



① 調査の概要

調査目的： 県内企業におけるカスハラが発生状況やカスハラ防止対策の実施状況等を把握し、本県におけるカスハラ防止対策に資する取組の検討に活用すること

調査方法： 郵送配付

調査期間： 令和8年1月末～2月末

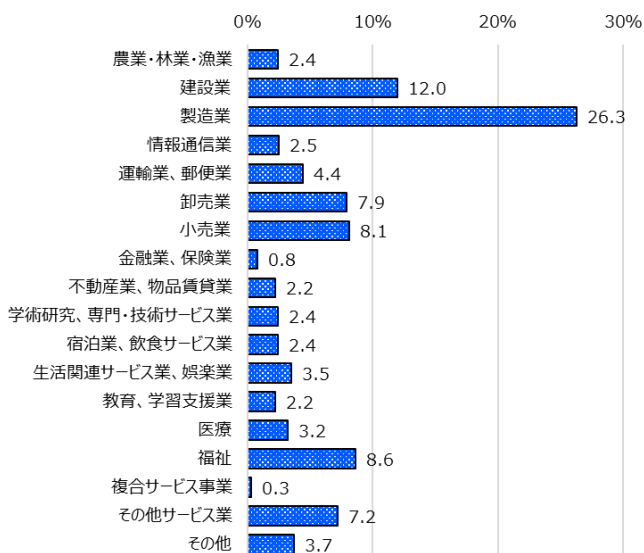
調査対象数： 県内企業1,500社およびその従業員3,000名

抽出方法： 従業員規模、産業別および地域別にバランスに配慮し無作為抽出。

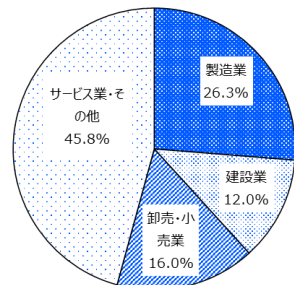
	調査対象	有効回答数	有効回答率
事業者向け調査	1,500件	602件	40.1%
従業員向け調査	3,000件	967件	32.2%

事業者の回答

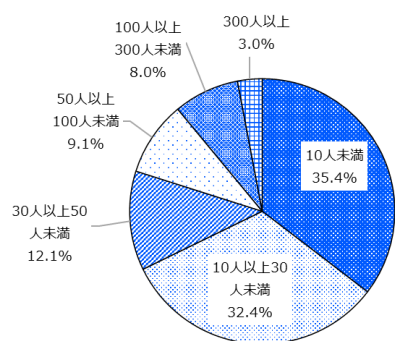
事業者の主たる業種



主たる業種 (4区分)

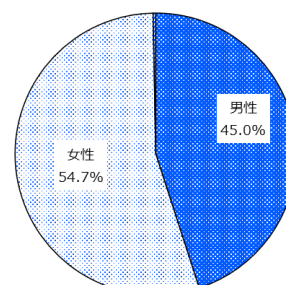


従業員規模

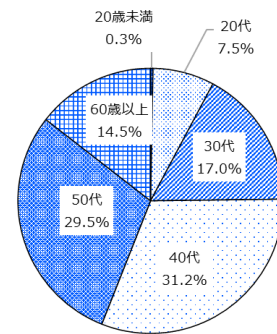


従業員の回答

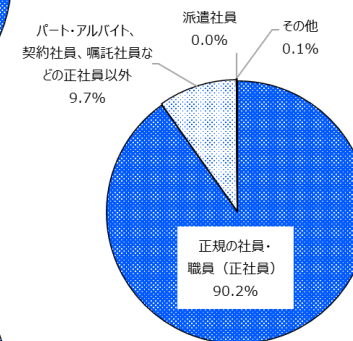
性別



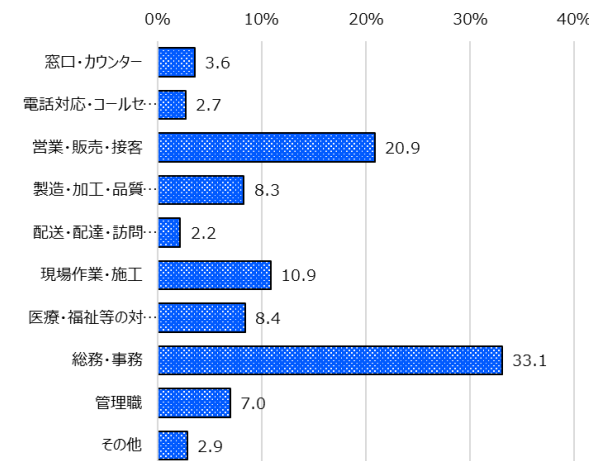
年代



雇用形態



仕事内容



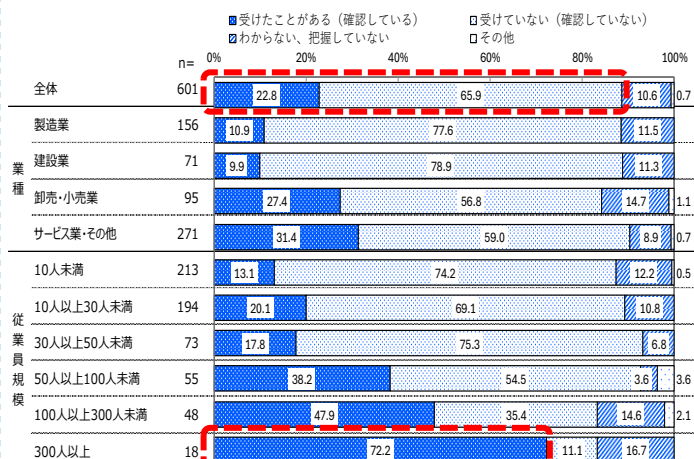


②カスハラ被害の有無

- ✓ 事業者・従業員ともに、**カスハラを受けたことがある（同僚等が受けている状況を確認したことがある）**のは2割程度。
- ✓ 性別、年代別で被害状況に大きな差異は見られない。
- ✓ 業種別では、**小売、不動産賃貸、宿泊・飲食、生活関連サービス、教育、医療・福祉業**でカスハラ被害を受けたことがある割合が高い。一方で、**建設業、製造業**では比較的カスハラ被害が少ない傾向。
- ✓ また、**電話対応・コールセンター、営業・販売・接客、医療・福祉関係**に従事する従業員においてカスハラ被害を受けたことがある割合が高い。

事業者の回答

▽ 過去3年間のカスハラ被害の有無



▽ 業種別のカスハラ被害有無 (被害を受けた割合が高い業種抜粋)

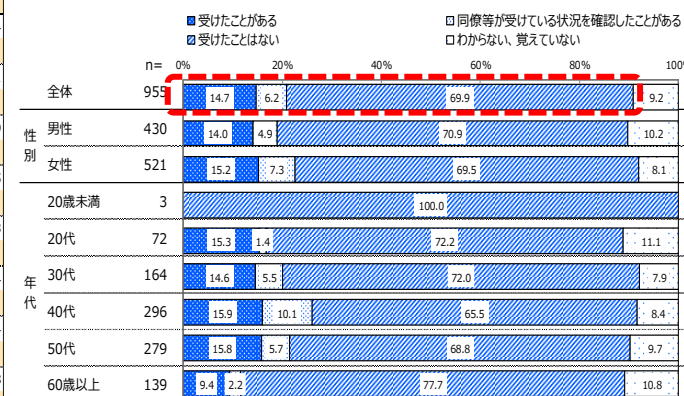
業種	上段: 件数 下段: %	全体	受けたことがある (確認している)	受けていない (確認していない)	わからない (把握していない)	その他
全体		601	137	396	64	4
		100.0	22.8	65.9	10.6	0.7
小売業		48	17	23	8	0
		100.0	35.4	47.9	16.7	0.0
不動産業、物品賃貸業		15	6	6	1	0
		100.0	46.2	46.2	7.7	0.0
宿泊業、飲食サービス業		17	7	7	0	0
		100.0	50.0	50.0	0.0	0.0
生活関連サービス業 (洗濯・理容・美容・浴場業等)、娯楽業		21	8	10	2	0
		100.0	40.0	50.0	10.0	0.0
教育、学習支援業		11	6	5	2	0
		100.0	46.2	38.5	15.4	0.0
医療		19	10	8	1	0
		100.0	52.6	42.1	5.3	0.0
福祉		5	2	2	4	2
		100.0	39.2	49.0	7.8	3.9

▽ 仕事内容別のカスハラ被害有無

主な仕事内容	上段: 件数 下段: %	全体	受けたことがある	同僚等が受けている状況を確認したことがある	受けたことがない	わからない (覚えていない)
全体		955	140	59	668	88
		100.0	14.7	6.2	69.9	9.2
窓口・カウンター		32	6	3	19	4
		100.0	18.8	9.4	59.4	12.5
電話対応・コールセンター		24	12	2	9	1
		100.0	50.0	8.3	37.5	4.2
営業・販売・接客		19	5	1	11	1
		100.0	26.0	5.6	58.7	9.7
製造・加工・品質管理		7	3	3	6	5
		100.0	3.9	3.9	85.5	6.6
配送・配達・訪問サービス		2	2	0	1	3
		100.0	10.0	0.0	75.0	15.0
現場作業・施工		10	4	4	8	14
		100.0	3.9	3.9	78.4	13.7
医療・福祉等の対人支援		7	2	7	4	4
		100.0	25.6	9.0	60.3	5.1
総務・事務		31	2	2	23	28
		100.0	8.0	6.4	76.5	9.0
管理職		6	1	7	4	4
		100.0	16.9	10.8	66.2	6.2
その他		2	2	2	2	2
		100.0	7.4	7.4	77.8	7.4

従業員の回答

▽ 性別・年代別のカスハラ被害有無



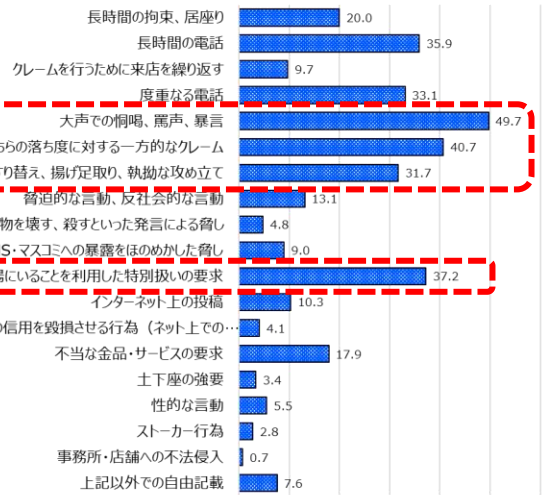
③カスハラ行為の内容・回数・原因

- ✓ 事業者と従業員でカスハラ行為の内容・原因の回答内容はほぼ同様（業種別での大きな差異はなし）。
- ✓ 「**大声での恫喝・罵声・暴言**」、「**こちらの落ち度に対する一方的なクレーム**」、「**当初の話からのすり替え・揚げ足取り**」、「**優位な立場を利用した特別扱い**」といったカスハラ行為の割合が高い。
- ✓ また、カスハラの発生要因としては、「**顧客の不満のはけ口**」、「**顧客の勘違い**」、「**接客やサービスの提供ミス**」に起因するものが多い。
- ✓ なお、カスハラ被害を受けた事業者における過去3年間のカスハラの発生件数は1事業者あたり10件以内が大宗。

事業者の回答

▽ カスハラ行為の内容

(n=145) 0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%



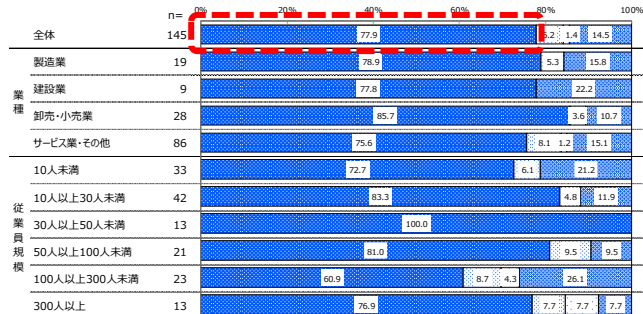
▽ カスハラの発生要因

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%



▽ カスハラの発生件数

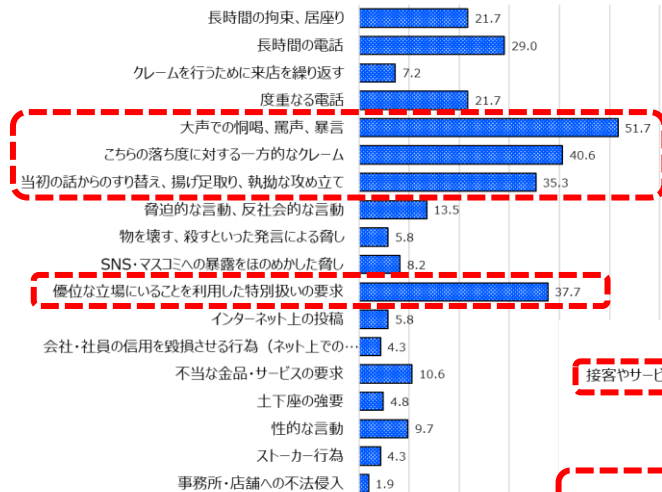
■ 1~10回 ■ 11~30回 ■ 31~50回 ■ 51回以上 ■ 発生しているが件数は把握していない



従業員の回答

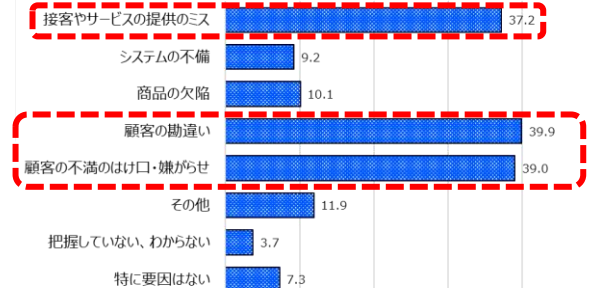
▽ カスハラ行為の内容

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%



▽ カスハラの発生要因

0% 10% 20% 30% 40% 50%



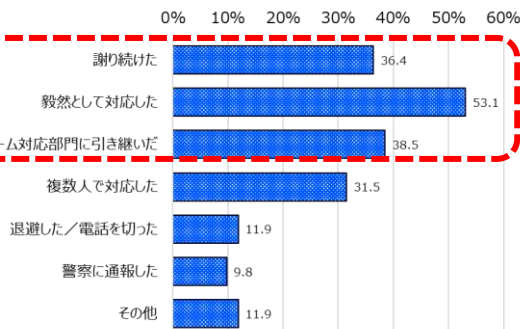


④ カスハラへの対応・カスハラを受けた従業員への影響

- ✓ カスハラが発生した際は、事業者・従業員ともに「**毅然と対応した**」、「**謝り続けた**」、「**上司・クレーム対応部門に引き継いだ**」といった対応を行うケースが多い。従業員の回答を見ると、**窓口業務・電話対応・配達等の訪問サービス・管理職**で特に「**謝り続けた**」という対応を取るケースが多くみられた。
- ✓ カスハラによる従業員への影響は、全体としては、「**特に影響は生じてない**」が**大宗**であるものの、一部業種では、メンタルヘルス不調による**休業や離職が発生している**。

事業者の回答

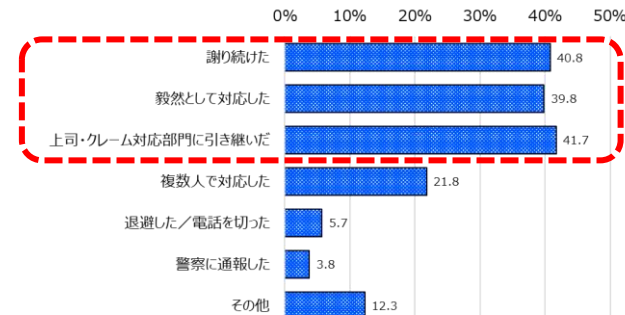
▽ カスハラへの対応



▽ カスハラによる従業員への影響

	全体	メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった(休業を伴わない)	メンタルヘルス不調等による休業が発生した	メンタルヘルス不調等による離職が発生した	行為を受けた従業員の配置転換を行った	その他	特に影響は生じていない
全体	150	8	10	6	11	14	113
業種	100.0	5.3	6.7	4.0	7.3	9.3	75.3
農業・林業・漁業	2	0	0	0	0	1	1
建設業	9	0	0	0	0	1	8
製造業	19	1	1	0	0	1	16
情報通信業	4	2	1	0	1	0	1
運輸業、郵便業	4	0	0	0	0	0	4
卸売業	9	0	0	0	1	2	6
小売業	22	0	1	1	1	2	20
金融業、保険業	1	0	0	0	0	0	1
不動産業、物品賃貸業	7	0	0	1	0	1	5
学術研究、専門・技術サービス業	3	1	0	0	1	0	2
宿泊業、飲食サービス業	6	0	1	0	0	0	5
生活関連サービス業（洗濯・理容・美容・浴場業）	10	1	1	0	0	2	7
教育、学習支援業	6	1	0	1	1	0	3
医療	10	0	1	0	0	1	8
福祉	21	0	3	2	5	2	12
複合サービス事業（郵便局、協同組合）	1	0	0	0	0	1	0
その他サービス業（廃棄物処理業、自動車整備）	9	0	0	0	0	0	9
その他	4	1	0	0	0	0	3

▽ カスハラへの対応



従業員の回答

▽ カスハラへの対応（仕事内容別）

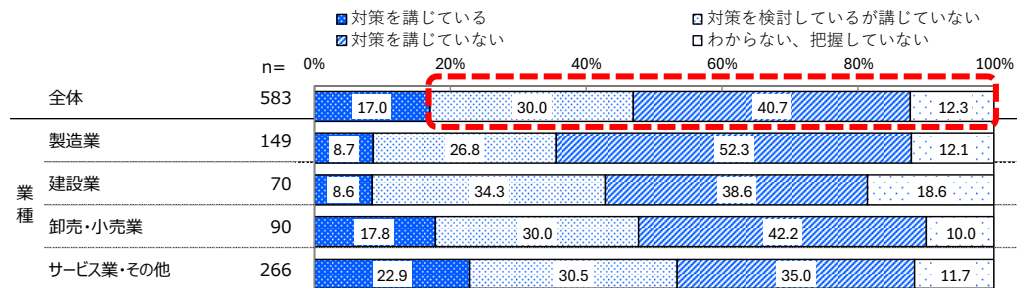
	全体	謝り続けた	毅然として対応した	上司・クレーム対応部門に引き継いだ	複数人で対応した	退避した/電話を切った	警察に通報した	その他
全体	211	86	84	88	46	12	8	26
業種	100.0	40.8	39.8	41.7	21.8	5.7	3.8	12.3
主な仕事内容	9	6	4	4	1	0	0	1
窓口・カウンター	100.0	66.7	44.4	44.4	11.1	0.0	0.0	11.1
電話対応・コールセンター	14	11	4	6	1	1	0	2
営業・販売・接客	67	24	22	35	17	2	4	3
製造・加工・品質管理	9	2	4	2	0	0	0	0
配送・配達・訪問サービス	4	2	1	1	0	0	0	1
現場作業・施工	8	3	3	2	2	0	1	0
医療・福祉等の対人支援	27	9	12	12	11	2	2	8
総務・事務	51	18	23	17	7	5	0	7
管理職	18	10	5	5	5	2	1	4
その他	3	0	3	2	1	0	0	0

⑤ カスハラ対策の実施状況・対策の内容

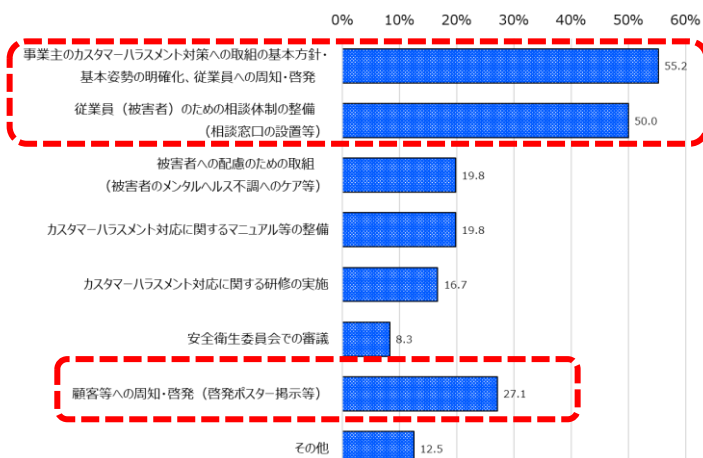
- ✓ **カスハラ対策を実施していない事業者は70.7%**（わからない、把握していないも含めると82.3%）。
- ✓ **従業員に対する「カスハラ被害に有効だった対策」という質問の回答においても、77.6%が「特に対策をしていない」と回答。**
- ✓ **カスハラ対策として有効なものは、「周知・啓発」、「相談体制の整備」を挙げる事業者及び従業員が多い。**

事業者の回答

▽ カスハラ対策の実施状況



▽ カスハラ対策として講じている対策



従業員の回答

▽ カスハラへの対応として役立つ対策

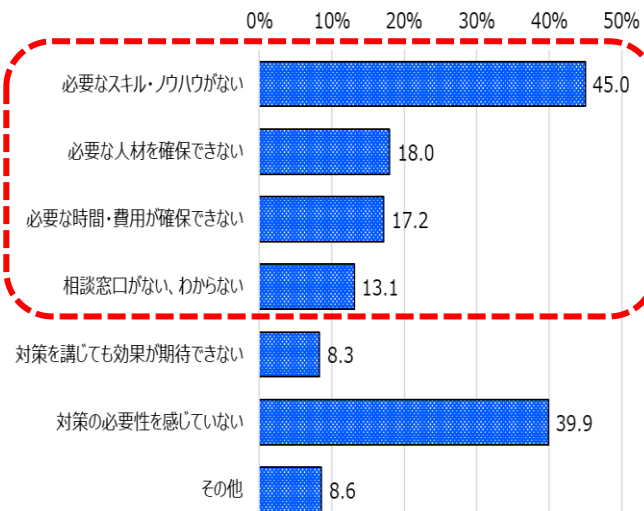
	全体	事業主のカスタマーハラスメント対策への取組の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発	従業員（被害者）のための相談体制の整備（相談窓口の設置等）	被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調へのケア等）	カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	安全衛生委員会での審議	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	その他	特に対策していない/カスタマーハラスメントを受けた当事者がいない
全体	863	76	63	24	21	30	10	43	20	670
	100.0	8.8	7.3	2.8	2.4	3.5	1.2	5.0	2.3	77.6
主な仕事内容										
窓口・カウンター	51	1	3	0	0	0	0	3	0	24
	100.0	3.2	9.7	0.0	0.0	0.0	0.0	9.7	0.0	77.4
電話対応・コールセンター	21	2	0	1	2	5	0	2	1	10
	100.0	9.5	0.0	4.8	9.5	23.8	0.0	9.5	4.8	47.6
営業・販売・接客	174	18	17	5	6	7	2	10	2	126
	100.0	10.3	9.8	2.9	3.4	4.0	1.1	5.7	1.1	72.4
製造・加工・品質管理	73	3	4	3	0	2	0	1	1	63
	100.0	4.1	5.5	4.1	0.0	2.7	0.0	1.4	1.4	86.3
配送・配達・訪問サービス	18	2	1	0	2	1	0	2	0	14
	100.0	11.1	5.6	0.0	11.1	5.6	0.0	11.1	0.0	77.8
現場作業・施工	94	10	7	0	1	1	0	3	2	77
	100.0	10.6	7.4	0.0	1.1	1.1	0.0	3.2	2.1	81.9
医療・福祉等の対人支援	60	4	6	3	2	4	1	4	4	43
	100.0	6.7	10.0	5.0	3.3	6.7	1.7	6.7	6.7	71.7
総務・事務	285	20	13	8	5	6	4	9	6	241
	100.0	7.0	4.6	2.8	1.8	2.1	1.4	3.2	2.1	84.6
管理職	60	11	9	2	3	4	3	9	2	34
	100.0	18.3	15.0	3.3	5.0	6.7	5.0	15.0	3.3	56.7
その他	24	3	1	1	0	0	0	0	2	19
	100.0	12.5	4.2	4.2	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3	79.2

⑥ カスハラ対策を講じていない理由・行政に求める取組

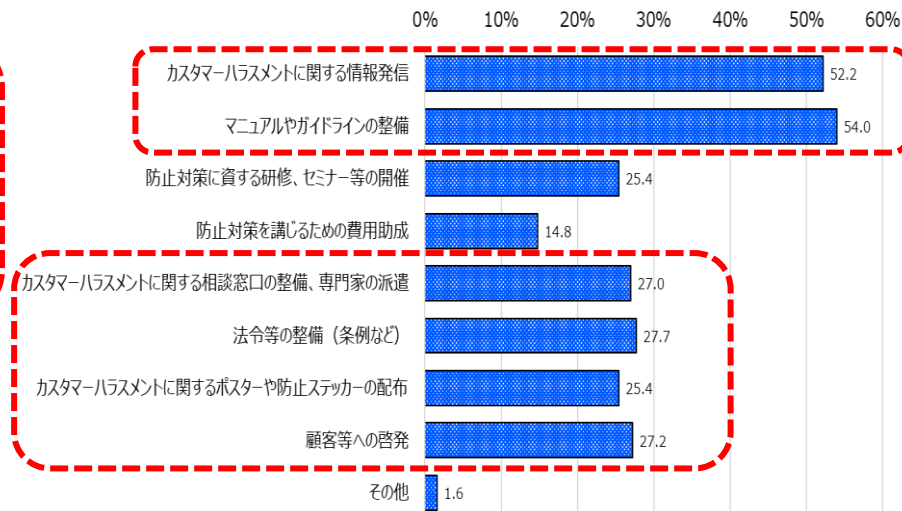
- ✓ カスハラ対策を講じていない理由としては、「**必要なスキル・ノウハウがない**」、「**必要な人材・時間・費用が確保できない**」という回答が多い。
- ✓ カスハラ対策として効果的な行政の取組として、事業者・従業員ともに**カスハラに関する情報発信**や**ガイドラインの整備**を挙げる割合が高いほか、両者からは、**相談窓口の整備**、**専門家派遣**、**法令の整備**、**顧客等への啓発**を求める声が多い。

事業者の回答

▽ カスハラ対策を講じていない理由



▽ カスハラ対策として効果的だと考える行政の取組



従業員の回答

▽ カスハラ対策として効果的だと考える行政の取組

