

◆カスタマーハラスメント実態把握のためのアンケート結果

○調査の目的：県内におけるカスハラの実態を把握し、今後、県の取組等で活用するため

○実施期間：令和7年3月12日～6月20日

○調査方法：事業者及び労働団体（商工団体及び連合長崎の関係労働団体に依頼）

○調査結果：回答数（事業者：195件、労働団体：411件）

【ポイント】

◆カスハラについては、事業者、労働団体の約4割が過去1年間にあったと回答

◆カスハラ有りの事業者回答のうち、社内に対策をとっているとの回答が過半数（59.2%）

◆カスハラを受けている事業者の対策として最も多いのは「会社の基本姿勢の明示」、
次いで「対応マニュアルの整備」

1. カスハラの有無（過去1年間）

○カスハラあり 事業者：36.4%（71件）、労働団体：41.4%（170件）

2. カスハラの内容 ※複数選択可

○事業者：①暴言や説教（52件）、②大声・罵声・脅迫（32件）、
③複数回に及ぶクレーム（27件）

○労働団体：①暴言や説教（129件）、②大声・罵声・脅迫（75件）、
③長時間のクレームや居座り（73件）

3. カスハラのきっかけ ※最もあてはまるもの

○事業者：①商品、サービスの欠陥・ミス（22件）、②特にきっかけはない（17件）、
③顧客側の勘違い（16件）

○労働団体：①顧客側の勘違い（55件）、②商品、サービスの欠陥・ミス（46件）、
③特にきっかけはない（45件）

4. カスハラに備えた社内での対策（事業者） ※複数選択可

○カスハラ有りの事業者（71件）で、対策をとっているのは42件（59.2%）

○カスハラ有りの事業者がとっている対策として、①「会社の基本姿勢の明示」（24件）、
②「対応マニュアルの整備」（22件）、③「社内体制の整備」（18件）

○カスハラ有りの事業者のうち、「現在の対策で対応できない」と回答したのは
64.3%（27件）（※カスハラなしの事業者は36.8%（25件））

5. カスハラを防止するために必要な対策 ※最もあてはまるもの

①雇用主が対策を講じるべき 事業者69.7%、労働団体68.1%

②県民の関心と理解を深める 事業所23.1%、労働団体26.5%