

厚生労働省 「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」結果

調査対象	(企業調査) 全国の従業員30人以上の企業・団体
調査方法	郵送調査 (回答については Web でも受付)
有効回答数	7,780件
調査時期	2023年12月1日～12月29日

今回は、厚生労働省が3年ぶりに実施した「令和5年度職場のハラスメントに関する実態調査」(企業調査)の結果から、カスタマーハラスメント(以下、カスハラ)に焦点を当て、その実態についてみてみたい。

カスハラの相談件数は増加

東京都は、全国初の「カスハラ防止条例」の制定に向け、年内に都議会に提出するための準備を進めている。こうした条例化に向けた動きは、カスハラが社会問題化し、企業活動に影響を及ぼす可能性があるからに他ならない。

調査結果でも、過去3年間にハラスメントの相談があった企業のうち、「相談件数が増加している」と回答した企業の割合は、カスハラが23.2%で、他のハラスメントに比べて多くなっている。

カスハラの事例件数が増加した企業は…… 22.6%

相談のあった企業で、過去3年間でカスハラに該当する事例があると回答した企業は86.8%となっている。

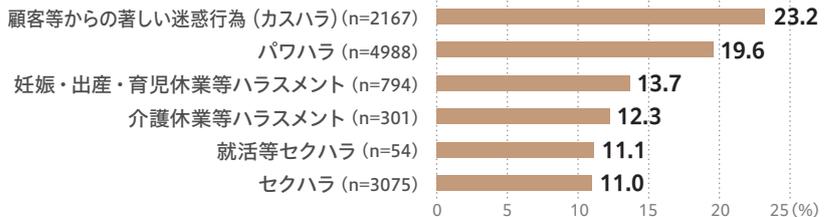
また、過去3年間でハラスメント該当事例が増加した企業では、カスハラ該当事例が増加した企業の割合が、22.6%と最も多くなっている。

国の対策としては、厚労省が2020年にハラスメントに関する指針を策定、2022年には「カス

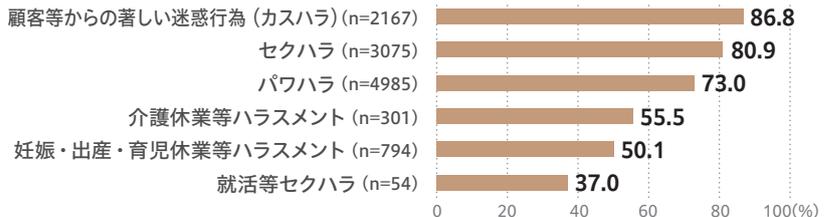
カスハラの相談件数が増加した企業は

23.2%

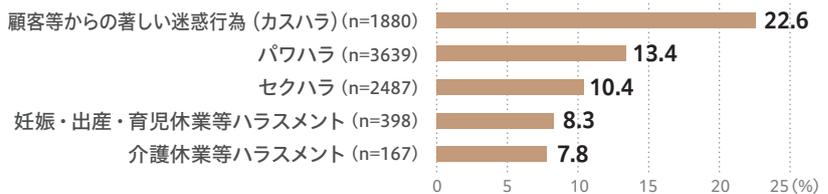
過去3年間でハラスメントの相談件数が増加した企業の割合



過去3年間でハラスメント該当事例があった企業



過去3年間でハラスメントに該当する事例が増加した企業の割合



タマーハラスメント対策企業マニュアル」を公表している。

現時点でカスハラには法律上の定義はないといわれているなかで、国の指針やマニュアル、東京都の防止条例制定の動きは、カスハラ対策に苦心している業界や企

業にとっては参考になるかもしれない。

ちなみに、東京都の条例案は罰則を伴わない「理念条例」として議会に提出される予定だ。

(インテリジェンスバリューコーポレーション株式会社 岩村克俊) ▲