

調査項目（労働者）

設問1．回答者の属性について

（1）性別を教えてください。【1つ選択】

- 1. 男性
- 2. 女性
- 3. 選択しない

（2）年代を教えてください。【1つ選択】

- 1. 20 歳未満
- 2. 20 歳以上 30 歳未満
- 3. 30 歳以上 40 歳未満
- 4. 40 歳以上 50 歳未満
- 5. 50 歳以上 60 歳未満
- 6. 60 歳以上 70 歳未満
- 7. 70 歳以上

（3）雇用形態を教えてください。【1つ選択】

- 1. 正規の社員・職員（正社員）
- 2. パート・アルバイト、契約社員、嘱託社員など正社員以外
- 3. 派遣社員
- 4. その他

(4) 勤務先の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. 公務（他に分類されるものを除く）
20. その他

(5) 勤務先の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御回答ください。

※ 事業所毎ではなく、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 1000 人未満
6. 1000 人以上

(6) 勤務先の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）

(7) 勤務先での職種を教えてください。【1つ選択】

1. 管理職
2. 事務職
3. 専門技術職（研究者を含む）
4. 営業・販売職
5. サービス職
6. 製造・生産工程職
7. 輸送・機械運転職
8. 建設・採掘職
9. その他

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の被害を受けたことがありますか。【1つ選択】

1. 受けたことがある
2. 受けたことはない
3. わからない、覚えていない

(2) 【(1)で「1. 受けたことがある」と回答した方のみ】過去3年間に被害を受けた回数を教えてください。【1つ選択】

1. 1～3回
2. 4～6回
3. 7～9回
4. 10回以上

(3) 【(1) で「1. 受けたことがある」と回答した方のみ】 行為者を教えてください。

【複数選択可】

1. 顧客等（患者や家族等を含む）
2. 取引先等の他社の従業員・役員
3. その他

(4) 【(1) で「1. 受けたことがある」と回答した方のみ】 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

(5) 【(1) で「1. 受けたことがある」と回答した方のみ】 相談先を教えてください。

【複数選択可】

1. 上司
2. 同僚
3. 会社の人事・労務担当部署
4. 社内のハラスメント窓口
5. 労働組合
6. 外部の相談窓口（勤務先が設置した窓口）
7. 外部の相談窓口（勤務先以外が設置した窓口）
8. その他
9. 相談はしていない

(6) 【(1)で「1. 受けたことがある」と回答した方のみ】発生要因を教えてください。【複数選択可】

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. 受けたことがある」と回答した方のみ】カスタマーハラスメントは、仕事への意欲や働きがいに影響を与えていると感じますか。【1つ選択】

1. 大きく影響している
2. ある程度影響している
3. あまり影響していない
4. 影響していない
5. わからない

(8) 【(1)で「1. 受けたことがある」と回答した方のみ】カスタマーハラスメントは増加していますか。【1つ選択】

1. 増加している
2. 増加していない
3. わからない

設問3. 勤務先のカスタマーハラスメントの対策状況について

(1) 勤務先で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】

- 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「対策を実施している」と回答した方のみ】どのような対策を取られていますか。【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. 中小受託取引適正化法（取適法）に基づく発注者との協議
- 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「対策を実施している」と回答した方のみ】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. 中小受託取引適正化法（取適法）に基づく発注者との協議
- 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

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）を対象とした関係法令、行政機関の取組等の周知・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. ポスター、ホームページ等による啓発資材の作成、配布等
8. 自社での取組に係る費用助成
9. 基本理念（県の取組の方向性）を定めた県条例の制定
10. 罰則を定めた県条例の制定
11. 特にない
12. その他

