

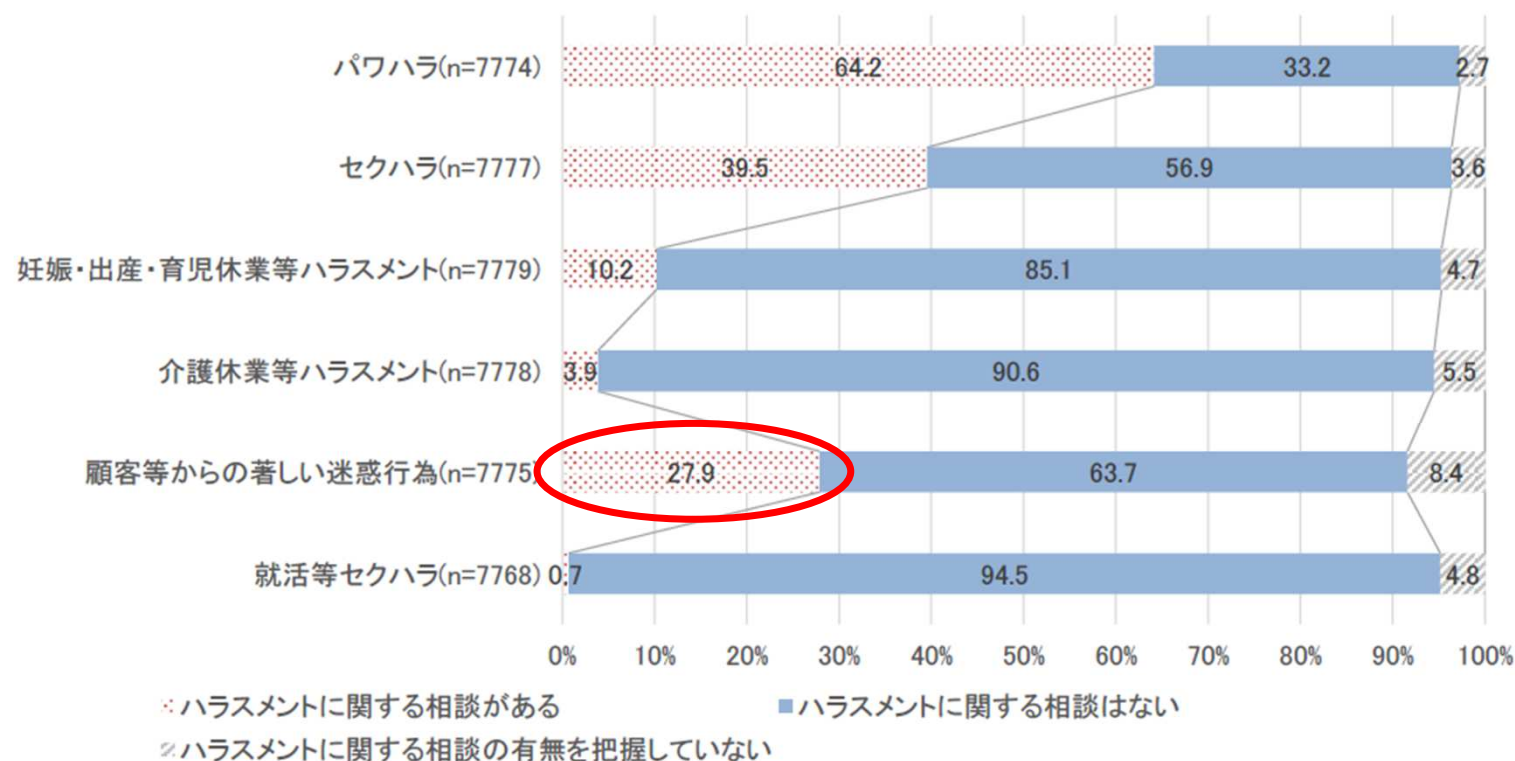
顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

資料 3 - 2

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

■ 過去3年間のハラスメントの相談の有無（ハラスメントの種類別）

- 顧客等からの著しい迷惑行為に関して、従業員から相談があった企業 **27.9%**



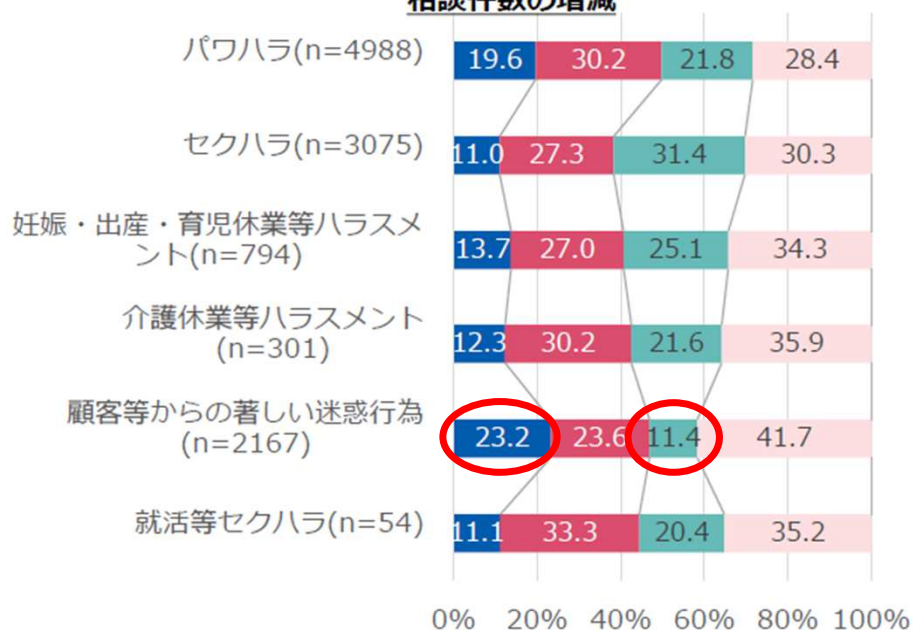
（対象：全企業(n=7,780)）

顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

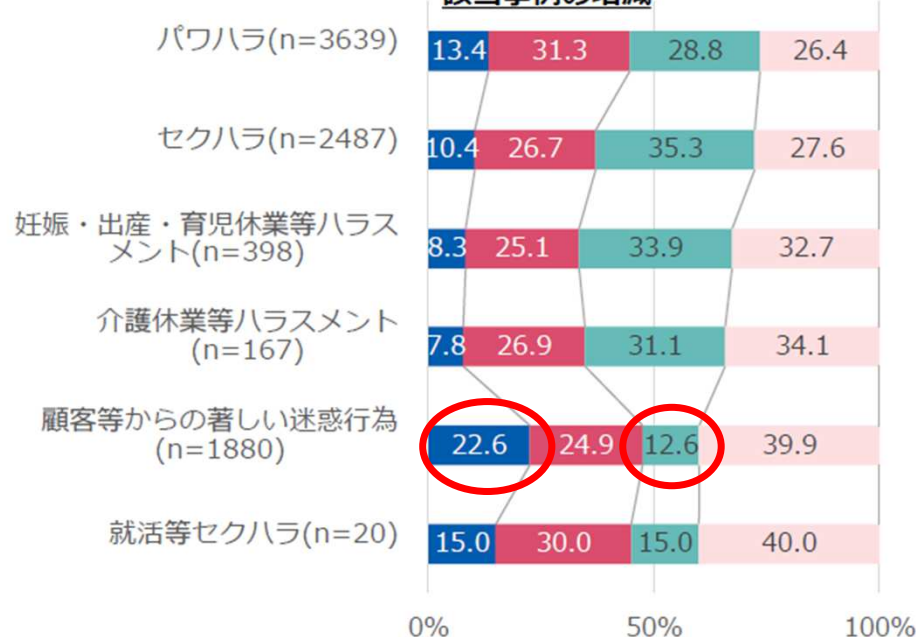
厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

- 過去3年間に相談があった企業における相談件数の推移・該当事例の推移（ハラスメントの種類別）
- ・ 相談件数、該当事例ともに職場のハラスメント中、顧客からの著しい迷惑行為のみ「増加件数」が「減少件数」を上回った。

相談件数の増減



該当事例の増減



- 過去3年間に相談件数が増加している
- 過去3年間に相談があり、件数は変わらない
- 過去3年間に相談件数は減少している
- 過去3年間に相談はあるが、件数の増減は分からない

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱ったと回答した企業（無回答、無効回答を除く）

- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数が増加している
- ハラスメントに該当すると判断した事例があり、件数は変わらない
- ハラスメントに該当すると判断した事例の件数は減少している
- ハラスメントに該当すると判断した事例はあるが、件数の増減は分からない

※調査対象：過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに該当すると判断した事例があると回答した企業（無回答、無効回答を除く）

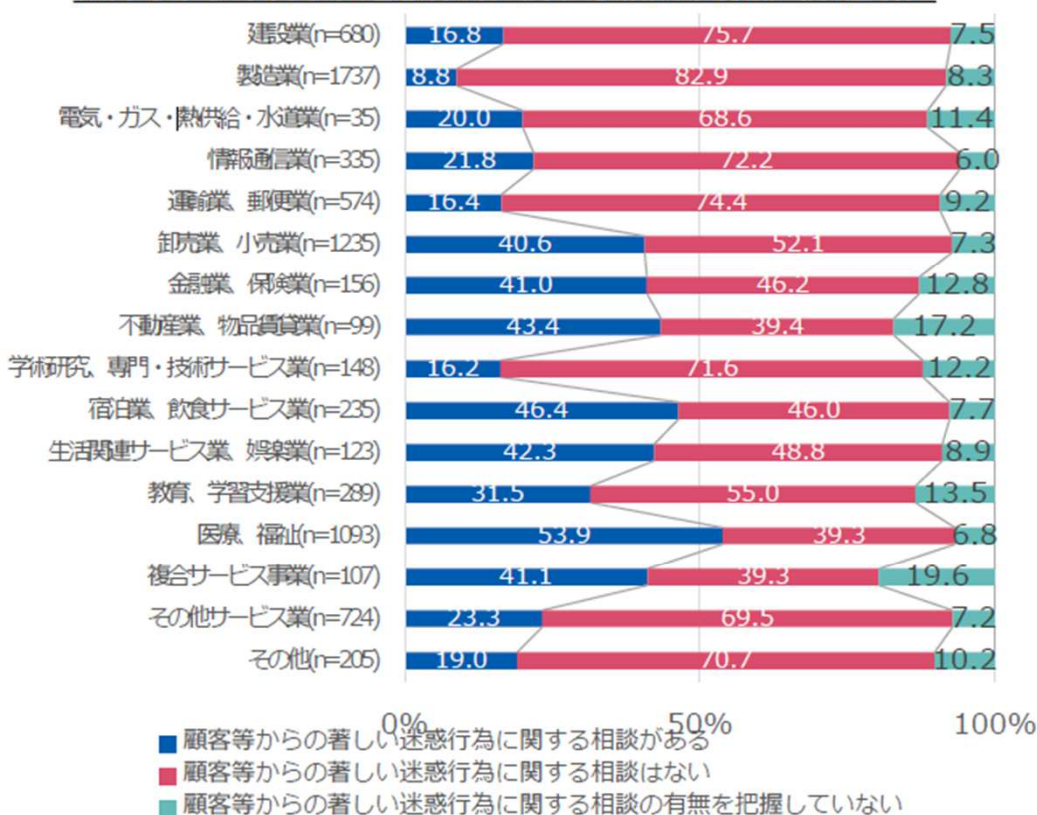
顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

■顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無

顧客等からの著しい迷惑行為に関する企業の取組状況については、概ね、相談があった割合が高い業種において、予防・解決のための取組の実施割合も高い傾向にあるものの、全体として「特になし」が55.8%を占めており、各業界における取組状況のばらつきも大きい（最上位と最下位は43.2%差）。

顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無（業種別）



※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）(n=7,775)

顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組（業種別）

		顧客等からの著しい迷惑行為の作成、研修行為の実施	顧客等への周知・啓発	行為者に対する出入り禁止等	（事実確認、再発防止等）	自社従業員が取引先等からハラスメント被害を受けた場合の取引先等への協力依頼	警備会社、警察等の関係各所との連携（連絡体制の構築等）	保健スタッフ（産業医、保健師、看護師等）との連携（連絡体制の構築等）	その他	特になし
【比率の差】	該当数									
全体+10ポイント 全体+5ポイント 全体-10ポイント 全体-5ポイント										
全体	7698	13.7	11.4	13.1	13.9	12.7	12.0	3.0	55.8	
建設業	662	5.3	8.2	5.6	16.2	5.3	9.7	2.7	66.5	
製造業	1716	6.4	6.0	4.2	11.2	4.8	9.4	1.8	73.3	
電気・ガス・熱供給・水道業	35	5.7	0.0	5.7	5.7	11.4	14.3	8.6	68.6	
情報通信業	335	9.3	14.0	5.7	25.1	7.5	17.0	2.7	54.9	
運輸業、郵便業	565	6.2	11.0	11.5	17.9	5.0	6.9	1.4	64.8	
卸売業、小売業	1227	17.4	7.5	21.3	13.4	18.8	11.2	4.0	48.2	
金融業、保険業	153	38.6	10.5	11.1	15.0	30.7	27.5	5.2	30.1	
不動産業、物品賃貸業	100	16.0	9.0	17.0	23.0	12.0	16.0	3.0	46.0	
学術研究、専門・技術サービス業	145	4.8	11.0	4.1	16.6	6.2	13.1	2.1	65.5	
宿泊業、飲食サービス業	235	24.3	9.4	25.5	11.9	23.8	8.5	1.7	42.6	
生活関連サービス業、娯楽業	122	17.2	15.6	39.3	9.0	23.0	12.3	2.5	39.3	
教育、学習支援業	285	9.5	7.4	10.5	3.9	17.9	13.3	4.9	61.1	
医療、福祉	1089	29.0	28.6	26.4	8.7	24.0	17.5	4.1	32.7	
複合サービス事業	107	29.0	7.5	14.0	17.8	12.1	14.0	3.7	37.4	
その他サービス業	721	10.3	11.7	7.9	20.5	9.3	10.7	3.2	56.4	
その他	201	10.4	6.5	6.5	19.4	13.4	11.9	2.5	60.2	

※調査対象：調査に回答した全ての企業（無回答・無効回答を除く）(n=7,698) 単位%

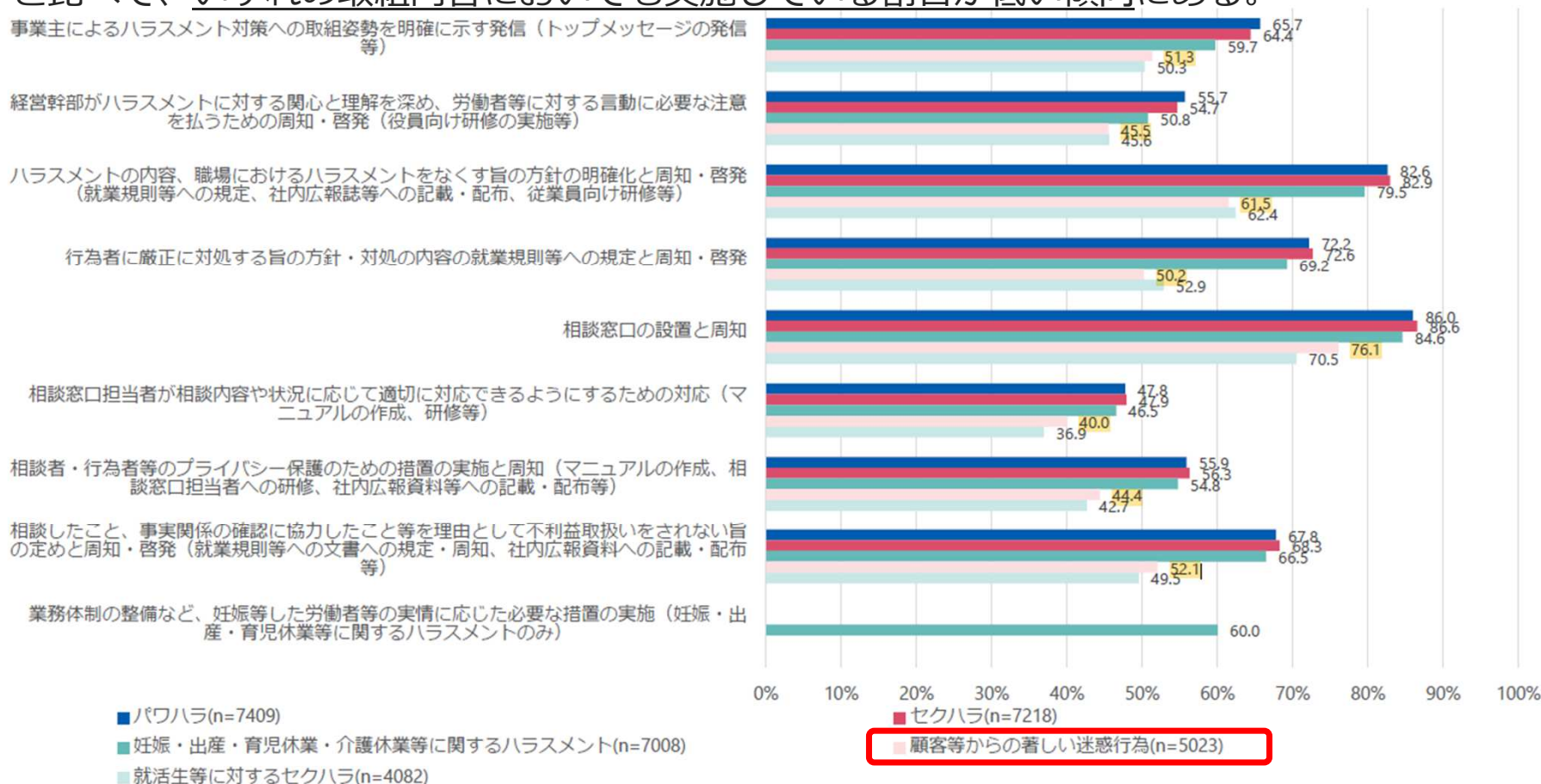
※サンプル数が30未満の「農林漁業」、「鉱業 採石業」は「その他」としてまとめている

顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

■ハラスメント予防・解決のための取組

顧客等からの著しい迷惑行為は、パワハラ、セクハラ、妊娠・出産・育児休業・介護休業等に関するハラスメントと比べて、いずれの取組内容においても実施している割合が低い傾向にある。

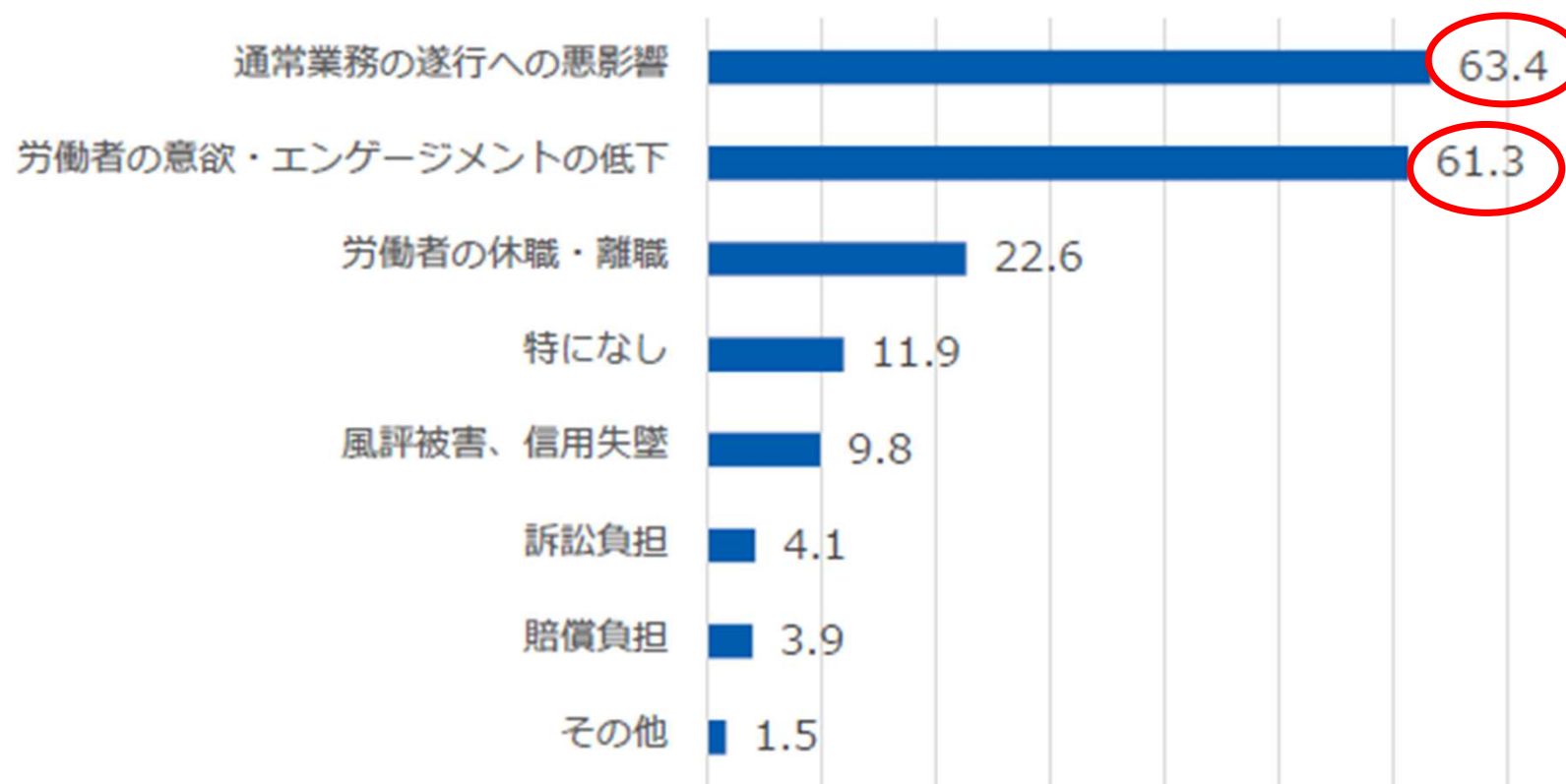


顧客等からの著しい迷惑行為の状況（企業への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

■ 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為で被った損害や被害

顧客等からの著しい迷惑行為で被った損害や被害の主な内容は、「通常業務の遂行への悪影響」、「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」である。

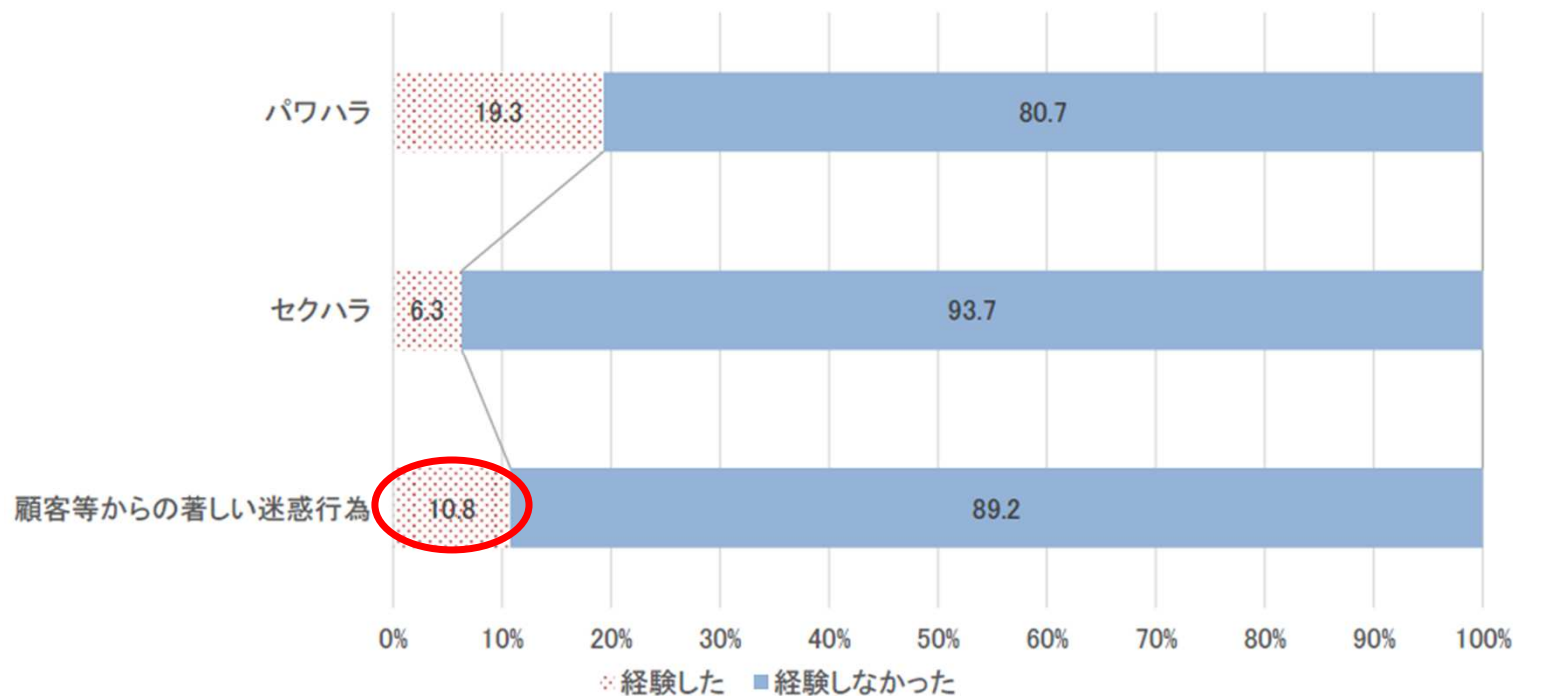


顧客等からの著しい迷惑行為の状況（労働者への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

■ 過去3年間にハラスメントを受けた経験

- ・ 顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことがある **10.8%**



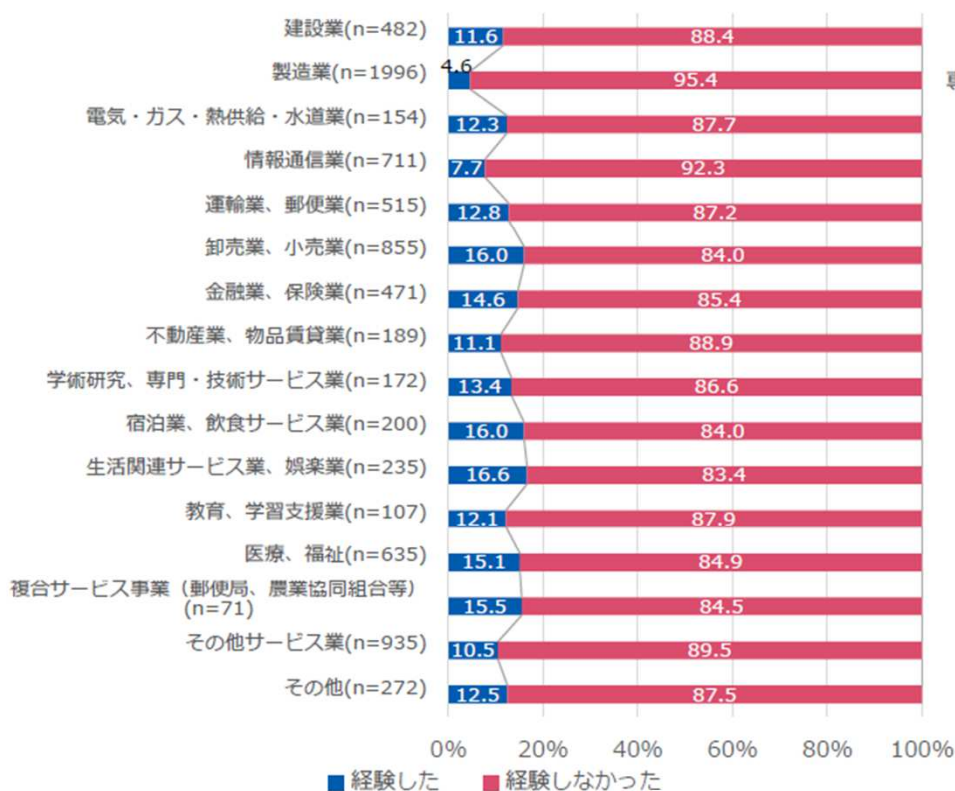
（対象：全回答者（n = 8,000））

顧客等からの著しい迷惑行為の状況（労働者への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

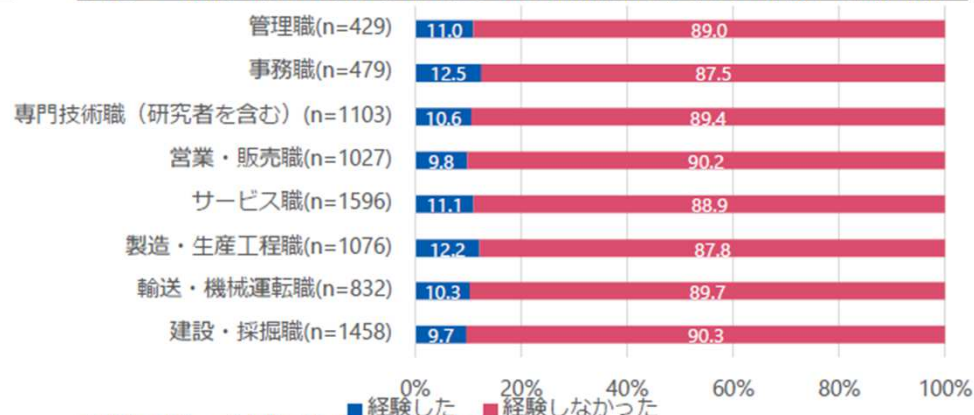
- ・労働者が過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為について、業種別に割合が高い上位3つの業種を見ると、「生活関連サービス業、娯楽業」（16.6%）、「卸売業、小売業」（16.0%）、「宿泊業、飲食サービス業」（16.0%）である。
- ・職種別に見ると、顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験においては職種ごとに大きな差はないが、接客頻度別に見ると、**顧客等と接する頻度が多いほど迷惑行為を受けた割合が高い。**

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（業種別）



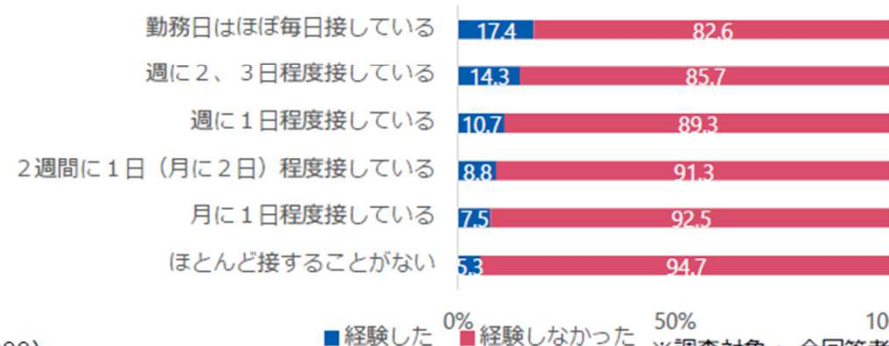
※調査対象：全回答者(n=8,000)

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（職種別）



※調査対象：全回答者 (n=8,000)

過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験（接客頻度別）

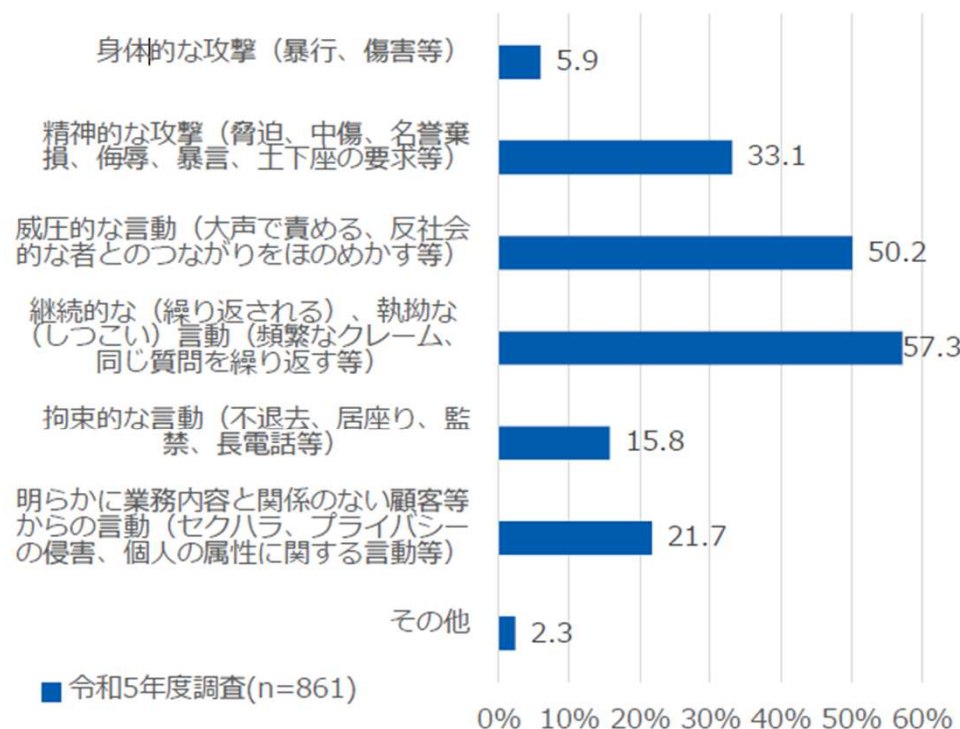


※調査対象：全回答者(n=8,000)

顧客等からの著しい迷惑行為の状況（労働者への調査結果）

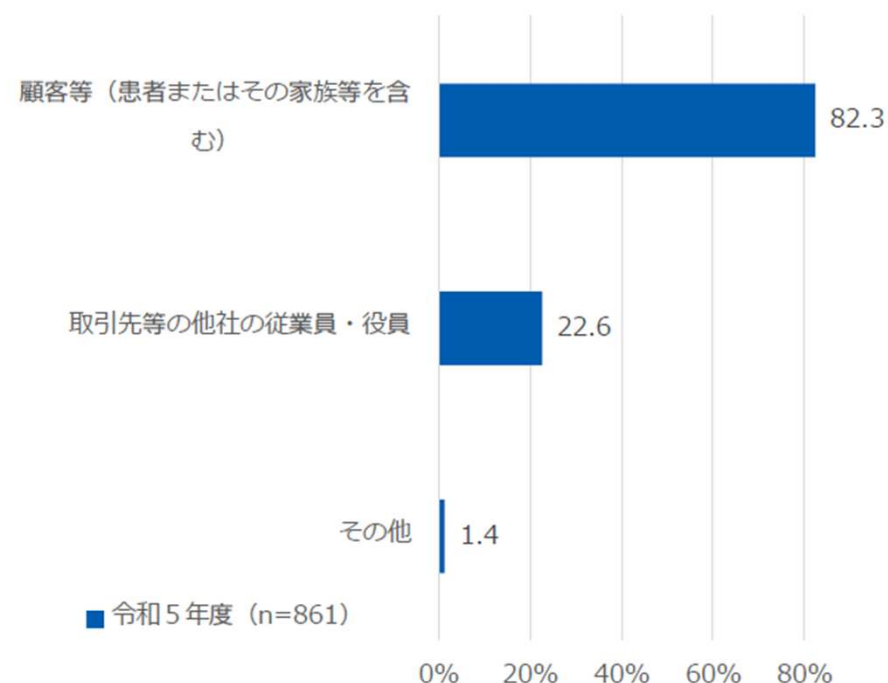
厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

■顧客等からの著しい迷惑行為の内容



※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

■顧客等からの著しい迷惑行為の行為者

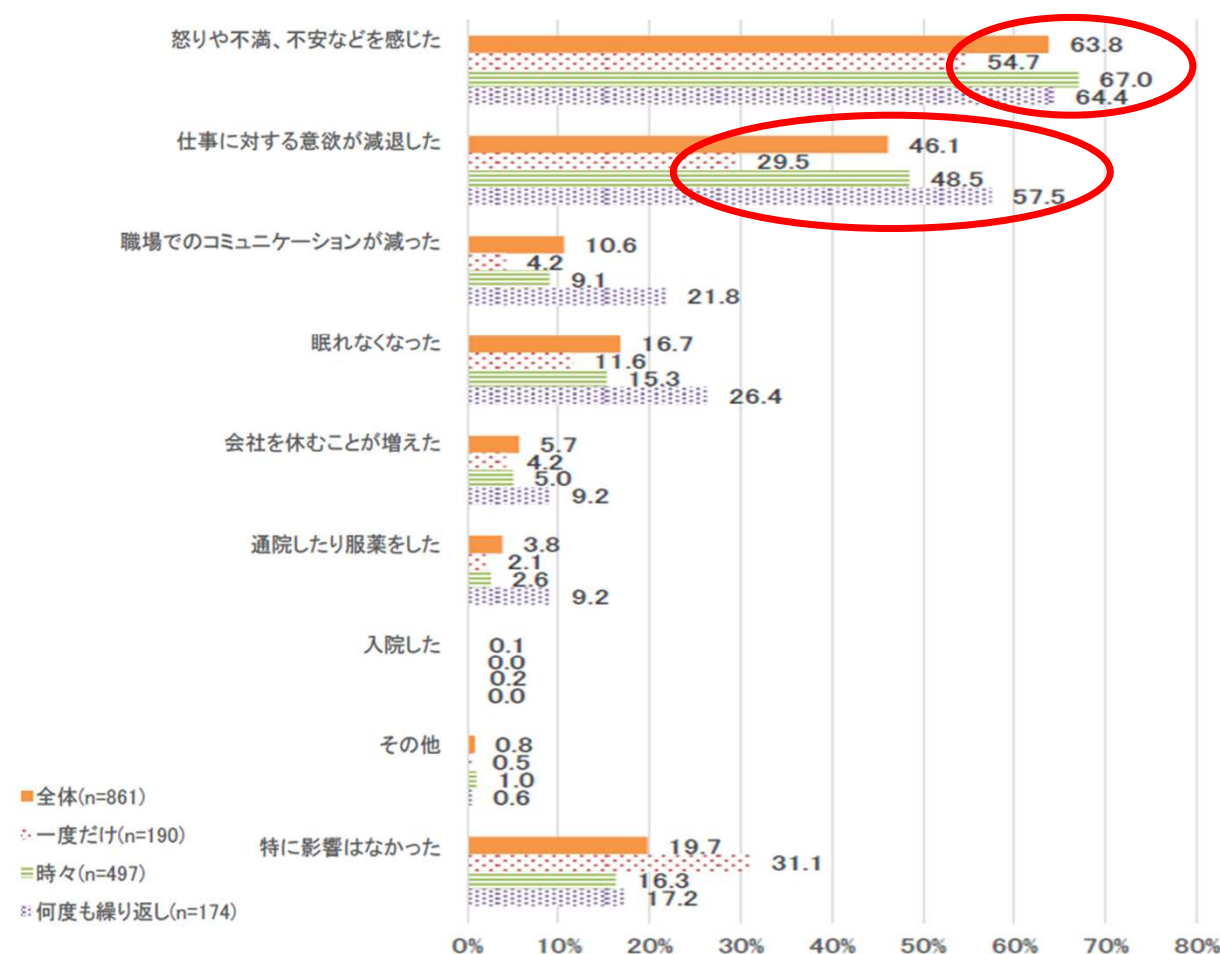


※調査対象：過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験があると回答した者

顧客等からの著しい迷惑行為の状況（労働者への調査結果）

厚生労働省「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査報告書」より抜粋

■顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身の影響



・ハラスメントを受けた経験が「一度だけ」であっても、「怒りや不満、不安などを感じた」や「仕事に対する意欲が減退した」などの心身への影響が多く見られた。

・ハラスメントを受けた頻度が多くなるほど、「眠れなくなった」、「会社を休むことが増えた」、「通院したり服薬をした」などのより深刻な心身への影響が高まっている。