

滋賀県カスタマーハラスメント実態調査にご協力ください。

連合滋賀

調査の目的・趣旨

近年、顧客や取引先等（発注側・受注側を含む）からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）が社会的な問題となっています。本調査は、労働者の皆さまが日常の業務においてどのような実態にあるかを把握し、職場環境の改善や行政・事業者への働きかけに向けた基礎データを収集することを目的としています。ご回答いただいた内容は統計的に処理し、個人が特定される形での公表は一切行いません。

実施主体

本調査は、滋賀県からの協力要請を受けて実施しています。

回答所要時間：約3分

率直なお声をお聞かせください。



・ 回答方法 WEB回答



右記QRコードまたはURLよりアクセスしてください

・ 回答期限 2026年 5月15日(金)

期限までのご回答にご協力をお願いいたします

・ 回答対象 労働者




働くすべての労働者の皆さまを対象としています

スマートフォンで読み取りアクセス

右のQRコードをスマートフォンのカメラで読み取るか、下記URLよりアンケートフォームにアクセスしてください。



https://ttzk.graffer.jp/pref-shiga/smart-apply/surveys-_alias/kasuhara-rod

アンケートに関する問い合わせ 連合滋賀 
〒520-0807 大津市松本2丁目10-6 連合福祉会館3階
TEL 077-523-0500 MAIL info@shiga.jtuc-rengo.jp
佐賀・村上・阿部

はたらくのそばで
ともに歩む 

なくそう！カスタマーハラスメント 誰もが安心して働ける社会へ！

法律(労働施策総合推進法)では、次の3つ全て満たすものが「カスタマーハラスメント」とされています。

- ①職場において行われる、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業主の行う事業に関係を有する者の言動であって、
- ②その雇用する労働者が従事する業務の性質、その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
- ③当該労働者の就業環境を害すること。



カスタマーハラスメントの一例



行き過ぎた行為はカスタマーハラスメントにあたります。

不当・過剰な要求



罵倒・暴言・暴力



精神的な攻撃



無断撮影・SNS投稿



カスハラ防止措置が事業主の義務になります。
～令和8年10月1日からハラスメント対策が強化されます～

事業主は、以下の措置を必ず講じなければなりません。 

◆事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発

- ①カスハラには毅然とした態度で対応し、労働者を保護する旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発する
- ②カスハラの内容及びあらかじめ定めた対処の内容(※)を、労働者に周知する

◆相談体制の整備

- ③相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知する
- ④相談窓口担当者が、適切に対応できるようにする

◆事後の迅速かつ適切な対応

- ⑤事実関係を迅速かつ正確に確認する
- ⑥被害者に対する配慮のための措置を行う
- ⑦再発防止に向けた措置を講ずる

◆対応の実効性を確保するために必要なカスハラの抑止のための措置

- ⑧特に悪質と考えられるカスハラへの対処の方針をあらかじめ定め、労働者に周知し、当該対処を行うことができる体制を整備する

◆そのほか併せて講ずべき措置

- ⑨相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、労働者に周知する
- ⑩相談したこと等を理由として不利益な取扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発する

