

VI 職場のハラスメントやメンタルヘルス対策について

6.1 過去1年間のハラスメント相談・訴え ※調査票問23・24の集計結果

過去1年間にハラスメントの相談や訴えのあった事業所の割合

中小企業 9.0% 大企業 13.4%

- 令和6年8月1日から令和7年7月31日の1年間に労働者からハラスメントに関する相談や訴えがあった事業所の割合は、中小企業で9.0%、大企業で13.4%であった。
- 訴えや相談があったハラスメントの種類は、中小企業では「上司からのパワーハラスメント」「カスタマーハラスメント」が最も多く29.4%、次いで「同僚・部下からのパワーハラスメント」が18.8%の順であった。

【過去1年間でハラスメントに関する相談や訴えの有無(割合)】

区 分	集計事業所数	あり	なし
中 小 企 業 計	691	9.0%	91.0%
建 設 業	97	8.2%	91.8%
製 造 業	80	11.3%	88.8%
情 報 通 信 業	4	0.0%	100.0%
運 輸 業、郵 便 業	23	4.3%	95.7%
卸 売 業・小 売 業	104	6.7%	93.3%
金 融 業・保 険 業	6	0.0%	100.0%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	32	9.4%	90.6%
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	19	10.5%	89.5%
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	53	3.8%	96.2%
教 育、学 習 支 援 業	32	18.8%	81.3%
医 療、福 祉	140	12.9%	87.1%
サ ー ビ ス 業	101	5.9%	94.1%
大 企 業 計	97	13.4%	86.6%

【相談・訴えがあったハラスメントの種類】

区 分	集計事業所数	ハラスメント件数	上司からのパワーハラ		同僚・部下からのパワーハラ		セクハラ		マタハラ		パタハラ		カスハラ		その他	
			割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数
中 小 企 業 計	62	85	29.4%	25	18.8%	16	7.1%	6	0.0%	0	0.0%	0	29.4%	25	15.3%	13
建 設 業	8	6	66.7%	4	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	33.3%	2	0.0%	0
製 造 業	9	20	20.0%	4	5.0%	1	15.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	60.0%	12
情 報 通 信 業	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
運 輸 業、郵 便 業	1	2	100.0%	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
卸 売 業・小 売 業	7	6	16.7%	1	50.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	16.7%	1	16.7%	1
金 融 業・保 険 業	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	3	5	20.0%	1	40.0%	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	40.0%	2	0.0%	0
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	2	5	20.0%	1	40.0%	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	40.0%	2	0.0%	0
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	2	3	33.3%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	66.7%	2	0.0%	0
教 育、学 習 支 援 業	6	6	16.7%	1	33.3%	2	16.7%	1	0.0%	0	0.0%	0	33.3%	2	0.0%	0
医 療、福 祉	18	25	20.0%	5	24.0%	6	4.0%	1	0.0%	0	0.0%	0	52.0%	13	0.0%	0
サ ー ビ ス 業	6	7	71.4%	5	0.0%	0	14.3%	1	0.0%	0	0.0%	0	14.3%	1	0.0%	0
大 企 業 計	13	20	30.0%	6	10.0%	2	35.0%	7	0.0%	0	0.0%	0	20.0%	4	5.0%	1

※サンプル数が非常に少ないため、参考値としてご活用ください。

※ハラスメントの件数が未回答でも相談・訴えがあったと回答した事業所は集計事業所数に含めています。

6.2 カスタマーハラスメントの取扱い件数の推移 ※調査票問25の集計結果

「相談件数が増加している」と回答した事業所の割合

中小企業 29.0% 大企業 33.3%

- 「6.1 過去1年間のハラスメント相談・訴え」において、「カスタマーハラスメント(顧客や取引先からの過剰な要求など)」を回答した事業所に対して、令和4年8月1日から令和7年7月31日の3年間に取扱った件数の推移について伺ったところ、「相談件数が増加している」と回答した事業所の割合は、中小企業で29.0%、大企業で33.3%であった。

【カスタマーハラスメントの取扱い件数の推移】

区 分	集計 事業所数	相談件数が増加 している	相談件数は変わ らない	相談件数は減少 している	相談件数の増減 はわからない
中 小 企 業 計	31	29.0%	32.3%	9.7%	29.0%
建 設 業	4	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
製 造 業	3	0.0%	66.7%	33.3%	0.0%
情 報 通 信 業	0	-	-	-	-
運 輸 業、郵 便 業	0	-	-	-	-
卸 売 業・小 売 業	6	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%
金 融 業・保 険 業	0	-	-	-	-
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	1	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	2	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
教 育、学 習 支 援 業	3	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%
医 療、福 祉	9	33.3%	33.3%	0.0%	33.3%
サ ー ビ ス 業	2	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
大 企 業 計	3	33.3%	0.0%	0.0%	66.7%

※サンプル数が非常に少ないため、参考値としてご活用ください。

6.3 カスタマーハラスメントの内容(複数回答) ※調査票問25-2・25-3の集計結果

「継続的な、執拗な言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)」が61.5%
 行為者と被害者の関係は「消費者(患者又はその家族等を含む)から自社従業員・役員へ」が
 82.6%

- 「6.1 過去1年間のハラスメント相談・訴え」において、「カスタマーハラスメント(顧客や取引先からの過剰な要求など)」を回答した事業所に対して、カスタマーハラスメントの具体的な内容について伺ったところ、中小企業では「継続的な、執拗な言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)」が61.5%と最も多かった。
- また、カスタマーハラスメントの行為者と被害者の関係については、中小企業、大企業ともに「消費者(患者又はその家族等を含む)から自社従業員・役員へ」がそれぞれ82.6%、100%と最も多かった。

【カスタマーハラスメントの具体的な内容】

区 分	集計 事業所数	身体的な攻撃 (暴行、傷害等)	精神的な攻撃 (脅迫、中傷、名誉 棄損、侮辱、暴言、 土下座の要求等)	威圧的な言動 (大声で責める、 反社会的なものの七の つなかりをほのめかす 等)	継続的な、執拗な言動 (頻繁なクレーム、 同じ質問を繰り返す 等)	拘束的な言動 (不過去、居座り、 監禁、長時間電話等)	明らかに業務内容と 関係ない顧客等からの 言動 (セクハラ、プライバ シーの侵害、個人の属 性に関する言動等)	その他
中 小 企 業 計	26	3.8%	34.6%	38.5%	61.5%	7.7%	7.7%	7.7%
建 設 業	2	0.0%	0.0%	50.0%	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%
製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-
情 報 通 信 業	0	-	-	-	-	-	-	-
運 輸 業、 郵 便 業	0	-	-	-	-	-	-	-
卸 売 業・ 小 売 業	6	16.7%	33.3%	16.7%	83.3%	0.0%	0.0%	0.0%
金 融 業・ 保 険 業	0	-	-	-	-	-	-	-
不 動 産 業、 物 品 賃 貸 業	1	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
学 術 研 究、 専 門・ 技 術 サービス業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宿 泊 業、 飲 食 サービス業	2	0.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%
教 育、 学 習 支 援 業	3	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
医 療、 福 祉	9	0.0%	22.2%	55.6%	44.4%	11.1%	11.1%	22.2%
サ ー ビ ス 業	2	0.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大 企 業 計	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

※サンプル数が非常に少ないため、参考値としてご活用ください。

【カスタマーハラスメントの行為者と被害者の関係】

区 分	集計 事業所数	消費者(患者又 はその家族等 を含む)から自 社従業員・役 員へ	取引先等の従 業員・役員 から自社の 従業員・役 員へ	自社の従 業員・役 員から取 引先等の 従業員・役 員へ	その他
中 小 企 業 計	23	82.6%	8.7%	4.3%	4.3%
建 設 業	2	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
製 造 業	0	-	-	-	-
情 報 通 信 業	0	-	-	-	-
運 輸 業、 郵 便 業	0	-	-	-	-
卸 売 業・ 小 売 業	5	60.0%	20.0%	20.0%	0.0%
金 融 業・ 保 険 業	0	-	-	-	-
不 動 産 業、 物 品 賃 貸 業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
学 術 研 究、 専 門・ 技 術 サービス業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宿 泊 業、 飲 食 サービス業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
教 育、 学 習 支 援 業	3	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
医 療、 福 祉	8	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
サ ー ビ ス 業	2	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
大 企 業 計	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

※サンプル数が非常に少ないため、参考値としてご活用ください。

6.4 カスタマーハラスメント防止対策の実施 ※調査票問26の集計結果

「実施している」と回答した事業所の割合

中小企業 32.5% 大企業 60.4%

- カスタマーハラスメント防止のための対策の実施について伺ったところ、中小企業では「実施している」が32.5%、「実施していない」が67.5%であった。また、大企業では「実施している」が60.4%、「実施していない」が39.6%であった。

【カスタマーハラスメント防止対策の実施(割合)】

区 分	集計 事業所数	実施している	実施していない
中 小 企 業 計	680	32.5%	67.5%
建 設 業	96	22.9%	77.1%
製 造 業	80	25.0%	75.0%
情 報 通 信 業	4	25.0%	75.0%
運 輸 業、郵 便 業	22	31.8%	68.2%
卸 売 業・小 売 業	103	29.1%	70.9%
金 融 業・保 険 業	6	66.7%	33.3%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	31	35.5%	64.5%
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	19	10.5%	89.5%
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	53	37.7%	62.3%
教 育、学 習 支 援 業	32	46.9%	53.1%
医 療、福 祉	137	44.5%	55.5%
サ ー ビ ス 業	97	28.9%	71.1%
大 企 業 計	96	60.4%	39.6%

6.5 カスタマーハラスメント防止対策の取組内容(複数回答) ※調査票問27の集計結果

中小企業「基本方針の決定・周知」 67.4%

大企業「社内に相談窓口を設置」 86.2%

- 「6.4 カスタマーハラスメント防止対策の実施」において、「実施している」と回答した事業所に対して、実施している対策を伺ったところ、中小企業では、「基本方針の決定・周知」が最も多く67.4%、次いで「社内に相談窓口を設置」が49.3%、「対応マニュアルの作成」が27.6%の順となった。
- 一方、大企業では、「社内に相談窓口を設置」が最も多く86.2%、次いで「基本方針の決定・周知」が70.7%、「管理職向けのセミナーや研修を実施」が51.7%であった。

【カスタマーハラスメント防止対策の取組内容(割合)】

区 分	集計 事業所数	基本方針の決 定・周知	対応マニユア ルの作成	社内に相談 窓口を設置	社外に相談 窓口を設置	カスタマーハ ラスメントハ の対応部署を 設置	管理職向けの セミナー、 研修の実施	労働者向けの セミナー、 研修の実施	社内の実態 把握のための アンケートを 実施	その他
中 小 企 業 計	221	67.4%	27.6%	49.3%	12.2%	6.8%	13.6%	15.8%	5.4%	5.0%
建 設 業	22	77.3%	9.1%	59.1%	13.6%	13.6%	18.2%	22.7%	4.5%	4.5%
製 造 業	20	65.0%	20.0%	70.0%	25.0%	5.0%	15.0%	20.0%	0.0%	0.0%
情 報 通 信 業	1	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
運 輸 業、 郵 便 業	7	85.7%	14.3%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%
卸 売 業・ 小 売 業	30	66.7%	30.0%	23.3%	10.0%	0.0%	23.3%	16.7%	0.0%	16.7%
金 融 業・ 保 険 業	4	25.0%	25.0%	50.0%	50.0%	0.0%	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%
不 動 産 業、 物 品 賃 貸 業	11	36.4%	9.1%	63.6%	9.1%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%
学 術 研 究、 専 門・ 技 術 サービス業	2	0.0%	50.0%	100.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
宿 泊 業、 飲 食 サービス業	20	75.0%	20.0%	25.0%	15.0%	5.0%	0.0%	15.0%	10.0%	5.0%
教 育、 学 習 支 援 業	15	86.7%	46.7%	60.0%	13.3%	13.3%	26.7%	0.0%	20.0%	6.7%
医 療、 福 祉	61	70.5%	37.7%	63.9%	3.3%	8.2%	9.8%	21.3%	8.2%	1.6%
サ ー ビ ス 業	28	57.1%	28.6%	32.1%	14.3%	10.7%	10.7%	14.3%	3.6%	7.1%
大 企 業 計	58	70.7%	46.6%	86.2%	31.0%	29.3%	51.7%	37.9%	22.4%	3.4%

6.6 メンタルヘルス不調への対処 ※調査票問28の集計結果

労働者のメンタルヘルス不調に対処している事業所

中小企業 49.6% 大企業 85.4%

- 労働者のメンタルヘルス不調に対処しているかについて伺ったところ、中小企業では「対処している」が49.6%、「対処していない」が50.4%であった。また、大企業では「対処している」が85.4%、「対処していない」が14.6%であった。

【メンタルヘルス不調への対処(割合)】

区 分	集計 事業所数	対処している	対処していない
中 小 企 業 計	678	49.6%	50.4%
建 設 業	97	57.7%	42.3%
製 造 業	80	51.3%	48.8%
情 報 通 信 業	4	25.0%	75.0%
運 輸 業、郵 便 業	22	59.1%	40.9%
卸 売 業・小 売 業	103	33.0%	67.0%
金 融 業・保 険 業	6	66.7%	33.3%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	32	56.3%	43.8%
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	19	52.6%	47.4%
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	53	32.1%	67.9%
教 育、学 習 支 援 業	32	62.5%	37.5%
医 療、福 祉	135	61.5%	38.5%
サ ー ビ ス 業	95	41.1%	58.9%
大 企 業 計	96	85.4%	14.6%

6.7 メンタルヘルス不調への対処方法(複数回答) ※調査票問29の集計結果

「相談窓口の設置、もしくは定期的に実施する面談(産業医、人事、上司等)で状況を確認している」
 中小企業81.3% 大企業78.0%

「ストレスチェック制度により把握している」

中小企業 27.4% 大企業 67.1%

○ 「6.6 メンタルヘルス不調への対処」において、「対処している」と回答した事業所に対して、対処の方法について伺ったところ、中小企業では「相談窓口の設置、もしくは定期的に実施する面談(産業医、人事、上司等)で状況を確認している」が81.3%、「ストレスチェック制度により把握している」が27.4%であった。

一方、大企業では「相談窓口の設置、もしくは定期的に実施する面談(産業医、人事、上司等)で状況を確認している」が78.0%、「ストレスチェック制度により把握している」が67.1%であった。

【メンタルヘルス不調への対処方法(割合)】

区 分	集計 事業所数	相談窓口の設置、 もしくは定期的に実施する面談 (産業医、人事、上司等)で 状況を確認している	ストレスチェック制度 により把握している	その他
中 小 企 業 計	336	81.3%	27.4%	8.0%
建 設 業	56	69.6%	37.5%	8.9%
製 造 業	41	78.0%	51.2%	9.8%
情 報 通 信 業	1	100.0%	0.0%	0.0%
運 輸 業、郵 便 業	13	76.9%	38.5%	0.0%
卸 売 業・小 売 業	34	88.2%	11.8%	8.8%
金 融 業・保 険 業	4	100.0%	75.0%	0.0%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	18	72.2%	16.7%	22.2%
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	10	90.0%	20.0%	10.0%
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	17	88.2%	5.9%	5.9%
教 育、学 習 支 援 業	20	95.0%	10.0%	5.0%
医 療、福 祉	83	83.1%	27.7%	6.0%
サ ー ビ ス 業	39	82.1%	17.9%	7.7%
大 企 業 計	82	78.0%	67.1%	4.9%