3
	複合サービス事業	26 100.0	12 46.2	10 38.5
	サービス業（他に分類されないもの）	381 100.0	94 24.7	171 44.9
あなたが勤める企業の従業員数	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,356 100.0	294 21.7	630 46.5
	100～299人	745 100.0	187 25.1	331 44.4
	300～999人	295 100.0	89 30.2	132 44.7
	1,000人以上	198 100.0	80 40.4	70 35.4
あなたの役職	役職なし	1,125 100.0	218 19.4	490 43.6
	主任・チーフ・チームサブリーダー	387 100.0	95 24.5	180 46.5
	係長・主査・主幹	240 100.0	76 31.7	110 45.8
	課長・チームリーダー	432 100.0	127 29.4	191 44.2
	部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	343 100.0	111 32.4	165 48.1
	その他	67 100.0	23 34.3	27 40.3
あなたの職種	管理職	535 100.0	193 36.1	233 43.6
	事務職	1,093 100.0	261 23.9	487 44.6
	営業	408 100.0	74 18.1	189 46.3
	専門・技術職	271 100.0	54 19.9	121 44.6
	研究職	1 100.0	0 0.0	1 100.0
	販売・サービス	190 100.0	47 24.7	93 48.9
	その他	96 100.0	21 21.9	39 40.6

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人以上

問3. 過去1年間で、ご自身が就業中にカスタマー・ハラスメントの被害にあった、または見聞きしたことはありますか。

	全 体	被 害 に あ っ た	見 聞 き し た こ と は あ る	被 害 に あ っ た こ と も な い	無 回 答
全 体	2,594 100.0	337 13.0	827 31.9	1,430 55.1	0 0.0
あなたの性別					
男性	1,427 100.0	184 12.9	469 32.9	774 54.2	0 0.0
女性	1,111 100.0	148 13.3	341 30.7	622 56.0	0 0.0
その他	3 100.0	0 0.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0
答えたくない	53 100.0	5 9.4	16 30.2	32 60.4	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0
20～29歳	369 100.0	38 10.3	101 27.4	230 62.3	0 0.0
30～39歳	658 100.0	97 14.7	217 33.0	344 52.3	0 0.0
40～49歳	741 100.0	98 13.2	241 32.5	402 54.3	0 0.0
50～59歳	655 100.0	88 13.4	205 31.3	362 55.3	0 0.0
60～69歳	161 100.0	16 9.9	59 36.6	86 53.4	0 0.0
70歳以上	8 100.0	0 0.0	3 37.5	5 62.5	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	2,420 100.0	307 12.7	775 32.0	1,338 55.3	0 0.0
契約社員	57 100.0	10 17.5	20 35.1	27 47.4	0 0.0
嘱託社員	39 100.0	1 2.6	12 30.8	26 66.7	0 0.0
パート、アルバイト	67 100.0	17 25.4	17 25.4	33 49.3	0 0.0
派遣社員	11 100.0	2 18.2	3 27.3	6 54.5	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の 主要事業内容					
建設業	271 100.0	19 7.0	74 27.3	178 65.7	0 0.0
製造業	362 100.0	34 9.4	93 25.7	235 64.9	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	42 100.0	8 19.0	11 26.2	23 54.8	0 0.0
情報通信業	259 100.0	18 6.9	57 22.0	184 71.0	0 0.0
運輸業、郵便業	169 100.0	23 13.6	57 33.7	89 52.7	0 0.0
卸売業、小売業	477 100.0	78 16.4	161 33.8	238 49.9	0 0.0
金融業、保険業	78 100.0	14 17.9	38 48.7	26 33.3	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	90 100.0	17 18.9	35 38.9	38 42.2	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	105 100.0	7 6.7	20 19.0	78 74.3	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	100 100.0	23 23.0	41 41.0	36 36.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	64 100.0	14 21.9	28 43.8	22 34.4	0 0.0
教育、学習支援業	39 100.0	6 15.4	15 38.5	18 46.2	0 0.0
医療、福祉	131 100.0	33 25.2	49 37.4	49 37.4	0 0.0
複合サービス事業	26 100.0	10 38.5	6 23.1	10 38.5	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	381 100.0	33 8.7	142 37.3	206 54.1	0 0.0
あなたの従業員数					
2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～99人	1,356 100.0	167 12.3	386 28.5	803 59.2	0 0.0
100～299人	745 100.0	97 13.0	251 33.7	397 53.3	0 0.0
300～999人	295 100.0	45 15.3	110 37.3	140 47.5	0 0.0
1,000人以上	198 100.0	28 14.1	80 40.4	90 45.5	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	1,125 100.0	125 11.1	334 29.7	666 59.2	0 0.0
主任・チーフ・ チームサブリーダー	387 100.0	62 16.0	131 33.9	194 50.1	0 0.0
係長・主査・主幹	240 100.0	34 14.2	79 32.9	127 52.9	0 0.0
課長・チームリーダー	432 100.0	54 12.5	139 32.2	239 55.3	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	343 100.0	52 15.2	119 34.7	172 50.1	0 0.0
その他	67 100.0	10 14.9	25 37.3	32 47.8	0 0.0
あなたの職種					
管理職	535 100.0	83 15.5	180 33.6	272 50.8	0 0.0
事務職	1,093 100.0	107 9.8	319 29.2	667 61.0	0 0.0
営業	408 100.0	47 11.5	135 33.1	226 55.4	0 0.0
専門・技術職	271 100.0	28 10.3	76 28.0	167 61.6	0 0.0
研究職	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
販売・サービス	190 100.0	58 30.5	79 41.6	53 27.9	0 0.0
その他	96 100.0	14 14.6	38 39.6	44 45.8	0 0.0

	全 体	ほ ぼ 毎 日	週 に 2 ～ 3 回 程 度	週 に 1 回 程 度	月 に 2 ～ 3 回 程 度	月 に 1 回 程 度	年 に 数 回	年 に 1 回 以 下	無 回 答
全 体	337 100.0	4 1.2	16 4.7	13 3.9	35 10.4	35 10.4	182 54.0	52 15.4	0 0.0
あなたの性別									
男性	184 100.0	2 1.1	8 4.3	11 6.0	21 11.4	19 10.3	94 51.1	29 15.8	0 0.0
女性	148 100.0	2 1.4	8 5.4	2 1.4	14 9.5	15 10.1	88 59.5	19 12.8	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	4 80.0	0 0.0
あなたの年齢									
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	38 100.0	0 0.0	3 7.9	6 15.8	6 15.8	2 5.3	15 39.5	6 15.8	0 0.0
30～39歳	97 100.0	0 0.0	1 1.0	1 1.0	8 8.2	15 15.5	60 61.9	12 12.4	0 0.0
40～49歳	98 100.0	2 2.0	7 7.1	5 5.1	13 13.3	7 7.1	48 49.0	16 16.3	0 0.0
50～59歳	88 100.0	1 1.1	5 5.7	1 1.1	7 8.0	9 10.2	51 58.0	14 15.9	0 0.0
60～69歳	16 100.0	1 6.3	0 0.0	0 0.0	1 6.3	2 12.5	8 50.0	4 25.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態									
正社員	307 100.0	3 1.0	15 4.9	13 4.2	33 10.7	31 10.1	170 55.4	42 13.7	0 0.0
契約社員	10 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	2 20.0	2 20.0	5 50.0	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
パート、アルバイト	17 100.0	0 0.0	1 5.9	0 0.0	1 5.9	2 11.8	9 52.9	4 23.5	0 0.0
派遣社員	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の 主要事業内容									
建設業	19 100.0	0 0.0	0 0.0	1 5.3	3 15.8	2 10.5	9 47.4	4 21.1	0 0.0
製造業	34 100.0	0 0.0	1 2.9	1 2.9	4 11.8	2 5.9	18 52.9	8 23.5	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	1 12.5	1 12.5	4 50.0	1 12.5	0 0.0
情報通信業	18 100.0	1 5.6	0 0.0	1 5.6	3 16.7	2 11.1	9 50.0	2 11.1	0 0.0
運輸業、郵便業	23 100.0	1 4.3	1 4.3	2 8.7	4 17.4	5 21.7	8 34.8	2 8.7	0 0.0
卸売業、小売業	78 100.0	1 1.3	4 5.1	3 3.8	4 5.1	11 14.1	47 60.3	8 10.3	0 0.0
金融業、保険業	14 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 14.3	1 7.1	10 71.4	1 7.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	17 100.0	0 0.0	1 5.9	0 0.0	1 5.9	3 17.6	9 52.9	3 17.6	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	3 42.9	3 42.9	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	0 0.0	0 0.0	1 4.3	1 4.3	2 8.7	13 56.5	6 26.1	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	0 0.0	1 7.1	0 0.0	3 21.4	0 0.0	9 64.3	1 7.1	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0
医療、福祉	33 100.0	3 9.1	3 9.1	0 0.0	6 18.2	5 15.2	18 54.5	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	10 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 10.0	1 10.0	5 50.0	4 40.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	33 100.0	0 0.0	4 12.1	3 9.1	3 9.1	0 0.0	15 45.5	8 24.2	0 0.0
あなたの従業員数									
2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～99人	167 100.0	1 0.6	10 6.0	4 2.4	17 10.2	17 10.2	92 55.1	26 15.6	0 0.0
100～299人	97 100.0	0 0.0	2 2.1	6 6.2	7 7.2	12 12.4	51 52.6	19 19.6	0 0.0
300～999人	45 100.0	2 4.4	4 8.9	1 2.2	5 11.1	5 11.1	24 53.3	4 8.9	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	1 3.6	0 0.0	2 7.1	6 21.4	1 3.6	15 53.6	3 10.7	0 0.0
あなたの役職									
役職なし	125 100.0	2 1.6	8 6.4	3 2.4	16 12.8	15 12.0	62 49.6	19 15.2	0 0.0
主任・チーフ・ チームサブリーダー	62 100.0	0 0.0	1 1.6	4 6.5	6 9.7	10 16.1	35 56.5	6 9.7	0 0.0
係長・主査・主幹	34 100.0	0 0.0	1 2.9	2 5.9	5 14.7	5 14.7	18 52.9	3 8.8	0 0.0
課長・チームリーダー	54 100.0	1 1.9	5 9.3	2 3.7	4 7.4	3 5.6	28 51.9	11 20.4	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	52 100.0	1 1.9	1 1.9	2 3.8	4 7.7	2 5.7	30 57.7	12 23.1	0 0.0
その他	10 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	9 90.0	1 10.0	0 0.0
あなたの職種									
管理職	83 100.0	2 2.4	5 6.0	4 4.8	8 9.6	8 9.6	41 49.4	15 18.1	0 0.0
事務職	107 100.0	2 1.9	2 1.9	1 0.9	10 9.3	15 14.0	66 61.7	11 10.3	0 0.0
営業	47 100.0	0 0.0	4 8.5	3 6.4	9 19.1	1 2.1	23 48.9	7 14.9	0 0.0
専門・技術職	28 100.0	0 0.0	3 10.7	2 7.1	2 7.1	4 14.3	12 42.9	0 17.9	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	58 100.0	0 0.0	2 3.4	3 5.2	6 8.6	6 10.3	31 53.4	11 19.0	0 0.0
その他	14 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 7.1	1 7.1	9 64.3	3 21.4	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人以上

問5. そのカスタマーハラスメントは、どのような行為でしたか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	(身 体的 な攻 撃（暴 行、 傷害 等）	座 高の 要請 状況 （脅 迫、暴 言、中 傷等）	精神 的攻 撃（侮 罵、下 流な言 動等）	威圧 的な 言動 （大声 でつづ りたて るなど）	社会的 な言動 （大衆 をのぞ かす等）	緊急性 な言動 （暴力 を用い たり、同 じ質問 を繰り返 すなど）	継続的 な言動 （しつこ く返され る、嫌 なクレーム など）	拘束さ れた言 動（退去 を拒否し 監視する 言動など）	人権に 関する 言動（性 差別やバ イパスシ ンに関する 言動等）	明らかに 客観的に 業務内容 と関係が ない言動 （セクハラ やモラハラ などの言 動）	その他	無回 答
あなたの性別別	全 体	337 100.0	4 1.2	156 46.3	189 56.1	214 63.5	95 28.2	46 13.6	27 8.0	0 0.0				
	男性	184 100.0	2 1.1	92 50.0	96 52.2	118 64.1	49 26.6	20 10.9	19 10.3	0 0.0				
	女性	148 100.0	2 1.4	63 42.6	89 60.1	96 64.9	44 29.7	15 16.9	8 5.4	0 0.0				
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0				
	答えたくない	5 100.0	0 0.0	1 20.0	4 80.0	0 0.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0				
あなたの年齢別	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0				
	20～29歳	38 100.0	1 2.6	22 57.9	25 65.8	25 65.8	7 18.4	11 28.9	3 7.9	0 0.0				
	30～39歳	97 100.0	0 0.0	41 42.3	56 57.7	62 63.9	30 30.9	11 11.3	7 7.2	0 0.0				
	40～49歳	98 100.0	1 1.0	41 41.8	52 53.1	61 62.2	31 31.6	9 9.2	7 7.1	0 0.0				
	50～59歳	88 100.0	2 2.3	44 50.0	47 53.4	54 61.4	25 28.4	13 14.8	8 9.1	0 0.0				
	60～69歳	16 100.0	0 0.0	8 50.0	9 56.3	12 75.0	2 12.5	2 12.5	2 12.5	0 0.0				
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0				
あなたの就業形態	正社員	307 100.0	4 1.3	143 46.6	175 57.0	195 63.5	86 28.0	43 14.0	23 7.5	0 0.0				
	契約社員	10 100.0	0 0.0	3 30.0	7 70.0	7 70.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0				
	嘱託社員	1 100.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0				
	パート、アルバイト	17 100.0	0 0.0	8 47.1	10 58.8	10 58.8	8 47.1	3 17.6	4 23.5	0 0.0				
	派遣社員	2 100.0	0 0.0	1 50.0	1 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0				
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0				
	建設業	19 100.0	0 0.0	5 26.3	8 42.1	10 52.6	4 21.1	1 5.3	2 10.5	0 0.0				
	製造業	34 100.0	0 0.0	17 50.0	15 44.1	20 58.8	11 32.4	8 23.5	4 11.8	0 0.0				
	電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	0 0.0	3 37.5	5 65.0	4 50.0	1 12.5	1 12.5	2 25.0	0 0.0				
	情報通信業	18 100.0	1 5.6	5 27.8	9 50.0	12 66.7	3 16.7	2 11.1	1 5.6	0 0.0				
あなたが お勤めの 企業の主 要事業内 容	運輸業、郵便業	23 100.0	0 0.0	16 69.6	17 73.9	13 56.5	7 30.4	5 21.7	1 4.3	0 0.0				
	卸売業、小売業	78 100.0	1 1.3	39 50.0	39 50.0	53 67.9	24 30.8	11 14.1	5 6.4	0 0.0				
	金融業、保険業	14 100.0	0 0.0	7 50.0	8 57.1	9 64.3	3 21.4	1 7.1	0 0.0	0 0.0				
	不動産業、物品賃貸業	17 100.0	0 0.0	8 47.1	11 64.7	13 76.5	5 29.4	2 17.6	2 11.8	0 0.0				
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	0 0.0	3 42.9	3 42.9	1 14.3	1 14.3	0 0.0	3 42.9	0 0.0				
	宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	0 0.0	12 52.2	15 65.2	8 60.9	14 34.8	1 4.3	1 4.3	0 0.0				
	生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	1 7.1	7 50.0	7 57.1	9 64.3	5 35.7	2 14.3	1 7.1	0 0.0				
	教育、学習支援業	6 100.0	0 0.0	3 50.0	5 83.3	5 83.3	3 50.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0				
	医療、福祉	33 100.0	1 3.0	14 42.4	24 72.7	19 57.6	10 30.3	9 27.3	2 6.1	0 0.0				
	複合サービス事業	10 100.0	0 0.0	3 30.0	4 40.0	8 80.0	3 30.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0				
	サービス業 （他に分類されないもの）	33 100.0	0 0.0	14 42.4	17 51.5	24 72.7	7 21.2	1 3.0	1 3.0	0 0.0				
	企業の従業員数	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0			
		30～99人	167 100.0	2 1.2	80 47.9	87 52.1	102 61.1	44 26.3	24 14.4	14 8.4	0 0.0			
		100～299人	97 100.0	1 1.0	42 53.3	57 58.8	54 55.7	22 22.7	9 9.3	7 7.2	0 0.0			
		300～999人	45 100.0	0 0.0	18 40.0	23 51.1	33 73.3	19 42.2	8 17.8	4 8.9	0 0.0			
		1,000人以上	28 100.0	1 3.6	16 57.1	22 78.6	25 89.3	10 35.7	5 17.9	2 7.1	0 0.0			
		役職なし	125 100.0	1 0.8	54 43.2	64 51.2	76 60.8	30 24.0	19 15.2	10 8.0	0 0.0			
	あなたの職 位	主任・チーフ・ チームサブリーダー	62 100.0	1 1.6	30 48.4	34 54.8	44 71.0	20 32.3	6 9.7	4 6.5	0 0.0			
		係長・主査・主幹	34 100.0	1 2.9	16 47.1	23 67.6	23 67.6	9 26.5	7 20.6	2 5.9	0 0.0			
課長・チームリーダー		54 100.0	0 0.0	23 42.6	32 59.3	31 57.4	15 27.8	6 11.1	4 7.4	0 0.0				
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等		52 100.0	1 1.9	27 51.9	29 55.8	34 65.4	18 34.6	8 15.4	5 9.6	0 0.0				
その他		10 100.0	0 0.0	6 60.0	7 70.0	6 60.0	3 30.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0				
管理職		83 100.0	2 2.4	46 55.4	52 62.7	50 60.2	26 31.3	13 15.7	6 7.2	0 0.0				
事務職		107 100.0	0 0.0	46 43.0	62 57.9	69 64.5	30 28.0	13 12.1	7 6.5	0 0.0				
営業		47 100.0	0 0.0	22 46.8	18 38.3	32 68.1	15 31.9	6 12.8	3 6.4	0 0.0				
専門・技術職		28 100.0	0 0.0	11 39.3	16 57.1	15 53.6	6 21.4	7 25.0	4 14.3	0 0.0				
研究職		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0				
あなたの職種	販売・サービス	58 100.0	2 3.4	25 43.1	34 58.6	39 67.2	17 29.3	7 12.1	7 12.1	0 0.0				
	その他	14 100.0	0 0.0	6 42.9	7 50.0	9 64.3	1 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0				

資料 I. 集計表
 ＜従業員票＞従業員数 30 人以上

問6. あなたがカスタマーハラスメントの被害にあったのは、どのような場面でしたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	対 面 （接客時） など	電 話 ・ メ ー ル	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	337 100.0	147 43.6	248 73.6	23 6.8	13 3.9	8 2.4	0 0.0
あなたの性別							
男性	184 100.0	94 51.1	131 71.2	17 9.2	6 3.3	8 4.3	0 0.0
女性	148 100.0	49 33.1	116 78.4	5 3.4	7 4.7	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	5 100.0	4 80.0	1 20.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢							
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	38 100.0	15 39.5	28 73.7	4 10.5	3 7.9	0 0.0	0 0.0
30～39歳	97 100.0	38 39.2	76 78.4	3 3.1	4 4.1	2 2.1	0 0.0
40～49歳	98 100.0	46 46.9	72 73.5	8 8.2	4 4.1	2 2.0	0 0.0
50～59歳	88 100.0	41 46.6	61 69.3	7 8.0	0 0.0	3 3.4	0 0.0
60～69歳	16 100.0	7 43.8	11 68.8	1 6.3	2 12.5	1 6.3	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態							
正社員	307 100.0	129 42.0	232 75.6	22 7.2	12 3.9	7 2.3	0 0.0
契約社員	10 100.0	3 30.0	6 60.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	17 100.0	15 88.2	7 41.2	0 0.0	1 5.9	0 0.0	0 0.0
派遣社員	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容							
建設業	19 100.0	7 36.8	16 84.2	1 5.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
製造業	34 100.0	5 14.7	28 82.4	9 26.5	0 0.0	2 5.9	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	4 50.0	5 62.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	18 100.0	6 33.3	16 88.9	2 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	23 100.0	8 34.8	18 78.3	1 4.3	1 4.3	2 8.7	0 0.0
卸売業、小売業	78 100.0	39 50.0	58 74.4	1 1.3	3 3.8	1 1.3	0 0.0
金融業、保険業	14 100.0	0 0.0	14 100.0	1 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	17 100.0	6 35.3	16 94.1	0 0.0	2 11.8	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	1 14.3	5 71.4	1 14.3	1 14.3	1 14.3	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	16 69.6	10 43.5	0 0.0	2 8.7	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	7 50.0	9 64.3	0 0.0	2 14.3	1 7.1	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	4 66.7	6 100.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	33 100.0	25 75.8	20 60.6	3 9.1	1 3.0	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	10 100.0	7 70.0	6 60.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	33 100.0	12 36.4	21 63.6	2 6.1	1 3.0	1 3.0	0 0.0
企業規模（従業員数）							
2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～99人	167 100.0	84 50.3	110 65.9	7 4.2	6 3.6	5 3.0	0 0.0
100～299人	97 100.0	35 36.1	76 78.4	6 6.2	5 5.2	3 3.1	0 0.0
300～999人	45 100.0	18 40.0	37 82.2	7 15.6	1 2.2	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	10 35.7	25 89.3	3 10.7	1 3.6	0 0.0	0 0.0
あなたの役職							
役職なし	125 100.0	45 36.0	88 70.4	8 6.4	6 4.8	3 2.4	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	62 100.0	36 58.1	47 75.8	5 8.1	1 1.6	1 1.6	0 0.0
係長・主査・主幹	34 100.0	13 38.2	27 79.4	3 8.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	54 100.0	19 35.2	43 79.6	3 5.6	0 0.0	3 5.6	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	52 100.0	27 51.9	37 71.2	4 7.7	5 9.6	1 1.9	0 0.0
その他	10 100.0	7 70.0	6 60.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種							
管理職	83 100.0	41 49.4	59 71.1	5 6.0	5 6.0	2 2.4	0 0.0
事務職	107 100.0	17 15.9	100 93.5	3 2.8	1 0.9	2 1.9	0 0.0
営業	47 100.0	21 44.7	38 80.9	11 23.4	2 4.3	1 2.1	0 0.0
専門・技術職	28 100.0	17 60.7	16 57.1	4 14.3	1 3.6	0 0.0	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	58 100.0	45 77.6	28 48.3	0 0.0	4 6.9	2 3.4	0 0.0
その他	14 100.0	6 42.9	7 50.0	0 0.0	0 0.0	1 7.1	0 0.0

	全 体	通 常 取 引 の 顧 客 （個人 お客さま など）	顧 客 の 家 族 ・ 関 係 者	担 当 引 先 の 課 長 担 当 者 （法人 顧客の 担当者 など）	取 引 先 の 役員・上 層部	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体	337 100.0	278 82.5	43 12.8	52 15.4	21 6.2	12 3.6	2 0.6	0 0.0
あなたの性別								
男性	184 100.0	140 76.1	24 13.0	34 18.5	17 9.2	9 4.9	2 1.1	0 0.0
女性	148 100.0	135 91.2	19 12.8	17 11.5	4 2.7	2 1.4	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	5 100.0	3 60.0	0 0.0	1 20.0	1 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢								
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	38 100.0	32 84.2	4 10.5	6 15.8	4 10.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	97 100.0	81 83.5	10 10.3	16 16.5	5 5.2	4 4.1	2 2.1	0 0.0
40～49歳	98 100.0	85 86.7	13 13.3	14 14.3	6 6.1	3 3.1	0 0.0	0 0.0
50～59歳	88 100.0	66 75.0	13 14.8	15 17.0	5 5.7	4 4.5	0 0.0	0 0.0
60～69歳	16 100.0	14 87.5	3 18.8	1 6.3	1 6.3	1 6.3	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態								
正社員	307 100.0	251 81.8	39 12.7	52 16.9	20 6.5	10 3.3	2 0.7	0 0.0
契約社員	10 100.0	8 80.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	17 100.0	17 100.0	3 17.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
派遣社員	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容								
建設業	19 100.0	10 52.6	2 10.5	8 42.1	2 10.5	1 5.3	1 5.3	0 0.0
製造業	34 100.0	21 61.8	1 2.9	11 32.4	7 20.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	7 87.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	18 100.0	12 66.7	0 0.0	4 33.3	1 5.6	2 11.1	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	23 100.0	19 82.6	5 21.7	3 13.0	1 4.3	5 21.7	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	78 100.0	71 91.0	8 10.3	7 9.0	5 6.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0
金融業、保険業	14 100.0	13 92.9	4 28.6	2 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	17 100.0	16 94.1	2 11.8	2 11.8	3 17.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	3 42.9	0 0.0	3 42.9	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	23 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	14 100.0	1 7.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	6 100.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	33 100.0	29 87.9	12 36.4	3 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
複合サービス事業	10 100.0	10 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業（他に分類されないもの）	33 100.0	24 72.7	5 15.2	6 18.2	1 3.0	3 9.1	0 0.0	0 0.0
企業規模（従業員数）								
2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～99人	167 100.0	140 83.8	25 15.0	25 15.0	9 5.4	4 2.4	2 1.2	0 0.0
100～299人	97 100.0	76 78.4	7 7.2	16 16.5	8 8.2	4 4.1	0 0.0	0 0.0
300～999人	45 100.0	37 82.2	3 6.7	7 15.6	2 4.4	3 6.7	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	25 89.3	8 28.6	4 14.3	2 7.1	1 3.6	0 0.0	0 0.0
あなたの役職								
役職なし	125 100.0	107 85.6	16 12.8	15 12.0	5 4.0	6 4.8	1 0.8	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリーダー	62 100.0	51 82.3	4 6.5	11 17.7	3 9.7	0 4.8	0 0.0	0 0.0
係長・主査・主幹	34 100.0	32 94.1	6 17.6	4 11.8	0 0.0	0 0.0	1 2.9	0 0.0
課長・チームリーダー	54 100.0	37 68.5	8 14.8	13 24.1	7 13.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー等	52 100.0	41 78.8	7 13.5	9 17.3	3 5.8	3 5.8	0 0.0	0 0.0
その他	10 100.0	10 100.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種								
管理職	83 100.0	68 81.9	9 10.8	12 14.5	4 4.8	3 3.6	0 0.0	0 0.0
事務職	107 100.0	95 88.8	16 15.0	15 14.0	3 2.8	5 4.7	1 0.9	0 0.0
営業	47 100.0	32 68.1	6 12.8	13 27.7	11 23.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0
専門・技術職	28 100.0	17 60.7	5 17.9	7 25.0	1 3.6	2 7.1	1 3.6	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	58 100.0	55 94.8	6 10.3	4 6.9	2 3.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	14 100.0	11 78.6	1 7.1	1 7.1	0 0.0	2 14.3	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 ＜従業員票＞従業員数 30 人以上

問8. あなたは、カスタマーハラスメントに対し、どのような対応をとりましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	顧 客 等 か ら の 要 求 を 断 つ た	い 対 応 で き る 内 容 と 対 応 で き な い	複 数 人 で 対 応 し た	上 司 に 引 き 継 い だ	警 備 員 や 警 察 に 繋 い だ	対 応 状 況 の 記 録 ・ 録 音 ・ 録 画 を 行 っ た	相 手 の 要 求 に 応 じ た	謝 り 続 け た	そ の 他	何 も で き な か つ た	無 回 答
全 体	337 100.0	94 27.9	209 62.0	93 27.6	117 34.7	24 7.1	74 22.0	56 16.6	114 33.8	28 8.3	10 3.0	0 0.0
あなたの性別	男性	184 100.0	63 34.2	121 65.8	47 25.5	48 26.1	16 8.7	36 19.6	32 17.4	58 31.5	21 11.4	3 1.6
	女性	148 100.0	30 20.3	88 59.5	44 29.7	68 45.9	7 4.7	37 25.0	23 15.5	53 35.8	7 4.7	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	5 100.0	1 20.0	0 0.0	2 40.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	1 60.0	3 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	38 100.0	8 21.1	17 44.7	9 23.7	22 57.9	2 5.3	6 15.8	10 26.3	15 39.5	3 7.9	2 5.3
	30～39歳	97 100.0	27 27.8	64 66.0	21 21.6	42 43.3	8 8.2	22 22.7	13 13.4	34 35.1	8 8.2	2 2.1
	40～49歳	98 100.0	32 32.7	63 64.3	31 31.6	24 24.5	8 8.2	24 24.5	19 19.4	34 34.7	6 6.1	1 1.0
	50～59歳	88 100.0	24 27.3	53 60.2	28 31.8	22 25.0	5 5.7	18 20.5	12 13.6	27 30.7	10 11.4	5 5.7
	60～69歳	16 100.0	3 18.8	12 75.0	4 25.0	7 43.8	1 6.3	4 25.0	2 12.5	4 25.0	1 6.3	0 0.0
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態	正社員	307 100.0	87 28.3	192 62.5	81 26.4	105 34.2	20 6.5	67 21.8	50 16.3	103 33.6	26 8.5	10 3.3
	契約社員	10 100.0	1 10.0	7 70.0	3 30.0	4 40.0	0 0.0	1 10.0	1 10.0	2 20.0	1 10.0	0 0.0
	嘱託社員	1 100.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
	パート、アルバイト	17 100.0	5 29.4	8 47.1	8 47.1	6 35.3	4 23.5	5 29.4	5 29.4	7 41.2	1 5.9	0 0.0
	派遣社員	2 100.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	建設業	19 100.0	1 5.3	11 57.9	7 36.8	7 36.8	1 5.3	5 26.3	4 26.3	2 21.1	1 10.5	1 5.3
	製造業	34 100.0	9 26.5	21 61.8	7 20.6	10 29.4	1 2.9	8 23.5	9 26.5	10 29.4	4 11.8	2 5.9
あなたが勤める企業の主要事業内容	電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	2 25.0	3 37.5	0 0.0	3 37.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	2 25.0	1 12.5	1 12.5
	情報通信業	18 100.0	4 22.2	12 66.7	9 50.0	4 22.2	0 0.0	4 22.2	3 16.7	6 33.3	1 5.6	1 5.6
	運輸業、郵便業	23 100.0	7 30.4	14 60.9	2 8.7	5 21.7	2 8.7	5 21.7	4 17.4	15 65.2	1 4.3	0 0.0
	卸売業、小売業	78 100.0	27 34.6	50 64.1	21 26.9	27 34.6	6 7.7	15 19.2	12 15.4	21 26.9	7 9.0	0 0.0
	金融業、保険業	14 100.0	5 35.7	11 78.6	1 7.1	6 42.9	0 0.0	3 21.4	1 7.1	4 28.6	0 0.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	17 100.0	5 29.4	11 64.7	5 29.4	9 52.9	1 5.9	3 17.6	0 0.0	10 58.8	1 5.9	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	1 14.3	4 57.1	1 14.3	2 28.6	0 0.0	2 28.6	2 0.0	0 0.0	3 42.9	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	6 26.1	16 69.6	8 34.8	5 21.7	3 13.0	4 17.4	5 21.7	7 30.4	2 8.7	1 4.3
	生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	4 28.6	10 71.4	6 42.9	7 50.0	2 14.3	3 21.4	1 7.1	5 35.7	1 7.1	1 7.1
	教育、学習支援業	6 100.0	5 83.3	5 83.3	3 50.0	2 33.3	2 33.3	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	33 100.0	7 21.2	16 48.5	10 30.3	18 54.5	2 6.1	7 18.2	7 21.2	15 45.5	1 3.0	2 6.1
	複合サービス事業	10 100.0	2 20.0	4 40.0	3 30.0	1 10.0	1 10.0	4 40.0	1 10.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0
	サービス業 （他に分類されないもの）	33 100.0	9 27.3	21 63.6	10 30.3	11 33.3	2 6.1	8 24.2	4 12.1	9 27.3	3 9.1	1 3.0
あなたの従業員数	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	167 100.0	39 23.4	98 58.7	44 26.3	68 40.7	11 6.6	31 18.6	29 17.4	57 34.1	15 9.0	5 3.0
	100～299人	97 100.0	27 27.8	55 56.7	23 23.7	28 28.9	8 8.2	20 20.6	18 18.6	34 35.1	7 7.2	3 3.1
	300～999人	45 100.0	15 33.3	35 77.8	16 35.6	9 20.0	2 4.4	11 24.4	6 13.3	17 37.8	2 4.4	2 4.4
	1,000人以上	28 100.0	13 46.4	21 75.0	10 35.7	12 42.9	3 10.7	3 42.9	3 10.7	6 21.4	4 14.3	0 0.0
	役職なし	125 100.0	31 24.8	66 52.8	33 26.4	55 44.0	5 4.0	27 21.6	18 14.4	45 36.0	9 7.2	7 5.6
	主任・チーフ・ チームサブリーダー	62 100.0	17 27.4	43 69.4	23 37.1	22 35.5	7 11.3	12 19.4	11 17.7	17 27.4	1 1.6	0 0.0
	係長・主査・主幹	34 100.0	11 32.4	25 73.5	9 26.5	13 38.2	4 11.8	9 26.5	6 17.6	11 32.4	4 11.8	0 0.0
あなたの役職	課長・チームリーダー	54 100.0	11 20.4	31 57.4	9 16.7	13 24.1	3 5.6	11 20.4	14 25.9	22 40.7	2 3.7	1 1.9
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	52 100.0	21 40.4	38 73.1	17 32.7	9 17.3	4 7.7	13 25.0	6 11.5	17 32.7	7 13.5	2 3.8
	その他	10 100.0	3 30.0	6 60.0	2 20.0	5 50.0	1 10.0	2 20.0	1 10.0	2 20.0	5 50.0	0 0.0
	管理職	83 100.0	27 32.5	55 66.3	25 30.1	17 20.5	10 12.0	19 22.9	13 15.7	27 32.5	7 8.4	2 2.4
	事務職	107 100.0	25 23.4	71 66.4	20 18.7	47 43.9	4 3.7	28 26.2	14 13.1	39 36.4	7 6.5	4 3.7
	営業	47 100.0	12 25.5	26 55.3	13 27.7	18 38.3	2 4.3	8 17.0	11 23.4	18 38.3	1 2.1	2 4.3
	専門・技術職	28 100.0	7 25.0	15 53.6	10 35.7	11 39.3	1 3.6	6 21.4	7 25.0	10 35.7	4 14.3	2 7.1
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種	販売・サービス	58 100.0	17 29.3	35 60.3	19 32.8	21 36.2	6 10.3	11 19.0	11 19.0	17 29.3	9 15.5	0 0.0
	その他	14 100.0	6 42.9	7 50.0	3 42.9	3 21.4	1 7.1	2 14.3	0 0.0	3 21.4	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人以上

問9. そのカスタマー・ハラスメントが発生したきっかけとして考えられるものは何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	消費 上の 間違い やミス への不 満	業 務上 の態度 や対応 の仕方 への不 満	商品 または サービス そのもの の不備	相手 方の勘 違い	その他	な 特定の きつ かけは 思い 当たら ない	無 回 答
全 体	337 100.0	109 32.3	153 45.4	161 47.8	153 45.4	32 9.5	18 5.3	0 0.0
あなたの性別	男性	184 100.0	71 38.6	93 50.5	88 47.8	16 8.7	6 3.3	0 0.0
	女性	148 100.0	37 25.0	59 39.9	72 48.6	15 10.1	11 7.4	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	5 100.0	1 20.0	1 20.0	1 20.0	0 20.0	1 20.0	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	38 100.0	14 36.8	16 42.1	18 47.4	21 55.3	4 10.5	3 7.9
	30～39歳	97 100.0	33 34.0	46 47.4	42 43.3	48 49.5	6 6.2	4 4.1
	40～49歳	98 100.0	39 39.8	44 44.9	55 56.1	38 38.8	7 7.1	5 5.1
	50～59歳	88 100.0	21 23.9	41 46.6	41 46.6	36 40.9	12 13.6	5 5.7
	60～69歳	16 100.0	2 12.5	6 37.5	5 31.3	10 62.5	3 18.8	1 6.3
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	正社員	307 100.0	103 33.6	137 44.6	148 48.2	140 45.6	29 9.4	16 5.2
	契約社員	10 100.0	1 10.0	5 50.0	4 40.0	5 50.0	1 10.0	0 0.0
あなたの就業形態	嘱託社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	1 0.0
	パート、アルバイト	17 100.0	5 29.4	10 58.8	9 52.9	8 47.1	1 5.9	1 5.9
	派遣社員	2 100.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の 主要事業内容	建設業	19 100.0	9 47.4	8 42.1	5 26.3	8 42.1	2 10.5	1 5.3
	製造業	34 100.0	11 32.4	12 35.3	22 64.7	12 35.3	5 14.7	2 5.9
	電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	2 25.0	4 50.0	3 37.5	3 37.5	2 25.0	0 0.0
	情報通信業	18 100.0	7 38.9	7 38.9	10 55.6	9 50.0	3 16.7	1 5.6
	運輸業、郵便業	23 100.0	14 60.9	16 69.6	9 39.1	12 52.2	3 13.0	0 0.0
	卸売業、小売業	78 100.0	24 30.8	37 47.4	41 52.6	31 39.7	6 7.7	3 3.8
	金融業、保険業	14 100.0	3 21.4	6 42.9	10 71.4	9 64.3	0 0.0	1 7.1
	不動産業、物品賃貸業	17 100.0	4 23.5	11 64.7	6 35.3	9 52.9	0 0.0	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	1 14.3	2 28.6	4 57.1	4 57.1	1 14.3	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	8 34.8	11 47.8	9 39.1	8 34.8	1 4.3	2 8.7
	生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	2 14.3	6 42.9	7 50.0	5 35.7	1 7.1	2 14.3
	教育、学習支援業	6 100.0	2 33.3	2 33.3	3 50.0	4 66.7	1 16.7	0 0.0
	医療、福祉	33 100.0	10 30.3	17 51.5	17 30.3	18 54.5	4 12.1	2 6.1
	複合サービス事業	10 100.0	1 10.0	3 30.0	2 20.0	5 50.0	1 10.0	2 20.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	33 100.0	11 33.3	11 33.3	20 60.6	16 48.5	2 6.1	2 6.1
あなたの従業員数	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	167 100.0	45 26.9	69 41.3	69 41.3	73 43.7	17 10.2	14 8.4
	100～299人	97 100.0	33 34.0	47 48.5	47 48.5	43 44.3	9 9.3	1 1.0
	300～999人	45 100.0	19 42.2	26 57.8	24 53.3	22 48.9	4 8.9	3 6.7
	1,000人以上	28 100.0	12 42.9	11 39.3	21 75.0	15 53.6	2 7.1	0 0.0
	役職なし	125 100.0	37 29.6	57 45.6	52 41.6	57 45.6	13 10.4	0 8.0
	主任・チーフ・ チームサブリーダー	62 100.0	20 32.3	25 40.3	32 51.6	28 45.2	4 6.5	2 3.2
あなたの役職	係長・主査・主幹	34 100.0	13 38.2	18 52.9	20 58.8	16 47.1	4 11.8	0 0.0
	課長・チームリーダー	54 100.0	22 40.7	23 42.6	26 48.1	21 38.9	7 13.0	3 5.6
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	52 100.0	14 26.9	25 48.1	25 48.1	26 50.0	4 7.7	3 5.8
	その他	10 100.0	3 30.0	5 50.0	6 60.0	5 50.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種	管理職	83 100.0	34 41.0	44 53.0	33 39.8	37 44.6	7 8.4	4 4.8
	事務職	107 100.0	28 26.2	43 40.2	60 56.1	54 50.5	12 11.2	2 1.9
	営業	47 100.0	19 40.4	19 40.4	28 59.6	18 38.3	2 4.3	4 8.5
	専門・技術職	28 100.0	9 32.1	13 46.4	11 39.3	17 60.7	6 21.4	1 3.6
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	販売・サービス	58 100.0	17 29.3	26 44.8	25 43.1	20 34.5	3 5.2	7 12.1
	その他	14 100.0	2 14.3	8 57.1	4 28.6	7 50.0	2 14.3	0 0.0

資料 I. 集計表
 ＜従業員票＞従業員数 30 人以上

問10. カスタマー・ハラスメントを受けて、あなたの心身にはどのような影響がありましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	た 怒 り や 不 満 、 不 安 な ど を 感 じ	仕 事 に 対 す る 意 欲 が 減 退 し た	職 場 で の コ ミュ ニ ケー ション	眠 れ な く な っ た	会 社 を 休 む こ と が 増 え た	通 院 し た り 服 薬 を し た	入 院 を し た	そ の 他	特 に な か っ た	無 回 答
全 体	337 100.0	287 85.2	185 54.9	13 3.9	44 13.1	2 0.6	8 2.4	0 0.0	19 5.6	25 7.4	0 0.0
あなたの性別	男性	184 100.0	153 83.2	105 57.1	8 4.3	28 15.2	0 0.0	5 2.7	8 4.3	15 8.2	0 0.0
	女性	148 100.0	129 87.2	79 53.4	5 3.4	15 10.1	2 1.4	3 2.0	11 7.4	10 6.8	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	5 100.0	5 100.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	38 100.0	31 81.6	25 65.8	0 0.0	6 15.8	1 2.6	1 2.6	2 5.3	4 10.5	0 0.0
	30～39歳	97 100.0	86 88.7	59 60.8	2 2.1	12 12.4	1 1.0	0 0.0	2 2.1	7 7.2	0 0.0
	40～49歳	98 100.0	83 84.7	49 50.0	5 5.1	15 15.3	0 0.0	5 5.1	8 8.2	6 6.1	0 0.0
	50～59歳	88 100.0	74 84.1	42 47.7	5 5.7	10 11.4	0 0.0	1 1.1	7 8.0	5 5.7	0 0.0
	60～69歳	16 100.0	13 81.3	10 62.5	1 6.3	1 6.3	0 0.0	1 6.3	0 0.0	3 18.8	0 0.0
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態	正社員	307 100.0	261 85.0	171 55.7	12 3.9	41 13.4	2 0.7	7 2.3	17 5.5	21 6.8	0 0.0
	契約社員	10 100.0	8 80.0	4 40.0	0 0.0	0 10.0	0 0.0	1 10.0	1 10.0	2 20.0	0 0.0
	嘱託社員	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	パート、アルバイト	17 100.0	15 88.2	9 52.9	0 0.0	2 11.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 11.8	0 0.0
あなたが勤める企業の 主要事業内容	派遣社員	2 100.0	2 100.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	建設業	19 100.0	13 68.4	12 63.2	0 0.0	1 5.3	1 5.3	0 0.0	2 10.5	3 15.8	0 0.0
	製造業	34 100.0	29 85.3	19 55.9	1 2.9	3 8.8	0 0.0	0 0.0	3 8.8	2 5.9	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	8 100.0	6 75.0	1 12.5	2 25.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	18 100.0	16 88.9	12 66.7	3 16.7	1 5.6	0 0.0	1 5.6	2 11.1	1 5.6	0 0.0
	運輸業、郵便業	23 100.0	20 87.0	16 69.6	2 8.7	7 30.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 4.3	0 0.0
	卸売業、小売業	78 100.0	68 87.2	35 44.9	1 1.3	12 15.4	0 0.0	3 3.8	5 6.4	5 6.4	0 0.0
	金融業、保険業	14 100.0	7 50.0	6 42.9	0 0.0	3 21.4	0 0.0	2 14.3	0 0.0	6 42.9	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	17 100.0	14 82.4	10 58.8	0 0.0	2 11.8	1 5.9	0 0.0	1 5.9	1 5.9	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	5 71.4	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 14.3	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	21 91.3	7 30.4	0 0.0	1 4.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 8.7	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	13 92.9	6 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 7.1	1 7.1	0 0.0
	教育、学習支援業	6 100.0	5 83.3	6 100.0	1 16.7	1 16.7	0 0.0	1 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	33 100.0	32 97.0	22 66.7	6 18.2	6 18.2	0 0.0	0 0.0	2 6.1	0 0.0	0 0.0
	複合サービス事業	10 100.0	9 90.0	5 50.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0
	サービス業 （他に分類されないもの）	33 100.0	27 81.8	20 60.6	2 6.1	3 9.1	0 0.0	0 0.0	2 6.1	1 3.0	0 0.0
企業 の 従業員 数の 範囲	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	167 100.0	139 83.2	97 58.1	7 4.2	22 13.2	2 1.2	2 1.2	8 4.8	12 7.2	0 0.0
	100～299人	97 100.0	83 85.6	49 50.5	2 2.1	12 12.4	0 0.0	3 3.1	4 4.1	8 8.2	0 0.0
	300～999人	45 100.0	40 88.9	25 55.6	3 6.7	7 15.6	0 0.0	3 6.7	0 13.3	2 4.4	0 0.0
	1,000人以上	28 100.0	25 89.3	14 50.0	1 3.6	3 10.7	0 0.0	0 0.0	1 3.6	3 10.7	0 0.0
	その他	125 100.0	105 84.0	69 55.2	5 4.0	12 9.6	2 1.6	3 2.4	8 6.4	13 10.4	0 0.0
あなたの役職	役職なし	62 100.0	55 88.7	37 59.7	3 4.8	9 14.5	0 0.0	1 1.6	5 8.1	3 4.8	0 0.0
	主任・チーフ・ チームサブリダー	34 100.0	29 85.3	22 64.7	1 2.9	6 17.6	0 0.0	2 5.9	1 2.9	3 8.8	0 0.0
	係長・主査・主幹	54 100.0	46 85.2	30 55.6	2 3.7	8 14.8	0 0.0	1 1.9	1 1.9	4 7.4	0 0.0
	課長・チームリーダー	52 100.0	44 84.6	23 44.2	2 3.8	7 13.5	0 0.0	1 1.9	3 5.8	2 3.8	0 0.0
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	10 100.0	8 80.0	4 40.0	0 0.0	2 20.0	0 0.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0
	その他	83 100.0	71 85.5	45 54.2	6 7.2	15 18.1	0 0.0	3 3.6	6 7.2	3 3.6	0 0.0
	管理職	107 100.0	89 83.2	64 59.8	5 4.7	11 10.3	1 0.9	3 2.8	7 6.5	9 8.4	0 0.0
	事務職	47 100.0	41 87.2	32 68.1	0 0.0	6 12.8	0 0.0	1 2.1	1 2.1	4 8.5	0 0.0
あなたの職種	営業	28 100.0	25 89.3	15 53.6	1 3.6	3 10.7	1 3.6	1 3.6	3 10.7	2 7.1	0 0.0
	専門・技術職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	研究職	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	販売・サービス	58 100.0	50 86.2	22 37.9	1 1.7	7 12.1	0 0.0	0 0.0	2 3.4	5 8.6	0 0.0
	その他	14 100.0	11 78.6	7 50.0	0 0.0	2 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 14.3	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人以上

問11. あなたは、カスタマーハラスメントを受けた後、職場においてどのような行動をしましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	該 社 の 上 司 や、 専 門 家 等 に 相 談 し た	し ば う く 該 社 を 休 ん だ	該 社 を 退 職 し た	そ の 他	何 も し な か つ た	無 回 答
全 体	337 100.0	220 65.3	3 0.9	1 0.3	38 11.3	86 25.5	0 0.0
あなたの性別	男性	184 100.0	114 62.0	1 0.5	1 0.5	20 10.9	53 28.8
	女性	148 100.0	103 69.6	1 0.7	0 0.0	17 11.5	33 22.3
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	5 100.0	3 60.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	38 100.0	26 68.4	0 0.0	0 0.0	2 5.3	11 28.9
	30～39歳	97 100.0	65 67.0	1 1.0	0 0.0	9 9.3	25 25.8
	40～49歳	98 100.0	60 61.2	1 1.0	1 1.0	14 14.3	27 27.6
	50～59歳	88 100.0	61 69.3	1 1.1	0 0.0	10 11.4	18 20.5
	60～69歳	16 100.0	8 50.0	0 0.0	0 0.0	3 18.8	5 31.3
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	正社員	307 100.0	203 66.1	3 1.0	1 0.3	32 10.4	79 25.7
	契約社員	10 100.0	7 70.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	1 10.0
あなたの就業形態	嘱託社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0
	パート、アルバイト	17 100.0	10 58.8	0 0.0	0 0.0	3 17.6	4 23.5
	派遣社員	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の 主要事業内容	建設業	19 100.0	14 73.7	0 0.0	1 5.3	1 5.3	3 15.8
	製造業	34 100.0	27 79.4	0 0.0	0 0.0	2 5.9	6 17.6
	電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	5 62.5	0 0.0	0 0.0	1 12.5	2 25.0
	情報通信業	18 100.0	10 55.6	0 0.0	0 0.0	1 5.6	8 44.4
	運輸業、郵便業	23 100.0	12 52.2	1 4.3	0 0.0	4 17.4	8 34.8
	卸売業、小売業	78 100.0	50 64.1	2 2.6	0 0.0	7 9.0	20 25.6
	金融業、保険業	14 100.0	9 64.3	0 0.0	0 0.0	1 7.1	4 28.6
	不動産業、物品賃貸業	17 100.0	11 64.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 35.3
	学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	6 85.7	0 0.0	0 0.0	2 28.6	1 14.3
	宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	15 65.2	0 0.0	0 0.0	4 17.4	6 26.1
	生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	11 78.6	0 0.0	0 0.0	2 14.3	2 14.3
	教育、学習支援業	6 100.0	4 66.7	0 0.0	0 0.0	2 33.3	1 16.7
	医療、福祉	33 100.0	21 63.6	0 0.0	0 0.0	5 15.2	7 21.2
	複合サービス事業	10 100.0	7 70.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	1 10.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	33 100.0	18 54.5	0 0.0	0 0.0	4 12.1	11 33.3
企業 の 総 員 数 の 範 疇	2 ～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	167 100.0	114 68.3	1 0.6	1 0.6	15 9.0	41 24.6
	100 ～299人	97 100.0	58 59.8	0 0.0	0 0.0	11 11.3	29 29.9
	300 ～999人	45 100.0	26 57.8	2 4.4	0 0.0	9 20.0	12 26.7
	1,000人以上	28 100.0	22 78.6	0 0.0	0 0.0	3 10.7	4 14.3
	役職なし	125 100.0	87 69.6	0 0.0	0 0.0	17 13.6	26 20.8
あなたの役職	主任・チーフ・ チームサブリーダー	62 100.0	38 61.3	1 1.6	1 1.6	6 9.7	17 27.4
	係長・主査・主幹	34 100.0	19 55.9	1 2.9	0 0.0	6 17.6	12 35.3
	課長・チームリーダー	54 100.0	36 66.7	1 1.9	0 0.0	4 7.4	14 25.9
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	52 100.0	35 67.3	0 0.0	0 0.0	3 5.8	14 26.9
	その他	10 100.0	5 50.0	0 0.0	0 0.0	2 20.0	3 30.0
	管理職	83 100.0	52 62.7	0 0.0	0 0.0	7 8.4	26 31.3
	事務職	107 100.0	71 66.4	2 1.9	1 0.9	13 12.1	26 24.3
あなたの職種	営業	47 100.0	36 76.6	1 2.1	0 0.0	1 2.1	9 19.1
	専門・技術職	28 100.0	18 64.3	0 0.0	0 0.0	6 21.4	6 21.4
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	販売・サービス	58 100.0	37 63.8	0 0.0	0 0.0	7 12.1	15 25.9
	その他	14 100.0	6 42.9	0 0.0	0 0.0	4 28.6	4 28.6

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人以上

問12. (問11の①で回答した方) あなたが相談をした相手は誰ですか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	職 場 の 同 僚	職 場 の 上 司	該 社 内 の 保 険 事 務 部 門 等 の 部 署 （ 相 談 窓 口 の ト ラ ン ゼ ン セ ラ ）	医 生 の 保 健 師 、 香 煙 師 等 ）	労 働 組 合	該 社 が 委 託 し て い る 社 外 の 相 談 窓 口	や か り フ ン セ ラ 」	社 外 の 弁 護 士 や 社 会 保 険 労 務	公 的 な 機 関 （ 国 や 都 の 相 談 機 関 な ど ）	そ の 他	無 回 答		
全 体	220 100.0	121 55.0	212 96.4	16 7.3	6 2.7	2 0.9	0 0.0	1 0.5	2 0.9	4 1.8	1 0.5	13 5.9	0 0.0	
あなたの性別	男性	114 100.0	59 51.8	111 97.4	9 7.9	3 2.6	1 0.9	1 0.9	1 0.9	3 2.6	1 0.9	10 8.8	0 0.0	
	女性	103 100.0	60 58.3	98 95.1	7 6.8	3 2.9	1 1.0	0 0.0	1 1.0	1 1.0	0 0.0	3 2.9	0 0.0	
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
答えたくない	3 100.0	2 66.7	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29歳	26 100.0	15 57.7	25 96.2	1 3.8	1 3.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	30～39歳	65 100.0	36 55.4	64 98.5	3 4.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 3.1	0 0.0	2 3.1	0 0.0	
	40～49歳	60 100.0	35 58.3	58 96.7	4 6.7	5 8.3	1 1.7	0 1.7	2 3.3	1 1.7	0 0.0	7 11.7	0 0.0	
	50～59歳	61 100.0	31 50.8	57 93.4	8 13.1	0 0.0	1 1.6	0 0.0	0 0.0	1 1.6	1 1.6	4 6.6	0 0.0	
	60～69歳	8 100.0	4 50.0	8 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの就業形態	正社員	203 100.0	112 55.2	196 96.6	14 6.9	6 3.0	2 1.0	1 0.5	2 1.0	4 2.0	1 0.5	13 6.4	0 0.0	
	契約社員	7 100.0	4 57.1	7 100.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	嘱託社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	パート、アルバイト	10 100.0	5 50.0	9 90.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	派遣社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	建設業	14 100.0	7 50.0	14 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 14.3	0 0.0	
	製造業	27 100.0	13 48.1	26 96.3	1 3.7	1 3.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 14.8	0 0.0	
	電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	2 40.0	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたが お勤めの 企業 の 主 要 事 業 内 容	情報通信業	10 100.0	9 90.0	10 100.0	1 10.0	0 0.0	1 10.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	運輸業、郵便業	12 100.0	6 50.0	12 100.0	2 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	卸売業、小売業	50 100.0	25 50.0	48 96.0	0 0.0	2 4.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 6.0	0 0.0	3 6.0	0 0.0	
	金融業、保険業	9 100.0	6 66.7	8 88.9	2 22.2	0 0.0	1 11.1	0 0.0	1 11.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	不動産業、物品賃貸業	11 100.0	5 45.5	11 100.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	1 9.1	0 0.0	
	学術研究、専門・技術サービス業	6 100.0	3 50.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	
	宿泊業、飲食サービス業	15 100.0	9 60.0	14 93.3	2 13.3	1 6.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 6.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	生活関連サービス業、娯楽業	11 100.0	7 63.6	11 100.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	教育、学習支援業	4 100.0	3 75.0	4 100.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	医療、福祉	21 100.0	11 52.4	21 100.0	3 14.3	1 4.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 9.5	0 0.0	
	複合サービス事業	7 100.0	3 42.9	6 85.7	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業 （他に分類されないもの）	18 100.0	12 66.7	16 88.9	1 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	2～29人 企業 の 従業員 数	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		30～99人	114 100.0	64 56.1	108 94.7	8 7.0	2 1.8	0 0.0	0 0.0	1 0.9	3 2.6	0 0.0	6 5.3	0 0.0
		100～299人	58 100.0	30 51.7	57 98.3	4 6.9	3 5.2	0 0.0	0 0.0	0 1.7	1 1.7	0 0.0	2 3.4	0 0.0
300～999人		26 100.0	16 61.5	25 96.2	1 3.8	1 7.7	2 0.0	1 3.8	1 3.8	0 0.0	1 3.8	2 7.7	0 0.0	
1,000人以上		22 100.0	11 50.0	22 100.0	3 13.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 13.6	0 0.0	
あなたの役職	役職なし	87 100.0	49 56.3	87 100.0	9 10.3	3 3.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 1.1	2 2.3	0 0.0	
	主任・チーフ・ チームサブリーダー	38 100.0	20 52.6	36 94.7	2 5.3	1 2.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 2.6	0 0.0	
	係長・主査・主幹	19 100.0	14 73.7	18 94.7	1 5.3	0 0.0	1 5.3	0 0.0	1 5.3	0 0.0	0 0.0	1 5.3	0 0.0	
	課長・チームリーダー	36 100.0	20 55.6	33 91.7	1 2.8	1 2.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 5.6	0 0.0	
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	35 100.0	15 42.9	33 94.3	3 8.6	1 2.9	1 2.9	1 2.9	1 2.9	3 8.6	0 0.0	6 17.1	0 0.0	
	その他	5 100.0	3 60.0	5 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	
	管理職	52 100.0	26 50.0	50 96.2	3 5.8	2 3.8	1 1.9	0 0.0	1 1.9	2 3.8	0 0.0	7 13.5	0 0.0	
	事務職	71 100.0	43 60.6	68 95.8	5 7.0	3 1.4	1 1.4	0 0.0	0 1.4	0 0.0	1 1.4	1 1.4	0 0.0	
	営業	36 100.0	18 50.0	36 100.0	3 8.3	1 2.8	0 0.0	0 2.8	1 2.8	0 0.0	0 0.0	1 2.8	0 0.0	
あなたの職種	専門・技術職	18 100.0	10 55.6	18 100.0	2 11.1	1 5.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 11.1	0 0.0	
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	販売・サービス	37 100.0	21 56.8	34 91.9	1 2.7	1 2.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 5.4	0 0.0	2 5.4	0 0.0	
	その他	6 100.0	3 50.0	6 100.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人以上

問13. (問11で⑤と回答した方) カスタマーハラスメントを受けて、あなたが何もしなかった理由は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	思 考 を し て も 解 決 し な ら な い と	た か ら 上 下 利 益 が 生 じ る の と 思 う	職 場 上 下 利 益 が 生 じ る の と 思 う	職 場 内 で 公 に な る こ と が 懸 念 さ れ た か ら	係 長 や 課 長 と の 間 接 的 な 懸 念 さ れ た か ら	相 談 し て く い き ま し た か ら	相 談 し て く い き ま し た か ら	相 談 し て く い き ま し た か ら	分 割 さ れ た か ら	取 組 み の 進 捗 が 遅 い の と 思 う	正 に 取 組 み の 進 捗 が 遅 い の と 思 う	何 ん だ か 行 動 を し な け れ ば な ら な い の と 思 う	そ の 他	無 回 答
あなたの性別	全 体	86 100.0	50 58.1	12 14.0	0 0.0	4 4.7	5 5.8	17 19.8	1 1.2	7 8.1	7 8.1	43 50.0	9 10.5	0 0.0		
	男性	53 100.0	31 58.5	11 20.8	0 0.0	3 5.7	3 5.7	12 22.6	1 1.9	6 11.3	6 9.4	24 45.3	5 9.4	0 0.0		
	女性	33 100.0	19 57.6	1 3.0	0 0.0	1 3.0	2 6.1	5 15.2	0 0.0	1 3.0	2 6.1	19 57.6	4 12.1	0 0.0		
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0		
	答えたくない	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0		
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	20～29歳	11 100.0	4 36.4	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	2 18.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	8 72.7	1 9.1	0 0.0		
	30～39歳	25 100.0	15 60.0	3 12.0	0 0.0	0 0.0	2 8.0	4 16.0	0 0.0	2 8.0	3 12.0	13 52.0	3 12.0	0 0.0		
	40～49歳	27 100.0	19 70.4	6 22.2	0 0.0	2 7.4	3 11.1	5 18.5	0 0.0	3 11.1	2 7.4	12 44.4	3 11.1	0 0.0		
	50～59歳	18 100.0	10 55.6	2 11.1	0 0.0	1 5.6	0 0.0	5 27.8	1 5.6	1 5.6	1 4.4	8 44.4	2 11.1	0 0.0		
	60～69歳	5 100.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	1 20.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0		
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0		
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの就業形態	正社員	79 100.0	47 59.5	11 13.9	0 0.0	4 5.1	5 6.3	16 20.3	1 1.3	7 8.9	7 8.9	39 49.4	9 11.4	0 0.0		
	契約社員	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0		
	嘱託社員	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0		
	パート、アルバイト	4 100.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0		
	派遣社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0		
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
		3 100.0	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 66.7	0 0.0	0 0.0		
	製造業	6 100.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	1 16.7	0 0.0	1 16.7	1 16.7	3 50.0	0 0.0	0 0.0		
	電気・ガス・熱供給・水道業	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0		
	情報通信業	8 100.0	5 62.5	1 12.5	0 0.0	2 25.0	0 0.0	3 37.5	1 12.5	1 0.0	0 0.0	5 62.5	0 0.0	0 0.0		
あなたがお勤めの企業の主要事業内容	運輸業、郵便業	8 100.0	5 62.5	2 25.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	3 37.5	0 0.0	2 25.0	0 0.0	5 62.5	1 12.5	0 0.0		
	卸売業、小売業	20 100.0	11 55.0	4 20.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0	3 15.0	0 0.0	1 5.0	2 10.0	8 40.0	3 15.0	0 0.0		
	金融業、保険業	4 100.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0		
	不動産業、物品賃貸業	6 100.0	2 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	1 16.7	1 16.7	3 50.0	1 16.7	0 0.0		
	学術研究、専門・技術サービス業	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0		
	宿泊業、飲食サービス業	6 100.0	4 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 66.7	0 0.0	0 0.0		
	生活関連サービス業、娯楽業	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0		
	教育、学習支援業	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	医療・福祉	7 100.0	5 71.4	1 14.3	0 0.0	1 14.3	2 28.6	3 42.9	0 0.0	2 28.6	3 42.9	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	
	サービス業 (他に分類されないもの)	11 100.0	8 72.7	3 27.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 45.5	1 9.1	0 0.0	0 0.0	
	あなたの就業人数	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		30～99人	41 100.0	26 63.4	3 7.3	0 0.0	3 7.3	4 9.8	13 31.7	1 2.4	5 12.2	6 14.6	20 48.8	2 4.9	0 0.0	0 0.0
		100～299人	29 100.0	18 62.1	7 24.1	0 0.0	1 3.4	1 3.4	2 6.9	0 0.0	1 3.4	1 3.4	13 44.8	6 20.7	0 0.0	0 0.0
		300～999人	12 100.0	4 33.3	2 16.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 16.7	0 0.0	1 8.3	0 0.0	7 58.3	1 8.3	0 0.0	0 0.0
1,000人以上		4 100.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
あなたの役職	役職なし	26 100.0	16 61.5	2 7.7	0 0.0	1 3.8	2 7.7	7 26.9	0 0.0	4 15.4	4 15.4	13 50.0	3 11.5	0 0.0	0 0.0	
	主任・チーフ・ チームリーダー	17 100.0	10 58.8	4 23.5	0 0.0	1 5.9	2 11.8	3 17.6	0 0.0	1 5.9	0 0.0	11 64.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	係長・主査・主幹	12 100.0	8 66.7	2 16.7	0 0.0	1 8.3	1 8.3	3 8.3	0 0.0	1 8.3	1 8.3	8 66.7	1 8.3	0 0.0	0 0.0	
	課長・チームリーダー	14 100.0	8 57.1	2 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 21.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 35.7	2 14.3	0 0.0	0 0.0	
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	14 100.0	7 50.0	2 14.3	0 0.0	1 7.1	0 0.0	2 14.3	0 0.0	1 7.1	2 14.3	5 35.7	3 21.4	0 0.0	0 0.0	
	その他	3 100.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
	管理職	26 100.0	17 65.4	5 19.2	0 0.0	1 3.8	1 3.8	5 19.2	0 0.0	4 15.4	3 11.5	8 30.8	5 19.2	0 0.0	0 0.0	
	事務職	26 100.0	18 69.2	1 3.8	0 0.0	0 0.0	2 7.7	2 7.7	0 0.0	1 3.8	1 3.8	16 61.5	1 3.8	0 0.0	0 0.0	
	営業	9 100.0	1 11.1	2 22.2	0 0.0	0 0.0	1 11.1	2 22.2	0 0.0	1 11.1	1 11.1	4 44.4	2 22.2	0 0.0	0 0.0	
	あなたの職種	専門・技術職	6 100.0	3 50.0	0 0.0	0 0.0	1 16.7	0 0.0	3 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	4 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0
研究職		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	
販売・サービス		15 100.0	9 60.0	3 20.0	0 0.0	1 6.7	1 6.7	5 33.3	1 6.7	1 6.7	1 6.7	9 60.0	1 6.7	0 0.0	0 0.0	
その他		4 100.0	2 50.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	1 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	

資料 I. 集計表
 ＜従業員票＞従業員数 30 人以上

問14. あなたの勤務先は、あなたからの相談や、あなたの相談を受けた者からの報告等によって、あなたがカスタマーハラスメントを受けていることを認識していましたか。

	全 体	認 識 し て い た	認 識 し て い な か っ た	わ か ら な い	無 回 答
全 体	337 100.0	206 61.1	34 10.1	97 28.8	0 0.0
あなたの性別					
男性	184 100.0	113 61.4	20 10.9	51 27.7	0 0.0
女性	148 100.0	89 60.1	13 8.8	46 31.1	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	5 100.0	4 80.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢					
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	38 100.0	25 65.8	3 7.9	10 26.3	0 0.0
30～39歳	97 100.0	57 58.8	8 8.2	32 33.0	0 0.0
40～49歳	98 100.0	57 58.2	14 14.3	27 27.6	0 0.0
50～59歳	88 100.0	54 61.4	8 9.1	26 29.5	0 0.0
60～69歳	16 100.0	13 81.3	1 6.3	2 12.5	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態					
正社員	307 100.0	184 59.9	33 10.7	90 29.3	0 0.0
契約社員	10 100.0	8 80.0	1 10.0	1 10.0	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	17 100.0	13 76.5	0 0.0	4 23.5	0 0.0
派遣社員	2 100.0	0 0.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の 主要事業内容					
建設業	19 100.0	11 57.9	3 15.8	5 26.3	0 0.0
製造業	34 100.0	17 50.0	4 11.8	13 38.2	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	8 100.0	5 62.5	0 0.0	3 37.5	0 0.0
情報通信業	18 100.0	5 27.8	3 16.7	10 55.6	0 0.0
運輸業、郵便業	23 100.0	11 47.8	6 26.1	6 26.1	0 0.0
卸売業、小売業	78 100.0	52 66.7	7 9.0	19 24.4	0 0.0
金融業、保険業	14 100.0	9 64.3	0 0.0	5 35.7	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	17 100.0	8 47.1	1 5.9	8 47.1	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	7 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	23 100.0	15 65.2	1 4.3	7 30.4	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	14 100.0	9 64.3	2 14.3	3 21.4	0 0.0
教育、学習支援業	6 100.0	5 83.3	1 16.7	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	33 100.0	25 75.8	1 3.0	7 21.2	0 0.0
複合サービス事業	10 100.0	7 70.0	0 0.0	3 30.0	0 0.0
サービス業 （他に分類されないもの）	33 100.0	20 60.6	5 15.2	8 24.2	0 0.0
企業のお客の 従業員数					
2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～99人	167 100.0	110 65.9	17 10.2	40 24.0	0 0.0
100～299人	97 100.0	52 53.6	11 11.3	34 35.1	0 0.0
300～999人	45 100.0	22 48.9	4 8.9	19 42.2	0 0.0
1,000人以上	28 100.0	22 78.6	2 7.1	4 14.3	0 0.0
あなたの役職					
役職なし	125 100.0	72 57.6	7 5.6	46 36.8	0 0.0
主任・チーフ・ チームサブリーダー	62 100.0	42 67.7	9 14.5	11 17.7	0 0.0
係長・主査・主幹	34 100.0	16 47.1	4 11.8	14 41.2	0 0.0
課長・チームリーダー	54 100.0	33 61.1	10 18.5	11 20.4	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	52 100.0	38 73.1	2 3.8	12 23.1	0 0.0
その他	10 100.0	5 50.0	2 20.0	3 30.0	0 0.0
あなたの職種					
管理職	83 100.0	59 71.1	7 8.4	17 20.5	0 0.0
事務職	107 100.0	59 55.1	11 10.3	37 34.6	0 0.0
営業	47 100.0	25 53.2	8 17.0	14 29.8	0 0.0
専門・技術職	28 100.0	22 78.6	1 3.6	5 17.9	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	58 100.0	34 58.6	6 10.3	18 31.0	0 0.0
その他	14 100.0	7 50.0	1 7.1	6 42.9	0 0.0

資料 I. 集計表
 ＜従業員票＞従業員数 30 人以上

問15. あなたの勤務先は、あなたがカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしましたか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	た す 要 望 を 聞 いた り、 問 う 題 を 解 決 す る た め に 相 談 し た の の ち	ア あ な た に 事 実 確 認 の た め の ヒ ア リ ン グ を 行 っ た	利 益 な き 取 り を 理 由 と し て 不 相 談 し た	た 社 内 関 係 者 に 事 実 確 認 を 行 っ た	の 行 為 者 に 対 し、 出 入 り 禁 止 等 の 対 応 を し た	確 認 を 行 っ た 取 引 先 等 に 事 実 確 認 を 行 っ た	相 談 に の つ づ け な か っ た	そ の 他	わ か ら な い	無 回 答
全 体	206 100.0	169 82.0	112 54.4	0 0.0	36 17.5	28 13.6	18 8.7	3 1.5	14 6.8	6 2.9	0 0.0
あなたの性別											
男性	113 100.0	91 80.5	63 55.8	0 0.0	21 18.6	15 13.3	16 14.2	2 1.8	7 6.2	4 3.5	0 0.0
女性	89 100.0	75 84.3	46 51.7	0 0.0	13 14.6	13 14.6	2 2.2	1 1.1	7 7.9	2 2.2	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	4 100.0	3 75.0	3 75.0	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢											
19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	25 100.0	19 76.0	18 72.0	0 0.0	5 20.0	4 16.0	2 8.0	0 0.0	1 4.0	0 0.0	0 0.0
30～39歳	57 100.0	51 89.5	27 47.4	0 0.0	6 10.5	5 8.8	8 14.0	0 0.0	2 3.5	1 1.8	0 0.0
40～49歳	57 100.0	49 86.0	32 56.1	0 0.0	13 22.8	10 17.5	4 7.0	0 0.0	5 8.8	2 3.5	0 0.0
50～59歳	54 100.0	40 74.1	30 55.6	0 0.0	10 18.5	7 13.0	2 3.7	3 5.6	4 7.4	3 5.6	0 0.0
60～69歳	13 100.0	10 76.9	5 38.5	0 0.0	2 15.4	2 15.4	0 0.0	0 0.0	2 15.4	0 0.0	0 0.0
70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態											
正社員	184 100.0	153 83.2	101 54.9	0 0.0	33 17.9	24 13.0	17 9.2	2 1.1	12 6.5	6 3.3	0 0.0
契約社員	8 100.0	6 75.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0	0 0.0
嘱託社員	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
パート、アルバイト	13 100.0	9 69.2	8 61.5	0 0.0	3 23.1	4 30.8	0 0.0	1 7.7	1 7.7	0 0.0	0 0.0
派遣社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容											
建設業	11 100.0	11 100.0	6 54.5	0 0.0	1 9.1	1 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
製造業	17 100.0	15 88.2	8 47.1	0 0.0	3 17.6	2 11.8	2 11.8	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	5 100.0	5 100.0	1 20.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
情報通信業	5 100.0	5 100.0	3 60.0	0 0.0	2 40.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
運輸業、郵便業	11 100.0	8 72.7	5 45.5	0 0.0	3 27.3	1 9.1	0 0.0	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0
卸売業、小売業	52 100.0	41 78.8	30 57.7	0 0.0	9 17.3	8 15.4	3 5.8	0 0.0	2 3.8	3 5.8	0 0.0
金融業、保険業	9 100.0	6 66.7	5 55.6	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 11.1	0 0.0	1 11.1	1 11.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	8 100.0	6 75.0	4 50.0	0 0.0	2 25.0	0 0.0	2 25.0	1 12.5	0 0.0	1 12.5	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	7 100.0	5 71.4	4 57.1	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 14.3	1 14.3	1 14.3	0 0.0	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	15 100.0	13 86.7	6 40.0	0 0.0	3 20.0	3 20.0	0 0.0	0 0.0	2 13.3	0 0.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	9 100.0	8 88.9	5 55.6	0 0.0	2 22.2	2 22.2	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
教育、学習支援業	5 100.0	3 60.0	3 60.0	0 0.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0
医療、福祉	25 100.0	22 88.0	10 40.0	0 0.0	3 12.0	4 16.0	2 8.0	0 0.0	5 20.0	1 4.0	0 0.0
複合サービス事業	7 100.0	5 71.4	5 71.4	0 0.0	2 28.6	2 28.6	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 （他に分類されないもの）	20 100.0	16 80.0	17 85.0	0 0.0	3 15.0	3 15.0	4 20.0	0 0.0	1 5.0	0 0.0	0 0.0
あなたの従業員数											
2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～99人	110 100.0	91 82.7	58 52.7	0 0.0	14 12.7	14 12.7	8 7.3	2 1.8	8 7.3	3 2.7	0 0.0
100～299人	52 100.0	40 76.9	25 48.1	0 0.0	4 7.7	7 13.5	6 11.5	1 1.9	4 7.7	2 3.8	0 0.0
300～999人	22 100.0	20 90.9	15 68.2	0 0.0	11 50.0	1 4.5	2 9.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
1,000人以上	22 100.0	18 81.8	14 63.6	0 0.0	7 31.8	6 27.3	2 9.1	0 0.0	2 9.1	1 4.5	0 0.0
あなたの役職											
役職なし	72 100.0	60 83.3	36 50.0	0 0.0	9 12.5	8 11.1	6 8.3	1 1.4	5 6.9	2 2.8	0 0.0
主任・チーフ・チームサブリダー	42 100.0	33 78.6	27 64.3	0 0.0	5 11.9	4 9.5	4 9.5	0 0.0	3 7.1	1 2.4	0 0.0
係長・主査・主幹	16 100.0	13 81.3	10 62.5	0 0.0	5 31.3	1 6.3	2 12.5	0 0.0	2 12.5	0 0.0	0 0.0
課長・チームリーダー	33 100.0	28 84.8	15 45.5	0 0.0	6 18.2	5 15.2	4 12.1	0 0.0	3 9.1	0 0.0	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	38 100.0	30 78.9	20 52.6	0 0.0	9 23.7	8 21.1	1 2.6	2 5.3	1 2.6	3 7.9	0 0.0
その他	5 100.0	5 100.0	4 80.0	0 0.0	2 40.0	2 40.0	1 20.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種											
管理職	59 100.0	46 78.0	35 59.3	0 0.0	15 25.4	12 20.3	4 6.8	1 1.7	4 6.8	2 3.4	0 0.0
事務職	59 100.0	50 84.7	27 45.8	0 0.0	7 11.9	5 8.5	6 10.2	1 1.7	3 5.1	1 1.7	0 0.0
営業	25 100.0	21 84.0	15 60.0	0 0.0	5 20.0	2 8.0	5 20.0	1 4.0	0 0.0	1 4.0	0 0.0
専門・技術職	22 100.0	20 90.9	11 50.0	0 0.0	4 18.2	2 9.1	2 9.1	0 0.0	4 18.2	2 9.1	0 0.0
研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	34 100.0	27 79.4	21 61.8	0 0.0	5 14.7	7 20.6	0 0.0	0 0.0	2 5.9	0 0.0	0 0.0
その他	7 100.0	5 71.4	3 42.9	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	0 0.0	1 14.3	0 0.0	0 0.0

＜従業員票＞従業員数 30 人以上

問16. 今後、あなたの職場で実施してほしいと考えるカスタマーハラスメントの防止対策は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

		全 体	実施 段階の ための 調査	労働者や労働組合等との意見 交換や衛生委員会等の活用等	基本 方針等 の作成	基本 方針等 の公表	基準 や対応 （フリス 等）ハ ラの作 り成断	説力さ るよう に受け 手の情 報を備 え、相 対する	教育・ 研修等 の実施	録音・ 録画環 境の整 備	等分導 入した ツール ・音声 ・映像 ・対面 支援ツ ル等知 識の積 累	A I系 ソフト ウェア ・ディ ジタル 技術の 活用	企業法 規や労 務管理 の外部 人材の 活用	警察と の連携	アカス ハラを 受けた 従業員 へのサ ポート	従業員 が被害 を受けた 場合の 取組先 等へ協 力を要 求する	止む可 き行為 に対する 措置（ 出入禁 止等）	その他	無回 答
あなたの性別	全体	2,594 100.0	918 35.4	261 10.1	631 24.3	567 21.9	1,076 41.5	1,053 40.6	679 26.2	661 25.5	336 13.0	182 7.0	444 17.1	1,185 45.7	616 23.7	917 35.4	96 3.7	0	
	男性	1,427 100.0	505 35.4	147 10.3	369 25.9	330 23.1	565 39.6	557 39.0	398 27.9	335 23.5	182 12.8	91 6.4	265 18.6	620 43.4	349 24.5	480 33.6	53 3.7	0	
	女性	1,111 100.0	399 35.9	109 9.8	254 22.9	228 20.5	494 44.5	476 42.8	273 24.6	314 28.3	146 13.1	86 7.7	166 14.9	545 49.1	255 23.0	417 37.5	39 3.5	0	
	その他	3 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 33.3	1 33.3	0 0.0	0	
あなたの年齢	答えたくない	53 100.0	14 26.4	5 9.4	8 15.1	9 17.0	17 32.1	19 35.8	8 15.1	12 22.6	8 15.1	5 9.4	5 24.5	13 37.7	20 20.8	11 35.8	4 7.5	0	
	19歳以下	2 100.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 50.0	0 0.0	0	
	20～29歳	369 100.0	135 36.6	35 9.5	70 19.0	60 16.3	162 43.9	156 42.3	81 22.0	104 28.2	48 13.0	18 4.9	55 14.9	161 43.6	66 17.9	135 36.6	6 1.6	0	
	30～39歳	658 100.0	233 35.4	69 10.5	170 25.8	162 24.6	248 37.7	251 38.1	150 22.8	176 26.7	99 15.0	45 6.8	123 18.7	302 45.9	168 25.5	252 38.3	24 3.6	0	
	40～49歳	741 100.0	251 33.9	80 10.8	185 25.0	154 20.8	307 41.4	284 38.3	184 24.8	179 24.2	105 14.2	49 6.6	125 16.9	334 45.1	173 23.3	264 35.6	25 3.4	0	
	50～59歳	655 100.0	231 35.3	67 10.2	171 26.1	158 24.1	282 43.1	282 43.1	207 31.6	163 24.9	76 11.6	57 8.7	110 16.8	304 46.4	164 25.0	221 33.7	33 5.0	0	
	60～69歳	161 100.0	63 39.1	8 5.0	33 20.5	30 18.6	73 45.3	78 48.4	55 34.2	38 23.6	8 5.0	12 7.5	29 18.0	80 49.7	44 27.3	43 26.7	8 5.0	0	
	70歳以上	8 100.0	4 50.0	2 25.0	2 25.0	2 25.0	4 50.0	2 25.0	2 25.0	0 0.0	0 12.5	0 25.0	1 50.0	4 12.5	1 12.5	1 12.5	0 0.0	0	
	正社員	2,420 100.0	854 35.3	248 10.2	593 24.6	534 22.1	1,000 41.3	979 40.5	636 26.3	619 25.6	322 13.3	173 7.1	412 17.0	1,106 45.7	580 24.0	860 35.5	89 3.7	0	
	あなたの就業形態	契約社員	57 100.0	17 29.8	3 5.3	14 24.6	8 14.0	17 29.8	23 40.4	12 21.1	11 19.3	2 3.5	4 7.0	6 10.5	25 43.9	12 21.1	17 29.8	5 8.8	0
嘱託社員		39 100.0	13 33.3	1 2.6	7 17.9	7 17.9	24 61.5	19 48.7	16 41.0	11 28.2	2 5.1	2 10.8	19 48.7	11 28.2	11 28.2	1 2.6	0		
パート、アルバイト		67 100.0	32 47.8	8 11.9	17 25.4	16 23.9	31 46.3	26 38.8	12 17.9	6 23.9	6 9.0	3 4.5	13 19.4	31 46.3	12 17.9	28 41.8	0 0.0	0	
派遣社員		11 100.0	2 18.2	1 9.1	0 0.0	2 18.2	4 36.4	6 54.5	3 27.3	4 36.4	4 36.4	0 0.0	1 9.1	4 36.4	1 9.1	1 9.1	1 9.1	0	
その他		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	
建設業		271 100.0	88 32.5	29 10.7	61 22.5	51 18.8	103 38.0	111 41.0	73 26.9	55 20.3	22 8.1	21 7.7	37 13.7	100 36.9	81 29.9	80 29.5	10 3.7	0	
製造業		362 100.0	131 36.2	29 8.0	93 25.7	75 20.7	147 40.6	146 40.3	92 25.4	92 25.4	45 12.4	36 9.9	65 18.0	167 46.1	106 29.3	135 37.3	19 5.2	0	
電気・ガス・熱供給・水道業		42 100.0	18 42.9	2 4.8	12 28.6	12 28.6	13 31.0	18 42.9	12 28.6	12 28.6	4 9.5	3 7.1	8 19.0	15 35.7	6 14.3	7 35.7	0 0.0	0	
情報通信業		259 100.0	94 36.3	32 12.4	57 22.0	49 18.9	110 42.5	105 40.5	75 29.0	50 19.3	29 11.2	19 7.3	28 10.8	125 48.3	92 35.5	80 30.9	8 3.1	0	
あなたの職業・業務内容		運輸業、郵便業	169 100.0	61 36.1	12 7.1	39 23.1	36 21.3	68 40.2	72 42.6	41 24.3	48 28.4	26 15.4	10 5.9	38 22.5	75 44.4	43 25.4	49 29.0	8 4.7	0
	卸売業、小売業	477 100.0	158 33.1	44 9.2	133 27.9	123 25.8	210 44.0	189 39.6	117 24.5	138 28.9	59 12.4	25 5.2	90 46.1	220 46.1	97 20.3	187 39.2	12 2.5	0	
	金融業、保険業	78 100.0	25 32.1	9 11.5	18 23.1	19 24.4	35 44.9	32 41.0	27 34.6	26 33.3	21 26.9	7 9.0	14 17.9	35 44.9	16 20.5	32 41.0	3 3.8	0	
	不動産業、物品賃貸業	90 100.0	32 35.6	6 6.7	16 17.8	16 17.8	40 44.4	35 38.9	25 27.8	28 31.1	20 22.2	7 7.8	17 18.9	42 46.7	17 18.9	42 42.2	2 2.2	0	
	学術研究、専門・技術サービス業	105 100.0	44 41.9	9 8.6	30 28.6	25 23.8	42 40.0	33 31.4	26 24.8	15 14.3	9 8.6	6 5.7	10 9.5	46 43.8	32 30.5	44 32.4	5 4.8	0	
	宿泊業、飲食サービス業	100 100.0	38 38.0	9 9.0	24 24.0	19 19.0	45 45.0	39 39.0	25 25.0	32 32.0	9 9.0	2 2.0	21 21.0	45 45.0	10 10.0	46 46.0	3 3.0	0	
	生活関連サービス業、娯楽業	64 100.0	14 21.9	2 3.1	13 20.3	12 18.8	30 46.9	21 32.8	8 12.5	17 26.6	9 14.1	4 6.3	16 25.0	30 46.9	7 10.9	29 45.3	2 3.1	0	
	教育、学習支援業	39 100.0	17 43.6	5 12.8	9 23.1	8 20.5	20 51.3	19 48.7	11 28.2	14 35.9	10 25.6	3 7.7	5 12.8	22 56.4	4 10.3	12 30.8	1 2.6	0	
	医療、福祉	131 100.0	47 35.9	8 6.1	27 20.6	18 13.7	52 39.7	55 42.0	36 27.5	36 27.5	14 10.7	11 8.4	21 26.0	69 52.7	10 7.6	45 34.4	5 3.8	0	
	複合サービス事業	26 100.0	9 34.6	5 19.2	7 26.9	12 46.2	12 46.2	15 57.7	15 23.1	11 42.3	5 19.2	3 11.5	8 30.8	14 53.8	8 30.8	14 53.8	0 0.0	0	
企業としての従業員数	サービス業（他に分類されないもの）	381 100.0	142 37.3	40 10.5	92 24.1	92 24.1	149 39.1	163 42.8	105 27.6	87 22.8	54 14.2	25 6.6	66 17.3	180 47.2	87 22.8	121 31.8	18 4.7	0	
	2～29人	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	
	30～99人	1,356 100.0	472 34.8	122 9.0	326 24.0	275 20.3	541 39.9	530 39.1	314 23.2	297 21.9	130 9.6	96 7.1	202 14.9	609 44.9	319 23.5	462 34.1	46 3.4	0	
	100～299人	745 100.0	252 33.8	79 10.6	182 24.4	166 22.3	325 43.6	309 41.5	202 27.1	206 27.7	104 14.0	46 6.2	142 19.1	336 45.1	179 24.0	265 35.6	29 3.9	0	
	300～999人	295 100.0	115 39.0	37 12.5	74 25.1	78 26.4	130 44.1	135 45.8	98 33.2	98 33.6	63 21.4	19 6.4	54 18.3	146 49.5	75 25.4	114 38.6	11 3.7	0	
	1,000人以上	198 100.0	79 39.9	23 11.6	49 24.7	48 24.2	80 40.4	79 39.9	65 32.8	59 29.8	39 19.7	21 10.6	46 23.2	94 47.5	38 21.7	76 40.4	10 5.1	0	
	役職なし	1,125 100.0	399 35.5	106 9.4	241 21.4	209 18.6	441 39.2	442 39.3	248 22.0	279 24.8	159 14.8	74 6.6	137 16.6	512 45.5	242 21.5	382 35.7	41 3.6	0	
	主任・チーフ・チームサブリーダー	387 100.0	142 36.7	52 13.4	110 28.4	101 26.1	197 45.7	159 41.1	101 26.1	106 27.4	45 11.6	35 9.0	71 18.3	186 48.1	109 28.2	141 36.4	11 2.8	0	
	係長・主査・主幹	240 100.0	78 32.5	28 11.7	55 22.9	55 22.9	92 38.3	97 40.4	69 28.8	61 25.4	34 14.2	11 4.6	42 17.5	112 46.7	62 25.8	86 35.8	15 6.3	0	
	課長・チームリーダー	432 100.0	148 34.3	32 7.4	110 25.5	97 22.5	174 40.3	179 41.4	121 28.0	100 23.1	45 10.4	30 6.9	61 14.1	184 42.6	95 22.0	141 32.6	15 3.5	0	
あなたの職階	部長・室長・グループリーダー・マネージャー 等	343 100.0	131 38.2	36 10.5	104 30.3	90 26.2	161 46.9	152 44.3	123 35.9	97 28.3	42 12.2	27 7.9	68 19.8	158 46.1	97 28.3	118 34.4	11 3.2	0	
	その他	67 100.0	20 29.9	7 10.4	11 16.4	15 22.4	31 46.3	24 35.8	17 25.4	18 26.9	11 16.4	5 7.5	15 22.4	33 49.3	11 16.4	29 43.3	3 4.5	0	
	管理職	535 100.0	192 35.9	52 9.7	139 26.0	127 23.7	213 39.8	226 42.2	175 32.7	131 24.5	64 12.0	37 6.9	94 17.6	240 44.9	121 22.6	160 29.9	18 3.4	0	
	事務職	1,093 100.0	363 33.2	108 9.9	237 21.7	209 19.1	447 40.9	438 40.1	262 24.0	307 28.1	162 14.8	84 7.7	180 16.5	514 47.0	258 23.6	385 35.2	49 4.5	0	
	営業	408 100.0	177 43.4	44 10.8	112 27.5	100 24.5	161 39.5	169 41.4	107 26.2	89 21.8	46 11.3	32 7.8	59 14.5	174 42.6	126 30.9	144 35.3	10 2.5	0	
	専門・技術職	271 100.0	91 33.6	23 8.5	70 25.8	65 24.0	117 43.2	114 42.1	80 29.5	49 18.1	26 9.6	16 5.9	37 13.7	128 47.2	73 26.9	94 34.7	5 1.8	0	
	研究職	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0	
	販売・サービス	190 100.0	62 32.6	19 10.0	46 24.2	43 22.6	94 49.5	69 36.3	35 18.4	65 34.2	22 11.6	8 4.2	54 28.4	86 45.3	18 9.5	103 54.2	7 3.7	0	
	その他	96 100.0	32 33.3	15 15.6	27 28.1	22 22.9	44 45.8	37 38.5	20 20.8	20 20.8	16 16.7	5 5.2	20 44.8	43 20.8	20 20.8	31 32.3	7 7.3	0	

資料 I. 集計表
＜従業員票＞従業員数 30 人以上

問17. カスタマー・ハラスメント全般について、行政に求める支援策は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。

問18. 過去1年間で、ご自身の言動がカスタマー・ハラスメントにあたるのではないかと考えたことはありますか。

		全 体	社 会 や 教 育 や 企 業 等 に 対 する 啓 蒙	道 徳 ・ 支 援 団 体 の 自 主 的 な 取 組 の 促 進	支 援 の 自 主 的 な 取 組 の 促 進	等 従 業 員 の 自 主 的 な 取 組 の 促 進	そ の 他	特 に な い	無 回 答
全 体		2,594 100.0	1,891 72.9	889 34.3	776 29.9	1,026 39.6	93 3.6	180 6.9	0 0.0
あなたの性別	男性	1,427 100.0	1,038 72.7	515 36.1	430 30.1	509 35.7	61 4.3	91 6.4	0 0.0
	女性	1,111 100.0	820 73.8	361 32.5	333 30.0	494 44.5	30 2.7	78 7.0	0 0.0
	その他	3 100.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	53 100.0	32 60.4	12 22.6	13 24.5	22 41.5	1 1.9	11 20.8	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	2 100.0	2 100.0	1 50.0	1 50.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	369 100.0	254 68.8	132 35.8	115 31.2	152 41.2	8 2.2	27 7.3	0 0.0
	30～39歳	658 100.0	483 73.4	226 34.3	199 30.2	251 38.1	28 4.3	57 8.7	0 0.0
	40～49歳	741 100.0	549 74.1	267 36.0	216 29.1	296 39.9	26 3.5	45 6.1	0 0.0
	50～59歳	655 100.0	479 73.1	215 32.8	201 30.7	251 38.3	28 4.3	42 6.4	0 0.0
	60～69歳	161 100.0	118 73.3	44 27.3	44 27.3	72 44.7	3 1.9	8 5.0	0 0.0
	70歳以上	8 100.0	6 75.0	4 50.0	0 0.0	2 25.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0
あなたの就業形態	正社員	2,420 100.0	1,762 72.8	840 34.7	725 30.0	959 39.6	88 3.6	170 7.0	0 0.0
	契約社員	57 100.0	42 73.7	11 19.3	9 15.8	19 33.3	4 7.0	5 8.8	0 0.0
	嘱託社員	39 100.0	28 71.8	9 23.1	13 33.3	18 46.2	0 0.0	3 7.7	0 0.0
	パート、アルバイト	67 100.0	50 74.6	24 35.8	23 34.3	24 35.8	1 1.5	1 1.5	0 0.0
	派遣社員	11 100.0	9 81.8	5 45.5	6 54.5	6 54.5	0 0.0	1 9.1	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	あなたの就業形態の企業の内容	建設業	271 100.0	182 67.2	106 39.1	73 26.9	91 33.6	7 2.6	26 9.6
製造業	362 100.0	269 74.3	113 31.2	116 32.0	135 37.3	14 3.9	18 5.0	0 0.0	
電気・ガス・熱供給・水道業	42 100.0	35 83.3	16 38.1	10 23.8	17 40.5	1 2.4	1 2.4	0 0.0	
情報通信業	259 100.0	189 73.0	87 33.6	83 32.0	104 40.2	13 5.0	23 8.9	0 0.0	
運輸業、郵便業	169 100.0	128 75.7	69 40.8	45 26.6	66 39.1	5 3.0	13 7.7	0 0.0	
卸売業、小売業	477 100.0	351 73.6	168 35.2	156 32.7	174 36.5	15 3.1	30 6.3	0 0.0	
金融業、保険業	78 100.0	60 76.9	25 32.1	27 34.6	35 44.9	2 2.6	4 5.1	0 0.0	
不動産業、物品賃貸業	90 100.0	67 74.4	28 31.1	25 27.8	34 37.8	2 2.2	5 5.6	0 0.0	
学術研究、専門・技術サービス業	105 100.0	84 80.0	35 33.3	25 23.8	44 41.9	9 8.6	6 5.7	0 0.0	
宿泊業、飲食サービス業	100 100.0	70 70.0	34 34.0	26 26.0	44 44.0	2 2.0	10 10.0	0 0.0	
生活関連サービス業、娯楽業	64 100.0	40 62.5	16 25.0	16 25.0	23 35.9	2 3.1	8 12.5	0 0.0	
教育、学習支援業	39 100.0	27 69.2	9 23.1	9 23.1	23 59.0	1 2.6	3 7.7	0 0.0	
医療、福祉	131 100.0	99 75.6	58 44.3	36 27.5	66 50.4	6 4.6	7 5.3	0 0.0	
複合サービス事業	26 100.0	19 73.1	7 26.9	11 42.3	10 38.5	3 11.5	0 0.0	0 0.0	
サービス業 (他に分類されないもの)	381 100.0	271 71.1	118 31.0	118 31.0	160 42.0	11 2.9	26 6.8	0 0.0	
あなたの従業員数	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,356 100.0	979 72.2	441 32.5	386 28.5	560 41.3	44 3.2	114 8.4	0 0.0
	100～299人	745 100.0	538 72.2	264 35.4	233 31.3	286 38.4	26 3.5	44 5.9	0 0.0
	300～999人	295 100.0	218 73.9	105 35.6	97 32.9	114 38.6	16 5.4	10 3.4	0 0.0
	1,000人以上	198 100.0	156 78.8	79 39.9	60 30.3	66 33.3	7 3.5	12 6.1	0 0.0
あなたの役職	役職なし	1,125 100.0	770 68.4	359 31.9	340 30.2	465 41.3	37 3.3	105 9.3	0 0.0
	主任・チーフ・ チームサブリーダー	387 100.0	291 75.2	151 39.0	131 33.9	158 40.8	15 3.9	19 4.9	0 0.0
	係長・主査・主幹	240 100.0	183 76.3	86 35.8	67 27.9	99 41.3	8 3.3	14 5.8	0 0.0
	課長・チームリーダー	432 100.0	321 74.3	147 34.0	121 28.0	164 38.0	18 4.2	23 5.3	0 0.0
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	343 100.0	279 81.3	123 35.9	94 27.4	110 32.1	12 3.5	13 3.8	0 0.0
	その他	67 100.0	47 70.1	23 34.3	23 34.3	30 44.8	3 4.5	6 9.0	0 0.0
	あなたの職種	管理職	535 100.0	416 77.8	182 34.0	150 28.0	179 33.5	20 3.7	26 4.9
事務職	1,093 100.0	773 70.7	341 31.2	308 28.2	472 43.2	36 3.3	90 8.2	0 0.0	
営業	408 100.0	304 74.5	174 42.6	147 36.0	141 34.6	14 3.4	20 4.9	0 0.0	
専門・技術職	271 100.0	188 69.4	101 37.3	75 27.7	110 40.6	16 5.9	18 6.6	0 0.0	
研究職	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	190 100.0	138 72.6	55 28.9	66 34.7	75 39.5	6 3.2	16 8.4	0 0.0	0 0.0
その他	96 100.0	71 74.0	36 37.5	30 31.3	49 51.0	1 1.0	10 10.4	0 0.0	0 0.0

	全 体	はい	いい え	わからない	無回答	
全 体	2,594 100.0	97 3.7	2,052 79.1	445 17.2	0 0.0	
あなたの性別	男性	1,427 100.0	65 4.6	1,102 77.2	260 18.2	0 0.0
	女性	1,111 100.0	31 2.8	919 82.7	161 14.5	0 0.0
	その他	3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	53 100.0	0 0.0	29 54.7	24 45.3	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	369 100.0	3 0.8	322 87.3	44 11.9	0 0.0
	30～39歳	658 100.0	20 3.0	522 79.3	116 17.6	0 0.0
	40～49歳	741 100.0	35 4.7	565 76.2	141 19.0	0 0.0
	50～59歳	655 100.0	33 5.0	504 76.9	118 18.0	0 0.0
	60～69歳	161 100.0	6 3.7	132 82.0	23 14.3	0 0.0
	70歳以上	8 100.0	0 0.0	5 62.5	3 37.5	0 0.0
あなたの就業形態	正社員	2,420 100.0	92 3.8	1,911 79.0	417 17.2	0 0.0
	契約社員	57 100.0	0 0.0	51 89.5	6 10.5	0 0.0
	嘱託社員	39 100.0	1 2.6	30 76.9	8 20.5	0 0.0
	パート、アルバイト	67 100.0	4 6.0	49 73.1	14 20.9	0 0.0
	派遣社員	11 100.0	0 0.0	11 100.0	0 0.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	建設業	271 100.0	6 2.2	211 77.9	54 19.9	0 0.0
	製造業	362 100.0	6 1.7	295 81.5	61 16.9	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	42 100.0	1 2.4	33 78.6	8 19.0	0 0.0
情報通信業	259 100.0	7 2.7	218 84.2	34 13.1	0 0.0	
あなたがお勤めの企業の主要事業内容	運輸業、郵便業	169 100.0	15 8.9	119 70.4	35 20.7	0 0.0
	卸売業、小売業	477 100.0	25 5.2	373 78.2	79 16.6	0 0.0
	金融業、保険業	78 100.0	6 7.7	62 79.5	10 12.8	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	90 100.0	1 1.1	77 85.6	12 13.3	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	105 100.0	2 1.9	83 79.0	20 19.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	100 100.0	3 3.0	78 78.0	19 19.0	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	64 100.0	5 7.8	44 68.8	15 23.4	0 0.0
	教育、学習支援業	39 100.0	0 0.0	30 76.9	9 23.1	0 0.0
	医療、福祉	131 100.0	2 1.5	105 80.2	24 18.3	0 0.0
	複合サービス事業	26 100.0	1 3.8	18 69.2	7 26.9	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	381 100.0	17 4.5	306 80.3	58 15.2	0 0.0
	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	1,356 100.0	53 3.9	1,049 77.4	254 18.7	0 0.0
	100～299人	745 100.0	28 3.8	588 78.9	129 17.3	0 0.0
	300～999人	295 100.0	10 3.4	247 83.7	38 12.9	0 0.0
	1,000人以上	198 100.0	6 3.0	168 84.8	24 12.1	0 0.0
	役職なし	1,125 100.0	36 3.2	897 79.7	192 17.1	0 0.0
	主任・チーフ・ チームサブリーダー	387 100.0	12 3.1	304 78.6	71 18.3	0 0.0
係長・主査・主幹	240 100.0	16 6.7	178 74.2	46 19.2	0 0.0	
課長・チームリーダー	432 100.0	13 3.0	346 80.1	73 16.9	0 0.0	
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	343 100.0	18 5.2	273 79.6	52 15.2	0 0.0	
その他	67 100.0	2 3.0	54 80.6	11 16.4	0 0.0	
あなたの職種	管理職	535 100.0	26 4.9	420 78.5	89 16.6	0 0.0
	事務職	1,093 100.0	25 2.3	890 81.4	178 16.3	0 0.0
	営業	408 100.0	18 4.4	314 77.0	76 18.6	0 0.0
	専門・技術職	271 100.0	13 4.8	210 77.5	48 17.7	0 0.0
	研究職	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
	販売・サービス	190 100.0	12 6.3	145 76.3	33 17.4	0 0.0
	その他	96 100.0	3 3.1	73 76.0	20 20.8	0 0.0

資料 I. 集計表
 ＜従業員票＞従業員数 30 人以上

問19. それはどのような場面でしたか。

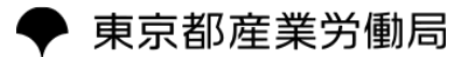
	全 体	個人 のサ ービ スの 提供 を受 ける とき	個人 のサ ービ スの 提供 を受 ける とき	取引 先など 他社 の従 業員 等と	両 方	無 回 答
全 体	97 100.0	47 48.5	38 39.2	11 11.3	1 1.0	
あなたの性別	男性	65 100.0	26 40.0	30 46.2	9 13.8	0 0.0
	女性	31 100.0	20 64.5	8 25.8	2 6.5	1 3.2
	その他	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	答えたくない	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの年齢	19歳以下	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	20～29歳	3 100.0	2 66.7	1 33.3	0 0.0	0 0.0
	30～39歳	20 100.0	8 40.0	10 50.0	2 10.0	0 0.0
	40～49歳	35 100.0	16 45.7	15 42.9	4 11.4	0 0.0
	50～59歳	33 100.0	18 54.5	10 30.3	4 12.1	1 3.0
	60～69歳	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0
	70歳以上	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの就業形態	正社員	92 100.0	43 46.7	38 41.3	11 12.0	0 0.0
	契約社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	嘱託社員	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	パート、アルバイト	4 100.0	3 75.0	0 0.0	0 0.0	1 25.0
	派遣社員	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが お勤め の企業 の主要 事業内 容	建設業	6 100.0	3 50.0	2 33.3	1 16.7	0 0.0
	製造業	6 100.0	1 16.7	3 50.0	2 33.3	0 0.0
	電気・ガス・熱供給・水道業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
	情報通信業	7 100.0	1 14.3	4 57.1	2 28.6	0 0.0
	運輸業、郵便業	15 100.0	6 40.0	8 53.3	1 6.7	0 0.0
	卸売業、小売業	25 100.0	14 56.0	7 28.0	3 12.0	1 4.0
	金融業、保険業	6 100.0	6 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	不動産業、物品賃貸業	1 100.0	0 0.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0
	学術研究、専門・技術サービス業	2 100.0	0 0.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0
	宿泊業、飲食サービス業	3 100.0	2 66.7	0 0.0	1 33.3	0 0.0
	生活関連サービス業、娯楽業	5 100.0	3 60.0	2 40.0	0 0.0	0 0.0
	教育、学習支援業	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	医療、福祉	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	複合サービス事業	1 100.0	0 0.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0
	サービス業 (他に分類されないもの)	17 100.0	9 52.9	8 47.1	0 0.0	0 0.0
企業 の従業員 数の 範囲	2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	30～99人	53 100.0	21 39.6	23 43.4	8 15.1	1 1.9
	100～299人	28 100.0	15 53.6	11 39.3	2 7.1	0 0.0
	300～999人	10 100.0	7 70.0	3 30.0	0 0.0	0 0.0
	1,000人以上	6 100.0	4 66.7	1 16.7	1 16.7	0 0.0
		36 100.0	18 50.0	14 38.9	3 8.3	1 2.8
あなたの役職	役員なし	12 100.0	9 75.0	2 16.7	1 8.3	0 0.0
	主任・チーフ・ チームサブリーダー	16 100.0	7 43.8	7 43.8	2 12.5	0 0.0
	係長・主査・主幹	13 100.0	3 23.1	6 46.2	4 30.8	0 0.0
	課長・チームリーダー	18 100.0	8 44.4	9 50.0	1 5.6	0 0.0
	部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	2 100.0	2 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	その他	0 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたの職種	管理職	26 100.0	12 46.2	11 42.3	3 11.5	0 0.0
	事務職	25 100.0	17 68.0	6 24.0	2 8.0	0 0.0
	営業	18 100.0	7 38.9	8 44.4	3 16.7	0 0.0
	専門・技術職	13 100.0	4 30.8	7 53.8	2 15.4	0 0.0
	研究職	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	販売・サービス	12 100.0	6 50.0	4 33.3	1 8.3	1 8.3
	その他	3 100.0	1 33.3	2 66.7	0 0.0	0 0.0
		0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0

資料 I. 集計表
 <従業員票>従業員数 30 人以上

問20. あなたが顧客等として意見を伝える際に日頃から気を付けていることはありますか。該当する番号すべてを選択してください。

	全 体	伝 へ る よ う に し て い る	と 具 体 的 に 要 求 を 伝 え よ う と し	に 相 手 の 話 を 最 後 ま で 聞 く よ う に し て い る	と 相 手 の 立 場 を 理 解 し よ う と し	と 相 手 に 対 し て い い 散 を 持 つ て 接 し よ う と し	気 を 付 け て い る こ と は な い	そ の 他	意 見 を 言 う こ と が な い	無 回 答
全 体	2,594 100.0	827 31.9	963 37.1	1,426 55.0	1,413 54.5	1,582 61.0	32 1.2	43 1.7	148 5.7	0 0.0
あなたの性別										
男性	1,427 100.0	463 32.4	567 39.7	831 58.2	835 58.5	914 64.1	14 1.0	16 1.1	57 4.0	0 0.0
女性	1,111 100.0	349 31.4	387 34.8	581 52.3	565 50.9	651 58.6	14 1.3	27 2.4	76 6.8	0 0.0
その他	3 100.0	0 0.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
答えたくない	53 100.0	15 28.3	9 17.0	13 24.5	12 22.6	16 30.2	4 7.5	0 0.0	15 28.3	0 0.0
あなたの年齢										
19歳以下	2 100.0	0 0.0	0 0.0	1 50.0	1 50.0	1 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
20～29歳	369 100.0	101 27.4	138 37.4	198 53.7	178 48.2	236 64.0	0 0.0	2 0.5	35 9.5	0 0.0
30～39歳	658 100.0	217 33.0	272 41.3	354 53.8	339 51.5	403 61.2	7 1.1	13 2.0	39 5.9	0 0.0
40～49歳	741 100.0	231 31.2	266 35.9	402 54.3	432 58.3	469 63.3	17 2.3	12 1.6	36 4.9	0 0.0
50～59歳	655 100.0	228 34.8	234 35.7	365 55.7	365 55.7	376 57.4	7 1.1	15 2.3	28 4.3	0 0.0
60～69歳	161 100.0	49 30.4	52 32.3	104 64.6	94 58.4	95 59.0	1 0.6	1 0.6	9 5.6	0 0.0
70歳以上	8 100.0	1 12.5	1 12.5	2 25.0	4 50.0	2 25.0	0 0.0	0 0.0	1 12.5	0 0.0
あなたの就業形態										
正社員	2,420 100.0	772 31.9	907 37.5	1,333 55.1	1,325 54.8	1,485 61.4	28 1.2	38 1.6	128 5.3	0 0.0
契約社員	57 100.0	16 28.1	23 40.4	31 54.4	30 52.6	33 57.9	0 0.0	2 3.5	4 7.0	0 0.0
嘱託社員	39 100.0	10 25.6	12 30.8	21 53.8	22 56.4	21 53.8	1 2.6	1 2.6	3 7.7	0 0.0
パート、アルバイト	67 100.0	22 32.8	17 25.4	32 47.8	29 43.3	35 52.2	3 4.5	1 1.5	13 19.4	0 0.0
派遣社員	11 100.0	7 63.6	4 36.4	9 81.8	7 63.6	8 72.7	0 0.0	1 9.1	0 0.0	0 0.0
その他	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
あなたが勤める企業の主要事業内容										
建設業	271 100.0	68 25.1	108 39.9	140 51.7	132 48.7	153 56.5	2 0.7	5 1.8	26 9.6	0 0.0
製造業	362 100.0	105 29.0	148 40.9	197 54.4	210 58.0	217 59.9	5 1.4	12 3.3	21 5.8	0 0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	42 100.0	14 33.3	13 31.0	21 50.0	20 47.6	24 57.1	1 2.4	0 0.0	3 7.1	0 0.0
情報通信業	259 100.0	86 33.2	115 44.4	150 57.9	146 56.4	170 65.6	1 0.4	8 3.1	15 5.8	0 0.0
運輸業、郵便業	169 100.0	59 34.9	50 29.6	84 49.7	82 48.5	90 53.3	1 0.6	2 1.2	13 7.7	0 0.0
卸売業、小売業	477 100.0	141 29.6	179 37.5	271 56.8	250 52.4	293 61.4	6 1.3	6 1.3	24 5.0	0 0.0
金融業、保険業	78 100.0	30 38.5	30 38.5	46 59.0	39 50.0	43 55.1	2 2.6	0 0.0	4 5.1	0 0.0
不動産業、物品賃貸業	90 100.0	30 33.3	35 38.9	39 43.3	47 52.2	56 62.2	0 0.0	1 1.1	2 2.2	0 0.0
学術研究、専門・技術サービス業	105 100.0	38 36.2	45 42.9	59 56.2	64 61.0	69 65.7	0 0.0	2 1.9	8 7.6	0 0.0
宿泊業、飲食サービス業	100 100.0	31 31.0	29 29.0	52 52.0	46 46.0	61 61.0	1 1.0	0 0.0	3 3.0	0 0.0
生活関連サービス業、娯楽業	64 100.0	22 34.4	15 23.4	32 50.0	33 51.6	33 51.6	3 4.7	1 1.6	7 10.9	0 0.0
教育、学習支援業	39 100.0	22 56.4	13 33.3	19 48.7	25 64.1	26 66.7	0 0.0	0 0.0	2 5.1	0 0.0
医療、福祉	131 100.0	47 35.9	39 29.8	78 59.5	77 58.8	79 60.3	1 0.8	2 1.5	6 4.6	0 0.0
複合サービス事業	26 100.0	8 30.8	10 38.5	17 65.4	17 65.4	17 65.4	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
サービス業 (他に分類されないもの)	381 100.0	126 33.1	134 35.2	221 58.0	225 59.1	251 65.9	9 2.4	4 1.0	14 3.7	0 0.0
あなたの従業員数										
2～29人	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
30～99人	1,356 100.0	433 31.9	484 35.7	728 53.7	704 51.9	805 59.4	20 1.5	23 1.7	83 6.1	0 0.0
100～299人	745 100.0	232 31.1	299 40.1	420 56.4	415 55.7	462 62.0	7 0.9	14 1.9	43 5.8	0 0.0
300～999人	295 100.0	102 34.6	100 33.9	157 53.2	176 59.7	184 62.4	4 1.4	3 1.0	13 4.4	0 0.0
1,000人以上	198 100.0	60 30.3	80 40.4	121 61.1	118 59.6	131 66.2	1 0.5	3 1.5	9 4.5	0 0.0
あなたの役職										
役職なし	1,125 100.0	341 30.3	390 34.7	585 52.0	558 49.6	654 58.1	17 1.5	15 1.3	85 7.6	0 0.0
主任・チーフ・ チームサブリーダー	387 100.0	114 29.5	147 38.0	213 55.0	198 51.2	238 61.5	5 1.3	9 2.3	21 5.4	0 0.0
係長・主査・主幹	240 100.0	82 34.2	95 39.6	131 54.6	132 55.0	150 62.5	4 1.7	5 2.1	10 4.2	0 0.0
課長・チームリーダー	432 100.0	158 36.6	173 40.0	236 54.6	261 60.4	279 64.6	1 0.2	12 2.8	15 3.5	0 0.0
部長・室長・グループリーダー・ マネージャー 等	343 100.0	113 32.9	143 41.7	223 65.0	231 67.3	224 65.3	3 0.9	1 0.3	11 3.2	0 0.0
その他	67 100.0	19 28.4	15 22.4	38 56.7	33 49.3	37 55.2	2 3.0	1 1.5	6 9.0	0 0.0
あなたの職種										
管理職	535 100.0	194 36.3	202 37.8	325 60.7	337 63.0	351 65.6	6 1.1	6 1.1	13 2.4	0 0.0
事務職	1,093 100.0	330 30.2	377 34.5	555 50.8	511 46.8	635 58.1	16 1.5	22 2.0	83 7.6	0 0.0
営業	408 100.0	136 33.3	189 46.3	237 58.1	256 62.7	278 68.1	2 0.5	6 1.5	7 1.7	0 0.0
専門・技術職	271 100.0	78 28.8	117 43.2	155 57.2	158 58.3	161 59.4	0 0.0	5 1.8	17 6.3	0 0.0
研究職	1 100.0	1 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
販売・サービス	190 100.0	64 33.7	47 24.7	101 53.2	95 50.0	105 55.3	7 3.7	3 1.6	17 8.9	0 0.0
その他	96 100.0	24 25.0	31 32.3	53 55.2	56 58.3	52 54.2	1 1.0	1 1.0	11 11.5	0 0.0

II. 調査票



東京都 カスタマーハラスメントに関する実態調査 企業アンケート

○アンケート調査回答へのご協力をお願い

日頃より、東京都の産業労働行政にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

東京都では、令和7年4月の「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」施行を受け、条例施行後のカスタマーハラスメントの実態を把握するため、アンケート調査を実施する運びとなりました。御多忙のところ誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨を御理解いただき、御協力くださいますようお願い申し上げます。

○アンケート調査について

1. 本調査は、都内産業比率に基づき無作為に抽出した都内企業を対象とし、事業所単位で行っています。
2. ご回答の内容は、統計的に処理するため、企業名を含め個別企業が特定できる内容が公表されることはありません。
3. ご回答内容は、東京都の施策検討以外に使用することはありません。
4. ご回答は、人事労務管理責任者の方などで本調査に回答できる方をお願いいたします。
5. 特にことわりのない限り、**令和7年10月1日を基準**として、質問にお答えください。
6. 本調査における**カスタマーハラスメントの考え方については別紙「本調査における「カスタマーハラスメント」について」**に記載がございますので、そちらをご一読の上、設問にお答えください。
7. 設問ごとに、選択肢の中から該当する番号を選んで○を付けていただきます。
8. アンケート調査票は、郵送の場合は**令和7年10月29日（水）**までに同封の「企業アンケート調査返信用封筒」（切手不要）に入れてご投函ください。

○本調査は、以下の①または②のいずれかの方法で、インターネットでもご回答いただけます。

①「TOKYO はたらくネット」のHPからアクセスする場合

1. TOP画面にある■対象者別メニュー「企業の方へ」をクリック
2. 「カスタマーハラスメントに関する実態調査」（ページの上の方にあります）をクリック
3. 「企業向け調査回答用ページ」をクリック、対象者専用の回答画面に接続されます
4. 別紙「インターネット回答の御案内」に記載の「ID、パスワード（PW）」を入力し、「Login」のボタンをクリックして下さい

②二次元コードからアクセスする場合

スマートフォン等で右記二次元コードを読み取ってください。

二次元
コード

インターネット回答用のIDとパスワードは、別紙「インターネット回答の御案内」の「ID、パスワード（PW）」を入力してください。

ご回答は**10月29日（水）まで**にご送信ください。

なお、インターネットでご回答の場合、調査票の郵送は不要です。

本アンケート調査に関するお問い合わせ先

◆回答方法に関するご質問及び回答用紙返送先（調査委託先）

株式会社CCNグループ 電話番号：03-4400-4665 FAX 番号：03-4400-4662

受付時間【平日（月～金）10:00～17:00】

◆調査実施主体

東京都 産業労働局 雇用就業部 労働環境課 労働施策推進担当 電話番号：03-5320-7594

I. 貴社の概要について

ID	別紙「インターネット回答の御案内」記載の「ID」を記入してください ※郵送でご回答いただく場合も記入をお願いいたします		
貴社名			
所在地及び 電話番号	〒 () TEL ()		
ご記入者氏名		部署及び役職	
主要事業内容 (複数の事業がある場合、主要なもの1つ)	1. 建設業 2. 製造業 3. 電気・ガス・熱供給・水道業 4. 情報通信業 5. 運輸業、郵便業 6. 卸売業、小売業 7. 金融業、保険業 8. 不動産業、物品賃貸業 9. 学術研究、専門・技術サービス業 10. 宿泊業、飲食サービス業 11. 生活関連サービス業、娯楽業 12. 教育、学習支援業 13. 医療、福祉 14. 複合サービス事業 15. サービス業（他に分類されないもの）		
貴社の従業員(※)数	1. 2～4人 2. 5～9人 3. 10～19人 4. 20～29人 5. 30～99人 6. 100～299人 7. 300～999人 8. 1,000人以上		
正社員の比率	1. 10%未満 2. 10%以上 25%未満 3. 25%以上 50%未満 4. 50%以上 75%未満 5. 75%以上		
女性社員の比率	1. 10%未満 2. 10%以上 25%未満 3. 25%以上 50%未満 4. 50%以上 75%未満 5. 75%以上		
貴社の従業員の 平均年齢	1. 29歳以下 4. 50～59歳 2. 30～39歳 5. 60歳以上 3. 40～49歳		

※) 本調査でいう従業員とは：経営者・役員以外の正社員・正職員及び非正規社員※※
 ※※) 非正規社員とは：契約社員、嘱託社員、パート、アルバイト、派遣社員など

II. カスタマーハラスメントに関する状況等

問1 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例において、事業者には「基本理念にのっとり、カスタマー・ハラスメントの防止に主体的かつ積極的に取り組む」ことなどの責務規定を設けています。条例の規定により、事業者にこうした責務が課せられていることを知っていましたか。

【あてはまる番号1つだけに○】

1. 規定の存在も内容も知っていた
 2. 規定の存在は知っていたが、内容は知らなかった
 3. 規定の存在も内容も知らなかった

問2 貴社では、過去1年間、カスタマーハラスメントに関する相談を従業員から受けたことがありますか。

【あてはまる番号1つだけに○】

1. 相談を受けたことがある→問3へ
 2. 相談を受けたことはないが、見聞きしたことはある→問7へ
 3. 相談を受けたことも見聞きしたこともない→問7へ
 4. 分からない→問7へ

【問2で「1. 相談を受けたことがある」とお答えの方に伺います】

問3 相談を受けた事案のうち、カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案にはどのようなものがありましたか。 【あてはまる番号すべてに○】

1. 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
2. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
3. 威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）
4. 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）
5. 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）
6. 明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動
（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）
7. その他（具体的に： _____）
8. カスタマーハラスメントに該当する事案はなかった

問4 カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案における行為者についてお答えください。 【あてはまる番号すべてに○】

1. 一般の顧客（個人のお客様、通常取引のあるお客様など）
2. 顧客の家族・関係者
3. 取引先の担当者（法人顧客の担当者、業務提携先など）
4. 取引先の役員・上層部
5. その他（具体的に： _____）
6. わからない

問5 カスタマーハラスメントに該当すると判断した事案により被った損害や被害についてお答えください。 【あてはまる番号すべてに○】

1. 従業員の仕事への意欲・やりがいの低下
2. 従業員の休職
3. 従業員の離職
4. 通常業務の遂行への悪影響
5. 風評被害、信用失墜
6. 訴訟負担
7. その他（具体的に： _____）

問6 過去1年間で取り扱ったカスタマーハラスメントに関する相談件数の傾向についてお聞かせください（最終的にカスタマーハラスメントに該当しないと判断したものも含めてお考えください）。 【あてはまる番号1つだけに○】

1. 相談は増加傾向である	3. 相談は減少傾向である
2. 相談はあるが増減の傾向は変わらない	4. 増減の傾向は把握していない

問7 貴社では、カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいますか。 【あてはまる番号1つだけに○】

1. 取り組んでいる ➡ 問8へ	2. 取り組んでいない ➡ 問11へ

【問7で「1. 取り組んでいる」とお答えの方に伺います】

問8 それはどのような取組ですか。それぞれの取組内容について、取組の状況をお答えください。
【それぞれあてはまる番号1つだけに○】

	取り組んでいる	取り組んでいないが 検討中	取り組んでいない
ア 実態把握のための調査	1	2	3
イ 労働者や労働組合等との意見 交換・衛生委員会の活用等	1	2	3
ウ 基本方針等の作成	1	2	3
エ 基本方針等の公表	1	2	3
オ マニュアル(カスハラ判断基 準や対応フロー等)の作成	1	2	3
カ 就業規則の整備(準ずるものを 含む)	1	2	3
キ カスハラを受けた従業員が相 談できる窓口の整備	1	2	3
ク 教育・研修等の実施	1	2	3
ケ 録音・録画環境の整備	1	2	3
コ AIを活用したシステム等の 導入(音声・テキスト検知・分 析ツール、対策支援ツール等)	1	2	3
サ 企業法務や労務等の外部人材 の活用	1	2	3
シ 警察との連携	1	2	3
ス カスハラを受けた従業員のケ ア	1	2	3
セ 従業員が取引先等から被害を 受けた場合の取引先等への協 力依頼	1	2	3
ソ 行為者に対する措置(出入禁止 等)	1	2	3
タ その他 (具体的に：)	1	2	3

問9 カスタマーハラスメントの防止対策の取組を進める上での課題として、どのようなことが考えられますか。
【あてはまる番号すべてに○】

1. 正当なクレームとの判断の難しさ	8. ノウハウ不足
2. 経営層の意識が低い／理解不足	9. 費用不足
3. 管理職の意識が低い／理解不足	10. 人材不足
4. 従業員等の意識が低い／理解不足	11. 取組を進めるための十分な時間の確保
5. 顧客等の意識が低い／理解不足	12. 顧客等から敬遠されてしまうおそれ
6. 発生状況の把握が困難	13. その他(具体的に：)
7. プライバシーの確保	14. 特になし

問10 カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んだ結果、カスタマーハラスメントの予防・解決以外の効果として、どのようなことがありましたか。 【あてはまる番号すべてに○】

1. メンタル不調者が減少する	6. 従業員の仕事への意欲が高まる
2. 休職者・離職者が減少する	7. 顧客等との関係性が良好になる
3. 会社の信頼感が高まる	8. その他 (具体的に：)
4. 職場のコミュニケーションが活性化する・ 風通しが良くなる	9. 特にない
5. 職場の生産性が高まる	

→問12へ

【問7で「2. 取り組んでいない」とお答えの方に伺います】

問11 カスタマーハラスメントの防止対策に取り組んでいない理由についてお答えください。

【あてはまる番号すべてに○】

1. 正当なクレームとの判断の難しさ	8. ノウハウ不足
2. 経営層の意識が低い／理解不足	9. 費用不足
3. 管理職の意識が低い／理解不足	10. 人材不足
4. 従業員等の意識が低い／理解不足	11. 取組を進めるための十分な時間の確保
5. 顧客等の意識が低い／理解不足	12. 顧客等から敬遠されてしまうおそれ
6. 発生状況の把握が困難	13. その他 (具体的に：)
7. プライバシーの確保	14. 特にない

問12 カスタマーハラスメントを防止するために特に効果があると思う取組は何ですか。

【あてはまる番号すべてに○】

1. 実態把握のための調査
2. 労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等
3. 基本方針等の作成
4. 基本方針等の公表
5. マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成
6. 就業規則の整備（準ずるものを含む）
7. カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備
8. 教育・研修等の実施
9. 録音・録画環境の整備
10. AIを活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等）
11. 企業法務や労務等の外部人材の活用
12. 警察との連携
13. カスハラを受けた従業員のケア
14. 従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼
15. 行為者に対する措置（出入禁止等）
16. その他（具体的に：)
17. 特にない

【問8のオ（マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成）で「1. 取り組んでいる」とお答えの方に伺います】

問13 カスタマーハラスメントのマニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）を作成するに当たって、どのようなものを参考にしましたか。 【あてはまる番号すべてに○】

1.	厚生労働省のカスタマーハラスメント対策企業マニュアル
2.	都が定めた条例やカスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）、カスタマー・ハラスメント防止のための各団体共通マニュアル
3.	その他公的機関が公表している周知啓発資料（マニュアル・ガイドライン等）
4.	業界団体が作成した周知啓発資料（マニュアル・ガイドライン等）
5.	自社で発生した事例
6.	自社従業員に対するアンケート・ヒアリング
7.	他社との情報交換等
8.	消費者（消費者団体含む）との意見交換等
9.	裁判例
10.	その他（具体的に： _____）
11.	特になし

【問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「1. 取り組んでいる」とお答えの方に伺います】

問14 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアについて、具体的にどのような取組を行っていますか。 【それぞれあてはまる番号1つだけに○】

	取り組んでいる	取り組んでいないが 取組を検討中 （検討したい）	取り組んでいない
ア 現場における対応の引き継ぎ	1	2	3
イ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備	1	2	3
ウ メンタルヘルスの専門家や法的な助言ができる外部専門家の活用	1	2	3
エ 心身を休養する機会の提供	1	2	3
オ 上司や同僚によるサポート	1	2	3
カ 定期的なストレスチェック	1	2	3
キ その他 （具体的に： _____）	1	2	3

【問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「1. 取り組んでいる」とお答えの方に伺います】

問15 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアの取組を進める上で、課題としてどのようなことが考えられますか。 【あてはまる番号すべてに○】

1. 経営層の意識が低い／理解不足	6. 費用不足
2. 管理職の意識が低い／理解不足	7. 人材不足
3. 従業員等の意識が低い／理解不足	8. 取組を進めるための十分な時間の確保
4. プライバシーの確保	9. その他 (具体的に:)
5. ノウハウ不足	10. 特にない

【問8のス（カスハラを受けた従業員のケア）で「2. 取り組んでいないが検討中」「3. 取り組んでいない」とお答えの方に伺います】

問16 カスタマーハラスメントを受けた従業員のケアに取り組んでいない理由についてお答えください。 【あてはまる番号すべてに○】

1. 経営層の意識が低い／理解不足	6. 費用不足
2. 管理職の意識が低い／理解不足	7. 人材不足
3. 従業員等の意識が低い／理解不足	8. 取組を進めるための十分な時間の確保
4. プライバシーの確保	9. その他 (具体的に:)
5. ノウハウ不足	10. 特にない

問17 貴社が所属している業界団体では会員企業向けにどのようなカスタマーハラスメントの防止対策を行っていますか。 【あてはまる番号すべてに○】

1. 実態把握のための調査
2. 業界団体としての基本方針等の作成・公表
3. 業界団体としてのマニュアル（カスハラの判断基準や対応フロー等）の作成・周知
4. 会員企業の防止対策をサポートする相談窓口の設置
5. 教育・研修等の実施
6. 企業法務や労務等の外部人材の活用
7. 警察との連携
8. 顧客等への周知・啓発
9. その他（具体的に:)
10. 特にない
11. 特定の業界団体には所属していない

問18 貴社が所属している業界団体が会員企業向けに今後取り組んでほしいカスタマーハラスメントの防止対策は何ですか。 【あてはまる番号すべてに○】

1. 実態把握のための調査
2. 業界団体としての基本方針等の作成・公表
3. 業界団体としてのマニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成・周知
4. 会員企業の防止対策をサポートする相談窓口の設置
5. 教育・研修等の実施
6. 企業法務や労務等の外部人材の活用
7. 警察との連携
8. 顧客等への周知・啓発
9. その他（具体的に： _____）
10. 特にない
11. 特定の業界団体には所属していない

問19 カスタマーハラスメントの防止対策にあたり、行政に求める支援策は何ですか。 【あてはまる番号すべてに○】

1. 条例で定める理念※を広めるための啓発
2. 行政による各種支援策の情報発信
3. 条例や法改正に関する情報発信
4. 企業のカスハラ防止対策のノウハウに関するセミナーの実施
5. 企業のカスハラ防止対策に関する相談機能
6. 企業のカスハラ防止対策に関するマニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成支援
7. 企業のカスハラ防止対策に関する経費助成
8. 企業が自主的に取り組めるカスタマーハラスメントの防止対策に関する情報発信
9. 従業員のメンタルヘルス不調等に対する相談機能
10. その他（具体的に： _____）
11. 特にない

※ 条例で定める理念…条例第3条では、条例の基本理念として、「社会全体でカスタマーハラスメントの防止を図られなければならない」ことに加え、「顧客等と事業者とが対等の立場において、相互に尊重することを旨としなければならない」旨を定めています。

Ⅲ. 自由記述欄

カスタマーハラスメントに関して行政へのご意見・ご要望等がありましたら、ご自由にご記入ください。

今回のアンケートは以上で終了です。ご協力誠にありがとうございました。
このアンケート票は添付しました封筒（切手不要です）にご封入の上、ご投函ください。

※下票はインターネット回答画面の内容を一覧にしたものである。

カスタマーハラスメント実態調査（従業員向け）	調査項目

1. 東京都カスタマー・ハラスメント防止条例において、「カスタマー・ハラスメント」とは、「顧客等から就業者に対し、業務に関して行われる著しい迷惑行為であり、就業環境を害するもの」と定義しています。

あなたは、カスタマーハラスメント（カスハラ）という言葉や意味を知っていましたか。

- ① 言葉も意味も知っていた
- ② 言葉は知っていたが、意味は知らなかった
- ③ 言葉も意味も知らなかった

2. あなたは、「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」を知っていましたか。

- ① 言葉も内容も知っている
- ② 言葉は聞いたことがあったが、内容は知らなかった
- ③ 言葉も内容も知らなかった

3. 過去1年間で、ご自身が就業中にカスタマーハラスメントの被害にあった、または見聞きしたことはありますか。

- ① 被害にあった➡4へ
- ② 被害にあったことはないが、見聞きしたことはある➡16へ
- ③ 被害にあったことも見聞きしたこともない➡16へ

❖❖❖以下4～15の質問は、ご自身が就業中にカスタマーハラスメントの被害にあったと回答した方に伺います。❖❖❖

4. あなたがカスタマーハラスメントの被害にあった頻度は、どれくらいでしたか。

- ① ほぼ毎日
- ② 週に2～3回程度
- ③ 週に1回程度
- ④ 月に2～3回程度
- ⑤ 月に1回程度
- ⑥ 年に数回
- ⑦ 年に1回以下

5. そのカスタマーハラスメントは、どのような行為でしたか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ② 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
 - ③ 威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）
 - ④ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）
 - ⑤ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）
 - ⑥ 明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）
 - ⑦ その他（自由記述）
6. あなたがカスタマーハラスメントの被害にあったのは、どのような場面でしたか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 対面（接客時）など
 - ② 電話・メール
 - ③ 訪問（営業先への来訪など）
 - ④ インターネット・SNS
 - ⑤ その他（自由記述）
7. あなたに対しカスタマーハラスメントを行った者は誰ですか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 一般の顧客（個人のお客様、通常取引のあるお客様など）
 - ② 顧客の家族・関係者
 - ③ 取引先の担当者（法人顧客の担当者、業務提携先など）
 - ④ 取引先の役員・上層部
 - ⑤ その他
 - ⑥ わからない

8. あなたは、カスタマーハラスメントに対し、どのような対応をとりましたか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 顧客等からの要求を断った
 - ② 対応できる内容と対応できない内容を明確に説明した
 - ③ 複数人で対応した
 - ④ 上司に引き継いだ
 - ⑤ 警備員や警察に繋いだ
 - ⑥ 対応状況の記録・録音・録画を行った
 - ⑦ 相手の要求に応じた
 - ⑧ 謝り続けた
 - ⑨ その他（自由記述）
 - ⑩ 何もできなかった
9. そのカスタマーハラスメントが発生したきっかけとして考えられるものは何ですか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 業務上の間違いやミスへの不満
 - ② 業務上の態度や対応の仕方への不満
 - ③ 商品またはサービスそのものへの不満や不備
 - ④ 相手方の勘違い
 - ⑤ その他（自由記述）
 - ⑥ 特定のきっかけは思い当たらない
10. カスタマーハラスメントを受けて、あなたの心身にはどのような影響がありましたか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 怒りや不満、不安などを感じた
 - ② 仕事に対する意欲が減退した
 - ③ 職場でのコミュニケーションが減った
 - ④ 眠れなくなった
 - ⑤ 会社を休むことが増えた
 - ⑥ 通院したり服薬をした
 - ⑦ 入院をした
 - ⑧ その他（自由記述）
 - ⑨ 特になかった

11. あなたは、カスタマーハラスメントを受けた後、職場においてどのような行動をしましたか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 会社の上司や、専門家等に相談した➡12 へ
 - ② しばらく会社を休んだ➡14 へ
 - ③ 会社を退職した➡14 へ
 - ④ その他（自由記述）➡14 へ
 - ⑤ 何もしなかった➡13 へ
12. （11 の①で回答した方）あなたが相談をした相手は誰ですか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 職場の同僚
 - ② 職場の上司
 - ③ カスハラを受けた従業員が相談できる社内の相談窓口
 - ④ 社内の人事部門等の部署（相談窓口を除く）
 - ⑤ 社内の保健スタッフ（産業医、保健師、看護師等）
 - ⑥ 労働組合
 - ⑦ 会社が委託している社外の相談窓口
 - ⑧ かかりつけ医など社外の医師やカウンセラー
 - ⑨ 社外の弁護士や社会保険労務士
 - ⑩ 公的な機関（国や都の相談機関など）
 - ⑪ その他（自由記述）
13. （11 で⑤と回答した方）カスタマーハラスメントを受けて、あなたが何もしなかった理由は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 何をしても解決にならないと思ったから
 - ② 職務上不利益が生じると思ったから
 - ③ 職場内で公になることが懸念されたから
 - ④ 職場の上司や同僚との人間関係が悪くなることが懸念されたから
 - ⑤ 相談しにくい雰囲気があったから
 - ⑥ 相談できる窓口や担当部署がなかったから
 - ⑦ 相談できる窓口や担当部署が分からなかったから
 - ⑧ 取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから
 - ⑨ 取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから
 - ⑩ 何らかの行動をするほどのことではないと思ったから
 - ⑪ その他（自由記述）
14. あなたの勤務先（経営者や人事部門、上司など）は、あなたからの相談や、あなたの相談を受けた者からの報告等によって、あなたがカスタマーハラスメントを受けている（または可能性がある）ことを認識していましたか。
- ① 認識していた➡15 へ
 - ② 認識していなかった➡16 へ
 - ③ わからない➡16 へ

15. あなたの勤務先（経営者や人事部門、上司など）は、あなたがカスタマーハラスメントを受けている（または可能性がある）ことを知った後で、どのような対応をしましたか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた
 - ② あなたに事実確認のためのヒアリングを行った
 - ③ 相談したことを理由として不利益な取り扱いをした
 - ④ 社内関係者に事実確認を行った
 - ⑤ 行為者に対し、出入り禁止等の対応をした
 - ⑥ あなたにカスタマーハラスメントを行った取引先等に事実確認を行った
 - ⑦ 相談にのってくれなかった
 - ⑧ その他（自由記述）
 - ⑨ わからない
16. 今後、あなたの職場で実施してほしいと考えるカスタマーハラスメントの防止対策は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 実態把握のための調査
 - ② 労働者や労働組合等との意見交換・衛生委員会の活用等
 - ③ 基本方針等の作成
 - ④ 基本方針等の公表
 - ⑤ マニュアル（カスハラ判断基準や対応フロー等）の作成
 - ⑥ カスハラを受けた従業員が相談できる窓口の整備
 - ⑦ 教育・研修等の実施
 - ⑧ 録音・録画環境の整備
 - ⑨ AIを活用したシステム等の導入（音声・テキスト検知・分析ツール、対策支援ツール等）
 - ⑩ 企業法務や労務等の外部人材の活用
 - ⑪ 警察との連携
 - ⑫ カスハラを受けた従業員のケア
 - ⑬ 従業員が取引先等から被害を受けた場合の取引先等への協力依頼
 - ⑭ 行為者に対する措置（出入禁止等）
 - ⑮ その他（自由記述）
17. カスタマーハラスメント全般について、行政に求める支援策は何ですか。該当する番号すべてを選択してください。
- ① 社会全体や企業等に対する啓発や教育
 - ② 業界団体の自主的な取組の促進・支援
 - ③ 企業の自主的な取組の促進・支援
 - ④ 従業員のメンタルヘルス不調等に対する相談機能
 - ⑤ その他（自由記述）
 - ⑥ 特にない

❖❖❖ここからは、顧客等としての言動について伺います。❖❖❖

18. 過去1年間で、ご自身の言動がカスタマーハラスメントにあたるのではないかと考えたことはありますか。

- ① はい➡19へ
- ② いいえ➡20へ
- ③ わからない➡20へ

19. それはどのような場面でしたか。

- ① 個人の消費者等として商品またはサービスの提供を受けるとき※
- ② 取引先など他社の従業員等とやり取りをするとき
- ③ 両方

※直接商品またはサービスの提供を受けない場合でも、就業者との関係において、例えば、以下のような立場である場合も含みます。

「顧客等」(行為者)	「就業者」(被行為者)
働く人が対応する、全ての人	都内で働く(無償含む。)、全ての人
サービス利用者 家族	介護スタッフ ケアマネジャー
患者 家族	医師 看護師 医療従事スタッフ
保護者	学校教諭
居住者	マンション管理人
配達先の住人や隣人	配達員
住民 イベント参加者	地域活動を行う人 ボランティア

(カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針(ガイドライン)より一部抜粋)

20. あなたが顧客等として意見を伝える際に日頃から気を付けていることはありますか。該当する番号すべてを選択してください。

- ① ひと呼吸おいてから、意見を伝えるようにしている
- ② 具体的に要求を伝えようとしている
- ③ 相手の話を最後まで聞くようにしている
- ④ 相手の立場を理解しようとしている
- ⑤ 相手に敬意を持って接しようとしている
- ⑥ 気を付けていることはない
- ⑦ その他(自由記述)
- ⑧ 意見を言うことがない

カスタマーハラスメントに関してのご意見・ご要望等がありましたら、ご自由にご入力ください。