表８－１　　ハラスメント防止対策

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

＜業種別＞

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
建　設　業	113	75	15	18	5	113	73	17	19	4
		66.4%	13.3%	15.9%	4.4%		64.6%	15.0%	16.8%	3.5%
製　造　業	42	23	9	6	4	42	23	9	7	3
		54.8%	21.4%	14.3%	9.5%		54.8%	21.4%	16.7%	7.1%
情報通信業	13	9	0	4	0	13	9	0	4	0
		69.2%	0.0%	30.8%	0.0%		69.2%	0.0%	30.8%	0.0%
運　輸　業 郵　便　業	22	13	6	2	1	22	13	5	3	1
		59.1%	27.3%	9.1%	4.5%		59.1%	22.7%	13.6%	4.5%
卸　売　業 小　売　業	85	63	13	7	2	84	59	14	9	2
		74.1%	15.3%	8.2%	2.4%		70.2%	16.7%	10.7%	2.4%
金　融　業 保　険　業	18	15	1	1	1	18	15	1	1	1
		83.3%	5.6%	5.6%	5.6%		83.3%	5.6%	5.6%	5.6%
不動産業 物品賃貸業	12	7	2	1	2	12	6	3	1	2
		58.3%	16.7%	8.3%	16.7%		50.0%	25.0%	8.3%	16.7%
学術研究、 専門・技術 サービス業	22	16	4	1	1	22	16	4	0	2
		72.7%	18.2%	4.5%	4.5%		72.7%	18.2%	0.0%	9.1%
宿泊業、飲食 サービス業	25	14	5	4	2	25	12	4	7	2
		56.0%	20.0%	16.0%	8.0%		48.0%	16.0%	28.0%	8.0%
生活関連 サービス業 娯楽業	14	7	3	2	2	14	6	2	5	1
		50.0%	21.4%	14.3%	14.3%		42.9%	14.3%	35.7%	7.1%
教育、学習 支　援　業	27	19	4	2	2	26	16	3	4	3
		70.4%	14.8%	7.4%	7.4%		61.5%	11.5%	15.4%	11.5%
医療、福祉	41	20	12	6	3	42	23	9	7	3
		48.8%	29.3%	14.6%	7.3%		54.8%	21.4%	16.7%	7.1%
サービス業	46	28	12	4	2	47	26	14	5	2
		60.9%	26.1%	8.7%	4.3%		55.3%	29.8%	10.6%	4.3%
計	480	309	86	58	27	480	297	85	72	26
		64.4%	17.9%	12.1%	5.6%		61.9%	17.7%	15.0%	5.4%

＜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	82	31	22	18	11	83	29	22	22	10
		37.8%	26.8%	22.0%	13.4%		34.9%	26.5%	26.5%	12.0%
10～29人	180	105	37	27	11	179	97	42	30	10
		58.3%	20.6%	15.0%	6.1%		54.2%	23.5%	16.8%	5.6%
30～99人	155	120	18	12	5	156	119	15	16	6
		77.4%	11.6%	7.7%	3.2%		76.3%	9.6%	10.3%	3.8%
100～299人	45	37	7	1	0	45	37	5	3	0
		82.2%	15.6%	2.2%	0.0%		82.2%	11.1%	6.7%	0.0%
300人以上	18	16	2	0	0	17	15	1	1	0
		88.9%	11.1%	0.0%	0.0%		88.2%	5.9%	5.9%	0.0%
計	480	309	86	58	27	480	297	85	72	26
		64.4%	17.9%	12.1%	5.6%		61.9%	17.7%	15.0%	5.4%

表８－２　　ハラスメント防止対策（セクハラ）

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

＜業種別＞

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
			就業規則等に禁止を明文化	管理監督者向け研修	一般従業員向け研修	内部相談窓口の設置	外部相談窓口の設置	その他	
建設業	112	55	42	20	17	25	5	1	57
		49.1%	37.5%	17.9%	15.2%	22.3%	4.5%	0.9%	50.9%
			76.4%	36.4%	30.9%	45.5%	9.1%	1.8%	
製造業	42	22	14	3	3	12	3	0	20
		52.4%	33.3%	7.1%	7.1%	28.6%	7.1%	0.0%	47.6%
			63.6%	13.6%	13.6%	54.5%	13.6%	0.0%	
情報通信業	13	5	5	3	3	4	3	0	8
		38.5%	38.5%	23.1%	23.1%	30.8%	23.1%	0.0%	61.5%
			100.0%	60.0%	60.0%	80.0%	60.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	20	11	8	3	1	2	0	1	9
		55.0%	40.0%	15.0%	5.0%	10.0%	0.0%	5.0%	45.0%
			72.7%	27.3%	9.1%	18.2%	0.0%	9.1%	
卸売業 小売業	86	54	34	18	19	20	8	3	32
		62.8%	39.5%	20.9%	22.1%	23.3%	9.3%	3.5%	37.2%
			63.0%	33.3%	35.2%	37.0%	14.8%	5.6%	
金融業 保険業	18	14	10	7	8	7	5	1	4
		77.8%	55.6%	38.9%	44.4%	38.9%	27.8%	5.6%	22.2%
			71.4%	50.0%	57.1%	50.0%	35.7%	7.1%	
不動産業 物品賃貸業	12	6	5	3	1	2	0	0	6
		50.0%	41.7%	25.0%	8.3%	16.7%	0.0%	0.0%	50.0%
			83.3%	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	23	16	9	4	4	4	4	3	7
		69.6%	39.1%	17.4%	17.4%	17.4%	17.4%	13.0%	30.4%
			56.3%	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	18.8%	
宿泊業、飲食 サービス業	25	13	9	3	4	6	2	0	12
		52.0%	36.0%	12.0%	16.0%	24.0%	8.0%	0.0%	48.0%
			69.2%	23.1%	30.8%	46.2%	15.4%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	14	6	2	2	4	4	1	0	8
		42.9%	14.3%	14.3%	28.6%	28.6%	7.1%	0.0%	57.1%
			33.3%	33.3%	66.7%	66.7%	16.7%	0.0%	
教育、学習 支援業	27	18	10	3	6	8	0	1	9
		66.7%	37.0%	11.1%	22.2%	29.6%	0.0%	3.7%	33.3%
			55.6%	16.7%	33.3%	44.4%	0.0%	5.6%	
医療、福祉	42	23	16	2	8	10	1	0	19
		54.8%	38.1%	4.8%	19.0%	23.8%	2.4%	0.0%	45.2%
			69.6%	8.7%	34.8%	43.5%	4.3%	0.0%	
サービス業	47	25	18	8	7	9	5	0	22
		53.2%	38.3%	17.0%	14.9%	19.1%	10.6%	0.0%	46.8%
			72.0%	32.0%	28.0%	36.0%	20.0%	0.0%	
計	481	268	182	79	85	113	37	10	213
		55.7%	37.8%	16.4%	17.7%	23.5%	7.7%	2.1%	44.3%
			67.9%	29.5%	31.7%	42.2%	13.8%	3.7%	

＜規模別＞

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
			就業規則等に禁止を明文化	管理監督者向け研修	一般従業員向け研修	内部相談窓口の設置	外部相談窓口の設置	その他	
５～９人	82	19	10	2	3	5	1	1	63
		23.2%	12.2%	2.4%	3.7%	6.1%	1.2%	1.2%	76.8%
			52.6%	10.5%	15.8%	26.3%	5.3%	5.3%	
10～29人	181	86	63	15	16	29	7	3	95
		47.5%	34.8%	8.3%	8.8%	16.0%	3.9%	1.7%	52.5%
			73.3%	17.4%	18.6%	33.7%	8.1%	3.5%	
30～99人	155	109	77	34	36	45	15	3	46
		70.3%	49.7%	21.9%	23.2%	29.0%	9.7%	1.9%	29.7%
			70.6%	31.2%	33.0%	41.3%	13.8%	2.8%	
100～299人	45	37	24	19	20	22	9	2	8
		82.2%	53.3%	42.2%	44.4%	48.9%	20.0%	4.4%	17.8%
			64.9%	51.4%	54.1%	59.5%	24.3%	5.4%	
300人以上	18	17	8	9	10	12	5	1	1
		94.4%	44.4%	50.0%	55.6%	66.7%	27.8%	5.6%	5.6%
			47.1%	52.9%	58.8%	70.6%	29.4%	5.9%	
計	481	268	182	79	85	113	37	10	213
		55.7%	37.8%	16.4%	17.7%	23.5%	7.7%	2.1%	44.3%
			67.9%	29.5%	31.7%	42.2%	13.8%	3.7%	

表８－３　　ハラスメント防止対策（マタハラ）

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

＜業種別＞

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
			就業規則等に禁止を明文化	管理監督者向け研修	一般従業員向け研修	内部相談窓口の設置	外部相談窓口の設置	その他	
建設業	112	45	34	17	16	25	5	0	67
		40.2%	30.4%	15.2%	14.3%	22.3%	4.5%	0.0%	59.8%
			75.6%	37.8%	35.6%	55.6%	11.1%	0.0%	
製造業	42	18	12	3	3	9	3	0	24
		42.9%	28.6%	7.1%	7.1%	21.4%	7.1%	0.0%	57.1%
			66.7%	16.7%	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	
情報通信業	13	5	5	3	3	3	3	0	8
		38.5%	38.5%	23.1%	23.1%	23.1%	23.1%	0.0%	61.5%
			100.0%	60.0%	60.0%	60.0%	60.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	20	5	4	1	0	1	0	1	15
		25.0%	20.0%	5.0%	0.0%	5.0%	0.0%	5.0%	75.0%
			80.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	
卸売業 小売業	86	41	27	12	15	17	5	2	45
		47.7%	31.4%	14.0%	17.4%	19.8%	5.8%	2.3%	52.3%
			65.9%	29.3%	36.6%	41.5%	12.2%	4.9%	
金融業 保険業	18	14	8	8	8	8	5	1	4
		77.8%	44.4%	44.4%	44.4%	44.4%	27.8%	5.6%	22.2%
			57.1%	57.1%	57.1%	57.1%	35.7%	7.1%	
不動産業 物品賃貸業	12	5	4	2	2	2	0	0	7
		41.7%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	58.3%
			80.0%	40.0%	40.0%	40.0%	0.0%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	23	12	8	4	4	4	4	2	11
		52.2%	34.8%	17.4%	17.4%	17.4%	17.4%	8.7%	47.8%
			66.7%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	16.7%	
宿泊業、飲食 サービス業	25	10	7	3	2	5	2	0	15
		40.0%	28.0%	12.0%	8.0%	20.0%	8.0%	0.0%	60.0%
			70.0%	30.0%	20.0%	50.0%	20.0%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	14	6	3	2	3	4	1	0	8
		42.9%	21.4%	14.3%	21.4%	28.6%	7.1%	0.0%	57.1%
			50.0%	33.3%	50.0%	66.7%	16.7%	0.0%	
教育、学習 支援業	26	15	9	2	4	8	0	1	11
		57.7%	34.6%	7.7%	15.4%	30.8%	0.0%	3.8%	42.3%
			60.0%	13.3%	26.7%	53.3%	0.0%	6.7%	
医療、福祉	42	20	14	2	7	9	1	0	22
		47.6%	33.3%	4.8%	16.7%	21.4%	2.4%	0.0%	52.4%
			70.0%	10.0%	35.0%	45.0%	5.0%	0.0%	
サービス業	47	17	14	6	6	6	4	0	30
		36.2%	29.8%	12.8%	12.8%	12.8%	8.5%	0.0%	63.8%
			82.4%	35.3%	35.3%	35.3%	23.5%	0.0%	
計	480	213	149	65	73	101	33	7	267
		44.4%	31.0%	13.5%	15.2%	21.0%	6.9%	1.5%	55.6%
			70.0%	30.5%	34.3%	47.4%	15.5%	3.3%	

＜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
			就業規則等に禁止を明文化	管理監督者向け研修	一般従業員向け研修	内部相談窓口の設置	外部相談窓口の設置	その他	
５～９人	82	16	9	3	1	6	1	1	66
		19.5%	11.0%	3.7%	1.2%	7.3%	1.2%	1.2%	80.5%
			56.3%	18.8%	6.3%	37.5%	6.3%	6.3%	
10～29人	180	66	51	11	12	28	5	2	114
		36.7%	28.3%	6.1%	6.7%	15.6%	2.8%	1.1%	63.3%
			77.3%	16.7%	18.2%	42.4%	7.6%	3.0%	
30～99人	155	85	62	26	30	38	13	1	70
		54.8%	40.0%	16.8%	19.4%	24.5%	8.4%	0.6%	45.2%
			72.9%	30.6%	35.3%	44.7%	15.3%	1.2%	
100～299人	45	32	21	17	20	19	9	2	13
		71.1%	46.7%	37.8%	44.4%	42.2%	20.0%	4.4%	28.9%
			65.6%	53.1%	62.5%	59.4%	28.1%	6.3%	
300人以上	18	14	6	8	10	10	5	1	4
		77.8%	33.3%	44.4%	55.6%	55.6%	27.8%	5.6%	22.2%
			42.9%	57.1%	71.4%	71.4%	35.7%	7.1%	
計	480	213	149	65	73	101	33	7	267
		44.4%	31.0%	13.5%	15.2%	21.0%	6.9%	1.5%	55.6%
			70.0%	30.5%	34.3%	47.4%	15.5%	3.3%	

表８－４　　ハラスメント防止対策（パワハラ）

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

＜業種別＞

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
			就業規則等に禁止を明文化	管理監督者向け研修	一般従業員向け研修	内部相談窓口の設置	外部相談窓口の設置	その他	
建設業	112	58	42	21	19	30	4	1	54
		51.8%	37.5%	18.8%	17.0%	26.8%	3.6%	0.9%	48.2%
			72.4%	36.2%	32.8%	51.7%	6.9%	1.7%	
製造業	42	21	12	3	3	12	3	0	21
		50.0%	28.6%	7.1%	7.1%	28.6%	7.1%	0.0%	50.0%
			57.1%	14.3%	14.3%	57.1%	14.3%	0.0%	
情報通信業	13	5	4	3	3	3	3	0	8
		38.5%	30.8%	23.1%	23.1%	23.1%	23.1%	0.0%	61.5%
			80.0%	60.0%	60.0%	60.0%	60.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	20	11	7	3	1	1	0	1	9
		55.0%	35.0%	15.0%	5.0%	5.0%	0.0%	5.0%	45.0%
			63.6%	27.3%	9.1%	9.1%	0.0%	9.1%	
卸売業 小売業	86	53	35	17	17	19	6	3	33
		61.6%	40.7%	19.8%	19.8%	22.1%	7.0%	3.5%	38.4%
			66.0%	32.1%	32.1%	35.8%	11.3%	5.7%	
金融業 保険業	18	14	9	7	7	6	5	1	4
		77.8%	50.0%	38.9%	38.9%	33.3%	27.8%	5.6%	22.2%
			64.3%	50.0%	50.0%	42.9%	35.7%	7.1%	
不動産業 物品賃貸業	12	6	5	3	1	2	0	0	6
		50.0%	41.7%	25.0%	8.3%	16.7%	0.0%	0.0%	50.0%
			83.3%	50.0%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	23	15	8	4	4	4	5	3	8
		65.2%	34.8%	17.4%	17.4%	17.4%	21.7%	13.0%	34.8%
			53.3%	26.7%	26.7%	26.7%	33.3%	20.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	25	12	8	3	4	6	2	0	13
		48.0%	32.0%	12.0%	16.0%	24.0%	8.0%	0.0%	52.0%
			66.7%	25.0%	33.3%	50.0%	16.7%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	14	6	4	3	3	4	1	0	8
		42.9%	28.6%	21.4%	21.4%	28.6%	7.1%	0.0%	57.1%
			66.7%	50.0%	50.0%	66.7%	16.7%	0.0%	
教育、学習 支援業	27	18	10	3	7	9	0	1	9
		66.7%	37.0%	11.1%	25.9%	33.3%	0.0%	3.7%	33.3%
			55.6%	16.7%	38.9%	50.0%	0.0%	5.6%	
医療、福祉	42	25	16	3	8	10	1	0	17
		59.5%	38.1%	7.1%	19.0%	23.8%	2.4%	0.0%	40.5%
			64.0%	12.0%	32.0%	40.0%	4.0%	0.0%	
サービス業	47	24	17	8	9	9	5	1	23
		51.1%	36.2%	17.0%	19.1%	19.1%	10.6%	2.1%	48.9%
			70.8%	33.3%	37.5%	37.5%	20.8%	4.2%	
計	481	268	177	81	86	115	35	11	213
		55.7%	36.8%	16.8%	17.9%	23.9%	7.3%	2.3%	44.3%
			66.0%	30.2%	32.1%	42.9%	13.1%	4.1%	

＜規模別＞

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
			就業規則等に禁止を明文化	管理監督者向け研修	一般従業員向け研修	内部相談窓口の設置	外部相談窓口の設置	その他	
５～９人	82	20	11	3	2	5	2	1	62
		24.4%	13.4%	3.7%	2.4%	6.1%	2.4%	1.2%	75.6%
			55.0%	15.0%	10.0%	25.0%	10.0%	5.0%	
10～29人	181	87	64	15	15	31	5	4	94
		48.1%	35.4%	8.3%	8.3%	17.1%	2.8%	2.2%	51.9%
			73.6%	17.2%	17.2%	35.6%	5.7%	4.6%	
30～99人	155	110	72	36	38	46	14	3	45
		71.0%	46.5%	23.2%	24.5%	29.7%	9.0%	1.9%	29.0%
			65.5%	32.7%	34.5%	41.8%	12.7%	2.7%	
100～299人	45	35	22	19	20	21	9	2	10
		77.8%	48.9%	42.2%	44.4%	46.7%	20.0%	4.4%	22.2%
			62.9%	54.3%	57.1%	60.0%	25.7%	5.7%	
300人以上	18	16	8	8	11	12	5	1	2
		88.9%	44.4%	44.4%	61.1%	66.7%	27.8%	5.6%	11.1%
			50.0%	50.0%	68.8%	75.0%	31.3%	6.3%	
計	481	268	177	81	86	115	35	11	213
		55.7%	36.8%	16.8%	17.9%	23.9%	7.3%	2.3%	44.3%
			66.0%	30.2%	32.1%	42.9%	13.1%	4.1%	

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	必要な指導とハラスメントの線引きが難しい	対策を講じるのにコストがかかる	対策を講じるにあたり、相談できる窓口がない	何をしたらよいかわからない	特に課題はない	その他
建　設　業	121	57	3	9	11	37	4
		47.1%	2.5%	7.4%	9.1%	30.6%	3.3%
製　造　業	50	17	1	5	6	20	1
		34.0%	2.0%	10.0%	12.0%	40.0%	2.0%
情報通信業	15	6	0	0	2	7	0
		40.0%	0.0%	0.0%	13.3%	46.7%	0.0%
運　輸　業 郵　便　業	21	8	0	1	1	11	0
		38.1%	0.0%	4.8%	4.8%	52.4%	0.0%
卸　売　業 小　売　業	88	53	1	2	10	21	1
		60.2%	1.1%	2.3%	11.4%	23.9%	1.1%
金　融　業 保　険　業	18	12	0	1	1	4	0
		66.7%	0.0%	5.6%	5.6%	22.2%	0.0%
不動産業 物品賃貸業	16	9	2	1	1	3	0
		56.3%	12.5%	6.3%	6.3%	18.8%	0.0%
学術研究、 専門・技術 サービス業	26	13	1	1	1	10	0
		50.0%	3.8%	3.8%	3.8%	38.5%	0.0%
宿泊業、飲食 サービス業	29	13	1	4	4	6	1
		44.8%	3.4%	13.8%	13.8%	20.7%	3.4%
生活関連 サービス業 娯楽業	15	2	0	3	1	9	0
		13.3%	0.0%	20.0%	6.7%	60.0%	0.0%
教育、学習 支　援　業	27	13	2	1	0	10	1
		48.1%	7.4%	3.7%	0.0%	37.0%	3.7%
医療、福祉	52	20	4	3	7	17	1
		38.5%	7.7%	5.8%	13.5%	32.7%	1.9%
サービス業	48	26	0	2	4	16	0
		54.2%	0.0%	4.2%	8.3%	33.3%	0.0%
計	526	249	15	33	49	171	9
		47.3%	2.9%	6.3%	9.3%	32.5%	1.7%

＜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	必要な指導とハラスメントの線引きが難しい	対策を講じるのにコストがかかる	対策を講じるにあたり、相談できる窓口がない	何をしたらよいかわからない	特に課題はない	その他
５～９人	92	28	1	7	18	38	0
		30.4%	1.1%	7.6%	19.6%	41.3%	0.0%
10～29人	203	83	5	17	22	71	5
		40.9%	2.5%	8.4%	10.8%	35.0%	2.5%
30～99人	164	95	6	6	9	46	2
		57.9%	3.7%	3.7%	5.5%	28.0%	1.2%
100～299人	48	29	3	3	0	12	1
		60.4%	6.3%	6.3%	0.0%	25.0%	2.1%
300人以上	19	14	0	0	0	4	1
		73.7%	0.0%	0.0%	0.0%	21.1%	5.3%
計	526	249	15	33	49	171	9
		47.3%	2.9%	6.3%	9.3%	32.5%	1.7%

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

上　段：事業所数
下　段：回答事業所に対する割合

＜業種別＞

区　　分	有効回答事業所数	カス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）											カスハラを受けたことがないと回答した事業所数
			身体的な攻撃（暴力）	精神的な攻撃（暴言）	威圧的な言動（説教、威嚇、脅迫など）	土下座の要求	継続的、執拗な言動（繰り返しの嫌がらせやクレーム）	拘束的な行動（長時間の居座りなど）	差別的、性的な言動（セクハラなど）	従業員個人への攻撃、要求（SNS上での誹謗中傷など）	過剰な要求（過度な金銭補償や金品の要求など）	いいがかり、いやがらせ	その他	
建　設　業	113	12	0	3	7	0	3	0	0	0	2	2	0	101
		10.6%	0.0%	25.0%	58.3%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	89.4%
製　造　業	42	3	0	2	2	0	0	0	0	0	1	1	0	39
		7.1%	0.0%	66.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	92.9%
情報通信業	13	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	12
		7.7%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	92.3%
運　輸　業 郵　便　業	23	7	1	3	4	0	4	0	1	4	1	2	0	16
		30.4%	14.3%	42.9%	57.1%	0.0%	57.1%	0.0%	14.3%	57.1%	14.3%	28.6%	0.0%	69.6%
卸　売　業 小　売　業	87	28	2	15	22	3	8	4	4	4	5	9	0	59
		32.2%	7.1%	53.6%	78.6%	10.7%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	17.9%	32.1%	0.0%	67.8%
金　融　業 保　険　業	18	5	0	2	5	0	2	1	0	0	0	1	0	13
		27.8%	0.0%	40.0%	100.0%	0.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	72.2%
不動産業、 物品賃貸業	12	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	10
		16.7%	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%
学術研究、専門・ 技術サービス業	23	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	20
		13.0%	0.0%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	87.0%
宿　泊　業・ 飲食サービス業	25	9	0	5	8	0	2	0	2	2	1	3	0	16
		36.0%	0.0%	55.6%	88.9%	0.0%	22.2%	0.0%	22.2%	22.2%	11.1%	33.3%	0.0%	64.0%
生活関連サービ ス業・娯楽業	14	3	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	11
		21.4%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	78.6%
教育、学習支援業	27	10	2	7	8	1	5	2	2	2	1	4	0	17
		37.0%	20.0%	70.0%	80.0%	10.0%	50.0%	20.0%	20.0%	20.0%	10.0%	40.0%	0.0%	63.0%
医療、福祉	41	10	1	7	7	1	3	2	2	0	1	1	0	31
		24.4%	10.0%	70.0%	70.0%	10.0%	30.0%	20.0%	20.0%	0.0%	10.0%	10.0%	0.0%	75.6%
サービス業	47	7	0	4	7	0	2	1	0	0	0	2	0	40
		14.9%	0.0%	57.1%	100.0%	0.0%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	0.0%	85.1%
計	485	100	6	51	75	5	31	10	11	12	12	26	0	385
		20.6%	6.0%	51.0%	75.0%	5.0%	31.0%	10.0%	11.0%	12.0%	12.0%	26.0%	0.0%	79.4%

＜カスハラの報告を受けたと回答した事業所のうち、業種別割合＞

	建設業	製造業	情報通信業	運輸業 郵便業	卸売業 小売業	金融業 保険業	不動産業 物品賃貸業	学術研究、 専門・技術 サービス業	宿泊業・飲 食サービス 業	生活関連 サービス 業・娯楽業	教育、学習 支援業	医療、福祉	サービス業	計
カスハラを受けたと回答した事業所数	12	3	1	7	28	5	2	3	9	3	10	10	7	100
	12.0%	3.0%	1.0%	7.0%	28.0%	5.0%	2.0%	3.0%	9.0%	3.0%	10.0%	10.0%	7.0%	

＜規模別＞

区　　分	有効回答事業所数	カス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）											カスハラを受けたことがないと回答した事業所数
			身体的な攻撃（暴力）	精神的な攻撃（暴言）	威圧的な言動（説教、威嚇、脅迫など）	土下座の要求	継続的、執拗な言動（繰り返しの嫌がらせやクレーム）	拘束的な行動（長時間の居座りなど）	差別的、性的な言動（セクハラなど）	従業員個人への攻撃、要求（SNS上での誹謗中傷など）	過剰な要求（過度な金銭補償や金品の要求など）	いいがかり、いやがらせ	その他	
５～９人	84	10	0	3	4	0	3	0	1	1	1	3	0	74
		12.3%	0.0%	30.0%	40.0%	0.0%	30.0%	0.0%	10.0%	10.0%	10.0%	30.0%	0.0%	88.1%
10～29人	182	34	0	16	23	1	12	3	2	4	1	9	0	148
		19.0%	0.0%	47.1%	67.6%	2.9%	35.3%	8.8%	5.9%	11.8%	2.9%	26.5%	0.0%	81.3%
30～99人	157	37	3	21	31	2	11	3	3	5	6	8	0	120
		23.7%	8.1%	56.8%	83.8%	5.4%	29.7%	8.1%	8.1%	13.5%	16.2%	21.6%	0.0%	76.4%
100～299人	44	11	0	6	9	1	2	1	2	1	1	4	0	33
		25.0%	0.0%	54.5%	81.8%	9.1%	18.2%	9.1%	18.2%	9.1%	9.1%	36.4%	0.0%	75.0%
300人以上	18	8	3	5	8	1	3	3	3	1	3	2	0	10
		44.4%	37.5%	62.5%	100.0%	12.5%	37.5%	37.5%	37.5%	12.5%	37.5%	25.0%	0.0%	55.6%
計	485	100	6	51	75	5	31	10	11	12	12	26	0	385
		20.6%	6.0%	51.0%	75.0%	5.0%	31.0%	10.0%	11.0%	12.0%	12.0%	26.0%	0.0%	79.4%

表８－７　　カスタマーハラスメント対策

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

＜業種別＞

区　分	集計有効	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
			基本方針・基本姿勢の明確化	従業者等（被害者）のための相談対応体制の整備	マニュアルなどの対応方法や手順の策定	社内対応ルールの従業者等への教育・研修	従業者等への配慮の措置（被害を受けた従業者への配慮）	再発防止のための取組の実施	その他	
建設業	111	21	3	5	1	3	6	2	2	90
		18.9%	2.7%	4.5%	0.9%	2.7%	5.4%	1.8%	1.8%	81.1%
			14.3%	23.8%	4.8%	14.3%	28.6%	9.5%	9.5%	
製造業	41	8	3	3	2	3	2	0	0	33
		19.5%	7.3%	7.3%	4.9%	7.3%	4.9%	0.0%	0.0%	80.5%
			37.5%	37.5%	25.0%	37.5%	25.0%	0.0%	0.0%	
情報通信業	13	2	1	1	1	0	0	0	1	11
		15.4%	7.7%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	84.6%
			50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	
運輸業 郵便業	23	7	2	3	3	1	1	3	0	16
		30.4%	8.7%	13.0%	13.0%	4.3%	4.3%	13.0%	0.0%	69.6%
			28.6%	42.9%	42.9%	14.3%	14.3%	42.9%	0.0%	
卸売業 小売業	87	30	17	12	6	8	8	4	3	57
		34.5%	19.5%	13.8%	6.9%	9.2%	9.2%	4.6%	3.4%	65.5%
			56.7%	40.0%	20.0%	26.7%	26.7%	13.3%	10.0%	
金融業 保険業	18	9	7	3	3	6	3	1	0	9
		50.0%	38.9%	16.7%	16.7%	33.3%	16.7%	5.6%	0.0%	50.0%
			77.8%	33.3%	33.3%	66.7%	33.3%	11.1%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	12	3	1	2	2	2	1	1	0	9
		25.0%	8.3%	16.7%	16.7%	16.7%	8.3%	8.3%	0.0%	75.0%
			33.3%	66.7%	66.7%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	
学術研究、専門・技術サービス業	23	3	0	1	0	2	1	0	0	20
		13.0%	0.0%	4.3%	0.0%	8.7%	4.3%	0.0%	0.0%	87.0%
			0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	
宿泊業、飲食サービス業	25	8	2	3	1	2	1	1	1	17
		32.0%	8.0%	12.0%	4.0%	8.0%	4.0%	4.0%	4.0%	68.0%
			25.0%	37.5%	12.5%	25.0%	12.5%	12.5%	12.5%	
生活関連サービス業 娯楽業	14	4	2	1	2	1	3	1	0	10
		28.6%	14.3%	7.1%	14.3%	7.1%	21.4%	7.1%	0.0%	71.4%
			50.0%	25.0%	50.0%	25.0%	75.0%	25.0%	0.0%	
教育、学習支援業	27	5	3	2	0	1	1	0	1	22
		18.5%	11.1%	7.4%	0.0%	3.7%	3.7%	0.0%	3.7%	81.5%
			60.0%	40.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	20.0%	
医療、福祉	41	18	9	4	2	2	7	2	2	23
		43.9%	22.0%	9.8%	4.9%	4.9%	17.1%	4.9%	4.9%	56.1%
			50.0%	22.2%	11.1%	11.1%	38.9%	11.1%	11.1%	
サービス業	47	12	6	4	5	5	3	0	1	35
		25.5%	12.8%	8.5%	10.6%	10.6%	6.4%	0.0%	2.1%	74.5%
			50.0%	33.3%	41.7%	41.7%	25.0%	0.0%	8.3%	
計	482	130	56	44	28	36	37	15	11	352
		27.0%	11.6%	9.1%	5.8%	7.5%	7.7%	3.1%	2.3%	73.0%
			43.1%	33.8%	21.5%	27.7%	28.5%	11.5%	8.5%	

＜カスハラ対策を実施した事業所のうち、業種別割合＞

	建設業	製造業	情報通信業	運輸業 郵便業	卸売業 小売業	金融業 保険業	不動産業 物品賃貸業	学術研究、専門・技術サービス業	宿泊業・飲食サービス業	生活関連サービス業・娯楽業	教育、学習支援業	医療、福祉	サービス業	計
カスハラ対策を実施した事業所数	21	8	2	7	30	9	3	3	8	4	5	18	12	130
	16.2%	6.2%	1.5%	5.4%	23.1%	6.9%	2.3%	2.3%	6.2%	3.1%	3.8%	13.8%	9.2%	

＜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
			基本方針・基本姿勢の明確化	従業者等（被害者）のための相談対応体制の整備	マニュアルなどの対応方法や手順の策定	社内対応ルールの従業者等への教育・研修	従業者等への配慮の措置（被害を受けた従業者への配慮）	再発防止のための取組の実施	その他	
５～９人	84	20	11	5	2	4	3	1	1	64
		23.8%	13.1%	6.0%	2.4%	4.8%	3.6%	1.2%	1.2%	76.2%
			55.0%	25.0%	10.0%	20.0%	15.0%	5.0%	5.0%	
10～29人	180	39	10	9	1	6	16	5	3	141
		21.7%	5.6%	5.0%	0.6%	3.3%	8.9%	2.8%	1.7%	78.3%
			25.6%	23.1%	2.6%	15.4%	41.0%	12.8%	7.7%	
30～99人	156	38	16	15	10	11	10	6	4	118
		24.4%	10.3%	9.6%	6.4%	7.1%	6.4%	3.8%	2.6%	75.6%
			42.1%	39.5%	26.3%	28.9%	26.3%	15.8%	10.5%	
100～299人	44	20	11	8	7	10	7	2	1	24
		45.5%	25.0%	18.2%	15.9%	22.7%	15.9%	4.5%	2.3%	54.5%
			55.0%	40.0%	35.0%	50.0%	35.0%	10.0%	5.0%	
300人以上	18	13	8	7	8	5	1	1	2	5
		72.2%	44.4%	38.9%	44.4%	27.8%	5.6%	5.6%	11.1%	27.8%
			61.5%	53.8%	61.5%	38.5%	7.7%	7.7%	15.4%	
計	482	130	56	44	28	36	37	15	11	352
		27.0%	11.6%	9.1%	5.8%	7.5%	7.7%	3.1%	2.3%	73.0%
			43.1%	33.8%	21.5%	27.7%	28.5%	11.5%	8.5%	