

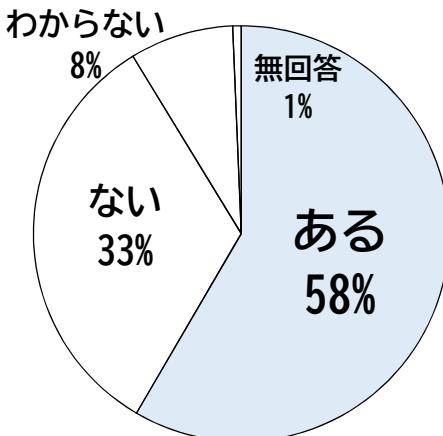
カスタマーハラスメントに関するアンケート 結果【概要】

- ・実施期間 令和7年6月9日(月)～7月31日(木)
- ・調査方法 インターネットを活用したWEB形式のアンケート
- ・回答数 総数1,786人(男性807人、女性950人、その他3人、不回答26人)

～結果～

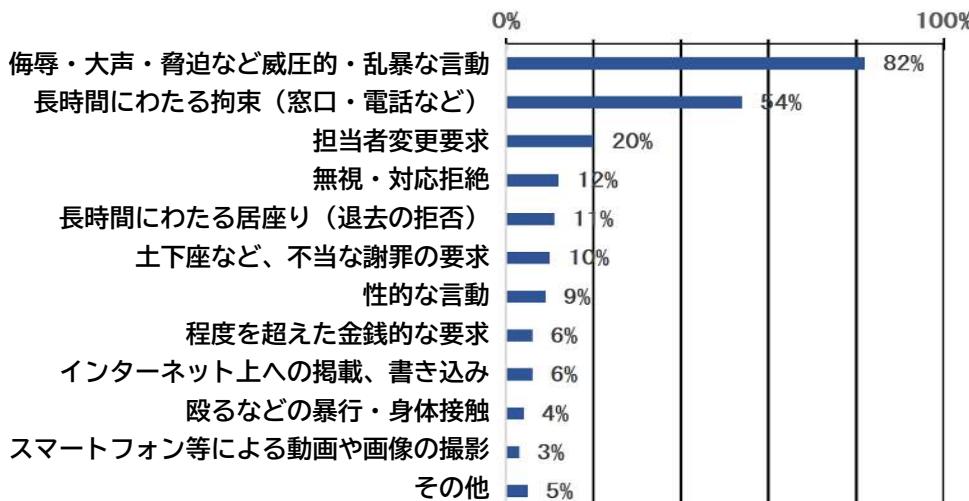
- ・多くの方がカスハラを受けた経験があり、カスハラに苦痛を受けていることが分かりました。
- ・カスハラ防止条例の制定に期待する人が多いことが分かりました。また、条例に書いて欲しい内容として、「カスハラの定義」や「カスハラの禁止」の規定を希望する人が多いことが分かりました。
- ・条例に「氏名公表などの制裁的措置」を設けることについては、賛成と反対で意見が分かれました。

問7 あなたはカスタマーハラスメントを受けたことがありますか。(過去5年間)



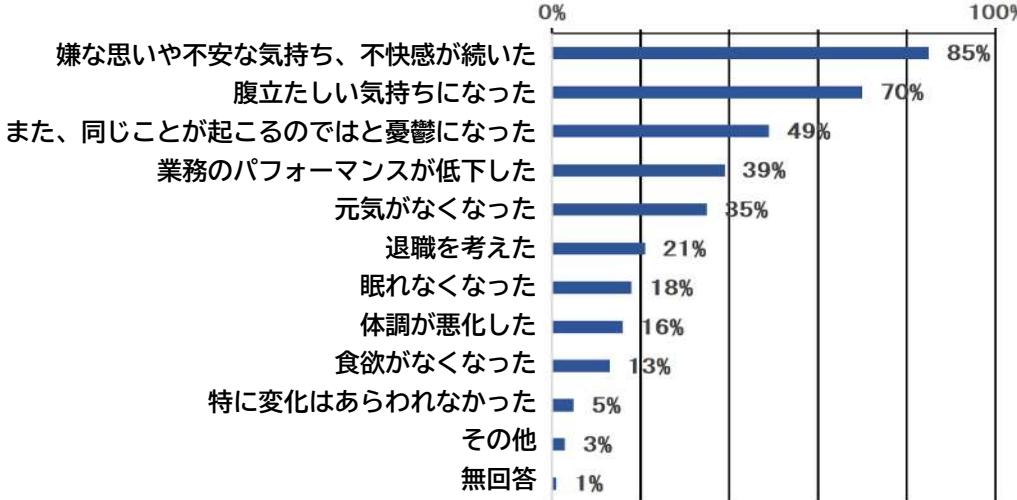
6割近くの人がカスハラを受けていることが判明しました。

問10 どのようなカスタマーハラスメントでしたか。(複数回答可)



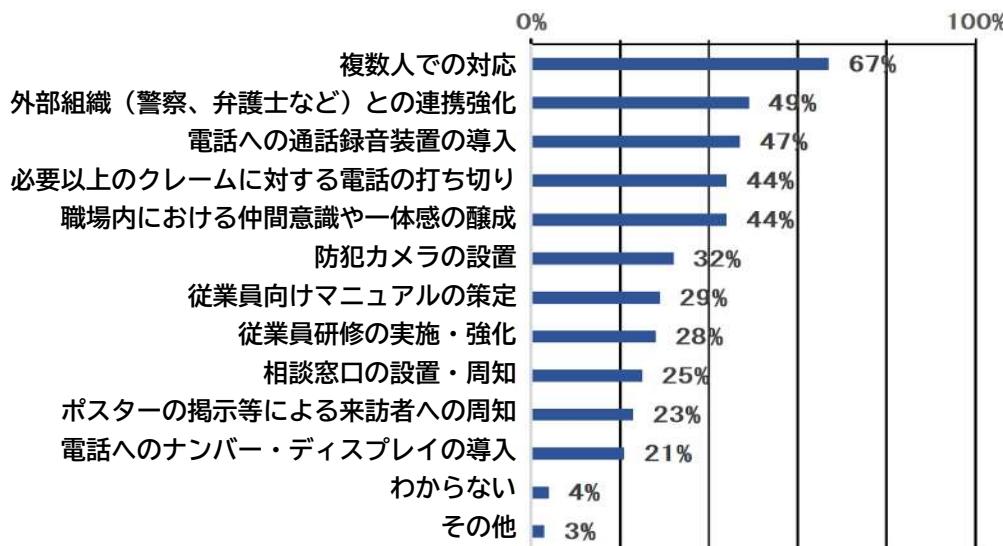
上位2つが3位以下を大きく引き離し、カスハラの大部分を占めました。

問17 あなたがカスタマーハラスメントを受けた後、心身の状態に何か変化はありましたか。(複数回答可)



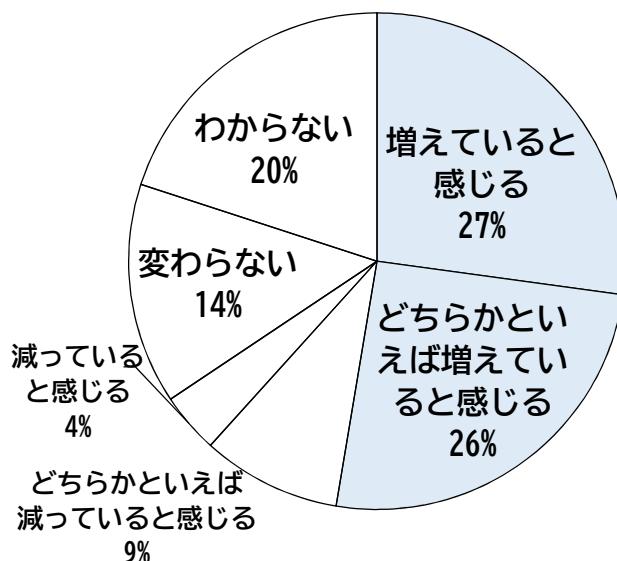
カスハラにより、「嫌な思い等をした」が85%、「退職を考えた」が21%もあるなど、就業者に大変な影響を与えていることが窺えました。

問32 カスタマーハラスメント対策として、何が効果的だと思いますか。(複数回答可)



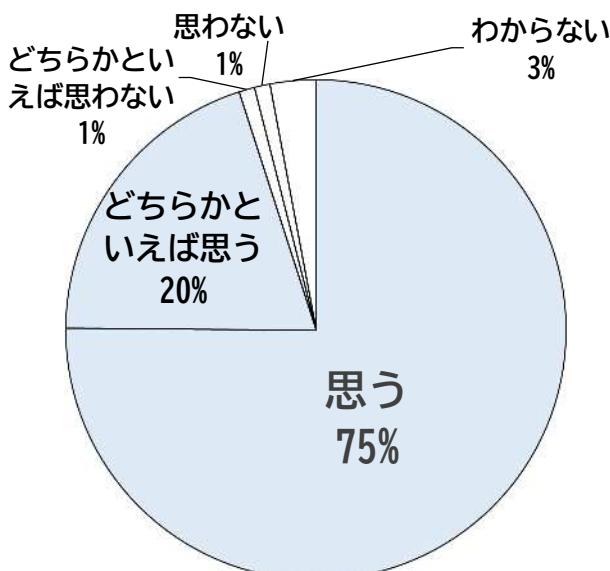
いずれも就業者個人での対応が困難なものが多くの組織的な対応の必要性が裏付けられた格好となりました。

問36 あなたの身の回りで、カスタマーハラスメントの件数は以前と比べてどう感じますか。



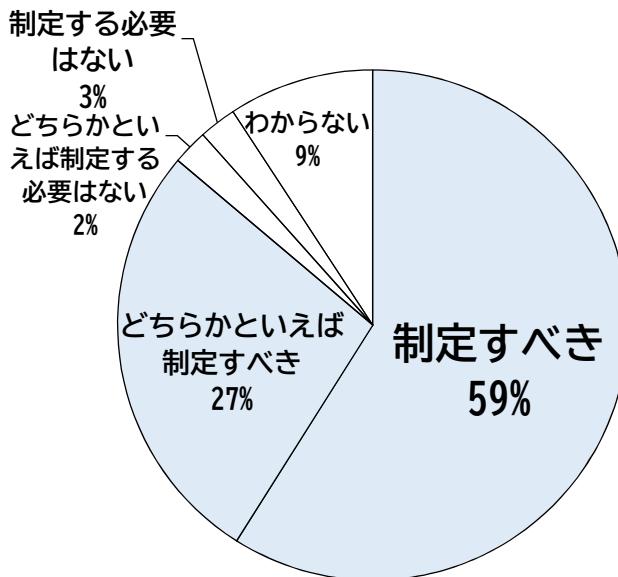
「増えていると感じる」「どちらかといえば増えていると感じる」を合わせて53%と、半数以上の方が「カスハラが増えている」と感じていました。
一方、「カスハラが減っている」と感じる人は13%に留りました。

問37 カスタマーハラスメントは社会における重大な問題だと思いますか。



「思う」「どちらかといえば思う」を合わせて95%の方がカスハラを重大な問題と捉えていました。

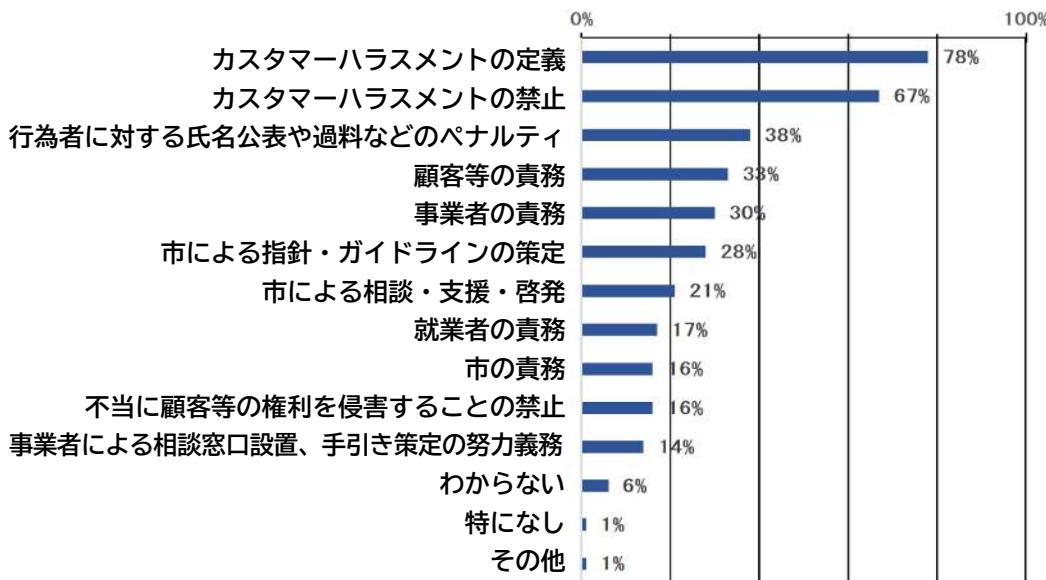
問41 岡山市で「カスタマーハラスメント防止条例」が必要と思いますか。



「制定すべき」「どちらかといえば制定すべき」を合わせて86%の人がカスハラ防止条例制定の必要性を感じていました。

問43 仮にカスハラ条例をつくる場合、何を規定すべきですか。

(5つまで複数回答可 (その他を選んだ場合は6つまで))



1位は「カスハラの定義」でした。条例にカスハラの定義が明確に規定されることで、カスハラ行為者に対し、「その行為がカスハラに該当すること」を説明しやすくなる効果が期待されると思われます。また、2位は「カスハラの禁止」でした。カスハラとして定義されたものを禁止することで、こちらの優先度も高いことが窺えました。

問44 条例にカスハラ行為者の氏名公表などのペナルティを設けることをどう考えますか。

罰則（ペナルティ）を設けることは条例制定における大きな論点の一つですが、意見が賛成と反対に大きく割れた形となりました（詳細は自由記述参照）。いずれも一長一短あり、改めて難しい問題であることが判明しました。

賛成意見の例として、「条例に抑止力を持たせるためにはペナルティが必要」「悪質なものに対しては必要」等がありました。

一方、反対意見の例として、「氏名公表はやりすぎ」「定義があいまいで判断がつきにくい」「事案ごとに専門家から意見を聞くコスト等に見合う防止効果がない」等がありました。