

表 8－1      ハラスメント防止対策

<業種別>

上 段：事業所数  
下 段：実施した事業所に対する実施した方法の割合

区 分	ハラスメント防止対策に関する法令における 事業主に対する雇用管理上必要な措置の承知					ハラスメント防止対策に関する法令における 防止対策が強化されたことの承知				
	集計有効 事業所数	知っている	一部を 知っている	聞いたことが ある	知らない	集計有効 事業所数	知っている	一部を 知っている	聞いたことが ある	知らない
建 設 業	71	22	15	26	8	71	25	11	22	13
		31.0%	21.1%	36.6%	11.3%		35.2%	15.5%	31.0%	18.3%
製 造 業	30	11	7	9	3	30	12	5	8	5
		36.7%	23.3%	30.0%	10.0%		40.0%	16.7%	26.7%	16.7%
情報通信業	10	6	3	0	1	10	5	4	0	1
		60.0%	30.0%	0.0%	10.0%		50.0%	40.0%	0.0%	10.0%
運 輸 業 郵 便 業	17	5	4	6	2	17	5	3	7	2
		29.4%	23.5%	35.3%	11.8%		29.4%	17.6%	41.2%	11.8%
卸 売 業 小 売 業	53	19	9	18	7	53	18	9	20	6
		35.8%	17.0%	34.0%	13.2%		34.0%	17.0%	37.7%	11.3%
金 融 業 保 険 業	23	17	4	2	0	23	16	4	3	0
		73.9%	17.4%	8.7%	0.0%		69.6%	17.4%	13.0%	0.0%
不動産業 物品賃貸業	17	8	4	2	3	17	9	1	4	3
		47.1%	23.5%	11.8%	17.6%		52.9%	5.9%	23.5%	17.6%
学術研究、 専門・技術 サービス業	17	8	5	4	0	17	7	4	5	1
		47.1%	29.4%	23.5%	0.0%		41.2%	23.5%	29.4%	5.9%
宿泊業、飲食 サービス業	21	10	2	8	1	21	8	2	10	1
		47.6%	9.5%	38.1%	4.8%		38.1%	9.5%	47.6%	4.8%
生活関連 サービス業 娯楽業	19	9	2	7	1	19	10	1	6	2
		47.4%	10.5%	36.8%	5.3%		52.6%	5.3%	31.6%	10.5%
教育学習 支 援 業	18	9	4	4	1	18	10	2	4	2
		50.0%	22.2%	22.2%	5.6%		55.6%	11.1%	22.2%	11.1%
医療、福祉	61	26	15	16	4	61	26	15	16	4
		42.6%	24.6%	26.2%	6.6%		42.6%	24.6%	26.2%	6.6%
サービス業	32	15	9	4	4	32	15	7	5	5
		46.9%	28.1%	12.5%	12.5%		46.9%	21.9%	15.6%	15.6%
計	389	165	83	106	35	389	166	68	110	45
		42.4%	21.3%	27.2%	9.0%		42.7%	17.5%	28.3%	11.6%

<規模別>

区 分	ハラスメント防止対策に関する法令における 事業主に対する雇用管理上必要な措置の承知					ハラスメント防止対策に関する法令における 防止対策が強化されたことの承知				
	集計有効 事業所数	知っている	一部を 知っている	聞いたことが ある	知らない	集計有効 事業所数	知っている	一部を 知っている	聞いたことが ある	知らない
5～9人	106	26	25	39	16	106	25	19	40	22
		24.5%	23.6%	36.8%	15.1%		23.6%	17.9%	37.7%	20.8%
10～29人	149	61	27	48	13	149	61	23	50	15
		40.9%	18.1%	32.2%	8.7%		40.9%	15.4%	33.6%	10.1%
30～99人	83	39	24	14	6	83	44	17	14	8
		47.0%	28.9%	16.9%	7.2%		53.0%	20.5%	16.9%	9.6%
100～299人	31	22	6	3	0	31	21	5	5	0
		71.0%	19.4%	9.7%	0.0%		67.7%	16.1%	16.1%	0.0%
300人以上	20	17	1	2	0	20	15	4	1	0
		85.0%	5.0%	10.0%	0.0%		75.0%	20.0%	5.0%	0.0%
計	389	165	83	106	35	389	166	68	110	45
		42.4%	21.3%	27.2%	9.0%		42.7%	17.5%	28.3%	11.6%

表 8 - 2 ハラスメント防止対策（セクハラ）

## &lt;業種別&gt;

上 段：事業所数  
中 段：集計有効事業所数に対する実施した方法の割合  
下 段：実施した事業所に対する実施した方法の割合

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	セクハラ防止 対 策 を 実 施 し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 （ 複 数 回 答 可 ）						セクハラ防止 対 策 を 実 施 し な か っ た 事 業 所
			1 就業規則等に 禁止を明文化	2 管理監督者 向け研修	3 一般従業員 向け研修	4 内部相談窓口 の設置	5 外部相談窓口 の設置	6 そ の 他	
建 設 業	70	20 28.6%	15	5	4	2	1	0	50
			21.4%	7.1%	5.7%	2.9%	1.4%	0.0%	71.4%
			75.0%	25.0%	20.0%	10.0%	5.0%	0.0%	
製 造 業	29	9 31.0%	5	2	2	5	1	0	20
			17.2%	6.9%	6.9%	17.2%	3.4%	0.0%	69.0%
			55.6%	22.2%	22.2%	55.6%	11.1%	0.0%	
情報通信業	10	6 60.0%	3	2	0	2	1	0	4
			30.0%	20.0%	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%	40.0%
			50.0%	33.3%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	
運 輸 業 郵便業	15	5 33.3%	3	1	1	1	0	0	10
			20.0%	6.7%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	66.7%
			60.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	
卸 売 業 小 売 業	52	15 28.8%	8	5	0	6	0	0	37
			15.4%	9.6%	0.0%	11.5%	0.0%	0.0%	71.2%
			53.3%	33.3%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	
金 融 業 保 険 業	23	18 78.3%	12	7	7	5	3	0	5
			52.2%	30.4%	30.4%	21.7%	13.0%	0.0%	21.7%
			66.7%	38.9%	38.9%	27.8%	16.7%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	17	7 41.2%	6	2	1	1	1	1	10
			35.3%	11.8%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	58.8%
			85.7%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	14.3%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	17	10 58.8%	8	3	4	4	2	0	7
			47.1%	17.6%	23.5%	23.5%	11.8%	0.0%	41.2%
			80.0%	30.0%	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	21	7 33.3%	6	2	2	3	3	0	14
			28.6%	9.5%	9.5%	14.3%	14.3%	0.0%	66.7%
			85.7%	28.6%	28.6%	42.9%	42.9%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	19	5 26.3%	4	0	1	1	1	1	14
			21.1%	0.0%	5.3%	5.3%	5.3%	5.3%	73.7%
			80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	
教育学習 支 援 業	18	8 44.4%	3	1	2	2	1	0	10
			16.7%	5.6%	11.1%	11.1%	5.6%	0.0%	55.6%
			37.5%	12.5%	25.0%	25.0%	12.5%	0.0%	
医療、福祉	61	27 44.3%	17	5	6	10	2	1	34
			27.9%	8.2%	9.8%	16.4%	3.3%	1.6%	55.7%
			63.0%	18.5%	22.2%	37.0%	7.4%	3.7%	
サービス業	33	18 54.5%	12	3	4	4	0	1	15
			36.4%	9.1%	12.1%	12.1%	0.0%	3.0%	45.5%
			66.7%	16.7%	22.2%	22.2%	0.0%	5.6%	
計	385	155 40.3%	102	38	34	46	16	4	230
			26.5%	9.9%	8.8%	11.9%	4.2%	1.0%	59.7%
			65.8%	24.5%	21.9%	29.7%	10.3%	2.6%	

## &lt;規模別&gt;

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	セクハラ防止 対 策 を 実 施 し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 （ 複 数 回 答 可 ）						セクハラ防止 対 策 を 実 施 し な か っ た 事 業 所
			1 就業規則等に 禁止を明文化	2 管理監督者 向け研修	3 一般従業員 向け研修	4 内部相談窓口 の設置	5 外部相談窓口 の設置	6 そ の 他	
5～9人	103	21 20.4%	12	3	4	6	1	2	82
			11.7%	2.9%	3.9%	5.8%	1.0%	1.9%	79.6%
			57.1%	14.3%	19.0%	28.6%	4.8%	9.5%	
10～29人	147	58 39.5%	38	12	9	9	3	1	89
			25.9%	8.2%	6.1%	6.1%	2.0%	0.7%	60.5%
			65.5%	20.7%	15.5%	15.5%	5.2%	1.7%	
30～99人	84	32 38.1%	23	8	7	11	4	1	52
			27.4%	9.5%	8.3%	13.1%	4.8%	1.2%	61.9%
			71.9%	25.0%	21.9%	34.4%	12.5%	3.1%	
100～299人	31	24 77.4%	16	7	7	9	4	0	7
			51.6%	22.6%	22.6%	29.0%	12.9%	0.0%	22.6%
			66.7%	29.2%	29.2%	37.5%	16.7%	0.0%	
300人以上	20	20 100.0%	13	8	7	11	4	0	0
			65.0%	40.0%	35.0%	55.0%	20.0%	0.0%	0.0%
			65.0%	40.0%	35.0%	55.0%	20.0%	0.0%	
計	385	155 40.3%	102	38	34	46	16	4	230
			26.5%	9.9%	8.8%	11.9%	4.2%	1.0%	59.7%
			65.8%	24.5%	21.9%	29.7%	10.3%	2.6%	

表 8－3 ハラスメント防止対策（マタハラ）

## ＜業種別＞

上 段：事業所数  
 中 段：集計有効事業所数に対する実施した方法の割合  
 下 段：実施した事業所に対する実施した方法の割合

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	マタハラ防止 対 策 を 実 施 し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 （ 複 数 回 答 可 ）						マタハラ防止 対 策 を 実 施 し な か っ た 事 業 所
			1 就業規則等に 禁止を明文化	2 管理監督者 向け研修	3 一般従業員 向け研修	4 内部相談窓口 の設置	5 外部相談窓口 の設置	6 そ の 他	
建 設 業	70	16	14	2	2	1	0	0	54
		22.9%	20.0%	2.9%	2.9%	1.4%	0.0%	0.0%	77.1%
			87.5%	12.5%	12.5%	6.3%	0.0%	0.0%	
製 造 業	29	8	5	2	2	3	1	0	21
		27.6%	17.2%	6.9%	6.9%	10.3%	3.4%	0.0%	72.4%
			62.5%	25.0%	25.0%	37.5%	12.5%	0.0%	
情報通信業	10	5	3	1	0	1	1	0	5
		50.0%	30.0%	10.0%	0.0%	10.0%	10.0%	0.0%	50.0%
			60.0%	20.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	
運 輸 業 郵便業	15	5	3	1	1	1	0	0	10
		33.3%	20.0%	6.7%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	66.7%
			60.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	
卸 売 業 小 売 業	51	11	7	2	0	4	0	0	40
		21.6%	13.7%	3.9%	0.0%	7.8%	0.0%	0.0%	78.4%
			63.6%	18.2%	0.0%	36.4%	0.0%	0.0%	
金 融 業 保 険 業	23	18	12	7	7	5	3	0	5
		78.3%	52.2%	30.4%	30.4%	21.7%	13.0%	0.0%	21.7%
			66.7%	38.9%	38.9%	27.8%	16.7%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	17	5	4	3	2	1	1	0	12
		29.4%	23.5%	17.6%	11.8%	5.9%	5.9%	0.0%	70.6%
			80.0%	60.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	17	5	4	3	2	3	1	0	12
		29.4%	23.5%	17.6%	11.8%	17.6%	5.9%	0.0%	70.6%
			80.0%	60.0%	40.0%	60.0%	20.0%	0.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	21	5	3	2	2	3	3	0	16
		23.8%	14.3%	9.5%	9.5%	14.3%	14.3%	0.0%	76.2%
			60.0%	40.0%	40.0%	60.0%	60.0%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	19	5	4	0	1	1	1	1	14
		26.3%	21.1%	0.0%	5.3%	5.3%	5.3%	5.3%	73.7%
			80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	
教育学習 支 援 業	18	8	3	1	2	2	1	0	10
		44.4%	16.7%	5.6%	11.1%	11.1%	5.6%	0.0%	55.6%
			37.5%	12.5%	25.0%	25.0%	12.5%	0.0%	
医療、福祉	61	20	12	5	6	6	0	0	41
		32.8%	19.7%	8.2%	9.8%	9.8%	0.0%	0.0%	67.2%
			60.0%	25.0%	30.0%	30.0%	0.0%	0.0%	
サービス業	33	14	9	2	3	3	0	1	19
		42.4%	27.3%	6.1%	9.1%	9.1%	0.0%	3.0%	57.6%
			64.3%	14.3%	21.4%	21.4%	0.0%	7.1%	
計	384	125	83	31	30	34	12	2	259
		32.6%	21.6%	8.1%	7.8%	8.9%	3.1%	0.5%	67.4%
			66.4%	24.8%	24.0%	27.2%	9.6%	1.6%	

## ＜規模別＞

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	マタハラ防止 対 策 を 実 施 し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 （ 複 数 回 答 可 ）						マタハラ防止 対 策 を 実 施 し な か っ た 事 業 所
			1 就業規則等に 禁止を明文化	2 管理監督者 向け研修	3 一般従業員 向け研修	4 内部相談窓口 の設置	5 外部相談窓口 の設置	6 そ の 他	
5～9人	103	16	11	3	4	3	0	0	87
		15.5%	10.7%	2.9%	3.9%	2.9%	0.0%	0.0%	84.5%
			68.8%	18.8%	25.0%	18.8%	0.0%	0.0%	
10～29人	146	40	27	7	5	3	2	1	106
		27.4%	18.5%	4.8%	3.4%	2.1%	1.4%	0.7%	72.6%
			67.5%	17.5%	12.5%	7.5%	5.0%	2.5%	
30～99人	84	28	19	8	7	10	3	1	56
		33.3%	22.6%	9.5%	8.3%	11.9%	3.6%	1.2%	66.7%
			67.9%	28.6%	25.0%	35.7%	10.7%	3.6%	
100～299人	31	23	15	6	7	9	4	0	8
		74.2%	48.4%	19.4%	22.6%	29.0%	12.9%	0.0%	25.8%
			65.2%	26.1%	30.4%	39.1%	17.4%	0.0%	
300人以上	20	18	11	7	7	9	3	0	2
		90.0%	55.0%	35.0%	35.0%	45.0%	15.0%	0.0%	10.0%
			61.1%	38.9%	38.9%	50.0%	16.7%	0.0%	
計	384	125	83	31	30	34	12	2	259
		32.6%	21.6%	8.1%	7.8%	8.9%	3.1%	0.5%	67.4%
			66.4%	24.8%	24.0%	27.2%	9.6%	1.6%	

表 8 - 4 ハラスメント防止対策（パワハラ）

## &lt;業種別&gt;

上 段：事業所数  
中 段：集計有効事業所数に対する実施した方法の割合  
下 段：実施した事業所に対する実施した方法の割合

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	パワハラ防止 対 策 を 実 施 し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 （ 複 数 回 答 可 ）						パワハラ防止 対 策 を 実 施 し な か っ た 事 業 所
			1 就業規則等に 禁止を明文化	2 管理監督者 向け研修	3 一般従業員 向け研修	4 内部相談窓口 の設置	5 外部相談窓口 の設置	6 そ の 他	
建 設 業	70	22 31.4%	15	6	7	2	0	0	48
			21.4%	8.6%	10.0%	2.9%	0.0%	0.0%	68.6%
			68.2%	27.3%	31.8%	9.1%	0.0%	0.0%	
製 造 業	29	9 31.0%	6	2	2	4	1	0	20
			20.7%	6.9%	6.9%	13.8%	3.4%	0.0%	69.0%
			66.7%	22.2%	22.2%	44.4%	11.1%	0.0%	
情報通信業	10	6 60.0%	3	2	0	2	1	0	4
			30.0%	20.0%	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%	40.0%
			50.0%	33.3%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	
運 輸 業 郵便業	15	5 33.3%	3	1	1	1	0	0	10
			20.0%	6.7%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	66.7%
			60.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	
卸 売 業 小 売 業	52	14 26.9%	7	5	0	5	0	0	38
			13.5%	9.6%	0.0%	9.6%	0.0%	0.0%	73.1%
			50.0%	35.7%	0.0%	35.7%	0.0%	0.0%	
金 融 業 保 険 業	23	17 73.9%	12	6	7	4	3	0	6
			52.2%	26.1%	30.4%	17.4%	13.0%	0.0%	26.1%
			70.6%	35.3%	41.2%	23.5%	17.6%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	17	7 41.2%	6	3	2	1	1	0	10
			35.3%	17.6%	11.8%	5.9%	5.9%	0.0%	58.8%
			85.7%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	17	8 47.1%	6	4	2	4	1	0	9
			35.3%	23.5%	11.8%	23.5%	5.9%	0.0%	52.9%
			75.0%	50.0%	25.0%	50.0%	12.5%	0.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	21	7 33.3%	6	2	2	3	3	0	14
			28.6%	9.5%	9.5%	14.3%	14.3%	0.0%	66.7%
			85.7%	28.6%	28.6%	42.9%	42.9%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	19	5 26.3%	3	1	1	1	1	1	14
			15.8%	5.3%	5.3%	5.3%	5.3%	5.3%	73.7%
			60.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	20.0%	
教育学習 支 援 業	18	8 44.4%	3	1	2	2	1	0	10
			16.7%	5.6%	11.1%	11.1%	5.6%	0.0%	55.6%
			37.5%	12.5%	25.0%	25.0%	12.5%	0.0%	
医療、福祉	61	22 36.1%	14	5	6	7	1	1	39
			23.0%	8.2%	9.8%	11.5%	1.6%	1.6%	63.9%
			63.6%	22.7%	27.3%	31.8%	4.5%	4.5%	
サービス業	33	16 48.5%	11	3	4	5	0	0	17
			33.3%	9.1%	12.1%	15.2%	0.0%	0.0%	51.5%
			68.8%	18.8%	25.0%	31.3%	0.0%	0.0%	
計	385	146 37.9%	95	41	36	41	13	2	239
			24.7%	10.6%	9.4%	10.6%	3.4%	0.5%	62.1%
			65.1%	28.1%	24.7%	28.1%	8.9%	1.4%	

## &lt;規模別&gt;

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	パワハラ防止 対 策 を 実 施 し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 （ 複 数 回 答 可 ）						パワハラ防止 対 策 を 実 施 し な か っ た 事 業 所
			1 就業規則等に 禁止を明文化	2 管理監督者 向け研修	3 一般従業員 向け研修	4 内部相談窓口 の設置	5 外部相談窓口 の設置	6 そ の 他	
5 ～ 9 人	103	18 17.5%	12	3	4	5	0	1	85
			11.7%	2.9%	3.9%	4.9%	0.0%	1.0%	82.5%
			66.7%	16.7%	22.2%	27.8%	0.0%	5.6%	
10 ～ 29 人	147	51 34.7%	31	12	8	7	2	1	96
			21.1%	8.2%	5.4%	4.8%	1.4%	0.7%	65.3%
			60.8%	23.5%	15.7%	13.7%	3.9%	2.0%	
30 ～ 99 人	84	34 40.5%	24	10	10	11	3	0	50
			28.6%	11.9%	11.9%	13.1%	3.6%	0.0%	59.5%
			70.6%	29.4%	29.4%	32.4%	8.8%	0.0%	
100 ～ 299 人	31	23 74.2%	15	8	7	8	4	0	8
			48.4%	25.8%	22.6%	25.8%	12.9%	0.0%	25.8%
			65.2%	34.8%	30.4%	34.8%	17.4%	0.0%	
300 人以上	20	20 100.0%	13	8	7	10	4	0	0
			65.0%	40.0%	35.0%	50.0%	20.0%	0.0%	0.0%
			65.0%	40.0%	35.0%	50.0%	20.0%	0.0%	
計	385	146 37.9%	95	41	36	41	13	2	239
			24.7%	10.6%	9.4%	10.6%	3.4%	0.5%	62.1%
			65.1%	28.1%	24.7%	28.1%	8.9%	1.4%	

表 8－5 ハラスメント防止対策を進める上での課題

上 段：回答数  
下 段：実施した事業所に対する実施した方法の割合

<業種別>

区 分	ハラスメント防止対策を進める上での課題						
	集計有効 回答数	1 必要な指導と ハラスメントの線 引きが難しい	2 対策を講じる のにコストがか かる	3 対策を講じる にあたり、相談で きる窓口がない	4 何をしたらよ いかわからない	5 特に課題はな い	6 その他
建 設 業	74	27	2	6	9	29	1
		36.5%	2.7%	8.1%	12.2%	39.2%	1.4%
製 造 業	31	9	0	2	8	12	0
		29.0%	0.0%	6.5%	25.8%	38.7%	0.0%
情報通信業	12	3	1	1	2	4	1
		25.0%	8.3%	8.3%	16.7%	33.3%	8.3%
運 輸 業 郵 便 業	18	9	0	1	2	6	0
		50.0%	0.0%	5.6%	11.1%	33.3%	0.0%
卸 売 業 小 売 業	55	14	1	3	8	29	0
		25.5%	1.8%	5.5%	14.5%	52.7%	0.0%
金 融 業 保 険 業	26	12	0	3	1	8	2
		46.2%	0.0%	11.5%	3.8%	30.8%	7.7%
不動産業 物品賃貸業	20	7	0	1	2	10	0
		35.0%	0.0%	5.0%	10.0%	50.0%	0.0%
学術研究、 専門・技術 サービス業	17	7	0	0	0	10	0
		41.2%	0.0%	0.0%	0.0%	58.8%	0.0%
宿泊業、飲食 サービス業	23	9	2	2	1	9	0
		39.1%	8.7%	8.7%	4.3%	39.1%	0.0%
生活関連 サービス業 娯楽業	17	5	0	0	2	9	1
		29.4%	0.0%	0.0%	11.8%	52.9%	5.9%
教育学習 支 援 業	18	7	0	1	2	7	1
		38.9%	0.0%	5.6%	11.1%	38.9%	5.6%
医療、福祉	69	31	3	7	9	18	1
		44.9%	4.3%	10.1%	13.0%	26.1%	1.4%
サービス業	34	12	0	4	3	14	1
		35.3%	0.0%	11.8%	8.8%	41.2%	2.9%
計	414	152	9	31	49	165	8
		36.7%	2.2%	7.5%	11.8%	39.9%	1.9%

<規模別>

区 分	ハラスメント防止対策を進める上での課題						
	集計有効 回答数	1 必要な指導と ハラスメントの線 引きが難しい	2 対策を講じる のにコストがか かる	3 対策を講じる にあたり、相談で きる窓口がない	4 何をしたらよ いかわからない	5 特に課題はな い	6 その他
5～9人	113	27	3	3	17	60	3
		23.9%	2.7%	2.7%	15.0%	53.1%	2.7%
10～29人	160	53	3	16	22	65	1
		33.1%	1.9%	10.0%	13.8%	40.6%	0.6%
30～99人	88	33	2	11	9	31	2
		37.5%	2.3%	12.5%	10.2%	35.2%	2.3%
100～299人	31	22	1	1	0	6	1
		71.0%	3.2%	3.2%	0.0%	19.4%	3.2%
300人以上	22	17	0	0	1	3	1
		77.3%	0.0%	0.0%	4.5%	13.6%	4.5%
計	414	152	9	31	49	165	8
		36.7%	2.2%	7.5%	11.8%	39.9%	1.9%

表 8－6 従業員からのカスタマーハラスメントに関する報告と具体的な内容

＜業種別＞

上 段：事業所数  
下 段：回答事業所に対する割合

区 分	有 効 回 答 事 業 所 数	カスタハラ の報告 を受けたと回答 した事業所数	カ ス ハ ラ の 内 容 ( 複 数 回 答 可 )										カスタハラ を受けた ことがない と回答 した事業 所数
			暴言	何回も同じ内容 を繰り返す嫌が らせやクレーム	権威的（説 教）態度	威嚇や脅迫	長時間の拘 束	セクハラ行 為	不当な金銭 の要求	土下座等の 過度な謝罪 の強要	SNS・ネット での誹謗中 傷	その他	
建 設 業	72	9	7	1	4	1	3	1	1	1	0	0	63
		12.5%	77.8%	11.1%	44.4%	11.1%	33.3%	11.1%	11.1%	11.1%	0.0%	0.0%	87.5%
製 造 業	29	4	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	25
		13.8%	75.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	86.2%
情報通信業	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10
		0.0%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100.0%
運 輸 業 郵便業	17	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	15
		11.8%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.2%
卸 売 業 小 売 業	53	14	6	3	10	1	0	0	0	0	0	0	39
		26.4%	42.9%	21.4%	71.4%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	73.6%
金 融 業 保 険 業	23	6	3	2	3	2	1	2	1	0	0	0	17
		26.1%	50.0%	33.3%	50.0%	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	73.9%
不動産業、 物品賃貸業	17	4	3	2	1	1	1	0	0	0	0	2	13
		23.5%	75.0%	50.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	76.5%
学術研究、専門・ 技術サービス業	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17
		0.0%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100.0%
宿 泊 業・ 飲食サービス業	21	10	8	5	6	3	2	0	2	0	2	0	11
		47.6%	80.0%	50.0%	60.0%	30.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	52.4%
生活関連サービ ス業・娯 楽 業	19	3	3	0	2	2	2	1	0	0	0	0	16
		15.8%	100.0%	0.0%	66.7%	66.7%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	84.2%
教育、学習支援業	18	3	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	15
		16.7%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%
医療、福祉	61	23	18	7	11	7	3	6	2	1	0	2	38
		37.7%	78.3%	30.4%	47.8%	30.4%	13.0%	26.1%	8.7%	4.3%	0.0%	8.7%	62.3%
サービス業	32	7	6	6	3	2	4	1	1	0	2	0	25
		21.9%	85.7%	85.7%	42.9%	28.6%	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%	28.6%	0.0%	78.1%
計	389	85	59	29	44	20	16	11	7	2	4	4	304
		21.9%	69.4%	34.1%	51.8%	23.5%	18.8%	12.9%	8.2%	2.4%	4.7%	4.7%	78.1%

＜規模別＞

区 分	有 効 回 答 事 業 所 数	カスタハラ の報告 を受けたと回答 した事業所数	カ ス ハ ラ の 内 容 ( 複 数 回 答 可 )										カスタハラ を受けた ことがない と回答 した事業 所数
			暴言	何回も同じ内容 を繰り返す嫌が らせやクレーム	権威的（説 教）態度	威嚇や脅迫	長時間の拘 束	セクハラ行 為	不当な金銭 の要求	土下座等の 過度な謝罪 の強要	SNS・ネット での誹謗中 傷	その他	
5～9人	104	13	7	4	8	1	3	1	1	0	0	0	91
		12.6%	53.8%	30.8%	61.5%	7.7%	23.1%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	87.5%
10～29人	149	35	26	10	20	5	6	5	2	1	2	3	114
		24.3%	74.3%	28.6%	57.1%	14.3%	17.1%	14.3%	5.7%	2.9%	5.7%	8.6%	76.5%
30～99人	85	19	12	9	9	7	2	2	1	0	0	0	66
		23.2%	63.2%	47.4%	47.4%	36.8%	10.5%	10.5%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	77.6%
100～299人	31	11	9	5	4	4	3	2	2	0	2	1	20
		37.9%	81.8%	45.5%	36.4%	36.4%	27.3%	18.2%	18.2%	0.0%	18.2%	9.1%	64.5%
300人以上	20	7	5	1	3	3	2	1	1	1	0	0	13
		35.0%	71.4%	14.3%	42.9%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	65.0%
計	389	85	59	29	44	20	16	11	7	2	4	4	304
		21.9%	69.4%	34.1%	51.8%	23.5%	18.8%	12.9%	8.2%	2.4%	4.7%	4.7%	78.1%

表 8－7      カスタマーハラスメント対策

<業種別>

上 段：事業所数  
中 段：集計有効事業所数に対する実施した方法の割合  
下 段：実施した事業所に対する実施した方法の割合

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	カスハラ対策 を 実 施 し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 （ 複 数 回 答 可 ）						カスハラ防止 対 策 を 実 施 し な か っ た 事 業 所
			1 相談窓口 の設置	2 報告体制の 整備	3 マニュアル の作成	4 職場内研修 の実施	5 従業員の配置 転換	6 そ の 他	
建 設 業	70	17	2	17	2	2	1	0	53
		24.3%	2.9%	24.3%	2.9%	2.9%	1.4%	0.0%	75.7%
			11.8%	100.0%	11.8%	11.8%	5.9%	0.0%	
製 造 業	29	7	1	6	1	1	0	0	22
		24.1%	3.4%	20.7%	3.4%	3.4%	0.0%	0.0%	75.9%
			14.3%	85.7%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	
情報通信業	10	2	0	2	0	0	0	0	8
		20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
運 輸 業 便 業	17	2	0	2	0	0	0	0	15
		11.8%	0.0%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.2%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
卸 売 業 小 売 業	53	10	0	9	2	1	0	1	43
		18.9%	0.0%	17.0%	3.8%	1.9%	0.0%	1.9%	81.1%
			0.0%	90.0%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%	
金 融 業 保 險 業	23	10	6	6	2	3	1	1	13
		43.5%	26.1%	26.1%	8.7%	13.0%	4.3%	4.3%	56.5%
			60.0%	60.0%	20.0%	30.0%	10.0%	10.0%	
不動産業 物品質貸業	17	5	1	5	1	0	0	2	12
		29.4%	5.9%	29.4%	5.9%	0.0%	0.0%	11.8%	70.6%
			20.0%	100.0%	20.0%	0.0%	0.0%	40.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	17	1	0	1	0	0	0	0	16
		5.9%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	94.1%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	21	8	1	7	2	0	1	1	13
		38.1%	4.8%	33.3%	9.5%	0.0%	4.8%	4.8%	61.9%
			12.5%	87.5%	25.0%	0.0%	12.5%	12.5%	
生活関連 サービス業 娯楽業	19	8	1	6	1	2	0	2	11
		42.1%	5.3%	31.6%	5.3%	10.5%	0.0%	10.5%	57.9%
			12.5%	75.0%	12.5%	25.0%	0.0%	25.0%	
教育学習 支 援 業	18	5	1	4	1	3	0	0	13
		27.8%	5.6%	22.2%	5.6%	16.7%	0.0%	0.0%	72.2%
			20.0%	80.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%	
医療、福祉	59	23	8	21	3	4	2	1	36
		39.0%	13.6%	35.6%	5.1%	6.8%	3.4%	1.7%	61.0%
			34.8%	91.3%	13.0%	17.4%	8.7%	4.3%	
サービス業	32	8	1	8	1	1	0	1	24
		25.0%	3.1%	25.0%	3.1%	3.1%	0.0%	3.1%	75.0%
			12.5%	100.0%	12.5%	12.5%	0.0%	12.5%	
計	385	106	22	94	16	17	5	9	279
		27.5%	5.7%	24.4%	4.2%	4.4%	1.3%	2.3%	72.5%
			20.8%	88.7%	15.1%	16.0%	4.7%	8.5%	

<規模別>

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	カスハラ対策 を 実 施 し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 （ 複 数 回 答 可 ）						カスハラ防止 対 策 を 実 施 し な か っ た 事 業 所
			1 相談窓口 の設置	2 報告体制の 整備	3 マニュアル の作成	4 職場内研修 の実施	5 従業員の配置 転換	6 そ の 他	
5～9人	101	17	2	16	5	4	0	1	84
		16.8%	2.0%	15.8%	5.0%	4.0%	0.0%	1.0%	83.2%
			11.8%	94.1%	29.4%	23.5%	0.0%	5.9%	
10～29人	149	37	4	35	5	5	1	4	112
		24.8%	2.7%	23.5%	3.4%	3.4%	0.7%	2.7%	75.2%
			10.8%	94.6%	13.5%	13.5%	2.7%	10.8%	
30～99人	84	29	4	24	0	6	3	1	55
		34.5%	4.8%	28.6%	0.0%	7.1%	3.6%	1.2%	65.5%
			13.8%	82.8%	0.0%	20.7%	10.3%	3.4%	
100～299人	31	14	5	14	4	1	1	2	17
		45.2%	16.1%	45.2%	12.9%	3.2%	3.2%	6.5%	54.8%
			35.7%	100.0%	28.6%	7.1%	7.1%	14.3%	
300人以上	20	9	7	5	2	1	0	1	11
		45.0%	35.0%	25.0%	10.0%	5.0%	0.0%	5.0%	55.0%
			77.8%	55.6%	22.2%	11.1%	0.0%	11.1%	
計	385	106	22	94	16	17	5	9	279
		27.5%	5.7%	24.4%	4.2%	4.4%	1.3%	2.3%	72.5%
			20.8%	88.7%	15.1%	16.0%	4.7%	8.5%	