カスタマーハラスメントに関する定量調査

調査結果

パーソル総合研究所

シンクタンク本部

PERSOL
パーソル 総合研究所

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

調査概要

調査名称	**パーソル総合研究所「カスタマーハラスメントに関する定量調査」**
調査内容	・サービス系職種における顧客からのハラスメント・嫌がらせの実態とその影響を確認する。 ・ハラスメントの負の影響を防止するための人材マネジメント・施策の在り方について示唆を得る。 ・医療・福祉領域のペイシェントハラスメントの実態と取り組みについて明らかにする。
調査手法	調査会社モニターを用いたインターネット定量調査
調査時期	自由回答調査：2024年 2月6日 - 2月9日 定量調査　　：2024年 3月21日 - 3月25日
調査対象者	■顧客折衝のあるサービス職　全国20～69歳男女 【SC調査】　n=20,108s 【本調査】　3年以内カスタマーハラスメント被害経験者 n=3000s **対象職種：** 事務・アシスタント、営業、カスタマーサポート、飲食・宿泊接客系職、理美容師、航空機客室乗務員、コンサルタント、教員、ドライバー、警備、医療・福祉系職員
実施主体	株式会社パーソル総合研究所

※報告書内の構成比の数値は、小数点以下第2位を四捨五入しているため、個々の集計値の合計は必ずしも100%とならない場合がある。

引用について

本調査を引用いただく際は出所を明示してください。出所の記載例：**パーソル総合研究所「カスタマーハラスメントに関する定量調査」**

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

本報告書の目次

頁		内容
P4	［サマリ］	結果のサマリ・提言
P17	1. ［実態編］カスタマーハラスメントの実態	- カスタマーハラスメントの現状
		- カスタマーハラスメントへの現場・会社対応
		- カスタマーハラスメントの負の影響
P37	2. ［対策編］カスハラに強い職場づくり	- カスハラに強い組織づくり 「信頼資産」と「心の負債」
		- カスタマーハラスメントの予防・対策
P51	3. ［補論］	- ペイシェントハラスメントの実態と対策
		- カスハラ発生はどう防げるのか

本調査を引用いただく際は出所を明示してください。出所の記載例：パーソル総合研究所「カスタマーハラスメントに関する定量調査」

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

調査結果サマリ

1. ［実態編］カスタマーハラスメントの現状

■ カスハラ被害の実態［全体］

- ✓ 顧客折衝があるサービス職の**35.5%が過去に顧客からのハラスメント・嫌がらせを受けた経験**がある。
- ✓ また、**20.8%が3年以内に被害経験がある。**
- ✓ **ここ3年で32.6%が職場でのカスハラが「増加」。**（「減った」は13.8%。「わからない」6.9%）

※ここでのカスタマーハラスメントとは、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為を指す。

■ カスハラ被害経験の実態［属性別］

- ✓ 3年以内のカスハラ経験率が最も高い職種は「福祉系専門職員（介護士・ヘルパーなど）（34.5%）」。
  2位以降は「顧客サービス・サポート（30.7%）」、「受付・秘書（30.0%）」、「医療系専門職員（医師・看護師など）（28.9%）」と続く。
- ✓ 卸売・小売業・宿泊・サービス業のうち、カスハラ経験率の高い業態は**「ホームセンター**（44.1%）**」、「ファミレス**（40.5%）**」と続く。**
  「ファストフード」は回答数が20サンプルと少ないため参考値だが、被害率60.0%と高い。

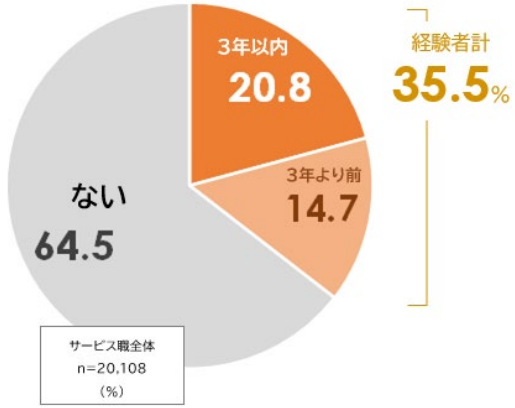
- ✓ 性別・年代別では、男女ともに**若年層のカスハラ経験率が高い。**
- ✓ 雇用形態別では、**自営業のカスハラ経験率が高い。**

- ✓ **3年以内に、客から口コミサイトやSNSで嫌がらせの投稿をされた経験は34.2%。**
  投稿5回以上の被害経験も13.5%となった。

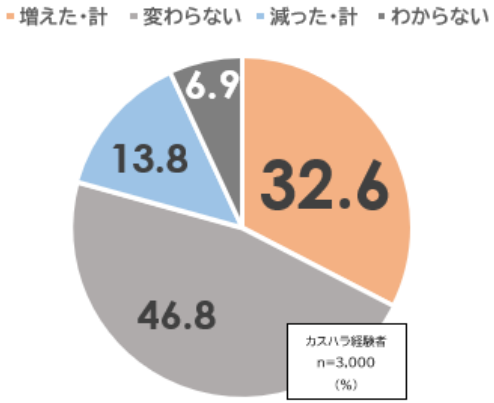
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

1. ［実態編］カスタマーハラスメントの現状

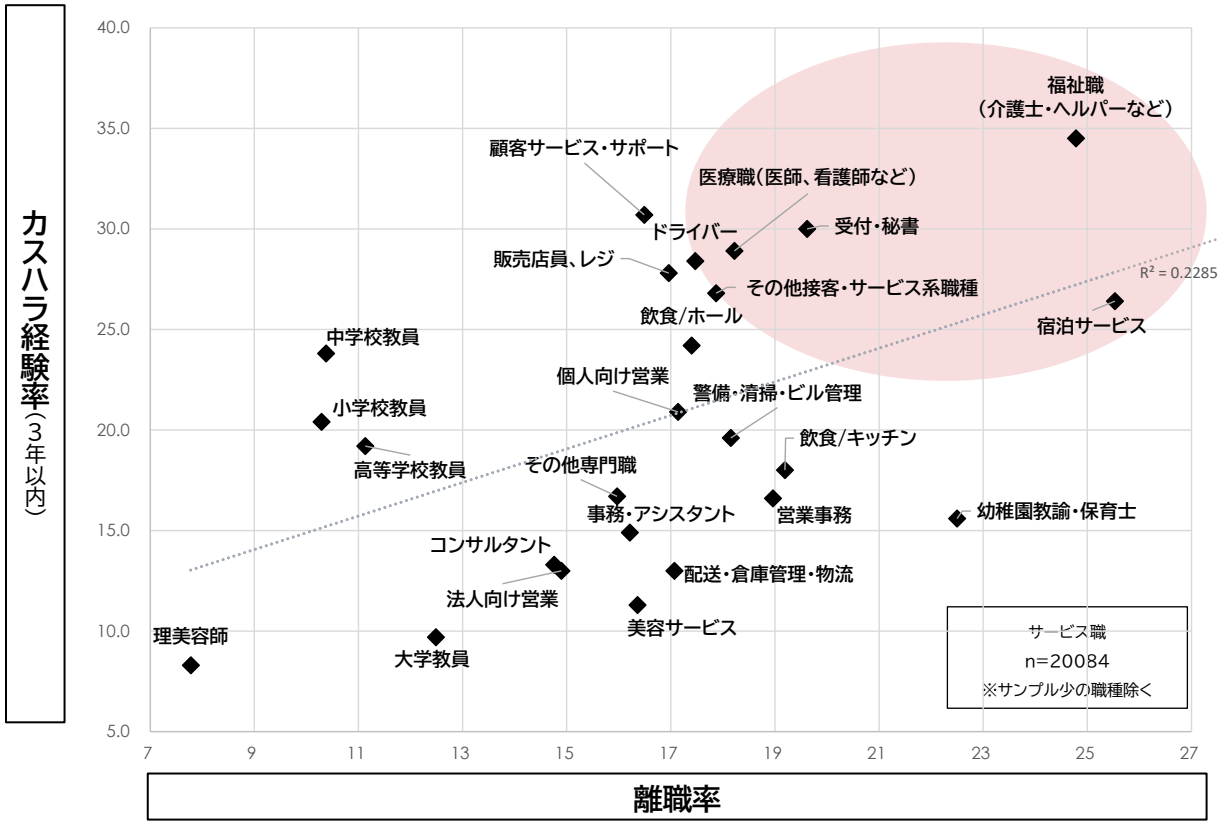
カスハラ被害経験(%)



ここ3年のカスハラ経験の増減



職種別｜カスハラ経験率と離職率(%)



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

1. ［実態編］カスタマーハラスメントの現状

■ カスハラの内容

✓ 被害内容は、**「暴言や脅迫的な発言**(60.5%)**」が最も高く、「威嚇的・乱暴な態度**(57.7%) **」、「何度も電話やメールを繰り返す**(17.2%)**」**と続く。

■ カスハラ加害者の属性

✓ カスハラの加害者の属性は**「初対面の客」で46.3%、次に「常連客」で41.0%。**
性別・年代層をみると、**女性よりも男性が多く、年代では高齢層ほど多くなる。**

■ カスハラ後の対応と社内セカンド・ハラスメント

✓ 会社側の対応は、**「嫌がらせの被害を認知していたが、何も対応はなかった」が36.3%で最も高い。認知無しも19.3%。**

✓ 被害を相談した**被害者の25.5%が社内でのセカンド・ハラスメントを経験。**

✓ セカンド・ハラスメントの内容は、会社や上司から「ひたすら我慢することを強要された(11.0%)」、「軽んじられ、相手にしてもらえなかった(8.9%)」、「一方的に自分自身に責任転嫁された(8.2%)」と続く。

※ ここでのセカンド・ハラスメントとは、カスハラ被害者が、被害を報告・相談した時に起こるハラスメントのことを指す。

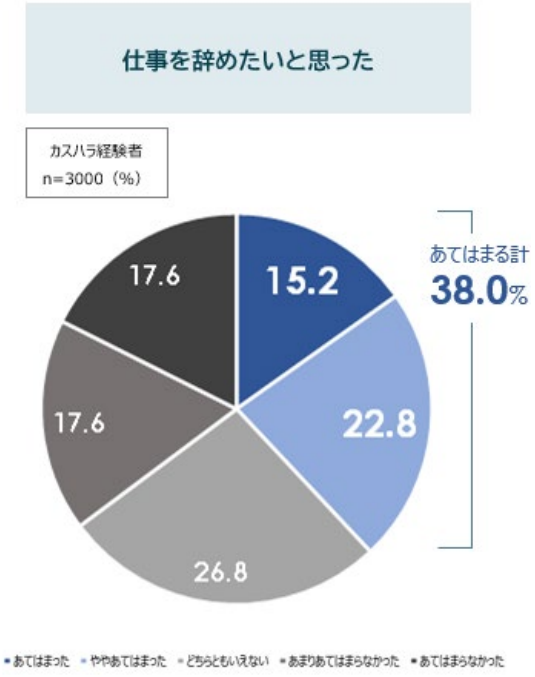
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

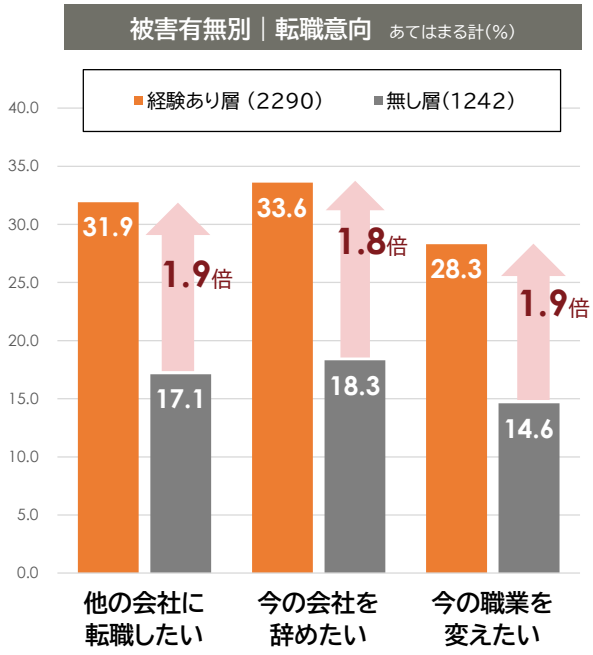
1. ［実態編］カスタマーハラスメントの負の影響

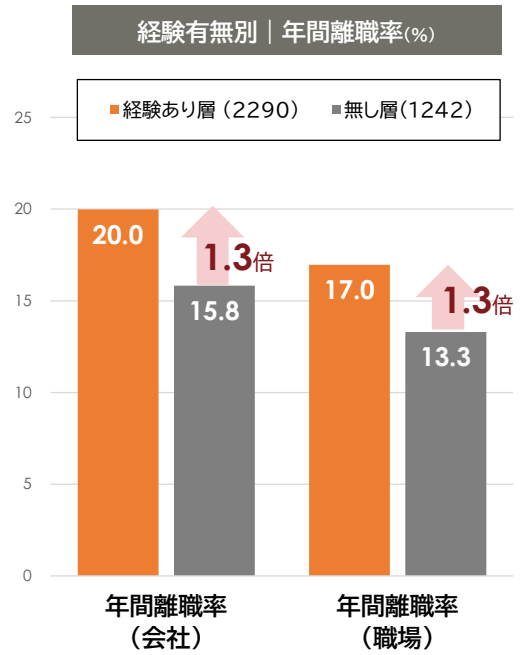
■ カスハラ被害を受けた従業員への心理的影響

✓ カスハラ直後の心境として、**「仕事を辞めたいと思った」が38.0%、「出勤が憂うつになった」が45.4%と高い。**
また、「次の転職時は顧客やり取りの無い仕事につきたい」が37.5%。

✓ 1年以内のカスハラ被害あり層と被害なしを比較すると※、あり層は「他の会社に転職したい」「今の会社を辞めたい」「今の職業を変えたい」といった**転職意向が1.8倍-1.9倍高かった。**また、**年間の離職率平均も1.3倍高い。**



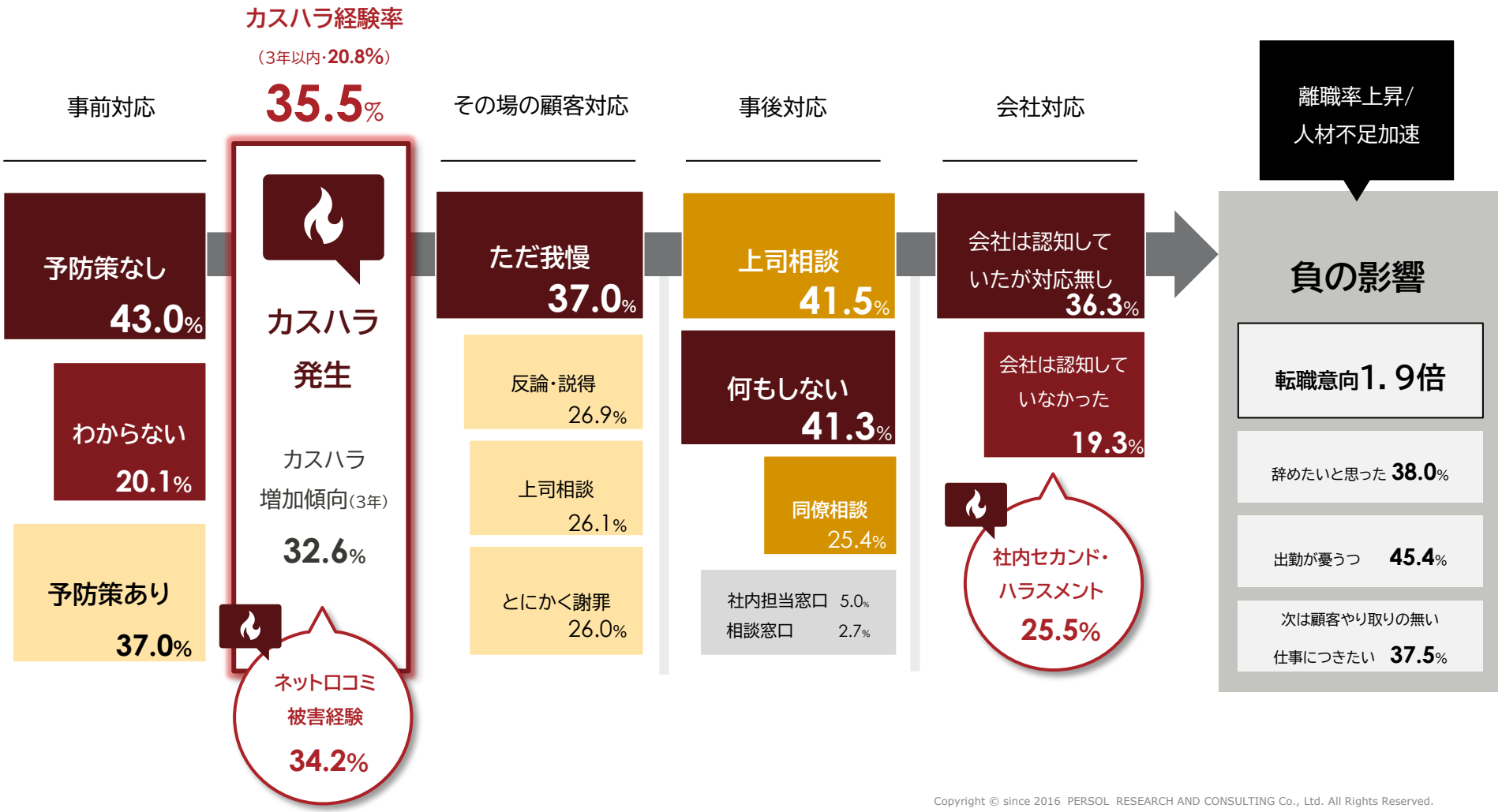




Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラを取り巻く現状

現状、多くの職場でカスハラが「我慢され」「放置され」「無視され」ており、結果的にサービス職の人材不足が加速している



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

2. ［対策編］ カスハラに強い職場づくり

■ カスハラの影響を最小化するために――「信頼資産」と「心の負債」の考え方

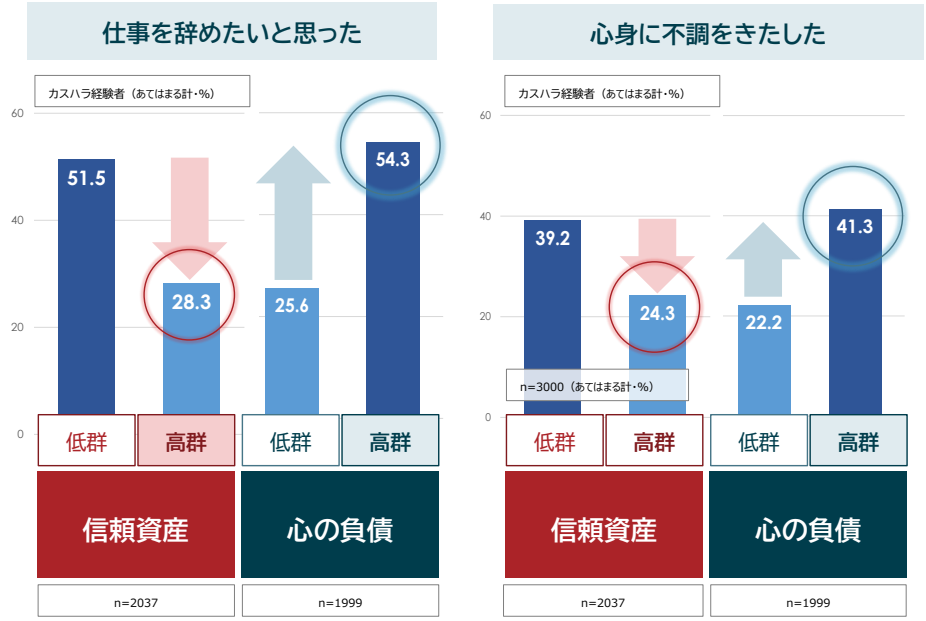
① 「何かあっても同僚・会社・上司が助けてくれる」という「**信頼資産**」を組織的に貯めておくこと

② トラブルがあると自分では何もできない、対応できないと感じる「**心の負債**」を減らしておくこと

✓ 信頼資産が高い群は低い群と比べ(3層比較)、**カスハラ後の心境として「仕事を辞めたい」が23.2ポイント低く、およそ半減。**「心身に不調をきたした」は14.9ポイント低い。心の負債はその逆の傾向。

カスハラに「強い」組織づくり

信頼資産・心の負債の高低比較（あてはまる計・%）



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

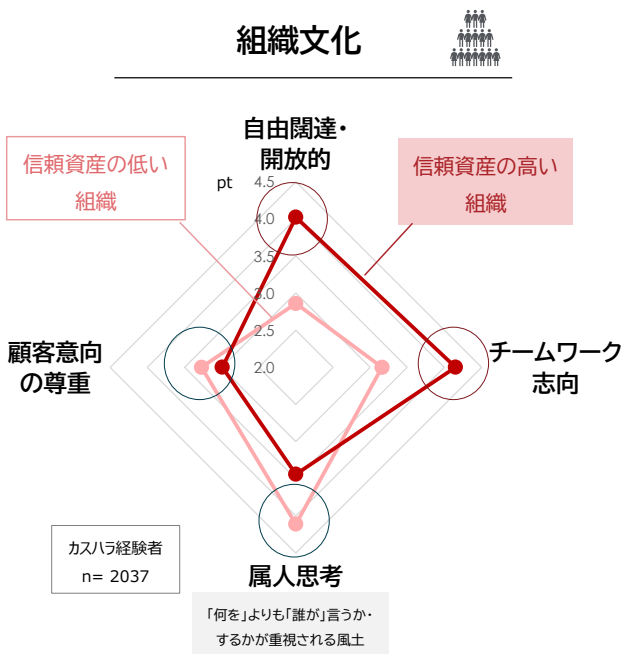
2. ［対策編］ カスハラに強い職場づくり

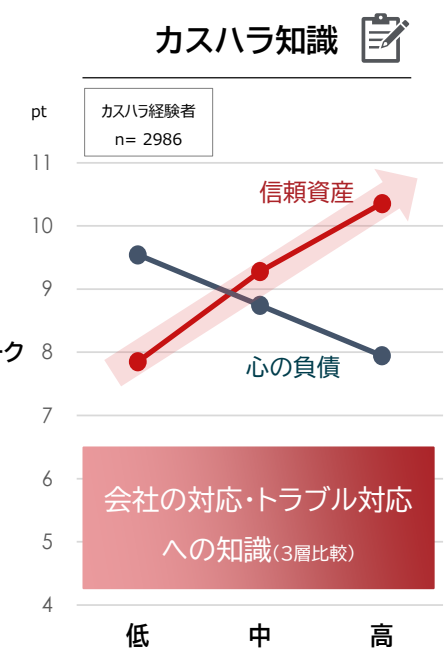
■ カスハラに強い組織をつくるために

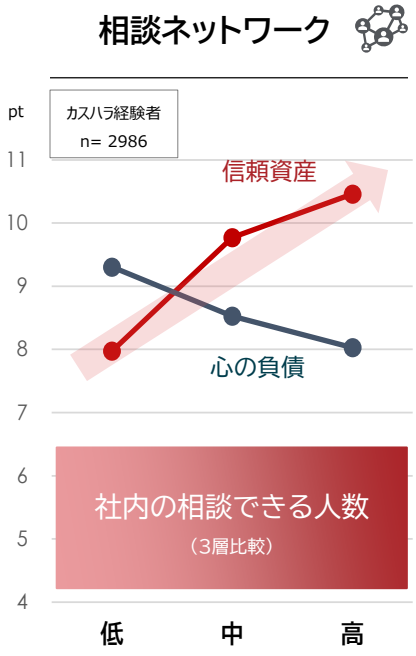
- ✓ 信頼資産・心の負債には、**「組織文化」「カスハラ知識の有無」「相談ネットワーク」**の3つの要素が影響している。
- ✓ 信頼資産が高い組織は、**チームワーク志向・自由闊達・開放的な組織文化**が高い。**低い組織は、顧客意向の尊重と属人思考**が強い。
- ✓ カスハラ知識と相談ネットワークは、**それぞれ高い層ほど信頼資産が高く、心の負債が低い。**

✓カスハラ後の会社対応によっても、その後の信頼度は変化する。

カスハラを「認知あり、対応なし」の場合ではその後の会社信頼度・相談しやすさが大きく下がり、「対応あり」の場合には上がっている。







Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

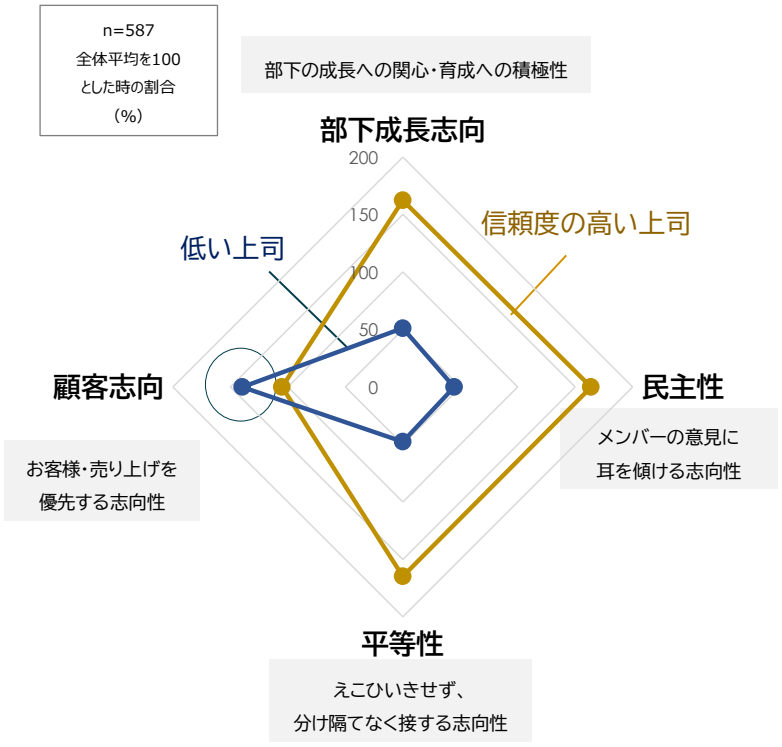
2. ［対策編］ カスハラに強い職場づくり

■ 信頼資産を貯められる上司マネジメント

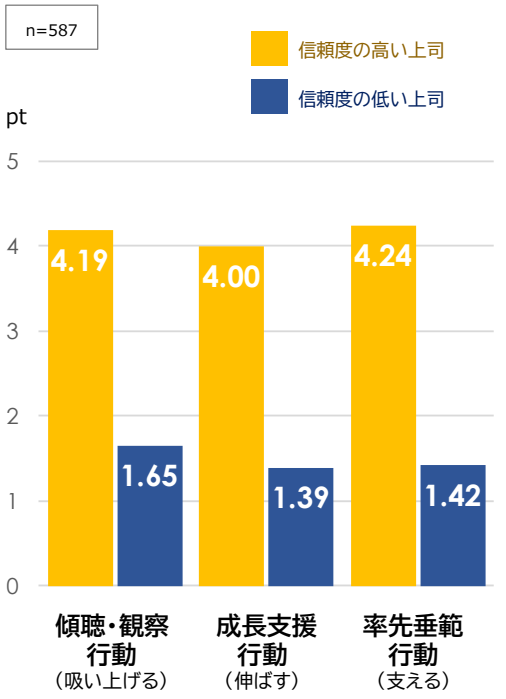
✓ 部下からの信頼度が高い上司は、**部下の成長への志向性が高く、傾聴・観察、成長支援、率先垂範**を積極的に行っている。

✓ 一方で、信頼度が低いタイプは**顧客志向だけが強い。**

マネジメントの志向性



マネジメント行動



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

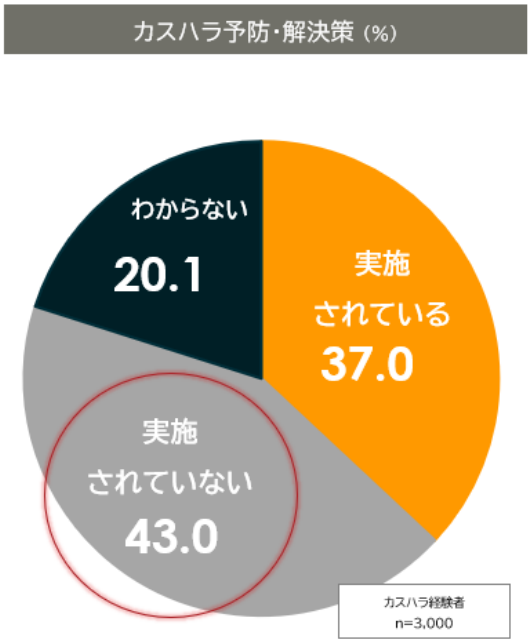
2. ［対策編］ カスハラに強い職場づくり

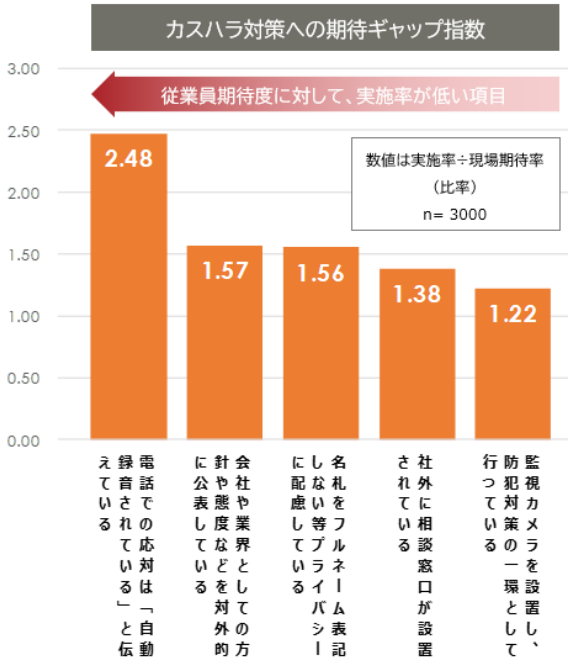
■ 企業のカスハラ予防・対策

✓ カスハラの予防・解決策は、**「実施されていない**(43.0%)**」が最も高い**(カスハラ経験がある従業員の認知)。

✓ 取り組みの内容は、**「社内に相談窓口が設置されている**(47.5%)**」、「クレームやハラスメントの事例が社内で共有されている**(39.5%)**」**が続く。

✓ カスハラ対策・予防施策について、企業での実施率と従業員の期待度のギャップを見ると、従業員の期待度に対して、実施率が低いのは、**電話応答での自動録音。次に、対外的な方針・態度の公表、名札のフルネーム表記廃止。**



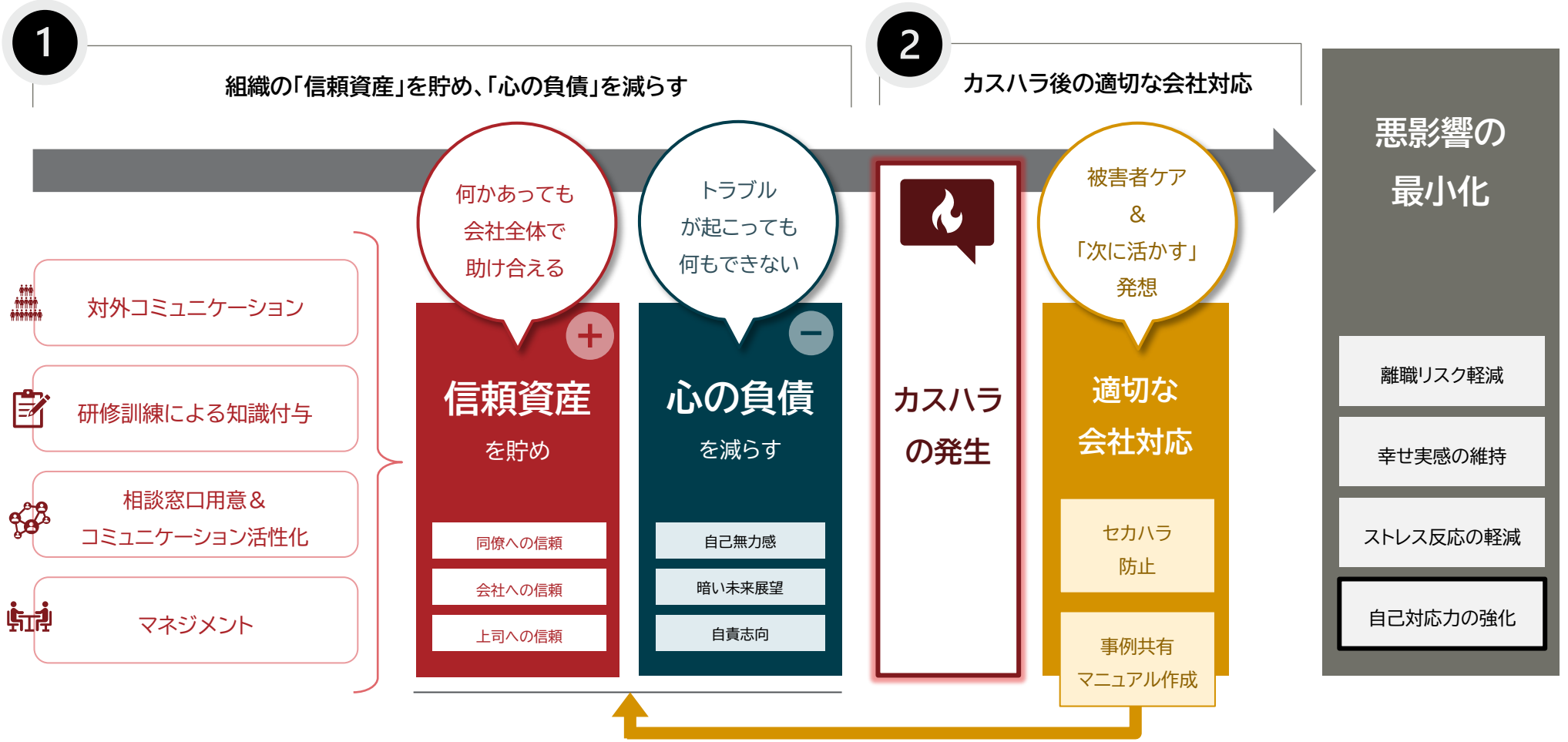


Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラに「強い」組織づくりのために

カスハラに強い職場＝悪影響を最小化するために必要なことは、

1. **組織の「信頼資産」を貯め、「心の負債」を減らす人材マネジメント**
2. **被害者ケアしつつ、「次に活かす」会社対応**



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

サマリ

カスハラに「強い」組織づくりのために

	施策例	調査から見えたポイント
対外コミュニケーション	✓啓発ポスターや掲示での外部発信 ✓電話の自動録音告知 ✓名札撤廃　✓監視カメラ導入　など	対外発信 **電話の自動録音、方針の対外的表明**は、従業員の希望率に対して実施率が低い
研修訓練による知識付与	✓カスハラに関する従業員向け講習・研修 ✓カスハラの実際の事例共有会	踏み込み不足 **ロールプレイや被害者への対応方法**まで踏み込む研修が少ない
相談窓口用意＆コミュニケーション活性化	✓相談窓口の用意と周知 ✓店舗や事務所ごとのヨコのつながり強化 ✓事例共有後の懇親や相談会	ネットワーク化 **社内相談ネットワーク**が多いほど、信頼資産は蓄積する
マネジメント	✓上司向けピープル・マネジメントの研修訓練 ✓成長支援・傾聴型マネジメントのスキル獲得	脱・顧客「のみ」志向 客や売り上げの方しか見ず、従業員の成長支援などを蔑ろにする**上司は信頼されていない**
カスハラ後の適切な対応	✓カスハラ対応マニュアルの作成と配布 ✓被害者へのケア・保護方針の徹底と、セカンド・ハラスメントの防止	セカハラ防止 **カスハラ後の会社対応の有無**によって、その後の信頼資産は大きく変わる

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

3. ［補論］ペイシェントハラスメント／カスハラ発生予防

■ ペイシェントハラスメントの実態と取り組み

ペイシェントハラスメントとは、医療現場における迷惑行為のこと。医療・福祉のスタッフが患者や患者家族から**暴力、暴言、尊厳の侵害などを受ける**ことを指す。
ここでは、**医療・福祉業種に限定したペイシェントハラスメント**と**その他業種のカスハラ**を比較分析した。

✓ その他カスハラと比較して、**ペイシェントハラスメントの場面は「普段就業している場所（83.2%）」が20ポイント以上多い。**

✓ その他カスハラと比較して、ペイシェントハラスメントでは**「身体を殴る・蹴るといった攻撃（23.3%）」、「胸を触るなどといった性的な行動（11.5%）」、「感染症対策の不協力・感染させるような行動（14.3%）」が多い。**

✓ ペイシェントハラスメント被害の予防・解決策は、**「実施されていない**（39.7%）」が最も高かった。

✓ 職場が予防・解決に取り組んでいる職場では、取り組み無しの職場と比較し、**職場の離職率が7.4ポイント低い。**
従業員属性を統制した分析でも、取り組むことで職場の離職率がおおむね7.8%程度下がる傾向が見られた。

■ カスハラ発生はどう防げるのか

✓ 同僚・会社への信頼度は従業員の「現場対応力」を上げている一方、自己無力感は下げている関係が見られた。
信頼資産の高さと心の負債の低さは、「現場での自力解決」にもつながることが示唆される。

✓ **「音響の快適さ」「備品充足」「オペレーションの良さ」がカスハラ発生頻度を低くしている**関係が見られたが、
モデルの説明力は低く、参考。職場全体のカスハラ頻度に対しては「顧客セルフ対応」も同様の傾向が見られた。

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

調査からの提言

昨今、カスタマーハラスメント（顧客からの嫌がらせや不当な要求）への世間の耳目が集まっている。東京都は全国初のカスハラ防止条例制定に動いており、UAゼンセンもカスハラのガイドラインを発表。民間の議論も活発化している。

その背景には、現場の人材不足がある。顧客サービス職の人材不足がますます高まる中で、カスハラによる離職は事業・ビジネスの存続に関わる深刻な問題だ。今後、さらに社会問題化していけば、顧客サービス職を選ぶ労働者もますます少なくなってしまう。

本調査では、ホワイトカラーを含めた顧客折衝のある職種について、**広範囲に及ぶカスハラの実態が確認**され、また、近年増加傾向にあることも示唆された。特に医療・福祉職は頻度高く発生している。

その一方で、会社の対応は後手に回っている。**対応している企業は事前予防も含めて4割に満たない**。それどころか、一部ではセカンド・ハラスメントのような**我慢の押しつけや従業員への責任転嫁が行われている**実態も明らかになった。

不特定多数の客との折衝があるなかで、カスハラ発生を完全に防ぐのは難しい。**人材マネジメントの観点からは、未然に防ぎきるよりも、「カスハラに強い」組織を創るという発想が重要になる。**

カスハラの負の影響を最小化するためにデータから示唆されたポイントは、**1. みなで助け合えるという職場の「信頼資産」を貯めること、2. トラブルが起こっても何もできないという「心の負債」を減らすこと**である。**予防的措置、研修訓練による知識付与、マネジメント改革は、こうした「カスハラに強い組織づくり」に直結**しており、企業として積極的な施策が必要だ。

カスハラ後にも、被害者を適切にケアし、事例として共有していくことで、会社への信頼資産を貯めることにもつながっていく。また、社内だけではなく、対外的に会社としての態度や対策を表明していくことも求められている。

目指すべきは、**増えるカスハラに怯え続けることではなく、カスハラが「起きたとしても大丈夫」と思えるような強い組織づくりである。**

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

［実態編］
カスタマーハラスメントの現状

パーソル総合研究所

シンクタンク本部

PERSOL
パーソル 総合研究所

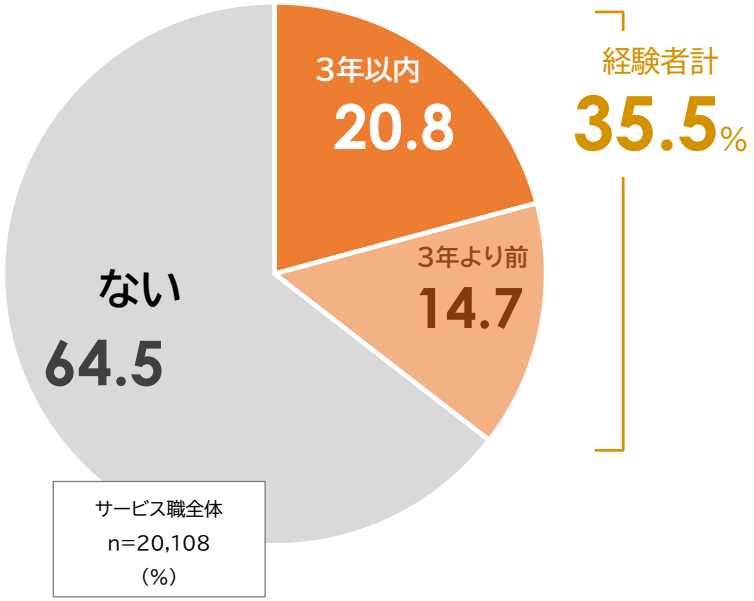
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラの被害経験

顧客折衝があるサービス職のうち、**35.5%が過去にカスハラを受けた経験**がある。

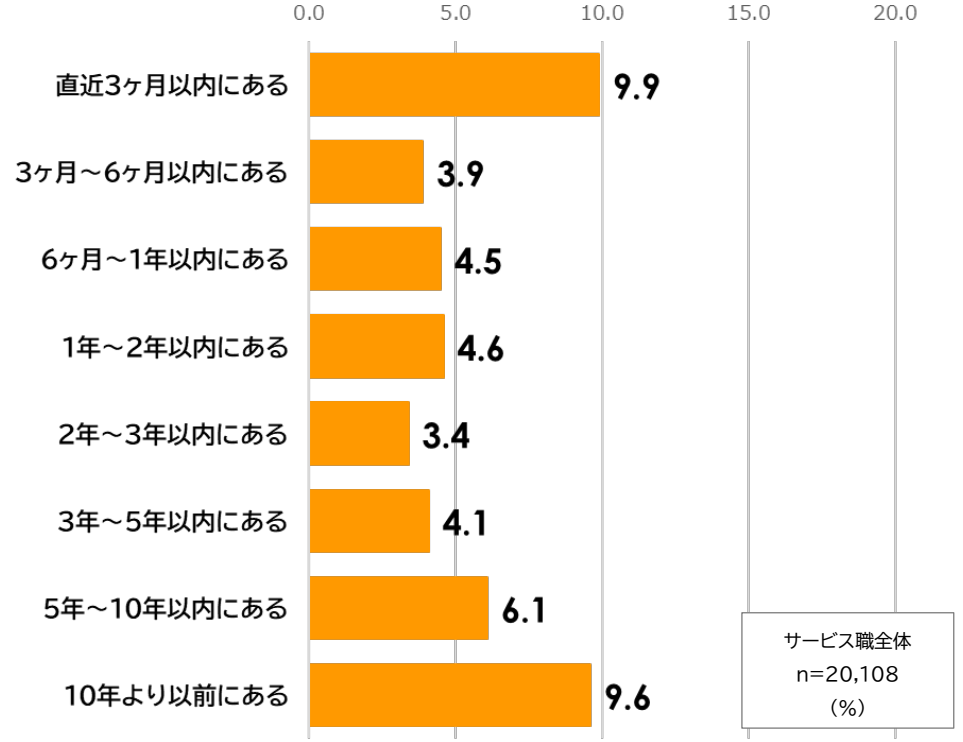
また、**20.8%が3年以内にカスハラ経験**があると回答。

カスハラ被害経験（%）



聴取方法：「身体的な攻撃（暴行、傷害）」「精神的な攻撃（脅迫、抽象、名誉棄損、侮辱、暴言）」などの例を挙げたうえで、「あなたは現在勤めている会社で、お客さんから以下のようなハラスメントや嫌がらせを受けたことはありますか。」

カスハラ被害時期（複数回答）



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ被害の経験率[職種別]

3年以内のカスハラ経験率が**最も高い職種は「福祉系専門職員(介護士・ヘルパーなど)**(34.5%)」。

2位以降は「顧客サービス・サポート(30.7%)」、「受付・秘書(30.0%)」、「医療系専門職員(医師・看護師など)(28.9%)」と続く。

職種別｜カスハラ経験率 (3年以内)

職種	n数	カスハラ 3年以内経験率(%)
福祉系専門職員(介護士・ヘルパーなど)	(986)	34.5
顧客サービス・サポート	(883)	30.7
受付・秘書	(130)	30.0
医療系専門職員(医師、看護師など)	(2595)	28.9
ドライバー	(503)	28.4
卸売・小売業の接客・サービス系職種(販売店員、レジなど含む)	(1462)	27.8
上記以外の接客・サービス系職種	(325)	26.8
宿泊系の接客・サービス系職種	(174)	26.4
飲食の接客・サービス系職種(ホールなどのフロント業務)	(355)	24.2
中学校教員	(500)	23.8
営業職(個人向け営業)	(1244)	20.9
小学校教員	(641)	20.4
警備・清掃・ビル管理	(280)	19.6

職種	n数	カスハラ 3年以内経験率(%)
高等学校教員	(770)	19.2
飲食の接客・サービス系職種(キッチンなどのバックオフィス業務)	(272)	18.0
その他専門職	(209)	16.7
営業事務・営業アシスタント	(855)	16.6
幼稚園教諭・保育士	(154)	15.6
事務・アシスタント	(3502)	14.9
コンサルタント	(60)	13.3
営業職(法人向け営業)	(3064)	13.0
配送・倉庫管理・物流	(208)	13.0
美容サービス(ネイリスト・マッサージ・エステティシャンなど含む)	(115)	11.3
大学教員	(556)	9.7
理美容師	(241)	8.3

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ被害の経験率[業態別]

卸売・小売業・宿泊・サービス業のうち、経験率の高い業態は**「ホームセンター**(44.1%)**」、「ファミレス**(40.5%)**」と続く。**
「ファストフード」は回答数が20サンプルと少ないため参考値だが、被害率60.0%と高い。

サービス業態別｜カスハラ経験率（3年以内）

業態	n数	カスハラ 3年以内経験率(%)
ファストフード	(20)	60.0
ホームセンター	(59)	44.1
ファミレス	(37)	40.5
コンビニエンスストア	(79)	38.0
ガソリンスタンド	(45)	37.8
スーパー	(407)	35.1
医薬品・化粧品小売業(ドラッグストア等を含む)	(147)	31.3
喫茶店・カフェ	(62)	29.0
旅館・ホテル	(241)	25.3
百貨店・デパート	(218)	24.3
配達・持ち帰りの飲食サービス	(31)	22.6
アパレル・衣料品店	(220)	20.9
居酒屋	(83)	18.1

卸売・小売業・
宿泊・飲食サービス業
※サンプル数が
少ない業態は参考値

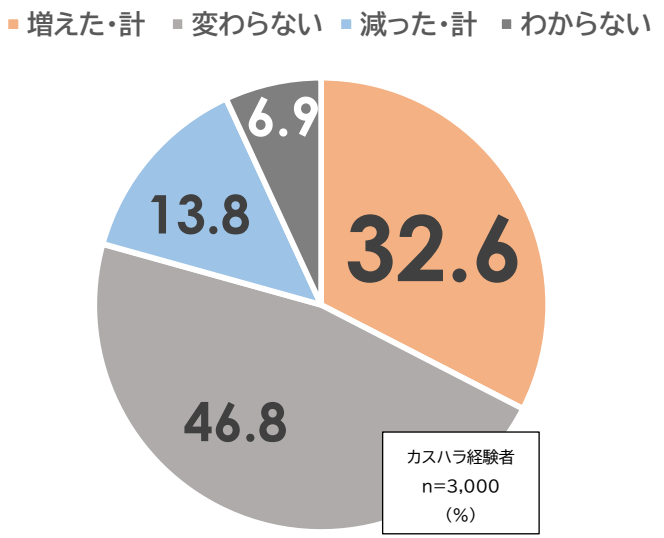
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ経験の増減と離職率との関係

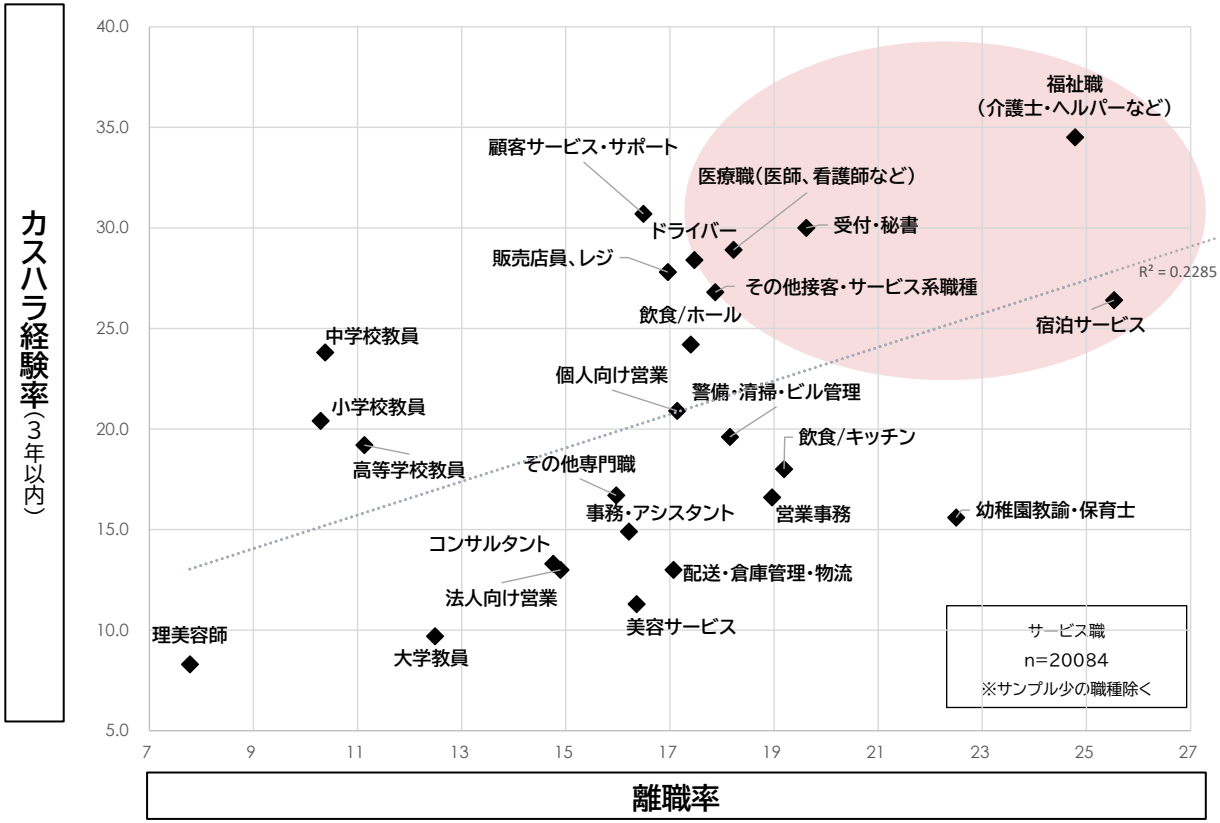
被害経験者の**32.6%が、ここ3年でカスハラ被害が「増加」**と回答。職種別に経験率と離職率をマップ化すると、

福祉職(介護士・ヘルパーなど)、**宿泊サービス、受付・秘書は経験率と離職率**がともに高い。

ここ3年のカスハラ経験の増減



職種別｜カスハラ経験率と離職率(%)



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ被害の経験率[業種別]

カスハラ経験率が最も高い業種は**「医療・福祉(29.9%)」**。

2位以降は「国家公務、地方公務(29.4%)」、「運輸業、郵便業(26.5%)」と続く。

業種別｜カスハラ経験率（3年以内）

業種	n数	カスハラ 3年以内経験率(%)
医療、福祉	(4011)	29.9
国家公務、地方公務	(727)	29.4
運輸業、郵便業	(984)	26.5
複合サービス事業(郵便局、協同組合など)	(94)	25.5
不動産業、物品賃貸業	(534)	21.7
宿泊業、飲食サービス業	(807)	21.7
卸売業、小売業	(3209)	21.5
電気・ガス・熱供給・水道業	(214)	20.1
生活関連サービス業、娯楽業	(674)	18.1
教育、学習支援業	(2773)	17.7
金融業、保険業	(1281)	16.9
サービス業(その他)	(1460)	16.0
学術研究、専門・技術サービス業(法律、税理士、測量など)	(172)	13.4
建設業	(564)	13.1
情報通信業	(650)	12.3
製造業	(1492)	10.5
その他(上記以外)	(462)	14.5

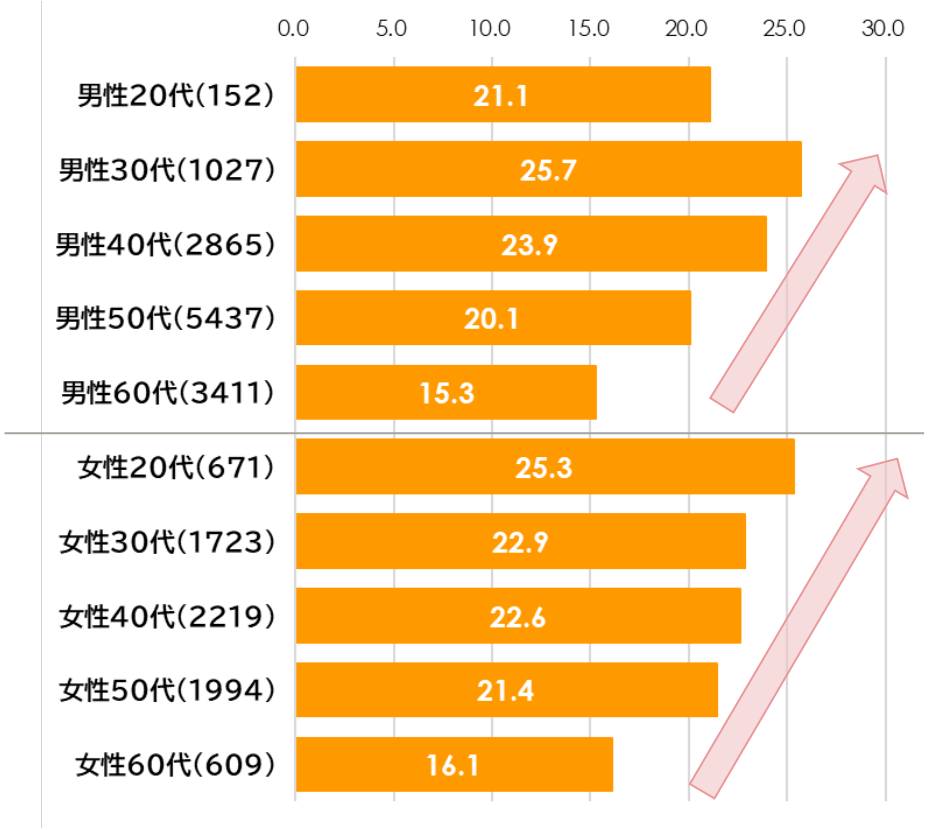
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ被害の経験率[性年代、雇用形態別]

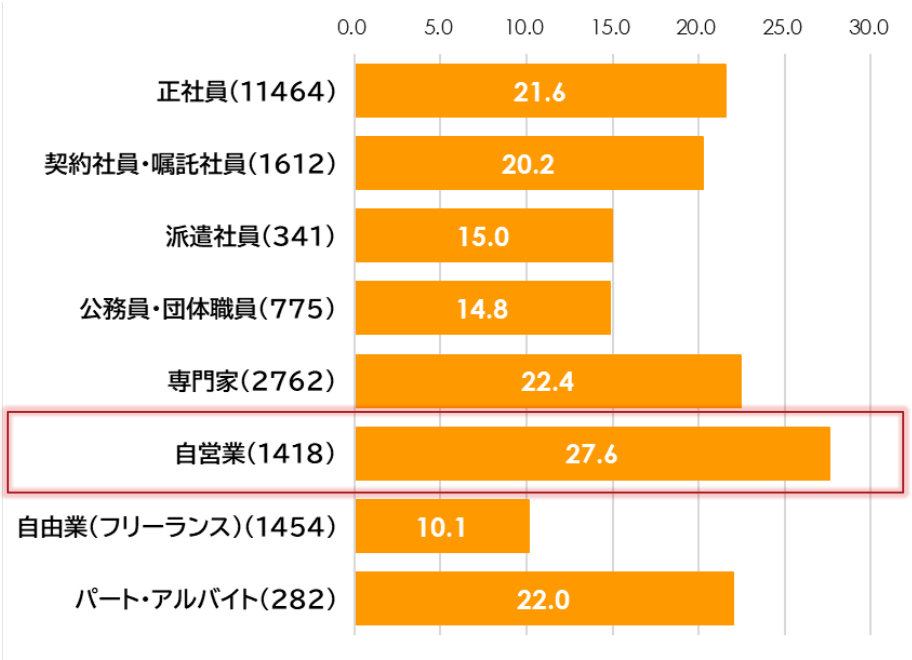
性別・年代別では、男女ともに**若年層のカスハラ経験率が高い。**

雇用形態別では、**自営業のカスハラ経験率が高く、27.6%。**

性年代別｜カスハラ経験率（3年以内・%）



雇用形態別｜カスハラ経験率（3年以内・%）



※括弧内はサンプル数

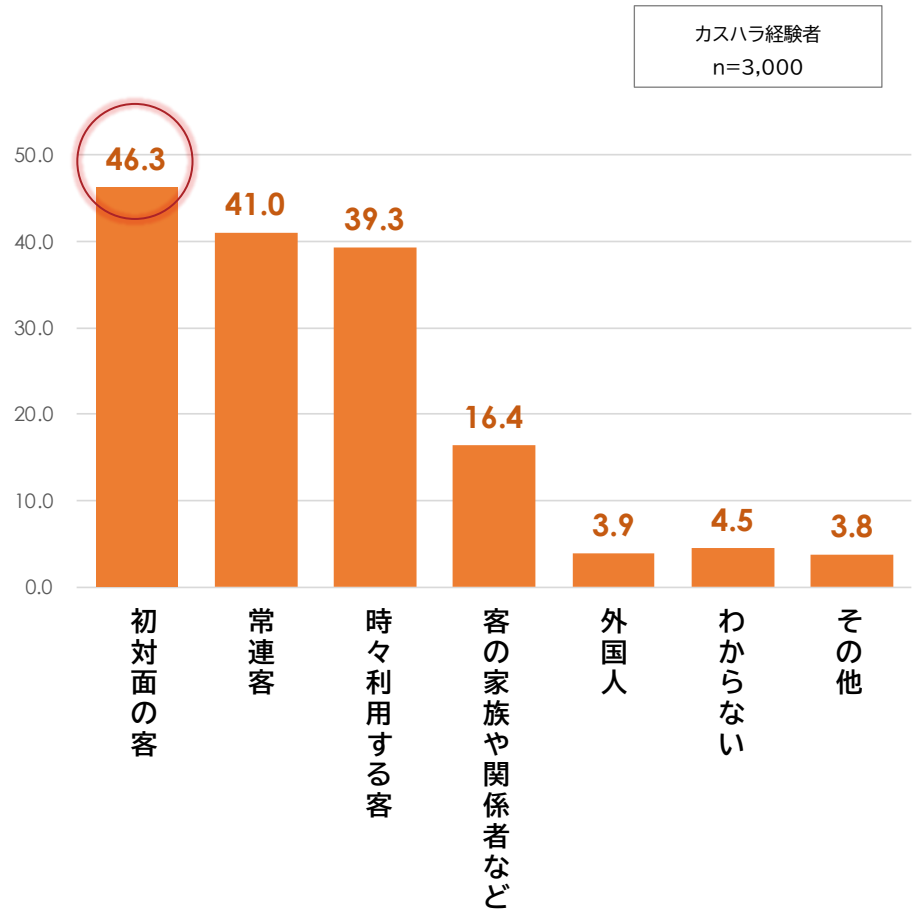
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ加害者の属性

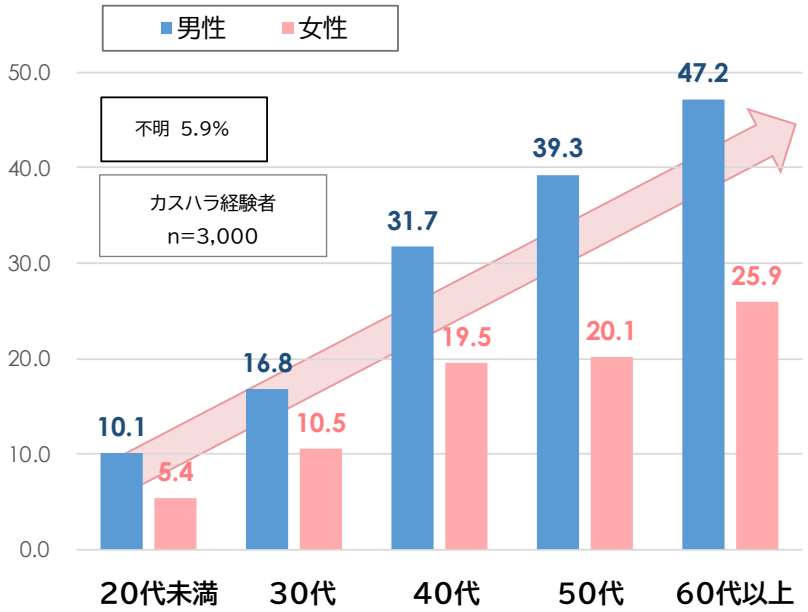
カスハラ加害者の属性で割合が高いのは**「初対面の客」で46.3%**、次に「常連客」で41.0%と続く。

性別・年代層をみると、**女性よりも男性が多く、年代では高齢層ほど多くなる。**

カスハラの加害者（複数回答・%）



カスハラ加害者の性別・年代層（複数回答・%）

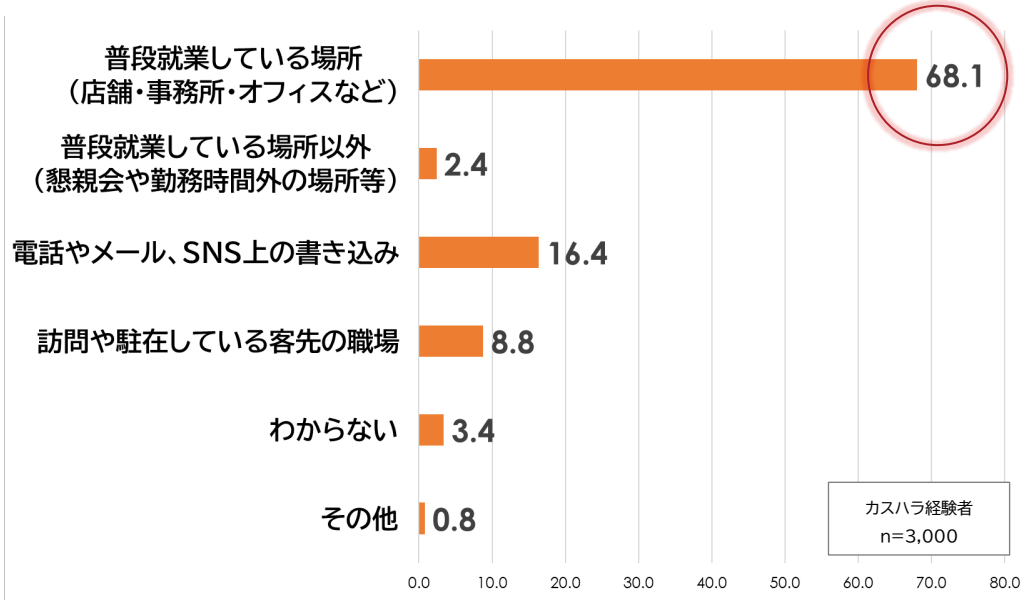


Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ被害の内容

カスハラが起こった場面では、**「普段就業している場所（68.1%）」が最も多い。**被害内容は「暴言や脅迫的な発言（60.5%）」が最も高く、「威嚇的・乱暴な態度（57.7%）」、「何度も電話やメールを繰り返す（17.2%）」と続く。

被害を受けた場所（%）



被害の内容（%）

カスハラ被害実態（経験あり n=3,000）	あてはまる
暴言や脅迫的な発言	60.5
威嚇的・乱暴な態度	57.7
何度も電話やメールを繰り返す	17.2
無料・返品といった過度な要求	17.0
土下座や過度な謝罪の要求	9.9
性別や容姿を侮辱する言動	9.0
身体を殴る・蹴るといった攻撃	8.2
不退去、居座り、監禁といった時間を拘束する行動	7.6
感染症対策の不協力・感染させるような行動	7.4
胸を触るなどといった性的な行動	4.5
職場外でも、付きまとったりしつこく接触してくる	2.4

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラの内容【自由回答抜粋】

暴言や脅迫的な発言

介護で訪問していた際に、何度も何度も邪魔され、それを注意すると**言葉で激しく罵られ**、挙句の果てはありもしない暴行罪で私と従業員ともども訴えられ、検察や警察の取り調べまで受けた。**その精神的な負担のせいで、その従業員は辞めてしまい**、結果的に売上高まで減少した。

（男性50代, 医療、福祉）

得意先への配送時に、現地で納品商品を加工する労務提供を要求されましたが、事前に上司から断っても良いとのお話があったので、次の配達時間まで余裕がなかったこともあり、その旨説明し丁寧にお断りしました。その次の瞬間、先方の責任者の方が激怒され「**お前のところからなんぼ買ってやっとると思っとるんじゃ。要らんから商品を持って帰れ。取引中止じゃ。**」と大声で怒鳴られました。仕方なく平謝りし労務提供して次の配達へ向かいました。

（男性60代, 卸売業、小売業）

威嚇的・乱暴な態度

利用者に案内中、説明に納得いかないと**一方的に高圧的な態度で責め続けられた。**

（男性50代, 運輸業、郵便業）

取引先の若い従業員に「**邪魔なんだよ**」とか、ため息をつかれ店舗内で**威圧的な態度**を取られた。

（女性30代, 電気・ガス・熱供給・水道業）

クレームを防ぐためポイントカードを持っているか**尋ねると無視。**
かごを乱暴に置き、お金を投げるように置き、お釣りも乱暴に受けとる。最初から最後まで不機嫌。

（女性40代, 卸売業、小売業）

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラの内容【自由回答抜粋】

何度も電話やメールを繰り返す

カウンセリングを行った際は、納得してたのに後から**夜中にクレームの電話**をされたり、ネットを使って悪評を書かれたりした。

（女性40代,サービス業）

店に電話がかかってきて20～30代くらいの**男性からいかがわしい質問をされた。**

（女性40代, 卸売業、小売業）

迷惑電話、として職場で認定されている客から電話がかかってきた。その電話を取ったらすぐに切るのではなく一旦対応してほしい、と指示を受けていたためやんわりと対応しようとしたら、**その対応が悪かったのかいきなり相手が怒り始めた。**一方的にキレられて、罵声を浴びせられた。**耐えきれず思わず泣いてしまうと、「泣いてんのか？」と笑いながら言ってきた。**

（女性20代, その他）

無料・返品といった過度な要求

できないことをしろと言われる。さらにその**サービスを無料で提供しろ**と言われる。

（女性40代, 卸売業、小売業）

レシートがなかったり、**明らかに使用した商品の理不尽な返品**、交換要求。

（男性50代, 卸売業、小売業）

店内で返品を断わるとそのまま新品を持って店外へ。駐車場で出来ない旨、伝えると大声で文句、威嚇、そのまま帰る。

（女性50代, 卸売業、小売業）

生徒の親から指導方法について事細かく注文され、場合によっては**無料で延長指導の強要、補習**を求められた。

（男性40代, 教育、学習支援業）

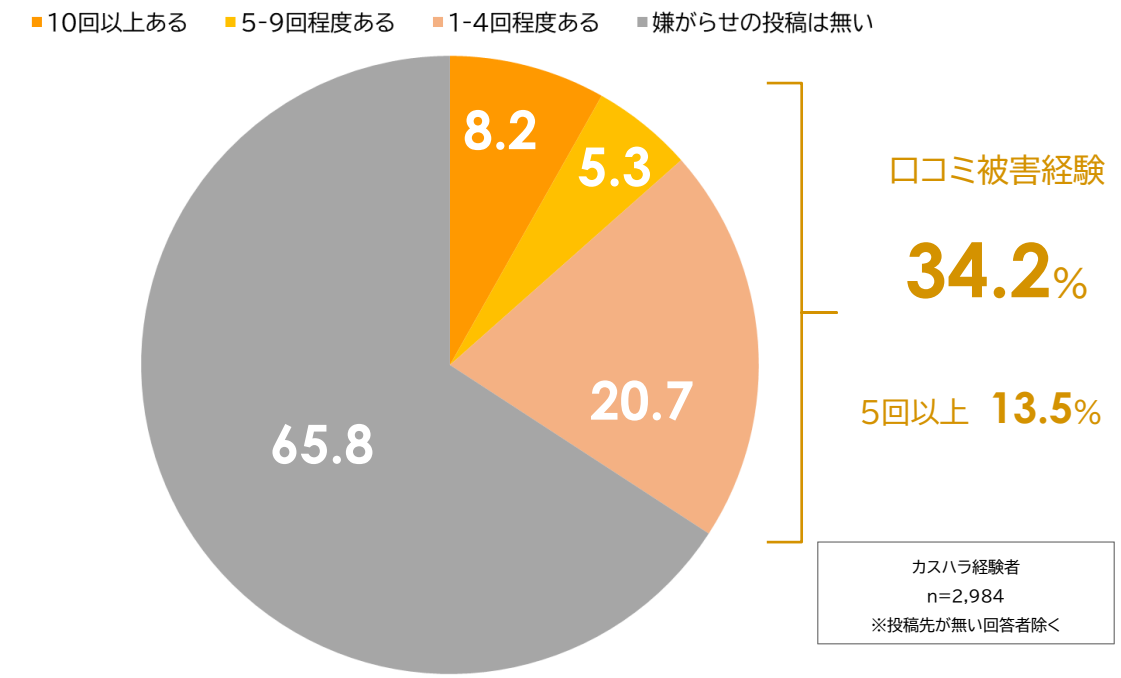
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

口コミ・投稿による嫌がらせ

3年以内に、顧客から口コミサイトやSNSで**嫌がらせの投稿をされた経験は34.2%。**

5回以上の経験者も13.5%。

口コミサイトやSNSで嫌がらせの投稿をされた経験（3年以内・%）



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

［実態編］
カスタマーハラスメントへの現場・会社対応

パーソル総合研究所

シンクタンク本部

PERSOL
パーソル 総合研究所

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラの現場対応

被害を受けたその場の対応は、**「ただ我慢した（37.0%）」が最も高く、「反論、説得等を行った（26.9%）」と続く。**

その後は、「社内の上司に相談した（41.5%）」、「特に何もしなかった（41.3%）」「社内の同僚に相談した（25.4%）」の順に高い。

現場での従業員の対応（%）

カスハラ被害実態（経験あり n=3,000）	あてはまる
ただ我慢した	37.0
反論、説得等を行った	26.9
その場で上司に相談した	26.1
とにかく謝罪した	26.0
その場で同僚（先輩・後輩含む）に相談した	16.4
ハラスメントの事実を記録（録音、日記など）した	14.9
その場から逃げた	3.8
SNS等でハラスメントの事実を拡散した	0.7

事後の従業員の対応（%）

カスハラ被害実態（経験あり n=3,000）	あてはまる
社内の上司に相談した	41.5
特に何もしなかった	41.3
社内の同僚（先輩・後輩含む）に相談した	25.4
家族や社外の友人に相談した	5.7
人事部等の社内の担当部署（相談窓口除く）に相談した	5.0
社内の相談窓口に相談した	2.7
会社が設置している社外の相談窓口に相談した	1.7
公的な機関（労働基準監督署や都道府県労働局など）に相談した	1.4
社内の産業保健スタッフ（産業医、保健師、看護師等）に相談した	1.1
労働組合に相談した	0.9
しばらく会社を休んだ	0.9
会社とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	0.8
会社とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	0.8
勤務量を減らしてもらった	0.5

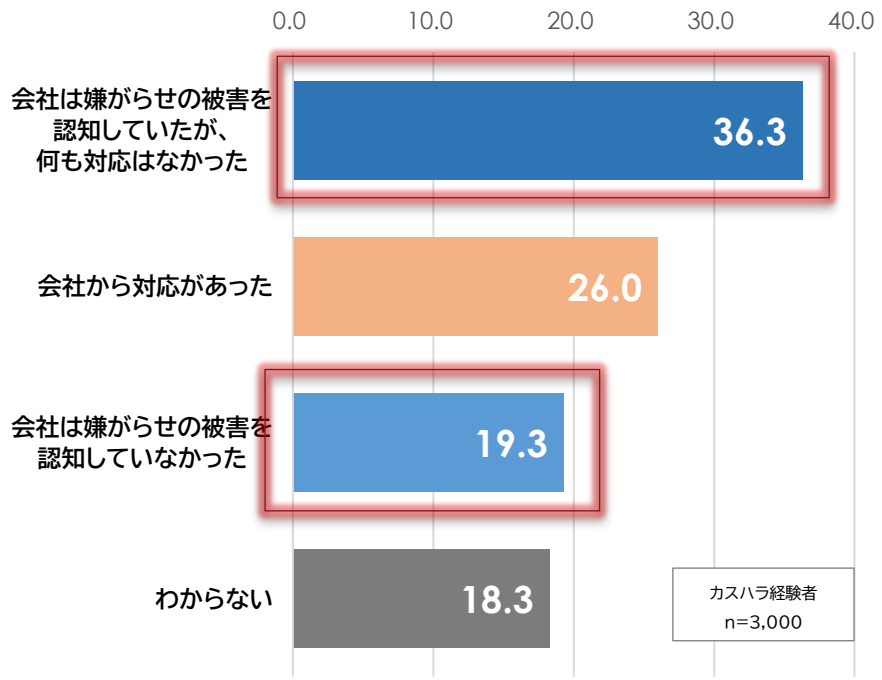
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

被害後の会社の対応

会社側の対応は、「嫌がらせの被害を認知していたが、何も対応はなかった」が36.3%で最も高い。認知無しも19.3%。

会社側から対応があった場合は、「事実確認のためのヒアリング(44.5%)」が最も多い。

会社の対応（%）



会社対応の内容（複数回答・上位抜粋・%）

会社対応の内容（会社対応あり n=780）	あてはまる
被害者に事実確認のためのヒアリングを行った	44.5
被害者の要望を聞いたり、問題を解決するために相談にのってくれた	44.2
社内の上司・同僚・部下に事実確認を行った	39.9
加害者に事実確認を行った	23.2
加害者に注意した	23.2
加害者との接点がなくなるよう配慮した	17.3
加害者を出入り禁止にするなど来店を制限した	12.6
会社として再発防止策(啓発ポスターの設置など)をしてくれた	11.2
会社が相談窓口を設置(社内外問わず)をしてくれた	10.3
被害者の問題点を指摘し、改善するよう指導した	8.1
加害者を警察へ通報した	6.7
被害者を配置転換した	3.6

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

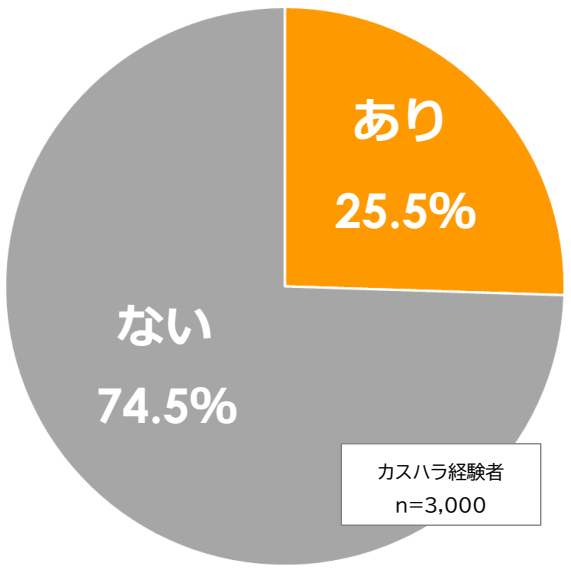
社内セカンド・ハラスメントの実態

カスハラ被害後に、会社や上司から受けた対応は「**ひたすら我慢することを強要された（11.0%）**」、
「軽んじられ、相手にしてもらえなかった（8.9%）」、「一方的に自分自身に責任転嫁された（8.2%）」と続く。

カスタマーハラスメント被害後に、会社や上司から受けた対応 （複数回答；%）

※ ここでのセカンド・ハラスメントとは、カスハラ被害者が、被害を報告・相談した時に起こるハラスメントのこと。

セカンド・ハラスメント経験者



セカンド・ハラスメント実態（経験あり n=765）	あてはまる
ひたすら我慢することを強要された	11.0
軽んじられ、相手にしてもらえなかった	8.9
一方的に自分自身に責任を転嫁された	8.2
自分よりも加害者側を一方的に擁護された	5.8
出世や評価など、本人自身の不利益を強調された	2.3
会社や上層部などへの相談や報告を禁じられた	2.2
その他、受けた発言など	1.1
退職を促された	0.7

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

［実態編］
カスタマーハラスメントの負の影響

パーソル総合研究所

シンクタンク本部

PERSOL
パーソル 総合研究所

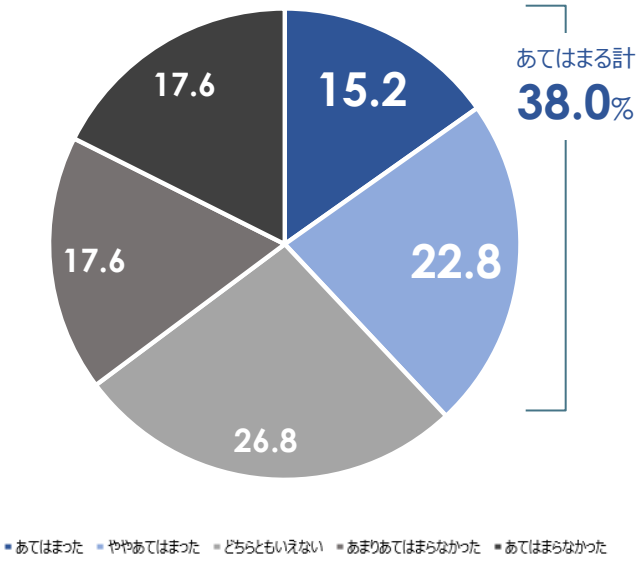
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ後の従業員の心境

カスハラがあった直後の心境を聴取した。**「仕事を辞めたいと思った」が38.0%、「出勤が憂うつになった」が45.4%**と高い。
また、「次の転職時は顧客やり取りの無い仕事につきたい」と感じた者も37.5%いた。

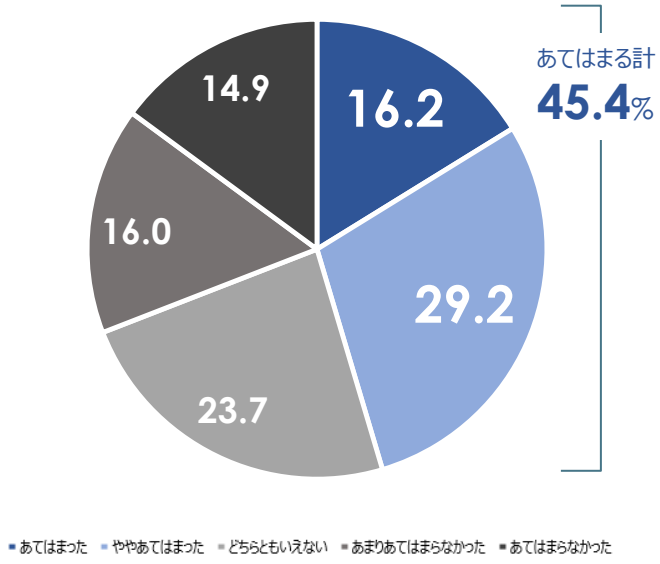
仕事を辞めたいと思った

カスハラ経験者
n=3000（%）



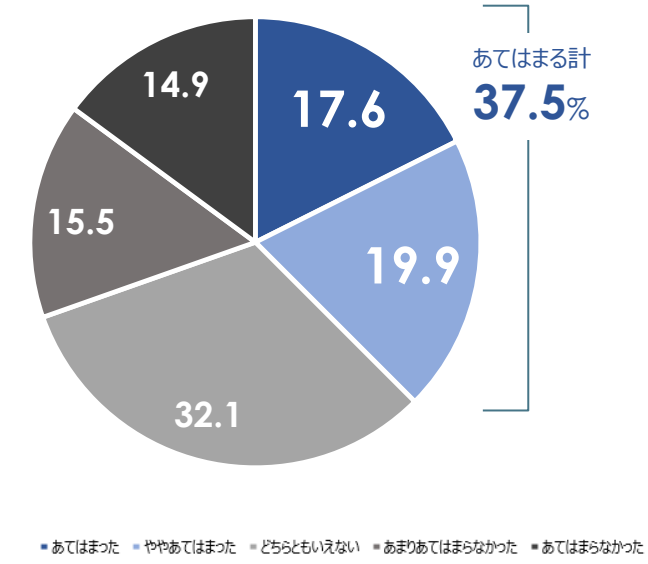
出勤が憂うつになった

カスハラ経験者
n=3000（%）



次の転職時は顧客やり取りの無い仕事につきたいと思った

カスハラ経験者
n=3000（%）



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

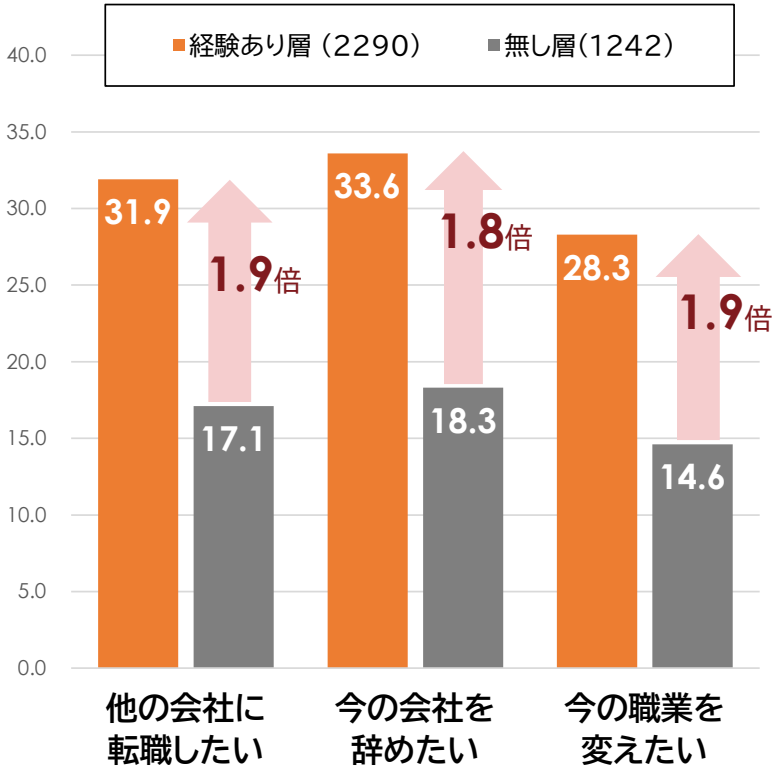
カスハラ被害者と離職率

1年以内のカスハラ経験あり層と経験無し層を比べたところ、あり層は転職意向が1. 8-1.9倍高い。

また、年間の平均離職率は1.3倍高い傾向が見られた。

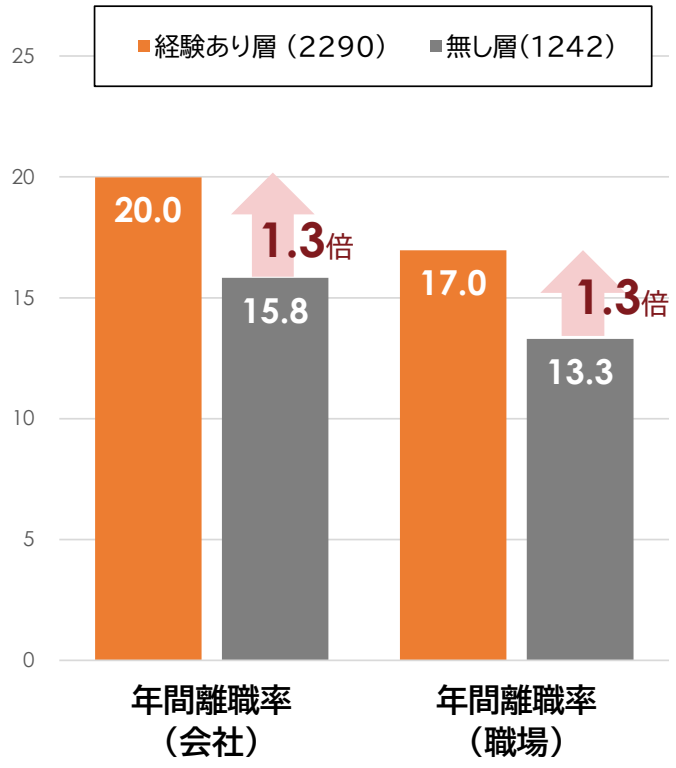
※1年以内被害者と未経験者を比較。2層の性年代・職群の内訳差は∓1.6ポイント以内とほぼ同様。

経験有無別｜転職意向 あてはまる計(%)



※括弧内はサンプル数

経験有無別｜年間離職率(%)



※括弧内はサンプル数

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

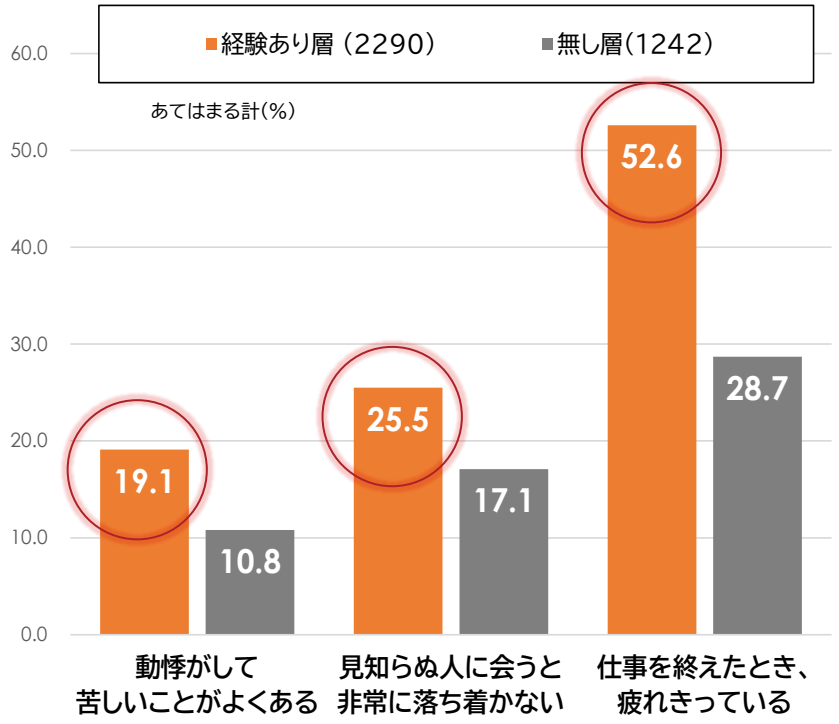
被害者の転職意向とストレス

1年以内カスハラ経験あり層は、経験無し層と比較して**ストレス反応も全体的に高い。**

また、**あり層は「はたらく幸せ実感」が低く、「はたらく不幸せ実感」は逆に高い傾向**が見られた。

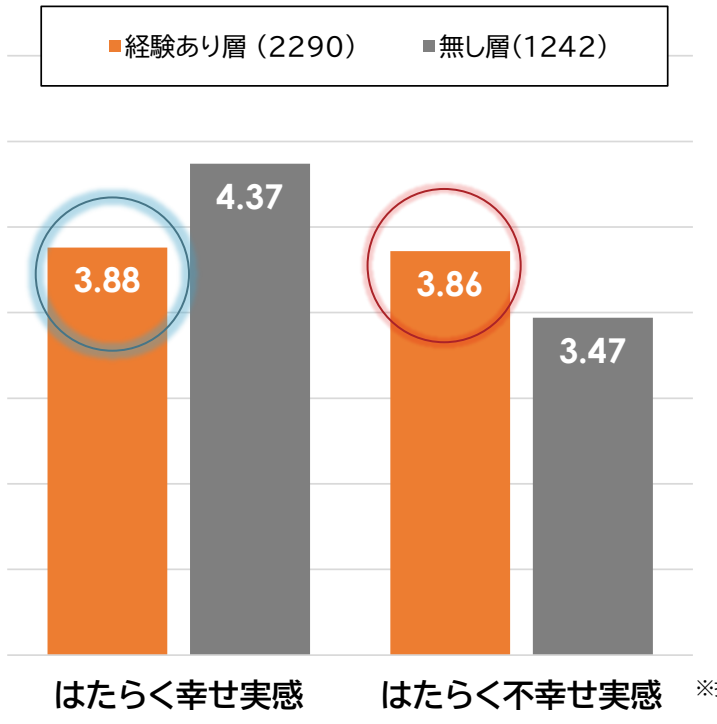
※1年以内被害者と未経験者を比較。2層の性年代・職群の内訳差は∓1.6ポイント以内とほぼ同様

経験有無別｜ストレス反応



尺度参照：小杉, et al. "職場ストレススケール改訂版作成の試み (I): ストレッサー尺度・ストレス反応尺度・コーピング尺度の改訂< 原著." 産業ストレス研究 11.3 (2004): 175-185.

経験有無別｜はたらく幸せ（pts）



※括弧内はサンプル数

出典：パーソル総合研究所・慶応義塾大学前野隆司研究室「はたらく人の幸せに関する調査」
（https://rc.persol-group.co.jp/thinktank/spe/well-being/img/Well-Being_AtWork_ver1.pdf）

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

［対策編］
カスハラに強い組織づくり
「信頼資産」と「心の負債」

パーソル総合研究所

シンクタンク本部

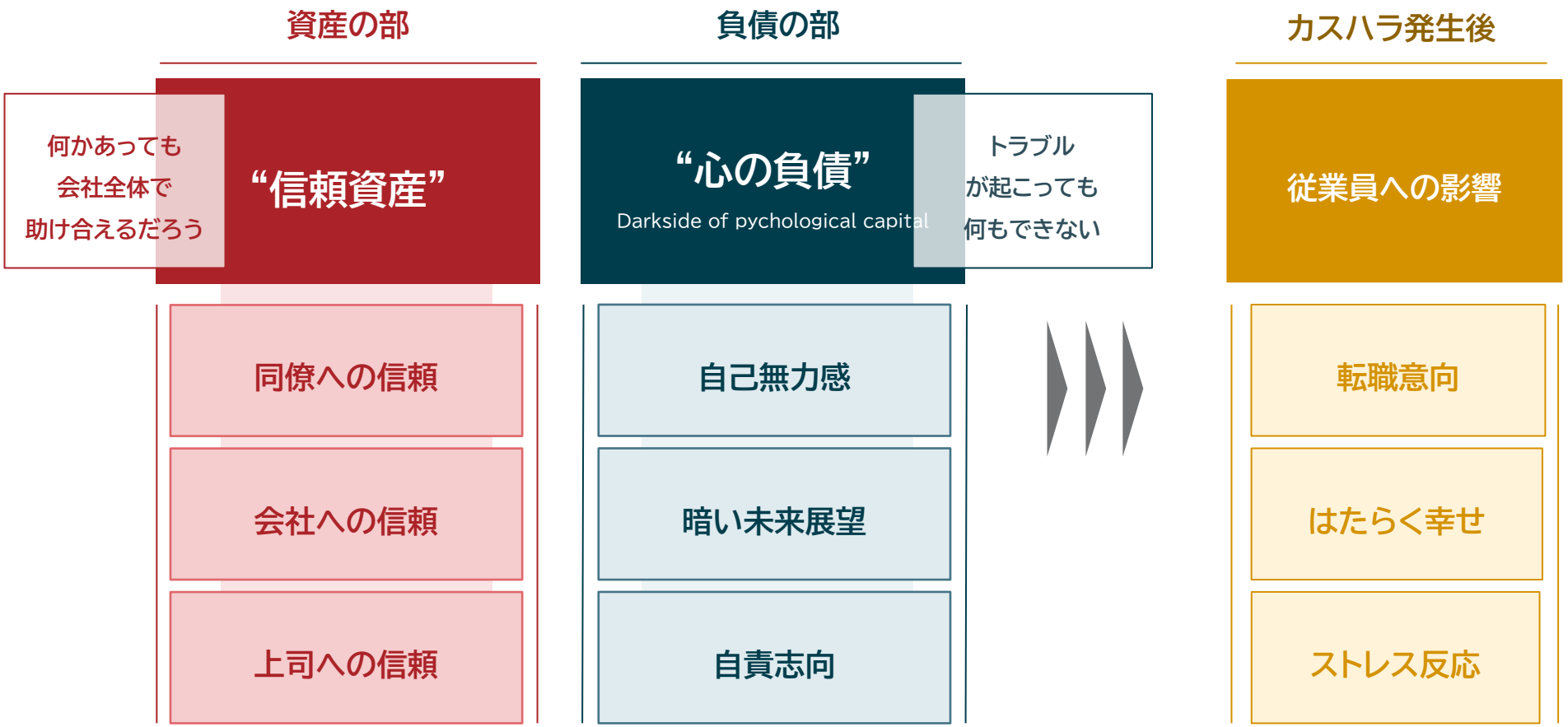
PERSOL
パーソル 総合研究所

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

「信頼資産」と「心の負債」

パーソル総合研究所
カスタマーハラスメントに関する定量調査

カスハラに強い職場の要素について、「信頼資産」と「心の負債」というバランス・シートの発想で図式化した。



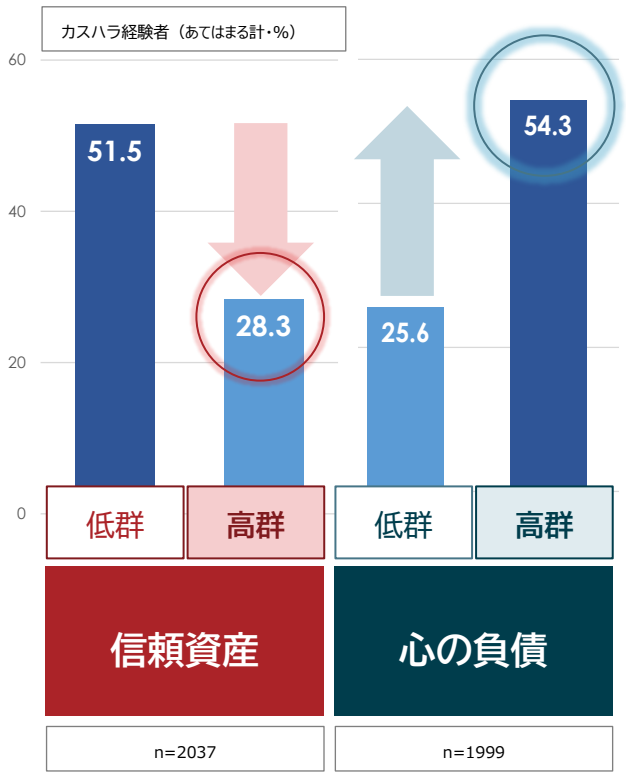
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

「信頼資産」と「心の負債」

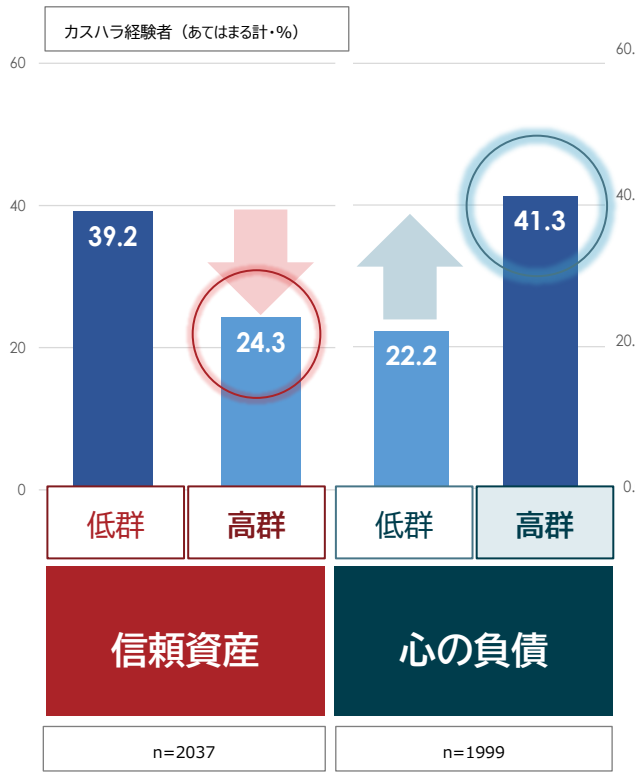
信頼資産が高い群は(3層比較)、**カスハラ後の心境として「仕事を辞めたい」が23.2ポイント低く、およそ半減。**「心身に不調をきたした」は14.9ポイント低く、「転職時は顧客やり取りの無い仕事につきたい」が18.6ポイント低い。**心の負債はその逆の傾向が見られた。**

カスハラ経験者を分布に合わせて3層分割し、高い層と低い層を比較。

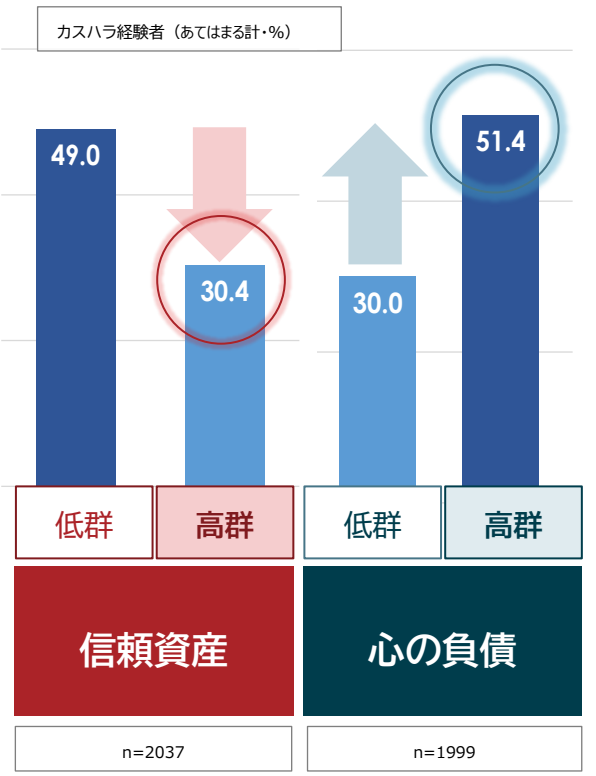
仕事を辞めたいと思った



心身に不調をきたした



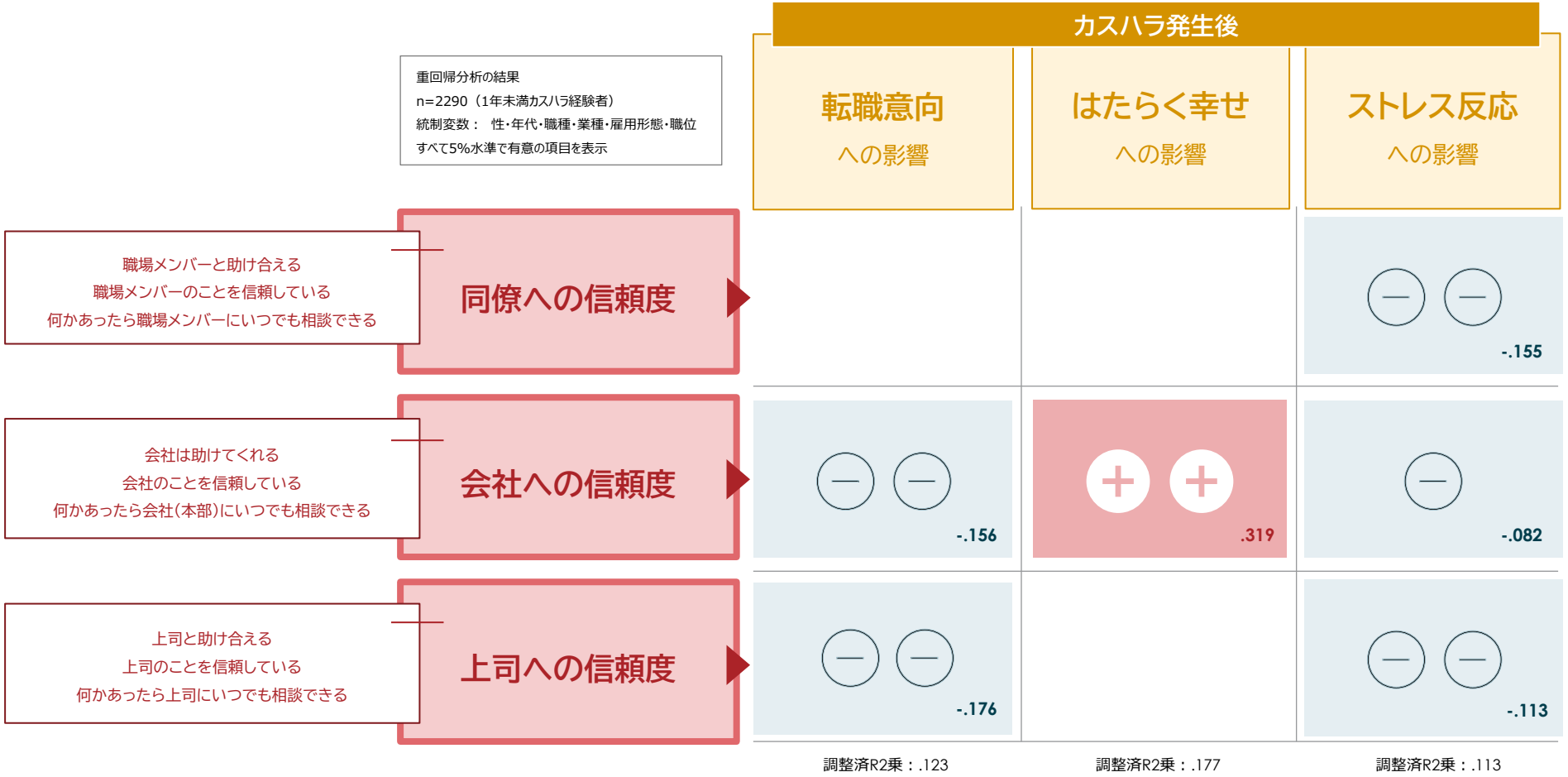
次の転職時は顧客やり取りの無い仕事につきたいと思った



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

信頼資産とカスハラ後の影響

「**同僚への信頼度**」はストレス反応にマイナスの関係が、「上司への信頼度」と「会社への信頼度」は転職意向とストレス反応にマイナスの関係が見られた。さらに、「会社への信頼度」は、はたらく幸せとのプラスの関連性が見られた。

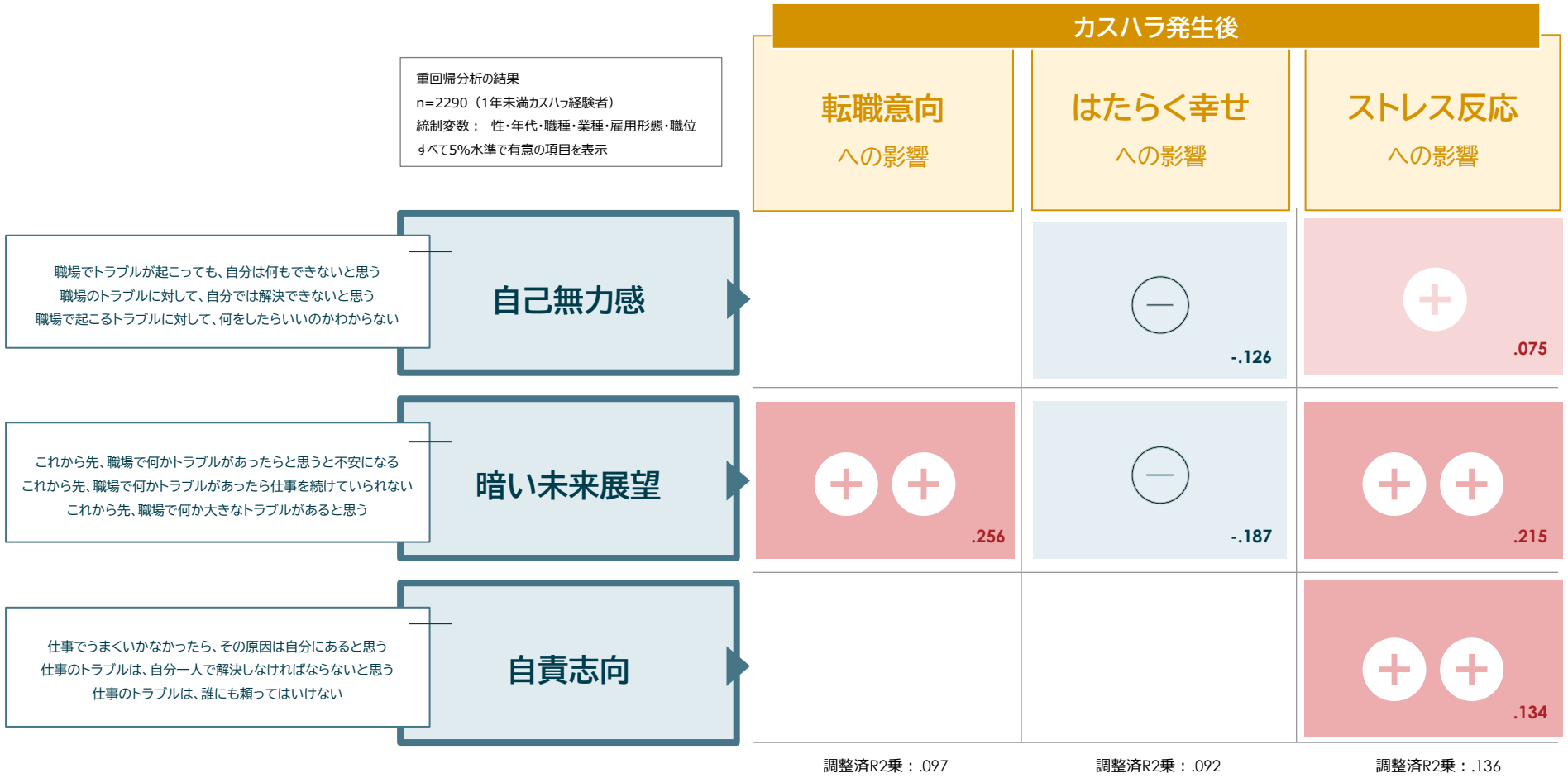


Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

心の負債とカスハラ後の影響

「**暗い未来展望**」は転職意向とストレス反応にプラスの関係、はたらく幸せにマイナスの関係が見られた。

「**自己無力感**」は、はたらく幸せにマイナス、ストレス反応にプラス。「**自責志向**」はストレス反応にプラスの傾向が見られた。



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

信頼資産を貯めるには

信頼資産と関連が高いのは、チームワーク志向の組織文化、会社の対応やトラブル対応・事例などの知識、

上位層と同僚の相談可能人数（相談ネットワーク）がプラスに関連している。

組織文化

- チームワーク志向 .242
- 自由闊達・開放的 .219
- 顧客意向の尊重 -.103
- 属人思考 -.204

「何を」よりも「誰が」言うか・するかが重視される風土

調整済R2乗：.380

カスハラ知識

- 会社の対応についての知識 .395
- トラブル対応・事例への知識 .101

調整済R2乗：.187

相談ネットワーク

- 上司・店長・職場長の相談可能人数 .259
- 同じ部署やチームメンバーの相談可能人数 .231

調整済R2乗：.088

重回帰分析の結果
n=3000（カスハラ経験者）
統制変数：　性・年代・職種・業種・雇用形態・職位
５%水準で有意の上位項目を表示。

信頼資産

総合指数

- 同僚への信頼
- 会社への信頼
- 上司への信頼

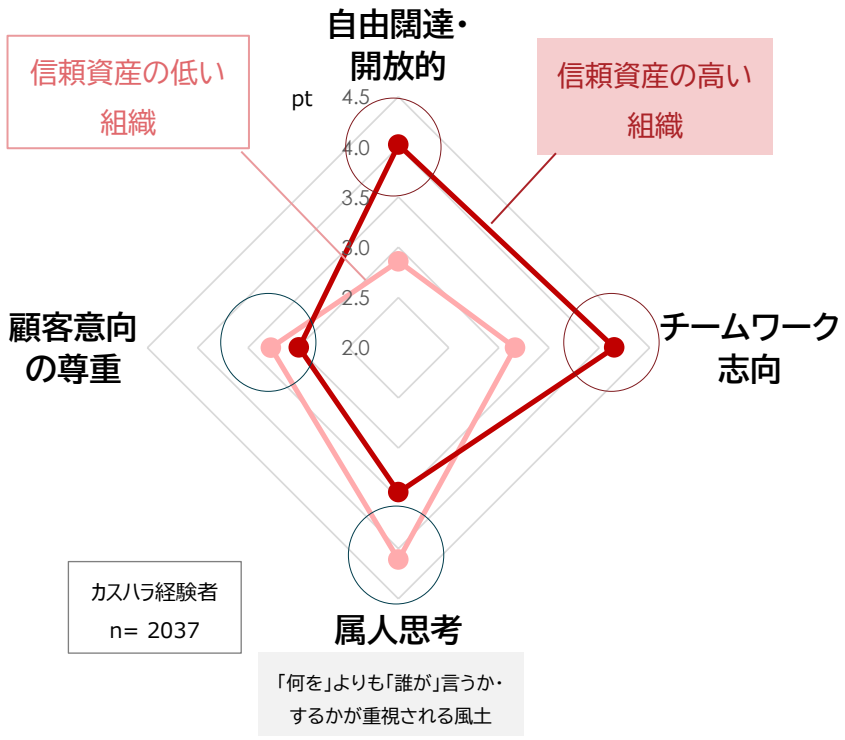
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

信頼資産を貯めるには

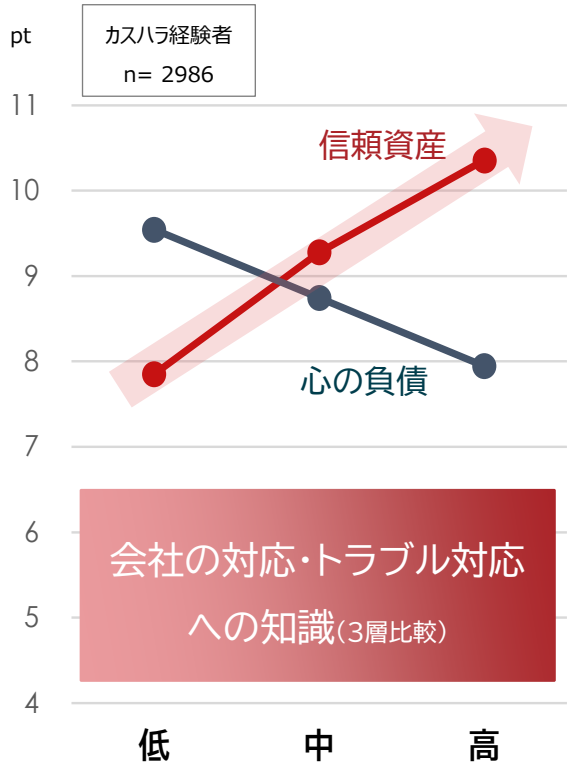
パーソル総合研究所
カスタマーハラスメントに関する定量調査

信頼資産が高い組織は、チームワーク志向・自由闊達・開放的な組織文化が高い（3層分割の高低比較）。逆に低い組織は、顧客意向の尊重と属人思考が強い。カスハラ知識とネットワークはそれぞれ高い層ほど信頼資産が高く、心の負債が低くなっている。

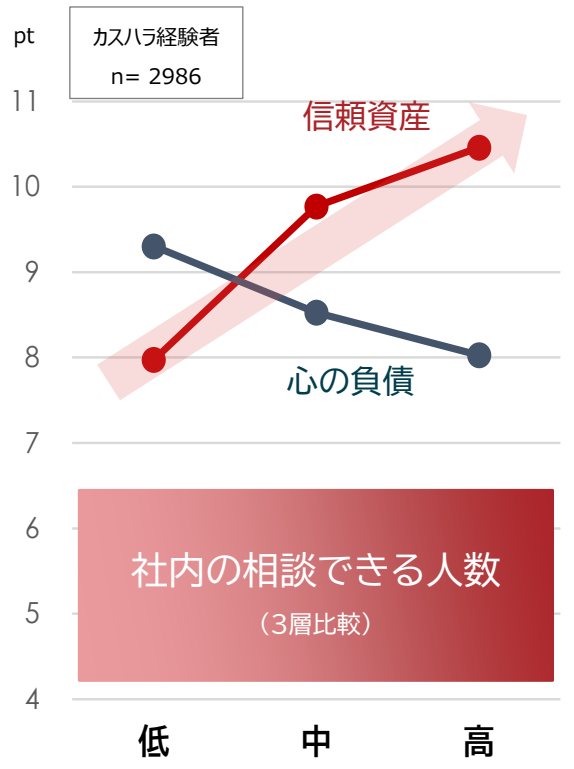
組織文化



カスハラ知識



相談ネットワーク



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

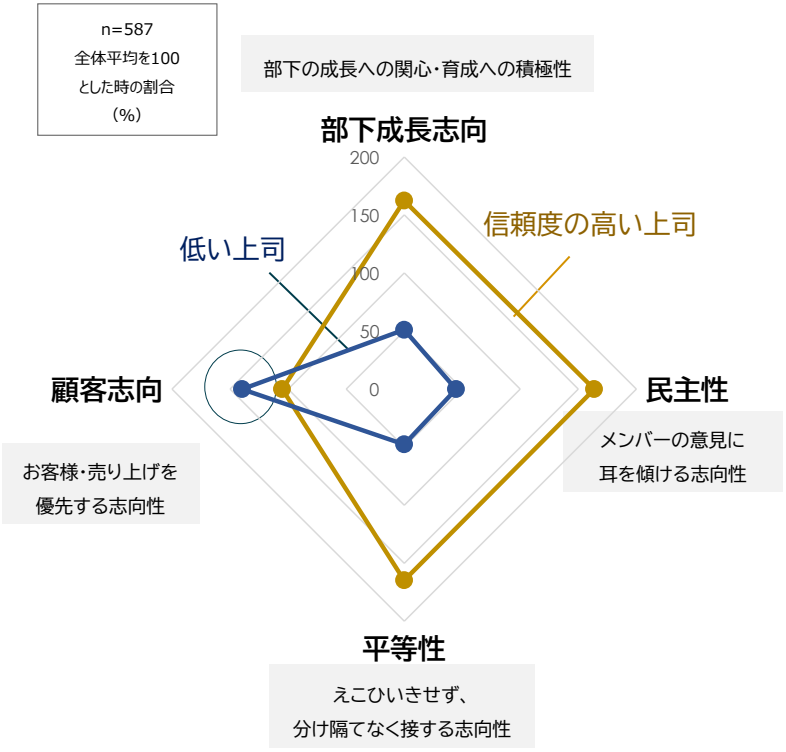
信頼される上司のタイプ

部下の回答傾向から、上司への信頼度の高いタイプと低いタイプを抽出し※、タイプ別の比較を行った。**信頼度が高いタイプは、部下の成長への志向性が高く、傾聴・観察、成長支援、率先垂範行動などの行動をしている。信頼度が低いタイプは顧客志向だけが強い。**

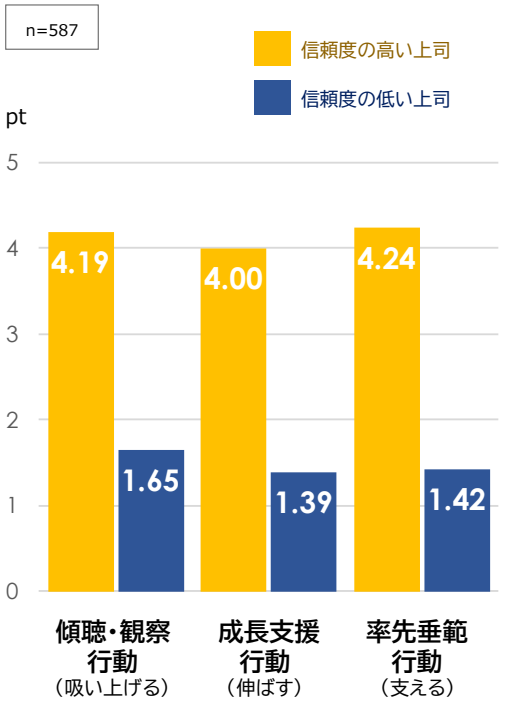
※大規模サンプルのクラスター分析・重回帰分析

マネジメントの志向性

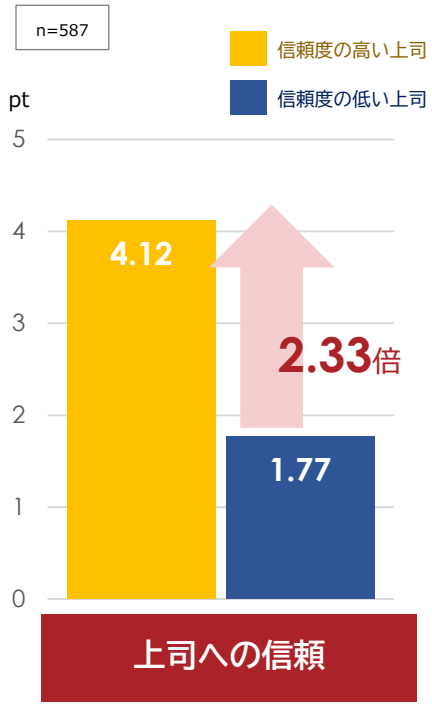
n=587
全体平均を100とした時の割合
(%)



マネジメント行動



上司への信頼度



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ対策・予防施策

管理職向けの講演や研修、クレームやハラスメントの事例共有はカスハラ知識にプラスの関連、

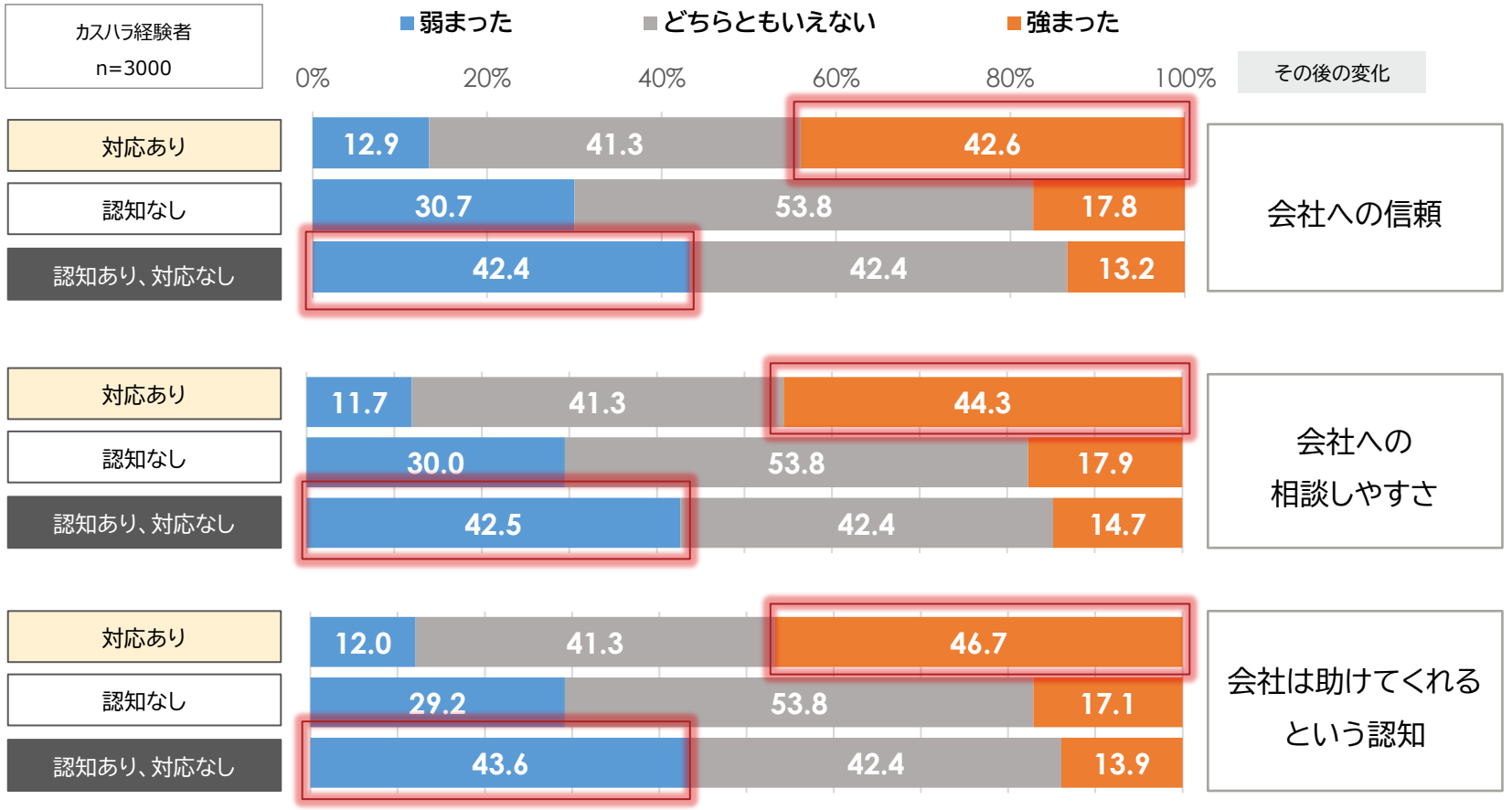
さらに管理職向け講演・研修は社内ネットワークにも弱いプラスの関連が見られた。

重回帰分析の結果
n=3000（カスハラ経験者）
統制変数： 性・年代・職種・業種・雇用形態・職位
1%水準で有意の項目を表示

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

会社対応の影響

カスハラ後の会社対応の有無によって、その後の信頼度は変化している。**カスハラについて会社が「認知あり、対応なし」の場合では大きくその後の信頼度や相談しやすさが下がり、対応ありの場合には上がっている。**



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

［対策編］
カスタマーハラスメントの予防・対策

パーソル総合研究所

シンクタンク本部

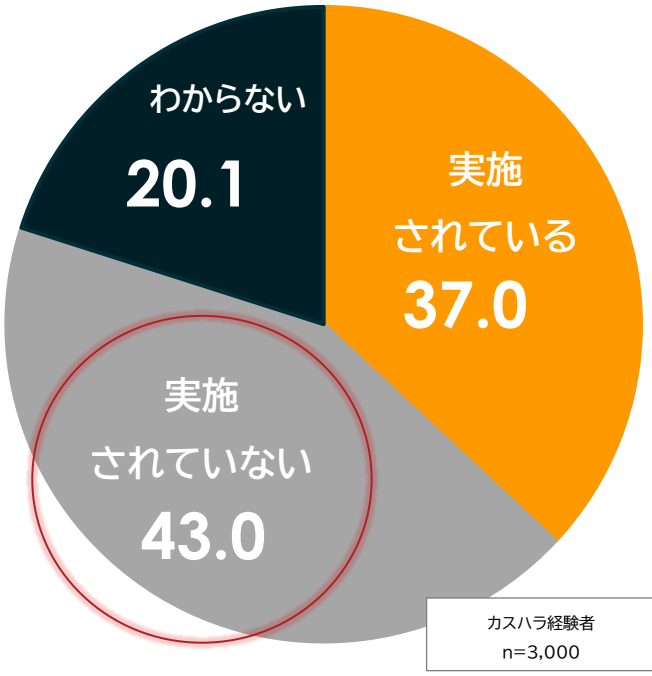
PERSOL
パーソル 総合研究所

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

職場のカスハラ予防・対策

従業員が認知しているカスハラ予防・解決策は、「実施されていない（43.0%）」が最も高い。取り組んでいる会社は、「社内に相談窓口が設置されている（47.5%）」、「クレームやハラスメントの事例が社内で共有されている（39.5%）」が続く。

カスハラ予防・解決策（%）



具体的な取り組み実態（複数回答・%）

カスハラ予防・解決策の取り組み（経験あり n=1,109）	あてはまる
社内に相談窓口が設置されている	47.5
クレームやハラスメントの事例が社内で共有されている	39.5
クレームやハラスメントに対するマニュアルが作成されている	33.8
監視カメラを設置し、防犯対策の一環として行っている	26.7
管理職や店長を対象にハラスメントについての講演や研修会が実施されている	26.0
一般メンバーを対象にハラスメントについての講演や研修会が実施されている	23.4
アンケート等で、社内の実態把握が行われている	22.6
店舗や会社にポスター・リーフレット等の啓発資料を掲示している	16.8
社外に相談窓口が設置されている	15.7
名札をフルネーム表記しない等プライバシーに配慮している	13.5
電話での応対は「自動録音されている」と伝えている	12.4
会社や業界としての方針や態度などを対外的に公表している	11.9
その他	5.6

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

研修やマニュアルの内容

研修やマニュアルに含まれていた内容は「**ハラスメント該当行為の説明(65.2%)**」が最も高かった。

職員への対応方法やロールプレイといった実践的な内容は含まれていることが少ない。

研修やマニュアルに含まれていた内容（複数回答；%）

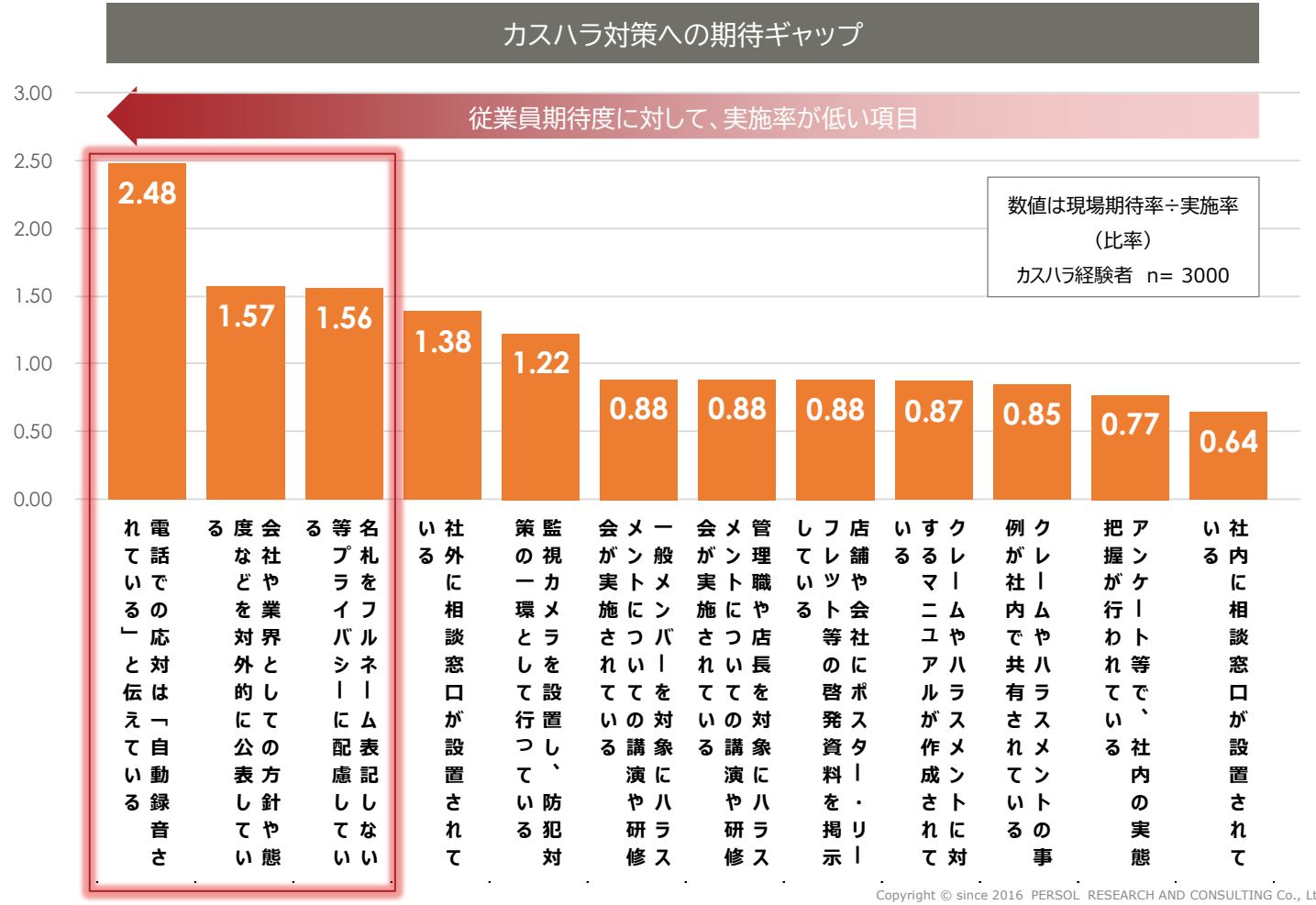
研修・マニュアル内容（研修・マニュアルあり n=726）	あてはまる
ハラスメント該当行為の説明	65.2
ハラスメントが起きたときの対応の仕方	59.2
会社としての方針・態度の説明	54.1
ハラスメント防止の目的・全体説明	47.0
ハラスメントにおける判例の紹介、事案の紹介	44.1
相談窓口や報告先の紹介	43.0
被害にあった職員への対応方法	26.4
具体的なロールプレイやお手本の提示	16.9

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

カスハラ対策・予防施策

カスハラ対策・予防施策について、企業での実施率と従業員の期待度のギャップの大きさを見た（現場期待率÷実施率）

従業員の期待度に対して、実施率が低い項目は、電話応答での自動録音。次に、対外的な方針・態度の公表。



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

［補論］
ペイシェントハラスメントの実態と対策

パーソル総合研究所

シンクタンク本部

PERSOL
パーソル 総合研究所

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

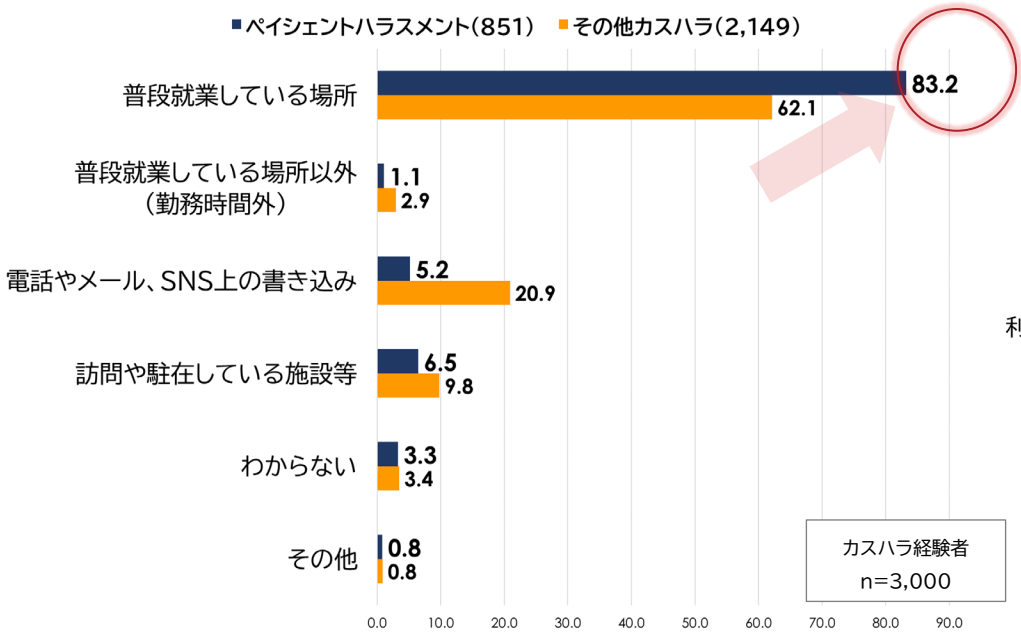
調査結果　ペイシェントハラスメントとその他カスハラの比較

その他カスハラと比較して、ペイシェントハラスメント※の場面は「**普段就業している場所(83.2%)**」が多い。

ペイシェントハラスメントの加害者は、「**常連の利用者(47.6%)**」、「**利用者の家族や関係者(23.4%)**」が高い。

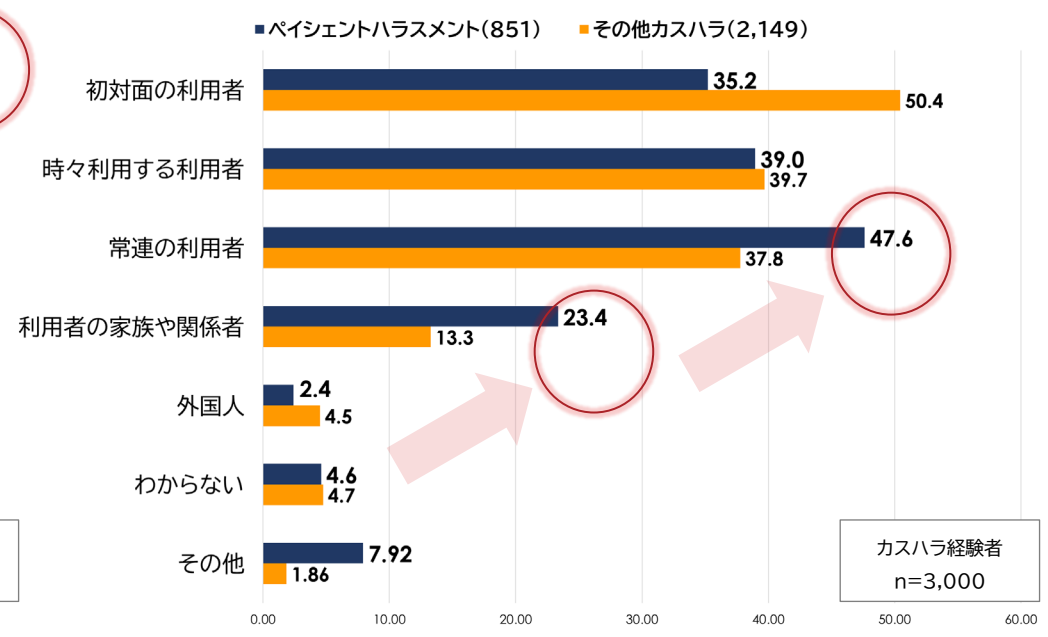
※ペイシェントハラスメントとは、医療現場における迷惑行為のこと。医療・福祉のスタッフが患者や患者家族から**暴力、暴言、尊厳の侵害などを受ける**ことを指す。
ここでは、**医療・福祉業種に限定したペイシェントハラスメント**と**その他業種のカスハラ**を比較分析した。

発生場所の比較（%）



※括弧内はサンプル数

加害者の属性比較（複数回答; %）



※括弧内はサンプル数

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

ペイシェントハラスメントとその他カスハラの比較

その他カスハラと比較して、ペイシェントハラスメントでは「**身体を殴る・蹴るといった攻撃(23.3%)**」、
「**胸を触るなどといった性的な行動(11.5%)**」、「**感染症対策の不協力・感染させるような行動(14.3%)**」が多い。

被害内容の比較（%）

「差」の数値はペイシェントハラスメント-その他カスハラの差分・pts

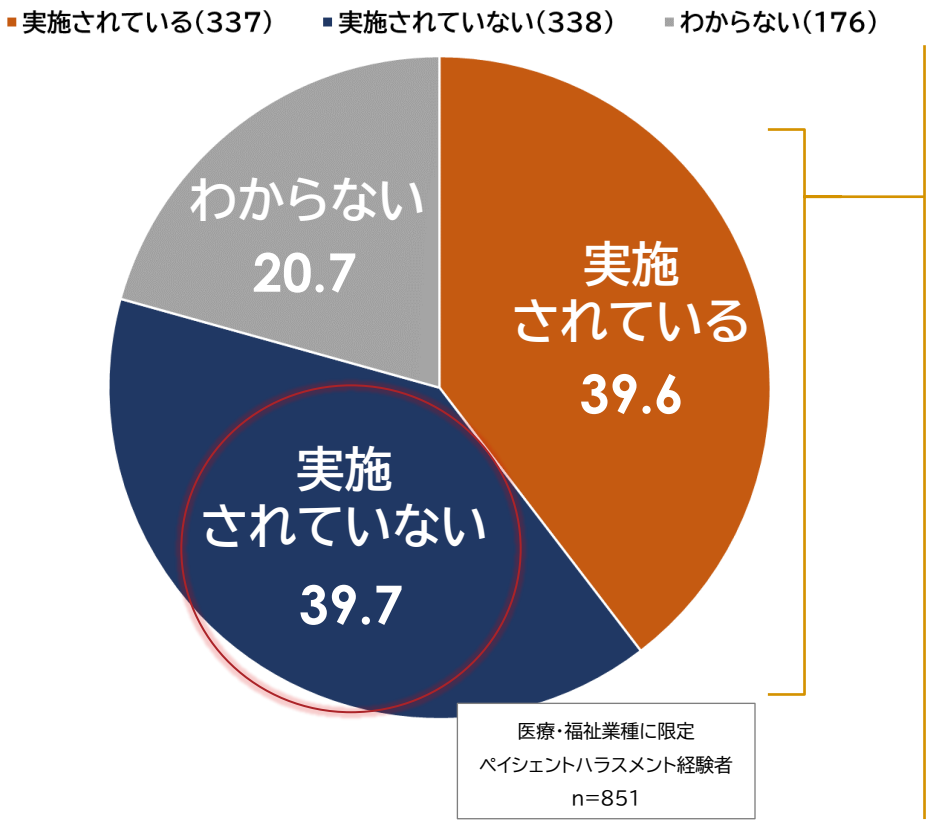
被害の内容	ペイシェントハラスメント（n=851）	その他カスハラ（n=2,149）	差
暴言や脅迫的な発言	65.2	58.7	6.5
威嚇的・乱暴な態度	62.2	56.0	6.2
身体を殴る・蹴るといった攻撃	23.3	2.2	21.0
感染症対策の不協力・感染させるような行動	14.3	4.6	9.7
胸を触るなどといった性的な行動	11.5	1.7	9.8
性別や容姿を侮辱する言動	11.1	8.1	2.9
何度も電話やメールを繰り返す	7.8	21.0	-13.2
土下座や過度な謝罪の要求	6.8	11.2	-4.3
不退去、居座り、監禁といった時間を拘束する行動	5.8	8.3	-2.5
無料・返品といった過度な要求	4.2	22.1	-17.8
職場外でも、付きまとったりしつこく接触してくる	2.8	2.3	0.5

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

ペイシェントハラスメントの予防策と具体的な取り組み実態

ペイシェントハラスメント被害の予防・解決策は、「**実施されていない(39.7%)**」が最も高かった。具体的な取り組みは、
「**院内・施設内に相談窓口が設置されている(49.0%)**」、「**クレームやハラスメントの事例が社内で共有されている(36.8%)**」の順に続く。

病院や施設等の予防・解決策（%）



具体的な取り組み実態（複数回答；%）

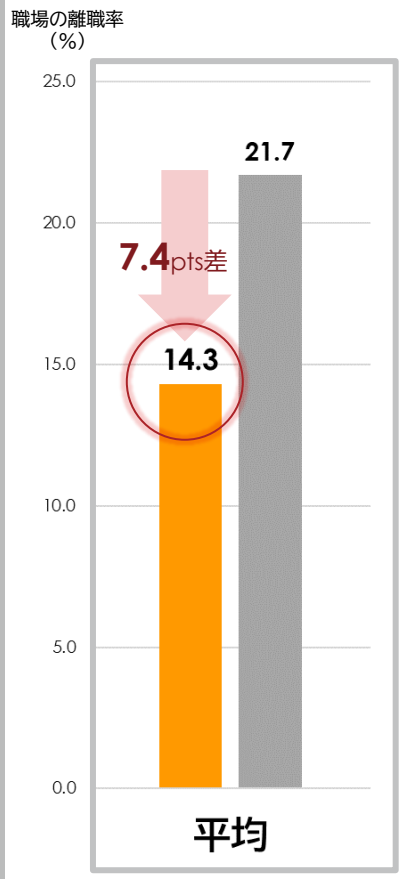
ペイシェントハラスメントの予防・解決策（経験あり n=337）	あてはまる
院内・施設内に相談窓口が設置されている	49.0
クレームやハラスメントの事例が社内で共有されている	36.8
クレームやハラスメントに対するマニュアルが作成されている	32.6
一般メンバーを対象にハラスメントについての講演や研修会が実施されている	23.4
監視カメラを設置し、防犯対策の一環として行っている	22.8
アンケート等で、院内・施設内の実態把握が行われている	22.0
管理職や責任者を対象にハラスメントについての講演や研修会が実施されている	21.1
院内・施設内にポスター・リーフレット等の啓発資料を掲示している	16.9
院外・施設外に相談窓口が設置されている	13.4
施設としての方針や態度などを対外的に公表している	9.2
名札をフルネーム表記しない等プライバシーに配慮している	7.4
電話での応対は「自動録音されている」と伝えている	4.5
その他	7.4

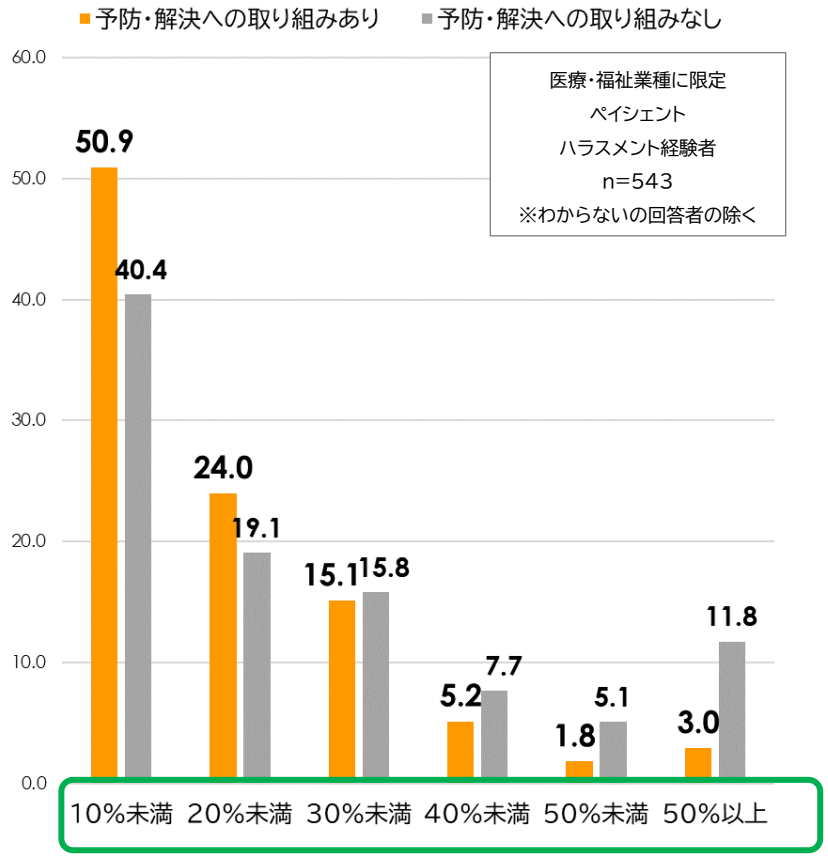
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

予防・解決策と離職率

職場がペイシェントハラスメントの予防・解決に取り組んでいる職場では、取り組み無しの職場と比較し、**職場の離職率が7.4ポイント低い。**
従業員属性を統制した分析でも、取り組むことで職場の離職率がおおむね7.8%程度下がる傾向が見られた。

予防・解決策の有無と職場の離職率（%）





ペイシェントハラスメントの予防・解決への取り組み

調整済R2:.054

\-

-7.75
***
職場の離職率

重回帰分析
非標準化係数を算出
***:0.1%水準
目的変数:職場の離職率
説明変数:予防・解決の取り組み あり・なし
調整変数:性別・年代・職位・職場の従業員規模
分析対象ベース:n=543（ペイシェントハラスメント経験者に限定）

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

有効だと考える取り組み

従業員が有効だと考える取り組みは、「**患者・利用者の家族にも治療方針を理解してもらう（70.2%）**」が最も高く、「**ハラスメントの危険性があった場合、複数のスタッフで対応する（69.8%）**」と続く。

有効と考える取り組み（%）

ペイシェントハラスメント被害の予防・解決に有効だと考える取り組み（ペイシェントハラスメント経験あり n=851）	あてはまる
患者・利用者の家族にも治療方針を理解してもらう	70.2
ハラスメントの危険性があった場合、複数のスタッフで対応する	69.8
患者・利用者から治療への同意書を取得しておく	68.6
スタッフとの信頼関係構築に重きを置いた対応を行う	67.3
治療や利用の費用に関する説明を初回に行っておく	64.0
医療従事者が患者・利用者の治療方針を尊重している	62.4
患者・利用者が納得いくまで説明している	62.4
施設内の安全確保のために防犯カメラを設置する	54.6
ハラスメントに該当した場合、警察に通報するといった厳罰を啓発する	53.7
強制的な退院を促す	44.9
ペイシェントハラスメント行為禁止といったポスター啓発等を行う	42.5
患者・利用者は病気のため、ハラスメントや迷惑行為が起こるのは仕方がない	27.0
あてはまるものはない	10.1

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

［補論］
カスハラ発生防止と現場対応力

パーソル総合研究所

シンクタンク本部

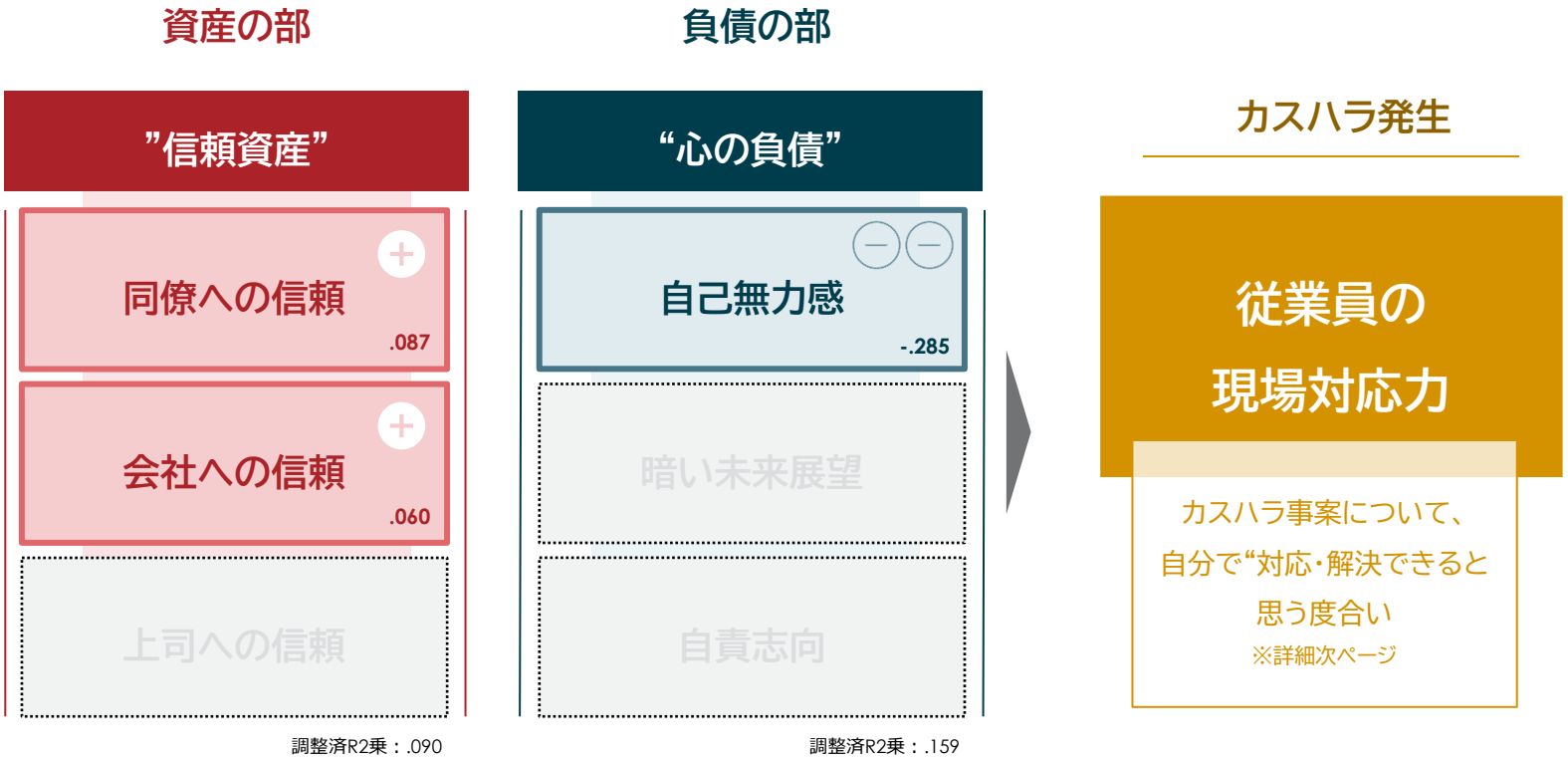
PERSOL
パーソル 総合研究所

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

従業員の現場対応力

同僚・会社への信頼度は従業員の「現場対応力」を上げている一方、自己無力感は下げている関係が見られた。

信頼資産の高さと心の負債に低さは、**「現場での自力解決」にもつながることが示唆される。**



重回帰分析の結果
n=3000（カスハラ経験者）
統制変数： 性・年代・職種・業種・雇用形態・職位
5%水準で有意の項目を表示

Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

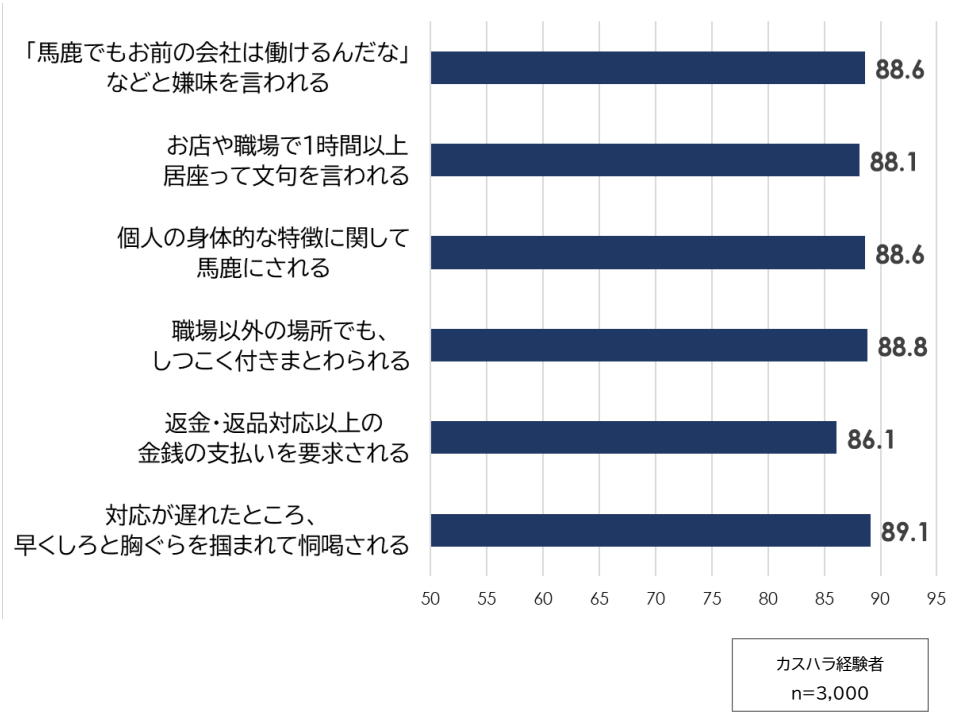
クレーム・カスハラの境界線と現場対応力

以下のような具体的な行為があった場合についての意見を聴取した。

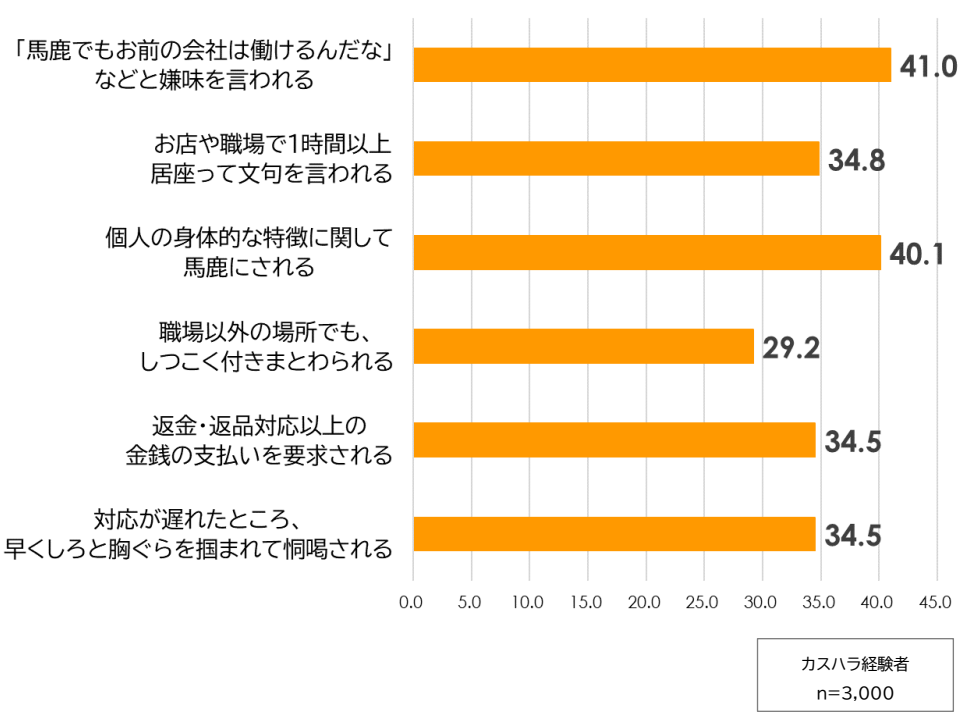
クレームとカスハラの境界線:カスハラだと感じるかの意識について、回答はいずれも8割を上回っていた。

従業員の現場対応力:自力で解決できるかの意識について、回答はいずれも約4割を下回っていた。

従業員がカスハラだと感じる（あてはまる計・%）



従業員の現場対応力　従業員が自力で解決できる（あてはまる計・%）

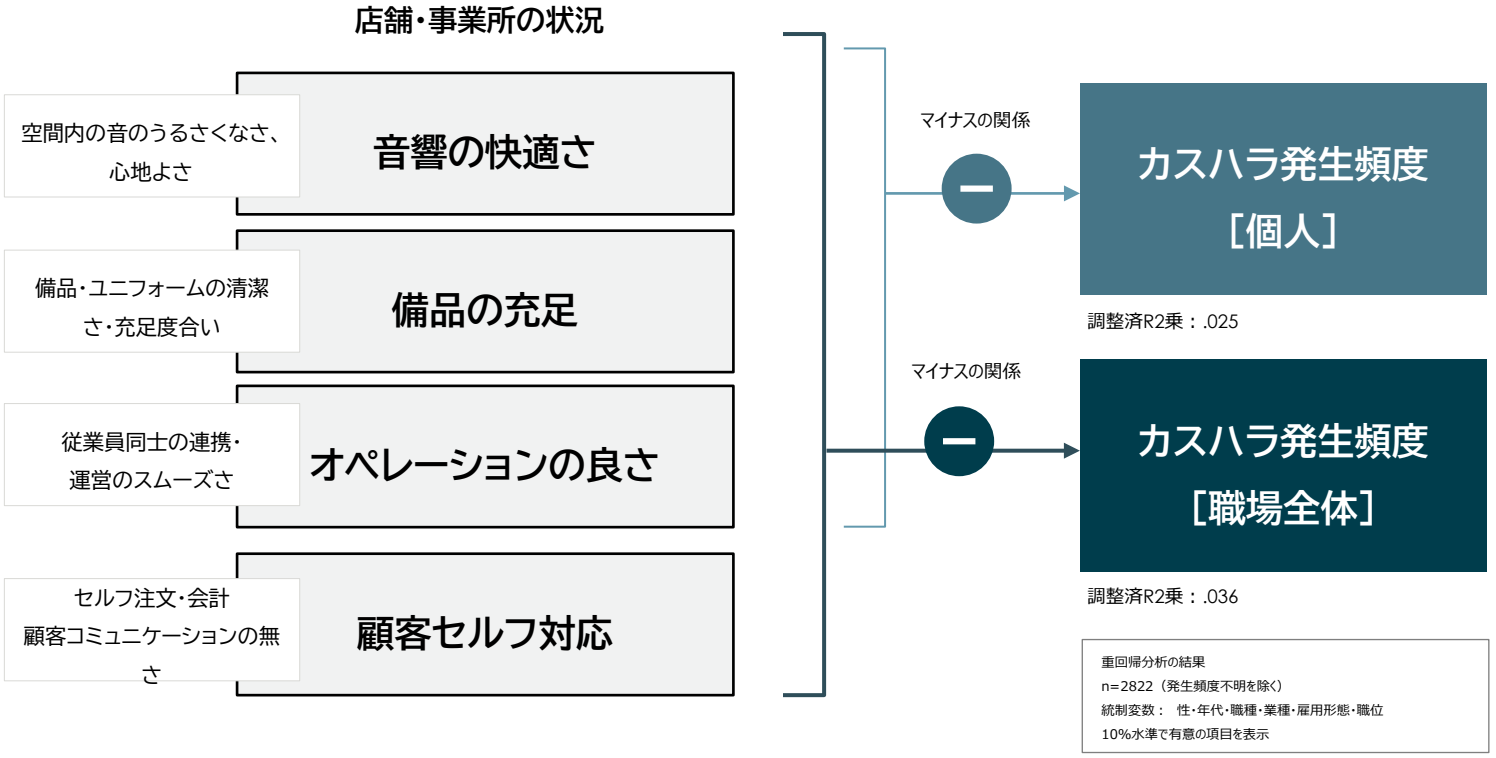


Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

店舗・事業所環境とカスハラ発生頻度

「音響の快適さ」「備品充足」「オペレーションの良さ」がカスハラ発生頻度を低くしている関係が見られたが、
モデルの説明力は低いため、参考値として掲載。 職場全体のカスハラ頻度に対しては「顧客セルフ対応」も同様の傾向が見られた。

【参考】 店舗・事業所の空間環境とカスハラ発生頻度



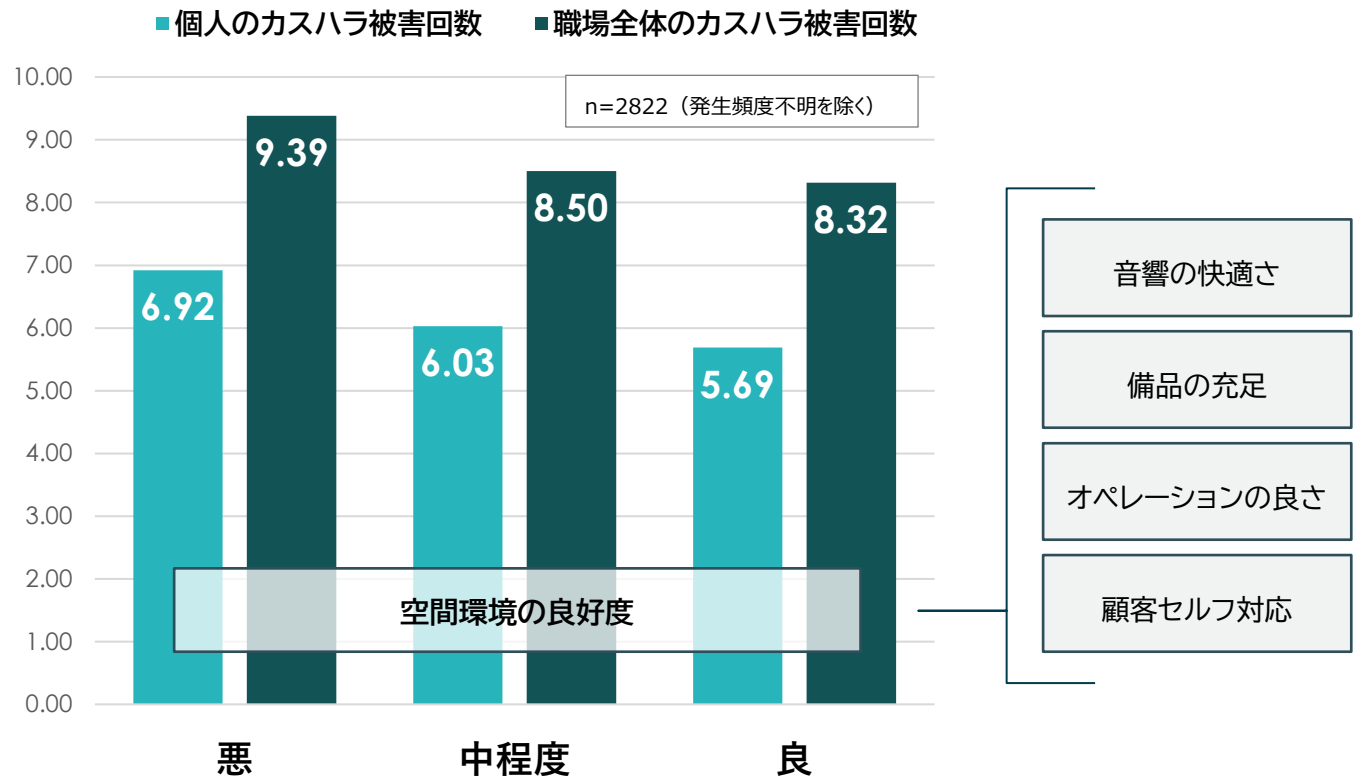
Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.

店舗・事業所環境とカスハラ発生頻度

パーソル総合研究所
カスタマーハラスメントに関する定量調査

前述の空間環境が良い店舗・事業所ほど、カスハラ発生頻度が個人・職場全体ともにやや低い傾向。

【参考】 店舗・事業所の空間環境とカスハラ発生頻度（回）



Copyright © since 2016 PERSOL RESEARCH AND CONSULTING Co., Ltd. All Rights Reserved.