

「カスタマーハラスメント実態調査」について

滋賀県内におけるカスタマーハラスメントの実態を把握し、より実効性の高い対策を検討することを目的とし、令和8年4月から5月にかけて「カスタマーハラスメント実態調査」を実施しました。

このたび、調査の結果概要を取りまとめたのでお知らせします。

調査概要

【企業調査の概要】

調査手法 WEB アンケート調査
調査期間 4月15日から5月15日まで
調査対象 県内企業 1,500社
有効回答数 478社(有効回答率 31.9%)

【労働者調査の概要】

調査手法 WEB アンケート調査
調査期間 4月15日から5月15日まで
調査対象 県内労働者
有効回答数 1,043名

調査内容（大項目）

- カスタマーハラスメントの実態
- 対策状況
- 県に求める取組

調査のポイント

- 発生状況について、過去3年以内にカスタマーハラスメントが「発生した」と回答した企業は18.6%、「被害を受けたことがある」と回答した労働者は22.2%となっています。
- カスタマーハラスメントの防止のために、「対策を実施している」と回答した企業は26.6%、「勤務先で対策を実施している」と回答した労働者は38.6%にとどまっています。
- 県に求める取組として、企業では「消費者を対象とした周知・啓発」が193件、労働者では「企業を対象とした周知・啓発」が485件と最も多く挙げられています。

※詳細は、以下のホームページに掲載の「カスタマーハラスメント実態調査」をご覧ください。

<https://www.pref.shiga.lg.jp/ippan/shigotosangyou/shigoto/352011.html>