

滋賀県カスタマーハラスメント実態調査結果

【調査目的】

滋賀県内におけるカスタマーハラスメントの実態を把握し、より実効性の高い対策を検討するための基礎資料を得ることを目的として実施しました。

【企業調査の概要】

調査手法 WEB アンケート調査
調査期間 4月15日から5月15日まで
調査対象 県内企業 1,500社
有効回答数 478社(有効回答率 31.9%)

【労働者調査の概要】

調査手法 WEB アンケート調査
調査期間 4月15日から5月15日まで
調査対象 県内労働者
有効回答数 1,043人

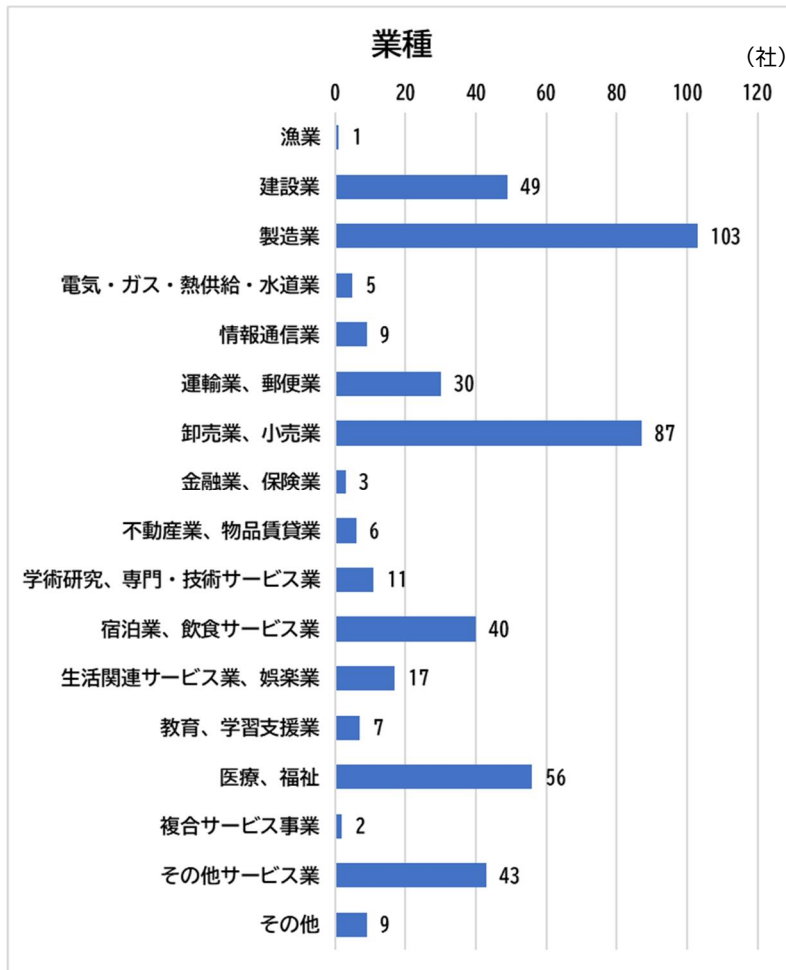
【調査内容】

章	大項目	中項目	
		企業調査	労働者調査
1	カスタマーハラスメントの実態	過去3年間における発生状況 行為者と内容 損害・被害の状況 従業員への影響 発生の要因 増加の状況	過去3年間における被害状況 行為者と内容 仕事への影響 発生の要因 発生時の相談先 増加の状況
2	対策状況	対策の実施有無および内容 対策を講じていない理由 役に立ったと考える対策 今後の課題	勤務先での対策の実施有無および内容 役に立ったと考える対策
3	県に求める取組	防止対策として効果的と考える 県の取組	防止対策として効果的と考える 県の取組

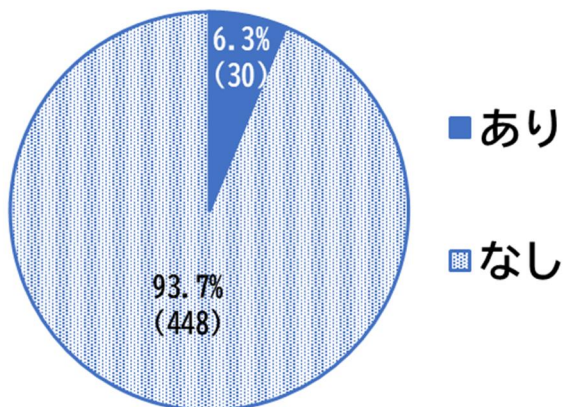
【調査結果のポイント】

- ・過去3年以内にカスタマーハラスメントが「発生した」と回答した企業は 18.6%、「被害を受けたことがある」と回答した労働者は 22.2%となっています。
- ・カスタマーハラスメントの防止のために、「対策を実施している」と回答した企業は 26.6%、「勤務先で対策を実施している」と回答した労働者は 38.6%にとどまっています。
- ・県に求める取組として、企業では「消費者を対象とした周知・啓発」が 193 件、労働者では「企業を対象とした周知・啓発」が 485 件と最も多く挙げられています。

【企業調査の回答者の属性】

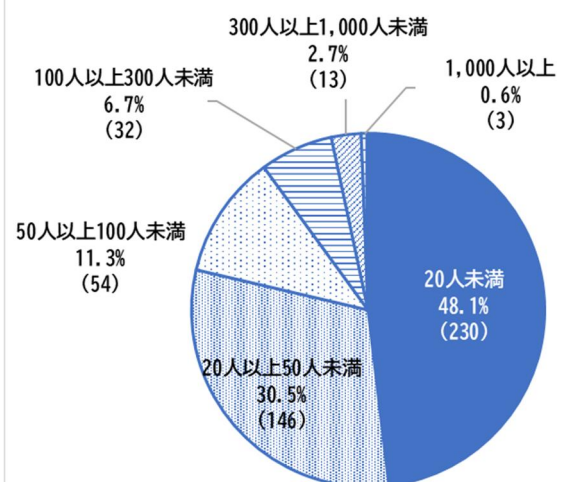


労働組合の有無



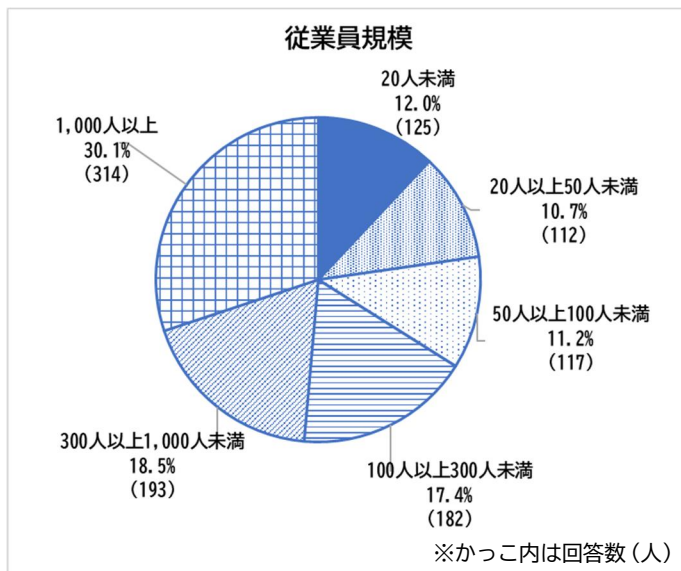
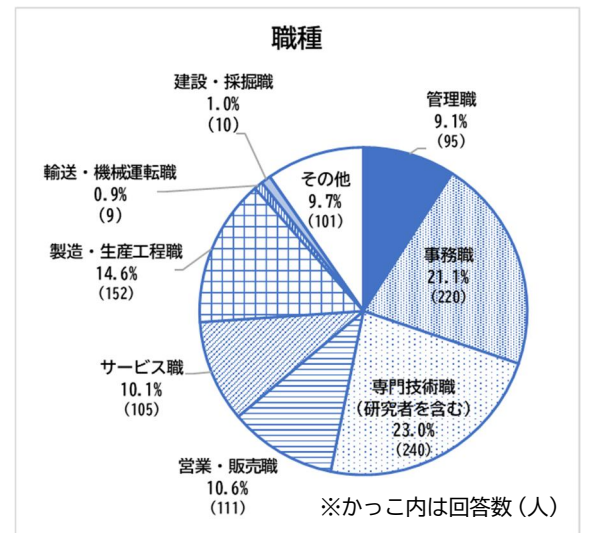
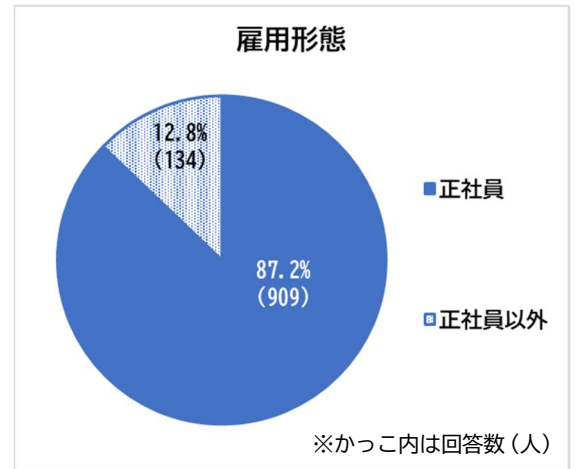
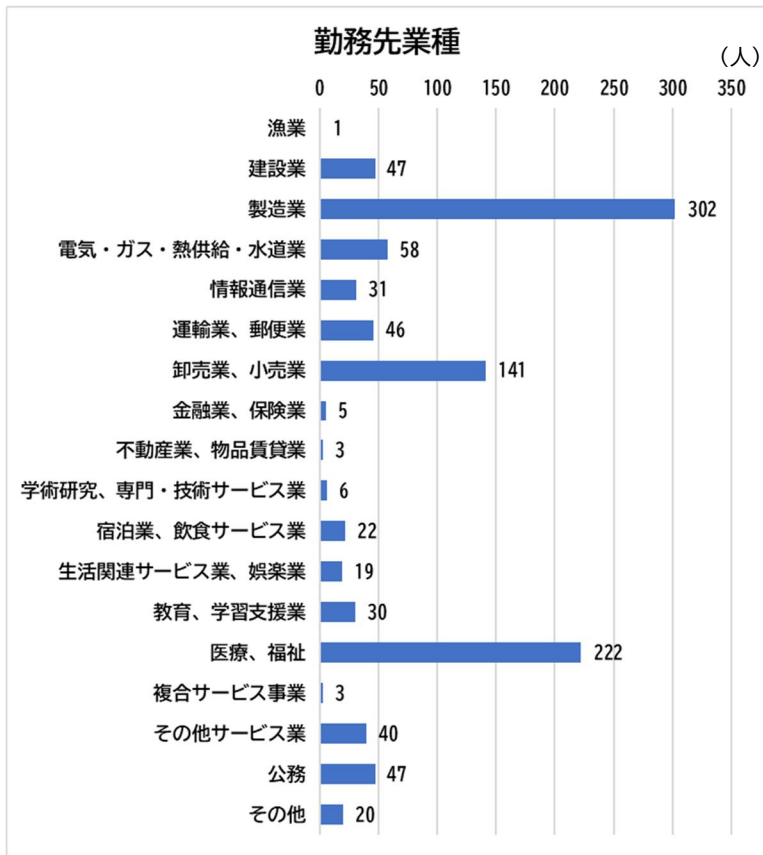
※かっこ内は回答数 (社)

従業員規模



※かっこ内は回答数 (社)

【労働者調査の回答者属性】



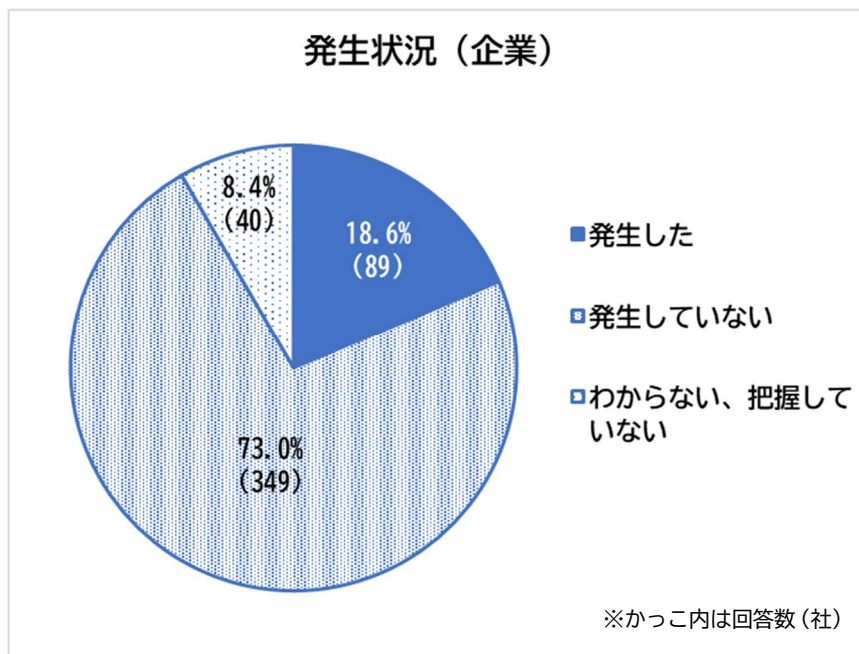
1 カスタマーハラスメントの実態

(1) 過去3年間におけるカスタマーハラスメントの発生・被害状況について

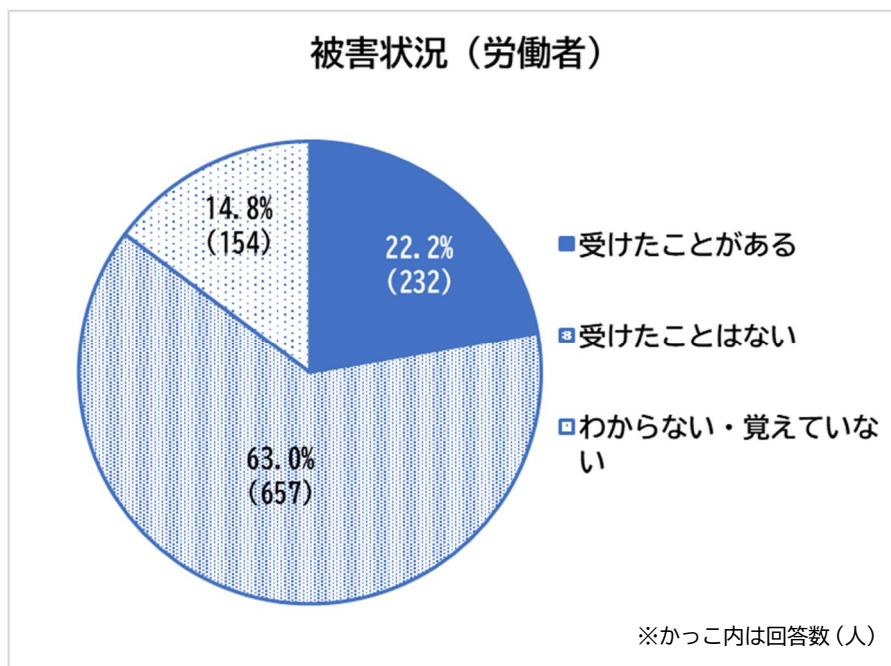
① 発生・被害状況

- ・過去3年以内にカスタマーハラスメントが「発生した」と回答した企業は18.6%、「被害を受けたことがある」と回答した労働者は22.2%となっています。

【全企業 478 社】



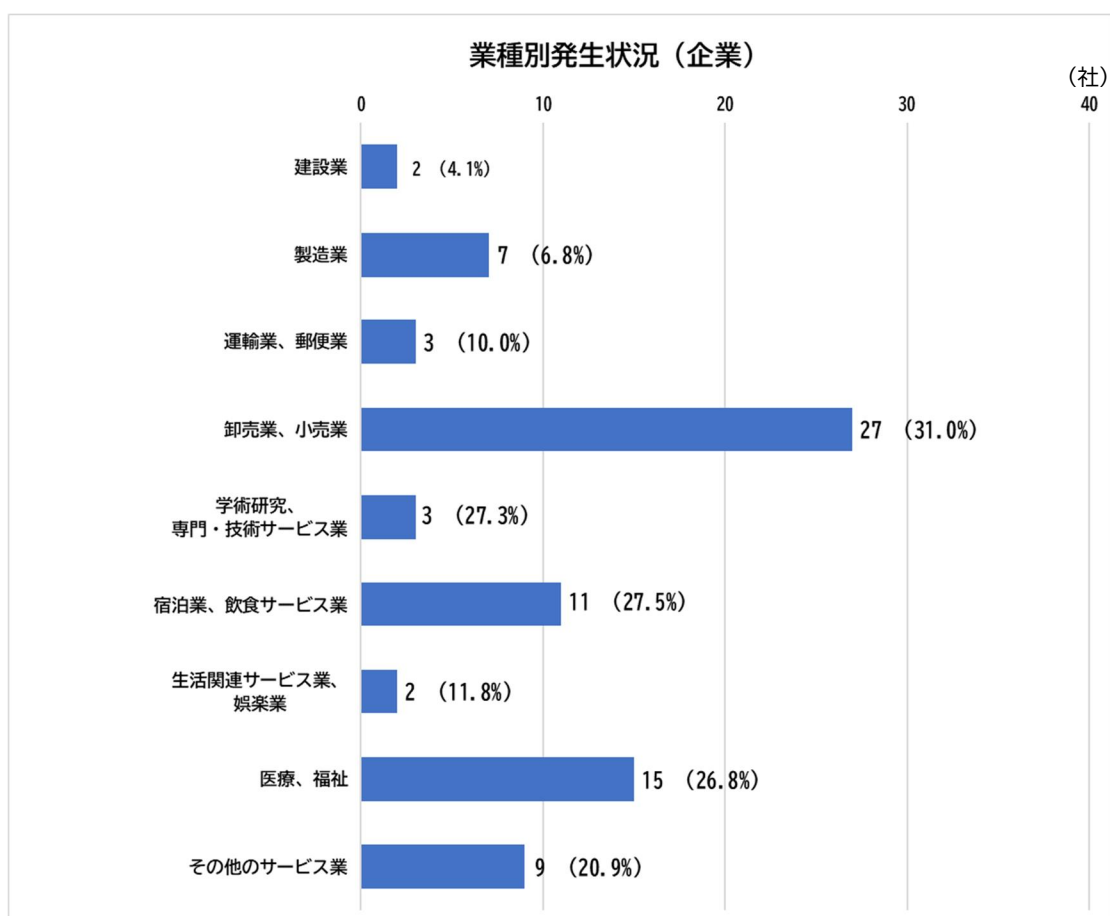
【全労働者 1043 人】



②業種別の被害・発生状況

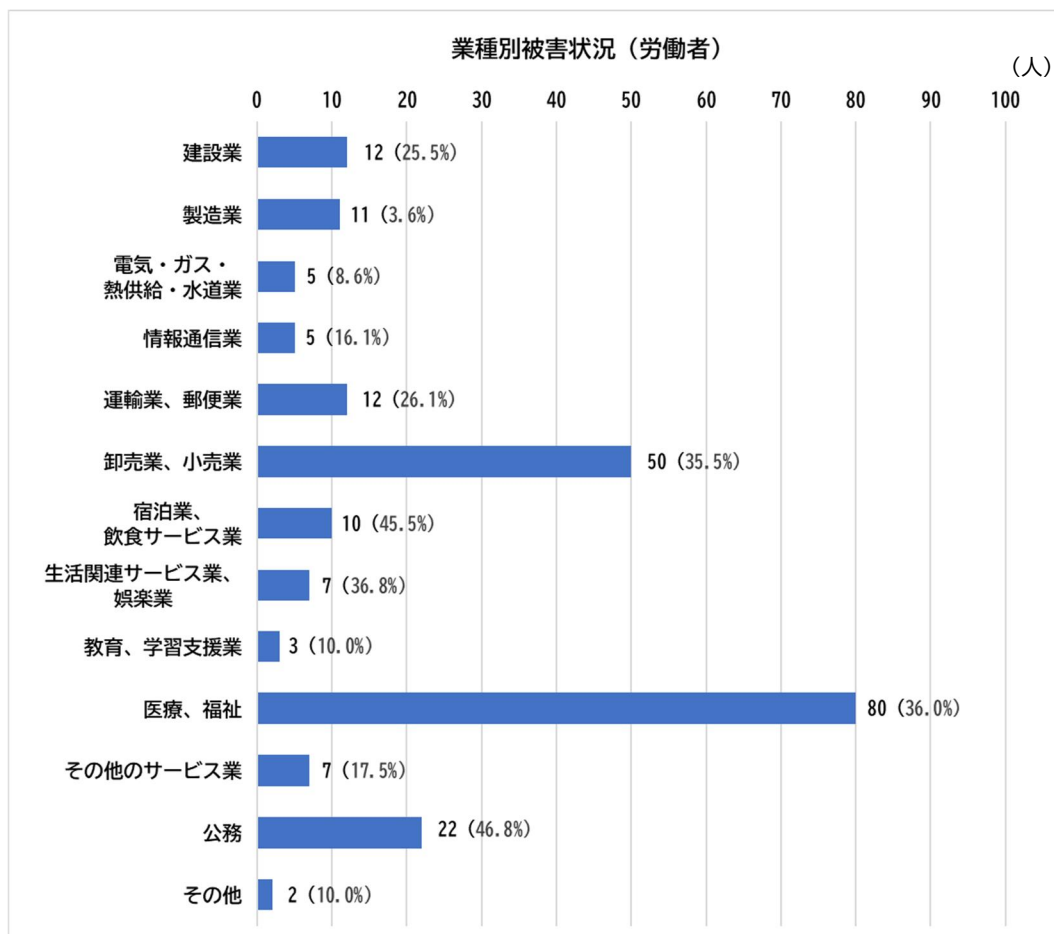
- ・回答が10以上あった業種の企業では、「卸売業・小売業」が発生件数27件、被害割合31.0%と件数、割合ともに最も高くなっています。
- ・回答が10以上あった業種の労働者では、被害件数は「医療、福祉」が80件と最も多く、被害割合は「公務」が46.8%と最も高くなっています。
- ・企業、労働者のいずれも、消費者と直接接する機会の多い業種で、被害の割合が高い傾向にあります。

【回答数が10以上あった業種の企業436社】



※カッコ内のパーセントは、その業種の回答数に占める発生の割合

【回答数が10以上あった業種の労働者1025人】

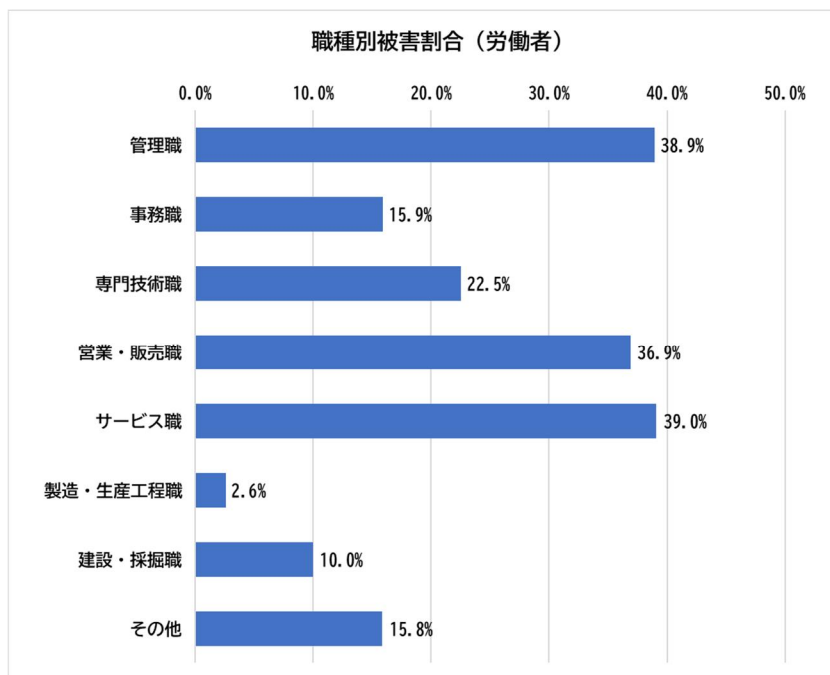


※カッコ内のパーセントは、その業種の回答数に占める被害の割合

③労働者の職種別の被害割合

- ・回答数が10以上あった職種では、「サービス職」の被害割合が39.0%と最も高く、「管理職」が38.9%と次いで高くなっています。
- ・消費者と直接接する機会の多い職種や、「管理職」で被害の割合が高い傾向にあります。

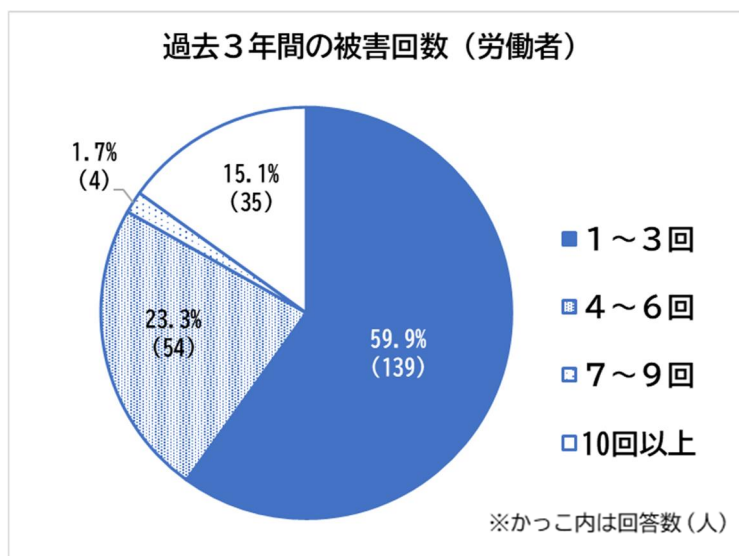
【回答数が10以上あった職種の労働者1034人】



④労働者の被害回数

- ・「1～3回」の割合が59.9%と最も高くなっていますが、一方で、「10回以上」の割合も15.1%となっています。

【被害を受けたことがあると回答した労働者232人】

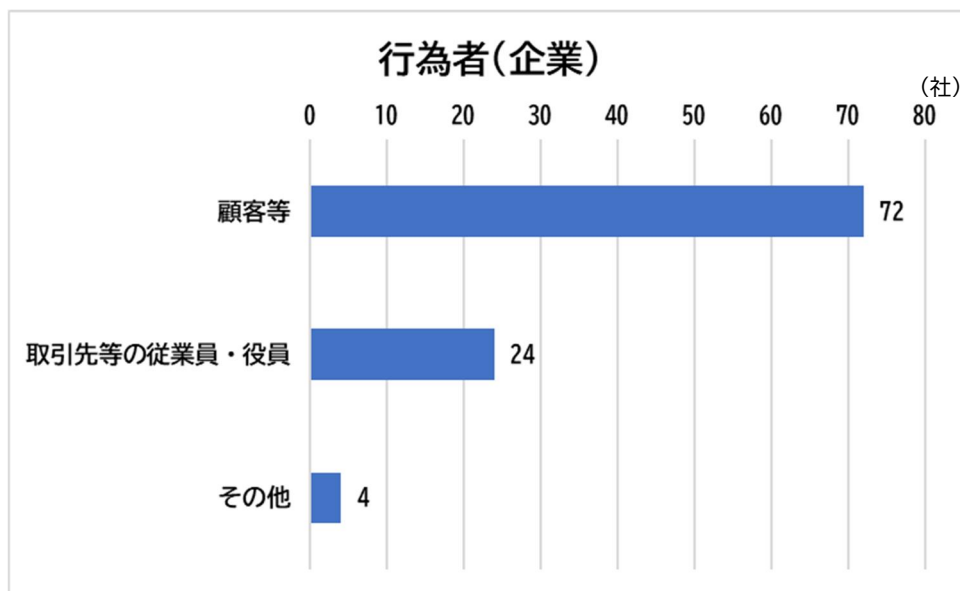


(2) 行為者と内容について

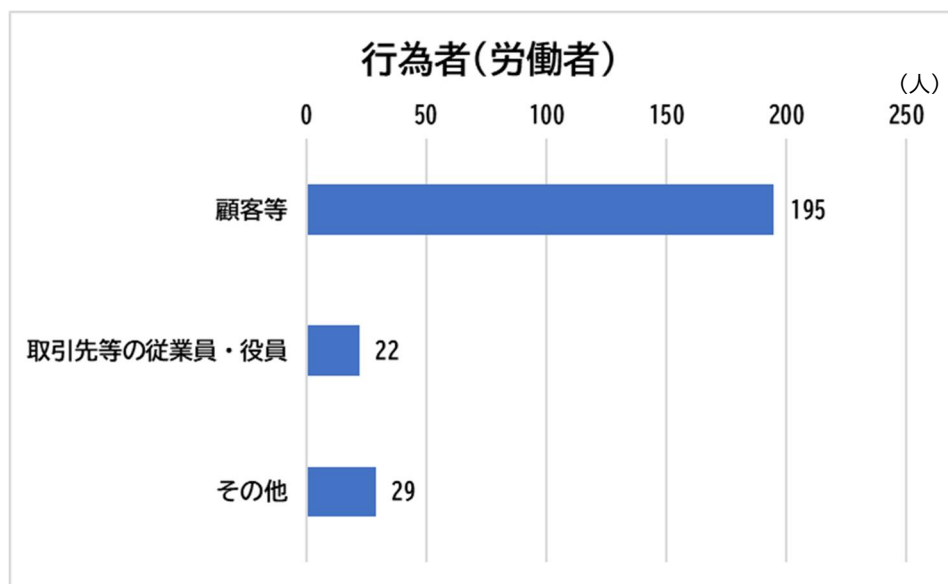
① カスタマーハラスメントの行為者

・「顧客等」が企業で 72 件、労働者で 195 件といずれも最も多くなっています。

【発生したと回答した企業 89 社（複数選択可）】



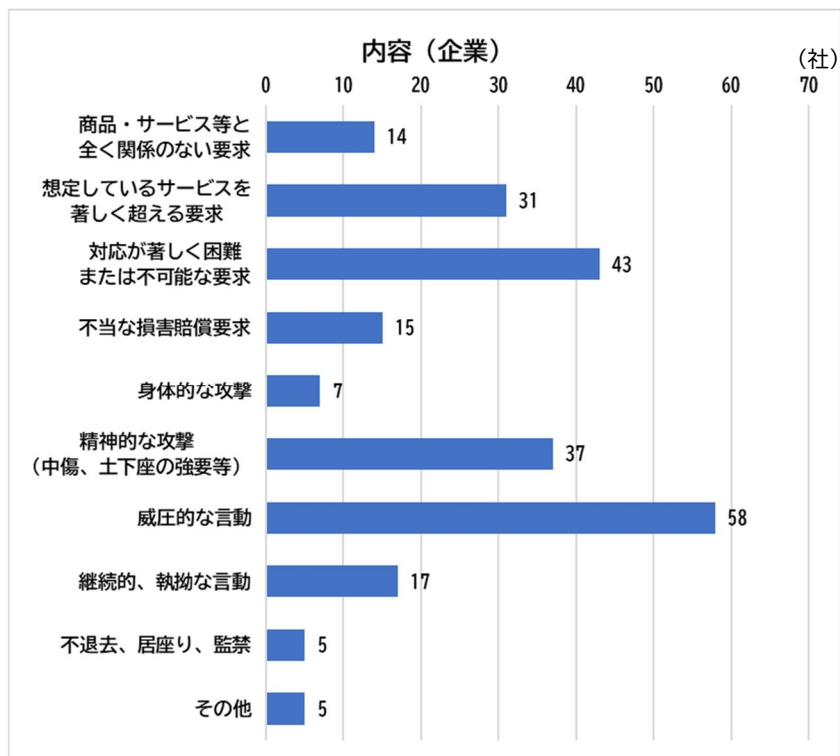
【被害を受けたことがあると回答した労働者 232 人（複数選択可）】



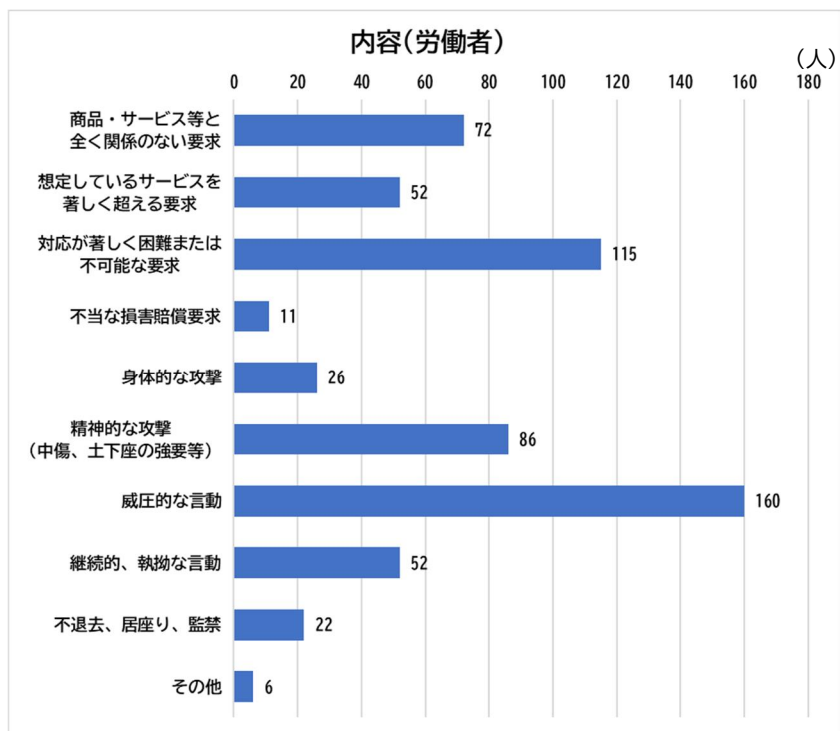
②カスタマーハラスメントの内容

・「威圧的な言動」が企業で 58 件、労働者で 160 件といずれも最も多くなっています。

【発生したと回答した企業 89 社（複数選択可）】



【被害を受けたことがあると回答した労働者 232 人（複数選択可）】

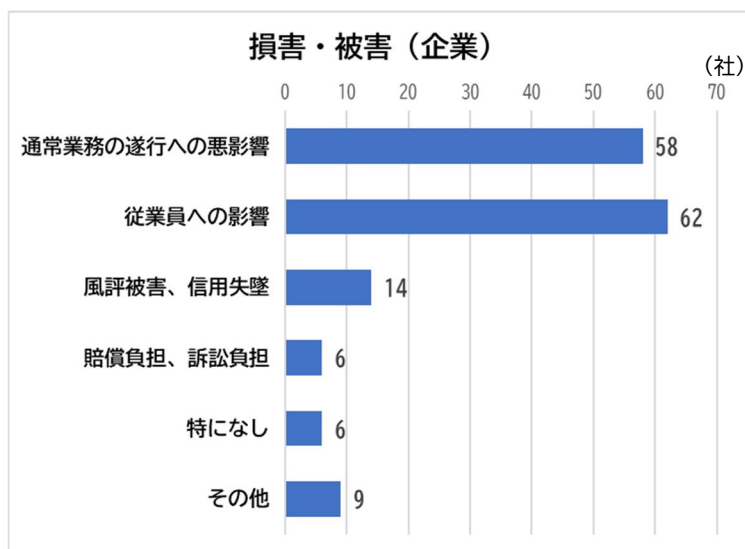


(3) 損害・被害の状況・仕事への影響について

① 企業の損害・被害の内容

- ・「従業員への影響」が 62 件と最も多く、「通常業務の遂行への悪影響」が 58 件と次いで多くなっています。

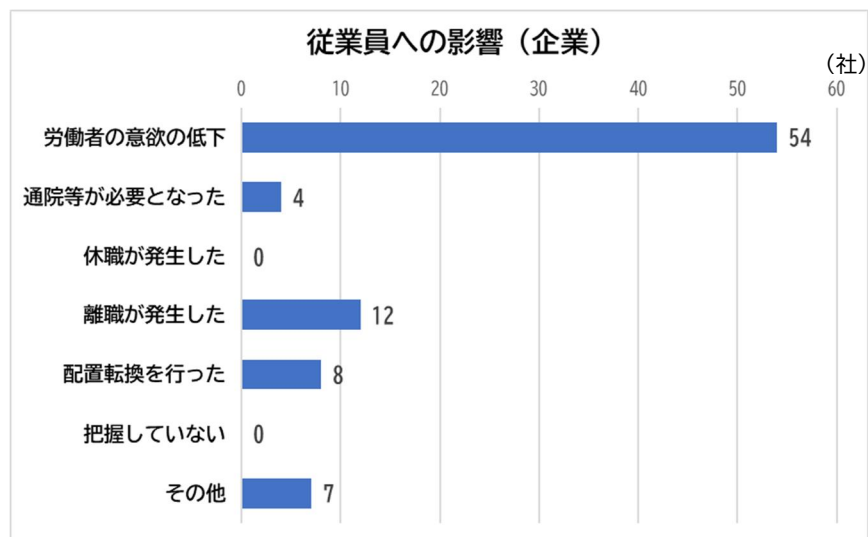
【発生したと回答した企業 89 社(複数選択可)】



② 企業の従業員への影響

- ・「労働者の意欲の低下」が 54 件と最も多くなっています。

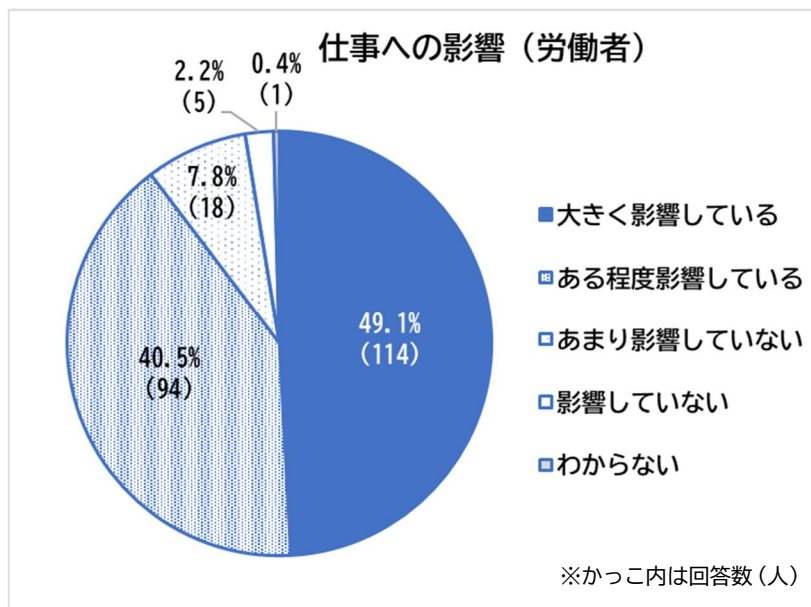
【従業員への影響があると回答した企業 62 社(複数選択可)】



③労働者の仕事への影響

・「大きく影響している」と回答した割合が 49.1%と最も高くなっています。

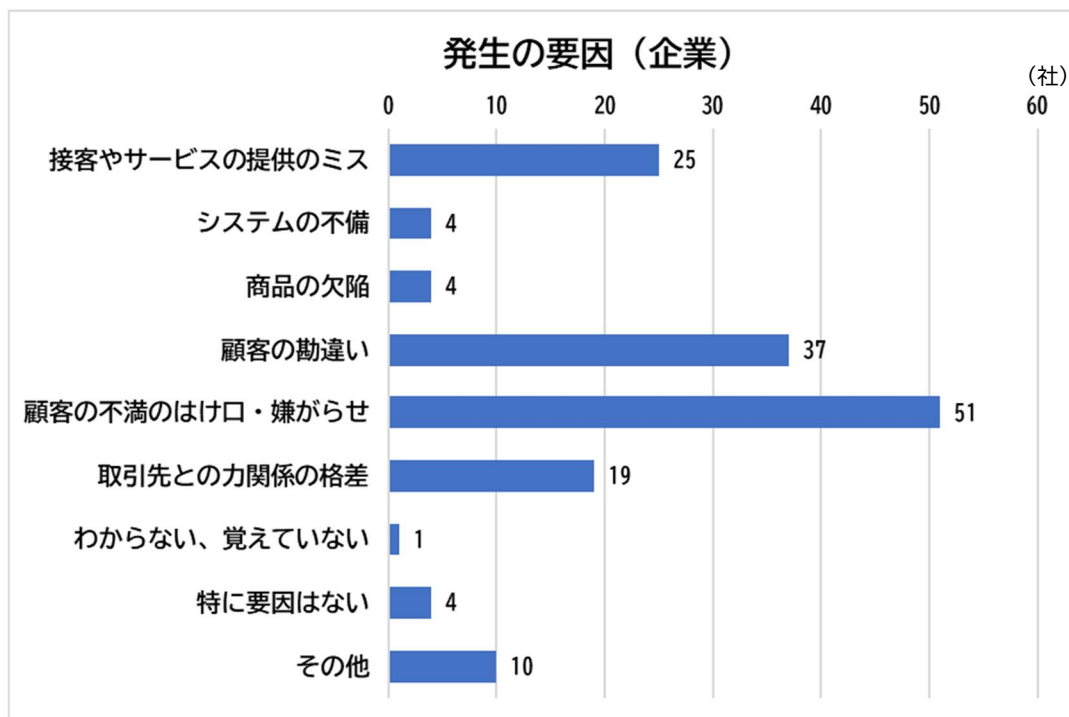
【被害を受けたことがあると回答した労働者 232 人】



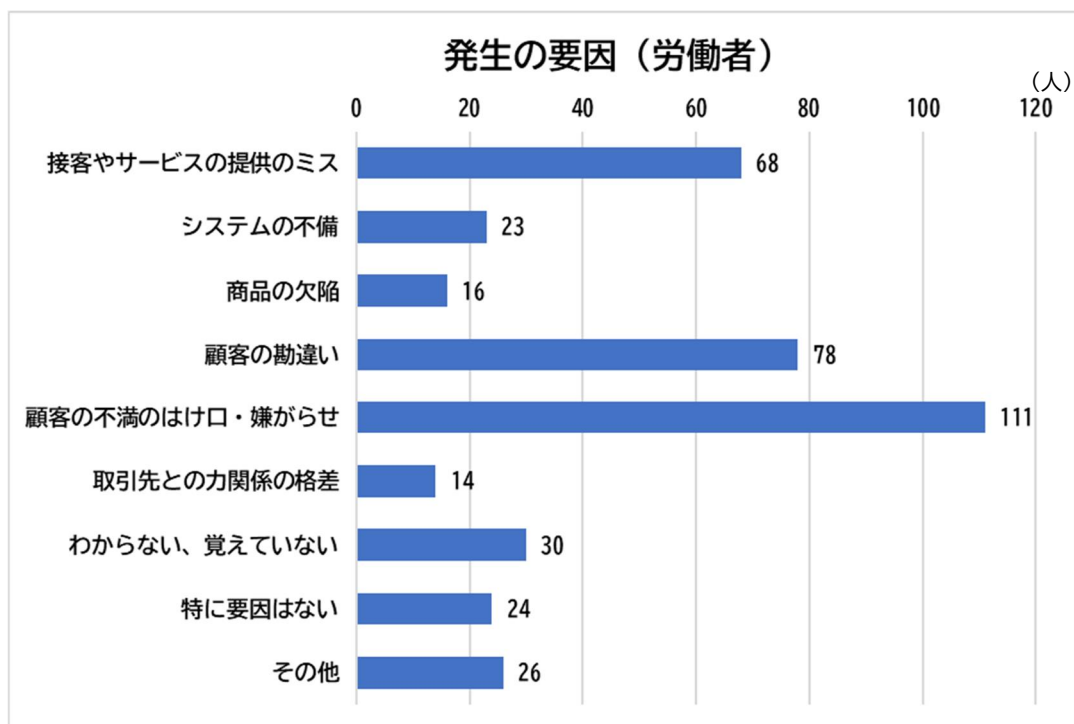
(4) 発生の要因

- ・「顧客の不満のはけ口・嫌がらせ」が企業で 51 件、労働者で 111 件といずれも最も多くなっています。

【発生したと回答した企業 89 社（複数選択可）】



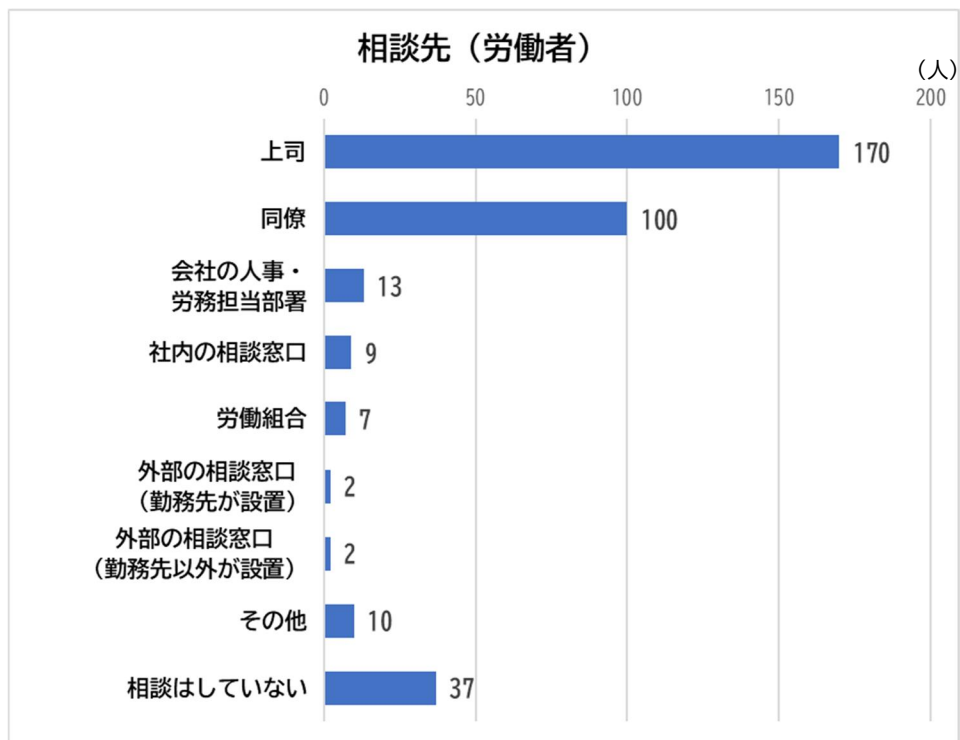
【被害を受けたことがあると回答した労働者 232 人(複数選択可)】



(5)労働者の発生時の相談先

・「上司」が170件と最も多く、「同僚」が100件と次いで多くなっています。

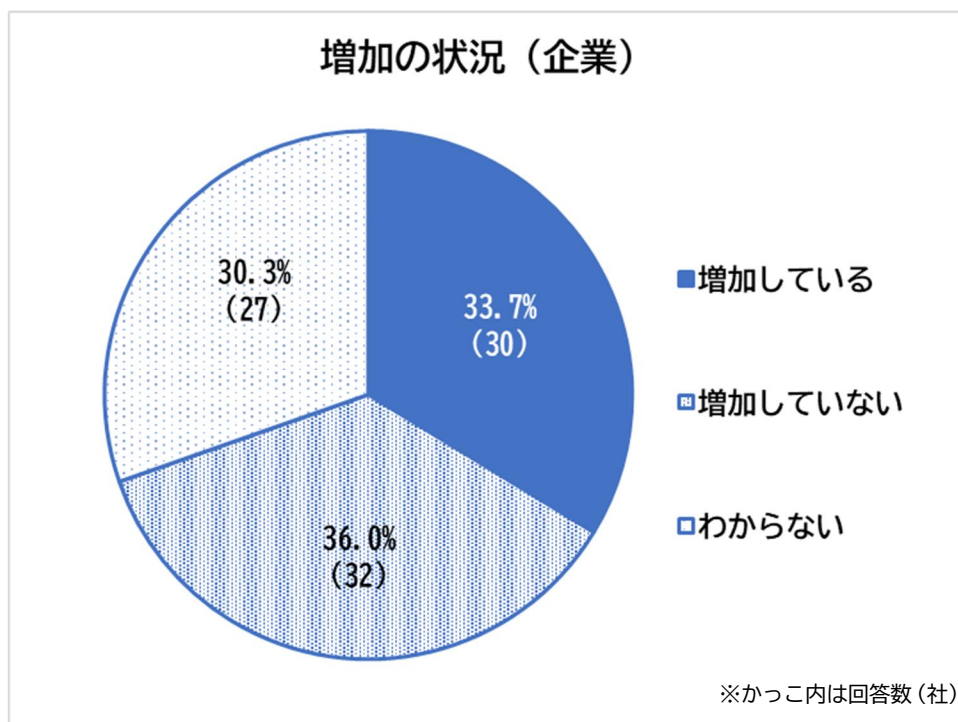
【被害を受けたことがあると回答した労働者232人(複数選択可)】



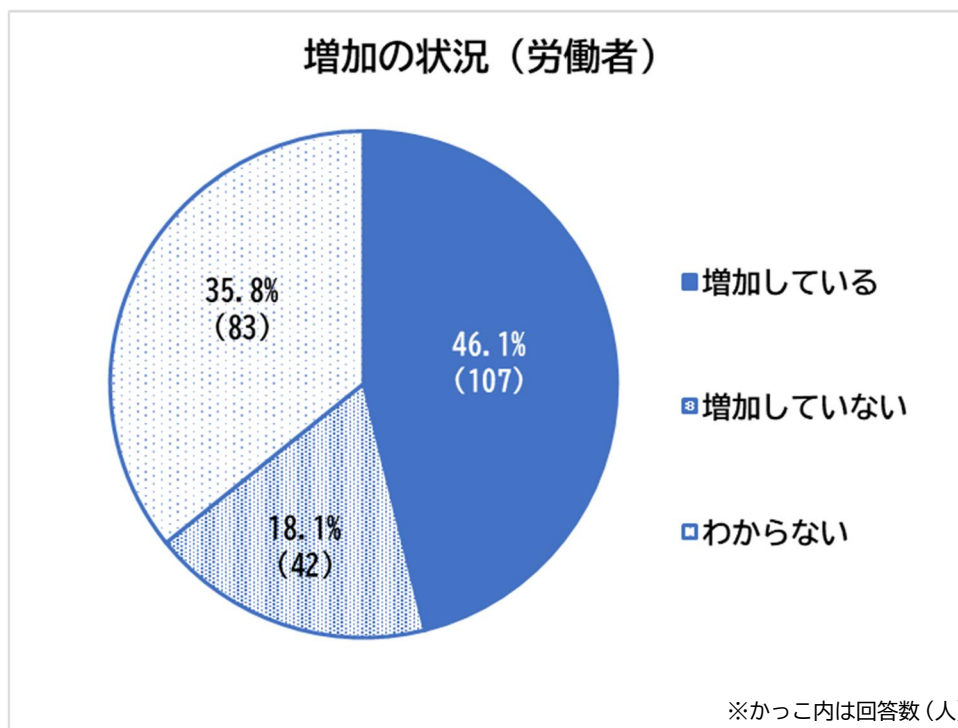
(6)増加の状況

- ・「増加している」と回答した割合は、企業では33.7%、労働者では46.1%となっています。

【発生したと回答した企業 89 社】



【被害を受けたことがあると回答した労働者 232 人】



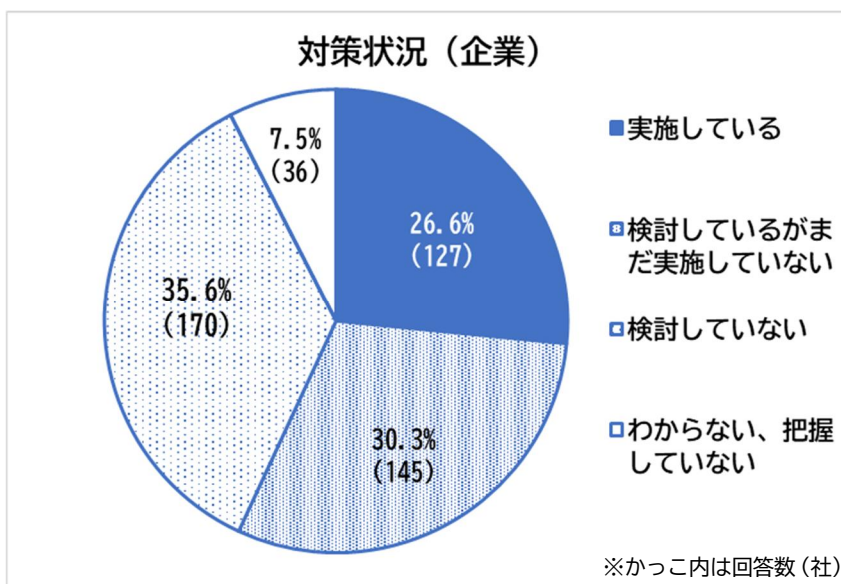
2 対策状況

(1) 対策の実施有無および内容

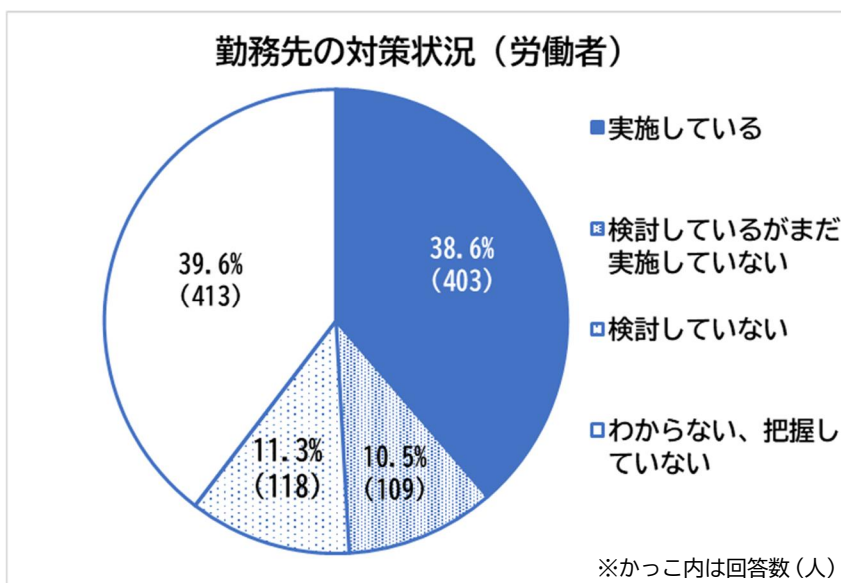
① 対策の実施有無

- ・「対策は検討していない」と回答した企業の割合が 35.6%と最も高く、「対策を実施している」と回答した企業は 26.6%となっています。
- ・労働者では、勤務先の対策状況について「わからない、把握していない」と回答した割合が 39.6%と最も高くなっています。

【全企業 478 社】



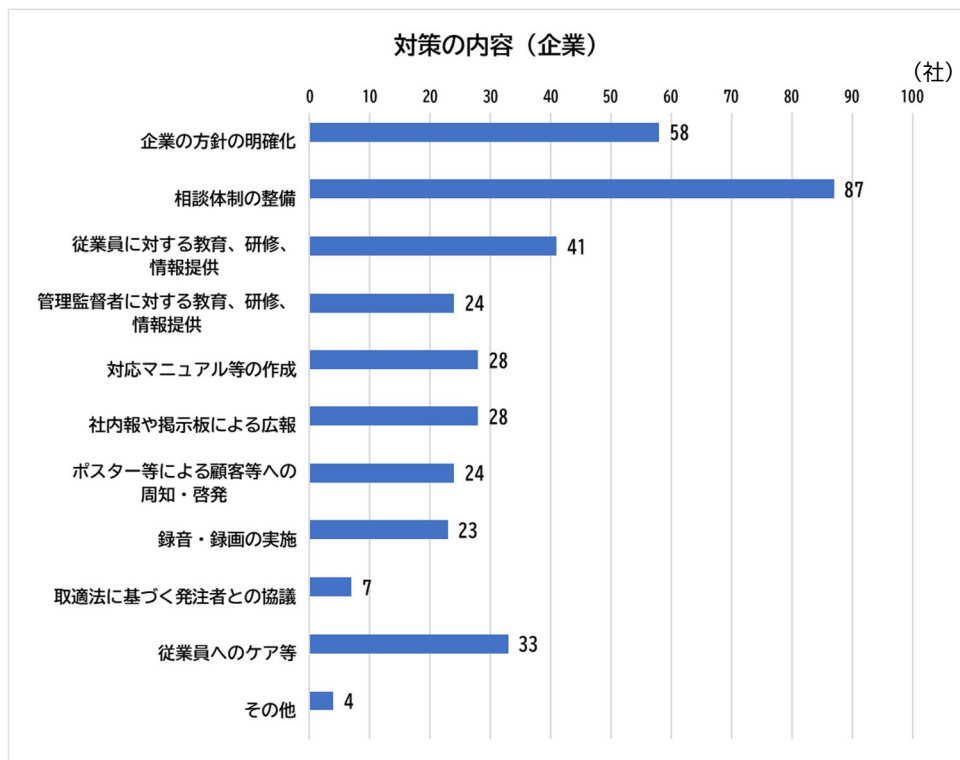
【全労働者 1043 人】



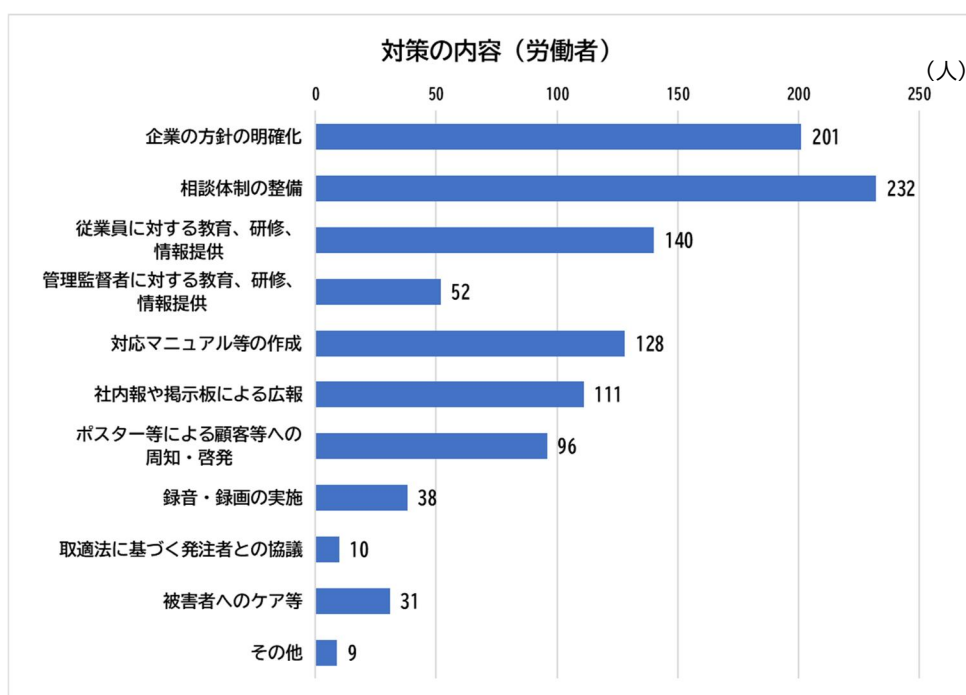
②対策の内容

- ・「相談体制の整備」が企業で 87 件、労働者で 232 件といずれも最も多くなっています。

【対策を実施していると回答した企業 127 社(複数選択可)】



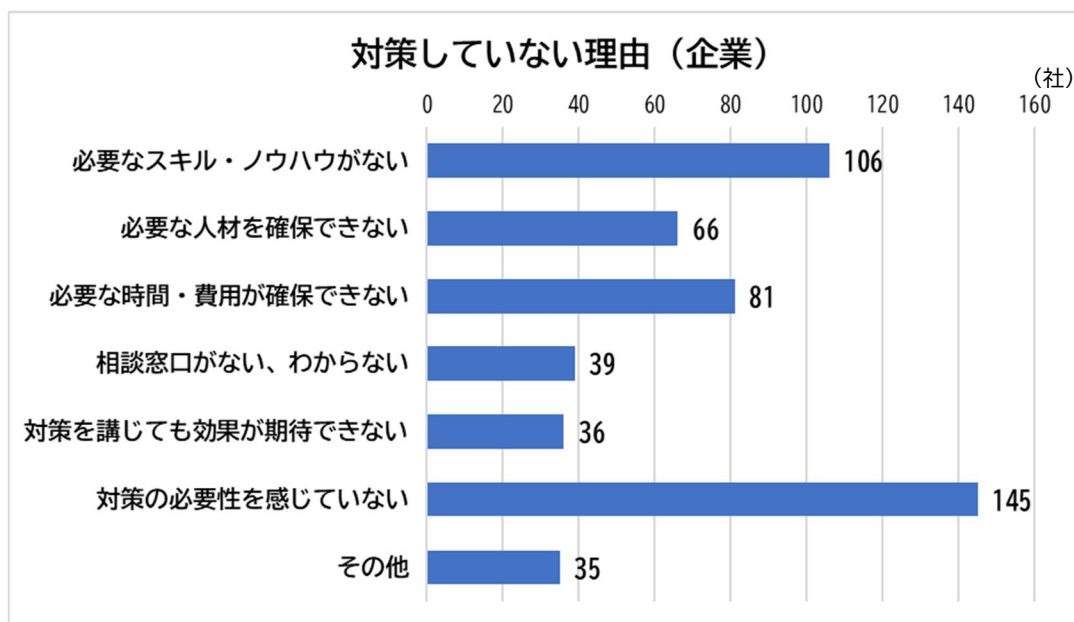
【勤務先で対策を実施していると回答した労働者 403 人(複数選択可)】



(2) 企業の対策を講じていない理由

・「対策の必要性を感じていない」が145件で最も多く、「必要なスキル・ノウハウがない」が106件と次いで多くなっています。

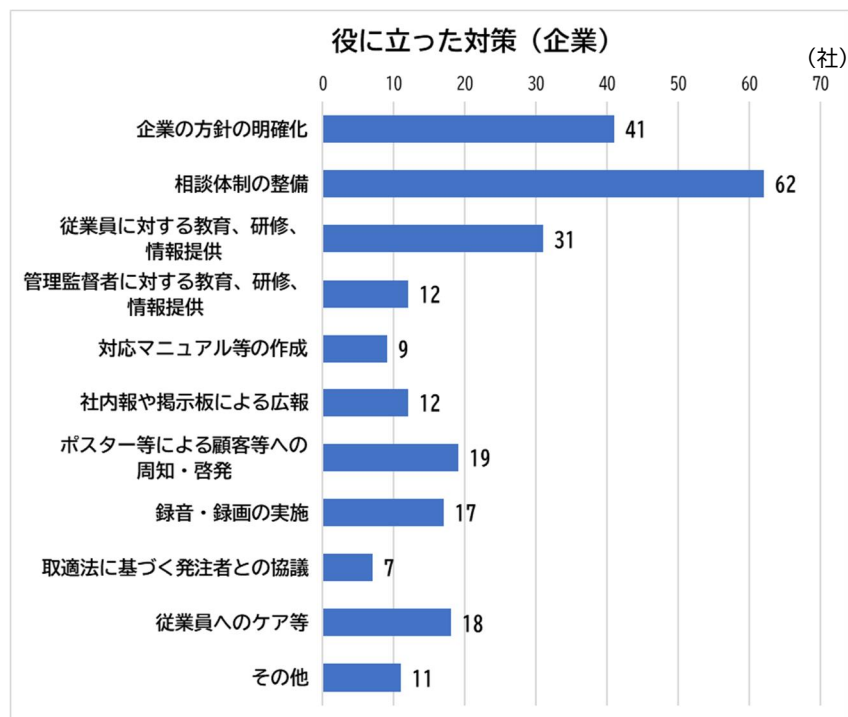
【対策を実施している以外を回答した企業 351 社(複数選択可)】



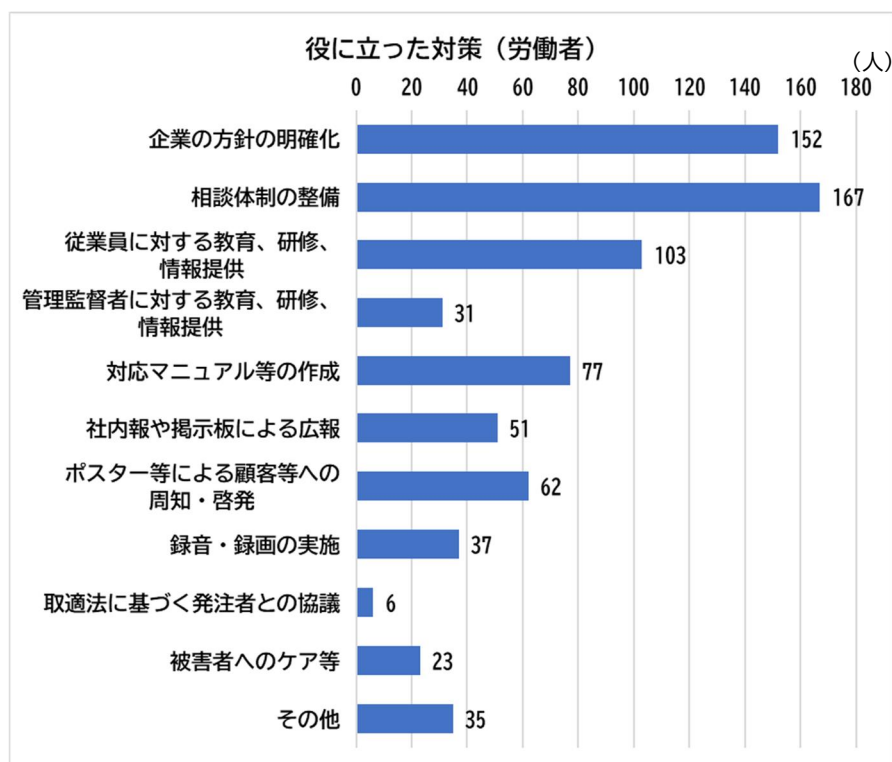
(3)役に立ったと考える対策

- ・「相談体制の整備」が企業で 62 件、労働者で 167 件といずれも最も多くなっています。

【対策を実施していると回答した企業 127 社（複数選択可）】



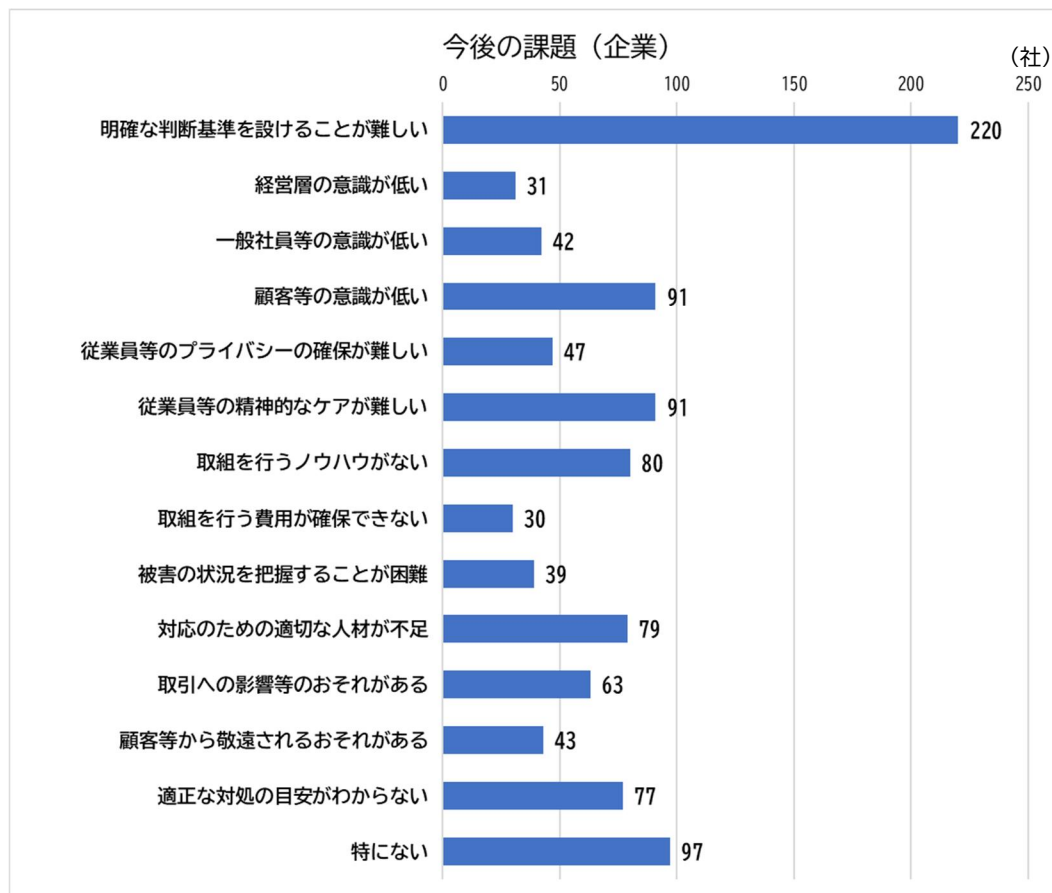
【勤務先で対策を実施していると回答した労働者 403 人（複数選択可）】



(4)企業の今後の課題

・「明確な判断基準を設けることが難しい」が220件で最も多くなっています。

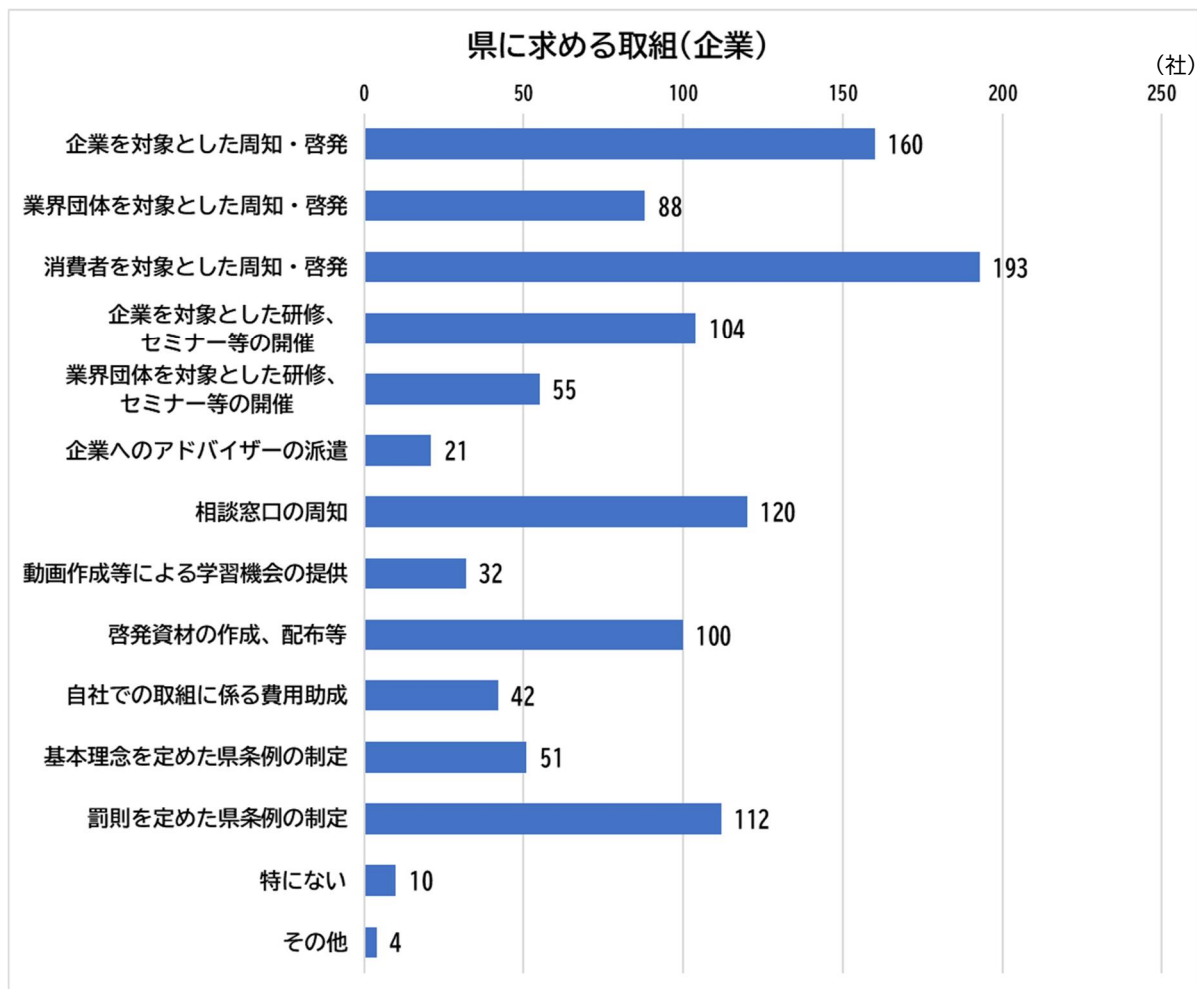
【全企業 478 社(複数選択可)】



3 県に求める取組

- ・企業では、「消費者を対象とした周知・啓発」が 193 件と最も多く、「企業を対象とした周知・啓発」が 160 件と次いで多くなっています。
- ・労働者では、「企業を対象とした周知・啓発」が 485 件と最も多く、「消費者を対象とした周知・啓発」が 471 件と次いで多くなっています。

【全企業 478 社(上位 3 つまで選択可)】



【全労働者 1043 人(上位 3 つまで選択可)】

