

令和7年3月

各 位

長崎県産業労働部雇用労働政策課長

カスタマーハラスメントの実態に関するアンケート(協力依頼)

時下、ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

日頃から本県の労働行政の向上に、格別のご理解とご協力をいただき厚くお礼申し上げます。

さて、県では、近年社会問題化しているカスタマーハラスメントの県内における実態を把握するため、アンケート調査を実施いたします。

ご多忙とは存じますが、カスタマーハラスメント防止に向けた、効果的な施策の検討のため、ご協力くださいますようお願いいたします。

アンケートは下記二次元コードの長崎県電子申請システムから、令和7年6月 20 日までにご回答ください。

(内容は別添のとおりです)



長崎県産業労働部 雇用労働政策課
労政福祉班 カスハラ実態調査 担当
〒850-8570 長崎市尾上町3番1号
TEL:095-895-2714
メール:s05460@pref.nagasaki.la.jp

カスタマーハラスメント実態調査

【貴社（団体、組合）について】

○ 企業・団体名／労働組合名 名称：_____

※ 支店、営業所、工場、支部等の任意の単位でご回答ください。

○ 業種

（複数の業種に該当する場合、カスタマーハラスメントの発生が多い順に2つまで選択してください）

- ①建設業 ②製造業 ③電気・ガス・熱供給・水道業 ④情報通信業
⑤運輸業、郵便業 ⑥卸売業、小売業 ⑦金融業、保険業 ⑧不動産業、物品貸付業
⑨学術研究、専門・技術サービス業 ⑩宿泊業 ⑪飲食サービス業
⑫生活関連サービス業 ⑬娯楽業 ⑭教育、学習支援業 ⑮医療 ⑯福祉
⑰複合サービス業 ⑱その他のサービス業 ⑲行政 ⑳その他 ㉑不明

○ 本社所在地

①長崎県内

②県外

市町名：_____

都道府県名：_____

○ 会社規模

- ①5人未満 ②5～29人 ③30～99人 ④100～299人
⑤300人～999人 ⑥1000人以上 ⑦不明

○ 事業所規模（支店、営業所、工場等の単位で回答いただく場合）

- ①5人未満 ②5～29人 ③30～99人 ④100～299人 ⑤300人以上

【カスタマーハラスメントについて】

○ 質問1

過去1年間に、貴社内でカスタマーハラスメントにあたると思われる行為の被害がありましたか。

①ある → 質問2へ

②ない → 質問7へ

○ 質問2

カスタマーハラスメントはどのような内容ですか。以下から選択してください。（複数選択可）

- ①暴言や説教 ②長時間のクレームや居座り ③複数回に及ぶクレーム
④担当者の交代や上司との面談の要求 ⑤勤務先への投書や苦情

- ⑥SNS やネット上での誹謗中傷 ⑦従業員や店舗等の写真の公開
⑧性的・卑猥な言動 ⑨弁償や金品の要求 ⑩大声・罵声・脅迫
⑪土下座の要求 ⑫身体的な暴行 ⑬ストーカー行為
⑭その他()

○ 質問3

カスタマーハラスメントの発生頻度をお答えください

- ①ほぼ毎日 ②週に数回程度 ③月に数回程度 ④年に数回程度 ⑤年に数回以下

○ 質問4

カスタマーハラスメントの行為者についてお答えください

- ①特定の顧客が繰り返しハラスメントを行う ②いろいろな顧客がハラスメントを行う
③SNS 等で行為者が特定できない ④その他()

○ 質問5

カスタマーハラスメントのきっかけは何ですか。もっとも当てはまるものを一つだけ選択してください

- ①商品・サービスの欠陥、ミス ②企業・従業員側の説明不足 ③顧客側の勘違い
④特にきっかけは無い(不満のはけ口、いやがらせ) ⑤その他()

○ 質問6

カスタマーハラスメントが行われた際、どのように対応しましたか。以下から選択してください(複数選択可)

- ①謝り続けた ②毅然として対応した ③上司・クレーム対応部門に引き継いだ
④複数人で対応した ⑤退避した/電話を切った ⑥警察に通報した
⑦その他()

○ 質問7

貴社内でカスタマーハラスメントの発生に備えて、どのような対策がなされていますか。以下

から選択してください(複数選択可)

- ①会社(事業所)の基本姿勢の明示 ②カスタマーハラスメント対応の社内体制整備
③マニュアルの整備 ④迷惑行為対策の研修 ⑤従業員(被害者)相談窓口の設置
⑥特に対策はなされていない ⑥その他()

○ 質問8

質問7で回答した対策で「充分対応できる」と考えていますか。またそのように考える理由もあわせて回答ください。

- ①できる :理由()
②できない:理由()

○ 質問9

カスタマーハラスメントを防止するために、どのような対策が必要だと思いますか？

最も当てはまるものを一つだけ選択してください。

- A 従業員が被害者にならないよう雇用主が対策を講じる
B 県民の関心と理解を深める
C その他()

○ 質問10

カスタマーハラスメントを防止するために、行政機関にどのような対応を期待しますか？

(複数選択可)

- ①法律や条例で、禁止行為や企業の対応義務を明記する
②相談窓口の設置
③セミナーの開催
④ポスター等での啓発・周知
⑤その他()

○その他、カスタマーハラスメントに関する現状・対策について意見があれば記載してください。

《自由記載》
