

令和7年度

政策提言等に関する報告

令和 8 年 2 月 12 日

鹿児島県議会政策立案推進検討委員会

はじめに

当委員会は、地方分権が進展する中、県議会の政策立案機能等の充実・強化を図るため平成19年度から設置されており、当委員会の政策提言案や政策条例の検討に基づき、令和7年度までに、知事等へ33件の政策提言が行われ、7件の政策条例が議員提案により制定されたところである。

令和7年度は、関係団体等との意見交換や先進地調査などにより、現状や課題等の把握を行い、対応策や提言内容等について委員間で協議を重ねるとともに、県議会全体での情報共有等を図りながら、政策提言案等の検討に取り組んだ。

本報告書は、今年度行った議長への報告「カスタマーハラスメント対策の推進について」に関して、4月以来、10回にわたり開催した委員会及び文案作成チーム会議をはじめとする当委員会の活動の経過及び結果等について、取りまとめたものである。

鹿児島県議会政策立案推進検討委員会

| | |
|------|-------|
| 委員長 | 寺田洋一 |
| 副委員長 | 宇都恵子 |
| 委員 | 本田しずか |
| 委員 | 柴立鉄平 |
| 委員 | 田畑浩一郎 |
| 委員 | 宝来良治 |
| 委員 | おさだ康秀 |
| 委員 | 永井章義 |
| 委員 | 鶴蘭真佐彦 |
| 委員 | 柳誠子 |
| 委員 | 松田浩孝 |
| 委員 | たいら行雄 |
| 委員 | 小川みさ子 |

目 次

| | |
|----------------------------------|---|
| 1 委員会の活動経過 | 1 |
| (1) 委員会の行う検討・調査事項 | 1 |
| (2) 議員への意向調査の実施 | 1 |
| (3) 検討項目の決定 | 1 |
| (4) 検討の進め方 | 1 |
| (5) 検討結果の概要 | 1 |
| (6) 令和7年度政策立案推進検討委員会の検討経過一覧表 | 2 |
| 2 議長への報告内容 | 4 |
| (1) 「カスタマーハラスメント対策の推進について」(政策提言) | 5 |

1 委員会の活動経過

(1) 委員会の行う検討・調査事項

- ① 議会が知事等に対して行う政策提言案
- ② 議員による政策条例の対象とすべき事項

(2) 議員への意向調査の実施

令和7年2月、全議員を対象にした政策提言及び政策条例に関する意向調査を実施したところ、県政全般にわたる13件の提案がなされた。

- 提案項目件数・・・・・・・・・・ 13件
- ・ 政策提言・・・・・・・・・・ 8件
 - ・ 政策条例・・・・・・・・・・ 5件

(3) 検討項目の決定

意向調査の結果等も踏まえ、当委員会の検討項目を次のとおり決定した。

- ・ カスタマーハラスメント防止について（仮称）

(4) 検討の進め方

委員会においては、県当局からの現状等の聴取や関係団体との意見交換、県外の視察調査等を実施する中で課題等を確認し、文案作成チームを設置して、提言文案等の検討を行った。また、文案作成チームの経過報告や検討内容について議論を行うとともに、協議の進捗段階に応じて行った全議員へのアイデア募集や意見照会も踏まえながら、政策提言案の作成を進めた。

(5) 検討結果の概要

「カスタマーハラスメント対策の推進」については、知事に提言すべきとした。

(6) 令和7年度政策立案推進検討委員会の検討経過一覧表

【委員会】政策立案推進検討委員会
【チーム会議】文案作成チーム会議

| 月 日 | 会議等 | 協議内容等 |
|--------------------|-----------------------|--|
| R 7. 2.21 | 意向調査 | ・ 検討項目の意向調査（全議員を対象） |
| R 7. 4.14 | 第1回委員会 | ・ 正副委員長の選出 ・ 検討項目 等 |
| R 7. 5. 1 | 第2回委員会 | ・ 検討項目（決定） ・ 検討の進め方 等 |
| R 7. 5. 2 | アイデア募集 | ・ 検討項目に係る政策等アイデアの募集 （全議員を対象） |
| R 7. 6. 4 | 第3回委員会 | ・ 執行部からの現状等の聴取 等 （総務部，商工労働水産部，教育庁， 県警察本部） |
| R 7. 7.22 | 第4回委員会 | ・ 関係団体との意見交換 【関係団体等】 ・ 鹿児島労働局 ・ 元紫原小学校校長 小路 由美子氏 ・ びっぐすまいる訪問看護ステーション ・ 意見交換を踏まえた委員間協議 等 |
| R 7. 8. 6 ～8. 7 | 県外視察調査 | 【視察調査先】 ・ 一般社団法人 全国消費者団体連絡会 ・ 群馬県庁 |
| R 7. 9. 4 | 第5回委員会 | ・ 検討の進め方 ・ 文案作成チームの編成 等 |
| | 【文案作成チーム】 第1回チーム会議 | ・ チームリーダーの選出 ・ 検討の進め方 等 |

| 月 日 | 会議等 | 協議内容等 |
|------------|--------------------|---|
| R 7. 9.26 | 第6回委員会 | <ul style="list-style-type: none"> 関係団体との意見交換 【関係団体】 一般社団法人 ココロバランス研究所 検討の進め方 等 |
| | 第2回チーム会議 | <ul style="list-style-type: none"> 提言骨子案たたきについて 等 |
| R 7.10.15 | 第3回チーム会議 | <ul style="list-style-type: none"> 提言骨子案について 等 |
| R 7.10.24 | 第7回委員会 | <ul style="list-style-type: none"> 経過報告 提言骨子案について 等 |
| | 第4回チーム会議 | <ul style="list-style-type: none"> 提言骨子案について 等 |
| R 7. 11. 4 | 全議員への 情報提供・意見照会 | <ul style="list-style-type: none"> 提言骨子案 |
| R 7.11.26 | 第5回チーム会議 | <ul style="list-style-type: none"> 提言文案について 等 |
| R 7.11.27 | 第8回委員会 | <ul style="list-style-type: none"> 提言文案について 等 |
| R 7.11.28 | 全議員への 情報提供 | <ul style="list-style-type: none"> 提言文案 |
| R 7. 12. 8 | 第9回委員会 | <ul style="list-style-type: none"> 提言文案について 等 |
| R 7. 12.12 | 議長への報告 | <ul style="list-style-type: none"> 「カスタマーハラスメント対策の推進について」 |
| R 7. 12.18 | 知事への提言 | <ul style="list-style-type: none"> 「カスタマーハラスメント対策の推進について」 |

| 月 日 | 会議等 | 協議内容等 |
|-----------|---------|--|
| R 8. 1.19 | 第10回委員会 | <ul style="list-style-type: none"> 令和7年度政策提言等に関する報告 令和8年度の取組について 等 |
| R 8. 2.12 | 議長への報告 | <ul style="list-style-type: none"> 令和7年度政策提言等に関する報告 |

2 議長への報告内容 ※ 令和7年12月12日に議長へ報告

(1) 「カスタマーハラスメント対策の推進について」（政策提言）

別紙

<参考>

令和7年度政策立案推進検討委員会 委員名簿

| 委員名 | 文案作成チーム | 備考 |
|---------|---------|-------------|
| 寺田 洋一 | | 委員長 |
| 宇都 恵子 | ○ | 副委員長 |
| 本田 しずか | ○ | |
| 柴立 鉄平 | ○ | |
| 田畑 浩一郎 | | |
| 宝来 良治 | ○ | 文案作成チームリーダー |
| おさだ 康秀 | | |
| 永井 章義 | ○ | |
| 鶴 蘭 真佐彦 | | |
| 柳 誠子 | | |
| 松田 浩孝 | ○ | |
| たいら 行雄 | | |
| 小川 みさ子 | ○ | |

カスタマーハラスメント対策の推進について

1 提言の背景

(1) カスタマーハラスメントの現状

顧客等におけるカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という。）（※1）に当たる言動等は、「お客様は神様」といった事業者等の対応と、それを前提とする顧客等の意識や態度などにより、以前から存在したと思われるが、「ハラスメント」と世間で認識されるようになってからはまだ日が浅く、新しい問題であり、県民への理解が進んでいない。

今日、カスハラにより、従業者等の人格や尊厳を傷つけ、心身に重大な影響を与えることで命に関わる健康被害や離職等につながっているなどの現状がある。

従業者の離職により、事業者にとっては、人口減少による働き手の不足が深刻化している中であって、一部の業種では事業活動の継続が困難になったところもある。

カスハラ対策は強化されつつあるが、依然として、小売業、公共交通機関、学校現場、医療や介護、保育等福祉、行政部門における利用者等によるカスハラは深刻な状況であり、より一層の対策が急務である。

(2) カスタマーハラスメントに関する取組

国においては、令和元年6月「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和元年6月5日公布）が制定されたことに伴い、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」が改正され、事業主に職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上講ずべき措置が義務づけられている。

それに伴い、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針（令和2年厚生労働省告示第5号）」が制定され、令和5年12月～令和6年1月には、職場のハラスメントに関する実態調査が実施されたところである。

今年6月には、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律」が制定、公布から1年6カ月を超えない範囲において、施行予定であり、来年には、セクハラ、パワハラ等と合わせ、カスハラも事業主等に、防止措置の義務付けが始まることとなる。

また、他自治体では、東京都をはじめ、北海道、群馬県等で、独自の条例が施行されている。

県では、県内企業等に対し、国のカスハラ対策企業マニュアル（厚生労働省 R4.2 発行）や相談窓口を周知している。また、労働相談窓口の設置やセミナー等を開催している。

また、令和6年11月には、知事部局職員向けの「行政サービス利用者等からの著しい迷惑行為に関する庁内アンケート」を実施し、カスハラ実態の把握を行ったうえで、令和7年度においては、カスハラ対応に必要なマニュアルの整備等に取り組んでいる。

なお、学校現場では、保護者等による苦情や要求が過剰であるか不当であるかの判断が難しい場合もあることなどから、各市町村教育委員会や関係機関との連携、弁護士を活用等により解決が図られるよう努めている。

県内市町村では、鹿屋市で、通話録音可能な電話機の設置と併せて庁内にカスハラ防止のポスターの掲示を行っている。

なお、三島村においては、現在、ネット中傷防止条例の制定に向け取り組まれている。

(3) 課題

国（厚生労働省）が令和6年5月に発表した「職場のハラスメントに関する実態調査」では、「過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に関する相談の有無」について、業種別に有と回答した割合順に、「医療、福祉」が53.9%、「宿泊業、飲食サービス業」が46.4%、「不動産業、物品賃貸業」が43.4%、次いで「金融業、保険業」、「卸売業、小売業」となっており、いわゆる一般消費者向けの業種が高い割合となっている。

著しい迷惑行為の具体的な内容についての割合順は、「継続的な、執拗な言動」が57.3%、「威圧的な言動」が50.2%、「精神的な攻撃」が33.1%となっている。

また、この調査において、カスハラに対する対応策について、「特にない」と回答している企業が過半数以上の55.8%を占めている。

カスハラの行為者となりうる者の範囲は広く、様々な状況や事案が考えられる。また、セクハラ、パワハラ等のハラスメントと違い、行為者が職場外に存在するため、企業等の取り組みが進んでいない状況がわかる。

さらに、令和6年度「過労死等の労災補償状況」（厚生労働省）によると、「顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた」ことで業務災害と認定した件数は、令和5年度の52件と比較して、令和6年度は108件と2倍以上も増加している。

本県が令和6年11月に行った調査結果では、カスハラを受けたことがあると答えた職員が49.5%、どこで(どのような方法で)カスハラを受けたかについては、電話が44.9%、執務室が20.1%となっている。

具体的な内容の割合順については、「継続的、執拗な言動」33.8%、「威圧的な言動」29.3%、「精神的な攻撃」26.2%となっており、国が行った調査結果と同じ順となっている。

なお、有効な対策としては、「職場での組織的な対応」、「録音する旨の自動応答機能付きの電話機導入」、「対応マニュアルの整備」、「職場研修の実施」となっている。

このような状況を改善・防止するためには、県民及び県内企業団体等が、消費者の権利(※2)を理解しながらも、何がカスハラ行為であるか理解、認識し、それぞれの立場で、「お客様は神様ではなくお互い様」といったお互いを尊重しあう地域社会の実現を目指す必要がある。

以上の観点から、次のとおり提言する。

2 提言

(1) 県民への普及・啓発や理解促進

カスハラを防ぐための必要性や重要性について、県民への理解を深めるため、リーフレットやポスター、ホームページ等を活用して周知・啓発に努めること。

また、セミナーの開催や「カスハラ根絶月間」などの集中的な啓発等の取組についても検討すること。

さらに加えて、各事業者・団体・市町村・学校などに対しても、上記の取組について促すこと。

(2) カスタマーハラスメントの実態把握

カスハラは命に関わる被害があることなどから、カスハラという言葉や、行き過ぎた言動を取るとカスハラが刑罰の対象になりうることの認知度などについて、現状を把握するためにも、各業種・業態ごとに調査を行い、実態の把握に取り組みるとともに、県全体における認知度等の状況を把握できるよう、継続的な実施に努めること。

また、カスハラの実態を深めるためにも、カスハラの実態などの調査結果を県全体で共有できるよう検討すること。

(3) カスタマーハラスメント対策の取組

ア 相談支援体制の整備

カスハラは組織的な対応が必要であることから、心身に被害を受けた従業員等及び事業者、顧客等からの相談に応じるための体制整備が図られるよう努めること。

イ 人材育成

カスハラによる被害等の課題については、それぞれ多くの分野にまたがり、必要とする対応策も多岐にわたることから、カスハラ（その他パワハラ・セクハラ等のハラスメントも含む）を防ぐための研修の開催等について、助言・支援を行うこと。

ウ 企業・団体等の事業者の対応方針作成の支援

各事業者におけるカスハラが発生した際の対応方針の作成や、企業団体による「カスハラ対策推進企業宣言」などの取組の支援を行うこと。

エ 関係機関等との連携

カスハラ対策の施策の推進に当たっては、鹿児島労働局・市町村・関係団体のほか、企業とも関わりのある社会保険労務士等との連携など、県全体における包括的かつ効果的な施策の展開を図ること。

また、未然防止に向け、カスハラに対する理解が深まるよう、各教育機関において、人権感覚及び人権尊重の精神を養い育てること。

※1 **カスタマーハラスメントの定義【R7.6 改正労働施策総合推進法】**

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、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当該労働者の就業環境を害すること。

※2 **消費者の権利【消費者基本法第2条】**

消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

<参考>

1 社会通念上相当な範囲を超える手段・態様の例

【雇用の分野における女性活躍推進に関する検討会報告書（概要）抜粋等】

- (1) 身体的な攻撃（暴行，障害等）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫，中傷，名誉毀損，侮辱，暴言，土下座の強要等）
 - ・インターネット上（SNS等）の投稿（従業員の氏名公開等）
 - ・人格を否定するような発言 等
- (3) 威圧的な言動
 - ・大声でオペレーターを責める
 - ・店内で大きな声をあげて周囲を威圧する 等
- (4) 継続的な（繰り返される），執拗な（30分以上）言動
 - ・頻繁なクレーム
 - ・当初の話からのすり替え，揚げ足取り，執拗な責め立て 等
- (5) 拘束的な言動（不退去，居座り，監禁）等
 - ・長時間の拘束，居座り，電話 等

◎ カスハラに類する行為は，業務妨害罪，暴行罪，器物損壊罪などの犯罪行為にも該当する可能性がある。

2 東京都カスタマー・ハラスメントの防止に関する指針（ガイドライン）抜粋

【カスタマー・ハラスメントの行為者・被行為者の例】

| | |
|----------------------------------|--|
| 「顧客等」（行為者） 働く人が対応する，全ての人 客 | 「就業者」（被行為者） 都内で働く（無償含む。），全ての人 店員 経営者 個人事業主 |
| 企業間取引での発注者 （経営者，社員，個人事業主） | 企業間取引での受注者 （経営者，社員，個人事業主，フリーランス） |
| サービス利用者 家族 | 介護スタッフ ケアマネジャー |
| 患者 家族 | 医師 看護師 医療従事スタッフ |
| 公共交通機関の乗降客 | 駅員 運転手 乗務員 |
| 住民 | 警察官 消防官 |
| 株主 | 経営者 |
| 保護者 | 学校教諭 |
| 有権者 | 議員 |
| 住民 議員 | 官公庁職員 |
| 居住者 | マンション管理人 |
| 配達先の住人や隣人 | 配達員 |
| 住民 イベント参加者 | 地域活動を行う人 ボランティア |
| SNSの投稿等）に書き込む人 | 店舗等で働く人，著名人 |

I 労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律（労働施策総合推進法）（抜粋）

（目的）

第一条 この法律は、国が、少子高齢化による人口構造の変化等の経済社会情勢の変化に対応して、労働に関し、その政策全般にわたり、必要な施策を総合的に講ずることにより、労働市場の機能が適切に発揮され、労働者の多様な事情に応じた雇用の安定及び職業生活の充実並びに労働生産性の向上を促進して、労働者がその有する能力を有効に発揮することができるようにし、これを通じて、労働者の職業の安定と経済的社会的地位の向上とを図るとともに、経済及び社会の発展並びに完全雇用の達成に資することを目的とする。

（国の施策）

第四条 国は、第一条第一項の目的を達成するため、前条に規定する基本的理念に従って、次に掲げる事項について、総合的に取り組まなければならない。

（略）

十五 職場における労働者の就業環境を害する言動に起因する問題の解決を促進するために必要な施策を充実すること。

4 国は、第一項第十五号に規定する施策の充実に取り組むに際しては、何人も職場における労働者の就業環境を害する言動を行ってはならないことに鑑み、当該言動が行われることのない就業環境の形成に関する規範意識の醸成がなされるよう、必要な啓発活動を積極的に行わなければならない。

（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する雇用管理上の措置等）

第三十三条 事業主は、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（次条第五項において「顧客等」という。）の言動であって、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（以下この項及び次条第一項において「顧客等言動」という。）により当該労働者の就業環境が害されることのないよう、当該労働者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、労働者の就業環境を害する当該顧客等言動への対応の実効性を確保するために必要なその抑止のための措置その他の雇用管理上必要な措置を講じなければならない。

- 2 事業主は、労働者が前項の相談を行ったこと又は事業主による当該相談への対応に協力した際に事実を述べたことを理由として、当該労働者に対して解雇その他不利益な取扱いをしてはならない。
- 3 事業主は、他の事業主から当該他の事業主が講ずる第一項の措置の実施に関し必要な協力を求められた場合には、これに応ずるように努めなければならない。
- 4 厚生労働大臣は、前三項の規定に基づき事業主が講ずべき措置等に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（次項において「指針」という。）を定めるものとする。
- 5 第三十一条第四項及び第五項の規定は、指針の策定及び変更について準用する。

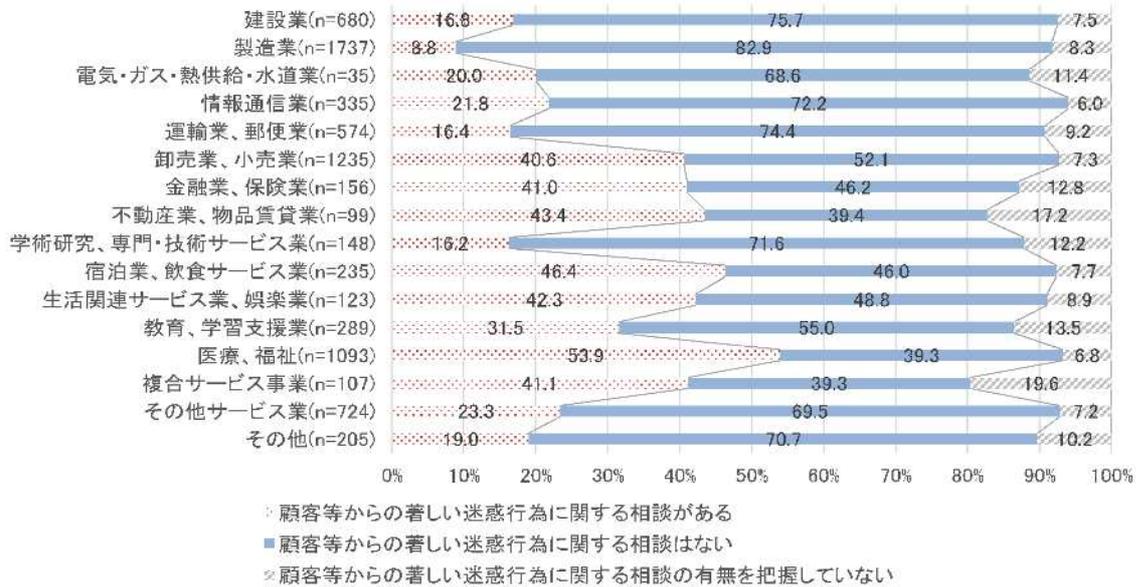
（職場における顧客等の言動に起因する問題に関する国、事業主、労働者及び顧客等の責務）

第三十四条 国は、労働者の就業環境を害する顧客等言動を行つてはならないことその他当該顧客等言動に起因する問題（以下この条において「顧客等言動問題」という。）に対する事業主その他国民一般の関心と理解を深めるため、各事業分野の特性を踏まえつつ、広報活動、啓発活動その他の措置を講ずるように努めなければならない。

- 2 事業主は、顧客等言動問題に対するその雇用する労働者の関心と理解を深めるとともに、当該労働者が他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう、研修の実施その他の必要な配慮をするほか、国の講ずる前項の措置に協力するように努めなければならない。
- 3 事業主（その者が法人である場合にあっては、その役員）は、自らも、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めなければならない。
- 4 労働者は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うとともに、事業主の講ずる前条第一項の措置に協力するように努めなければならない。
- 5 顧客等は、顧客等言動問題に対する関心と理解を深めるとともに、労働者に対する言動が当該労働者の就業環境を害することのないよう、必要な注意を払うように努めなければならない。

Ⅱ 職場のハラスメントに関する実態調査 (令和6年5月厚生労働省発表) 抜粋

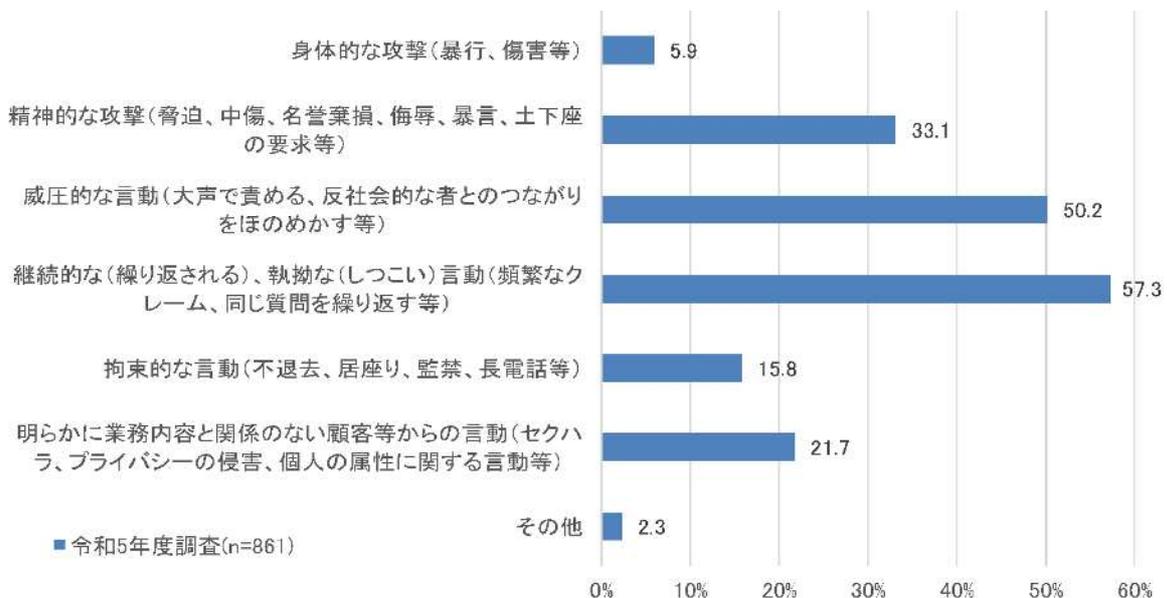
1 過去3年間の顧客等からの著しい迷惑行為に対する相談の有無(業種別)



(対象:全企業(n=7,775))

※サンプル数が30未満の「農林漁業」、「鉱業、採石業」は「その他」としてまとめている

2 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



3 顧客等からの著しい迷惑行為に関する取組（業種別）

| [比率の差] | 該当数 | 顧客等からの著しい迷惑行為の作成、研修の対応に関するマニユアルの作成、研修の実施 | 顧客等への周知・啓発 | 行為者に対する出入り禁止等 | （事実確認、再発防止等） | 自社従業員が取引先等からハラスメント被害を受けた場合の取引先等への協力の依頼 | 警備会社、警察等の関係各所との連携（連絡体制の構築等） | 保健スタッフ（産業医、保健師、看護師等）との連携（連絡体制の構築等） | その他 | 特になし |
|-----------------|------|--|------------|---------------|--------------|--|-----------------------------|------------------------------------|------|------|
| | | | | | | | | | | |
| 全体 | 7698 | 13.7 | 11.4 | 13.1 | 13.9 | 12.7 | 12.0 | 3.0 | 55.8 | |
| 建設業 | 662 | 5.3 | 8.2 | 5.6 | 16.2 | 5.3 | 9.7 | 2.7 | 66.5 | |
| 製造業 | 1716 | 6.4 | 6.0 | 4.2 | 11.2 | 4.8 | 9.4 | 1.8 | 73.3 | |
| 電気・ガス・熱供給・水道業 | 35 | 5.7 | 0.0 | 5.7 | 5.7 | 11.4 | 14.3 | 8.6 | 68.6 | |
| 情報通信業 | 335 | 9.3 | 14.0 | 5.7 | 25.1 | 7.5 | 17.0 | 2.7 | 54.9 | |
| 運輸業、郵便業 | 565 | 6.2 | 11.0 | 11.5 | 17.9 | 5.0 | 6.9 | 1.4 | 64.8 | |
| 卸売業、小売業 | 1227 | 17.4 | 7.5 | 21.3 | 13.4 | 18.8 | 11.2 | 4.0 | 48.2 | |
| 金融業、保険業 | 153 | 38.6 | 10.5 | 11.1 | 15.0 | 30.7 | 27.5 | 5.2 | 30.1 | |
| 不動産業、物品賃貸業 | 100 | 16.0 | 9.0 | 17.0 | 23.0 | 12.0 | 16.0 | 3.0 | 46.0 | |
| 学術研究、専門・技術サービス業 | 145 | 4.8 | 11.0 | 4.1 | 16.6 | 6.2 | 13.1 | 2.1 | 65.5 | |
| 宿泊業、飲食サービス業 | 235 | 24.3 | 9.4 | 25.5 | 11.9 | 23.8 | 8.5 | 1.7 | 42.6 | |
| 生活関連サービス業、娯楽業 | 122 | 17.2 | 15.6 | 39.3 | 9.0 | 23.0 | 12.3 | 2.5 | 39.3 | |
| 教育、学習支援業 | 285 | 9.5 | 7.4 | 10.5 | 3.9 | 17.9 | 13.3 | 4.9 | 61.1 | |
| 医療、福祉 | 1089 | 29.0 | 28.6 | 26.4 | 8.7 | 24.0 | 17.5 | 4.1 | 32.7 | |
| 複合サービス事業 | 107 | 29.0 | 7.5 | 14.0 | 17.8 | 12.1 | 14.0 | 3.7 | 37.4 | |
| その他サービス業 | 721 | 10.3 | 11.7 | 7.9 | 20.5 | 9.3 | 10.7 | 3.2 | 56.4 | |
| その他 | 201 | 10.4 | 6.5 | 6.5 | 19.4 | 13.4 | 11.9 | 2.5 | 60.2 | |

（対象：全企業（n=7,698）、単位%）

※サンプル数が30未満の「農林漁業」、「鉱業、採石業」は「その他」としてまとめている

Ⅲ 令和6年度「過労死等の労災補償状況」（令和7年5月厚生労働省発表）

表2-8 業務災害に係る精神障害の出来事別決定及び支給決定件数一覧（一部抜粋）

| 出来事の種類 | 具体的な出来事 注1 | 令和5年度 | | | | 令和6年度 | | | |
|----------------|----------------------------------|-----------|--------|-------------|--------|-----------|--------|-------------|--------|
| | | 決定件数 注2 | | うち支給決定件数 注3 | | 決定件数 注2 | | うち支給決定件数 注3 | |
| | | うち自殺 | うち自殺 | うち自殺 | うち自殺 | うち自殺 | うち自殺 | うち自殺 | |
| 5 パワーハラスメント | 上司等から、身体的攻撃、精神的攻撃等のパワーハラスメントを受けた | 289 (116) | 11 (2) | 157 (55) | 10 (2) | 389 (178) | 17 (1) | 224 (101) | 10 (1) |
| 6 対人関係 | 同僚等から、暴行又はひどいいじめ・嫌がらせを受けた | 118 (64) | 1 (0) | 59 (32) | 1 (0) | 101 (58) | 2 (1) | 44 (27) | 1 (0) |
| | 上司とのトラブルがあった | 599 (316) | 27 (4) | 21 (9) | 3 (0) | 953 (503) | 31 (9) | 38 (12) | 4 (1) |
| | 同僚とのトラブルがあった | 143 (88) | 3 (1) | 7 (4) | 1 (0) | 217 (137) | 7 (4) | 4 (0) | 0 (0) |
| | 部下とのトラブルがあった | 25 (10) | 1 (0) | 5 (3) | 0 (0) | 34 (14) | 1 (0) | 3 (2) | 0 (0) |
| | 顧客や取引先、施設利用者等から著しい迷惑行為を受けた | 83 (66) | 1 (1) | 52 (45) | 1 (1) | 207 (155) | 1 (0) | 108 (78) | 1 (0) |
| 7 セクシュアルハラスメント | 上司が替わる等、職場の人間関係に変化があった | 4 (0) | 1 (0) | 0 (0) | 0 (0) | 7 (2) | 0 (0) | 0 (0) | 0 (0) |
| | セクシュアルハラスメントを受けた | 156 (153) | 0 (0) | 103 (100) | 0 (0) | 191 (184) | 0 (0) | 105 (102) | 0 (0) |

- 注1 「具体的な出来事」は、令和5年9月1日付け基発0901第2号「心理的負荷による精神障害の認定基準について」別表1による。
 注2 決定件数は、当該年度中の支給・不支給決定件数の計であり、前年度以前に請求されたものについて決定した件数を含んでいる。
 注3 支給決定件数は、決定件数のうち「業務災害」と認定した件数である。
 注4 自殺は、未遂を含む件数である。
 注5 ()内は女性の件数で、内数である。

IV 行政サービス利用者等からの著しい迷惑行為に関する
 庁内アンケート調査の結果概要について（抜粋）
 （令和7年2月7日 鹿児島県総務部人事課行政経営推進室）

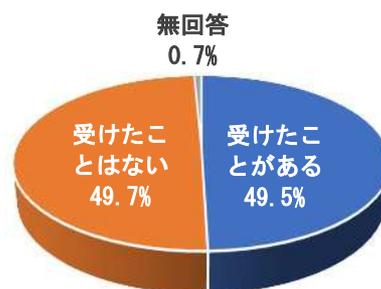
1 アンケート調査の概要

- (1) 実施期間
 令和6年11月1日～令和6年12月27日
- (2) 回答数
 ≪職員向け≫ 1,758人

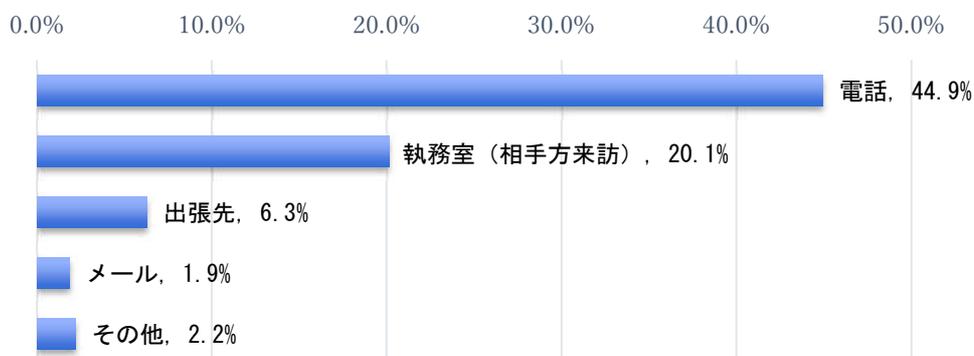
2 調査結果の概要（職員向け）

- (1) カスハラを受けたことがあるか。（過去3年間）

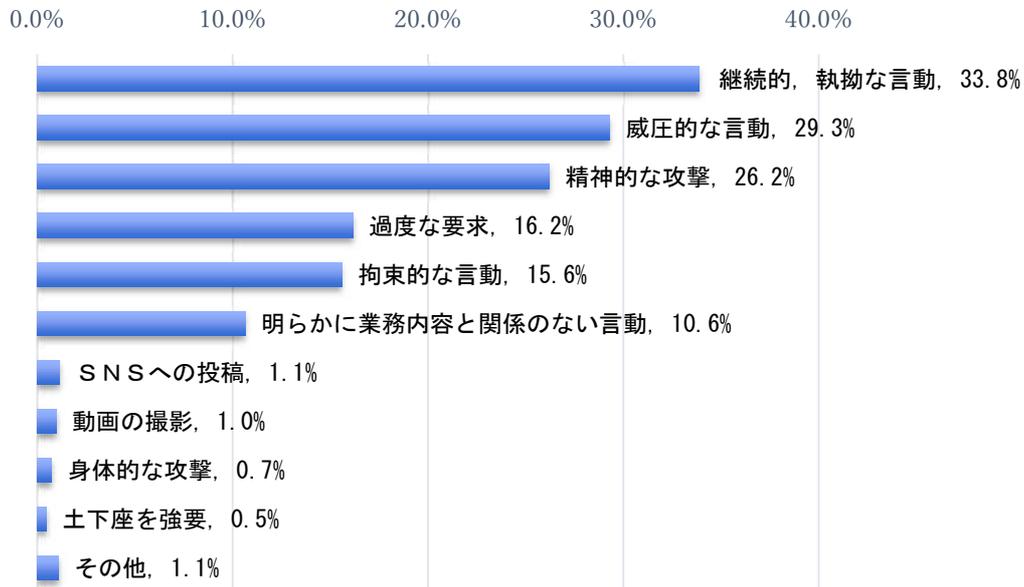
| 項目 | 回答数 | 回答割合 |
|-----|-----|-------|
| ある | 871 | 49.5% |
| ない | 874 | 49.7% |
| 無回答 | 13 | 0.7% |



- (2) どこで（どのような方法で）カスハラを受けたか。
 （複数回答可）



(3) 受けたカスハラの内容
(複数回答可)



(4) カスハラに対してどのような対策が有効だと思うか。
(複数回答可)

