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	59	25	14	16	4	59	28	12	14	5
		42.4%	23.7%	27.1%	6.8%		47.5%	20.3%	23.7%	8.5%
製　造　業	31	11	1	13	6	31	12	2	10	7
		35.5%	3.2%	41.9%	19.4%		38.7%	6.5%	32.3%	22.6%
情報通信業	8	8	0	0	0	8	7	1	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		87.5%	12.5%	0.0%	0.0%
運　輸　業 郵　便　業	20	12	3	3	2	19	11	2	4	2
		60.0%	15.0%	15.0%	10.0%		57.9%	10.5%	21.1%	10.5%
卸　売　業 小　売　業	32	12	7	11	2	32	11	6	8	7
		37.5%	21.9%	34.4%	6.3%		34.4%	18.8%	25.0%	21.9%
金　融　業 保　険　業	11	9	0	2	0	11	9	0	2	0
		81.8%	0.0%	18.2%	0.0%		81.8%	0.0%	18.2%	0.0%
不動産業 物品賃貸業	12	8	0	3	1	12	7	0	4	1
		66.7%	0.0%	25.0%	8.3%		58.3%	0.0%	33.3%	8.3%
学術研究、 専門・技術 サービス業	16	8	4	3	1	16	8	4	3	1
		50.0%	25.0%	18.8%	6.3%		50.0%	25.0%	18.8%	6.3%
宿泊業、飲食 サービス業	20	11	2	5	2	20	11	2	5	2
		55.0%	10.0%	25.0%	10.0%		55.0%	10.0%	25.0%	10.0%
生活関連 サービス業 娯楽業	12	2	3	4	3	12	3	1	5	3
		16.7%	25.0%	33.3%	25.0%		25.0%	8.3%	41.7%	25.0%
教育学習 支 援 業	15	11	0	3	1	15	11	0	2	2
		73.3%	0.0%	20.0%	6.7%		73.3%	0.0%	13.3%	13.3%
医療、福祉	65	33	9	16	7	65	31	10	17	7
		50.8%	13.8%	24.6%	10.8%		47.7%	15.4%	26.2%	10.8%
サービス業	35	21	6	5	3	36	24	4	6	2
		60.0%	17.1%	14.3%	8.6%		66.7%	11.1%	16.7%	5.6%
計	336	171	49	84	32	336	173	44	80	39
		50.9%	14.6%	25.0%	9.5%		51.5%	13.1%	23.8%	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	160	61	31	46	22	161	61	29	44	27
		38.1%	19.4%	28.8%	13.8%		37.9%	18.0%	27.3%	16.8%
10～29人	111	63	12	30	6	111	63	12	28	8
		56.8%	10.8%	27.0%	5.4%		56.8%	10.8%	25.2%	7.2%
30～99人	52	34	6	8	4	51	36	3	8	4
		65.4%	11.5%	15.4%	7.7%		70.6%	5.9%	15.7%	7.8%
100～299人	12	12	0	0	0	12	12	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
300人以上	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
計	336	171	49	84	32	336	173	44	80	39
		50.9%	14.6%	25.0%	9.5%		51.5%	13.1%	23.8%	11.6%

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） 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	セクハラ防止対策を実施しなかった事業所
建設業	53	16	10	4	5	4	0	1	37
		30.2%	18.9%	7.5%	9.4%	7.5%	0.0%	1.9%	69.8%
			62.5%	25.0%	31.3%	25.0%	0.0%	6.3%	
製造業	29	10	5	4	1	3	2	0	19
		34.5%	17.2%	13.8%	3.4%	10.3%	6.9%	0.0%	65.5%
			50.0%	40.0%	10.0%	30.0%	20.0%	0.0%	
情報通信業	8	5	5	2	1	3	2	0	3
		62.5%	62.5%	25.0%	12.5%	37.5%	25.0%	0.0%	37.5%
			100.0%	40.0%	20.0%	60.0%	40.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	20	4	3	0	0	2	0	0	16
		20.0%	15.0%	0.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	80.0%
			75.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
卸売業 小売業	32	10	8	1	1	1	1	0	22
		31.3%	25.0%	3.1%	3.1%	3.1%	3.1%	0.0%	68.8%
			80.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	0.0%	
金融業 保険業	11	8	7	5	4	4	4	0	3
		72.7%	63.6%	45.5%	36.4%	36.4%	36.4%	0.0%	27.3%
			87.5%	62.5%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	12	4	2	2	0	1	0	2	8
		33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	8.3%	0.0%	16.7%	66.7%
			50.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	
学術研究、専門・技術サービス業	16	6	4	2	1	3	0	1	10
		37.5%	25.0%	12.5%	6.3%	18.8%	0.0%	6.3%	62.5%
			66.7%	33.3%	16.7%	50.0%	0.0%	16.7%	
宿泊業、飲食サービス業	18	6	2	1	2	1	0	0	12
		33.3%	11.1%	5.6%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%	66.7%
			33.3%	16.7%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	
生活関連サービス業 娯楽業	13	2	0	1	2	0	0	0	11
		15.4%	0.0%	7.7%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	84.6%
			0.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
教育学習支援業	15	9	8	2	2	1	0	0	6
		60.0%	53.3%	13.3%	13.3%	6.7%	0.0%	0.0%	40.0%
			88.9%	22.2%	22.2%	11.1%	0.0%	0.0%	
医療、福祉	64	24	12	6	9	7	2	2	40
		37.5%	18.8%	9.4%	14.1%	10.9%	3.1%	3.1%	62.5%
			50.0%	25.0%	37.5%	29.2%	8.3%	8.3%	
サービス業	35	11	8	1	5	3	0	0	24
		31.4%	22.9%	2.9%	14.3%	8.6%	0.0%	0.0%	68.6%
			72.7%	9.1%	45.5%	27.3%	0.0%	0.0%	
計	326	115	74	31	33	33	11	6	211
		35.3%	22.7%	9.5%	10.1%	10.1%	3.4%	1.8%	64.7%
			64.3%	27.0%	28.7%	28.7%	9.6%	5.2%	

＜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） 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	セクハラ防止対策を実施しなかった事業所
５～９人	154	31	19	5	8	6	1	2	123
		20.1%	12.3%	3.2%	5.2%	3.9%	0.6%	1.3%	79.9%
			61.3%	16.1%	25.8%	19.4%	3.2%	6.5%	
10～29人	108	45	28	11	10	5	2	3	63
		41.7%	25.9%	10.2%	9.3%	4.6%	1.9%	2.8%	58.3%
			62.2%	24.4%	22.2%	11.1%	4.4%	6.7%	
30～99人	51	28	17	10	10	14	4	1	23
		54.9%	33.3%	19.6%	19.6%	27.5%	7.8%	2.0%	45.1%
			60.7%	35.7%	35.7%	50.0%	14.3%	3.6%	
100～299人	12	11	10	5	5	8	4	0	1
		91.7%	83.3%	41.7%	41.7%	66.7%	33.3%	0.0%	8.3%
			90.9%	45.5%	45.5%	72.7%	36.4%	0.0%	
300人以上	1	0	0	0	0	0	0	0	1
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
			---	---	---	---	---	---	
計	326	115	74	31	33	33	11	6	211
		35.3%	22.7%	9.5%	10.1%	10.1%	3.4%	1.8%	64.7%
			64.3%	27.0%	28.7%	28.7%	9.6%	5.2%	

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	53	7	5	1	2	2	0	0	46
		13.2%	9.4%	1.9%	3.8%	3.8%	0.0%	0.0%	86.8%
			71.4%	14.3%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	
製造業	29	5	3	3	1	1	1	0	24
		17.2%	10.3%	10.3%	3.4%	3.4%	3.4%	0.0%	82.8%
			60.0%	60.0%	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	
情報通信業	8	4	4	2	1	3	2	0	4
		50.0%	50.0%	25.0%	12.5%	37.5%	25.0%	0.0%	50.0%
			100.0%	50.0%	25.0%	75.0%	50.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	20	2	1	1	0	1	0	0	18
		10.0%	5.0%	5.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	90.0%
			50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
卸売業 小売業	32	7	6	1	0	1	1	0	25
		21.9%	18.8%	3.1%	0.0%	3.1%	3.1%	0.0%	78.1%
			85.7%	14.3%	0.0%	14.3%	14.3%	0.0%	
金融業 保険業	11	6	6	4	3	4	4	0	5
		54.5%	54.5%	36.4%	27.3%	36.4%	36.4%	0.0%	45.5%
			100.0%	66.7%	50.0%	66.7%	66.7%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	12	3	1	1	0	1	0	2	9
		25.0%	8.3%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	16.7%	75.0%
			33.3%	33.3%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	16	2	2	0	0	1	0	0	14
		12.5%	12.5%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	87.5%
			100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	18	4	1	0	1	1	0	0	14
		22.2%	5.6%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	77.8%
			25.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	12	1	0	1	1	0	0	0	11
		8.3%	0.0%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	91.7%
			0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
教育学習 支援業	15	6	5	1	1	0	0	0	9
		40.0%	33.3%	6.7%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	60.0%
			83.3%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	
医療、福祉	64	18	10	7	6	5	1	3	46
		28.1%	15.6%	10.9%	9.4%	7.8%	1.6%	4.7%	71.9%
			55.6%	38.9%	33.3%	27.8%	5.6%	16.7%	
サービス業	35	7	5	0	5	2	0	0	28
		20.0%	14.3%	0.0%	14.3%	5.7%	0.0%	0.0%	80.0%
			71.4%	0.0%	71.4%	28.6%	0.0%	0.0%	
計	325	72	49	22	21	22	9	5	253
		22.2%	15.1%	6.8%	6.5%	6.8%	2.8%	1.5%	77.8%
			68.1%	30.6%	29.2%	30.6%	12.5%	6.9%	

＜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	154	16	12	2	4	2	1	1	138
		10.4%	7.8%	1.3%	2.6%	1.3%	0.6%	0.6%	89.6%
			75.0%	12.5%	25.0%	12.5%	6.3%	6.3%	
10～29人	107	27	15	9	7	3	1	3	80
		25.2%	14.0%	8.4%	6.5%	2.8%	0.9%	2.8%	74.8%
			55.6%	33.3%	25.9%	11.1%	3.7%	11.1%	
30～99人	51	19	13	6	5	10	3	1	32
		37.3%	25.5%	11.8%	9.8%	19.6%	5.9%	2.0%	62.7%
			68.4%	31.6%	26.3%	52.6%	15.8%	5.3%	
100～299人	12	10	9	5	5	7	4	0	2
		83.3%	75.0%	41.7%	41.7%	58.3%	33.3%	0.0%	16.7%
			90.0%	50.0%	50.0%	70.0%	40.0%	0.0%	
300人以上	1	0	0	0	0	0	0	0	1
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
			---	---	---	---	---	---	
計	325	72	49	22	21	22	9	5	253
		22.2%	15.1%	6.8%	6.5%	6.8%	2.8%	1.5%	77.8%
			68.1%	30.6%	29.2%	30.6%	12.5%	6.9%	

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） 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	パワハラ防止対策を実施しなかった事業所
建設業	54	16	8	5	6	4	0	1	38
		29.6%	14.8%	9.3%	11.1%	7.4%	0.0%	1.9%	70.4%
			50.0%	31.3%	37.5%	25.0%	0.0%	6.3%	
製造業	28	9	6	4	2	4	2	0	19
		32.1%	21.4%	14.3%	7.1%	14.3%	7.1%	0.0%	67.9%
			66.7%	44.4%	22.2%	44.4%	22.2%	0.0%	
情報通信業	8	4	4	2	1	3	2	0	4
		50.0%	50.0%	25.0%	12.5%	37.5%	25.0%	0.0%	50.0%
			100.0%	50.0%	25.0%	75.0%	50.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	20	3	1	1	0	2	0	0	17
		15.0%	5.0%	5.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	85.0%
			33.3%	33.3%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	
卸売業 小売業	32	9	8	1	0	1	1	0	23
		28.1%	25.0%	3.1%	0.0%	3.1%	3.1%	0.0%	71.9%
			88.9%	11.1%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	
金融業 保険業	11	7	6	5	4	4	4	0	4
		63.6%	54.5%	45.5%	36.4%	36.4%	36.4%	0.0%	36.4%
			85.7%	71.4%	57.1%	57.1%	57.1%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	12	4	1	2	0	1	0	2	8
		33.3%	8.3%	16.7%	0.0%	8.3%	0.0%	16.7%	66.7%
			25.0%	50.0%	0.0%	25.0%	0.0%	50.0%	
学術研究、専門・技術サービス業	16	6	4	1	1	3	0	1	10
		37.5%	25.0%	6.3%	6.3%	18.8%	0.0%	6.3%	62.5%
			66.7%	16.7%	16.7%	50.0%	0.0%	16.7%	
宿泊業、飲食サービス業	18	7	2	1	2	1	0	1	11
		38.9%	11.1%	5.6%	11.1%	5.6%	0.0%	5.6%	61.1%
			28.6%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%	14.3%	
生活関連サービス業 娯楽業	13	2	0	1	2	0	0	0	11
		15.4%	0.0%	7.7%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	84.6%
			0.0%	50.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
教育学習支援業	15	10	8	2	2	1	1	0	5
		66.7%	53.3%	13.3%	13.3%	6.7%	6.7%	0.0%	33.3%
			80.0%	20.0%	20.0%	10.0%	10.0%	0.0%	
医療、福祉	63	23	12	6	10	7	1	3	40
		36.5%	19.0%	9.5%	15.9%	11.1%	1.6%	4.8%	63.5%
			52.2%	26.1%	43.5%	30.4%	4.3%	13.0%	
サービス業	35	11	8	1	5	2	0	0	24
		31.4%	22.9%	2.9%	14.3%	5.7%	0.0%	0.0%	68.6%
			72.7%	9.1%	45.5%	18.2%	0.0%	0.0%	
計	325	111	68	32	35	33	11	8	214
		34.2%	20.9%	9.8%	10.8%	10.2%	3.4%	2.5%	65.8%
			61.3%	28.8%	31.5%	29.7%	9.9%	7.2%	

＜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） 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	パワハラ防止対策を実施しなかった事業所
５～９人	155	29	16	6	9	5	1	2	126
		18.7%	10.3%	3.9%	5.8%	3.2%	0.6%	1.3%	81.3%
			55.2%	20.7%	31.0%	17.2%	3.4%	6.9%	
10～29人	107	43	25	10	10	6	1	5	64
		40.2%	23.4%	9.3%	9.3%	5.6%	0.9%	4.7%	59.8%
			58.1%	23.3%	23.3%	14.0%	2.3%	11.6%	
30～99人	50	27	17	11	11	14	4	1	23
		54.0%	34.0%	22.0%	22.0%	28.0%	8.0%	2.0%	46.0%
			63.0%	40.7%	40.7%	51.9%	14.8%	3.7%	
100～299人	12	12	10	5	5	8	5	0	0
		100.0%	83.3%	41.7%	41.7%	66.7%	41.7%	0.0%	0.0%
			83.3%	41.7%	41.7%	66.7%	41.7%	0.0%	
300人以上	1	0	0	0	0	0	0	0	1
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
			---	---	---	---	---	---	
計	325	111	68	32	35	33	11	8	214
		34.2%	20.9%	9.8%	10.8%	10.2%	3.4%	2.5%	65.8%
			61.3%	28.8%	31.5%	29.7%	9.9%	7.2%	

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	59	31	1	5	4	17	1
		52.5%	1.7%	8.5%	6.8%	28.8%	1.7%
製　造　業	31	10	0	2	5	14	0
		32.3%	0.0%	6.5%	16.1%	45.2%	0.0%
情報通信業	9	6	0	1	0	2	0
		66.7%	0.0%	11.1%	0.0%	22.2%	0.0%
運　輸　業 郵　便　業	19	6	0	1	1	10	1
		31.6%	0.0%	5.3%	5.3%	52.6%	5.3%
卸　売　業 小　売　業	33	8	1	2	4	17	1
		24.2%	3.0%	6.1%	12.1%	51.5%	3.0%
金　融　業 保　険　業	11	5	0	0	1	5	0
		45.5%	0.0%	0.0%	9.1%	45.5%	0.0%
不動産業 物品賃貸業	12	3	0	1	0	6	2
		25.0%	0.0%	8.3%	0.0%	50.0%	16.7%
学術研究、 専門・技術 サービス業	19	9	1	1	3	5	0
		47.4%	5.3%	5.3%	15.8%	26.3%	0.0%
宿泊業、飲食 サービス業	21	5	1	2	1	11	1
		23.8%	4.8%	9.5%	4.8%	52.4%	4.8%
生活関連 サービス業 娯楽業	16	6	0	1	2	7	0
		37.5%	0.0%	6.3%	12.5%	43.8%	0.0%
教育学習 支　援　業	18	9	0	1	2	5	1
		50.0%	0.0%	5.6%	11.1%	27.8%	5.6%
医療、福祉	78	23	3	10	13	28	1
		29.5%	3.8%	12.8%	16.7%	35.9%	1.3%
サービス業	38	14	0	3	2	17	2
		36.8%	0.0%	7.9%	5.3%	44.7%	5.3%
計	364	135	7	30	38	144	10
		37.1%	1.9%	8.2%	10.4%	39.6%	2.7%

＜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	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	166	45	2	12	17	84	6
		27.1%	1.2%	7.2%	10.2%	50.6%	3.6%
10～29人	122	44	5	11	13	47	2
		36.1%	4.1%	9.0%	10.7%	38.5%	1.6%
30～99人	62	36	0	6	8	11	1
		58.1%	0.0%	9.7%	12.9%	17.7%	1.6%
100～299人	13	9	0	1	0	2	1
		69.2%	0.0%	7.7%	0.0%	15.4%	7.7%
300人以上	1	1	0	0	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
計	364	135	7	30	38	144	10
		37.1%	1.9%	8.2%	10.4%	39.6%	2.7%

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
			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	58	4	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	54
		6.9%	25.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	93.1%
製造業	31	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	30
		3.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	96.8%
情報通信業	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
		0.0%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100.0%
運輸業 郵便業	20	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	18
		10.0%	50.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	90.0%
卸売業 小売業	33	12	8	3	2	1	2	1	1	0	1	0	21
		36.4%	66.7%	25.0%	16.7%	8.3%	16.7%	8.3%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	63.6%
金融業 保険業	11	3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	8
		27.3%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	72.7%
不動産業、物品賃貸業	13	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
		15.4%	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	84.6%
学術研究、専門・技術サービス業	16	4	1	2	3	1	2	0	0	0	1	0	12
		25.0%	25.0%	50.0%	75.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	75.0%
宿泊業・飲食サービス業	20	4	1	1	2	0	0	0	0	0	3	0	16
		20.0%	25.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	80.0%
生活関連サービス業・娯楽業	13	5	4	0	3	2	1	0	1	0	1	0	8
		38.5%	80.0%	0.0%	60.0%	40.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	0.0%	61.5%
教育、学習支援業	14	4	3	3	3	1	1	0	0	1	0	0	10
		28.6%	75.0%	75.0%	75.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	0.0%	0.0%	71.4%
医療、福祉	64	18	15	4	5	4	3	4	0	0	2	0	46
		28.1%	83.3%	22.2%	27.8%	22.2%	16.7%	22.2%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	71.9%
サービス業	37	6	3	2	1	1	1	1	0	0	0	0	31
		16.2%	50.0%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.8%
計	338	65	42	17	23	10	11	6	2	1	9	1	273
		19.2%	64.6%	26.2%	35.4%	15.4%	16.9%	9.2%	3.1%	1.5%	13.8%	1.5%	80.8%

＜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
			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	161	26	17	6	12	4	5	2	0	0	3	1	135
		16.1%	65.4%	23.1%	46.2%	15.4%	19.2%	7.7%	0.0%	0.0%	11.5%	3.8%	83.9%
10～29人	113	21	13	5	7	3	2	2	1	0	4	0	92
		18.4%	61.9%	23.8%	33.3%	14.3%	9.5%	9.5%	4.8%	0.0%	19.0%	0.0%	81.4%
30～99人	51	15	9	5	4	2	4	1	0	1	2	0	36
		29.4%	60.0%	33.3%	26.7%	13.3%	26.7%	6.7%	0.0%	6.7%	13.3%	0.0%	70.6%
100～299人	12	2	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	10
		16.7%	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%
300人以上	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
		100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
計	338	65	42	17	23	10	11	6	2	1	9	1	273
		19.2%	64.6%	26.2%	35.4%	15.4%	16.9%	9.2%	3.1%	1.5%	13.8%	1.5%	80.8%

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	56	3	0	2	0	0	1	1	53
		5.4%	0.0%	3.6%	0.0%	0.0%	1.8%	1.8%	94.6%
			0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	33.3%	
製造業	31	5	0	5	0	0	0	0	26
		16.1%	0.0%	16.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.9%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
情報通信業	8	3	0	3	0	0	1	0	5
		37.5%	0.0%	37.5%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	62.5%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	
運輸業 郵便業	20	3	0	2	1	0	0	0	17
		15.0%	0.0%	10.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0%
			0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
卸売業 小売業	33	8	1	7	0	0	0	1	25
		24.2%	3.0%	21.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	75.8%
			12.5%	87.5%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	
金融業 保険業	11	7	3	5	3	3	1	0	4
		63.6%	27.3%	45.5%	27.3%	27.3%	9.1%	0.0%	36.4%
			42.9%	71.4%	42.9%	42.9%	14.3%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	13	4	0	3	0	0	0	1	9
		30.8%	0.0%	23.1%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	69.2%
			0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	16	5	0	5	0	0	2	0	11
		31.3%	0.0%	31.3%	0.0%	0.0%	12.5%	0.0%	68.8%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	40.0%	0.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	18	7	0	7	1	0	0	0	11
		38.9%	0.0%	38.9%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	61.1%
			0.0%	100.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	13	2	0	2	0	0	1	0	11
		15.4%	0.0%	15.4%	0.0%	0.0%	7.7%	0.0%	84.6%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	
教育学習 支援業	15	5	2	4	0	1	1	0	10
		33.3%	13.3%	26.7%	0.0%	6.7%	6.7%	0.0%	66.7%
			40.0%	80.0%	0.0%	20.0%	20.0%	0.0%	
医療、福祉	65	25	4	22	3	3	0	3	40
		38.5%	6.2%	33.8%	4.6%	4.6%	0.0%	4.6%	61.5%
			16.0%	88.0%	12.0%	12.0%	0.0%	12.0%	
サービス業	37	6	1	6	0	0	1	0	31
		16.2%	2.7%	16.2%	0.0%	0.0%	2.7%	0.0%	83.8%
			16.7%	100.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	
計	336	83	11	73	8	7	8	6	253
		24.7%	3.3%	21.7%	2.4%	2.1%	2.4%	1.8%	75.3%
			13.3%	88.0%	9.6%	8.4%	9.6%	7.2%	

＜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
			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	158	32	2	28	4	2	2	2	126
		20.3%	1.3%	17.7%	2.5%	1.3%	1.3%	1.3%	79.7%
			6.3%	87.5%	12.5%	6.3%	6.3%	6.3%	
10～29人	113	28	3	25	3	3	2	2	85
		24.8%	2.7%	22.1%	2.7%	2.7%	1.8%	1.8%	75.2%
			10.7%	89.3%	10.7%	10.7%	7.1%	7.1%	
30～99人	52	17	2	14	1	2	4	2	35
		32.7%	3.8%	26.9%	1.9%	3.8%	7.7%	3.8%	67.3%
			11.8%	82.4%	5.9%	11.8%	23.5%	11.8%	
100～299人	12	5	4	5	0	0	0	0	7
		41.7%	33.3%	41.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	58.3%
			80.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
300人以上	1	1	0	1	0	0	0	0	0
		100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
計	336	83	11	73	8	7	8	6	253
		24.7%	3.3%	21.7%	2.4%	2.1%	2.4%	1.8%	75.3%
			13.3%	88.0%	9.6%	8.4%	9.6%	7.2%	