

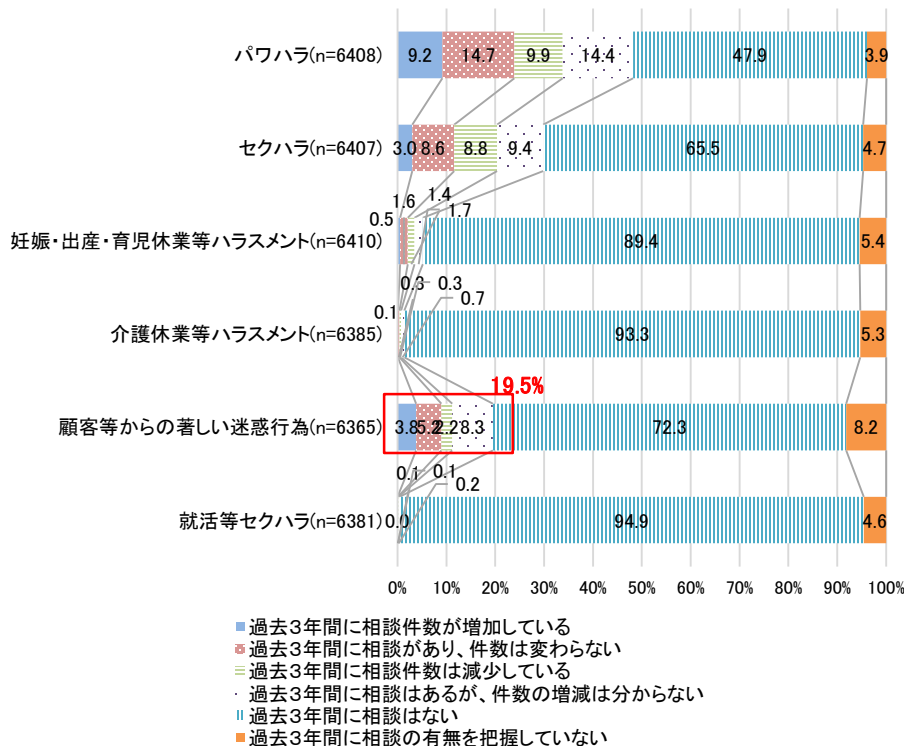
令和2年度委託事業 職場のハラスメント に関する実態調査結果について

厚生労働省 雇用環境・均等局
雇用機会均等課

ハラスメントの発生状況(企業調査)

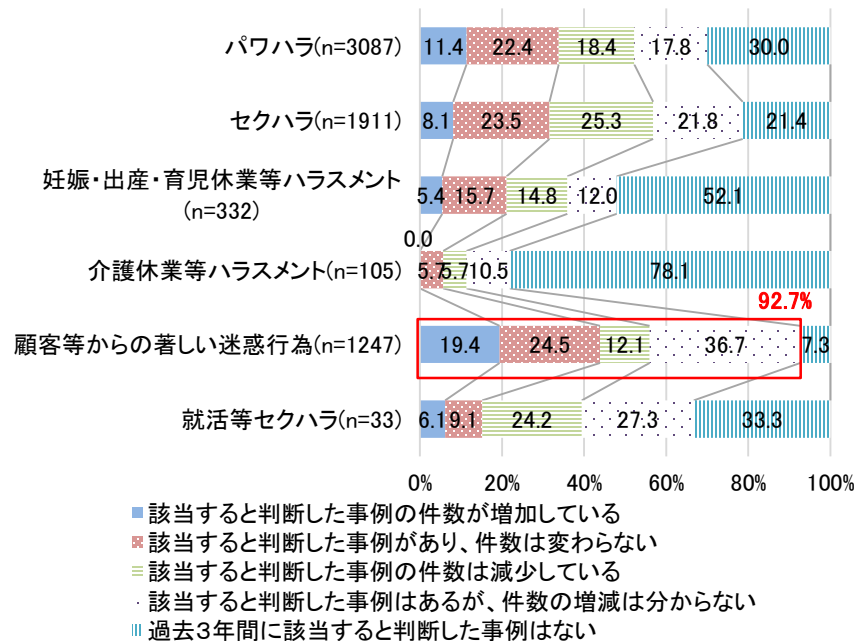
- 顧客等からの著しい迷惑行為について、過去3年間に相談があったと回答した企業の割合をみると、顧客等からの著しい迷惑行為は、19.5%であった。
- 過去3年間の相談件数の推移を聞いたところ、顧客等からの著しい迷惑行為のみ「件数が増加している」(3.8%)の割合の方が「件数は減少している」(2.2%)より高かった。
- 過去3年間に相談があった企業のうち、顧客等からの著しい迷惑行為に該当する事案があったと回答した企業の割合は92.7%。
- 過去3年間に受けた顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談のうち、該当すると判断した事例の件数の傾向をみると、「件数の増減は分からない」を除くと、「件数は変わらない」の割合が最も高い。相談件数と同様、顧客等からの著しい迷惑行為のみ「件数が増加している」の割合(19.4%)の方が「減少している」(12.1%)より高かった。

図1 過去3年間のハラスメント相談件数の傾向(ハラスメントの種類別)



(対象:全企業) ※無回答、無効回答を除く(以下同じ)

図2 過去3年間のハラスメント該当件数の傾向(ハラスメントの種類別)



(対象:過去3年間に各ハラスメントまたは不利益取り扱いに関する相談を取り扱った企業)

ハラスメントの具体的な内容・行為者と被害者の関係(企業調査)

- 顧客等からの著しい迷惑行為の該当事案の内容としては、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム」(59.5%)の割合が最も高かった。
- 顧客等からの著しい迷惑行為における行為者と被害者の関係としては、「顧客等から自社従業員へ」(91.5%)の割合が最も高く、全体の9割を占める。

図3 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為に該当すると判断した事案の具体的な内容

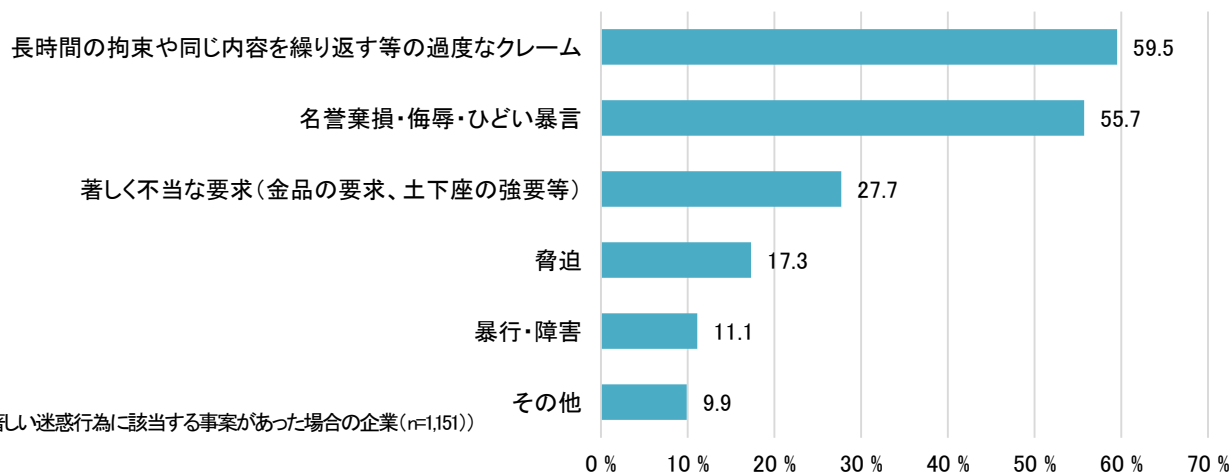
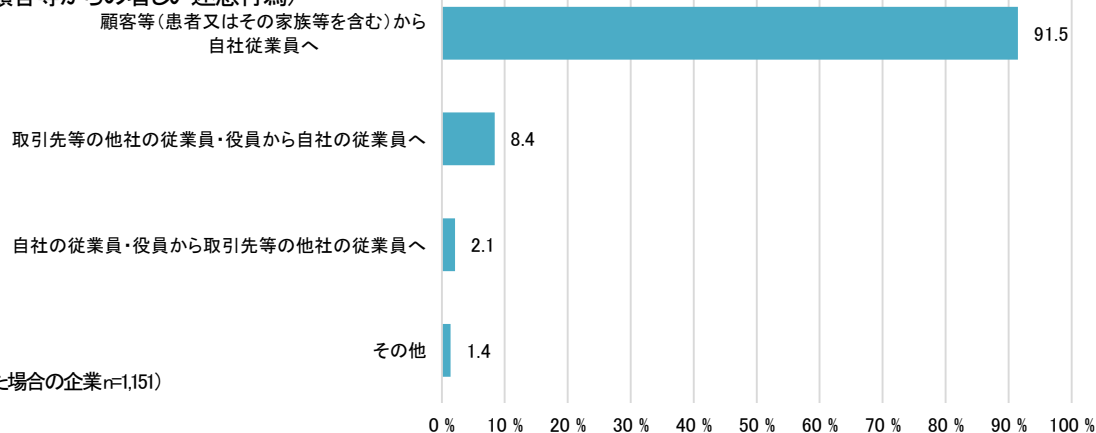


図4 ハラスメント該当事案における行為者と被害者の関係(顧客等からの著しい迷惑行為)

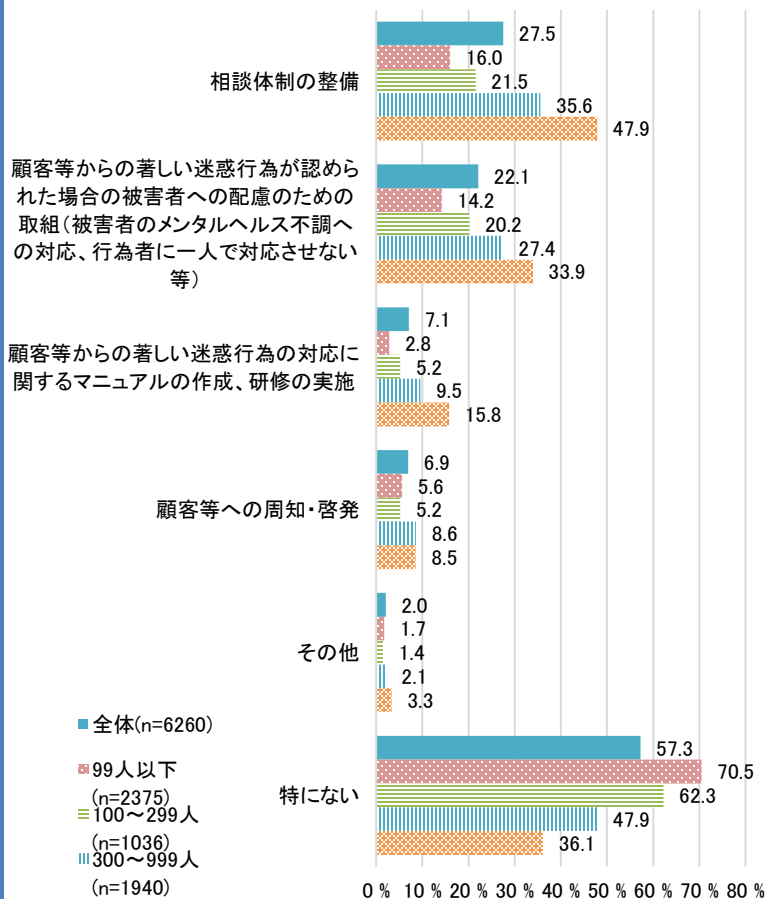


ハラスメントの予防・解決のための取組状況(企業調査)

○顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組として実施しているものとしては、「特にない」(57.3%)の割合が最も高く、次いで「相談体制の実施」(27.5%)が高かった。

○取組状況を業種別にみると、「医療、福祉」、「金融業、保険業」、「宿泊業、飲食サービス業」、「生活関連サービス業、娯楽業」などでの取組を実施している割合が他の業種と比べて高く、「製造業」、「建設業」、「運輸業、郵便業」などでは相対的に低い結果となった。

図5 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組状況(従業員規模別)



(対象:全企業(n=6260))

図6 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組状況(業種別)

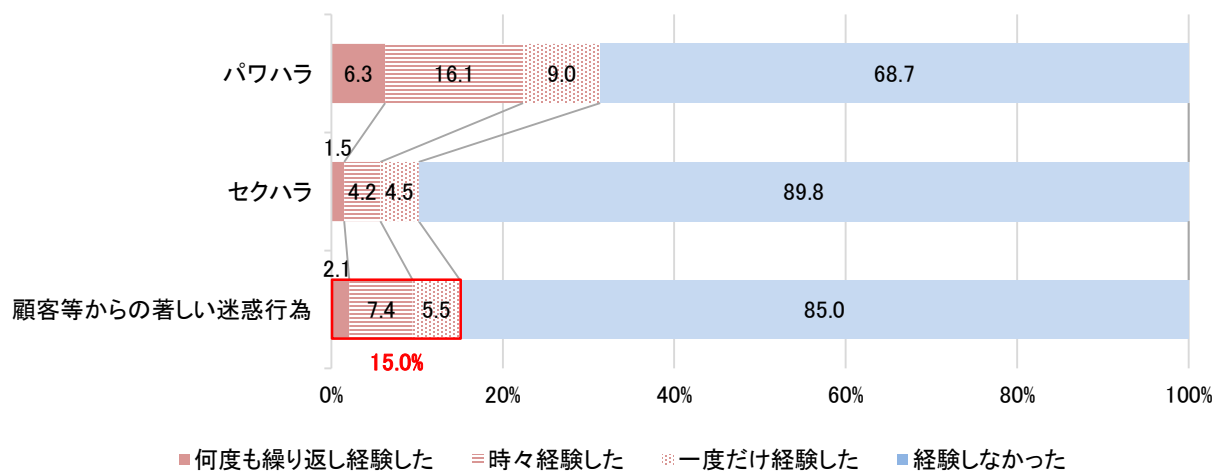
業種	該当数	相談体制の整備	顧客等からの著しい迷惑行為への対応等	顧客等からの著しい迷惑行為の対応に関するマニュアルの作成、研修の実施	顧客等への周知・啓発	その他	特にない
全体	6260	27.5	22.1	7.1	6.9	2.0	57.3
建設業	581	23.2	16.0	2.8	5.2	1.9	63.9
製造業	1506	18.3	11.7	4.2	4.0	1.2	73.0
電気・ガス・熱供給・水道業	42	28.6	31.0	9.5	9.5	2.4	47.6
情報通信業	287	33.1	28.2	3.8	10.1	2.4	50.5
運輸業、郵便業	503	20.1	17.7	6.0	10.5	2.0	62.4
卸売業、小売業	829	28.7	26.2	7.4	4.5	2.5	53.2
金融業、保険業	158	53.8	36.1	12.0	5.1	3.2	34.2
不動産業、物品賃貸業	80	27.5	21.3	5.0	6.3	0.0	56.3
学術研究、専門・技術サービス業	157	22.9	18.5	1.9	5.7	0.6	61.1
宿泊業、飲食サービス業	126	38.9	29.4	10.3	5.6	0.0	46.0
生活関連サービス業、娯楽業	82	31.7	37.8	17.1	8.5	1.2	46.3
教育、学習支援業	289	28.0	20.8	6.2	4.5	2.4	58.5
医療、福祉	794	42.9	37.7	17.8	16.0	3.7	32.5
その他サービス業	523	27.0	22.2	5.0	5.5	2.1	56.6
その他	218	26.6	22.5	7.3	4.1	1.4	59.2

(対象:全企業(n=6260)単位%)

ハラスメントを受けた経験(労働者等調査)

○顧客等からの著しい迷惑行為について、過去3年間で勤務先での経験有無・頻度を聞いたところ、一度以上経験した者の割合は、15.0%となった。

図7 過去3年間にハラスメントを受けた経験



(対象：全回答者(n=8,000))

ハラスメントを受けた経験とコロナ禍前後での増減(労働者等調査)

- 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験の割合を業種別に見ると、「生活関連サービス業、娯楽業」(25.1%)、「電気・ガス・熱供給・水道業」(23.3%)、「不動産業、物品賃貸業」(22.6%)、「卸売業、小売業」(21.9%)等が相対的に高かった。
- コロナ禍前後での顧客等からの著しい迷惑行為の増減については、「コロナ禍以前と変わらない」(53.3%)が最も多かった。

図8 過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた経験(業種別)

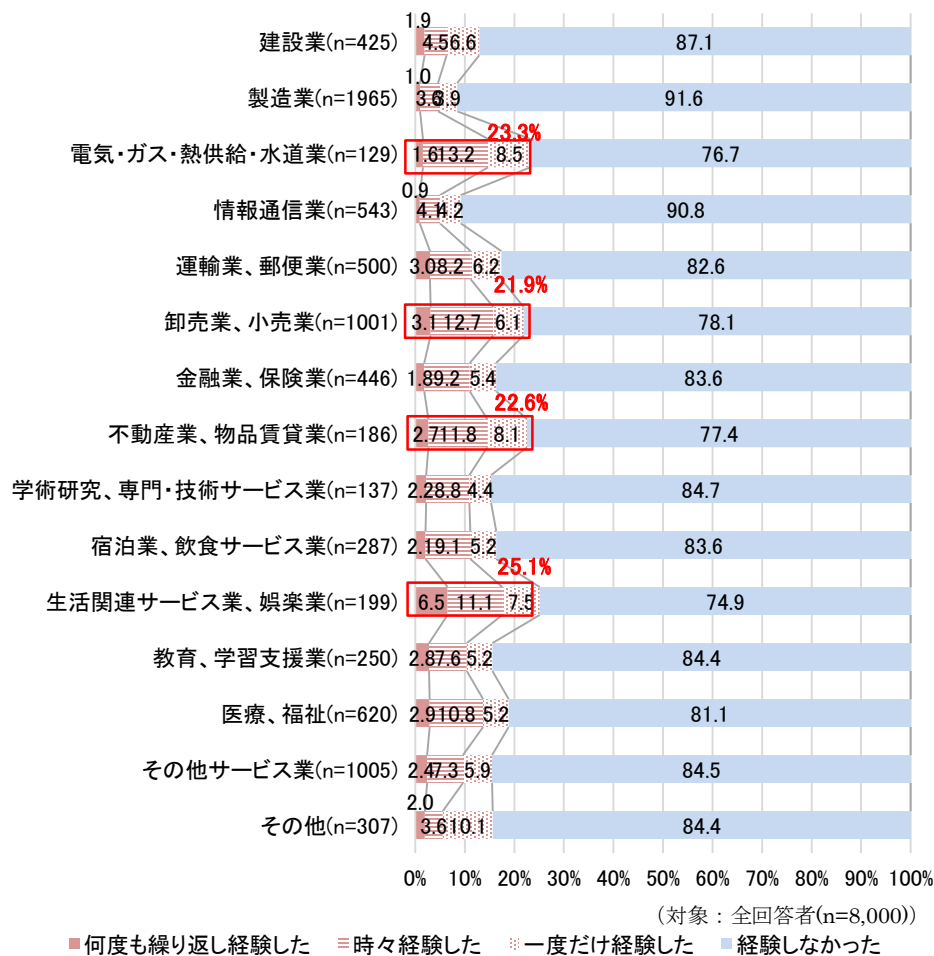
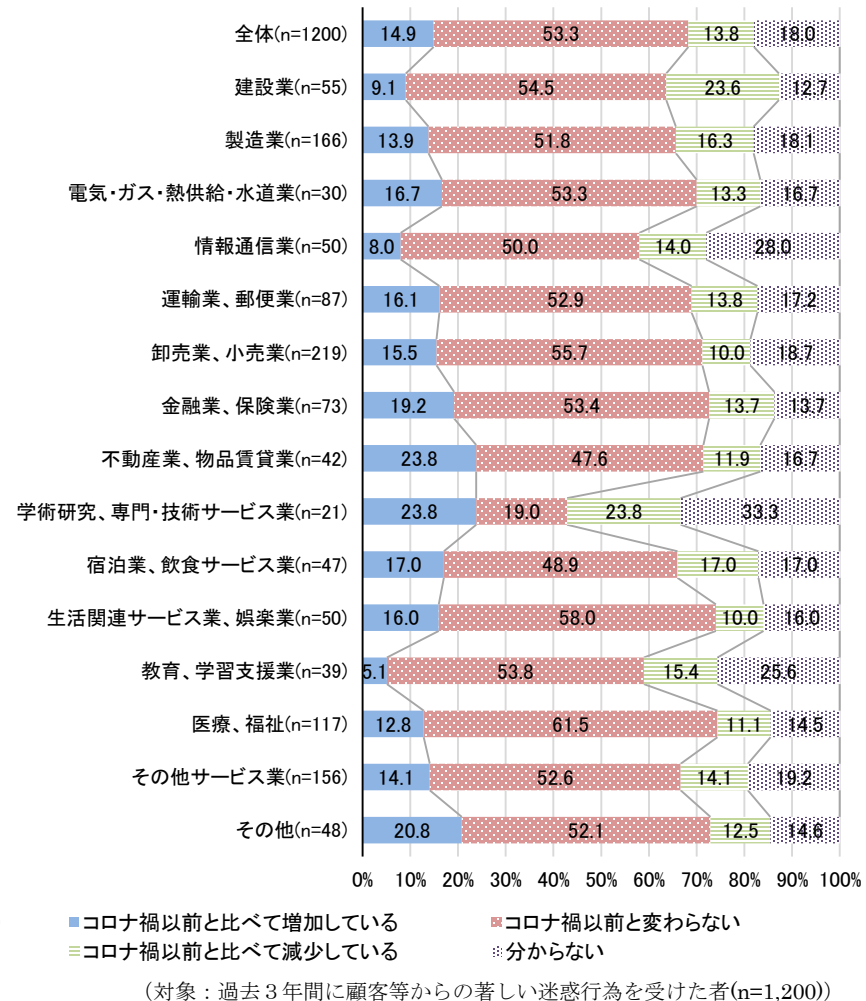


図9 コロナ禍前後での顧客等から受けた著しい迷惑行為件数の増減(全体、業種別)



ハラスメントの内容、受けた場所(労働者等調査)

- 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容としては、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）」（52.0%）の割合が最も高く、「名誉棄損・侮辱・ひどい暴言」（46.9%）が続いた。男女別では、「著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）」等の割合は女性より男性の方が高かった。
- ハラスメントを受けた場所としては、「通常就業している場所」（60.7%）の回答割合が最も高く、次いで「顧客等との電話やメール等での応対時」（34.6%）が高かった。

図10 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容(男女別)

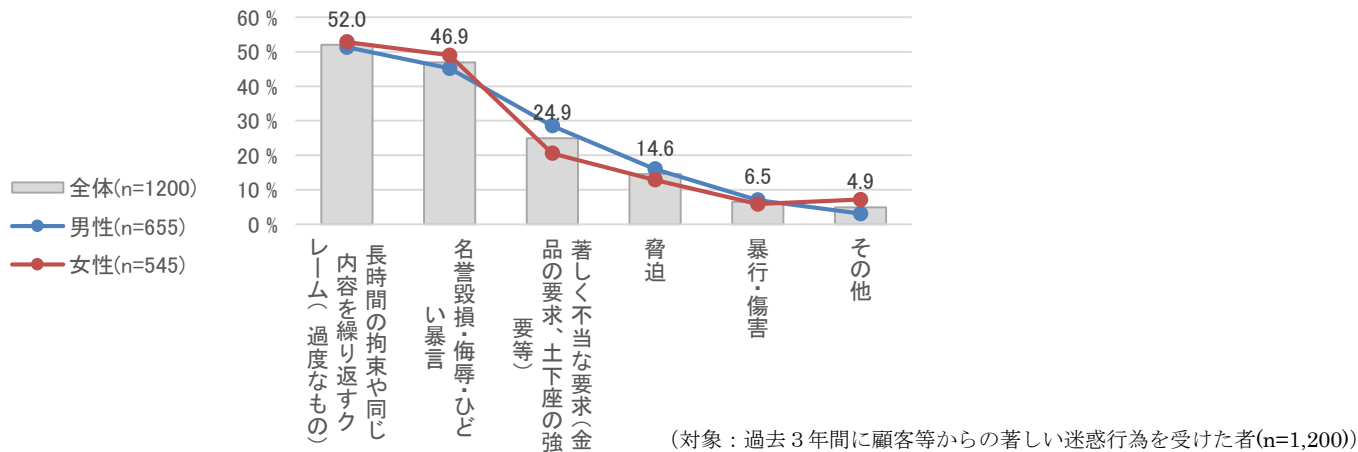
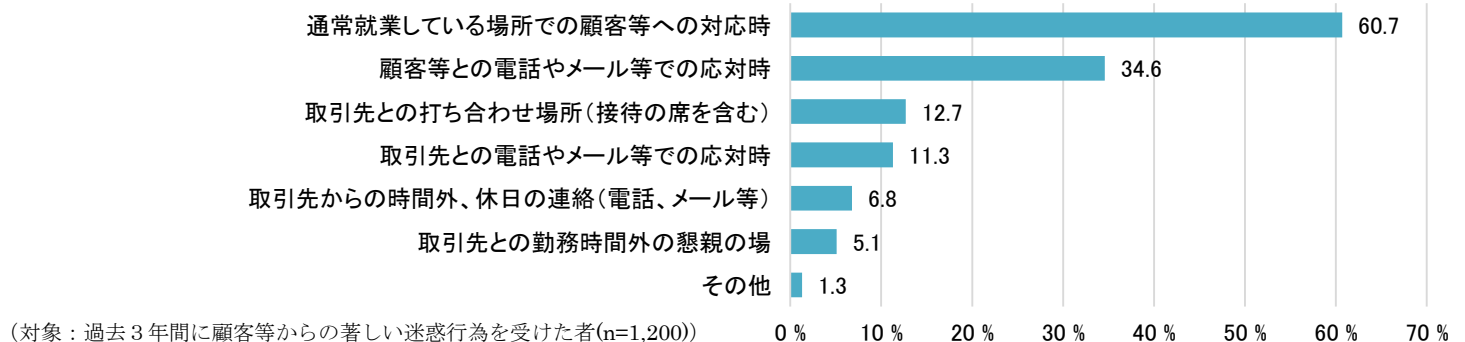


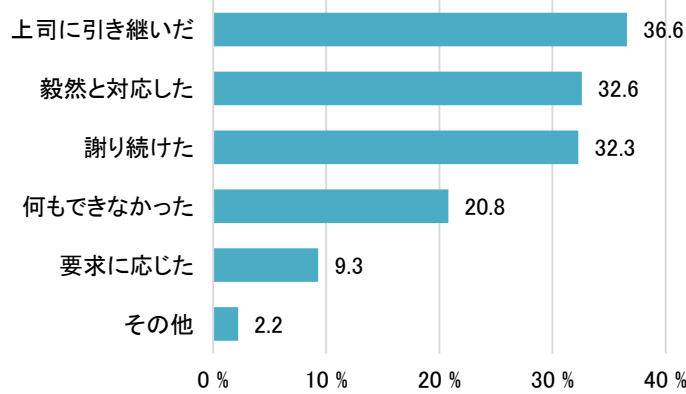
図11 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた場所



ハラスメントを受けての対応・受けた後の対応(労働者等調査)

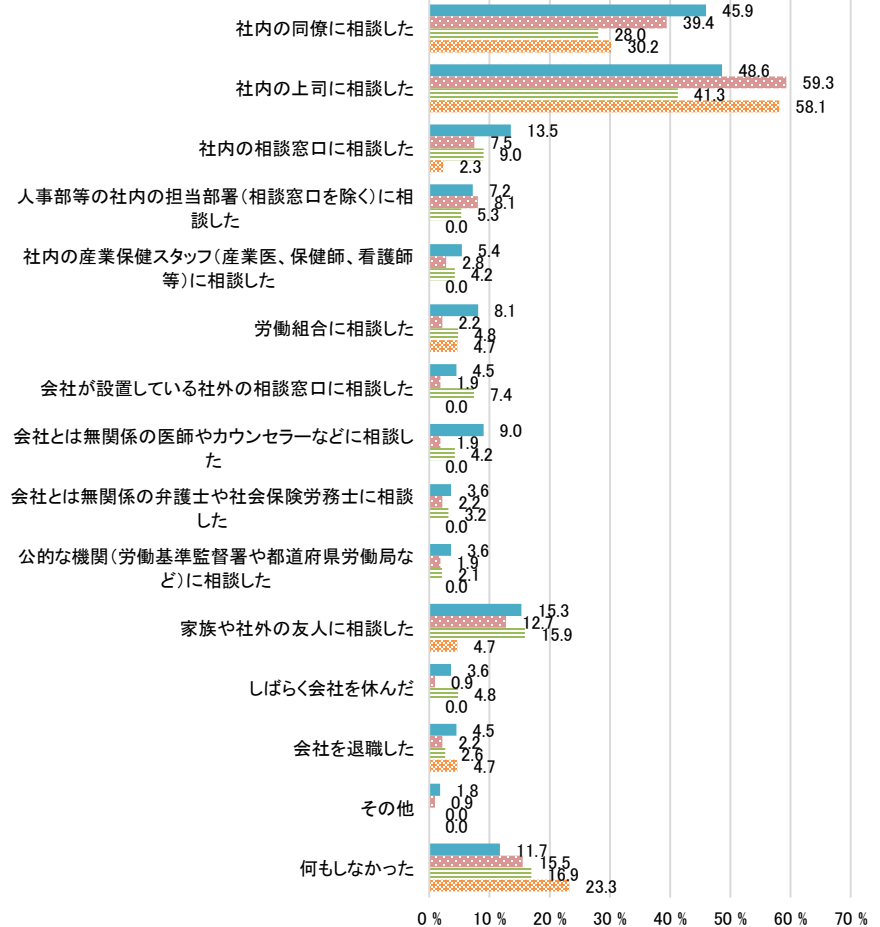
- 顧客等からの著しい迷惑行為への対応としては、「上司に引き継いだ」(36.6%)の割合が最も高く、「毅然と対応した」(32.6%)、「謝り続けた」(32.3%)が続いた。
- 勤務先がハラスメントの予防・解決に向けた取組をしているという評価が高いほど「社内の同僚に相談した」等の割合が高く、「何もなかった」の割合が低かった。

図12 顧客等からの著しい迷惑行為を受けての対応



(対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者 (n=1,200))

図13 顧客等からの著しい迷惑行為を受けた後の行動(勤務先の取組評価別)



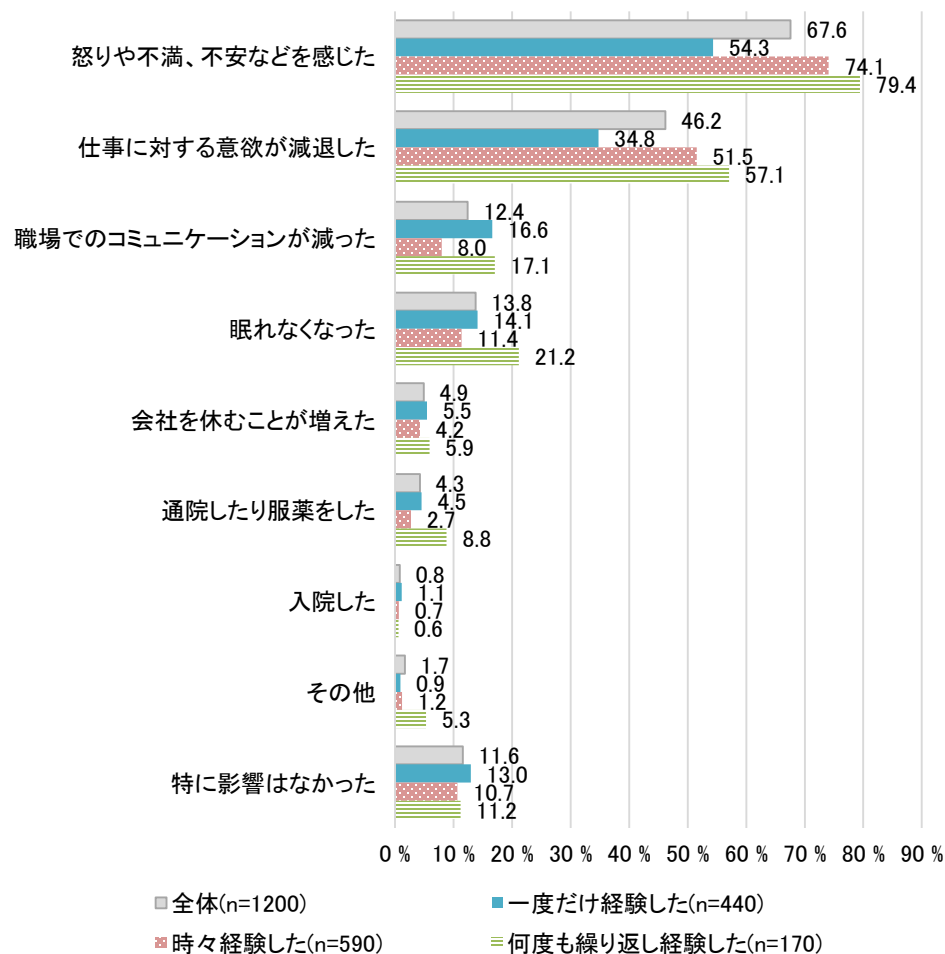
■積極的に取り組んでいる(n=111) ■取り組んでいる(n=322)
 ■あまり取り組んでいない(n=189) ■分からない(n=43)

(対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者)

ハラスメント行為の心身への影響(労働者等調査)

○顧客等からの著しい迷惑行為を受けたことによる心身への影響としては、「怒りや不満、不安などを感じた」(67.6%)の割合が最も高く、次いで「仕事に対する意欲が減退した」(46.2%)が高かった。

図14 心身への影響(顧客等からの著しい迷惑行為経験頻度別)

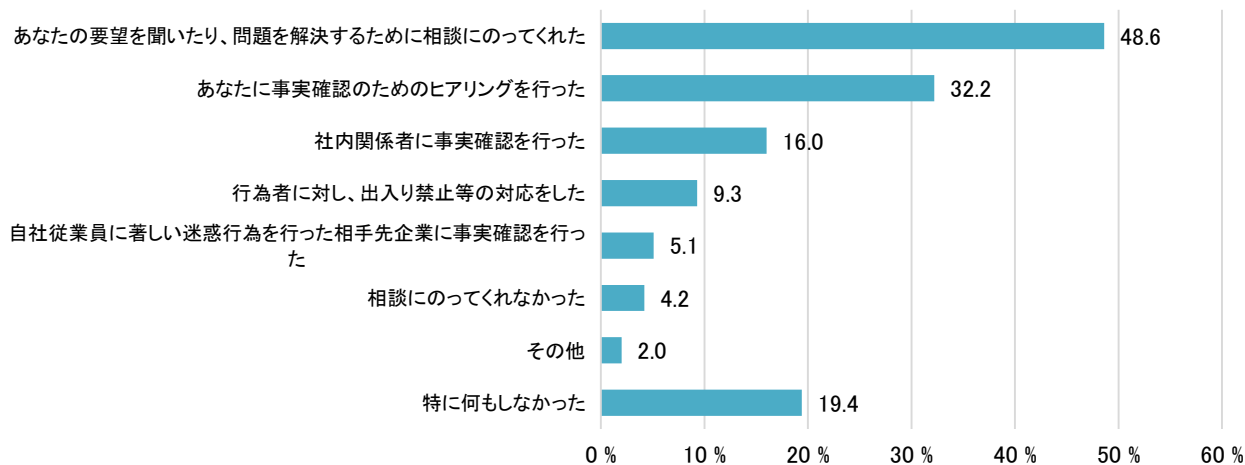


(対象：過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受けた者(n=1,200))

ハラスメントを知った後の勤務先の対応(労働者等調査)

○ハラスメントを知った後の勤務先の対応としては、顧客等からの著しい迷惑行為では、「あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた」(48.6%)の割合が最も高かった。

図15 顧客等からの著しい迷惑行為を受けていることを認識した後の勤務先の対応



(対象:過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為を受け、勤務先が顧客等からの著しい迷惑行為を受けている(または可能性がある)ことを認識していた者 n=687)

ハラスメントを受けた職場の特徴(労働者等調査)

○ハラスメントを経験しなかった回答者を基準にハラスメントを受けた人の回答割合を見ると、顧客等からの著しい迷惑行為では、「失敗が許されない／失敗への許容度が低い」、「従業員間の競争が激しい／個人業績との評価の連動が徹底している」、「従業員間に冗談、おどかし、からかいが日常的に見られる」等の項目で、経験者の回答割合が未経験者より高かった。

図16 職場の特徴(顧客等からの著しい迷惑行為の経験有無別)

