

2024年4月 UAゼンセン調査

カスタマーハラスメントに関する アンケート調査結果報告書
—カスハラの実態と従業員の精神健康を中心に—



日本カスタマーハラスメント対応協会
一般社団法人ココロバランス研究所内
島田恭子・桐生正幸

職場で発生しているカスタマーハラスメントの実態について調査し
様々な観点から特徴や傾向を分析, 今後の具体的な対策を提案すること

1

法制化への貢献

従業員の安心・安全な職場環境構築に向けた法制化など
具体的な成果につなげることを目指す

2

実態把握と世論喚起

コロナ後のカスタマーハラスメントの実態を明らかにし
社会全体の関心を高めることを目指す

3

労使議論の推進

カスタマーハラスメント対策に向けた所属組合での
労使間の建設的な議論を促進することを旨す

【期間】

2024.1.18~3.18

【対象】

UA ゼンセン所属組合員
サービス業従事者

【回答】

組合数:184,

回答者数:33,133名

男性:12,330名, 女性:20,338名, その他:465名



カスハラ得点

日本語版顧客関連ストレス尺度
より抽出:11項目
厚労省カスハラ企業対策マニュアル
より抽出:典型的な言動4項目

【カスハラ得点】

- 日常的に困難な顧客対応の程度を測る
- 海外の標準化尺度を日本語版に開発

〈顧客関連ストレス尺度(独):11問+厚労省マニュアル:4問〉

- 困った顧客、過剰な要求、繰り返し、SNS等
- 「あなたは日頃どの様なお客様に対応していますか」

(1:対応していない2:あまり, 3:ときどき, 4:よく, 5:いつも)

特別扱い、言葉で攻撃、いつも不満をぶつけてくる、
仕事を複雑にしたり混乱させる、繰り返し、長時間、誹謗中傷…

Dormann & Zapf, 2004; 島田, 桐生, Dormann, 2023

カスハラ得点	
15~30点	カスハラ超低群
31~38点	カスハラ低群
39~45点	カスハラ中群
46~75点	カスハラ高群

精神健康

世界標準のストレス反応測定尺度
5点~軽症ストレス状態相当
9点~気分・不安障害レベル

【精神健康】

- 世界標準 Kessler6で測定
- 点数が高いほど精神状態が悪い
- 5点以上で何らかのストレスあり

0~4点	ほとんど無し
5~8点	軽度のストレス状態
9~12点	気分・不安障害相当
13~24点	重度精神障害相当

過去30日間の頻度

1. 神経過敏に感じましたか
2. 絶望的だと感じましたか
3. そわそわ落ち着かなく感じましたか
4. 気分が沈み込んで何が起ころうとも気が晴れないように感じましたか
5. 何をするのも骨折れだと感じましたか
6. 自分は価値の無い人間だと感じましたか

Furukawa et al., 2008; 古川他, 2003; 川上他, 2006; Kessler 2003

ワーク・エンゲイジメント

従業員が仕事に積極的に向かい、
活力を得ている状態

【ワーク・エンゲイジメント】

- 仕事に積極的に向かい活力を得ている状態
- 点数が高いほどイキイキ働いている
- 労働経済白書(令和元年)で特集



1. 仕事をしていると活力がみなぎるように感じる
2. 仕事に熱心である
3. 仕事にのめり込んでいる

Schaufeli et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004; Shimazu et al., 2008

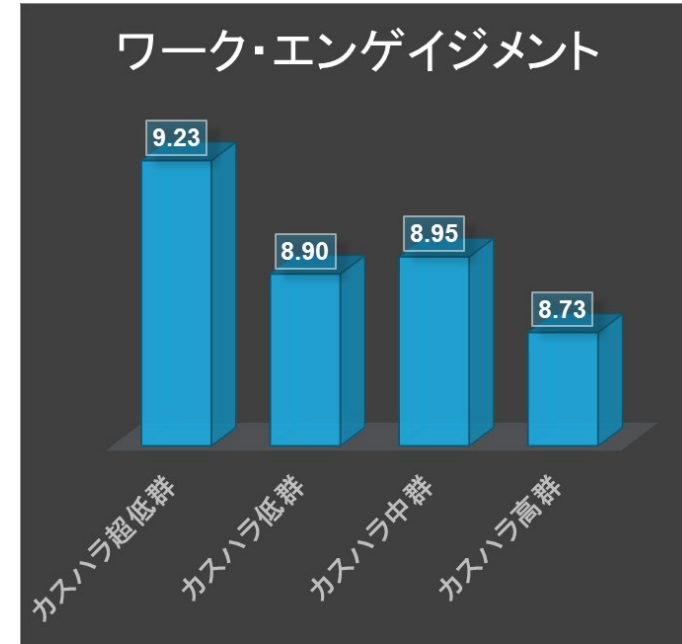
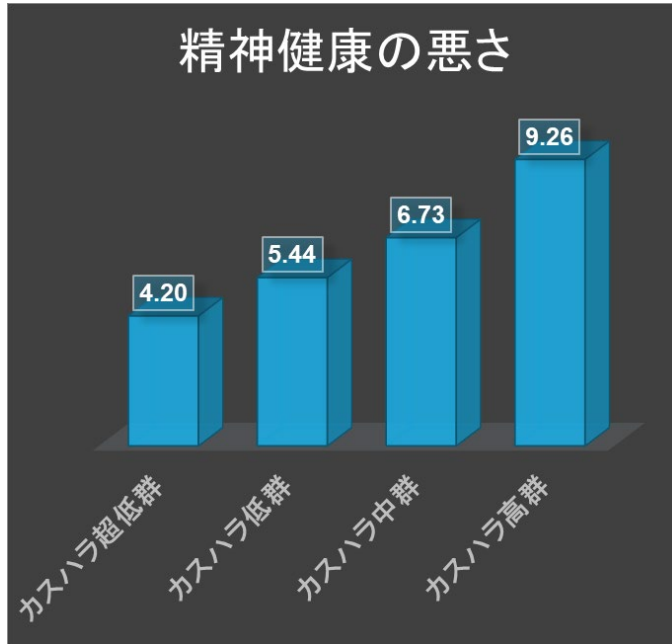
性差：性別ごとのカスハラ得点, 精神健康, ワーク・エンゲイジメントの平均値



	カスハラ	精神健康	ワーク・エンゲイジメント
男性 (n=12,330)	39.3 (±12.3)	7.06 (±5.6)	8.67 (±4.0)
女性 (n=20,338)	37.9 (±12.1)	6.11 (±5.2)	9.13 (±3.8)
回答しない (n=465)	39.6 (±13.0)	8.98 (±6.2)	7.79 (±4.3)

男性は女性に比べ
カスハラ得点が高く精神健康も悪い一方で
ワーク・エンゲージメントは低い傾向

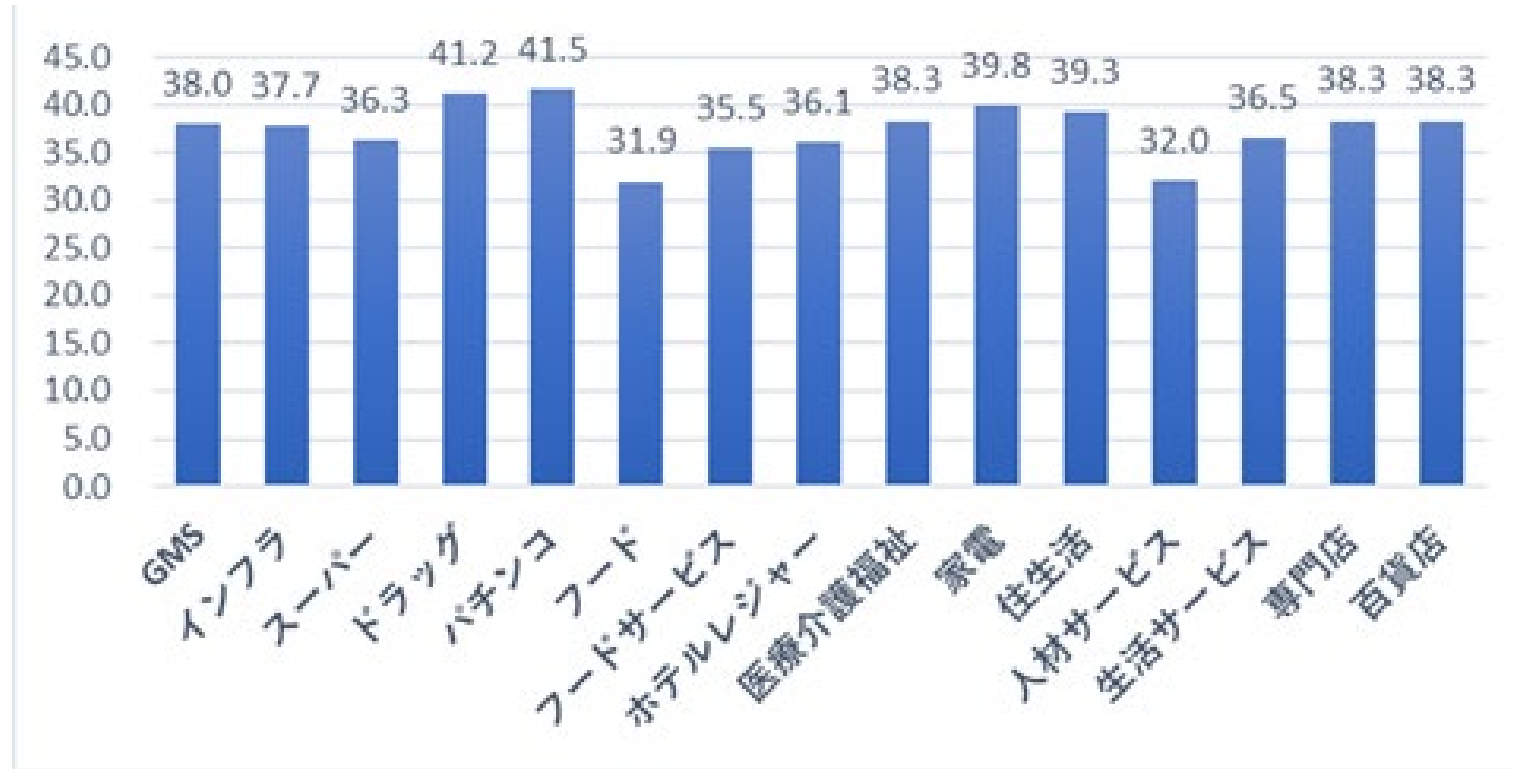
カスハラと精神健康，ワーク・エンゲージメントとの関係



高群のカスハラ平均得点 = 9.26点
⇒ 気分・不安障害相当

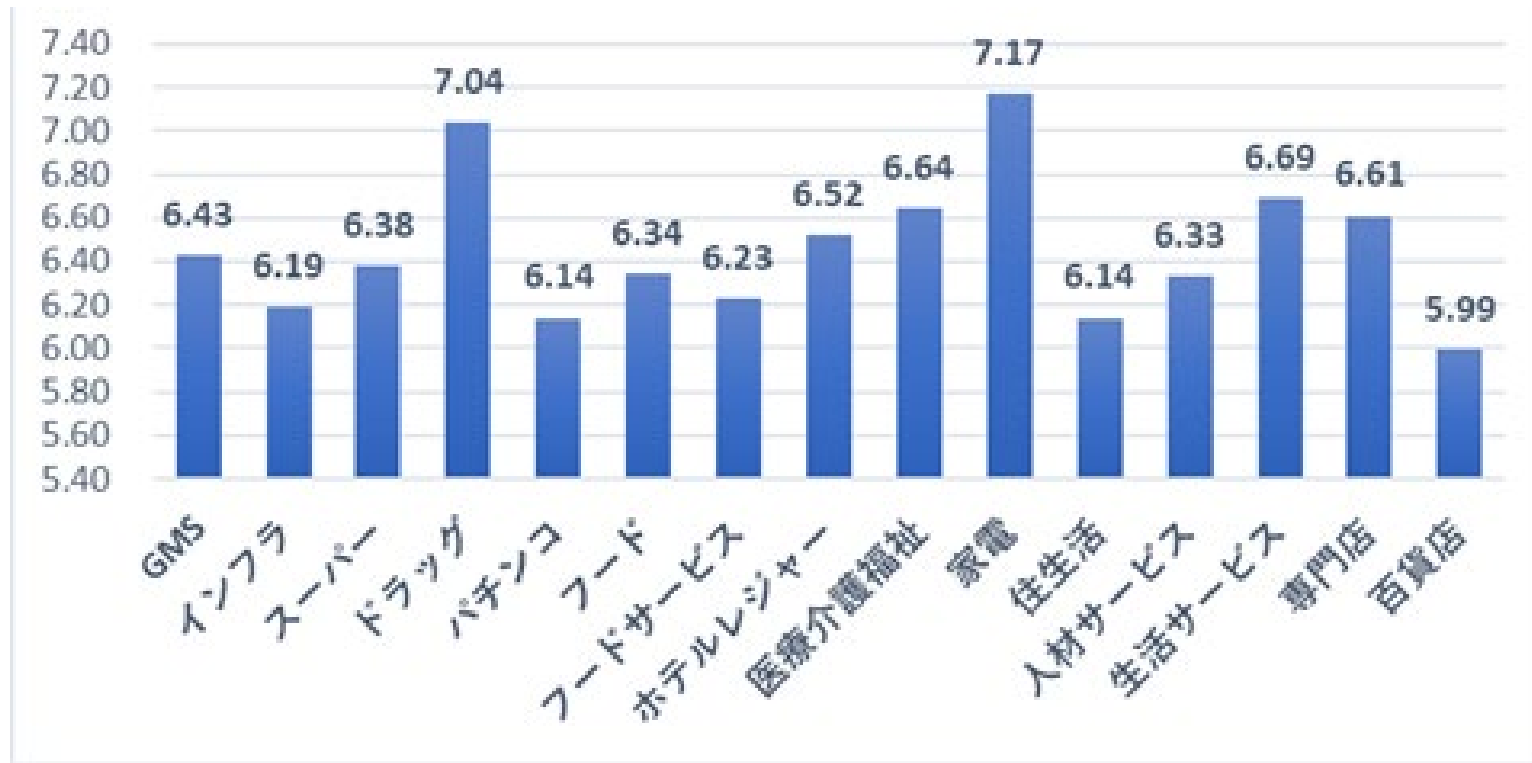
カスハラ超低群のワーク・エンゲイジメント得点 = 高い
⇒ 仕事から活力を得ていきいきと働いていられる

部会ごとのカスハラ得点



カスハラ得点高い
⇒パチンコ・ドラッグ・家電

部会ごとの精神健康



※数値が高いほど悪い

カスハラ得点高いドラッグ・家電
⇒精神健康も悪い