

第7章 ハラスメントへの取組状況

1 パワーハラスメント防止に関する取組状況

調査票 問 30

第 1-7-1 表及び第 1-7-2 図は、パワーハラスメント防止に関する取組状況を示したものである（複数回答可）。全体では、「周知・啓発」（53.4%）が最も高かった。以下、「事実関係の確認」（40.7%）、「方針等の明確化」（40.6%）、「相談窓口の設置」（39.2%）、「相談体制の整備」（36.2%）となっている。

産業分類別でみると、「周知・啓発」は医療、福祉業（75.0%）、運輸業、郵便業（59.5%）、製造業（58.1%）が高かった。「事実関係の確認」は製造業（47.4%）、運輸業、郵便業（45.9%）、医療、福祉業（44.4%）、「方針等の明確化」は医療、福祉業（66.7%）、運輸業、郵便業（44.6%）、製造業（43.6%）が高かった。

規模別でみると、取り組みのある項目ではいずれも大企業が中小企業よりも高くなっている。「特になし」は中小企業（27.3%）が大企業（0.7%）より 26.6 ポイント高くなっている。

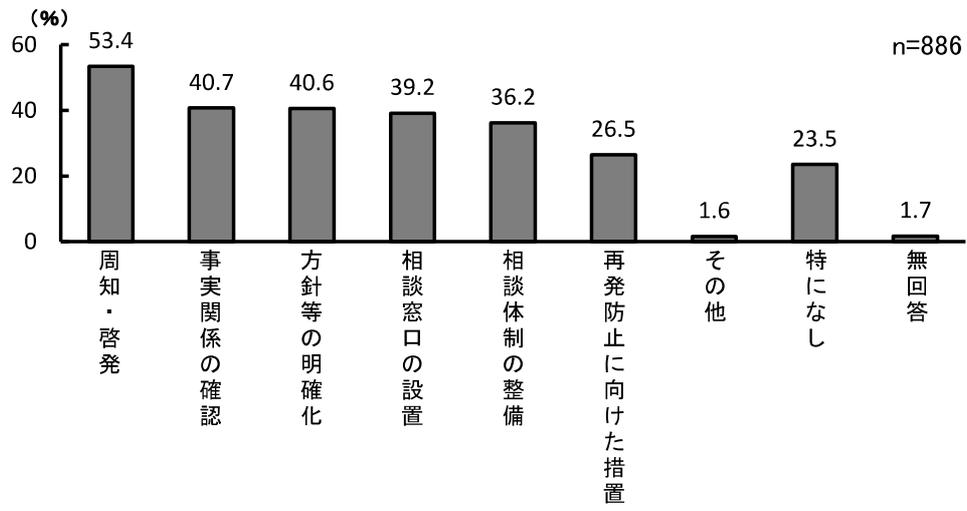
第 1-7-1 表 パワーハラスメント防止に関する取組状況

（単位：％）

	調査数	方針等の明確化	周知・啓発	相談体制の整備	相談窓口の設置	事実関係の確認	再発防止に向けた措置	その他	特になし	無回答	
全体	886	40.6	53.4	36.2	39.2	40.7	26.5	1.6	23.5	1.7	
産業分類別	建設業	173	26.0	45.7	26.0	17.3	37.6	22.5	0.6	32.9	1.7
	製造業	234	43.6	58.1	36.3	39.7	47.4	27.8	0.9	18.4	1.7
	情報通信業※	24	66.7	58.3	37.5	54.2	29.2	25.0	—	16.7	—
	運輸業、郵便業	74	44.6	59.5	51.4	52.7	45.9	32.4	—	14.9	2.7
	卸売・小売業	90	38.9	48.9	36.7	42.2	37.8	27.8	2.2	26.7	2.2
	宿泊業、飲食サービス業※	10	40.0	40.0	10.0	30.0	30.0	20.0	—	40.0	10.0
	教育、学習支援業※	17	70.6	41.2	64.7	82.4	58.8	47.1	5.9	—	—
	医療、福祉業	36	66.7	75.0	61.1	72.2	44.4	36.1	2.8	13.9	—
	サービス業	122	34.4	49.2	28.7	37.7	30.3	21.3	4.1	27	0.8
	その他	98	46.9	57.1	39.8	43.9	39.8	24.5	2.0	25.5	1.0
規模別	大企業	137	75.2	85.4	71.5	93.4	67.2	58.4	3.6	0.7	—
	中小企業	578	32.9	47.1	27.7	26.3	34.4	19.7	0.9	27.3	1.9

※調査数が 30 以下は参考値のため、コメント・分析に含めていない

第1-7-2図 パワーハラスメント防止に関する取組状況



2 従業員からカスタマーハラスメントに関する相談を受けた経験

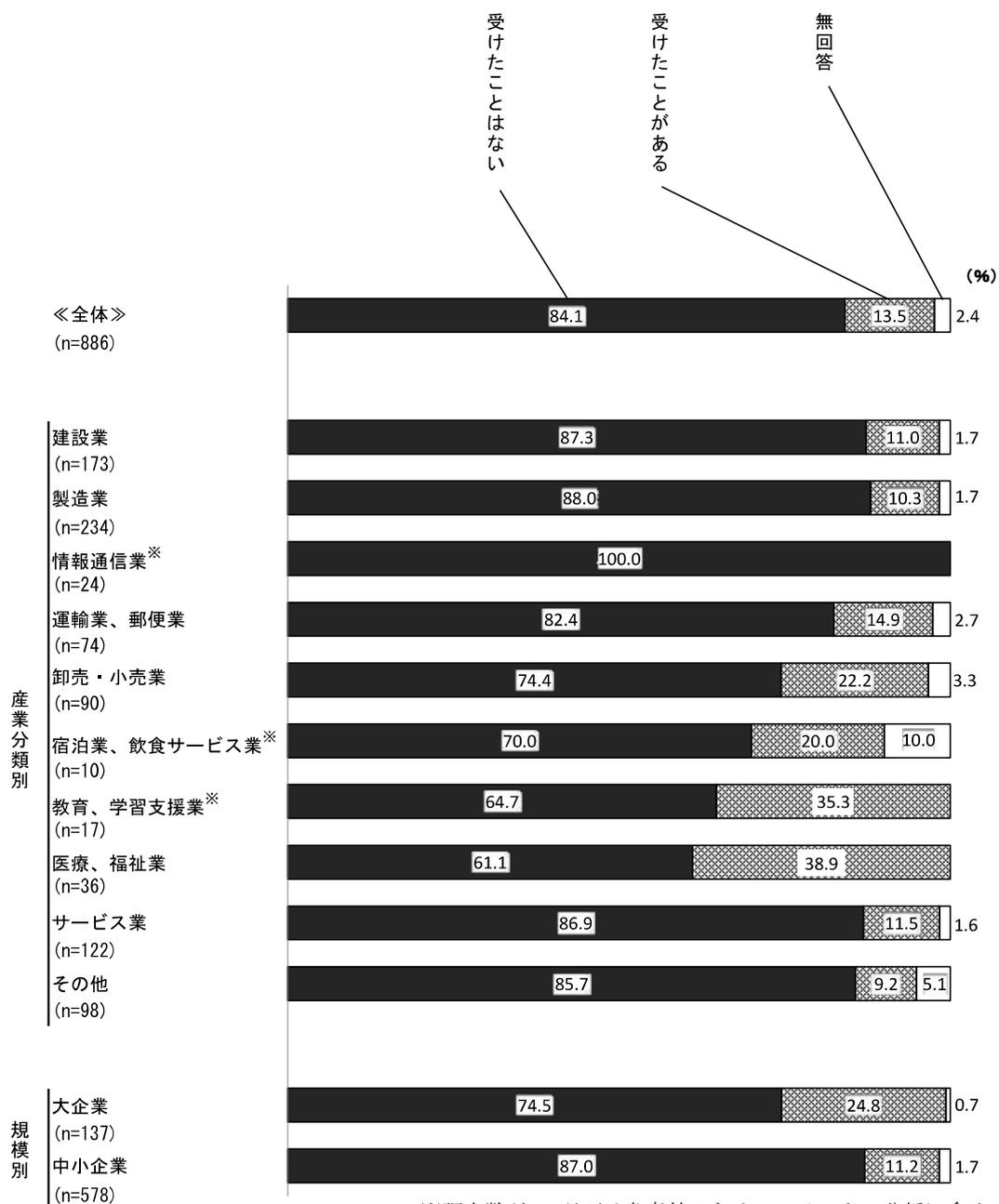
調査票 問 31

第1-7-3図は、従業員からカスタマーハラスメントに関する相談を受けた経験を示している。全体では、「受けたことはない」(84.1%)で、「受けたことがある」(13.5%)に比べて70.6ポイント高くなっている。

産業分類別でみると、「受けたことはない」は、いずれの業種も6割以上で、特に製造業(88.0%)、建設業(87.3%)、サービス業(86.9%)、運輸業、郵便業(82.4%)が高くなっている。

規模別でみると、「受けたことはない」は中小企業(87.0%)が大企業(74.5%)より12.5ポイント高く、「受けたことがある」は大企業(24.8%)が中小企業(11.2%)より13.6ポイント高くなっている。

第1-7-3図 従業員からカスタマーハラスメントに関する相談を受けた経験



※調査数が30以下は参考値のため、コメント・分析に含めていない

3 カスタマーハラスメントに関する取組状況

調査票 問 32

第 1-7-4 表及び第 1-7-5 図は、カスタマーハラスメントに関する取組状況を示したものである（複数回答可）。全体では、「周知・啓発」（19.0%）が最も高く、以下、「相談窓口の設置」（17.4%）、「対応方針の明確化」（15.3%）となっている。一方、「特になし」は 61.3%であった。

産業分類別でみると、「周知・啓発」は医療、福祉業（27.8%）、運輸業、郵便業（23.0%）が高く、「相談窓口の設置」は医療、福祉業（38.9%）、運輸業、郵便業（33.8%）が高かった。「対応方針の明確化」は医療、福祉業（38.9%）で高かった。

規模別でみると、ほとんどの取り組み項目で、大企業が中小企業より高くなっている。「特になし」は中小企業（66.6%）が大企業（43.8%）より高くなっている。

第 1-7-4 表 カスタマーハラスメントに関する取組状況

（単位：％）

		調査数	対応方針の明確化	対応マニュアルの策定	研修の開催	相談窓口の設置	周知・啓発	その他	特になし	無回答
全体		886	15.3	6.4	6.2	17.4	19.0	2.3	61.3	2.5
産業分類別	建設業	173	10.4	1.2	1.2	9.2	18.5	1.2	68.2	2.3
	製造業	234	11.5	4.3	3.0	10.7	17.5	1.3	70.1	1.7
	情報通信業※	24	—	—	—	25.0	8.3	—	75.0	—
	運輸業、郵便業	74	14.9	10.8	10.8	33.8	23.0	1.4	52.7	5.4
	卸売・小売業	90	15.6	6.7	8.9	22.2	18.9	2.2	60.0	3.3
	宿泊業、飲食サービス業※	10	20.0	20.0	20.0	20.0	10.0	10.0	50.0	10.0
	教育、学習支援業※	17	35.3	5.9	5.9	35.3	5.9	—	35.3	—
	医療、福祉業	36	38.9	19.4	22.2	38.9	27.8	2.8	38.9	—
	サービス業	122	18.0	7.4	6.6	13.9	18.0	4.1	54.1	1.6
	その他	98	21.4	10.2	11.2	21.4	23.5	5.1	57.1	3.1
規模別	大企業	137	26.3	10.9	16.1	39.4	27.7	1.5	43.8	2.2
	中小企業	578	10.9	3.8	2.6	11.2	17.0	1.6	66.6	2.1

※調査数が 30 以下は参考値のため、コメント・分析に含めていない

第1-7-5図 カスタマーハラスメントに関する取組状況

