

報道関係各位

## カスタマー・ハラスメントに関する調査2022

日本労働組合総連合会(略称:連合、所在地:東京都千代田区、会長:芳野 友子)は、カスタマー・ハラスメントに対する意識や実態を把握するために、「カスタマー・ハラスメントに関する調査2022」をインターネットリサーチにより2022年11月11日～11月12日の2日間で実施、18歳～65歳の被雇用者またはフリーランスで、直近3年間で自身もしくは同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人1,000名の有効サンプルを集計しました(調査協力機関:ネットエイジア株式会社)。

### 【調査結果のポイント】

#### 《カスタマー・ハラスメントの実態について》

直近3年間で自身が受けたことのあるカスタマー・ハラスメント

「暴言」55.3%、「説教など、権威的な態度」46.7% (p.4)

「カスタマー・ハラスメントを受けたことで、生活上に変化があった」76.4%  
生活上で生じた変化 1位「出勤が憂鬱になった」、2位「心身に不調をきたした」(p.10)

「仕事をやめた・変えた」人では、勤務先のカスタマー・ハラスメント対策状況で大きな差  
「カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修」の対策が「取られている」は8.5%、  
「取られていない」は67.6% (p.10)

#### 《カスタマー・ハラスメントの状況の変化について》

直近5年間でのカスタマー・ハラスメント、「発生件数が増えた」36.9%  
増加理由の1位は「格差、コロナ禍など社会の閉塞感などによるストレス」(p.14)

#### 《カスタマー・ハラスメント対策について》

職場でのカスタマー・ハラスメント対策の状況

職場で取られている最も多い対策は、「相談窓口設置、相談・通報の受付」31.6%  
従業員規模の大きい職場・労働組合がある職場ほど、対策が取られている割合が高い (p.18)

カスタマー・ハラスメント対策として、対策を取る必要性を感じるもの  
1位「カスタマー・ハラスメント発生時のサポート体制」2位「被害者へのケア」(p.20)

## 《調査に関するコメント》

日本労働組合総連合会 総合政策推進局長 井上 久美枝

ハラスメント対策関連法(2020年6月施行)が2022年4月に全面施行され、パワー・ハラスメント、セクシュアル・ハラスメント、マタニティ・ハラスメント、ケア・ハラスメントとともに、パワー・ハラスメントに関する雇用管理上の防止措置が全事業主に義務化されました。一方、カスタマー・ハラスメントや就活等ハラスメントなど、第三者のハラスメントについては「望ましい取組」とどまり義務化はされていません。

連合では、近年特に増加傾向にあるカスタマー・ハラスメントに焦点を当て、直近3年間で自身もしくは同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人を対象に「カスタマー・ハラスメントに関する調査」を実施しました。

今回の調査結果をみると、カスタマー・ハラスメントにあった人は、心身の不調をきたしたり、仕事を辞めるなど、生活上様々な変化があることがわかりました。

一方で、こういった生活上の変化については、カスタマー・ハラスメントを禁止する社内規則の制定や、対応マニュアルの作成、研修や相談窓口の設置など、企業がカスタマー・ハラスメントへの対策を取っている場合と取っていない場合で、大きな違いがあることもわかりました。加えて、カスタマー・ハラスメント対策を取っている職場では、実際にカスタマー・ハラスメントの被害にあった後の対応について、「対応できる内容とできない内容を明確に説明した」「複数人数で対応した」とする割合が高く、「何もできなかった」とする割合が低くなっており、職場でのカスタマー・ハラスメント対策の重要性が改めて浮き彫りになりました。

カスタマー・ハラスメントをなくして適正な環境とするため、国・団体などが実施する対策で必要性を感じる施策としては、「業界団体が、業界全体で対応できるようなガイドラインを整備することや、「国や地方自治体が、カスタマー・ハラスメント行為への罰則を設ける」などの割合が8割近くとなっています。

あらゆるハラスメントの根絶に向けて、ILO第190号条約を批准し、ハラスメント対策関連法の付帯決議を足掛かりに被害者・行為者の対象に第三者も含め、禁止規定など実効性ある国内法整備を行うことや、企業の枠組みを超えた業界レベルでの取り組みが求められています。

また、ハラスメントが発生する状況は業種・業務により様々であることから、職場の従業員を守るために企業・業界自らが職場の状況に応じたガイドライン等を策定し、ハラスメントが起きない環境づくりを構築する労使による話し合いを深化させることが重要です。

ハラスメントは、被害者の人格等を侵害し就業環境全体を悪化させる問題です。

連合は、本調査の結果を受け止め、あらゆるハラスメントの根絶と、働きがいを持てる就業環境の整備に向けて引き続き取り組んでまいります。

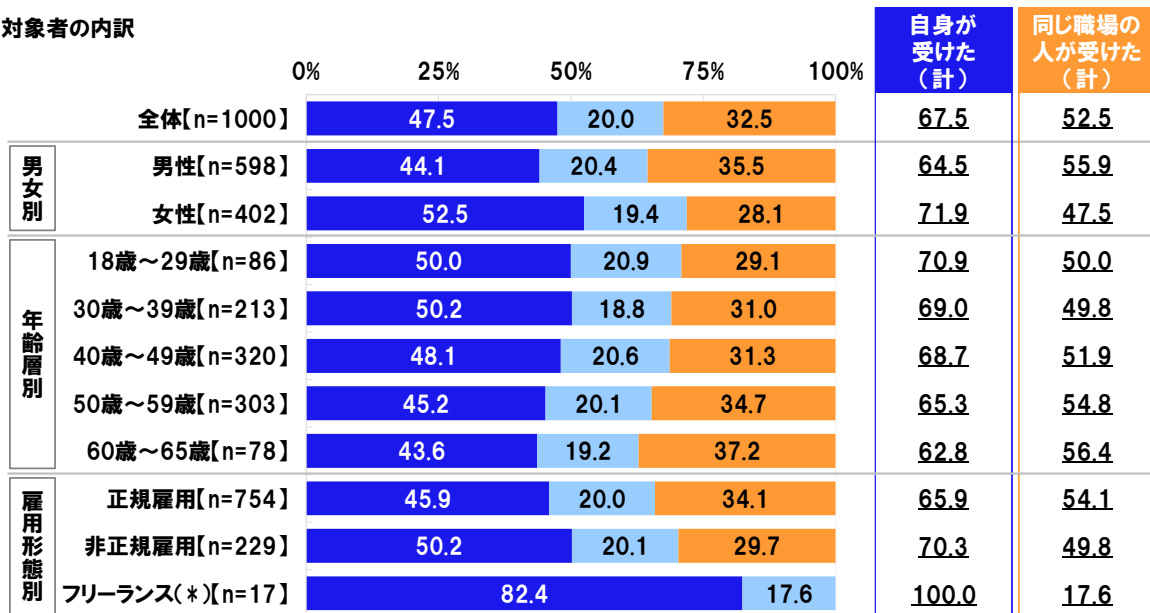
## 調査結果

### 《カスタマー・ハラスメントの実態について》

18歳～65歳の被雇用者またはフリーランスで、直近3年間で自身もしくは同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人1,000名(全回答者)に、カスタマー・ハラスメント(※)について質問しました。

※カスタマー・ハラスメントとは、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為や、職員の就業環境や業務推進を阻害し、尊厳を傷つける行為です。法人間取引(いわゆるBtoB)の場合も含まれます。

対象者の内訳



- 「自分自身が受けた」のみ該当
- 「自分自身が受けた」と「同じ職場の人が受けた」両方に該当
- 「同じ職場の人が受けた」のみ該当

\*n数が30未満のため参考値

◆直近3年間で自身が受けたことのあるカスタマー・ハラスメント

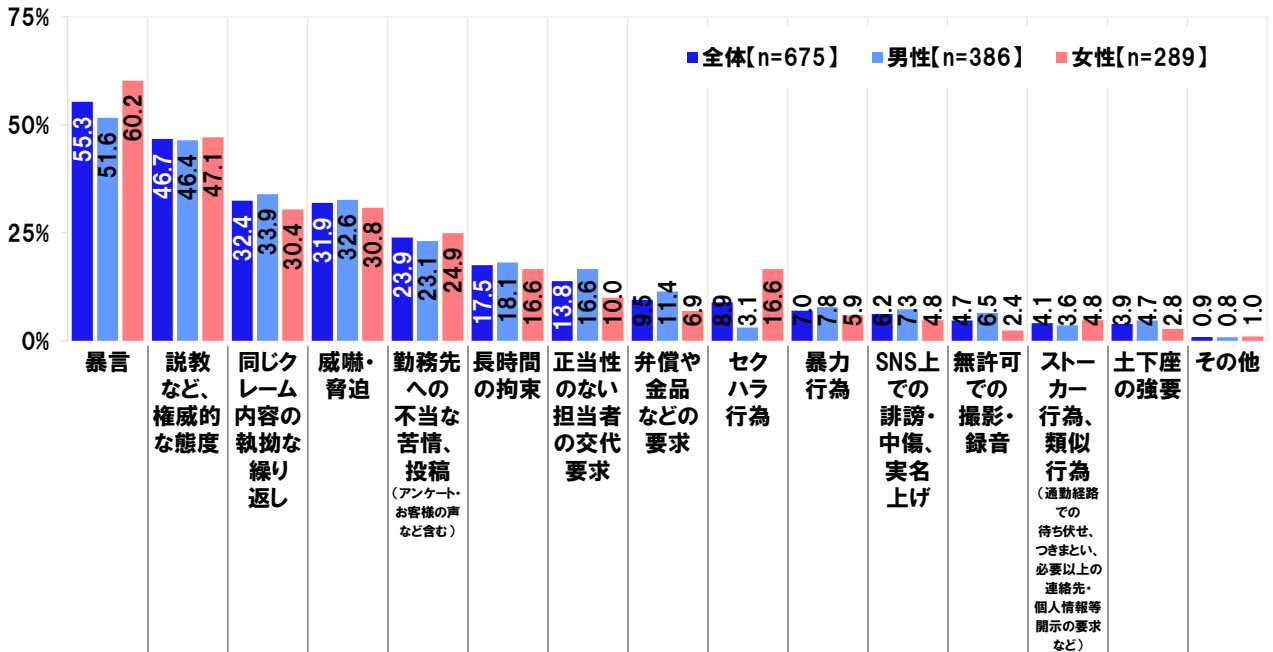
「暴言」55.3%、「説教など、権威的な態度」46.7%、「同じクレーム内容の執拗な繰り返し」32.4%、「威嚇・脅迫」31.9%、「勤務先への不当な苦情、投稿(アンケート・お客様の声など含む)」23.9%  
 [公務]では「長時間の拘束」が36.7%、[医療・福祉・介護職]では「セクハラ行為」が20.0%

まず、直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人(675名)に、どのようなハラスメントを受けたことがあるか聞いたところ、「暴言」(55.3%)が最も高くなりました。仕事中に乱暴な言葉や無礼な言葉を浴びせられたという人が多いようです。次いで高くなったのは、「説教など、権威的な態度」(46.7%)、「同じクレーム内容の執拗な繰り返し」(32.4%)、「威嚇・脅迫」(31.9%)、「勤務先への不当な苦情、投稿(アンケート・お客様の声など含む)」(23.9%)と、受け手が委縮してしまうような言動や業務妨害となるような行為が上位に挙がりました。

男女別にみると、女性では「セクハラ行為」が16.6%と、男性(3.1%)と比べて10ポイント以上高くなりました。

受けたことのあるカスタマー・ハラスメント [複数回答形式]

対象:直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人



業種別にみると、[公務]では「長時間の拘束」が36.7%と、全体(17.5%)と比べて19ポイント以上の差があり、他業種と比べて特に高くなっています。

受けたことのあるカスタマー・ハラスメント [複数回答形式]

対象：直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人

| 業種            | n数  | 暴言   | 説教など、権威的な態度 | 同じくレーム内容の執拗な繰り返し | 威嚇・脅迫 | 勤務先への不当な苦情、投稿 | 長時間の拘束 | 正当性のない担当者交代要求 | 弁償や金品などの要求 | セクハラ行為 | 暴力行為 | SNS上での誹謗・中傷、実名上げ | 無許可での撮影・録音 | ストーカー行為、類似行為 | 土下座の強要 | その他 |
|---------------|-----|------|-------------|------------------|-------|---------------|--------|---------------|------------|--------|------|------------------|------------|--------------|--------|-----|
|               |     | 割合   | 割合          | 割合               | 割合    | 割合            | 割合     | 割合            | 割合         | 割合     | 割合   | 割合               | 割合         | 割合           | 割合     | 割合  |
| 全体            | 675 | 55.3 | 46.7        | 32.4             | 31.9  | 23.9          | 17.5   | 13.8          | 9.5        | 8.9    | 7.0  | 6.2              | 4.7        | 4.1          | 3.9    | 0.9 |
| 建設業           | 24  | 50.0 | 66.7        | 45.8             | 29.2  | 12.5          | 20.8   | 12.5          | 20.8       | 12.5   | 4.2  | -                | 8.3        | 12.5         | 4.2    | 4.2 |
| 製造業           | 81  | 51.9 | 49.4        | 28.4             | 32.1  | 12.3          | 16.0   | 18.5          | 7.4        | 9.9    | 9.9  | 12.3             | 1.2        | 2.5          | 6.2    | 1.2 |
| 情報通信業         | 23  | 47.8 | 56.5        | 26.1             | 17.4  | 26.1          | 21.7   | 8.7           | -          | -      | -    | -                | 4.3        | -            | 4.3    | -   |
| 運輸業、郵便業       | 50  | 62.0 | 52.0        | 22.0             | 36.0  | 24.0          | 18.0   | 10.0          | 12.0       | 2.0    | 12.0 | 10.0             | 12.0       | 12.0         | 4.0    | -   |
| 卸売業、小売業       | 91  | 52.7 | 48.4        | 31.9             | 33.0  | 26.4          | 15.4   | 18.7          | 11.0       | 7.7    | 4.4  | 4.4              | 3.3        | 7.7          | 3.3    | -   |
| 金融業、保険業       | 40  | 62.5 | 45.0        | 50.0             | 32.5  | 30.0          | 25.0   | 20.0          | 7.5        | -      | 7.5  | -                | 2.5        | -            | 2.5    | -   |
| 宿泊業、飲食サービス業   | 40  | 55.0 | 42.5        | 32.5             | 27.5  | 30.0          | 12.5   | 5.0           | 20.0       | 20.0   | 10.0 | 7.5              | 5.0        | 2.5          | 7.5    | -   |
| 生活関連サービス業、娯楽業 | 27  | 55.6 | 33.3        | 40.7             | 33.3  | 25.9          | 11.1   | 18.5          | 7.4        | 11.1   | -    | 11.1             | 3.7        | 7.4          | 3.7    | -   |
| 教育、学習支援       | 30  | 50.0 | 33.3        | 30.0             | 16.7  | 40.0          | 30.0   | 10.0          | -          | -      | -    | 3.3              | 3.3        | -            | -      | -   |
| 医療、福祉         | 90  | 60.0 | 47.8        | 28.9             | 38.9  | 18.9          | 13.3   | 13.3          | 6.7        | 16.7   | 14.4 | 3.3              | 3.3        | 2.2          | 4.4    | 2.2 |
| サービス業         | 74  | 62.2 | 39.2        | 24.3             | 27.0  | 29.7          | 12.2   | 6.8           | 14.9       | 17.6   | 2.7  | 8.1              | 4.1        | 4.1          | 4.1    | 2.7 |
| 公務            | 49  | 57.1 | 59.2        | 49.0             | 36.7  | 24.5          | 36.7   | 6.1           | -          | -      | 2.0  | 2.0              | 6.1        | -            | -      | -   |
| その他           | 56  | 42.9 | 37.5        | 32.1             | 33.9  | 21.4          | 8.9    | 17.9          | 8.9        | 3.6    | 8.9  | 10.7             | 8.9        | 3.6          | 3.6    | -   |

\*n数が30未満の属性は参考値 ■ 全体比+10pt以上 / ■ 全体比+5pt以上 / ■ 全体比-5pt以下 / ■ 全体比-10pt以下 (%)

職種別にみると、[医療・福祉・介護職]では「セクハラ行為」が20.0%と、全体(8.9%)と比べて11ポイント以上の差があり、他業種と比べて特に高くなっています。

受けたことのあるカスタマー・ハラスメント [複数回答形式]

対象：直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人

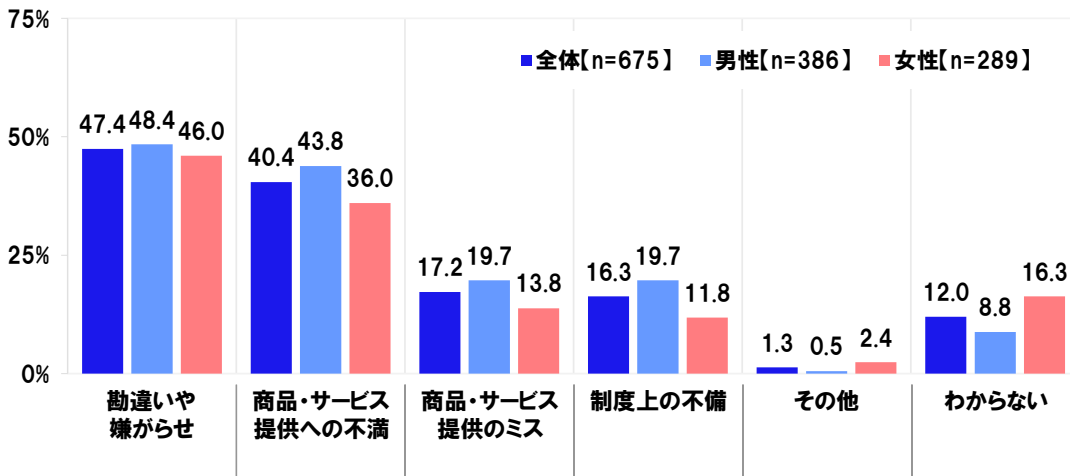
| 職種                            | n数  | 暴言   | 説教など、権威的な態度 | 同じくレーム内容の執拗な繰り返し | 威嚇・脅迫 | 勤務先への不当な苦情、投稿 | 長時間の拘束 | 正当性のない担当者交代要求 | 弁償や金品などの要求 | セクハラ行為 | 暴力行為 | SNS上での誹謗・中傷、実名上げ | 無許可での撮影・録音 | ストーカー行為、類似行為 | 土下座の強要 | その他 |
|-------------------------------|-----|------|-------------|------------------|-------|---------------|--------|---------------|------------|--------|------|------------------|------------|--------------|--------|-----|
|                               |     | 割合   | 割合          | 割合               | 割合    | 割合            | 割合     | 割合            | 割合         | 割合     | 割合   | 割合               | 割合         | 割合           | 割合     | 割合  |
| 全体                            | 675 | 55.3 | 46.7        | 32.4             | 31.9  | 23.9          | 17.5   | 13.8          | 9.5        | 8.9    | 7.0  | 6.2              | 4.7        | 4.1          | 3.9    | 0.9 |
| 経理・人事・総務                      | 54  | 44.4 | 38.9        | 29.6             | 31.5  | 24.1          | 24.1   | 11.1          | 14.8       | 9.3    | 5.6  | 9.3              | 3.7        | 9.3          | 7.4    | -   |
| お客様相談窓口<br>(対面・電話、インターネット)    | 57  | 68.4 | 45.6        | 52.6             | 38.6  | 24.6          | 24.6   | 15.8          | 12.3       | 7.0    | 10.5 | 8.8              | 7.0        | 7.0          | 8.8    | -   |
| その他の事務職                       | 55  | 47.3 | 56.4        | 36.4             | 40.0  | 21.8          | 25.5   | 10.9          | 1.8        | 5.5    | 5.5  | 1.8              | 1.8        | -            | -      | 1.8 |
| 医療・福祉・介護職                     | 70  | 61.4 | 52.9        | 28.6             | 38.6  | 17.1          | 14.3   | 12.9          | 5.7        | 20.0   | 14.3 | 5.7              | 4.3        | 1.4          | 5.7    | -   |
| 教員、教員補助など                     | 30  | 50.0 | 40.0        | 23.3             | 20.0  | 26.7          | 23.3   | 16.7          | -          | 10.0   | 3.3  | 3.3              | 10.0       | 3.3          | 3.3    | -   |
| 販売、営業(店舗など・訪問)                | 125 | 53.6 | 50.4        | 33.6             | 32.0  | 30.4          | 13.6   | 17.6          | 13.6       | 5.6    | 4.8  | 4.8              | 4.8        | 3.2          | 3.2    | -   |
| 接客サービス等                       | 86  | 60.5 | 45.3        | 33.7             | 23.3  | 32.6          | 9.3    | 7.0           | 14.0       | 16.3   | 3.5  | 8.1              | 3.5        | 4.7          | 4.7    | -   |
| 警備・ビルメンテナンス<br>その他のサービス職      | 43  | 58.1 | 34.9        | 27.9             | 27.9  | 25.6          | 9.3    | 11.6          | 7.0        | 2.3    | 4.7  | 7.0              | 2.3        | -            | 2.3    | 2.3 |
| 運転者・運搬従事者・<br>清掃員             | 32  | 56.3 | 62.5        | 15.6             | 28.1  | 21.9          | 25.0   | 18.8          | 6.3        | 3.1    | 18.8 | 9.4              | 18.8       | 9.4          | -      | -   |
| 生産工程                          | 27  | 74.1 | 51.9        | 22.2             | 33.3  | -             | 18.5   | 11.1          | 3.7        | 11.1   | 7.4  | 3.7              | -          | -            | -      | -   |
| IT専門職・建設・機械技術職<br>その他の技術職・専門職 | 65  | 50.8 | 41.5        | 33.8             | 27.7  | 12.3          | 15.4   | 12.3          | 9.2        | 6.2    | 6.2  | 7.7              | 3.1        | 4.6          | 1.5    | 4.6 |
| 管理職(役員含む)                     | 21  | 38.1 | 33.3        | 42.9             | 38.1  | 38.1          | 33.3   | 28.6          | 9.5        | -      | -    | -                | 4.8        | 9.5          | 4.8    | 4.8 |
| わからない                         | 10  | 30.0 | 30.0        | 10.0             | 50.0  | 20.0          | 10.0   | 20.0          | 10.0       | 10.0   | 10.0 | 10.0             | -          | 10.0         | 10.0   | -   |

\*n数が30未満の属性は参考値 ■ 全体比+10pt以上 / ■ 全体比+5pt以上 / ■ 全体比-5pt以下 / ■ 全体比-10pt以下 (%)

- ◆自身が受けたカスタマー・ハラスメントのきっかけ「勘違いや嫌がらせ」47.4%、  
「商品・サービス提供への不満」40.4%、「商品・サービス提供のミス」17.2%、「制度上の不備」16.3%
- ◆業種が[公務]の人では「勘違いや嫌がらせ」が 59.2%、  
職種が[販売、営業]の人では「商品・サービス提供への不満」が 55.2%

次に、自身が受けたカスタマー・ハラスメントのきっかけを聞いたところ、「勘違いや嫌がらせ」(47.4%)と「商品・サービス提供への不満」(40.4%)が特に高くなり、「商品・サービス提供のミス」(17.2%)、「制度上の不備」(16.3%)が続きました。

自身が受けたカスタマー・ハラスメントのきっかけ [複数回答形式]  
 対象：直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人



業種別にみると、[卸売業、小売業]では「商品・サービス提供への不満」(54.9%)、[金融業、保険業]では「商品・サービス提供への不満」(55.0%)と「商品・サービス提供のミス」(27.5%)、「[公務]では「勘違いや嫌がらせ」(59.2%)と「制度上の不備」(28.6%)が全体と比べて 10 ポイント以上高くなりました。

自身が受けたカスタマー・ハラスメントのきっかけ [複数回答形式]  
 対象：直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人

|    |               | n数  | 勘違いや嫌がらせ | 商品・サービス提供への不満 | 商品・サービス提供のミス | 制度上の不備 | その他 | わからない |
|----|---------------|-----|----------|---------------|--------------|--------|-----|-------|
| 全体 |               | 675 | 47.4     | 40.4          | 17.2         | 16.3   | 1.3 | 12.0  |
| 業種 | 建設業           | 24  | 50.0     | 41.7          | 25.0         | 20.8   | -   | -     |
|    | 製造業           | 81  | 42.0     | 43.2          | 24.7         | 21.0   | -   | 11.1  |
|    | 情報通信業         | 23  | 39.1     | 52.2          | 8.7          | 13.0   | -   | 21.7  |
|    | 運輸業、郵便業       | 50  | 42.0     | 46.0          | 16.0         | 16.0   | -   | 10.0  |
|    | 卸売業、小売業       | 91  | 41.8     | 54.9          | 25.3         | 16.5   | 1.1 | 5.5   |
|    | 金融業、保険業       | 40  | 50.0     | 55.0          | 27.5         | 15.0   | 7.5 | 5.0   |
|    | 宿泊業、飲食サービス業   | 40  | 45.0     | 37.5          | 20.0         | 15.0   | -   | 25.0  |
|    | 生活関連サービス業、娯楽業 | 27  | 33.3     | 48.1          | 14.8         | 7.4    | -   | 22.2  |
|    | 教育、学習支援       | 30  | 56.7     | 23.3          | 10.0         | 13.3   | -   | 16.7  |
|    | 医療、福祉         | 90  | 54.4     | 33.3          | 12.2         | 16.7   | 1.1 | 12.2  |
|    | サービス業         | 74  | 50.0     | 27.0          | 14.9         | 9.5    | 2.7 | 14.9  |
|    | 公務            | 49  | 59.2     | 28.6          | 4.1          | 28.6   | 2.0 | 16.3  |
|    | その他           | 56  | 48.2     | 39.3          | 12.5         | 14.3   | 1.8 | 7.1   |

\*n数が30未満の属性は参考値

■全体比+10pt以上/■全体比+5pt以上/■全体比-5pt以下/■全体比-10pt以下(%)



職種別にみると、[経理・人事・総務]では「制度上の不備」(27.8%)、[お客様相談窓口(対面・電話、インターネット)]では「商品・サービス提供への不満」(54.4%)、[販売、営業(店舗など・訪問)]では「商品・サービス提供への不満」(55.2%)と「商品・サービス提供のミス」(29.6%)が全体と比べて 10 ポイント以上高くなりました。

自身が受けたカスタマー・ハラスメントのきっかけ [複数回答形式]

対象：直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人

|        |                                | n数  | 勘違いや<br>嫌がらせ | 商品・<br>サービス<br>提供への不満 | 商品・<br>サービス<br>提供のミス | 制度上の<br>不備 | その他 | わからない |
|--------|--------------------------------|-----|--------------|-----------------------|----------------------|------------|-----|-------|
| 全体     |                                | 675 | 47.4         | 40.4                  | 17.2                 | 16.3       | 1.3 | 12.0  |
| 職<br>種 | 経理・人事・総務                       | 54  | 53.7         | 20.4                  | 16.7                 | 27.8       | -   | 9.3   |
|        | お客様相談窓口<br>(対面・電話、インターネット)     | 57  | 52.6         | 54.4                  | 22.8                 | 22.8       | 1.8 | 3.5   |
|        | その他の事務職                        | 55  | 49.1         | 34.5                  | 9.1                  | 23.6       | 3.6 | 12.7  |
|        | 医療・福祉・介護職                      | 70  | 52.9         | 30.0                  | 11.4                 | 17.1       | 1.4 | 12.9  |
|        | 教員、教員補助など                      | 30  | 53.3         | 26.7                  | 10.0                 | 10.0       | 3.3 | 10.0  |
|        | 販売、営業(店舗など・訪問)                 | 125 | 44.8         | 55.2                  | 29.6                 | 13.6       | -   | 6.4   |
|        | 接客サービス等                        | 86  | 39.5         | 46.5                  | 11.6                 | 14.0       | 2.3 | 18.6  |
|        | 警備・ビルメンテナンス・<br>その他のサービス職      | 43  | 46.5         | 27.9                  | 9.3                  | 7.0        | 2.3 | 20.9  |
|        | 運転者・運搬従事者・清掃員                  | 32  | 56.3         | 34.4                  | 15.6                 | 15.6       | -   | 12.5  |
|        | 生産工程                           | 27  | 44.4         | 25.9                  | 22.2                 | 3.7        | -   | 18.5  |
|        | IT専門職・建設・機械技術職・<br>その他の技術職・専門職 | 65  | 49.2         | 41.5                  | 15.4                 | 16.9       | -   | 12.3  |
|        | 管理職(役員含む)                      | 21  | 33.3         | 66.7                  | 23.8                 | 23.8       | 4.8 | 4.8   |
|        | わからない                          | 10  | 20.0         | 30.0                  | 10.0                 | -          | -   | 40.0  |

\*n数が30未満の属性は参考値

■ 全体比+10pt以上 / ■ 全体比+5pt以上 / ■ 全体比-5pt以下 / ■ 全体比-10pt以下(%)

◆**カスタマー・ハラスメントを受けた後の対応状況 「対応できた」87.9%、「何もできなかった」12.1%**

対応内容 1 位「対応できる内容とできない内容を明確に説明した」、2 位「謝罪し続けた、丁寧に謝罪した」

◆**「カスタマー・ハラスメントを受けた後、何もできなかった」は**

**対策が 1 つでも取られている職場では 7.4%、対策が全く取られていない職場では 16.2%**

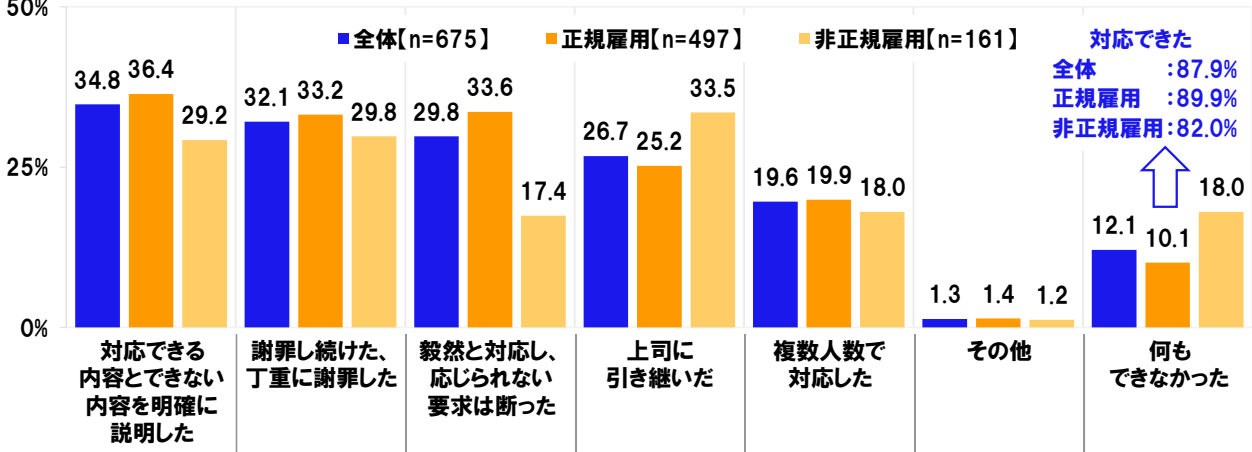
また、自身がカスタマー・ハラスメントを受けた後、どのような対応をしたか聞いたところ、「対応できる内容とできない内容を明確に説明した」(34.8%)が最も高くなり、「謝罪し続けた、丁寧に謝罪した」(32.1%)、「毅然と対応し、応じられない要求は断った」(29.8%)、「上司に引き継いだ」(26.7%)、「複数人数で対応した」(19.6%)が続き、『対応できた』は 87.9%、「何もできなかった」は 12.1%となりました。カスタマー・ハラスメントを受けた際、何らかの対応ができたという人が多くなった一方、特に対応することなくやり過ごすしかなかったというケースもあるようです。

雇用形態別にみると、「何もできなかった」と回答した人の割合は、非正規雇用では 18.0%と、正規雇用(10.1%)と比べて 7.9 ポイント高くなりました。

自身がカスタマー・ハラスメントを受けた後、どのような対応をしたか [複数回答形式]

対象:直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人

50%

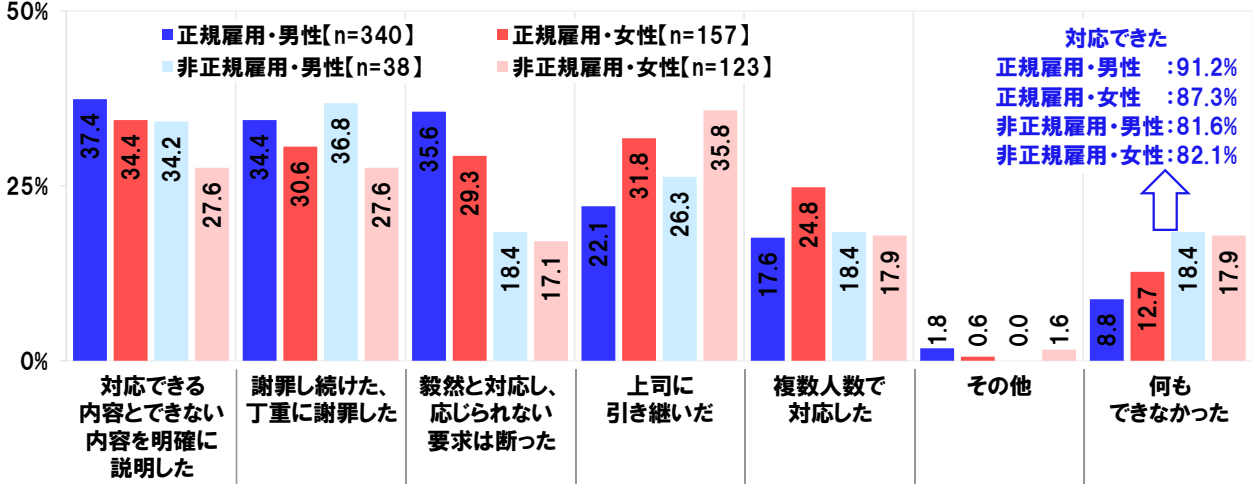


\*フリーランスはn数が30未満のため割愛

自身がカスタマー・ハラスメントを受けた後、どのような対応をしたか [複数回答形式]

対象:直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人

50%



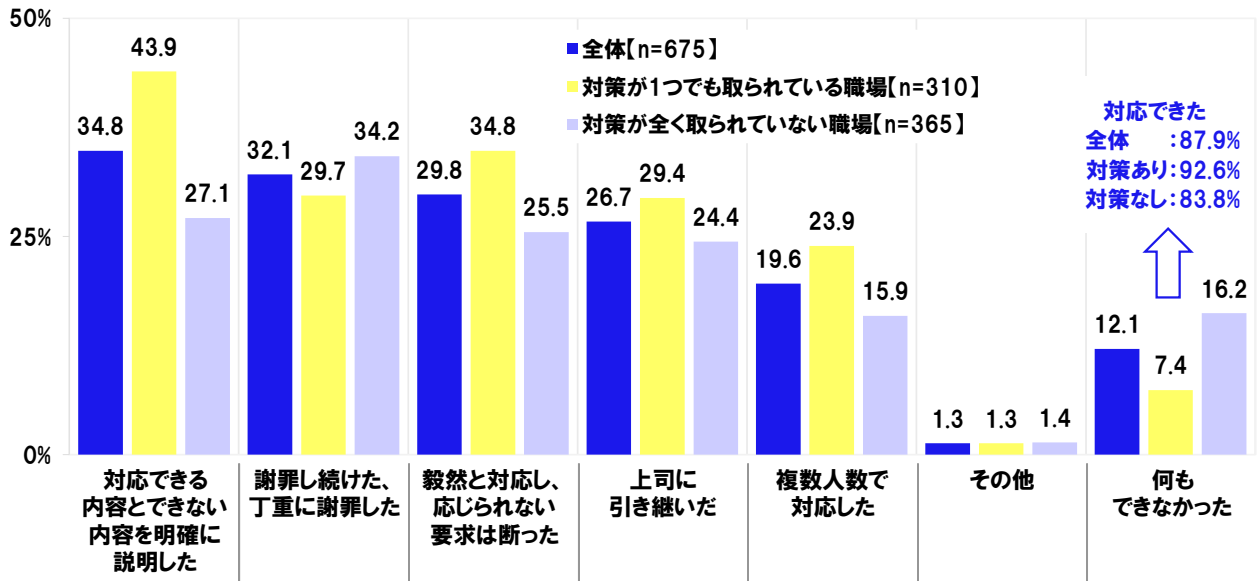


カスタマー・ハラスメントを禁止する社内規則の制定や、対応マニュアルの作成、研修などのカスタマー・ハラスメント対策の状況別にみると、「対応できる内容とできない内容を明確に説明した」は対策が1つでも取られている職場(※)では43.9%と、対策が全く取られていない職場(27.1%)と比べて15ポイント以上高くなりました。

一方、「何もできなかった」は対策が1つでも取られている職場では7.4%と、対策が全く取られていない職場(16.2%)と比べて5ポイント以上低くなりました。

**自身がカスタマー・ハラスメントを受けた後、どのような対応をしたか [複数回答形式]**

対象：直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人



(※)カスタマー・ハラスメントへの対策が1つでも取られている職場=カスタマー・ハラスメント対策として、以下①~⑪の対策のうち、1つでも「対策が取られている」と回答した人の割合

- ①カスタマー・ハラスメントを禁止する社内規則の制定
- ②カスタマー・ハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成
- ③カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修
- ④相談窓口設置、相談・通報の受付
- ⑤カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針策定
- ⑥カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針の対外的発表
- ⑦専門部署の設置など組織的な対応体制の整備
- ⑧顧客対応の記録(現場の録画や電話の録音)
- ⑨警察機関との連携(刑事告訴など)
- ⑩カスタマー・ハラスメント発生時のサポート体制
- ⑪被害者へのケア(メンタルヘルス対策等)

◆「カスタマー・ハラスメントを受けたことで、生活上に変化があった」76.4%

生活上で生じた変化 1位「出勤が憂鬱になった」、2位「心身に不調をきたした」

女性では「出勤が憂鬱になった」が高い結果に

◆「仕事をやめた・変えた」人では、職場のカスタマー・ハラスメント対策状況で大きな差

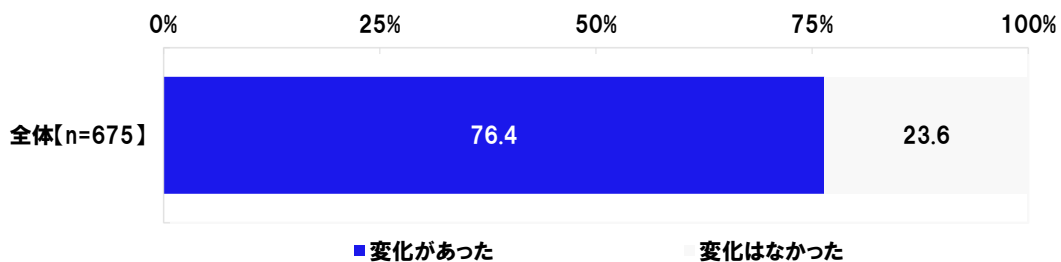
「カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修」の対策が「取られている」は 8.5%、

「取られていない」は 67.6%

カスタマー・ハラスメントを受けたことによる生活上の変化について質問しました。

カスタマー・ハラスメントを受けたことで、生活上に変化があったかどうかでは、「変化があった」は 76.4%、「変化はなかった」は 23.6%となりました。

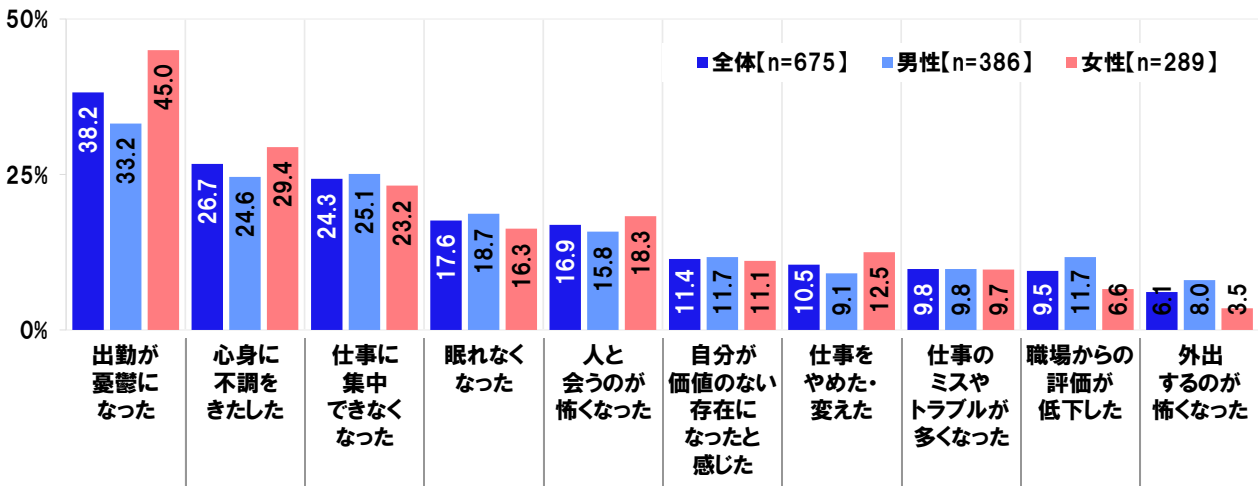
カスタマー・ハラスメントを受けたことで、生活上に変化があったか  
 対象：直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人



カスタマー・ハラスメントを受けたことで、生活上にどのような変化があったか聞いたところ、「出勤が憂鬱になった」(38.2%)が最も高くなりました。カスタマー・ハラスメントの被害に遭ったことで、出勤が辛いと感じるようになってしまった人が多いようです。次いで高くなったのは、「心身に不調をきたした」(26.7%)、「仕事に集中できなくなった」(24.3%)、「眠れなくなった」(17.6%)、「人と会うのが怖くなった」(16.9%)でした。

男女別にみると、女性では「出勤が憂鬱になった」が 45.0%と、男性(33.2%)と比べて 10ポイント以上高くなりました。

カスタマー・ハラスメントを受けたことで、生活上にどのような変化があったか【複数回答形式】 ※上位10位までを表示  
 対象：直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人



生活上の変化別にみると、職場でのカスタマー・ハラスメントへの対策状況で大きな差が出ていることがわかりました。

「仕事をやめた・変えた」人についてみると、「カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修」の対策が「取られている」は8.5%、「取られていない」は67.6%と59ポイント以上の差が出ています。

自身または同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けた際の勤務先について、  
 カスタマー・ハラスメント対策が取られているか(取られていたか) [各単一回答形式]

|           | n数                 | カスタマー・ハラスメントを禁止する社内規則の制定 |                       |            | カスタマー・ハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成 |                       |            | カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修 |                       |            |      |
|-----------|--------------------|--------------------------|-----------------------|------------|------------------------------|-----------------------|------------|------------------------|-----------------------|------------|------|
|           |                    | 対策が取られている<br>(いた)        | 対策は取られていない<br>(いなかった) | 知らない、わからない | 対策が取られている<br>(いた)            | 対策は取られていない<br>(いなかった) | 知らない、わからない | 対策が取られている<br>(いた)      | 対策は取られていない<br>(いなかった) | 知らない、わからない |      |
| 全体        | 675                | 24.0                     | 47.1                  | 28.9       | 22.1                         | 50.1                  | 27.9       | 18.7                   | 56.7                  | 24.6       |      |
| 生活上の変化    | 心身に不調をきたした         | 180                      | 22.8                  | 52.8       | 24.4                         | 21.1                  | 54.4       | 24.4                   | 14.4                  | 62.2       | 23.3 |
|           | 仕事をやめた・変えた         | 71                       | 18.3                  | 47.9       | 33.8                         | 18.3                  | 56.3       | 25.4                   | 8.5                   | 67.6       | 23.9 |
|           | 眠れなくなった            | 119                      | 24.4                  | 53.8       | 21.8                         | 23.5                  | 56.3       | 20.2                   | 20.2                  | 58.0       | 21.8 |
|           | 仕事のミスやトラブルが多くなった   | 66                       | 25.8                  | 50.0       | 24.2                         | 21.2                  | 56.1       | 22.7                   | 18.2                  | 56.1       | 25.8 |
|           | 自分が価値のない存在になったと感じた | 77                       | 16.9                  | 53.2       | 29.9                         | 18.2                  | 55.8       | 26.0                   | 10.4                  | 61.0       | 28.6 |
|           | 人と会うのが怖くなった        | 114                      | 22.8                  | 57.9       | 19.3                         | 21.9                  | 54.4       | 23.7                   | 14.9                  | 62.3       | 22.8 |
|           | 仕事を短期間休んだ          | 27                       | 37.0                  | 37.0       | 25.9                         | 29.6                  | 40.7       | 29.6                   | 25.9                  | 55.6       | 18.5 |
|           | 仕事を長期間休んだ          | 27                       | 44.4                  | 25.9       | 29.6                         | 18.5                  | 55.6       | 25.9                   | 14.8                  | 59.3       | 25.9 |
|           | 外出するのが怖くなった        | 41                       | 17.1                  | 58.5       | 24.4                         | 12.2                  | 68.3       | 19.5                   | 19.5                  | 56.1       | 24.4 |
|           | 仕事に集中できなくなった       | 164                      | 23.2                  | 59.8       | 17.1                         | 22.0                  | 61.0       | 17.1                   | 18.9                  | 64.6       | 16.5 |
|           | 出勤が憂鬱になった          | 258                      | 21.3                  | 50.0       | 28.7                         | 22.5                  | 50.4       | 27.1                   | 18.6                  | 60.9       | 20.5 |
|           | 異動を申請した            | 26                       | 23.1                  | 42.3       | 34.6                         | 15.4                  | 50.0       | 34.6                   | 11.5                  | 57.7       | 30.8 |
|           | 職場からの評価が低下した       | 64                       | 15.6                  | 67.2       | 17.2                         | 17.2                  | 67.2       | 15.6                   | 10.9                  | 70.3       | 18.8 |
|           | その他                | 10                       | 10.0                  | 50.0       | 40.0                         | 30.0                  | 30.0       | 40.0                   | 30.0                  | 40.0       | 30.0 |
| 特に変化はなかった | 159                | 24.5                     | 41.5                  | 34.0       | 19.5                         | 45.3                  | 35.2       | 17.0                   | 52.2                  | 30.8       |      |

|           | n数                 | カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針策定 |                       |            | カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針の対外的発表 |                       |            | 専門部署の設置など組織的な対応体制の整備 |                       |            |      |
|-----------|--------------------|--------------------------|-----------------------|------------|------------------------------|-----------------------|------------|----------------------|-----------------------|------------|------|
|           |                    | 対策が取られている<br>(いた)        | 対策は取られていない<br>(いなかった) | 知らない、わからない | 対策が取られている<br>(いた)            | 対策は取られていない<br>(いなかった) | 知らない、わからない | 対策が取られている<br>(いた)    | 対策は取られていない<br>(いなかった) | 知らない、わからない |      |
| 全体        | 675                | 20.7                     | 49.3                  | 29.9       | 16.9                         | 51.7                  | 31.4       | 16.4                 | 52.1                  | 31.4       |      |
| 生活上の変化    | 心身に不調をきたした         | 180                      | 18.9                  | 56.7       | 24.4                         | 15.6                  | 56.1       | 28.3                 | 15.0                  | 56.7       | 28.3 |
|           | 仕事をやめた・変えた         | 71                       | 19.7                  | 52.1       | 28.2                         | 15.5                  | 56.3       | 28.2                 | 14.1                  | 53.5       | 32.4 |
|           | 眠れなくなった            | 119                      | 21.8                  | 57.1       | 21.0                         | 18.5                  | 58.8       | 22.7                 | 16.8                  | 58.8       | 24.4 |
|           | 仕事のミスやトラブルが多くなった   | 66                       | 21.2                  | 54.5       | 24.2                         | 16.7                  | 59.1       | 24.2                 | 13.6                  | 59.1       | 27.3 |
|           | 自分が価値のない存在になったと感じた | 77                       | 14.3                  | 57.1       | 28.6                         | 11.7                  | 58.4       | 29.9                 | 11.7                  | 59.7       | 28.6 |
|           | 人と会うのが怖くなった        | 114                      | 20.2                  | 57.0       | 22.8                         | 19.3                  | 56.1       | 24.6                 | 19.3                  | 54.4       | 26.3 |
|           | 仕事を短期間休んだ          | 27                       | 29.6                  | 55.6       | 14.8                         | 22.2                  | 55.6       | 22.2                 | 22.2                  | 48.1       | 29.6 |
|           | 仕事を長期間休んだ          | 27                       | 29.6                  | 40.7       | 29.6                         | 29.6                  | 44.4       | 25.9                 | 18.5                  | 59.3       | 22.2 |
|           | 外出するのが怖くなった        | 41                       | 12.2                  | 68.3       | 19.5                         | 17.1                  | 68.3       | 14.6                 | 12.2                  | 65.9       | 22.0 |
|           | 仕事に集中できなくなった       | 164                      | 18.3                  | 62.2       | 19.5                         | 17.1                  | 64.6       | 18.3                 | 14.6                  | 62.2       | 23.2 |
|           | 出勤が憂鬱になった          | 258                      | 18.6                  | 55.0       | 26.4                         | 14.3                  | 57.4       | 28.3                 | 14.3                  | 56.6       | 29.1 |
|           | 異動を申請した            | 26                       | 15.4                  | 57.7       | 26.9                         | 7.7                   | 61.5       | 30.8                 | 11.5                  | 57.7       | 30.8 |
|           | 職場からの評価が低下した       | 64                       | 15.6                  | 67.2       | 17.2                         | 14.1                  | 71.9       | 14.1                 | 9.4                   | 75.0       | 15.6 |
|           | その他                | 10                       | 20.0                  | 40.0       | 40.0                         | 10.0                  | 50.0       | 40.0                 | 30.0                  | 50.0       | 20.0 |
| 特に変化はなかった | 159                | 20.8                     | 43.4                  | 35.8       | 17.0                         | 45.3                  | 37.7       | 17.0                 | 47.2                  | 35.8       |      |

■全体比+10pt以上/■全体比+5pt以上/■全体比-5pt以下/■全体比-10pt以下(%)

※表頭：自分自身がカスタマー・ハラスメントを受けた人の勤務先の各カスタマー・ハラスメント対策の状況  
 表側：自分自身がカスタマー・ハラスメントを受けた人の、その後の生活上の変化

「自分が価値のない存在になったと感じた」人では、「相談窓口の設置、相談・通報の受付」が「取られている」は14.3%、「取られていない」は59.7%と、45ポイント以上の差が出ています。

自身または同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けた際の勤務先について、  
 カスタマー・ハラスメント対策が取られているか(取られていたか) [各単一回答形式]

|            | n数                 | 相談窓口設置、<br>相談・通報の受付       |                               |                    | 顧客対応の記録<br>(現場の録画や電話の録音)  |                               |                    | 警察機関との連携<br>(刑事告訴など)      |                               |                    |      |
|------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|------|
|            |                    | 対策が<br>取られて<br>いる<br>(いた) | 対策は<br>取られて<br>いない<br>(いなかった) | 知らない、<br>わから<br>ない | 対策が<br>取られて<br>いる<br>(いた) | 対策は<br>取られて<br>いない<br>(いなかった) | 知らない、<br>わから<br>ない | 対策が<br>取られて<br>いる<br>(いた) | 対策は<br>取られて<br>いない<br>(いなかった) | 知らない、<br>わから<br>ない |      |
| 全体         | 675                | 24.9                      | 49.9                          | 25.2               | 23.1                      | 51.6                          | 25.3               | 16.6                      | 50.1                          | 33.3               |      |
| 生活上の<br>変化 | 心身に不調をきたした         | 180                       | 21.7                          | 55.0               | 23.3                      | 18.9                          | 62.8               | 18.3                      | 11.1                          | 56.7               | 32.2 |
|            | 仕事をやめた・変えた         | 71                        | 16.9                          | 52.1               | 31.0                      | 14.1                          | 56.3               | 29.6                      | 16.9                          | 46.5               | 36.6 |
|            | 眠れなくなった            | 119                       | 24.4                          | 54.6               | 21.0                      | 21.8                          | 65.5               | 12.6                      | 11.8                          | 62.2               | 26.1 |
|            | 仕事のミスやトラブルが多くなった   | 66                        | 28.8                          | 50.0               | 21.2                      | 22.7                          | 56.1               | 21.2                      | 13.6                          | 57.6               | 28.8 |
|            | 自分が価値のない存在になったと感じた | 77                        | 14.3                          | 59.7               | 26.0                      | 16.9                          | 59.7               | 23.4                      | 11.7                          | 59.7               | 28.6 |
|            | 人と会うのが怖くなった        | 114                       | 25.4                          | 53.5               | 21.1                      | 21.9                          | 57.0               | 21.1                      | 19.3                          | 53.5               | 27.2 |
|            | 仕事を短期間休んだ          | 27                        | 29.6                          | 48.1               | 22.2                      | 22.2                          | 59.3               | 18.5                      | 14.8                          | 66.7               | 18.5 |
|            | 仕事を長期間休んだ          | 27                        | 37.0                          | 40.7               | 22.2                      | 14.8                          | 63.0               | 22.2                      | 22.2                          | 44.4               | 33.3 |
|            | 外出するのが怖くなった        | 41                        | 17.1                          | 61.0               | 22.0                      | 14.6                          | 68.3               | 17.1                      | 14.6                          | 63.4               | 22.0 |
|            | 仕事に集中できなくなった       | 164                       | 23.8                          | 58.5               | 17.7                      | 19.5                          | 62.8               | 17.7                      | 9.8                           | 64.0               | 26.2 |
|            | 出勤が憂鬱になった          | 258                       | 24.8                          | 52.3               | 22.9                      | 21.3                          | 57.4               | 21.3                      | 12.8                          | 54.3               | 32.9 |
|            | 異動を申請した            | 26                        | 19.2                          | 50.0               | 30.8                      | 19.2                          | 69.2               | 11.5                      | 15.4                          | 57.7               | 26.9 |
|            | 職場からの評価が低下した       | 64                        | 17.2                          | 67.2               | 15.6                      | 14.1                          | 76.6               | 9.4                       | 7.8                           | 73.4               | 18.8 |
|            | その他                | 10                        | 40.0                          | 40.0               | 20.0                      | 20.0                          | 60.0               | 20.0                      | 20.0                          | 40.0               | 40.0 |
| 特に変化はなかった  | 159                | 23.9                      | 47.8                          | 28.3               | 27.7                      | 41.5                          | 30.8               | 18.9                      | 44.0                          | 37.1               |      |

|            | n数                 | カスタマー・ハラスメント<br>発生時のサポート体制 |                               |                    | 被害者へのケア<br>(メンタルヘルス対策等)   |                               |                    |      |
|------------|--------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------|---------------------------|-------------------------------|--------------------|------|
|            |                    | 対策が<br>取られて<br>いる<br>(いた)  | 対策は<br>取られて<br>いない<br>(いなかった) | 知らない、<br>わから<br>ない | 対策が<br>取られて<br>いる<br>(いた) | 対策は<br>取られて<br>いない<br>(いなかった) | 知らない、<br>わから<br>ない |      |
| 全体         | 675                | 19.3                       | 51.6                          | 29.2               | 17.5                      | 53.9                          | 28.6               |      |
| 生活上の<br>変化 | 心身に不調をきたした         | 180                        | 13.3                          | 58.3               | 28.3                      | 11.1                          | 61.7               | 27.2 |
|            | 仕事をやめた・変えた         | 71                         | 14.1                          | 56.3               | 29.6                      | 12.7                          | 57.7               | 29.6 |
|            | 眠れなくなった            | 119                        | 15.1                          | 63.0               | 21.8                      | 13.4                          | 68.1               | 18.5 |
|            | 仕事のミスやトラブルが多くなった   | 66                         | 18.2                          | 63.6               | 18.2                      | 15.2                          | 60.6               | 24.2 |
|            | 自分が価値のない存在になったと感じた | 77                         | 19.5                          | 59.7               | 20.8                      | 14.3                          | 62.3               | 23.4 |
|            | 人と会うのが怖くなった        | 114                        | 16.7                          | 58.8               | 24.6                      | 18.4                          | 59.6               | 21.9 |
|            | 仕事を短期間休んだ          | 27                         | 25.9                          | 59.3               | 14.8                      | 25.9                          | 59.3               | 14.8 |
|            | 仕事を長期間休んだ          | 27                         | 22.2                          | 51.9               | 25.9                      | 29.6                          | 44.4               | 25.9 |
|            | 外出するのが怖くなった        | 41                         | 22.0                          | 58.5               | 19.5                      | 19.5                          | 65.9               | 14.6 |
|            | 仕事に集中できなくなった       | 164                        | 16.5                          | 64.0               | 19.5                      | 15.9                          | 64.6               | 19.5 |
|            | 出勤が憂鬱になった          | 258                        | 17.1                          | 57.8               | 25.2                      | 15.1                          | 60.1               | 24.8 |
|            | 異動を申請した            | 26                         | 3.8                           | 73.1               | 23.1                      | 15.4                          | 57.7               | 26.9 |
|            | 職場からの評価が低下した       | 64                         | 9.4                           | 73.4               | 17.2                      | 10.9                          | 78.1               | 10.9 |
|            | その他                | 10                         | 30.0                          | 40.0               | 30.0                      | 10.0                          | 60.0               | 30.0 |
| 特に変化はなかった  | 159                | 19.5                       | 44.0                          | 36.5               | 18.2                      | 45.9                          | 35.8               |      |

● 全体比+10pt以上 / ● 全体比+5pt以上 / ● 全体比-5pt以下 / ● 全体比-10pt以下(%)

※表頭: 自分自身がカスタマー・ハラスメントを受けた人の勤務先の各カスタマー・ハラスメント対策の状況  
 表側: 自分自身がカスタマー・ハラスメントを受けた人の、その後の生活上の変化

◆「カスタマー・ハラスメントを受けた場合、相談できる相手がいる」全体の 79.4%

相談できる相手 1位「職場の上司・先輩」、2位「職場の同僚」、3位「家族」

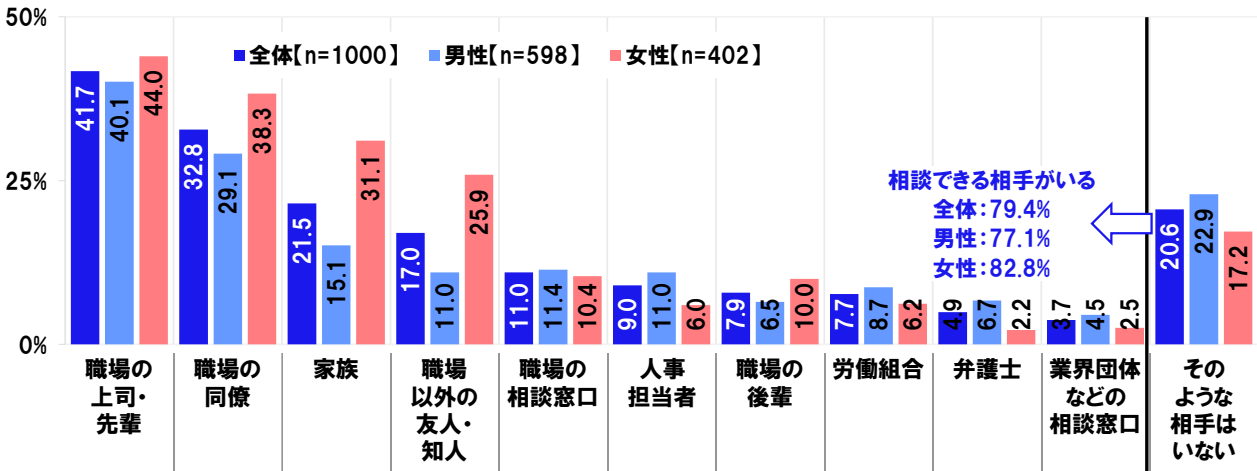
◆「カスタマー・ハラスメントを受けた際、相談しなかった」ハラスメント被害者の 41.2%

ハラスメント被害を受けた際の相談先について質問しました。

全回答者(1,000名)に、カスタマー・ハラスメントを受けた場合、身近にどのような相談先があるか聞いたところ、「職場の上司・先輩」(41.7%)が最も高くなりました。次いで高くなったのは、「職場の同僚」(32.8%)、「家族」(21.5%)、「職場以外の友人・知人」(17.0%)、「職場の相談窓口」(11.0%)でした。相談できる相手の有無をみると、「そのような相手はいない」(=相談できる相手がない)は 20.6%、「相談できる相手がいる」は 79.4%でした。

男女別にみると、相談できる相手がいる人の割合は女性では 82.8%と、男性(77.1%)と比べて 5.7ポイント高くなりました。

カスタマー・ハラスメントを受けた場合、身近にどのような相談先があるか [複数回答形式] ※上位10位までを表示

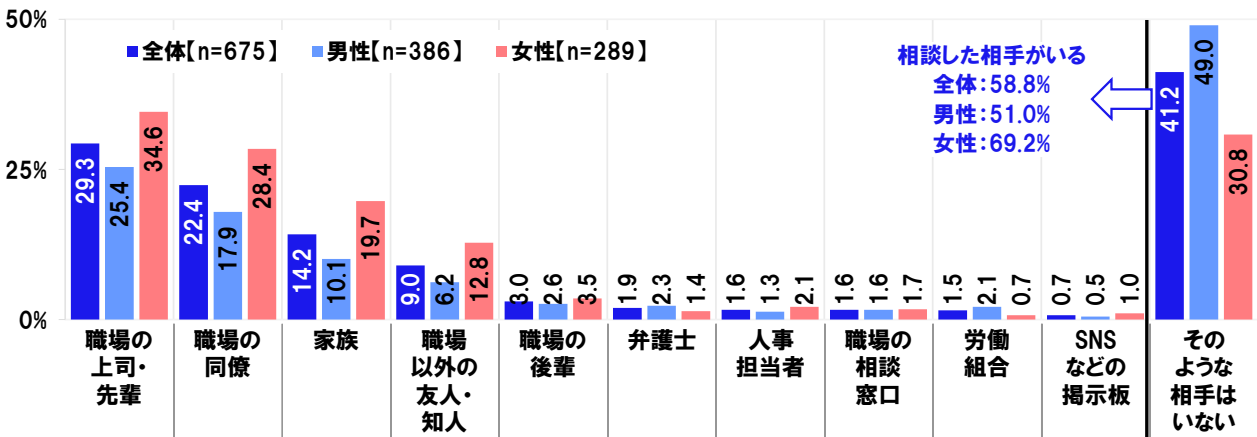


直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人(675名)に、カスタマー・ハラスメントを受けた際、身近に実際に相談した相手を聞いたところ、「そのような相手はいない」(=相談しなかった)は 41.2%、「相談した相手がいる」は 58.8%でした。カスタマー・ハラスメントの被害に遭っても誰かに相談することはせず、そのままにしているケースは少なくないようです。実際に相談した相手をみると、「職場の上司・先輩」が 29.3%、「職場の同僚」が 22.4%、「家族」が 14.2%、「職場以外の友人・知人」が 9.0%、「職場の後輩」が 3.0%となりました。

男女別にみると、相談しなかった人の割合は、男性では 49.0%と、半数近くにのびりました。

カスタマー・ハラスメントを受けた際、身近に実際に相談した相手 [複数回答形式] ※上位10位までを表示

対象: 直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人





## 《カスタマー・ハラスメントの状況の変化について》

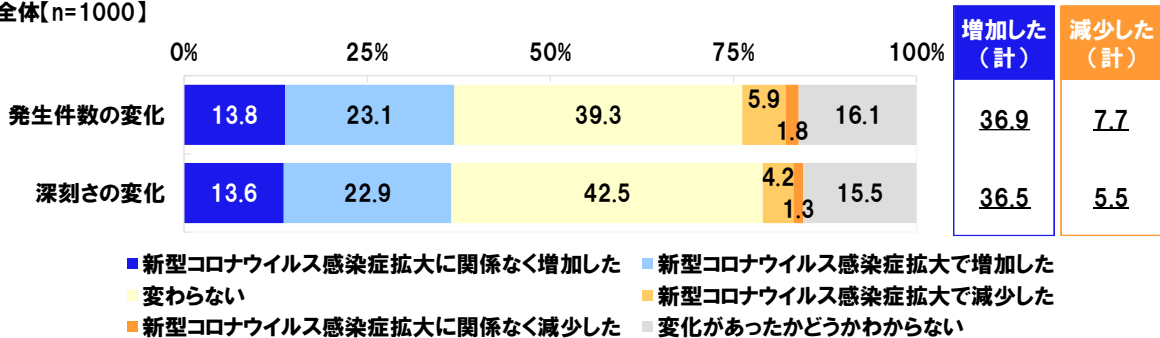
### ◆直近5年間でカスタマー・ハラスメントの状況の変化 「発生件数が増えた」36.9%、「深刻化した」36.5% 発生件数や深刻さの増加理由 1位「格差、コロナ禍など社会の閉塞感などによるストレス」

カスタマー・ハラスメントの状況の変化について質問しました。

全回答者(1,000名)に、直近5年間で、カスタマー・ハラスメントの発生件数や深刻さに変化があったと思うか聞いたところ、《発生件数の変化》では「新型コロナウイルス感染症拡大に関係なく増加した」が13.8%、「新型コロナウイルス感染症拡大で増加した」が23.1%で合計した『増加した(計)』は36.9%、「変わらない」は39.3%、「新型コロナウイルス感染症拡大に関係なく減少した」が1.8%、「新型コロナウイルス感染症拡大で減少した」が5.9%で合計した『減少した(計)』は7.7%、「変化があったかどうかわからない」は16.1%となりました。

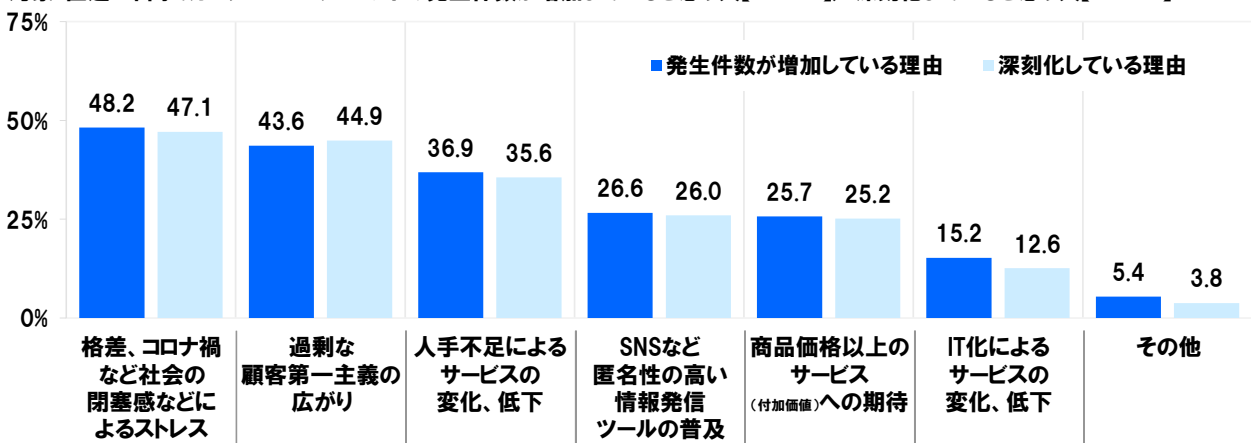
《深刻さの変化》では『増加した(計)』は36.5%、「変わらない」は42.5%、『減少した(計)』は5.5%、「変化があったかどうかわからない」は15.5%となりました。

直近5年間で、カスタマー・ハラスメントの発生件数や深刻さに変化があったと思うか [各単一回答形式]  
全体[n=1000]



直近5年間で、カスタマー・ハラスメントの発生件数が増加していると思う人(369名)と深刻化していると思う人(365名)に、そう思う理由を聞いたところ、どちらも「格差、コロナ禍など社会の閉塞感などによるストレス」(順に48.2%、47.1%)が最も高くなりました。格差の拡大や新型コロナウイルス感染症の流行などで、社会全体の閉塞感が強まり、ストレス過多な状態にあることが理由の一つだと感じている人が多いのではないのでしょうか。次いで高くなったのは、「過剰な顧客第一主義の広がり」(43.6%、44.9%)、「人手不足によるサービスの変化、低下」(36.9%、35.6%)、「SNSなど匿名性の高い情報発信ツールの普及」(26.6%、26.0%)、「商品価格以上のサービス(付加価値)への期待」(25.7%、25.2%)、「IT化によるサービスの変化、低下」(15.2%、12.6%)、「その他」(5.4%、3.8%)でした。

直近5年間で、カスタマー・ハラスメントの発生件数が増加している理由/深刻化している理由 [各複数回答形式]  
対象:直近5年間でカスタマー・ハラスメントの発生件数が増加していると思う人[n=369]/深刻化していると思う人[n=365]





◆「顧客や取引先から新型コロナウイルス感染症に関係する内容のハラスメントを受けたことがある」22.7%、  
 「新型コロナウイルス感染症に関連して、職業に関わる差別を受けたことがある」21.1%  
 業種別では[医療, 福祉]、職種別では[医療・福祉・介護職]で高い結果に

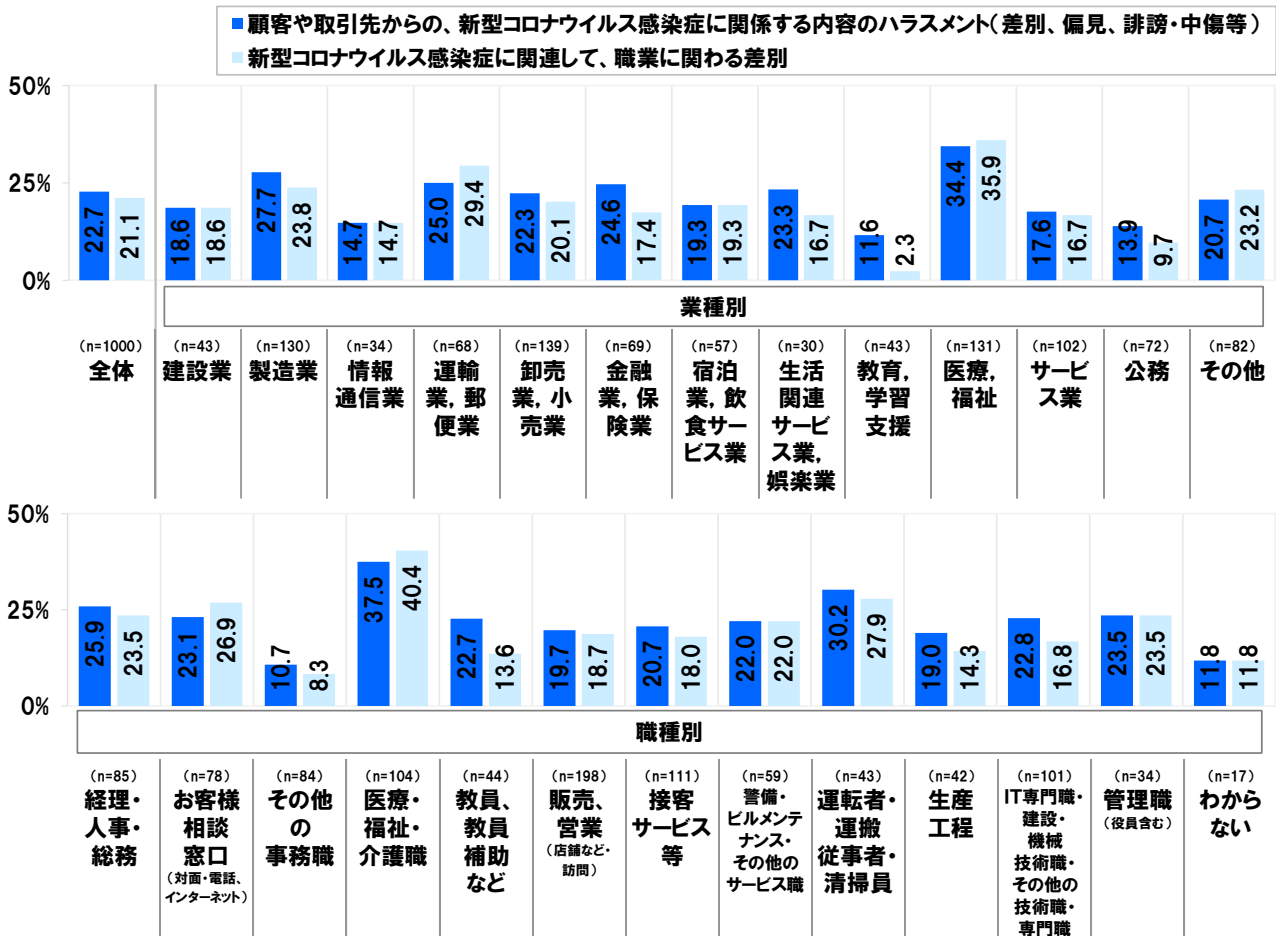
新型コロナウイルス感染症に関連したハラスメントや差別を受けた人はどのくらいいるのでしょうか。

全回答者(1,000名)に、新型コロナウイルス感染症に関して、ハラスメントや差別を受けたことがあるか聞いたところ、《顧客や取引先からの、新型コロナウイルス感染症に係る内容のハラスメント(差別、偏見、誹謗・中傷等)》を受けたことがある人の割合は22.7%、《新型コロナウイルス感染症に関連して、職業に関わる差別》を受けたことがある人の割合は21.1%となりました。

業種別にみると、ハラスメントや差別を受けたことがある人の割合は、《顧客や取引先からの、新型コロナウイルス感染症に係る内容のハラスメント(差別、偏見、誹謗・中傷等)》と《新型コロナウイルス感染症に関連して、職業に関わる差別》のいずれにおいても[医療, 福祉](順に34.4%、35.9%)が突出して高くなりました。

職種別にみても、ハラスメントや差別を受けたことがある人の割合は、《顧客や取引先からの、新型コロナウイルス感染症に係る内容のハラスメント(差別、偏見、誹謗・中傷等)》と《新型コロナウイルス感染症に関連して、職業に関わる差別》のいずれにおいても[医療・福祉・介護職](順に37.5%、40.4%)が最も高くなりました。

新型コロナウイルス感染症に関して、以下のハラスメントや差別を受けたことがある人の割合 [各単一回答形式]



\*n数が30未満の属性は参考値

◆顧客や取引先から受けた、新型コロナウイルス感染症に関する差別・ハラスメントの内容

1位「暴言」、2位「威嚇・脅迫的な態度」

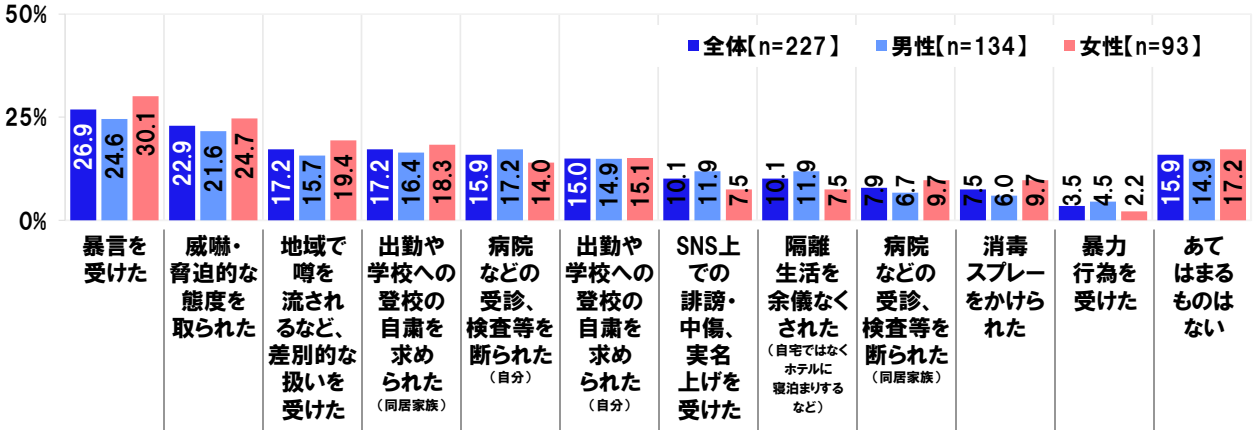
3位「地域で噂を流されるなど、差別的な扱い」「出勤や学校への登校の自粛要請(同居家族)」

新型コロナウイルス感染症に関する“顧客・取引先からの差別・ハラスメント”を受けたことがある人(227名)に、差別・ハラスメントはどのような内容だったか聞いたところ、「暴言を受けた」(26.9%)が最も高くなりました。新型コロナウイルス感染症を理由に、見当外れなことや理不尽なことを言われた人が多いようです。次いで高くなったのは、「威嚇・脅迫的な態度を取られた」(22.9%)、「地域で噂を流されるなど、差別的な扱いを受けた」「出勤や学校への登校の自粛を求められた(同居家族)」(いずれも 17.2%)、「病院などの受診、検査等を断られた(自分)」(15.9%)でした。

職種が[医療・福祉・介護職]の人では、「暴言を受けた」(33.3%)と「隔離生活を余儀なくされた(自宅ではなくホテルに寝泊まりするなど)」(15.4%)が全体と比べて5ポイント以上高くなりました。

顧客・取引先から受けた、新型コロナウイルス感染症に関する差別・ハラスメントの内容 [複数回答形式]

対象:顧客・取引先から、新型コロナウイルス感染症に関する差別・ハラスメントを受けたことがある人



顧客・取引先から受けた、新型コロナウイルス感染症に関する差別・ハラスメントの内容 [複数回答形式]

対象:顧客・取引先から、新型コロナウイルス感染症に関する差別・ハラスメントを受けたことがある人

| 職種                         | n数  | 暴言を受けた | 威嚇・脅迫的な態度を取られた | 地域で噂を流されるなど、差別的な扱いを受けた | 出勤や学校への登校の自粛を求められた(同居家族) | 病院などの受診、検査等を断られた(自分) | 出勤や学校への登校の自粛を求められた(自分) | SNS上での誹謗・中傷、実名上げを受けた | 隔離生活を余儀なくされた(自宅ではなくホテルに寝泊まりするなど) | 病院などの受診、検査等を断られた(同居家族) | 消毒スプレーをかけられた | 暴力行為を受けた | あてはまるものはない |
|----------------------------|-----|--------|----------------|------------------------|--------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|----------------------------------|------------------------|--------------|----------|------------|
|                            |     | 全体     | 全体             | 全体                     | 全体                       | 全体                   | 全体                     | 全体                   | 全体                               | 全体                     | 全体           | 全体       | 全体         |
| 全体                         | 227 | 26.9   | 22.9           | 17.2                   | 17.2                     | 15.9                 | 15.0                   | 10.1                 | 10.1                             | 7.9                    | 7.5          | 3.5      | 15.9       |
| 経理・人事・総務                   | 22  | 27.3   | 18.2           | 27.3                   | 22.7                     | 22.7                 | 18.2                   | 22.7                 | 27.3                             | 4.5                    | 4.5          | 4.5      | 4.5        |
| お客様相談窓口(対面・電話、インターネット)     | 18  | 16.7   | 5.6            | 16.7                   | 11.1                     | 22.2                 | 16.7                   | 16.7                 | 11.1                             | 22.2                   | 33.3         | 5.6      | -          |
| その他の事務職                    | 9   | 22.2   | 44.4           | 22.2                   | 22.2                     | -                    | 11.1                   | 11.1                 | -                                | -                      | -            | 11.1     | 11.1       |
| 医療・福祉・介護職                  | 39  | 33.3   | 23.1           | 20.5                   | 15.4                     | 10.3                 | 17.9                   | 10.3                 | 15.4                             | 12.8                   | 2.6          | 5.1      | 17.9       |
| 教員、教員補助など                  | 10  | 10.0   | 10.0           | 20.0                   | 10.0                     | 10.0                 | 10.0                   | -                    | -                                | 20.0                   | -            | 10.0     | 30.0       |
| 販売、営業(店舗など・訪問)             | 39  | 20.5   | 25.6           | 23.1                   | 10.3                     | 15.4                 | 15.4                   | 2.6                  | 2.6                              | 2.6                    | 5.1          | 2.6      | 28.2       |
| 接客サービス等                    | 23  | 39.1   | 26.1           | 8.7                    | 21.7                     | 13.0                 | 4.3                    | 17.4                 | 8.7                              | -                      | 13.0         | -        | 17.4       |
| 警備・ビルメンテナンス・その他のサービス職      | 13  | 38.5   | 38.5           | 15.4                   | 15.4                     | 7.7                  | 23.1                   | 7.7                  | 15.4                             | -                      | 15.4         | -        | 7.7        |
| 運転者・運搬従事者・清掃員              | 13  | 15.4   | 23.1           | 7.7                    | 7.7                      | 15.4                 | 7.7                    | 15.4                 | 7.7                              | 7.7                    | 15.4         | -        | 30.8       |
| 生産工程                       | 8   | 37.5   | 50.0           | 25.0                   | 25.0                     | -                    | -                      | 12.5                 | 12.5                             | -                      | -            | -        | -          |
| IT専門職・建設・機械技術職・その他の技術職・専門職 | 23  | 34.8   | 13.0           | 8.7                    | 26.1                     | 30.4                 | 17.4                   | 4.3                  | 4.3                              | 13.0                   | -            | 4.3      | 13.0       |
| 管理職(役員含む)                  | 8   | 12.5   | 12.5           | -                      | 37.5                     | 37.5                 | 37.5                   | -                    | 12.5                             | 12.5                   | -            | -        | -          |
| わからない                      | 2   | -      | 50.0           | -                      | -                        | -                    | -                      | -                    | -                                | -                      | -            | -        | 50.0       |

\*n数が30未満の属性は参考値

■全体比+10pt以上/■全体比+5pt以上/■全体比-5pt以下/■全体比-10pt以下

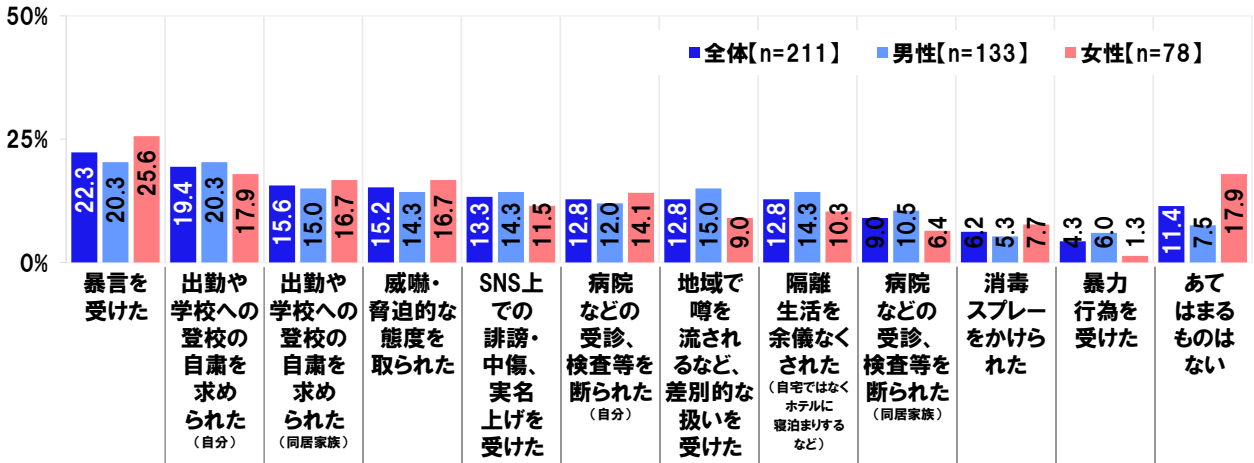
(%)

◆新型コロナウイルス感染症に関する“職業に関わる差別”の内容

1位「暴言を受けた」、2位「出勤や学校への登校の自粛を求められた(自分)」

新型コロナウイルス感染症に関する“職業に関わる差別”を受けたことがある人(211名)に、差別はどのような内容だったか聞いたところ、「暴言を受けた」(22.3%)が最も高くなり、「出勤や学校への登校の自粛を求められた(自分)」(19.4%)、「出勤や学校への登校の自粛を求められた(同居家族)」(15.6%)、「威嚇・脅迫的な態度を取られた」(15.2%)、「SNS上での誹謗・中傷、実名上げを受けた」(13.3%)が続きました。

新型コロナウイルス感染症に関する“職業に関わる差別”の内容 [複数回答形式]  
対象:新型コロナウイルス感染症に関する“職業に関わる差別”を受けたことがある人



新型コロナウイルス感染症に関する“職業に関わる差別”の内容 [複数回答形式]  
対象:新型コロナウイルス感染症に関する“職業に関わる差別”を受けたことがある人

| 職業                         | n数  | 暴言を受けた | 出勤や学校への登校の自粛を求められた(自分) | 出勤や学校への登校の自粛を求められた(同居家族) | 威嚇・脅迫的な態度を取られた | SNS上での誹謗・中傷、実名上げを受けた | 病院などの受診、検査等を断られた(自分) | 地域で噂を流されるなど、差別的な扱いを受けた | 隔離生活を余儀なくされた(自宅ではなくホテルに宿泊するなど) | 病院などの受診、検査等を断られた(同居家族) | 消毒スプレーをかけた | 暴力行為を受けた | あてはまるものはない |
|----------------------------|-----|--------|------------------------|--------------------------|----------------|----------------------|----------------------|------------------------|--------------------------------|------------------------|------------|----------|------------|
|                            |     | 全体     | 全体                     | 全体                       | 全体             | 全体                   | 全体                   | 全体                     | 全体                             | 全体                     | 全体         | 全体       | 全体         |
| 全体                         | 211 | 22.3   | 19.4                   | 15.6                     | 15.2           | 13.3                 | 12.8                 | 12.8                   | 12.8                           | 9.0                    | 6.2        | 4.3      | 11.4       |
| 経理・人事・総務                   | 20  | 25.0   | 25.0                   | 20.0                     | 5.0            | 30.0                 | 30.0                 | 30.0                   | 25.0                           | 15.0                   | 10.0       | 10.0     | -          |
| お客様相談窓口(対面・電話、インターネット)     | 21  | 23.8   | 14.3                   | 19.0                     | 9.5            | 23.8                 | 9.5                  | 9.5                    | 28.6                           | 19.0                   | 4.8        | 9.5      | -          |
| その他の事務職                    | 7   | 42.9   | -                      | -                        | 57.1           | 14.3                 | -                    | -                      | -                              | -                      | -          | 14.3     | 14.3       |
| 医療・福祉・介護職                  | 42  | 21.4   | 16.7                   | 16.7                     | 14.3           | 14.3                 | 11.9                 | 16.7                   | 9.5                            | 7.1                    | 4.8        | 2.4      | 14.3       |
| 教員、教員補助など                  | 6   | 16.7   | 16.7                   | -                        | -              | -                    | -                    | -                      | 16.7                           | -                      | 16.7       | 16.7     | 16.7       |
| 販売、営業(店舗など・訪問)             | 37  | 21.6   | 21.6                   | 13.5                     | 16.2           | 5.4                  | 16.2                 | 13.5                   | 13.5                           | 8.1                    | 5.4        | 2.7      | 10.8       |
| 接客サービス等                    | 20  | 20.0   | 25.0                   | 5.0                      | 10.0           | 5.0                  | 10.0                 | -                      | 15.0                           | -                      | 5.0        | 5.0      | 25.0       |
| 警備・ビルメンテナンス・その他のサービス職      | 13  | 7.7    | 23.1                   | 23.1                     | 23.1           | 30.8                 | 7.7                  | 15.4                   | -                              | 7.7                    | 15.4       | -        | -          |
| 運転者・運搬従事者・清掃員              | 12  | 16.7   | 8.3                    | 8.3                      | 16.7           | -                    | -                    | 16.7                   | 8.3                            | 8.3                    | 16.7       | -        | 25.0       |
| 生産工程                       | 6   | 33.3   | -                      | 16.7                     | 33.3           | 16.7                 | -                    | -                      | 16.7                           | 16.7                   | -          | -        | 16.7       |
| IT専門職・建設・機械技術職・その他の技術職・専門職 | 17  | 29.4   | 23.5                   | 35.3                     | 17.6           | 11.8                 | 11.8                 | 11.8                   | 5.9                            | 11.8                   | -          | -        | 11.8       |
| 管理職(役員含む)                  | 8   | 25.0   | 50.0                   | 12.5                     | 12.5           | -                    | 25.0                 | 12.5                   | -                              | 12.5                   | -          | -        | -          |
| わからない                      | 2   | -      | -                      | -                        | -              | -                    | 50.0                 | -                      | -                              | -                      | -          | -        | 50.0       |

\*n数が30未満の属性は参考値

■全体比+10pt以上/■全体比+5pt以上/■全体比-5pt以下/■全体比-10pt以下

(%)

## 《カスタマー・ハラスメント対策について》

### ◆職場でのカスタマー・ハラスメント対策の状況

職場で取られている最も多い対策は、「相談窓口設置、相談・通報の受付」で31.6%、最も少ないものは「警察機関との連携(刑事告訴など)」で18.6%

### ◆従業員規模の大きい職場・労働組合がある職場ほど、対策が取られている割合が高い傾向

全回答者(1,000名)に、自身または同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けた際の職場について、カスタマー・ハラスメント対策は取られているか(取られていたか)聞いたところ、「対策が取られている(取られていた)」割合は、《カスタマー・ハラスメントを禁止する社内規則の制定》では28.7%、《カスタマー・ハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成》では25.9%、《カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修》では21.7%となりました。カスタマー・ハラスメントに関する規則やマニュアルの整備、研修の実施などの対策を取ることができている職場は少数派となりました。

企業方針についてみると、「対策が取られている(取られていた)」割合は、《カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針策定》では24.7%、《カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針の対外的発表》では19.9%となりました。

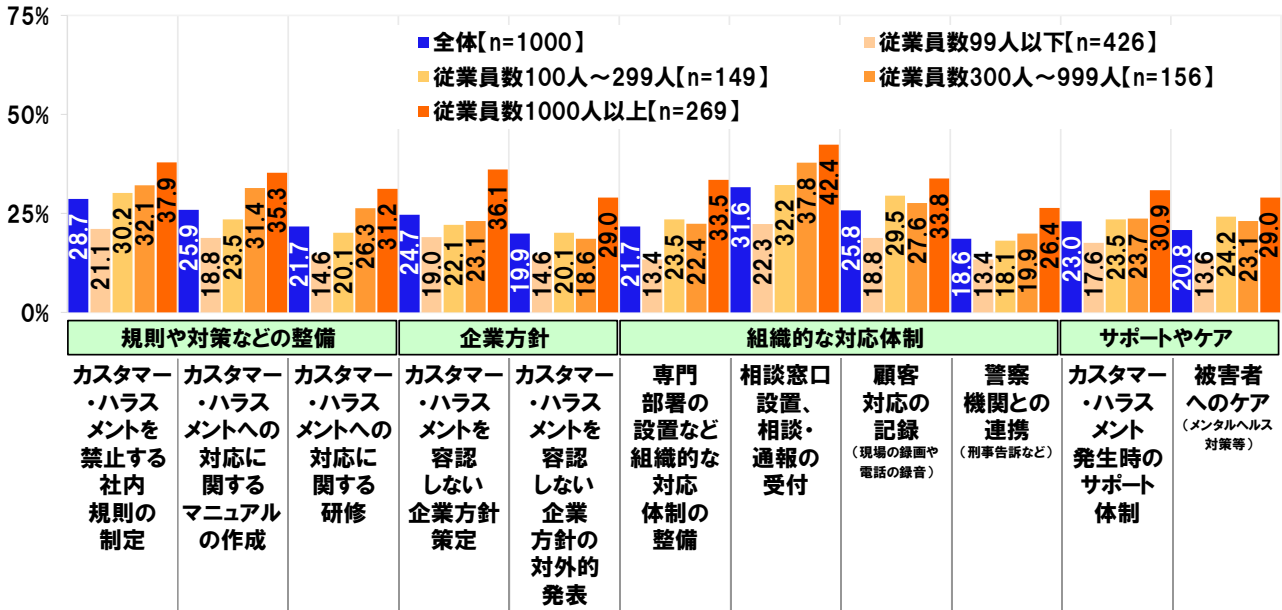
また、組織的な対応体制などについてみると、「対策が取られている(取られていた)」割合は、《専門部署の設置など組織的な対応体制の整備》では21.7%、《相談窓口設置、相談・通報の受付》では31.6%、《顧客対応の記録(現場の録画や電話の録音)》では25.8%、《警察機関との連携(刑事告訴など)》では18.6%となりました。

いずれの対策でも実施率は半数を下回っており、カスタマー・ハラスメントに対し組織全体での対策を講じることができている職場は少ないようです。

サポートやケアについてみると、「対策が取られている(取られていた)」割合は、《カスタマー・ハラスメント発生時のサポート体制》では23.0%、《被害者へのケア(メンタルヘルス対策等)》では20.8%となりました。

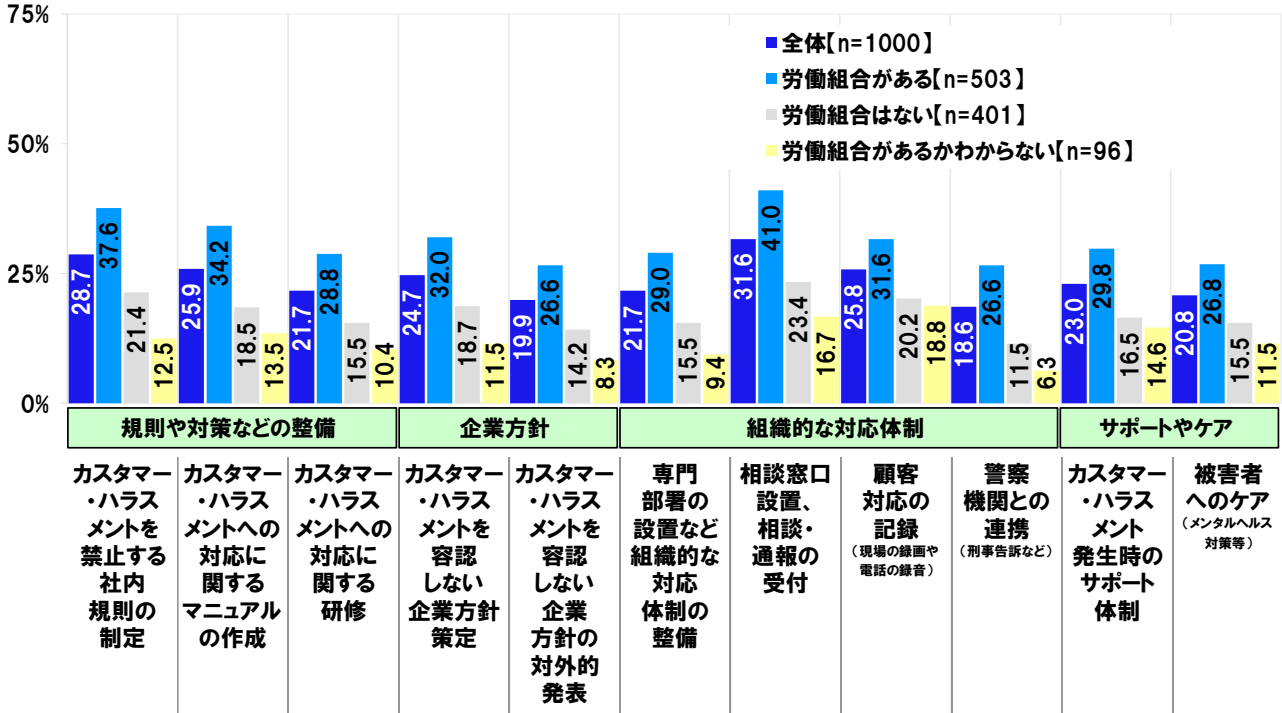
従業員規模別にみると、カスタマー・ハラスメント対策が取られている(取られていた)割合は、規模が大きいほど高い傾向がみられました。

自身または同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けた際の勤務先について、カスタマー・ハラスメント対策が取られている(取られていた)割合 [各単一回答形式]



労働組合の有無別にみると、カスタマー・ハラスメント対策が取られている(取られていた)割合は、労働組合がある職場ほど高くなっています。

自身または同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けた際の勤務先について、  
 カスタマー・ハラスメント対策が取られている(取られていた)割合 [各単一回答形式]





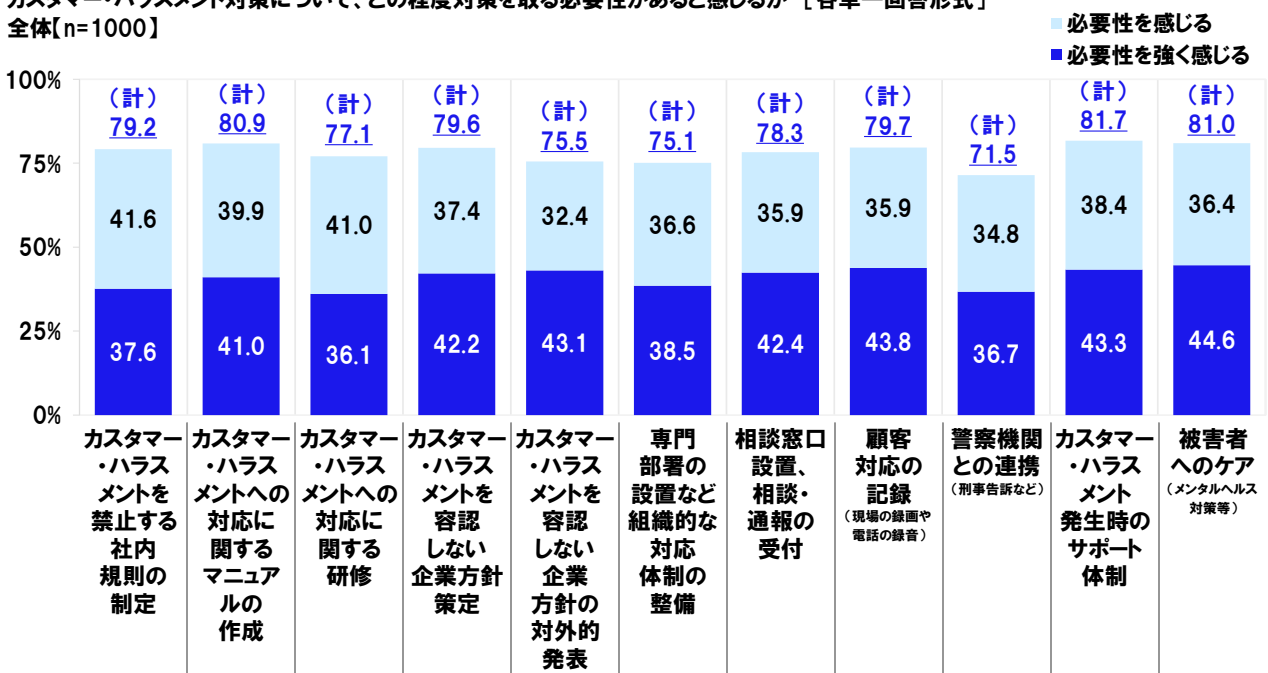
◆**カスタマー・ハラスメント対策として、対策を取る必要性を感じるもの**

- 1 位「カスタマー・ハラスメント発生時のサポート体制」、2 位「被害者へのケア」**  
**3 位「カスタマー・ハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成」、4 位「顧客対応の記録」**  
**5 位「カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針策定」**

カスタマー・ハラスメント対策のなかでも、どの対策の必要性を感じている人が多いのでしょうか。

全回答者(1,000名)に、各カスタマー・ハラスメント対策について、どの程度対策を取る必要性があると感じるか聞いたところ、《カスタマー・ハラスメント発生時のサポート体制》では「必要性を強く感じる」が43.3%、「必要性を感じる」が38.4%で、合計した『必要性を感じる(計)』は81.7%と最も高くなりました。大多数の人は、カスタマー・ハラスメント発生時に職場が適切に対応することが必要だと感じているようです。次いで高くなったのは、《被害者へのケア(メンタルヘルス対策等)》(81.0%)、《カスタマー・ハラスメントへの対応に関するマニュアルの作成》(80.9%)、《顧客対応の記録(現場の録画や電話の録音)》(79.7%)、《カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針策定》(79.6%)、《カスタマー・ハラスメントを禁止する社内規則の制定》(79.2%)、《相談窓口設置、相談・通報の受付》(78.3%)、《カスタマー・ハラスメントへの対応に関する研修》(77.1%)、《カスタマー・ハラスメントを容認しない企業方針の対外的発表》(75.5%)、《専門部署の設置など組織的な対応体制の整備》(75.1%)、《警察機関との連携(刑事告訴など)》(71.5%)でした。

カスタマー・ハラスメント対策について、どの程度対策を取る必要性があると感じるか [各単一回答形式]  
 全体[n=1000]





◆**カスタマー・ハラスメントをなくして適正な環境とするため国・団体などが実施する対策で必要性を感じるもの**  
**1位「業界団体が、業界全体で対応できるようなガイドラインを整備する」**

最後に、国や業界団体などが実施するカスタマー・ハラスメント対策の必要性について質問しました。

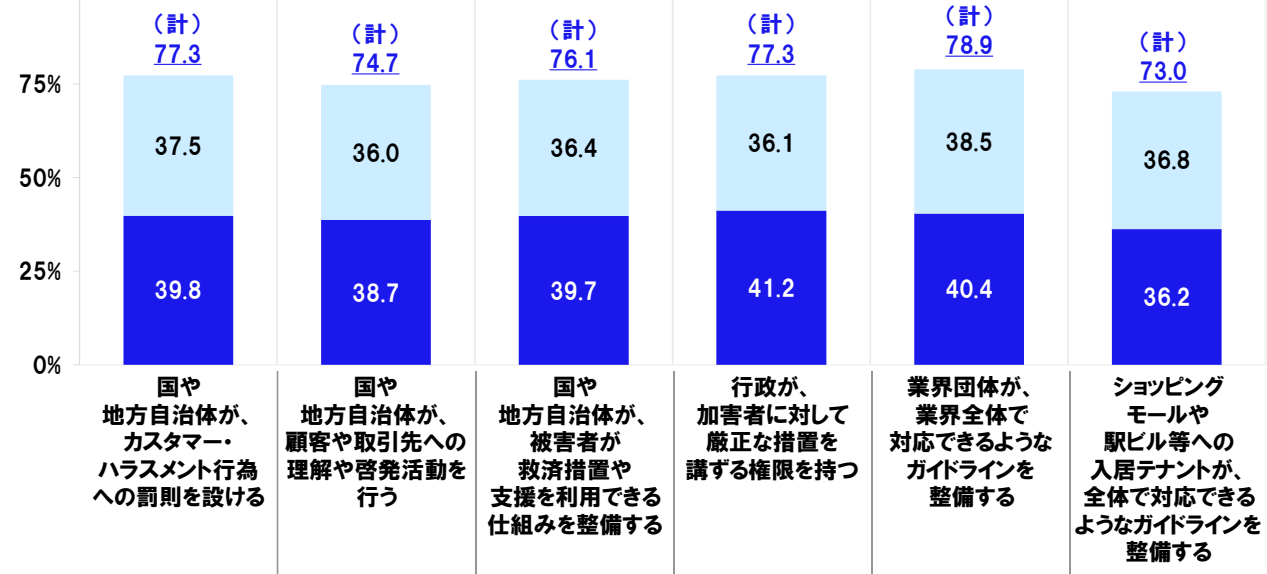
全回答者(1,000名)に、カスタマー・ハラスメントをなくして適正な環境とするために、国や業界団体、地域などが実施する各対策について、どの程度必要性があると感じるか聞いたところ、《業界団体が、業界全体で対応できるようなガイドラインを整備する》では「必要性を強く感じる」が40.4%、「必要性を感じる」が38.5%で、合計した『必要性を感じる(計)』は78.9%と最も高くなりました。

カスタマー・ハラスメント根絶に向けてガイドラインを整備するなど、業界団体が率先してカスタマー・ハラスメントに対する対策を講じる必要だと感じている人が多いようです。次いで高くなったのは、《国や地方自治体が、カスタマー・ハラスメント行為への罰則を設ける》と《行政が、加害者に対して厳正な措置を講ずる権限を持つ》(いずれも77.3%)、《国や地方自治体が、被害者が救済措置や支援を利用できる仕組みを整備する》(76.1%)、《国や地方自治体が、顧客や取引先への理解や啓発活動を行う》(74.7%)、《ショッピングモールや駅ビル等への入居テナントが、全体で対応できるようなガイドラインを整備する》(73.0%)でした。

カスタマー・ハラスメントをなくして適正な環境とするために、国や業界団体、地域などが実施する対策について、どの程度必要性があると感じるか [各単一回答形式]

全体[n=1000]

100%



注:本調査レポートの百分率表示は小数点第2位で四捨五入しているため、内訳の計と合計が一致しない場合や、全ての内訳を合計しても100%とならない場合があります。

## ■■調査概要■■

- ◆調査タイトル :カスタマー・ハラスメントに関する調査 2022
- ◆調査対象 :ネットエイジアリサーチのモニター会員を母集団とする  
18歳～65歳の被雇用者またはフリーランスで、直近3年間で  
自身もしくは同じ職場の人がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人
- ◆調査期間 :2022年11月11日～11月12日
- ◆調査方法 :インターネット調査
- ◆調査地域 :全国
- ◆有効回答数 :1,000サンプル
- ◆実施機関 :ネットエイジア株式会社

## ■■報道関係の皆様へ■■

本ニュースレターの内容の転載にあたりましては、「連合調べ」と  
付記のうえご使用くださいますよう、お願い申し上げます。

## ■■本調査に関するお問合せ窓口■■

連合(日本労働組合総連合会)

総合政策推進局 ジェンダー平等・多様性推進局 担当:金沢、滝沢  
TEL :03-5295-0515  
Eメール :jtuc-gender@sv.rengo-net.or.jp

総合企画局 企画局 担当:澤田  
TEL :03-5295-0510  
Eメール :jtuc-kikaku@sv.rengo-net.or.jp

受付時間 :10時00分～17時30分(月～金)

## ■■連合(日本労働組合総連合会)概要■■

組織名 :連合(日本労働組合総連合会)  
代表者名 :会長 芳野 友子  
発足 :1989年11月  
所在地 :東京都千代田区神田駿河台3-2-11 連合会館  
活動内容 :すべての働く人たちのために、希望と安心の社会をつくる