

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	90	40	17	23	10	89	39	17	24	9
		44.4%	18.9%	25.6%	11.1%		43.8%	19.1%	27.0%	10.1%
製造業	36	16	8	12	0	36	14	6	14	2
		44.4%	22.2%	33.3%	0.0%		38.9%	16.7%	38.9%	5.6%
情報通信業	15	3	5	6	1	15	5	4	6	0
		20.0%	33.3%	40.0%	6.7%		33.3%	26.7%	40.0%	0.0%
運輸業 郵便業	23	5	7	7	4	23	6	8	6	3
		21.7%	30.4%	30.4%	17.4%		26.1%	34.8%	26.1%	13.0%
卸売業 小売業	63	30	15	16	2	63	32	14	13	4
		47.6%	23.8%	25.4%	3.2%		50.8%	22.2%	20.6%	6.3%
金融業 保険業	28	18	6	3	1	28	19	5	3	1
		64.3%	21.4%	10.7%	3.6%		67.9%	17.9%	10.7%	3.6%
不動産業 物品賃貸業	18	10	2	3	3	18	9	2	4	3
		55.6%	11.1%	16.7%	16.7%		50.0%	11.1%	22.2%	16.7%
学術研究、 専門・技術 サービス業	14	7	3	3	1	14	6	3	4	1
		50.0%	21.4%	21.4%	7.1%		42.9%	21.4%	28.6%	7.1%
宿泊業、飲食 サービス業	21	7	6	7	1	21	7	6	5	3
		33.3%	28.6%	33.3%	4.8%		33.3%	28.6%	23.8%	14.3%
生活関連 サービス業 娯楽業	12	5	3	3	1	12	4	1	6	1
		41.7%	25.0%	25.0%	8.3%		33.3%	8.3%	50.0%	8.3%
教育学習 支援業	25	14	4	7	0	25	13	5	6	1
		56.0%	16.0%	28.0%	0.0%		52.0%	20.0%	24.0%	4.0%
医療、福祉	55	26	11	13	5	55	26	10	11	8
		47.3%	20.0%	23.6%	9.1%		47.3%	18.2%	20.0%	14.5%
サービス業	37	21	8	6	2	37	21	8	5	3
		56.8%	21.6%	16.2%	5.4%		56.8%	21.6%	13.5%	8.1%
計	437	202	95	109	31	436	201	89	107	39
		46.2%	21.7%	24.9%	7.1%		46.1%	20.4%	24.5%	8.9%

<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	152	48	35	55	14	151	52	31	46	22
		31.6%	23.0%	36.2%	9.2%		34.4%	20.5%	30.5%	14.6%
10～29人	156	70	34	37	15	156	65	34	44	13
		44.9%	21.8%	23.7%	9.6%		41.7%	21.8%	28.2%	8.3%
30～99人	80	48	18	12	2	80	48	16	13	3
		60.0%	22.5%	15.0%	2.5%		60.0%	20.0%	16.3%	3.8%
100～299人	35	25	6	4	0	35	24	7	4	0
		71.4%	17.1%	11.4%	0.0%		68.6%	20.0%	11.4%	0.0%
300人以上	14	11	2	1	0	14	12	1	0	1
		78.6%	14.3%	7.1%	0.0%		85.7%	7.1%	0.0%	7.1%
計	437	202	95	109	31	436	201	89	107	39
		46.2%	21.7%	24.9%	7.1%		46.1%	20.4%	24.5%	8.9%

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
			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	91	33 36.3%	27	5	7	9	2	0	58
			29.7%	5.5%	7.7%	9.9%	2.2%	0.0%	63.7%
			81.8%	15.2%	21.2%	27.3%	6.1%	0.0%	
製 造 業	36	13 36.1%	7	4	4	6	2	1	23
			19.4%	11.1%	11.1%	16.7%	5.6%	2.8%	63.9%
			53.8%	30.8%	30.8%	46.2%	15.4%	7.7%	
情 報 通 信 業	15	2 13.3%	1	1	0	0	0	0	13
			6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	86.7%
			50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
運 輸 業 便 業	21	8 38.1%	5	0	1	2	1	2	13
			23.8%	0.0%	4.8%	9.5%	4.8%	9.5%	61.9%
			62.5%	0.0%	12.5%	25.0%	12.5%	25.0%	
卸 売 業 小 売 業	64	27 42.2%	19	5	5	8	5	2	37
			29.7%	7.8%	7.8%	12.5%	7.8%	3.1%	57.8%
			70.4%	18.5%	18.5%	29.6%	18.5%	7.4%	
金 融 業 保 険 業	29	15 51.7%	12	3	2	6	3	2	14
			41.4%	10.3%	6.9%	20.7%	10.3%	6.9%	48.3%
			80.0%	20.0%	13.3%	40.0%	20.0%	13.3%	
不 動 産 業 物 品 賃 貸 業	18	5 27.8%	4	1	1	3	0	0	13
			22.2%	5.6%	5.6%	16.7%	0.0%	0.0%	72.2%
			80.0%	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%	
学 術 研 究、 専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	15	6 40.0%	6	1	1	3	1	0	9
			40.0%	6.7%	6.7%	20.0%	6.7%	0.0%	60.0%
			100.0%	16.7%	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	21	5 23.8%	1	1	2	1	1	0	16
			4.8%	4.8%	9.5%	4.8%	4.8%	0.0%	76.2%
			20.0%	20.0%	40.0%	20.0%	20.0%	0.0%	
生 活 関 連 サ ー ビ ス 業 娯 楽 業	13	5 38.5%	3	0	0	2	0	0	8
			23.1%	0.0%	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	61.5%
			60.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	
教 育 学 習 支 援 業	25	13 52.0%	7	3	3	1	0	1	12
			28.0%	12.0%	12.0%	4.0%	0.0%	4.0%	48.0%
			53.8%	23.1%	23.1%	7.7%	0.0%	7.7%	
医 療、福 祉	53	27 50.9%	14	11	4	14	1	1	26
			26.4%	20.8%	7.5%	26.4%	1.9%	1.9%	49.1%
			51.9%	40.7%	14.8%	51.9%	3.7%	3.7%	
サ ー ビ ス 業	35	11 31.4%	8	3	4	4	2	0	24
			22.9%	8.6%	11.4%	11.4%	5.7%	0.0%	68.6%
			72.7%	27.3%	36.4%	36.4%	18.2%	0.0%	
計	436	170 39.0%	114	38	34	59	18	9	266
			26.1%	8.7%	7.8%	13.5%	4.1%	2.1%	61.0%
			67.1%	22.4%	20.0%	34.7%	10.6%	5.3%	

<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
			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	150	28 18.7%	17	5	4	6	4	1	122
			11.3%	3.3%	2.7%	4.0%	2.7%	0.7%	81.3%
			60.7%	17.9%	14.3%	21.4%	14.3%	3.6%	
10～29人	158	58 36.7%	41	10	8	18	3	3	100
			25.9%	6.3%	5.1%	11.4%	1.9%	1.9%	63.3%
			70.7%	17.2%	13.8%	31.0%	5.2%	5.2%	
30～99人	79	46 58.2%	30	8	9	16	5	1	33
			38.0%	10.1%	11.4%	20.3%	6.3%	1.3%	41.8%
			65.2%	17.4%	19.6%	34.8%	10.9%	2.2%	
100～299人	35	24 68.6%	15	8	6	10	1	3	11
			42.9%	22.9%	17.1%	28.6%	2.9%	8.6%	31.4%
			62.5%	33.3%	25.0%	41.7%	4.2%	12.5%	
300人以上	14	14 100.0%	11	7	7	9	5	1	0
			78.6%	50.0%	50.0%	64.3%	35.7%	7.1%	0.0%
			78.6%	50.0%	50.0%	64.3%	35.7%	7.1%	
計	436	170 39.0%	114	38	34	59	18	9	266
			26.1%	8.7%	7.8%	13.5%	4.1%	2.1%	61.0%
			67.1%	22.4%	20.0%	34.7%	10.6%	5.3%	

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 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	91	24 26.4%	20	5	5	7	0	0	67
			22.0%	5.5%	5.5%	7.7%	0.0%	0.0%	73.6%
			83.3%	20.8%	20.8%	29.2%	0.0%	0.0%	
製 造 業	36	8 22.2%	4	4	1	4	1	0	28
			11.1%	11.1%	2.8%	11.1%	2.8%	0.0%	77.8%
			50.0%	50.0%	12.5%	50.0%	12.5%	0.0%	
情 報 通 信 業	15	2 13.3%	1	1	0	0	0	0	13
			6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	86.7%
			50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
運 輸 業 便 業	22	4 18.2%	2	0	1	2	1	1	18
			9.1%	0.0%	4.5%	9.1%	4.5%	4.5%	81.8%
			50.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	25.0%	
卸 売 業 小 売 業	64	21 32.8%	13	2	5	6	5	2	43
			20.3%	3.1%	7.8%	9.4%	7.8%	3.1%	67.2%
			61.9%	9.5%	23.8%	28.6%	23.8%	9.5%	
金 融 業 保 険 業	29	15 51.7%	11	3	2	5	3	2	14
			37.9%	10.3%	6.9%	17.2%	10.3%	6.9%	48.3%
			73.3%	20.0%	13.3%	33.3%	20.0%	13.3%	
不 動 産 業 物 品 賃 貸 業	18	5 27.8%	3	1	1	3	0	0	13
			16.7%	5.6%	5.6%	16.7%	0.0%	0.0%	72.2%
			60.0%	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%	
学 術 研 究、 専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	15	5 33.3%	5	1	1	3	1	0	10
			33.3%	6.7%	6.7%	20.0%	6.7%	0.0%	66.7%
			100.0%	20.0%	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	21	4 19.0%	1	1	2	1	0	0	17
			4.8%	4.8%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%	81.0%
			25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	
生 活 関 連 サ ー ビ ス 業 娯 楽 業	13	5 38.5%	3	0	0	2	0	0	8
			23.1%	0.0%	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	61.5%
			60.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	
教 育 学 習 支 援 業	25	14 56.0%	8	3	3	1	0	1	11
			32.0%	12.0%	12.0%	4.0%	0.0%	4.0%	44.0%
			57.1%	21.4%	21.4%	7.1%	0.0%	7.1%	
医 療、福 祉	53	18 34.0%	9	7	3	9	1	1	35
			17.0%	13.2%	5.7%	17.0%	1.9%	1.9%	66.0%
			50.0%	38.9%	16.7%	50.0%	5.6%	5.6%	
サ ー ビ ス 業	35	10 28.6%	7	3	3	4	2	0	25
			20.0%	8.6%	8.6%	11.4%	5.7%	0.0%	71.4%
			70.0%	30.0%	30.0%	40.0%	20.0%	0.0%	
計	437	135 30.9%	87	31	27	47	14	7	302
			19.9%	7.1%	6.2%	10.8%	3.2%	1.6%	69.1%
			64.4%	23.0%	20.0%	34.8%	10.4%	5.2%	

<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 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	150	16 10.7%	10	4	1	3	1	1	134
			6.7%	2.7%	0.7%	2.0%	0.7%	0.7%	89.3%
			62.5%	25.0%	6.3%	18.8%	6.3%	6.3%	
10～29人	158	45 28.5%	31	7	9	15	3	2	113
			19.6%	4.4%	5.7%	9.5%	1.9%	1.3%	71.5%
			68.9%	15.6%	20.0%	33.3%	6.7%	4.4%	
30～99人	80	40 50.0%	25	5	7	12	5	1	40
			31.3%	6.3%	8.8%	15.0%	6.3%	1.3%	50.0%
			62.5%	12.5%	17.5%	30.0%	12.5%	2.5%	
100～299人	35	23 65.7%	13	9	5	10	0	3	12
			37.1%	25.7%	14.3%	28.6%	0.0%	8.6%	34.3%
			56.5%	39.1%	21.7%	43.5%	0.0%	13.0%	
300人以上	14	11 78.6%	8	6	5	7	5	0	3
			57.1%	42.9%	35.7%	50.0%	35.7%	0.0%	21.4%
			72.7%	54.5%	45.5%	63.6%	45.5%	0.0%	
計	437	135 30.9%	87	31	27	47	14	7	302
			19.9%	7.1%	6.2%	10.8%	3.2%	1.6%	69.1%
			64.4%	23.0%	20.0%	34.8%	10.4%	5.2%	

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
			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	91	35 38.5%	26	7	7	8	2	0	56
			28.6%	7.7%	7.7%	8.8%	2.2%	0.0%	61.5%
			74.3%	20.0%	20.0%	22.9%	5.7%	0.0%	
製造業	36	14 38.9%	7	6	4	6	2	1	22
			19.4%	16.7%	11.1%	16.7%	5.6%	2.8%	61.1%
			50.0%	42.9%	28.6%	42.9%	14.3%	7.1%	
情報通信業	15	2 13.3%	1	1	0	0	0	0	13
			6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	86.7%
			50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	23	10 43.5%	5	0	3	2	1	2	13
			21.7%	0.0%	13.0%	8.7%	4.3%	8.7%	56.5%
			50.0%	0.0%	30.0%	20.0%	10.0%	20.0%	
卸売業 小売業	64	26 40.6%	18	4	5	7	5	2	38
			28.1%	6.3%	7.8%	10.9%	7.8%	3.1%	59.4%
			69.2%	15.4%	19.2%	26.9%	19.2%	7.7%	
金融業 保険業	29	15 51.7%	12	5	3	6	3	1	14
			41.4%	17.2%	10.3%	20.7%	10.3%	3.4%	48.3%
			80.0%	33.3%	20.0%	40.0%	20.0%	6.7%	
不動産業 物品賃貸業	18	5 27.8%	3	1	1	3	0	0	13
			16.7%	5.6%	5.6%	16.7%	0.0%	0.0%	72.2%
			60.0%	20.0%	20.0%	60.0%	0.0%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	15	6 40.0%	5	1	1	3	1	0	9
			33.3%	6.7%	6.7%	20.0%	6.7%	0.0%	60.0%
			83.3%	16.7%	16.7%	50.0%	16.7%	0.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	21	4 19.0%	1	1	2	1	0	0	17
			4.8%	4.8%	9.5%	4.8%	0.0%	0.0%	81.0%
			25.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	13	6 46.2%	3	0	0	3	0	0	7
			23.1%	0.0%	0.0%	23.1%	0.0%	0.0%	53.8%
			50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
教育学習 支援業	25	13 52.0%	7	3	3	1	0	1	12
			28.0%	12.0%	12.0%	4.0%	0.0%	4.0%	48.0%
			53.8%	23.1%	23.1%	7.7%	0.0%	7.7%	
医療、福祉	53	25 47.2%	12	10	5	11	2	1	28
			22.6%	18.9%	9.4%	20.8%	3.8%	1.9%	52.8%
			48.0%	40.0%	20.0%	44.0%	8.0%	4.0%	
サービス業	35	12 34.3%	8	3	4	5	2	0	23
			22.9%	8.6%	11.4%	14.3%	5.7%	0.0%	65.7%
			66.7%	25.0%	33.3%	41.7%	16.7%	0.0%	
計	438	173 39.5%	108	42	38	56	18	8	265
			24.7%	9.6%	8.7%	12.8%	4.1%	1.8%	60.5%
			62.4%	24.3%	22.0%	32.4%	10.4%	4.6%	

<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
			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	151	27 17.9%	16	5	5	5	3	1	124
			10.6%	3.3%	3.3%	3.3%	2.0%	0.7%	82.1%
			59.3%	18.5%	18.5%	18.5%	11.1%	3.7%	
10～29人	158	57 36.1%	37	10	11	16	3	3	101
			23.4%	6.3%	7.0%	10.1%	1.9%	1.9%	63.9%
			64.9%	17.5%	19.3%	28.1%	5.3%	5.3%	
30～99人	80	50 62.5%	30	11	9	15	5	0	30
			37.5%	13.8%	11.3%	18.8%	6.3%	0.0%	37.5%
			60.0%	22.0%	18.0%	30.0%	10.0%	0.0%	
100～299人	35	25 71.4%	14	9	6	11	1	3	10
			40.0%	25.7%	17.1%	31.4%	2.9%	8.6%	28.6%
			56.0%	36.0%	24.0%	44.0%	4.0%	12.0%	
300人以上	14	14 100.0%	11	7	7	9	6	1	0
			78.6%	50.0%	50.0%	64.3%	42.9%	7.1%	0.0%
			78.6%	50.0%	50.0%	64.3%	42.9%	7.1%	
計	438	173 39.5%	108	42	38	56	18	8	265
			24.7%	9.6%	8.7%	12.8%	4.1%	1.8%	60.5%
			62.4%	24.3%	22.0%	32.4%	10.4%	4.6%	

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	92	44	0	6	9	31	2
		47.8%	0.0%	6.5%	9.8%	33.7%	2.2%
製造業	36	15	0	2	2	15	2
		41.7%	0.0%	5.6%	5.6%	41.7%	5.6%
情報通信業	18	6	2	1	4	5	0
		33.3%	11.1%	5.6%	22.2%	27.8%	0.0%
運輸業 郵便業	20	8	0	2	3	7	0
		40.0%	0.0%	10.0%	15.0%	35.0%	0.0%
卸売業 小売業	71	30	1	3	6	30	1
		42.3%	1.4%	4.2%	8.5%	42.3%	1.4%
金融業 保険業	32	15	0	1	3	13	0
		46.9%	0.0%	3.1%	9.4%	40.6%	0.0%
不動産業 物品賃貸業	21	7	0	2	3	9	0
		33.3%	0.0%	9.5%	14.3%	42.9%	0.0%
学術研究、 専門・技術 サービス業	16	6	0	1	0	9	0
		37.5%	0.0%	6.3%	0.0%	56.3%	0.0%
宿泊業、飲食 サービス業	20	8	0	1	3	7	1
		40.0%	0.0%	5.0%	15.0%	35.0%	5.0%
生活関連 サービス業 娯楽業	14	6	0	0	1	7	0
		42.9%	0.0%	0.0%	7.1%	50.0%	0.0%
教育学習 支援業	29	11	2	3	1	11	1
		37.9%	6.9%	10.3%	3.4%	37.9%	3.4%
医療、福祉	51	23	1	3	3	21	0
		45.1%	2.0%	5.9%	5.9%	41.2%	0.0%
サービス業	36	5	1	4	0	25	1
		13.9%	2.8%	11.1%	0.0%	69.4%	2.8%
計	456	184	7	29	38	190	8
		40.4%	1.5%	6.4%	8.3%	41.7%	1.8%

<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	155	39	1	5	19	88	3
		25.2%	0.6%	3.2%	12.3%	56.8%	1.9%
10～29人	164	60	2	13	12	75	2
		36.6%	1.2%	7.9%	7.3%	45.7%	1.2%
30～99人	88	49	1	9	7	19	3
		55.7%	1.1%	10.2%	8.0%	21.6%	3.4%
100～299人	35	28	2	2	0	3	0
		80.0%	5.7%	5.7%	0.0%	8.6%	0.0%
300人以上	14	8	1	0	0	5	0
		57.1%	7.1%	0.0%	0.0%	35.7%	0.0%
計	456	184	7	29	38	190	8
		40.4%	1.5%	6.4%	8.3%	41.7%	1.8%

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	カスタム 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 )										カスタム 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	91	10	8	4	6	4	2	0	1	0	0	0	81
		11.0%	80.0%	40.0%	60.0%	40.0%	20.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	89.0%
製造業	36	4	3	2	1	1	1	0	1	0	2	0	32
		11.1%	75.0%	50.0%	25.0%	25.0%	25.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	88.9%
情報通信業	15	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14
		6.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.3%
運輸業 郵便業	23	6	4	4	4	1	2	0	0	0	0	0	17
		26.1%	66.7%	66.7%	66.7%	16.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	73.9%
卸売業 小売業	64	9	9	3	6	4	2	0	1	0	0	0	55
		14.1%	100.0%	33.3%	66.7%	44.4%	22.2%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	85.9%
金融業 保険業	28	7	2	3	5	2	0	1	0	0	0	0	21
		25.0%	28.6%	42.9%	71.4%	28.6%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%
不動産業、 物品賃貸業	18	5	4	3	1	3	3	1	1	1	0	0	13
		27.8%	80.0%	60.0%	20.0%	60.0%	60.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	72.2%
学術研究、専門・ 技術サービス業	15	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	14
		6.7%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.3%
宿泊業・ 飲食サービス業	22	6	6	3	3	2	0	1	3	1	1	1	16
		27.3%	100.0%	50.0%	50.0%	33.3%	0.0%	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%	16.7%	72.7%
生活関連サービ ス業・娯楽業	13	3	3	1	0	1	0	0	1	0	0	0	10
		23.1%	100.0%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	76.9%
教育、学習支援業	25	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
		4.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	96.0%
医療、福祉	55	19	17	2	11	5	0	1	0	0	3	1	36
		34.5%	89.5%	10.5%	57.9%	26.3%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	15.8%	5.3%	65.5%
サービス業	37	6	5	3	4	3	2	1	0	0	0	0	31
		16.2%	83.3%	50.0%	66.7%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.8%
計	442	78	64	28	41	27	12	5	8	2	6	2	364
		17.6%	82.1%	35.9%	52.6%	34.6%	15.4%	6.4%	10.3%	2.6%	7.7%	2.6%	82.4%

<規模別>

区 分	有効回答 事業所数	カスタム 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 )										カスタム 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	155	20	20	4	9	7	2	1	3	1	2	1	135
		13.1%	100.0%	20.0%	45.0%	35.0%	10.0%	5.0%	15.0%	5.0%	10.0%	5.0%	87.1%
10～29人	158	28	23	11	16	13	3	1	4	0	2	1	130
		17.4%	82.1%	39.3%	57.1%	46.4%	10.7%	3.6%	14.3%	0.0%	7.1%	3.6%	82.3%
30～99人	81	14	9	7	6	2	1	2	0	0	0	0	67
		17.9%	64.3%	50.0%	42.9%	14.3%	7.1%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	82.7%
100～299人	35	12	9	5	8	4	4	0	1	1	1	0	23
		35.3%	75.0%	41.7%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	8.3%	8.3%	8.3%	0.0%	65.7%
300人以上	13	4	3	1	2	1	2	1	0	0	1	0	9
		28.6%	75.0%	25.0%	50.0%	25.0%	50.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	69.2%
計	442	78	64	28	41	27	12	5	8	2	6	2	364
		17.6%	82.1%	35.9%	52.6%	34.6%	15.4%	6.4%	10.3%	2.6%	7.7%	2.6%	82.4%

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 事 業 所 数	カスハラ対策 を し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 ( 複 数 回 答 可 )						カスハラ防 止 策 を 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	89	17 19.1%	2	16	0	1	0	1	72
			2.2%	18.0%	0.0%	1.1%	0.0%	1.1%	80.9%
			11.8%	94.1%	0.0%	5.9%	0.0%	5.9%	
製 造 業	36	7 19.4%	0	6	1	0	0	1	29
			0.0%	16.7%	2.8%	0.0%	0.0%	2.8%	80.6%
			0.0%	85.7%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%	
情 報 通 信 業	15	0 0.0%	0	0	0	0	0	0	15
			0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
			---	---	---	---	---	---	
運 輸 業 便 業	23	9 39.1%	0	9	0	0	1	1	14
			0.0%	39.1%	0.0%	0.0%	4.3%	4.3%	60.9%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	
卸 売 業 小 売 業	64	16 25.0%	2	14	2	0	1	0	48
			3.1%	21.9%	3.1%	0.0%	1.6%	0.0%	75.0%
			12.5%	87.5%	12.5%	0.0%	6.3%	0.0%	
金 融 業 保 険 業	28	9 32.1%	2	7	0	2	1	0	19
			7.1%	25.0%	0.0%	7.1%	3.6%	0.0%	67.9%
			22.2%	77.8%	0.0%	22.2%	11.1%	0.0%	
不 動 産 業 物 品 賃 貸 業	17	5 29.4%	0	5	0	0	0	1	12
			0.0%	29.4%	0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	70.6%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	
学 術 研 究、 専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	15	1 6.7%	0	1	0	0	0	0	14
			0.0%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	93.3%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	22	5 22.7%	0	4	2	1	0	0	17
			0.0%	18.2%	9.1%	4.5%	0.0%	0.0%	77.3%
			0.0%	80.0%	40.0%	20.0%	0.0%	0.0%	
生 活 関 連 サ ー ビ ス 業 娯 楽 業	13	3 23.1%	1	3	0	0	0	0	10
			7.7%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	76.9%
			33.3%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
教 育 学 習 支 援 業	25	3 12.0%	2	2	1	1	0	0	22
			8.0%	8.0%	4.0%	4.0%	0.0%	0.0%	88.0%
			66.7%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	
医 療、福 祉	55	26 47.3%	8	24	7	7	3	2	29
			14.5%	43.6%	12.7%	12.7%	5.5%	3.6%	52.7%
			30.8%	92.3%	26.9%	26.9%	11.5%	7.7%	
サ ー ビ ス 業	37	9 24.3%	1	9	1	1	0	1	28
			2.7%	24.3%	2.7%	2.7%	0.0%	2.7%	75.7%
			11.1%	100.0%	11.1%	11.1%	0.0%	11.1%	
計	439	110 25.1%	18	100	14	13	6	7	329
			4.1%	22.8%	3.2%	3.0%	1.4%	1.6%	74.9%
			16.4%	90.9%	12.7%	11.8%	5.5%	6.4%	

<規模別>

区 分	集 計 有 効 事 業 所 数	カスハラ対策 を し た 事 業 所	実 施 し た 方 法 ( 複 数 回 答 可 )						カスハラ防 止 策 を 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	154	28 18.2%	2	25	5	2	1	2	126
			1.3%	16.2%	3.2%	1.3%	0.6%	1.3%	81.8%
			7.1%	89.3%	17.9%	7.1%	3.6%	7.1%	
10～29人	156	39 25.0%	5	37	3	3	2	1	117
			3.2%	23.7%	1.9%	1.9%	1.3%	0.6%	75.0%
			12.8%	94.9%	7.7%	7.7%	5.1%	2.6%	
30～99人	81	25 30.9%	5	22	2	3	1	1	56
			6.2%	27.2%	2.5%	3.7%	1.2%	1.2%	69.1%
			20.0%	88.0%	8.0%	12.0%	4.0%	4.0%	
100～299人	35	12 34.3%	3	12	3	2	0	2	23
			8.6%	34.3%	8.6%	5.7%	0.0%	5.7%	65.7%
			25.0%	100.0%	25.0%	16.7%	0.0%	16.7%	
300人以上	13	6 46.2%	3	4	1	3	2	1	7
			23.1%	30.8%	7.7%	23.1%	15.4%	7.7%	53.8%
			50.0%	66.7%	16.7%	50.0%	33.3%	16.7%	
計	439	110 25.1%	18	100	14	13	6	7	329
			4.1%	22.8%	3.2%	3.0%	1.4%	1.6%	74.9%
			16.4%	90.9%	12.7%	11.8%	5.5%	6.4%	