

## 5 調査表

### 5.1 企業調査 調査表

#### 長野県 カスタマーハラスメント実態等調査（企業向け） 調査表

##### 1 企業情報について

(1) 主たる業種を教えてください。

- |    |  |
|----|--|
| 1  | 農業・林業                                    |
| 2  | 建設業                                      |
| 3  | 製造業                                      |
| 4  | 情報通信業                                    |
| 5  | 運輸業・郵送業                                  |
| 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 | サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）                  |
| 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) 従業員規模を教えてください。

※従業員数は本店・支店を合わせた数とします。

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1 | 30 人未満            |
| 2 | 30 人以上 100 人未満    |
| 3 | 100 人以上 300 人未満   |
| 4 | 300 人以上 1,000 人未満 |
| 5 | 1,000 人以上         |

2 令和4～6年度に発生したカスタマーハラスメントに関する被害状況等について

(1) カスタマーハラスメント行為は発生しましたか。

- 1 発生している
- 2 発生していない
- 3 わからない、把握していない
- 4 その他（自由記載）

——— 2（1）で「発生している」と回答した方のみ ———

(2) 発生件数を教えてください。

- 1 1回～10回
- 2 11回～30回
- 3 31回～50回
- 4 51回以上
- 5 発生しているが件数はわからない

(3) 行為者を教えてください。（複数回答可）

- 1 顧客等（患者やその家族を含む）
- 2 取引先等の他社の従業員・役員
- 3 その他（自由記載）

(4) 行為者の性別及び推定年齢を教えてください。（複数回答可）

- 1 男性（20歳未満）
- 2 男性（20歳以上40歳未満）
- 3 男性（40歳以上60歳未満）
- 4 男性（60歳以上）
- 5 男性（わからない）
- 6 女性（20歳未満）
- 7 女性（20歳以上40歳未満）
- 8 女性（40歳以上60歳未満）
- 9 女性（60歳以上）
- 10 女性（わからない）
- 11 わからない

(5) 行為の内容を教えてください。(複数回答可)

- 1 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 2 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)
- 3 SNS等での精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 4 威圧的な言動
- 5 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)
- 6 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム
- 7 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- 8 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)
- 9 その他(自由記載)

(6) 行為により被った損害や被害を教えてください。(複数回答可)

- 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 その他(自由記載)
- 6 特になし

——— 2 (6) で「従業員への影響」と回答した方のみ ———

(7) 行為による従業員への影響を教えてください。(複数回答可)

- 1 メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった(休職を伴わない)
- 2 メンタルヘルス不調等による休職が発生した
- 3 メンタルヘルス不調等による離職が発生した
- 4 行為を受けた従業員の配置転換を行った
- 5 その他(自由記載)
- 6 把握していない

### 3 カスタマーハラスメント対策の取組状況について

(1) 実施状況を教えてください。

- 1 対策を講じている
- 2 対策を検討しているが講じていない
- 3 対策を講じていない

——— 3 (1) で「対策を講じている」と回答した方のみ ———

(2-1) 講じている対策を教えてください。(複数回答可)

- 1 相談体制の整備(相談窓口の設置等)
- 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)
- 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
- 4 カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施
- 5 顧客等への周知・啓発(啓発ポスター掲示等)
- 6 外部機関への相談(県労政事務所、労働局及び労働基準監督署の総合労働相談コーナー、警察、顧問弁護士等)
- 7 対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言
- 8 その他(自由記載)

——— 3 (1) で「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」と回答した方のみ ———

(2-2) 対策を講じていない理由を教えてください。(複数回答可)

- 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 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
- 5 経営や取引への影響の恐れ
- 6 対策を講じても効果が期待できない
- 7 対策の必要性を感じていない
- 8 カスタマーハラスメントが発生していない
- 9 その他(自由記載)

4 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) 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行政の取組を教えてください。(複数回答可)

- 1 カスタマーハラスメントに関する情報発信
- 2 マニュアルやガイドラインの整備
- 3 企業を対象とした防止対策に資する研修、セミナーの開催
- 4 顧客等を対象とした啓発に資する研修、セミナーの開催
- 5 行政、労使団体等によるカスタマーハラスメント防止に向けた共同宣言の実施
- 6 法令等の整備
- 7 その他(自由記載)

## 5. 2 市町村・保育所調査 調査表

### 長野県 カスタマーハラスメント実態調査（市町村・保育所向け）調査表

#### 1 勤務先情報について

(1) 所属をお選びください。

- |            |
|------------|
| 1 市役所・町村役場 |
| 2 保育所      |

#### 2 令和4～6年度に発生したカスタマーハラスメント行為に関する被害状況等について

※本調査におけるカスタマーハラスメントとは、顧客等（患者又やその家族等を含む）や取引先からの暴力や悪質クレーム等の著しい迷惑行為のこととします。

※令和4～6年度は令和4年4月1日から令和7年1月31日を示しています。

(1) カスタマーハラスメント行為は発生しましたか。

- |                 |
|-----------------|
| 1 発生している        |
| 2 発生していない       |
| 3 わからない、把握していない |
| 4 その他（自由記載）     |

——— 2（1）で「発生している」と回答した方のみ ———

(2) 発生件数を教えてください。

- |                   |
|-------------------|
| 1 1回～10回          |
| 2 11回～30回         |
| 3 31回～50回         |
| 4 51回以上           |
| 5 発生しているが件数はわからない |

(3) 行為者の性別及び推定年齢を教えてください。(複数回答可)

- 1 男性 (20歳未満)
- 2 男性 (20歳以上40歳未満)
- 3 男性 (40歳以上60歳未満)
- 4 男性 (60歳以上)
- 5 男性 (わからない)
- 6 女性 (20歳未満)
- 7 女性 (20歳以上40歳未満)
- 8 女性 (40歳以上60歳未満)
- 9 女性 (60歳以上)
- 10 女性 (わからない)
- 11 わからない

(4) 行為の内容を教えてください。(複数回答可)

- 1 身体的な攻撃 (暴行、傷害)
- 2 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)
- 3 SNS等での精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 4 威圧的な言動
- 5 著しく不当な要求 (金品の要求、土下座の強要等)
- 6 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム
- 7 拘束的な言動 (不退去、居座り、監禁)
- 8 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)
- 9 その他 (自由記載)

(5) 行為により被った損害や被害を教えてください。(複数回答可)

- 1 通常業務の遂行への悪影響
- 2 職員への影響
- 3 風評被害、信用失墜
- 4 賠償負担、訴訟負担
- 5 その他 (自由記載)
- 6 特になし

—— 2（5）で「発生している」と回答した方のみ ——

（6）行為による職員への影響を教えてください。（複数回答可）

- |   |                                  |
|---|----------------------------------|
| 1 | メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった（休職を伴わない） |
| 2 | メンタルヘルス不調等による休職が発生した             |
| 3 | メンタルヘルス不調等による離職が発生した             |
| 4 | 行為を受けた職員の配置転換を行った                |
| 5 | その他（自由記載）                        |
| 6 | 把握していない                          |

3 カスタマーハラスメント対策の取組状況について

（1）実施状況を教えてください。

- |   |                  |
|---|------------------|
| 1 | 対策を講じている         |
| 2 | 対策を検討しているが講じていない |
| 3 | 対策を講じていない        |

—— 3（1）で「対策を講じている」と回答した方のみ ——

（2-1）講じている対策を教えてください。（複数回答可）

- |   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| 1 | 相談体制の整備（相談窓口の設置等）                 |
| 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） |
| 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        |
| 4 | カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施            |
| 5 | 顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）             |
| 6 | 外部機関への相談（警察等の公的機関、顧問弁護士等）         |
| 7 | 対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言           |
| 8 | その他（自由記載）                         |

——— 3（1）で「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」と回答した方のみ———

（2-2）対策を講じていない理由を教えてください。（複数回答可）

- |  |
|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1 必要なスキル・ノウハウがない</li><li>2 必要な人材を確保できない</li><li>3 必要な時間・費用が確保できない</li><li>4 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</li><li>5 対策を講じても効果が期待できない</li><li>6 対策の必要性を感じていない</li><li>7 カスタマーハラスメントが発生していない</li><li>8 その他（自由記載）</li></ol> |
|--|

### 5.3 労働者調査 調査表

#### 長野県 カスタマーハラスメント実態調査（労働者向け）調査表

##### 1 回答者の属性について

(1) 性別を教えてください。

- |   |       |
|---|-------|
| 1 | 男性    |
| 2 | 女性    |
| 3 | 選択しない |

(2) 年代を教えてください。

- |   |               |
|---|---------------|
| 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        |

(3) 雇用形態を教えてください。

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 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、派遣社員など正規の社員・職員以外 |
| 3 | その他                                  |

(4) 勤務先の業種を教えてください。

- |    |  |
|----|--|
| 1  | 農業・林業                                    |
| 2  | 建設業                                      |
| 3  | 製造業                                      |
| 4  | 情報通信業                                    |
| 5  | 運輸業・郵送業                                  |
| 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 | サービス業（9～11、複合サービス以外のもの）                  |
| 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） |
| 16 | 公務                                       |
| 17 | 保育士                                      |

(5) 勤務先の従業員規模を教えてください。

※従業員数は、本店・支店を合わせた数とします。

- |   |                   |
|---|-------------------|
| 1 | 30 人未満            |
| 2 | 30 人以上 100 人未満    |
| 3 | 100 人以上 300 人未満   |
| 4 | 300 人以上 1,000 人未満 |
| 5 | 1,000 人以上         |
| 6 | 官公庁               |

2 令和4～6年度に発生したカスタマーハラスメント行為に関する被害状況等について

※本調査におけるカスタマーハラスメントとは、顧客等（患者又やその家族等を含む）や取引先からの暴力や悪質クレーム等の著しい迷惑行為のこととします。

※令和4～6年度は令和4年4月1日から令和7年1月31日を示しています。

(1) 被害を受けましたか。

- |                |
|----------------|
| 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「受けたことがある」と回答した方のみ ———

(2) 行為者を教えてください。（複数回答可）

- |                            |
|----------------------------|
| 1 顧客等（患者やその家族等、保護者、住民等を含む） |
| 2 取引先等の他社の従業員・役員           |
| 3 その他（自由記載）                |

(3) 行為者の性別及び推定年齢を教えてください。（複数回答可）

- |                  |
|------------------|
| 1 男性（20歳未満）      |
| 2 男性（20歳以上40歳未満） |
| 3 男性（40歳以上60歳未満） |
| 4 男性（60歳以上）      |
| 5 男性（わからない）      |
| 6 女性（20歳未満）      |
| 7 女性（20歳以上40歳未満） |
| 8 女性（40歳以上60歳未満） |
| 9 女性（60歳以上）      |
| 10 女性（わからない）     |
| 11 わからない         |

(4-1) 行為を教えてください。(複数回答可)

- 1 身体的な攻撃(暴行、傷害)
- 2 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)
- 3 SNS等での精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)
- 4 威圧的な言動
- 5 著しく不当な要求(金品の要求、土下座の強要等)
- 6 同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム
- 7 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- 8 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)
- 9 その他(自由記載)

(4-2) 具体的な内容を教えてください。(任意)

(5) 行為を受けた後、心身の状態に何か変化がありましたか。(複数回答可)

- 1 嫌な思いや不快感が続いた
- 2 不安な気持ちが続いた
- 3 同じようなことが起こりそうで怖かった
- 4 腹立たしい思いが続いた
- 5 仕事に対する意欲が減退した
- 6 眠れなくなった
- 7 心療内科等を受診した
- 8 その他(自由記載)
- 9 特になし

(6) カスタマーハラスメントの被害にどのくらいあったことがありますか。

- 1 一度だけ
- 2 時々
- 3 何度も繰り返し

(7) 1回の対応に要した最大時間を教えてください。

※本問における「1回」とは、同一人による1案件のこととします。

- |   |             |
|---|-------------|
| 1 | 1時間以内       |
| 2 | 1時間以上～3時間以内 |
| 3 | 3時間以上～5時間以内 |
| 4 | 5時間以上       |
| 5 | その他（自由記載）   |

- |   |                 |
|---|-----------------|
| 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 | 顧客等の勘違い         |
| 5 | 顧客等の不満のはけ口、嫌がらせ |
| 6 | その他（自由記載）       |
| 7 | わからない、覚えていない    |
| 8 | 特に要因はない         |

(8) 発生の要因を教えてください。（複数回答可）

————— 全員回答 —————

(9) 勤務先で対策は実施されていますか。

- |   |          |
|---|----------|
| 1 | 実施されている  |
| 2 | 実施されていない |
| 3 | わからない    |

————— 2（9）で「実施されている」と回答した方のみ —————

(10-1) 勤務先の対策を教えてください。(複数回答可)

- 1 相談体制の整備(相談窓口の設置等)
- 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)
- 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
- 4 カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施
- 5 顧客等への周知・啓発(啓発ポスター掲示等)
- 6 外部機関への相談(県労政事務所、労働局及び労働基準監督署の総合労働相談コーナー、警察、顧問弁護士等)
- 7 対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言
- 8 その他(自由記載)

——— 2(9)で「実施されていない」と回答した方のみ ———

(10-2) 勤務先に望む対策を教えてください。(複数回答可)

- 1 相談体制の整備(相談窓口の設置等)
- 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)
- 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
- 4 カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施
- 5 顧客等への周知・啓発(啓発ポスター掲示等)
- 6 外部機関への相談(県労政事務所、労働局及び労働基準監督署の総合労働相談コーナー、警察、顧問弁護士等)
- 7 対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言
- 8 その他(自由記載)

——— 2(9)で「実施されている」と回答した方のみ ———

(11) 勤務先で実施されている対策を利用したことはありますか。

- 1 利用したことがある
- 2 利用したことがない

(12) 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を教えてください。(複数回答可)

- 1 相談体制の整備(相談窓口の設置等)
- 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)
- 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
- 4 カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施
- 5 顧客等への周知・啓発(啓発ポスター掲示等)
- 6 外部機関への相談(県労政事務所、労働局及び労働基準監督署の総合労働相談コーナー、警察、顧問弁護士等)
- 7 対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言
- 8 その他(自由記載)
- 9 特に役に立ったと考える対策はない

3 カスタマーハラスメント防止に向けた行政の役割について

(1) 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行政の取組を教えてください。(複数回答可)

- 1 カスタマーハラスメントに関する情報発信
- 2 マニュアルやガイドラインの整備
- 3 企業を対象とした防止対策に資する研修、セミナーの開催
- 4 顧客等を対象とした啓発に資する研修、セミナーの開催
- 5 行政、労使団体等によるカスタマーハラスメント防止に向けた共同宣言の実施
- 6 法令等の整備
- 7 その他(自由記載)