

調査項目（企業）

設問1. 企業情報について

（1）主な業種を教えてください。【1つ選択】

1. 農業、林業
2. 漁業
3. 鉱業、採石業、砂利採取業
4. 建設業
5. 製造業
6. 電気・ガス・熱供給・水道業
7. 情報通信業
8. 運輸業、郵便業
9. 卸売業、小売業
10. 金融業、保険業
11. 不動産業、物品賃貸業
12. 学術研究、専門・技術サービス業
13. 宿泊業、飲食サービス業
14. 生活関連サービス業、娯楽業
15. 教育、学習支援業
16. 医療、福祉
17. 複合サービス事業（郵便局、農業協同組合等）
18. サービス業（他に分類されないもの）
19. その他

（2）従業員規模を教えてください。【1つ選択】

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

※ 正確な従業員数がわからなければ、概ねの従業員規模をご回答ください。

※ 事業所ごとではなく、企業全体の人数を御回答ください。

1. 20 人未満
2. 20 人以上 50 人未満
3. 50 人以上 100 人未満
4. 100 人以上 300 人未満
5. 300 人以上 1,000 人未満
6. 1,000 人以上

(3) 所在地域を教えてください。【1つ選択】

1. 大津地域（大津市）
2. 南部地域（草津市、守山市、栗東市、野洲市）
3. 甲賀地域（甲賀市、湖南市）
4. 東近江地域（東近江市、近江八幡市、日野町、竜王町）
5. 湖東地域（彦根市、愛荘町、豊郷町、甲良町、多賀町）
6. 湖北地域（米原市、長浜市）
7. 高島地域（高島市）

(4) 労働組合の有無を教えてください。

1. あり
2. なし

設問2. 過去3年間ににおけるカスタマーハラスメントの発生状況について

(1) 過去3年間にカスタマーハラスメントが発生しましたか。【1つ選択】

1. 発生した
2. 発生していない
3. わからない、把握していない

(2) 【(1)で「1. 発生した」と回答した企業のみ】行為者を教えてください。【複数選択可】

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

(3) 【(1)で「1. 発生した」と回答した企業のみ】内容を教えてください。【複数選択可】

1. そもそも要求に理由がないまたは商品・サービス等と全く関係のない要求
2. 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
3. 対応が著しく困難なまたは対応が不可能な要求
4. 不当な損害賠償要求
5. 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
6. 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
7. 威圧的な言動
8. 継続的、執拗な言動
9. 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
10. その他

(4) 【(1)で「1. 発生した」と回答した企業のみ】被った損害や被害を教えてください。【複数選択可】

1. 通常業務の遂行への悪影響
2. 従業員への影響
3. 風評被害、信用失墜
4. 賠償負担、訴訟負担
5. 特になし
6. その他

(5) 【(4)で「2. 従業員への影響」と回答した企業のみ】従業員への影響を具体的に教えてください。【複数選択可】

1. 労働者の意欲、ワークエンゲージメントの低下
2. 通院等が必要となった（休職を伴わない）
3. 休職が発生した
4. 離職が発生した
5. 行為を受けた従業員の配置転換を行った
6. 把握していない
7. その他

(6) 【(1)で「1. 発生した」と回答した企業のみ】発生を要因を教えてください。

【複数選択可】

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. 接客やサービスの提供のミス2. システムの不備3. 商品の欠陥4. 顧客の勘違い5. 顧客の不満のはけ口・嫌がらせ6. 取引先との力関係の格差7. わからない、覚えていない8. 特に要因はない9. その他 |
|---|

(7) 【(1)で「1. 発生した」と回答した企業のみ】カスタマーハラスメントは増加していますか。【1つ選択】

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. 増加している2. 増加していない3. わからない |
|---|

設問3. カスタマーハラスメントの対策状況について

(1) 貴社では現在、カスタマーハラスメント対策を実施していますか。【1つ選択】

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">1. 対策を実施している2. 対策を検討しているがまだ実施していない3. 対策は検討していない4. わからない、把握していない |
|--|

(2) 【(1)で「1. 対策を実施している」と回答した企業のみ】行っている対策内容を教えてください。【複数選択可】

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">1. 企業の方針の明確化2. 相談体制（上司、専門の相談窓口等）の整備3. 従業員に対する教育、研修、ロールプレイ、情報提供4. 管理監督者に対する教育、研修、ロールプレイ、情報提供5. 対応マニュアル等の作成6. 社内報や掲示板による広報7. 店内でのポスター等による顧客等への周知・啓発8. 録音・録画の実施9. 価格転嫁等について発注者との協議10. 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調へのケア等）11. その他 |
|---|

(3) 【(1)で「1. 対策を実施している」以外と回答した企業のみ】行っていない理由を教えてください。【複数選択可】

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">1. 必要なスキル・ノウハウがない2. 必要な人材を確保できない3. 必要な時間・費用が確保できない4. 相談窓口がない、わからない5. 対策を講じても効果が期待できない6. 対策の必要性を感じていない7. その他 |
|---|

(4) 【(1)で「対策を実施している」と回答した企業のみ】被害への対応として役に立ったと考える対策を教えてください。【複数選択可】

1. 企業の方針の明確化
2. 相談体制（上司、専門の相談窓口等）の整備
3. 従業員に対する教育、研修、ロールプレイ、情報提供
4. 管理監督者に対する教育、研修、ロールプレイ、情報提供
5. 対応マニュアル等の作成
6. 社内報や掲示板による広報
7. 店内でのポスター等による顧客等への周知・啓発
8. 録音・録画の実施
9. 価格転嫁等について発注者との協議
10. 被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調へのケア等）
11. その他

(5) カスタマーハラスメントを防止するため、今後の課題として感じていることや、解決すべきポイントを教えてください。【複数選択可】

1. 迷惑行為と正当なクレームや要求とを区別する明確な判断基準を設けることが難しい
2. 経営層の意識が低い(理解不足)
3. 一般社員等の意識が低い(理解不足)
4. 関係者（顧客等）の意識が低い(理解不足)
5. 迷惑行為に対応する際の従業員等のプライバシーの確保が難しい
6. 迷惑行為に対応する従業員等の精神的なケアが難しい
7. 迷惑行為の予防・解決のための取組を行うノウハウがない
8. 迷惑行為の予防・解決のための取組を行う費用が確保できない
9. 被害の状況を把握することが困難
10. 社内に対応するための適切な人材がない（不足している）
11. 顧客等からの要望に沿わない場合の取引への影響等を恐れ、顧客等に対し毅然とした対応が取れない
12. 取組を進めることで顧客等から敬遠されてしまうおそれがある
13. 適正な対処の目安がわからない
14. 特にない

設問4. カスタマーハラスメント防止対策として効果的と考えられる県の取組を教えてください。【上位3つを選択】

1. 企業を対象とした関係法令、行政機関の取組等の周知・啓発
2. 業界団体を対象とした関係法令、行政機関の取組等の周知・啓発
3. 消費者（顧客等）を対象とした周知・啓発
4. 企業を対象とした防止対策（事例の共有など）に資する研修、セミナー等の開催
5. 業界団体を対象とした防止対策（事例の共有など）に資する研修、セミナー等の開催
6. 防止対策を検討している企業へのアドバイザー（専門家）の派遣
7. 相談窓口の周知
8. 動画の作成等による学習機会の提供
9. ポスター、ホームページ等による啓発資材の作成、配布等
10. 自社での取組に係る費用助成
11. 基本理念（県の取組の方向性）を定めた県条例の制定
12. 罰則を定めた県条例の制定
13. 特にない
14. その他