

令和 7 年 5 月 29 日

長崎県長寿社会課

介護事業所におけるカスタマーハラスメントに関する実態調査の結果について

カスタマーハラスメント（カスハラ）とは、顧客や取引先などによって行われる社会通念上相当な範囲を超えた言動（暴行、脅迫、暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為）を指します。

厚生労働省が令和 6 年 12 月に開催した「労働政策審議会雇用環境・均等分科会」では、「女性活躍の更なる推進及び職場におけるハラスメント防止対策の強化について（案）」として、カスタマーハラスメント対策について事業主の雇用管理上の措置義務とすることが適当であるという方向性が示されました。カスタマーハラスメント対策に対する注目は今後ますます高まってくるものと考えており、こうした動きを踏まえ、県長寿社会課では介護事業所に対して実態調査を行い、その結果を別添のとおりとりまとめました。

介護事業所職員に対するカスタマーハラスメントは、職員に大きな精神的負担を与え、業務に悪影響を及ぼすことが懸念され、人手不足が深刻な介護業界において地域の介護をささえている方々を守るためにも、事業所側と利用者側の双方が、カスタマーハラスメントに対して正しい認識を持つ必要があります。

県では、今後の法制化の動きを注視しつつ、集団指導の実施やチラシの配布など、事業所におけるカスタマーハラスメント対策の推進を支援してまいります。

《アンケートの概要》

- 1 調査名 介護現場におけるカスタマーハラスメントの実態についてのアンケート調査
- 2 時期 令和 7 年 3 月
- 3 調査対象 県内の介護サービス事業所 約 1,400
- 4 回答数 685（回答率 48.9％）
- 5 主な質問項目
 - ・カスタマーハラスメントと感じた行為を受けたことがあるか
 - ・カスタマーハラスメントと感じた行為の内容
 - ・カスタマーハラスメントに対する対応状況 など