



毎月5日発行

M o n t h l y

情報掲示板

社会保険労務士法人のぞみ

TEL0263-34-4488

FAX0263-34-0054

第 208 号

カスハラ被害の体験者＋遭遇者は 6割近くに～東京都産業労働局調 査から

近年、社会的問題となっている「カスタマーハラスメント（カスハラ）」は、多種多様な仕事とその働き手が集中する東京では特に深刻化しており、今年4月にはカスハラ防止条例が施行されました。

以下の調査は、東京都内在住・勤務の15歳以上の男女に、カスハラについてWeb調査を行った結果を東京都産業労働局がまとめたものです。

◆調査結果のポイント

- ・カスハラという言葉も意味も知っている：57.3%
- ・カスハラが増加していると思う：79.6%
- ・就業中に自身がカスハラ被害にあった：16.8%
- ・就業中にカスハラを見聞きした：36.3%
- ・カスハラ被害にあったことも見聞きしたこともない：40.3%
- ・カスハラ被害にあった場面
→対面（接客時など）：51.2%、
電話・メール：33.2%
- ・カスハラ行為
→威圧的な言動（声を荒げる、にらむ、物を叩くなど）：63.8%、
継続的・執拗な言動や行為（何度
も電話、要求を繰り返す）：28.9%

- ・カスハラ被害の対応方法
→管理職・上司が対応：40.3%、
自分1人で対応：32.0%、
同僚が対応：31.7%
- ・勤務先のカスハラ対策の実施
→行っている23.0%、
行っているが不十分：27.6%、
行っていない：49.3%
- ・行っている場合の内容
→基本方針の策定・周知：60.5%、
対応マニュアルの整備46.4%
- ・対策をしているができていない理由
→対応のノウハウがない：46.7%、
対応できる人材が不足している：37.2%
- ・カスハラ対策として効果があると思うもの
→対応マニュアルの整備：56.4%、
基本方針の策定・周知：51.5%

業種別にみると、実際に被害にあった割合が一番多かったのは「農林漁業」（61.5%）で、見聞きしたことのある割合が多かったのは「学研究、専門・技術サービス業」（53.2%）、両方ないのは「運輸業・郵便業」（52.5%）でした。

北海道や群馬県でも先だってカスハラ条例が制定されています。カスハラ対応を企業に義務付ける労働施策総合推進法の改正も閣議決定され、成立は目前です。企業にとっては、対応マニュアルや基本方針を策定するなどの対応が急がれます。