

Ⅲ 職場のハラスメントやメンタルヘルス対策について

3.1 過去1年間のハラスメント相談・訴えについて ※調査票問14・15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 9.5% 大企業 17.1%

- 令和5年8月1日から令和6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9.5%、大企業で17.1%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「カスタマーハラスメント」が最も多く37.0%、次いで「同僚・部下からのパワーハラスメント」が34.1%の順であった。

【過去1年間での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	766	9.5%	90.5%
建 設 業	118	7.6%	92.4%
製 造 業	98	14.3%	85.7%
情 報 通 信 業	8	12.5%	87.5%
運 輸 業、郵 便 業	22	4.5%	95.5%
卸 売 業・小 売 業	110	5.5%	94.5%
金 融 業・保 険 業	14	14.3%	85.7%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	36	8.3%	91.7%
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	30	6.7%	93.3%
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	53	3.8%	96.2%
教 育、学 習 支 援 業	35	17.1%	82.9%
医 療、福 祉	108	13.0%	87.0%
サ ー ビ ス 業	134	9.7%	90.3%
大 企 業 計	70	17.1%	82.9%

【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	73	138	22.5%	31	34.1%	47	2.9%	4	1.4%	2	0.0%	0	37.0%	51	2.2%	3
建 設 業	9	7	42.9%	3	28.6%	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	28.6%	2	0.0%	0
製 造 業	14	17	23.5%	4	70.6%	12	5.9%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
情 報 通 信 業	1	2	50.0%	1	0.0%	0	50.0%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
運 輸 業、郵 便 業	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
卸 売 業・小 売 業	6	5	0.0%	0	40.0%	2	20.0%	1	0.0%	0	0.0%	0	40.0%	2	0.0%	0
金 融 業・保 険 業	2	3	0.0%	0	100.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	3	5	20.0%	1	20.0%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	60.0%	3	0.0%	0
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	2	12	0.0%	0	8.3%	1	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	83.3%	10	8.3%	1
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	2	2	100.0%	2	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0
教 育、学 習 支 援 業	6	20	30.0%	6	25.0%	5	0.0%	0	5.0%	1	0.0%	0	35.0%	7	5.0%	1
医 療、福 祉	14	27	14.8%	4	33.3%	9	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	48.1%	13	3.7%	1
サ ー ビ ス 業	13	38	26.3%	10	31.6%	12	2.6%	1	2.6%	1	0.0%	0	36.8%	14	0.0%	0
大 企 業 計	12	10	40.0%	4	10.0%	1	30.0%	3	0.0%	0	0.0%	0	20.0%	2	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。

※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。

3.2 カスタマーハラスメントの取り扱い件数の推移について ※調査票問16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 21.9% 大企業 66.7%

- 「3.1 過去1年間のハラスメント相談・訴えについて」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3年8月1日から令和6年7月31日の3年間に取扱ったカスタマーハラスメントの相談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21.9%、大企業で66.7%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	32	21.9%	40.6%	6.3%	31.3%
建 設 業	6	16.7%	16.7%	0.0%	66.7%
製 造 業	2	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
情 報 通 信 業	0	-	-	-	-
運 輸 業、郵 便 業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
卸 売 業・小 売 業	3	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%
金 融 業・保 険 業	1	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	2	0.0%	100.0%	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	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
教 育、学 習 支 援 業	3	33.3%	66.7%	0.0%	0.0%
医 療、福 祉	5	0.0%	80.0%	0.0%	20.0%
サ ー ビ ス 業	7	42.9%	14.3%	28.6%	14.3%
大 企 業 計	3	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%

※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。

3.3 カスタマーハラスメントの内容について ※調査票問16-2・16-3の集計結果

具体的な内容は「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)」が最多
66.7%

行為者と被害者の関係は「顧客等(患者又はその家族等を含む)から自社従業員へ」が最多
86.4%

- 「3.1 過去1年間のハラスメント相談・訴えについて」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、「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)」が最も多かった。
- 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「顧客等(患者又はその家族等を含む)から自社従業員へ」が最も多かった。

【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、反社会的なものとのつながりをほめかす等)	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 (不退去、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	27	7.4%	66.7%	44.4%	55.6%	22.2%	3.7%	7.4%
建 設 業	4	0.0%	75.0%	25.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
製 造 業	0	-	-	-	-	-	-	-
情 報 通 信 業	0	-	-	-	-	-	-	-
運 輸 業、郵 便 業	1	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
卸 売 業・小 売 業	4	0.0%	42.9%	0.0%	75.0%	0.0%	25.0%	0.0%
金 融 業・保 険 業	2	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	1	100.0%	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%
学 術 研 究、専 門・技 術 サービス業	1	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
宿 泊 業、飲 食 サービス業	1	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
教 育、学 習 支 援 業	2	0.0%	50.0%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
医 療、福 祉	6	0.0%	83.3%	66.7%	16.7%	16.7%	0.0%	16.7%
サ ー ビ ス 業	5	0.0%	80.0%	40.0%	80.0%	40.0%	0.0%	0.0%
大 企 業 計	1	0.0%	100.0%	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%

【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	顧客等から 自社従業員へ	取引先等の 他社の従業員・ 役員から自社の 従業員へ	自社の従業員・ 役員から取引先 の従業員へ	その他
中 小 企 業 計	22	86.4%	0.0%	0.0%	13.6%
建 設 業	3	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%
製 造 業	0	-	-	-	-
情 報 通 信 業	0	-	-	-	-
運 輸 業、郵 便 業	1	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
卸 売 業・小 売 業	4	100.0%	0.0%	0.0%	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	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
教 育、学 習 支 援 業	2	50.0%	0.0%	0.0%	50.0%
医 療、福 祉	4	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
サ ー ビ ス 業	5	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。

3.4 ハラスメント対策の取組内容について(複数回答) ※調査票問17の集計結果

中小企業「就業規則への罰則規定などの追加」 50.2%

大企業「社内に相談窓口を設置」 77.6%

- 実施しているハラスメント対策を伺ったところ、中小企業では、「就業規則への罰則規定などの追加」が最も多く50.2%、次いで「社内に相談窓口を設置」が48.3%、「社内方針や啓発資料の事業所内での設置・掲示」が30.3%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77.6%、次いで「就業規則への罰則規定などの追加」、「社内方針や啓発資料の事業所内での設置・掲示」、「管理職向けのセミナーや研修を実施」が52.2%であった。

【ハラスメント対策の取組内容について(割合)】

区 分	集計 事業所数	就業規則への 罰則規定など の追加	社内方針等の 設置・掲示	社内に相談 窓口を設置	社外に相談 窓口を設置	ハラスメント への対応部署 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	613	50.2%	30.3%	48.3%	11.6%	10.6%	17.1%	14.5%	9.6%	8.6%
建 設 業	92	53.3%	22.8%	33.7%	12.0%	8.7%	19.6%	16.3%	9.8%	7.6%
製 造 業	75	56.0%	26.7%	50.7%	9.3%	12.0%	17.3%	13.3%	6.7%	8.0%
情 報 通 信 業	7	57.1%	42.9%	42.9%	14.3%	28.6%	42.9%	14.3%	0.0%	0.0%
運 輸 業、郵 便 業	19	47.4%	52.6%	47.4%	5.3%	15.8%	21.1%	15.8%	5.3%	5.3%
卸 売 業・小 売 業	84	52.4%	28.6%	44.0%	13.1%	13.1%	8.3%	7.1%	10.7%	4.8%
金 融 業・保 険 業	13	69.2%	53.8%	61.5%	30.8%	30.8%	30.8%	23.1%	15.4%	7.7%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	28	60.7%	25.0%	50.0%	25.0%	3.6%	21.4%	21.4%	14.3%	10.7%
学 術 研 究、専 門・技 術 サービス 業	21	61.9%	66.7%	66.7%	9.5%	4.8%	23.8%	23.8%	14.3%	0.0%
宿 泊 業、飲 食 サービス 業	37	35.1%	32.4%	37.8%	8.1%	2.7%	2.7%	2.7%	5.4%	21.6%
教 育、学 習 支 援 業	34	58.8%	23.5%	64.7%	14.7%	11.8%	14.7%	20.6%	20.6%	11.8%
医 療、福 祉	94	43.6%	25.5%	63.8%	6.4%	13.8%	13.8%	14.9%	7.4%	10.6%
サ ー ビ ス 業	109	43.1%	33.0%	42.2%	11.9%	7.3%	23.9%	16.5%	9.2%	8.3%
大 企 業 計	67	52.2%	52.2%	77.6%	41.8%	41.8%	52.2%	40.3%	19.4%	3.0%

3.5 メンタルヘルス不調への対処について ※調査票問18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 47.1% 大企業 82.6%

- 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47.1%、「対処していない」が52.9%であった。また、大企業では「対処している」が82.6%、「対処していない」が17.4%であった。

【メンタルヘルス不調への対処について(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	753	47.1%	52.9%
建 設 業	113	45.1%	54.9%
製 造 業	99	55.6%	44.4%
情 報 通 信 業	8	50.0%	50.0%
運 輸 業、郵 便 業	21	47.6%	52.4%
卸 売 業・小 売 業	108	33.3%	66.7%
金 融 業・保 険 業	14	50.0%	50.0%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	35	48.6%	51.4%
学 術 研 究、専 門・技 術 サ ー ビ ス 業	30	36.7%	63.3%
宿 泊 業、飲 食 サ ー ビ ス 業	51	33.3%	66.7%
教 育、学 習 支 援 業	34	61.8%	38.2%
医 療、福 祉	108	57.4%	42.6%
サ ー ビ ス 業	132	48.5%	51.5%
大 企 業 計	69	82.6%	17.4%

3.6 メンタルヘルス不調への対処方法(複数回答) ※調査票問19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 76.4% 大企業 86.0%

「ストレスチェック制度により把握している」

中小企業 27.8% 大企業 66.7%

○ 「3.5 メンタルヘルス不調への対処について」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76.4%、「ストレスチェック制度により把握している」が27.8%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86.0%、「ストレスチェック制度により把握している」が66.7%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	352	76.4%	27.8%	10.5%
建 設 業	51	76.5%	31.4%	9.8%
製 造 業	55	74.5%	41.8%	10.9%
情 報 通 信 業	4	75.0%	25.0%	25.0%
運 輸 業、 郵 便 業	9	66.7%	44.4%	0.0%
卸 売 業・ 小 売 業	35	74.3%	28.6%	2.9%
金 融 業・ 保 険 業	6	100.0%	66.7%	0.0%
不 動 産 業、 物 品 賃 貸 業	17	64.7%	35.3%	17.6%
学 術 研 究、 専 門・ 技 術 サ-ビ ス 業	11	72.7%	72.7%	0.0%
宿 泊 業、 飲 食 サ-ビ ス 業	17	82.4%	5.9%	17.6%
教 育、 学 習 支 援 業	21	76.2%	14.3%	9.5%
医 療、 福 祉	62	83.9%	21.0%	8.1%
サ-ビ ス 業	64	73.4%	14.1%	17.2%
大 企 業 計	57	86.0%	66.7%	0.0%

3.7 メンタルヘルス不調への効果的な対策(複数回答) ※調査票問20の集計結果

中小企業「ストレスチェックの実施」 46.7%

大企業「ストレスチェックの実施」「社内の相談窓口の整備、社外の専門相談窓口の活用」 66.2%

- 労働者のメンタルヘルス不調への対策としてどのような取組が効果的か伺ったところ、中小企業では「ストレスチェックの実施」が最も多く46.7%、次いで「健康診断後の保健指導によるメンタルヘルス対策の実施」が43.5%、「社内の相談窓口の整備、社外の専門相談窓口の活用」が40.1%の順となった。
- 大企業においては、「ストレスチェックの実施」、「社内の相談窓口の整備、社外の専門相談窓口の活用」が最も多く66.2%、次いで「管理監督者や労働者を対象とした教育研修・セミナーへの参加」が43.1%であった。

【メンタルヘルス不調への効果的な対策(割合)】

区 分	集計 事業所数	ストレス チェックの 実施	健康診断後の 保健指導による メンタルヘルス 対策の実施	社内の 相談窓口の整備、 社外の専門 相談窓口の活用	管理監督者や 労働者を対象とした 教育研修・セミナー への参加	産業医や 衛生委員会の 活用	その他
中 小 企 業 計	674	46.7%	43.5%	40.1%	19.1%	13.8%	5.6%
建 設 業	100	46.0%	50.0%	34.0%	12.0%	15.0%	4.0%
製 造 業	84	51.2%	47.6%	36.9%	19.0%	21.4%	3.6%
情 報 通 信 業	7	14.3%	57.1%	42.9%	28.6%	14.3%	14.3%
運 輸 業、郵 便 業	18	38.9%	55.6%	55.6%	11.1%	38.9%	0.0%
卸 売 業・小 売 業	91	44.0%	44.0%	30.8%	12.1%	4.4%	3.3%
金 融 業・保 険 業	13	69.2%	30.8%	69.2%	38.5%	23.1%	7.7%
不 動 産 業、物 品 賃 貸 業	35	45.7%	34.3%	45.7%	28.6%	11.4%	0.0%
学 術 研 究、専 門・技 術 サービス業	24	62.5%	33.3%	54.2%	29.2%	29.2%	0.0%
宿 泊 業、飲 食 サービス業	49	46.9%	38.8%	26.5%	10.2%	10.2%	8.2%
教 育、学 習 支 援 業	33	48.5%	30.3%	66.7%	27.3%	15.2%	15.2%
医 療、福 祉	100	40.0%	47.0%	53.0%	22.0%	13.0%	7.0%
サ ー ビ ス 業	120	49.2%	40.8%	31.7%	23.3%	9.2%	8.3%
大 企 業 計	65	66.2%	40.0%	66.2%	43.1%	40.0%	0.0%