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	62	28	16	17	1	62	26	15	20	1
		45.2%	25.8%	27.4%	1.6%		41.9%	24.2%	32.3%	1.6%
製　造　業	29	17	3	6	3	29	17	2	6	4
		58.6%	10.3%	20.7%	10.3%		58.6%	6.9%	20.7%	13.8%
情報通信業	9	8	0	1	0	9	8	0	1	0
		88.9%	0.0%	11.1%	0.0%		88.9%	0.0%	11.1%	0.0%
運　輸　業 郵　便　業	17	9	6	1	1	17	11	4	1	1
		52.9%	35.3%	5.9%	5.9%		64.7%	23.5%	5.9%	5.9%
卸　売　業 小　売　業	42	23	7	12	0	42	23	7	12	0
		54.8%	16.7%	28.6%	0.0%		54.8%	16.7%	28.6%	0.0%
金　融　業 保　険　業	22	15	2	3	2	22	13	3	3	3
		68.2%	9.1%	13.6%	9.1%		59.1%	13.6%	13.6%	13.6%
不動産業 物品賃貸業	9	7	2	0	0	9	8	1	0	0
		77.8%	22.2%	0.0%	0.0%		88.9%	11.1%	0.0%	0.0%
学術研究、 専門・技術 サービス業	18	15	3	0	0	18	14	4	0	0
		83.3%	16.7%	0.0%	0.0%		77.8%	22.2%	0.0%	0.0%
宿泊業、飲食 サービス業	20	7	6	6	1	20	7	6	5	2
		35.0%	30.0%	30.0%	5.0%		35.0%	30.0%	25.0%	10.0%
生活関連 サービス業 娯楽業	3	1	2	0	0	3	1	2	0	0
		33.3%	66.7%	0.0%	0.0%		33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
教育、学習 支　援　業	26	18	2	6	0	26	20	1	5	0
		69.2%	7.7%	23.1%	0.0%		76.9%	3.8%	19.2%	0.0%
医療、福祉	77	45	11	15	6	75	45	9	17	4
		58.4%	14.3%	19.5%	7.8%		60.0%	12.0%	22.7%	5.3%
サービス業	47	27	8	10	2	46	25	9	10	2
		57.4%	17.0%	21.3%	4.3%		54.3%	19.6%	21.7%	4.3%
計	381	220	68	77	16	378	218	63	80	17
		57.7%	17.8%	20.2%	4.2%		57.7%	16.7%	21.2%	4.5%

＜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	109	44	23	34	8	109	40	22	38	9
		40.4%	21.1%	31.2%	7.3%		36.7%	20.2%	34.9%	8.3%
10～29人	151	89	25	30	7	150	89	26	29	6
		58.9%	16.6%	19.9%	4.6%		59.3%	17.3%	19.3%	4.0%
30～99人	92	60	19	12	1	91	62	15	12	2
		65.2%	20.7%	13.0%	1.1%		68.1%	16.5%	13.2%	2.2%
100～299人	22	20	1	1	0	21	20	0	1	0
		90.9%	4.5%	4.5%	0.0%		95.2%	0.0%	4.8%	0.0%
300人以上	7	7	0	0	0	7	7	0	0	0
		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%		100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
計	381	220	68	77	16	378	218	63	80	17
		57.7%	17.8%	20.2%	4.2%		57.7%	16.7%	21.2%	4.5%

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	60	22	14	4	8	5	2	2	38
		36.7%	23.3%	6.7%	13.3%	8.3%	3.3%	3.3%	63.3%
			63.6%	18.2%	36.4%	22.7%	9.1%	9.1%	
製造業	29	14	12	6	4	6	2	0	15
		48.3%	41.4%	20.7%	13.8%	20.7%	6.9%	0.0%	51.7%
			85.7%	42.9%	28.6%	42.9%	14.3%	0.0%	
情報通信業	9	5	4	3	3	3	4	0	4
		55.6%	44.4%	33.3%	33.3%	33.3%	44.4%	0.0%	44.4%
			80.0%	60.0%	60.0%	60.0%	80.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	17	8	3	2	1	2	0	1	9
		47.1%	17.6%	11.8%	5.9%	11.8%	0.0%	5.9%	52.9%
			37.5%	25.0%	12.5%	25.0%	0.0%	12.5%	
卸売業 小売業	42	13	9	3	2	4	0	2	29
		31.0%	21.4%	7.1%	4.8%	9.5%	0.0%	4.8%	69.0%
			69.2%	23.1%	15.4%	30.8%	0.0%	15.4%	
金融業 保険業	21	10	8	2	3	1	0	1	11
		47.6%	38.1%	9.5%	14.3%	4.8%	0.0%	4.8%	52.4%
			80.0%	20.0%	30.0%	10.0%	0.0%	10.0%	
不動産業 物品賃貸業	9	6	5	0	0	0	1	0	3
		66.7%	55.6%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	33.3%
			83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	18	9	7	3	3	3	1	1	9
		50.0%	38.9%	16.7%	16.7%	16.7%	5.6%	5.6%	50.0%
			77.8%	33.3%	33.3%	33.3%	11.1%	11.1%	
宿泊業、飲食 サービス業	20	7	4	1	1	4	1	1	13
		35.0%	20.0%	5.0%	5.0%	20.0%	5.0%	5.0%	65.0%
			57.1%	14.3%	14.3%	57.1%	14.3%	14.3%	
生活関連 サービス業 娯楽業	3	2	1	2	1	1	0	0	1
		66.7%	33.3%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
			50.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
教育、学習 支援業	26	17	11	3	6	7	0	1	9
		65.4%	42.3%	11.5%	23.1%	26.9%	0.0%	3.8%	34.6%
			64.7%	17.6%	35.3%	41.2%	0.0%	5.9%	
医療、福祉	77	38	29	7	17	17	2	1	39
		49.4%	37.7%	9.1%	22.1%	22.1%	2.6%	1.3%	50.6%
			76.3%	18.4%	44.7%	44.7%	5.3%	2.6%	
サービス業	46	18	13	4	5	3	1	1	28
		39.1%	28.3%	8.7%	10.9%	6.5%	2.2%	2.2%	60.9%
			72.2%	22.2%	27.8%	16.7%	5.6%	5.6%	
計	377	169	120	40	54	56	14	11	208
		44.8%	31.8%	10.6%	14.3%	14.9%	3.7%	2.9%	55.2%
			71.0%	23.7%	32.0%	33.1%	8.3%	6.5%	

＜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	107	25	14	6	8	2	1	2	82
		23.4%	13.1%	5.6%	7.5%	1.9%	0.9%	1.9%	76.6%
			56.0%	24.0%	32.0%	8.0%	4.0%	8.0%	
10～29人	150	63	43	9	18	21	4	3	87
		42.0%	28.7%	6.0%	12.0%	14.0%	2.7%	2.0%	58.0%
			68.3%	14.3%	28.6%	33.3%	6.3%	4.8%	
30～99人	92	56	43	14	14	19	4	5	36
		60.9%	46.7%	15.2%	15.2%	20.7%	4.3%	5.4%	39.1%
			76.8%	25.0%	25.0%	33.9%	7.1%	8.9%	
100～299人	21	20	16	6	9	11	3	1	1
		95.2%	76.2%	28.6%	42.9%	52.4%	14.3%	4.8%	4.8%
			80.0%	30.0%	45.0%	55.0%	15.0%	5.0%	
300人以上	7	5	4	5	5	3	2	0	2
		71.4%	57.1%	71.4%	71.4%	42.9%	28.6%	0.0%	28.6%
			80.0%	100.0%	100.0%	60.0%	40.0%	0.0%	
計	377	169	120	40	54	56	14	11	208
		44.8%	31.8%	10.6%	14.3%	14.9%	3.7%	2.9%	55.2%
			71.0%	23.7%	32.0%	33.1%	8.3%	6.5%	

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
			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	60	15	10	3	5	4	2	1	45
		25.0%	16.7%	5.0%	8.3%	6.7%	3.3%	1.7%	75.0%
			66.7%	20.0%	33.3%	26.7%	13.3%	6.7%	
製造業	28	10	8	5	3	4	2	0	18
		35.7%	28.6%	17.9%	10.7%	14.3%	7.1%	0.0%	64.3%
			80.0%	50.0%	30.0%	40.0%	20.0%	0.0%	
情報通信業	9	4	4	3	3	3	3	0	5
		44.4%	44.4%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	55.6%
			100.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	17	7	2	2	1	2	0	1	10
		41.2%	11.8%	11.8%	5.9%	11.8%	0.0%	5.9%	58.8%
			28.6%	28.6%	14.3%	28.6%	0.0%	14.3%	
卸売業 小売業	41	9	7	2	1	3	0	1	32
		22.0%	17.1%	4.9%	2.4%	7.3%	0.0%	2.4%	78.0%
			77.8%	22.2%	11.1%	33.3%	0.0%	11.1%	
金融業 保険業	21	6	4	1	2	1	1	0	15
		28.6%	19.0%	4.8%	9.5%	4.8%	4.8%	0.0%	71.4%
			66.7%	16.7%	33.3%	16.7%	16.7%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	9	4	4	0	0	0	0	0	5
		44.4%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	55.6%
			100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	18	6	4	1	1	2	0	1	12
		33.3%	22.2%	5.6%	5.6%	11.1%	0.0%	5.6%	66.7%
			66.7%	16.7%	16.7%	33.3%	0.0%	16.7%	
宿泊業、飲食 サービス業	19	5	1	1	1	3	1	1	14
		26.3%	5.3%	5.3%	5.3%	15.8%	5.3%	5.3%	73.7%
			20.0%	20.0%	20.0%	60.0%	20.0%	20.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	3	2	1	2	1	1	0	0	1
		66.7%	33.3%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
			50.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
教育、学習 支援業	25	14	10	3	3	5	0	1	11
		56.0%	40.0%	12.0%	12.0%	20.0%	0.0%	4.0%	44.0%
			71.4%	21.4%	21.4%	35.7%	0.0%	7.1%	
医療、福祉	77	31	24	7	13	13	1	1	46
		40.3%	31.2%	9.1%	16.9%	16.9%	1.3%	1.3%	59.7%
			77.4%	22.6%	41.9%	41.9%	3.2%	3.2%	
サービス業	45	14	9	2	4	3	1	0	31
		31.1%	20.0%	4.4%	8.9%	6.7%	2.2%	0.0%	68.9%
			64.3%	14.3%	28.6%	21.4%	7.1%	0.0%	
計	372	127	88	32	38	44	11	7	245
		34.1%	23.7%	8.6%	10.2%	11.8%	3.0%	1.9%	65.9%
			69.3%	25.2%	29.9%	34.6%	8.7%	5.5%	

＜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	106	14	7	3	6	0	0	1	92
		13.2%	6.6%	2.8%	5.7%	0.0%	0.0%	0.9%	86.8%
			50.0%	21.4%	42.9%	0.0%	0.0%	7.1%	
10～29人	149	49	33	8	13	18	2	2	100
		32.9%	22.1%	5.4%	8.7%	12.1%	1.3%	1.3%	67.1%
			67.3%	16.3%	26.5%	36.7%	4.1%	4.1%	
30～99人	89	41	31	11	9	13	3	3	48
		46.1%	34.8%	12.4%	10.1%	14.6%	3.4%	3.4%	53.9%
			75.6%	26.8%	22.0%	31.7%	7.3%	7.3%	
100～299人	21	19	14	6	6	10	4	1	2
		90.5%	66.7%	28.6%	28.6%	47.6%	19.0%	4.8%	9.5%
			73.7%	31.6%	31.6%	52.6%	21.1%	5.3%	
300人以上	7	4	3	4	4	3	2	0	3
		57.1%	42.9%	57.1%	57.1%	42.9%	28.6%	0.0%	42.9%
			75.0%	100.0%	100.0%	75.0%	50.0%	0.0%	
計	372	127	88	32	38	44	11	7	245
		34.1%	23.7%	8.6%	10.2%	11.8%	3.0%	1.9%	65.9%
			69.3%	25.2%	29.9%	34.6%	8.7%	5.5%	

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	60	22	15	4	7	5	2	1	38
		36.7%	25.0%	6.7%	11.7%	8.3%	3.3%	1.7%	63.3%
			68.2%	18.2%	31.8%	22.7%	9.1%	4.5%	
製造業	29	14	12	6	4	5	2	0	15
		48.3%	41.4%	20.7%	13.8%	17.2%	6.9%	0.0%	51.7%
			85.7%	42.9%	28.6%	35.7%	14.3%	0.0%	
情報通信業	9	4	4	3	3	3	3	0	5
		44.4%	44.4%	33.3%	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%	55.6%
			100.0%	75.0%	75.0%	75.0%	75.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	17	8	3	3	1	3	0	1	9
		47.1%	17.6%	17.6%	5.9%	17.6%	0.0%	5.9%	52.9%
			37.5%	37.5%	12.5%	37.5%	0.0%	12.5%	
卸売業 小売業	42	12	7	3	2	4	0	2	30
		28.6%	16.7%	7.1%	4.8%	9.5%	0.0%	4.8%	71.4%
			58.3%	25.0%	16.7%	33.3%	0.0%	16.7%	
金融業 保険業	21	8	5	2	2	1	1	0	13
		38.1%	23.8%	9.5%	9.5%	4.8%	4.8%	0.0%	61.9%
			62.5%	25.0%	25.0%	12.5%	12.5%	0.0%	
不動産業 物品賃貸業	9	5	4	0	0	0	1	0	4
		55.6%	44.4%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	44.4%
			80.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	18	8	6	4	3	3	0	1	10
		44.4%	33.3%	22.2%	16.7%	16.7%	0.0%	5.6%	55.6%
			75.0%	50.0%	37.5%	37.5%	0.0%	12.5%	
宿泊業、飲食 サービス業	20	8	4	2	2	4	1	1	12
		40.0%	20.0%	10.0%	10.0%	20.0%	5.0%	5.0%	60.0%
			50.0%	25.0%	25.0%	50.0%	12.5%	12.5%	
生活関連 サービス業 娯楽業	3	2	1	2	1	1	0	0	1
		66.7%	33.3%	66.7%	33.3%	33.3%	0.0%	0.0%	33.3%
			50.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	
教育、学習 支援業	25	15	10	3	5	7	0	1	10
		60.0%	40.0%	12.0%	20.0%	28.0%	0.0%	4.0%	40.0%
			66.7%	20.0%	33.3%	46.7%	0.0%	6.7%	
医療、福祉	77	36	28	8	16	18	1	1	41
		46.8%	36.4%	10.4%	20.8%	23.4%	1.3%	1.3%	53.2%
			77.8%	22.2%	44.4%	50.0%	2.8%	2.8%	
サービス業	45	17	12	4	5	4	1	1	28
		37.8%	26.7%	8.9%	11.1%	8.9%	2.2%	2.2%	62.2%
			70.6%	23.5%	29.4%	23.5%	5.9%	5.9%	
計	375	159	111	44	51	58	12	9	216
		42.4%	29.6%	11.7%	13.6%	15.5%	3.2%	2.4%	57.6%
			69.8%	27.7%	32.1%	36.5%	7.5%	5.7%	

＜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	107	21	11	6	8	2	0	1	86
		19.6%	10.3%	5.6%	7.5%	1.9%	0.0%	0.9%	80.4%
			52.4%	28.6%	38.1%	9.5%	0.0%	4.8%	
10～29人	150	60	41	11	16	22	2	2	90
		40.0%	27.3%	7.3%	10.7%	14.7%	1.3%	1.3%	60.0%
			68.3%	18.3%	26.7%	36.7%	3.3%	3.3%	
30～99人	90	53	39	14	14	20	4	5	37
		58.9%	43.3%	15.6%	15.6%	22.2%	4.4%	5.6%	41.1%
			73.6%	26.4%	26.4%	37.7%	7.5%	9.4%	
100～299人	21	20	16	8	8	11	4	1	1
		95.2%	76.2%	38.1%	38.1%	52.4%	19.0%	4.8%	4.8%
			80.0%	40.0%	40.0%	55.0%	20.0%	5.0%	
300人以上	7	5	4	5	5	3	2	0	2
		71.4%	57.1%	71.4%	71.4%	42.9%	28.6%	0.0%	28.6%
			80.0%	100.0%	100.0%	60.0%	40.0%	0.0%	
計	375	159	111	44	51	58	12	9	216
		42.4%	29.6%	11.7%	13.6%	15.5%	3.2%	2.4%	57.6%
			69.8%	27.7%	32.1%	36.5%	7.5%	5.7%	

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	67	32	1	7	8	18	1
		47.8%	1.5%	10.4%	11.9%	26.9%	1.5%
製　造　業	28	9	0	0	3	15	1
		32.1%	0.0%	0.0%	10.7%	53.6%	3.6%
情報通信業	10	5	0	0	1	4	0
		50.0%	0.0%	0.0%	10.0%	40.0%	0.0%
運　輸　業 郵　便　業	16	9	0	0	1	6	0
		56.3%	0.0%	0.0%	6.3%	37.5%	0.0%
卸　売　業 小　売　業	46	12	1	3	6	24	0
		26.1%	2.2%	6.5%	13.0%	52.2%	0.0%
金　融　業 保　険　業	20	2	1	0	4	12	1
		10.0%	5.0%	0.0%	20.0%	60.0%	5.0%
不動産業 物品賃貸業	10	3	0	1	1	5	0
		30.0%	0.0%	10.0%	10.0%	50.0%	0.0%
学術研究、 専門・技術 サービス業	19	9	1	1	1	6	1
		47.4%	5.3%	5.3%	5.3%	31.6%	5.3%
宿泊業、飲食 サービス業	25	10	0	1	7	5	2
		40.0%	0.0%	4.0%	28.0%	20.0%	8.0%
生活関連 サービス業 娯楽業	4	2	0	0	1	1	0
		50.0%	0.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%
教育、学習 支　援　業	30	11	2	4	1	12	0
		36.7%	6.7%	13.3%	3.3%	40.0%	0.0%
医療、福祉	88	36	2	10	5	35	0
		40.9%	2.3%	11.4%	5.7%	39.8%	0.0%
サービス業	50	20	4	4	5	17	0
		40.0%	8.0%	8.0%	10.0%	34.0%	0.0%
計	413	160	12	31	44	160	6
		38.7%	2.9%	7.5%	10.7%	38.7%	1.5%

＜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	117	30	4	10	13	58	2
		25.6%	3.4%	8.5%	11.1%	49.6%	1.7%
10～29人	162	60	2	12	19	67	2
		37.0%	1.2%	7.4%	11.7%	41.4%	1.2%
30～99人	103	49	5	7	11	30	1
		47.6%	4.9%	6.8%	10.7%	29.1%	1.0%
100～299人	24	15	1	1	1	5	1
		62.5%	4.2%	4.2%	4.2%	20.8%	4.2%
300人以上	7	6	0	1	0	0	0
		85.7%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
計	413	160	12	31	44	160	6
		38.7%	2.9%	7.5%	10.7%	38.7%	1.5%

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	62	7	5	4	5	2	2	0	0	0	0	0	55
		11.3%	71.4%	57.1%	71.4%	28.6%	28.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.7%
製　造　業	29	3	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	26
		10.3%	100.0%	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	89.7%
情報通信業	9	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
		11.1%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%
運　輸　業 郵　便　業	17	2	1	1	2	1	1	0	0	1	0	0	15
		11.8%	50.0%	50.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	88.2%
卸　売　業 小　売　業	42	12	9	5	7	4	2	0	1	0	1	0	30
		28.6%	75.0%	41.7%	58.3%	33.3%	16.7%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	71.4%
金　融　業 保　険　業	22	6	3	4	3	1	0	1	1	0	0	0	16
		27.3%	50.0%	66.7%	50.0%	16.7%	0.0%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	72.7%
不動産業、 物品賃貸業	9	2	1	2	2	1	1	0	0	1	0	0	7
		22.2%	50.0%	100.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	77.8%
学術研究、専門・ 技術サービス業	18	2	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	16
		11.1%	50.0%	50.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%
宿　泊　業・ 飲食サービス業	20	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	19
		5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.0%
生活関連サービ ス業・娯　楽　業	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		33.3%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%
教育、学習支援業	26	5	4	1	3	1	0	0	0	0	0	0	21
		19.2%	80.0%	20.0%	60.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	80.8%
医療、福祉	77	25	20	10	12	7	1	6	1	2	3	3	52
		32.5%	80.0%	40.0%	48.0%	28.0%	4.0%	24.0%	4.0%	8.0%	12.0%	12.0%	67.5%
サービス業	46	7	4	1	2	2	2	3	0	0	0	2	39
		15.2%	57.1%	14.3%	28.6%	28.6%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	84.8%
計	380	74	52	32	39	19	11	11	3	4	4	5	306
		19.5%	70.3%	43.2%	52.7%	25.7%	14.9%	14.9%	4.1%	5.4%	5.4%	6.8%	80.5%

＜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	108	12	8	4	4	2	1	1	2	0	1	2	96
		11.1%	66.7%	33.3%	33.3%	16.7%	8.3%	8.3%	16.7%	0.0%	8.3%	16.7%	88.9%
10～29人	152	33	23	12	19	10	6	6	0	2	2	3	119
		22.3%	69.7%	36.4%	57.6%	30.3%	18.2%	18.2%	0.0%	6.1%	6.1%	9.1%	78.3%
30～99人	92	22	18	12	11	5	2	2	0	0	0	0	70
		24.2%	81.8%	54.5%	50.0%	22.7%	9.1%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	76.1%
100～299人	21	7	3	4	5	2	2	2	1	2	1	0	14
		35.0%	42.9%	57.1%	71.4%	28.6%	28.6%	28.6%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%	66.7%
300人以上	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
		0.0%	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	100.0%
計	380	74	52	32	39	19	11	11	3	4	4	5	306
		19.5%	70.3%	43.2%	52.7%	25.7%	14.9%	14.9%	4.1%	5.4%	5.4%	6.8%	80.5%

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	62	9	3	7	0	3	1	0	53
		14.5%	4.8%	11.3%	0.0%	4.8%	1.6%	0.0%	85.5%
			33.3%	77.8%	0.0%	33.3%	11.1%	0.0%	
製造業	28	3	0	2	1	0	0	0	25
		10.7%	0.0%	7.1%	3.6%	0.0%	0.0%	0.0%	89.3%
			0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
情報通信業	9	1	0	1	0	0	0	0	8
		11.1%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
運輸業 郵便業	17	6	1	3	0	0	1	0	11
		35.3%	5.9%	17.6%	0.0%	0.0%	5.9%	0.0%	64.7%
			16.7%	50.0%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	
卸売業 小売業	42	12	0	10	2	1	1	1	30
		28.6%	0.0%	23.8%	4.8%	2.4%	2.4%	2.4%	71.4%
			0.0%	83.3%	16.7%	8.3%	8.3%	8.3%	
金融業 保険業	22	7	1	6	2	1	1	1	15
		31.8%	4.5%	27.3%	9.1%	4.5%	4.5%	4.5%	68.2%
			14.3%	85.7%	28.6%	14.3%	14.3%	14.3%	
不動産業 物品賃貸業	9	4	1	3	0	0	0	1	5
		44.4%	11.1%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	55.6%
			25.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	
学術研究、 専門・技術 サービス業	17	3	0	3	0	1	0	0	14
		17.6%	0.0%	17.6%	0.0%	5.9%	0.0%	0.0%	82.4%
			0.0%	100.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	
宿泊業、飲食 サービス業	20	3	1	2	0	0	0	0	17
		15.0%	5.0%	10.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.0%
			33.3%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
生活関連 サービス業 娯楽業	3	2	0	2	0	0	0	0	1
		66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
			0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
教育、学習 支援業	26	11	2	9	0	1	2	1	15
		42.3%	7.7%	34.6%	0.0%	3.8%	7.7%	3.8%	57.7%
			18.2%	81.8%	0.0%	9.1%	18.2%	9.1%	
医療、福祉	77	30	6	29	3	5	2	4	47
		39.0%	7.8%	37.7%	3.9%	6.5%	2.6%	5.2%	61.0%
			20.0%	96.7%	10.0%	16.7%	6.7%	13.3%	
サービス業	45	14	3	11	0	2	1	4	31
		31.1%	6.7%	24.4%	0.0%	4.4%	2.2%	8.9%	68.9%
			21.4%	78.6%	0.0%	14.3%	7.1%	28.6%	
計	377	105	18	88	8	14	9	12	272
		27.9%	4.8%	23.3%	2.1%	3.7%	2.4%	3.2%	72.1%
			17.1%	83.8%	7.6%	13.3%	8.6%	11.4%	

＜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	108	20	3	17	0	3	0	2	88
		18.5%	2.8%	15.7%	0.0%	2.8%	0.0%	1.9%	81.5%
			15.0%	85.0%	0.0%	15.0%	0.0%	10.0%	
10～29人	152	47	5	41	4	5	4	6	105
		30.9%	3.3%	27.0%	2.6%	3.3%	2.6%	3.9%	69.1%
			10.6%	87.2%	8.5%	10.6%	8.5%	12.8%	
30～99人	90	26	5	22	3	5	5	2	64
		28.9%	5.6%	24.4%	3.3%	5.6%	5.6%	2.2%	71.1%
			19.2%	84.6%	11.5%	19.2%	19.2%	7.7%	
100～299人	20	11	5	7	1	0	0	2	9
		55.0%	25.0%	35.0%	5.0%	0.0%	0.0%	10.0%	45.0%
			45.5%	63.6%	9.1%	0.0%	0.0%	18.2%	
300人以上	7	1	0	1	0	1	0	0	6
		14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	85.7%
			0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	
計	377	105	18	88	8	14	9	12	272
		27.9%	4.8%	23.3%	2.1%	3.7%	2.4%	3.2%	72.1%
			17.1%	83.8%	7.6%	13.3%	8.6%	11.4%	