

1 調査の目的

近年、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）が増加しており、労働者の心身への影響や労働環境の悪化、人材の流出など重大な影響が生じています。

カスタマーハラスメントについては、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）において、雇用する労働者が就業環境を害されることのないよう、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮の取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められています。

また、令和7年1月には、厚生労働省が労働政策審議会に職場でのハラスメント対策の強化等を盛り込んだ労働施策総合推進法等の一部を改正する法律案要綱を諮問し、同審議会から妥当と答申がありました。厚生労働省は答申を踏まえて法律案を作成し、令和7年通常国会に改正法案が提出されました。改正法案では、ハラスメント行為を行ってはならないことについて国民の規範意識を醸成するための啓発活動を行うことを国の責務としている点や、事業主に対してカスタマーハラスメント対策を雇用管理上の措置義務としている点などが明記されています。

こうした状況の中、県内企業等におけるカスタマーハラスメントの発生状況やカスタマーハラスメント防止対策の実施状況等を把握し、長野県におけるカスタマーハラスメント防止対策に資する取組の検討に活用することを目的として、「長野県カスタマーハラスメント実態調査」を実施しました。

2 調査の概要

2. 1 企業調査の概要

調査手法	WEBアンケート調査（依頼文書は郵送及びメール）
調査期間	令和7年2月21日（金）※から3月7日（金）まで ※長野県商工会議所連合会及び長野県商工会連合会を通じて依頼した企業については、令和7年2月7日（金）に紙文書にて調査を依頼しているため、回答時期が令和7年2月21日（金）以前のものがあります。
調査対象	県内企業1,466社
有効回答数	483社（有効回答率 32.9%）
調査協力	長野県商工会議所連合会、長野県商工会連合会

2. 2 市町村・保育所調査の概要

調査手法	WEBアンケート調査 （保育所の調査依頼は、市町村を通じて実施）
調査期間	令和7年2月12日（水）から2月28日（金）まで
調査対象	県内20市町村、県内保育所20所
有効回答数	市町村：14市町村（有効回答率 70%） 保育所：8所（有効回答率 40%）

2. 3 労働者調査の概要

調査手法	WEBアンケート調査 （市町村職員及び保育士以外の労働者の調査依頼は、日本労働組合総連合会長野県連合会、長野県商工会議所連合会及び長野県商工会連合会を通じて実施）
調査期間	市町村職員及び保育士：令和7年2月12日（水）から2月28日（金）まで 上記以外の労働者：令和7年2月21日（金）※から3月7日（金）まで ※長野県商工会議所連合会及び長野県商工会連合会を通じて実施したものについては令和7年2月7日（金）に紙文書にて調査を依頼しているため、回答時期が令和7年2月21日（金）以前のものがあります。
調査対象	県内労働者（調査票送付3,040名）
有効回答数	894名（有効回答率 29.4 %） ※ 回答者属性は3-4頁参照
調査協力	日本労働組合総連合会長野県連合会、長野県商工会議所連合会、長野県商工会連合会

2. 4 その他

- ・「4. 集計表」内の「n」は質問に対する回答の総数、「MA」は複数回答形式、「SA」は単一回答形式、「FA」は自由回答形式による回答の集計結果である。
- ・構成比の合計は、端数処理（小数点第3位で四捨五入）の結果、100.0（%）にならない場合がある。また、複数回答の場合は、100.0（%）を超える場合がある。

表 労働者調査の回答者属性

	男 性				女 性				選 択 し な い				合 計			
	正社員	正社員以外	その他	小計	正社員	正社員以外	その他	小計	正社員	正社員以外	その他	小計	正社員	正社員以外	その他	小計
全 体	338	33	3	374	275	222	3	500	10	9	1	20	623	264	7	894
年 代	20 歳未満	1	1	0	2	0	2	2	0	0	0	0	1	3	0	4
	20 歳以上	42	5	0	47	66	15	81	2	0	0	2	110	20	0	130
	30 歳未満	90	8	0	98	62	36	99	0	1	0	1	152	45	1	198
	30 歳以上	122	7	1	130	74	43	117	2	3	0	5	198	53	1	252
	40 歳未満	70	2	1	73	60	77	139	6	4	1	11	136	83	4	223
	40 歳以上	13	10	1	24	13	49	62	0	1	0	1	26	60	1	87
	50 歳未満															
	50 歳以上															

表 労働者調査の回答者属性

	男 性				女 性				選 択 し な い				合 計			
	正 社 員		正 社 員 以 外		正 社 員		正 社 員 以 外		正 社 員		正 社 員 以 外		正 社 員		正 社 員 以 外	
	小計	その他	小計	その他	小計	その他	小計	その他	小計	その他	小計	その他	小計	その他	小計	その他
全 体	338	33	374	3	275	222	500	3	10	9	1	20	623	264	7	894
1 農業・林業	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
2 建設業	4	0	4	0	5	1	6	0	0	0	0	0	9	1	0	10
3 製造業	38	0	38	0	3	1	4	0	0	0	0	0	41	1	0	42
4 情報通信業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 運輸業・郵送業	22	2	24	0	2	0	2	0	0	0	0	0	24	2	0	26
6 卸売業・小売業	123	23	146	0	72	154	226	0	2	4	0	6	197	181	0	378
7 金融業・保険業	25	0	25	0	7	4	11	0	1	0	0	1	33	4	0	37
8 不動産業・物品賃貸業	13	1	14	0	8	4	12	0	0	0	0	0	21	5	0	26
9 学術研究・専門・技術サービス業	0	0	1	1	1	1	3	1	0	0	0	0	1	1	2	4
10 宿泊業・飲食サービス業	18	2	21	1	13	15	29	1	2	0	1	3	33	17	3	53
11 生活関連サービス業・娯楽業	9	2	12	1	6	12	18	0	1	1	0	2	16	15	1	32
12 教育・学習支援業	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	2	0	0	2
13 医療・福祉	22	1	23	0	67	0	67	0	1	0	0	1	90	1	0	91
14 サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）	12	1	13	0	7	13	20	0	1	1	0	2	20	15	0	35
15 その他（鉱業・採石業・砂利採取業、電気・ガス・熱供給・水道業、複合サービスなど）	2	0	2	0	1	2	3	0	0	0	0	0	3	2	0	5
16 公務	46	1	47	0	45	8	54	1	1	2	0	3	92	11	1	104
17 保育士	1	0	1	0	36	7	43	0	1	1	0	2	38	8	0	46

勤務先業種

3 調査結果の概要

3. 1 企業調査結果の概要

○令和4～6年度のカスタマーハラスメント発生状況

- ・「(カスタマーハラスメント行為が) 発生している」と回答した企業割合は 21.7%、「発生していない」と回答した企業割合は 70.0%となっています。
- ・業種別の「発生している」と回答した企業割合では、「運輸業・郵送業」(45.5%)、「金融業・保険業」(33.3%)、「サービス業」(29.7%)の順に高い割合となっています。
- ・「発生している」と回答した企業 105 社において、カスタマーハラスメントの行為者は「顧客等(患者やその家族を含む)」が 91.4%、「取引先等の他社の従業員・役員」が 9.5%となっています。
- ・発生しているカスタマーハラスメント行為の内容としては、「威圧的な言動」(72.4%)、「対面又は電話での精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)」(61.9%)、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(48.6%)の順に高い割合となっています。
- ・「発生している」と回答した企業 105 社において、69.5%の企業がカスタマーハラスメント行為により「従業員への影響」があったと回答しており、具体的な「従業員への影響」としては、「メンタルヘルス不調等による休職が発生した」が 15.1%、「メンタルヘルス不調等による離職が発生した」が 15.1%、「その他」が 41.1%となっています。「その他」の回答としては、「通院等までは至らないメンタルヘルス不調」や「日常業務の停滞、業務効率の低下」といった影響が生じています。

○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況

- ・企業における対策の実施状況としては、「対策を講じている」と回答した企業割合が 28.8%、「対策を検討しているが講じていない」又は「対策を講じていない」と回答した企業割合は 71.2%となっています。
- ・業種別の「対策を講じている」と回答した企業割合では、「医療、福祉」(57.6%)、「サービス業」(43.2%)、「教育・学習支援業」(37.5%)の順に高い割合となっています。
- ・従業員規模別の「対策を講じている」と回答した企業割合では、従業員規模が「1,000人以上」の企業で 71.4%、「300人以上 1,000人未満」の企業で 42.9%、「100人以上300人未満」の企業で 44.9%、「30人以上 100人未満」の企業で 34.9%、「30人未満」の企業では 21.1%となっています。
- ・「発生している」と回答した企業のうち、「対策を講じている」と回答した企業割合は 52.4%、「発生していない」と回答した企業のうち「対策を講じている」と回答した企業割合は 21.6%となっています。

- ・カスタマーハラスメント対策として講じている取組では、「相談体制の整備（相談窓口の設置等）」（53.2%）、「被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調へのケア等）」（38.1%）、「カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備」（30.9%）の順に高い割合となっています。
- ・対策を講じていない企業（「対策を検討しているが講じていない」又は「対策を講じていない」と回答した企業） 344 社において、「カスタマーハラスメントが発生していない」以外の対策を講じていない理由としては、「カスタマーハラスメント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」（32.3%）、「必要なスキル・ノウハウがない」（31.1%）、「対策の必要性を感じていない」（19.5%）の順に高い割合となっています。

○カスタマーハラスメント防止に向けて行政に求める役割について

- ・防止対策として効果的と考えられる行政の取組としては、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」（57.3%）、「マニュアルやガイドラインの整備」（56.1%）、「法令等の整備」（41.4%）の順に高い割合となっています。

3. 2 市町村・保育所調査結果の概要

○カスタマーハラスメント発生状況

- ・「（カスタマーハラスメント行為が）発生している」と回答した市町村・保育所の割合は 54.5%、「発生していない」と回答した割合は 18.2%となっています。
- ・勤務先別の割合では、「発生している」が「市役所・町村役場」（64.3%）、「保育所」（37.5%）となっています。
- ・「発生している」と回答した 9 市町村及び 3 保育所において、発生件数は「1 回～10 回」（41.7%）、「11回～30回」（16.7%）、「発生しているが件数はわからない」（41.7%）となっており、31回以上については0件となっています。
- ・「発生している」と回答した 9 市町村及び 3 保育所において、行為者の性別及び推定年齢は「男性（40歳以上～60歳未満）」（41.7%）、「男性（60歳以上）」（41.7%）、「女性（20歳以上～40歳未満）」（25.0%）、「女性（60歳以上）」（25.0%）となっており、勤務先別に見ると、市役所・町村役場においては「男性（40歳以上～60歳未満）」、「男性（60歳以上）」、保育所においては、「女性（20歳以上～40歳未満）」からの行為が最も多くなっています。
- ・「発生している」と回答した 9 市町村及び 3 保育所において、発生している行為の内容としては、「対面又は電話での精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）」（75.0%）、「威圧的な言動」（58.3%）、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」（58.3%）が高い割合を示しています。
- ・「発生している」と回答した 9 市町村及び 3 保育所において、行為により被った被害や損害としては、「職員への影響」（66.7%）、「通常業務の遂行への悪影響」（58.3%）が高い割合を示しています。また、具体的な「職員への影響」として、「メンタルヘルス不調による離職が発生した」、「メンタルヘルス不調等になった」、「職員が不安を感じながら、業務をやらざるをえなくなった」といった影響が生じています。

○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況

- ・市町村・保育所における対策の実施状況としては、「対策を講じている」と回答した割合が 59.1%、「対策を検討しているが講じていない」又は「対策を講じていない」と回答した割合は 40.9%となっています。
- ・「発生している」と回答した市町村・保育所のうち、「対策を講じている」と回答した割合は58.3%、「発生していない」と回答した市町村・保育所のうち「対策を講じている」と回答した割合は、75.0%となっています。
- ・講じている対策では、「被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調へのケア等）」（61.5%）、「相談体制の整備（相談窓口の設置等）」（38.5%）、「外部機関への相談（警察等の公的機関、顧問弁護士等）」（38.5%）が高い割合を示しています。
- ・対策を講じていない理由としては、「必要なスキル・ノウハウがない」（66.7%）、「必要な時間・費用が確保できない」（55.6%）、「カスタマーハラスメント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」（55.6%）が高い割合を示しています。

3. 3 労働者調査結果の概要

○カスタマーハラスメント被害状況

- ・「（カスタマーハラスメントの被害を）受けたことがある」と回答した労働者割合は36.2%、「受けたことはない」と回答した労働者割合は 53.4%となっています。
- ・業種別の「受けたことがある」と回答した労働者割合では、「公務」（69.2%）、「学術研究・専門・技術サービス業」（50.0%）、「医療・福祉」（39.6%）の順に高い割合となっています。
- ・「受けたことがある」と回答した労働者割合の性別は、「男性」では 35.8%、「女性」では 36.6%となっています。
- ・年代別の「被害を受けたことがある」と回答した労働者割合では、「50歳以上60歳未満」（39.5%）、「30歳以上40歳未満」（37.9%）、「20歳以上30歳未満」（36.9%）の順に高い割合となっています。
- ・「受けたことがある」と回答した労働者324名において、カスタマーハラスメントの行為者は「顧客等（患者やその家族等、保護者、住民を含む）」が 94.8%、「取引先等の他社の従業員・役員」が 5.2%となっており、カスタマーハラスメント行為の内容としては、「威圧的な言動」（75.3%）、「対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）」（62.0%）、「同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」（44.1%）の順に高い割合となっています。
- ・行為を受けた後の心身の状態の変化としては、「嫌な思いや不快感が続いた」（87.3%）、「腹立たしい思いが続いた」（52.5%）、「不安な気持ちが続いた」（46.0%）の順に高い割合になっています。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった頻度としては、「時々」（69.8%）、「何度も繰り返し」（16.0%）となっており、被害を受けた労働者の半数以上が複数回の被害を受けている。
- ・1回の対応に要した最大時間は、「1時間以内」（67.0%）が最も高い割合となっており、1時間以上の対応は全体の半数以下の割合となっています。
- ・カスタマーハラスメント発生の要因としては、「顧客の不満のはけ口・嫌がらせ」（56.2%）、「顧客等の勘違い」（40.7%）、「接客やサービスの提供のミス」（29.9%）の順に高い割合となっています。

○カスタマーハラスメント防止対策の取組状況

- ・勤務先における対策の実施状況としては、「実施されている」と回答した労働者割合が39.5%となっており、「実施されていない」が25.6%、「わからない」が34.9%と回答しています。
- ・勤務先で実施されている対策では、「相談体制の整備（相談窓口の設置等）」（66.3%）、「カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備」（43.9%）、「カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施」（43.1%）の順に高い割合となっています。
- ・勤務先に望む対策では、「カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備」（52.8%）、「顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）」（47.2%）、「対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言」（38.4%）の順に高い割合となっています。

- ・勤務先で実施されている対策の利用の有無については、「利用したことがある」と回答した労働者が16.7%となっており、利用した労働者の割合は半数以下となっています。
- ・勤務先で実施されている対策のうち、被害への対応として役に立ったと考える対策では、「カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施」（40.7%）、「相談体制の整備（相談窓口の設置等）」（32.2%）、「カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備」（28.8%）の順に高い割合となっています。

○カスタマーハラスメント防止に向けて行政に求める役割について

- ・防止対策として効果的と考えられる行政の取組としては、「カスタマーハラスメントに関する情報発信」（62.1%）、「法令等の整備」（51.3%）、「マニュアルやガイドラインの整備」（50.2%）の順に高い割合となっています。