

NPO 法人北海道勤労者安全衛生センター

2024 年度 カスタマーハラスメント アンケート調査結果報告

—精神健康について—

一般社団法人ココロバランス研究所

桐生正幸・島田恭子

はじめに

本報告書は、連合北海道・NPO 法人北海道勤労者安全衛生センターにて、2025 年 3 月 24 日（月）から 4 月 6 日（日）までに実施されたカスタマーハラスメントに関する調査のうち、精神健康に関する分析結果の報告書である。

カスタマーハラスメントとは、2000 年前後から「悪質クレーム」として呼ばれた消費者行動の 1 つである。各時代の日本社会と企業文化の変遷に合わせてながら、その苦情行動の形態を変化させながら、従業員や企業に悪影響をもたらしてきた。消費者による「お客様は神様」といった偏った考えにより、過度な顧客対応が常態化し今日に至っている。

そのような現状から、2025 年 6 月 4 日、カスハラ対策を雇用主に義務付ける法律が国会にて可決・成立した。労働施策総合推進法 を改正し、事業主の「雇用管理上の措置義務」としてカスハラ対策を義務化することとなったところである。この報告書では、このような状況を鑑みてカスハラに対応する従業員などの精神健康、ストレスについて調査を行ったところである。

ここで、ストレスについて少し説明したい。ストレスとは、外部または内部のストレッサー（刺激）によって引き起こされる心理的、生理的な反応を指す。ストレッサーとして、例えば人間関係の問題、仕事のプレッシャー、身体的な痛みや病気などが挙げられる。

このストレスが生じる仕組みは、以下のようなになる。まず、ストレッサーを認識する過程として、ストレッサーが現れると脳はその刺激を、「危険」か「乗り越えられる」かといった評価を行う。次に、危険だと判断されると、脳の中の視床下部が活性化され、交感神経系を介して身体全体が「戦うか逃げるか」モードとなり、拍数や呼吸が早くなり、血圧が上昇する。一方、心理的な影響として、不安や怒り、イライラなどの感情を引き起こし、慢性的になると心理的負担が増加することとなる（図 1 を参照）。

図1. ストレッサーとストレス反応

内容	具体例	内容	具体例
物理的	暑さ, 寒さ, 騒音, 混雑など	心理面	活気の低下, イライラ感, 疲労感, 不安感, 抑うつ感
化学的	公害物質, 薬物, 酸素欠乏・過剰, 一酸化炭素など	身体面	動悸, 胃腸障害, 睡眠障害, 血圧上昇, 免疫力低下, 食欲低下, 頭痛, 発汗
心理・社会的	人間関係(職場, 交友) 仕事の問題(終わらない仕事, 成長のない仕事内容, 裁量権がない, 感情的負担など) 家庭の問題(家族とのトラブル, 子育て, 介護など)	行動面	仕事・勉強の能率低下, 満足感(仕事/学校・生活)の低下, 喫煙・飲酒, 欠勤・不登校

また、カスハラによるストレスは、大きく3つがあると考えられる。1つ目はカスハラそのものによるストレス、2つ目はまわりのサポートや励ましがなくことによるストレス、そして3つ目は、不甲斐ない自分に対する自責感や無力感によるストレスである。また真面目で責任感の強い従業員ほど、難渋なクレームに真摯に対応し、心身の健康を損ねてしまう傾向や、頑張っているリーダーにカスハラが集まりやすい実態があり、これらがさらなるストレス反応に繋がってしまうことが明らかになっている(図2, 図3を参照)。

図2 職場のストレスのしくみ (ココロバランス研究所の作成による)

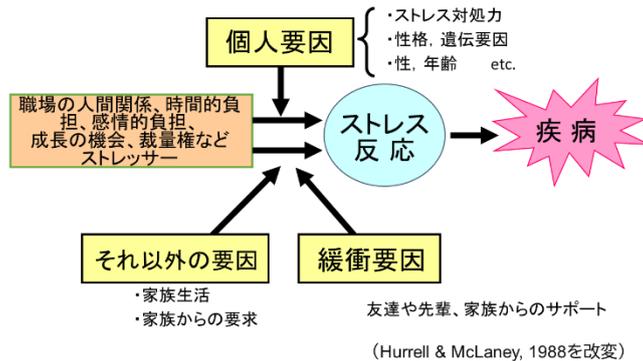
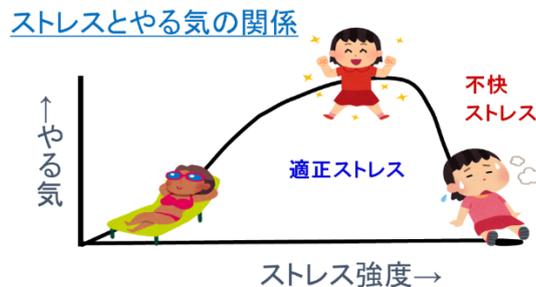


図3 ストレスとやる気について (ココロバランス研究所の作成による)



以上、カスハラとストレスの関連を中心に、本報告書では調査結果を報告していきたい。今後の皆様のカスハラ対策の一助となれば幸いです。

I 調査の概要

1. 調査目的

職場で起こっているカスハラの実態を調査し、その傾向を分析する。また、調査項目は被害の具体的な事例について経年比較できるものとし、今年度は、カスハラ被害による「精神健康」も調査してメンタルヘルスへの影響を検討する。結果については、広く周知し、関係諸団体への要請行動において示す資料として活用する。

2. 調査対象

連合北海道加盟組織の組合員・家族、北海道商工連盟をはじめとする経済団体および、北海道勤労者安全衛生センターのホームページよる広報活動によるアンケート調査協力者である。

3. 調査期間 2025年3月24日(月)～4月6日(日)

4. 回答数 9,225件

(1) 性別別回答件数 男性：4,143件 女性：4,920件 NA：162件

(2) 年齢別回答件数

10歳代：95件 20歳代：1,466件 30歳代：1,785件 40歳代：2,148件 50歳代：2,350件
60歳代：1,282件 70歳代以上：99件

(3) 回答者の雇用形態

正社員・正職員：5,474件 パートタイマー・契約社員：3,545件 その他：206件

II 基礎分析：回答者の属性とカスハラとの関係

1. 回答者

回答者は、9225名(女性4920名、男性4143名、回答しない162名)であった。年代は、全体として50歳代が最も多く、女性は50歳代が、男性は30歳代、40歳代が、それぞれ多かった。雇用形態については、女性はパートタイマー・契約社員(61.34%)が、男性は正社員(87.45%)がそれぞれ多かった。

2. 業種

業種は、「商業・流通(卸売、小売等)」、「地方公務員」、「サービス・一般(外食、観光、ホテル、ビル管理、私立学校、医療、介護、保育等)」が多く、職種は、「事務職(総務・人事・企画・一般事務、受付・窓口・電話対応ふくむ)」、「販売・営業職(店長・販売、コンビニ店員、不動産・旅行業含む)」が多かった。

3. カスハラ被害者と加害者との性別の関連

カスハラ被害に遭った全体の割合は40.6%であった。カスハラ被害者と加害者との性別の関連は、被害者が女性の場合は、女性加害者33.7%、男性加害者63.5%であり、男性の場合は、女性加害者18.1%、

男性加害者 78.4%であった。被害者の年代との関連においては、全ての年代において男性加害者が多い。雇用形態別においても、男性の加害者が多かった（表1、表2、表3を参照）。

表1 カスハラ被害者と加害者との性別の関連

分割表				
カスハラをされた相手の性別				
度数	X	女性	男性	合計
行%				
回答しない	10	20	36	66
	15.15	30.30	54.55	
女性	57	686	1291	2034
	2.80	33.73	63.47	
男性	58	299	1299	1656
	3.50	18.06	78.44	
合計	125	1005	2626	3756

表2 カスハラ被害者の雇用形態と加害者の性別との関連

分割表				
カスハラをされた相手の性別				
度数	X	女性	男性	合計
行%				
その他	1	25	37	63
	1.59	39.68	58.73	
パートタイマー・契約社員	44	464	823	1331
	3.31	34.86	61.83	
正社員	80	516	1766	2362
	3.39	21.85	74.77	
合計	125	1005	2626	3756

表3 カスハラ被害者と加害者の雇用形態との関連

分割表				
カスハラをされた相手の性別				
度数	X	女性	男性	合計
行%				
10 歳代	1	4	13	18
	5.56	22.22	72.22	
20 歳代	27	119	396	542
	4.98	21.96	73.06	
30 歳代	34	203	579	816
	4.17	24.88	70.96	
40 歳代	33	232	742	1007
	3.28	23.04	73.68	
50 歳代	23	278	625	926
	2.48	30.02	67.49	
60 歳代	7	161	257	425
	1.65	37.88	60.47	
70 歳代以上	0	8	14	22
	0.00	36.36	63.64	
合計	125	1005	2626	3756

4. カスハラ被害者と加害者の年代との関連

カスハラ被害者と加害者の年代との関連は、被害者が女性の場合は、女性加害者の年代は 60 歳代 (30.2%)、70 歳代以上(26.6%)が多いが、男性の場合は、50 歳代(29.7%)、60 歳代(28.0%)が多かった (図 4 参照)。

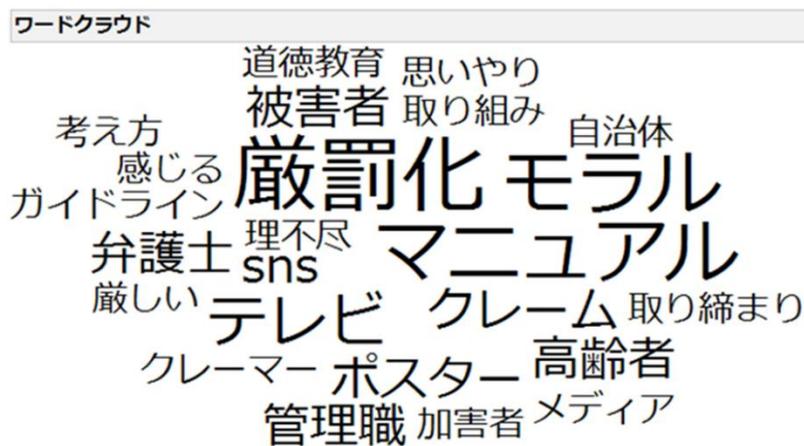
表 4 カスハラ被害者と加害者の年代との関連

分割表		カスハラをされた相手の年代							
度数		10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以	合計
性別	行%								
	回答しない	3	2	7	12	16	18	8	66
		4.55	3.03	10.61	18.18	24.24	27.27	12.12	
	女性	5	21	115	261	477	614	541	2034
		0.25	1.03	5.65	12.83	23.45	30.19	26.60	
男性	6	29	120	292	492	463	254	1656	
	0.36	1.75	7.25	17.63	29.71	27.96	15.34		
合計		14	52	242	565	985	1095	803	3756

5. 「カスハラをなくすため」回答のワード分析

「カスハラをなくすために、今後さらに必要な対策はどれだと思いますか」の質問で自由記述を求めたところ 200 名の回答があり、それらの回答をテキスト分析して、数多く記述されたワードを抽出し図に示したのが図 5 である。出現頻度の多いものほど大きく表現されている。

図 5 「カスハラをなくすため」回答のワード



この結果、「厳罰化」、「マニュアル」、「モラル」といったワードが多かったことが明らかとなった。それら、出現頻度の多いワードを含む自由記述には、以下のようなものがあった。

- ・カスハラ自体を無くすことはできないので、受けた側へのケア、2 次的ハラスメントを防ぐための被

害者への声のかけ方やその後の指導教育の仕方、そのためのマニュアル作りと社内への周知徹底が必要だと思います。お客様からカスハラを受けた時の恐怖だけでなく、先輩から労りの一言もなく叱責された時の絶望感と憎しみは今でも消えません。指導のための叱責であったのだと理解はできますが、そのタイミングが適切であったのかは疑問です。無自覚であったのであれば尚の事タチが悪く、受けた側からするとその指導ことがカスハラに感じました。相手を労わる気持ちがなくとも、マニュアルで被害者へかける言葉が周知されていれば2度も傷つけられることもなかったと思います。カスハラは無くなりませんが、せめて内側からのハラスメントが無くなりますよう願っています。

・大人が変わらないと、その周りで育つ子供も同じ道をたどってしまうと思うので…まずは大人がどんな方法であれ、カスタマーサービスを受ける側も、する側も同じく、指導・訓練を受けるべきかと思います。これにより、明らかな悪態での接客態度も（少ないですが）、減ってほしいと思います… 顧客として感じるのは、電話でのカスタマーサービスを利用する際、「サービス向上の為、録音しています」とアナウンスされる機会が増えましたが、ああいった方法を SNS や窓口でも設けられると、多少予防としても役立つのかなと思います。

・具体的な内容じゃなくて申し訳ないですけど、条例や専門窓口やガイドラインという堅苦しいものではなく、日常の中(家庭や学校やテレビなど)で自然と啓発出来れば良いなあとと思います。何か自分さえ良ければ良いという人が増えていると思うので。

Ⅲ 顧客関連ストレス尺度の分析結果

1. 顧客関連ストレス尺度の質問内容

顧客関連ストレス尺度は、普段対応している顧客、消費者、住民などから、どの程度ストレスをもたらす言動などを受けているかを測定する尺度である。この尺度を構成する以下の質問に回答を求め分析を行った。質問項目は次の通りである。全ての質問に対し5件法（対応していない、あまり対応していない、ときどき対応している、よく対応している、いつも対応している）にて回答を求めた。

「あなたは日頃どのようなお客様に対応していますか。1～15 のお客様に対して、それぞれ一番近いものを選んでください」

1. いつも特別扱いを求めてくる人
2. 私たちの忙しさなどお構いなしの人
3. 時間に追われ急いでいる人
4. お店や社会の規則に従わなければならないのにそれを理解してくれない人
5. 言葉で攻撃してくる人
6. いつも不満をぶつけてくる人
7. しばしばどなる人
8. 会話を進めるのがむずかしい人
9. 何をしてほしいのかはっきり言わない人
10. 私たちの仕事を複雑にしたり混乱させることを言う人
11. 私たちの仕事を円滑にすすめることを妨げる人
12. 何回も同じ内容のクレームを繰り返す人
13. 長時間引き留め拘束する人
14. 権威主義的な説教をする人
15. SNS・インターネット上で誹謗中傷する人

これら各質問回答に対し、1点から5点（対応していない～いつも対応している）の得点に換算し因子分析（最尤法、プロマックス回転）を行った。その結果、2因子が抽出され、因子1を「攻撃的言動」因子と、因子2を「自己中心的言動」因子と、それぞれ命名した。「攻撃的言動」因子は、この質問項目の中で攻撃的な人の行動に関するものをまとめたものといえる。一方、「自己中心的言動」因子は、この質問項目の中で自己中心的な人の行動に関するものをまとめたものといえる（表5参照）。

このことより、日頃、対応している顧客、消費者、住民からの「攻撃的言動」のカスハラと、「自己中心的言動」のカスハラといった2タイプで分析することが、カスハラ対策を検討するうえで有効であると考えられた。

以下、それぞれの2タイプが、ストレスーとし精神状態にどのような影響をもたらすのかを検討していきたい。

表5 因子分析の結果

回転後の因子負荷量		
	因子1	因子2
権威主義的な説教をする人 2	0.850833	-0.008160
何回も同じ内容のクレームを繰り返す人 2	0.799900	0.072888
しばしばどなる人 2	0.797198	0.078514
長時間引き留め拘束する人 2	0.697357	0.151825
私たちの仕事を円滑にすすめることを妨げる人 2	0.684634	0.233327
言葉で攻撃してくる人 2	0.684557	0.223035
いつも不満をぶつけてくる人 2	0.646733	0.268271
私たちの仕事を複雑にしたり、混乱させたりすることを言う人 2	0.633834	0.279212
SNS・インターネット上で誹謗中傷する人 2	0.619415	-0.109382
会話を進めるのがむずかしい人 2	0.536210	0.356221
何をしてほしいのかはっきり言わない人 2	0.509492	0.353268
私たちの忙しさなどお構いなしの人 2	-0.058065	0.918769
時間に追われ急いでいる人 2	-0.036300	0.832547
いつも特別扱いを求めてくる人 2	0.175177	0.572001
お店や社会の規則に従わなければならないのにそれを理解してくれない人 2	0.370959	0.503716

値が小さい負荷量を淡色表示: 閾値=

テキストの濃さ

まず、各因子の全体に占めるカスハラ被害の割合は次のとおりである。

「攻撃的言動」因子において、カスハラ被害を受けている回答者（「ときどき対応している」、「よく対応している」、「いつも対応している」を回答した人）の全体における割合は31.8%であった。一方、「自己中心的言動」因子において、カスハラ被害を受けている回答者（「ときどき対応している」、「よく対応している」、「いつも対応している」を回答した人）の全体における割合は56.5%であった。

本調査においての質問「昨年4月から今までで、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）の被害にあったことはありますか？」において、「あった」と回答した人の割合は40.8%であったことを踏まえ、顧客関連ストレス尺度での分析において、カスハラのタイプによっての被害割合が異なること、すなわち、より実態に沿った数値が示されたものと考えられた。特に、「自己中心的言動」の対応を経験している回答者は、その自身の経験をカスハラ被害とは認識していない可能性があるものと考えられるだろう。

次に、各因子における属性の特徴は次のとおりである。

「攻撃的言動」因子にて、統計的に有意差が認められたのは、以下のとおりである。まず、回答者の各年代にて、特に「30歳代」、「40歳代」が高い得点を示した。雇用形態では正社員が高い得点を、業種では「地方公務員」、「サービス・一般」、「商業・流通」が高い得点を示した（表6、表7、表8を参照）。

表6 「攻撃的言動」因子における回答者の年代

各水準の平均					
水準	数	平均	標準誤差	下側95%	上側95%
10 歳代	95	1.95694	0.08693	1.7865	2.1273
20 歳代	1466	2.10393	0.02213	2.0606	2.1473
30 歳代	1785	2.24288	0.02005	2.2036	2.2822
40 歳代	2148	2.25406	0.01828	2.2182	2.2899
50 歳代	2350	2.13969	0.01748	2.1054	2.1740
60 歳代	1282	2.01347	0.02366	1.9671	2.0599
70 歳代以上	99	1.91827	0.08515	1.7514	2.0852

平均の標準誤差および信頼区間は、各グループの誤差分散がすべて等しいと仮定したときのものです

表7 「攻撃的言動」因子における回答者の雇用形態

各水準の平均					
水準	数	平均	標準誤差	下側95%	上側95%
その他	206	2.09841	0.05915	1.9825	2.2144
パートタイマー・契約社員	3545	2.07278	0.01426	2.0448	2.1007
正社員	5474	2.21679	0.01147	2.1943	2.2393

平均の標準誤差および信頼区間は、各グループの誤差分散がすべて等しいと仮定したときのものです

表8 「攻撃的言動」因子における回答者の業種

各水準の平均					
水準	数	平均	標準誤差	下側95%	上側95%
サービス・一般（外食、観光、ホテル、ビル管理、私立学校、医療、介護、保育等）	1319	2.32214	0.02309	2.2769	2.3674
その他非製造業（団体職員も含む）	217	2.08085	0.05694	1.9692	2.1925
金融・保険・不動産	519	2.02680	0.03682	1.9546	2.0990
建設・資材・林産	416	1.98383	0.04112	1.9032	2.0644
交通・運輸（鉄道、交通、運輸、航空、郵便）	429	2.05404	0.04050	1.9747	2.1334
国家公務員（独立行政法人含む）	54	2.08923	0.11414	1.8655	2.3130
資源・エネルギー（電力、ガス、水道）	524	1.98387	0.03664	1.9120	2.0557
商業・流通（卸売、小売等）	3145	2.12805	0.01496	2.0987	2.1574
情報・出版（放送、通信、出版、情報処理）	300	1.89970	0.04843	1.8048	1.9946
製造業：その他（繊維、食品、その他製造業）	304	1.88487	0.04811	1.7906	1.9792
製造業：化学（紙、パルプ、化学、印刷、ゴム、石油、ガラス、窯業）	9	1.92929	0.27959	1.3812	2.4773
製造業：金属（鉄鋼、造船、非鉄、金属機械、一般機械、電気機械、輸送機械、精密機械）	157	1.94325	0.06694	1.8120	2.0745
地方公務員	1832	2.36448	0.01960	2.3261	2.4029

平均の標準誤差および信頼区間は、各グループの誤差分散がすべて等しいと仮定したときのものです

次に、「自己中心的言動」因子にて、統計的に有意差が認められたのは、以下のとおりである。まず、「女性」が「男性」よりも高い得点を示し、年代では「30 歳代」、「40 歳代」の得点が高かった。業種では「地方公務員」、「サービス・一般」、「商業・流通」が高い得点を示した（表9、表10、表11を参照）。

表9 「自己中心的言動」因子における回答者の性別

各水準の平均					
水準	数	平均	標準誤差	下側95%	上側95%
回答しない	162	2.55401	0.07428	2.4084	2.6996
女性	4920	2.55661	0.01348	2.5302	2.5830
男性	4143	2.49197	0.01469	2.4632	2.5208

平均の標準誤差および信頼区間は、各グループの誤差分散がすべて等しいと仮定したときのものです

表10 「自己中心的言動」因子における回答者の年代

各水準の平均					
水準	数	平均	標準誤差	下側95%	上側95%
10 歳代	95	2.45263	0.09676	2.2630	2.6423
20 歳代	1466	2.48482	0.02463	2.4365	2.5331
30 歳代	1785	2.61162	0.02232	2.5679	2.6554
40 歳代	2148	2.60591	0.02035	2.5660	2.6458
50 歳代	2350	2.49628	0.01946	2.4581	2.5344
60 歳代	1282	2.40269	0.02634	2.3511	2.4543
70 歳代以上	99	2.37374	0.09479	2.1879	2.5595

平均の標準誤差および信頼区間は、各グループの誤差分散がすべて等しいと仮定したときのものです

表11 「自己中心的言動」因子における回答者の業種

各水準の平均					
水準	数	平均	標準誤差	下側95%	上側95%
サービス・一般（外食、観光、ホテル、ビル管理、私立学校、医療、介護、保育等）	1319	2.69086	0.02584	2.6402	2.7415
その他非製造業（団体職員も含む）	217	2.49539	0.06371	2.3705	2.6203
金融・保険・不動産	519	2.49037	0.04120	2.4096	2.5711
建設・資材・林産	416	2.38341	0.04602	2.2932	2.4736
交通・運輸（鉄道、交通、運輸、航空、郵便）	429	2.43881	0.04531	2.3500	2.5276
国家公務員（独立行政法人含む）	54	2.40278	0.12772	2.1524	2.6531
資源・エネルギー（電力、ガス、水道）	524	2.27242	0.04100	2.1921	2.3528
商業・流通（卸売、小売等）	3145	2.55175	0.01674	2.5189	2.5846
情報・出版（放送、通信、出版、情報処理）	300	2.25667	0.05419	2.1504	2.3629
製造業：その他（繊維、食品、その他製造業）	304	2.31661	0.05383	2.2111	2.4221
製造業：化学（紙、パルプ、化学、印刷、ゴム、石油、ガラス、窯業）	9	2.47222	0.31286	1.8590	3.0855
製造業：金属（鉄鋼、造船、非鉄、金属機械、一般機械、電気機械、輸送機械、精密機械）	157	2.33917	0.07491	2.1923	2.4860
地方公務員	1832	2.60862	0.02193	2.5656	2.6516

平均の標準誤差および信頼区間は、各グループの誤差分散がすべて等しいと仮定したときのものです

以上より、「女性」が「男性」よりも「自己中心的言動」の対応を行っている傾向がみられたこと、「正社員」が他の雇用形態よりも「攻撃的言動」の対応を行っている傾向がみられたことが、それぞれ指摘される。また年代として「30 歳代」、「40 歳代」が、業種として「地方公務員」、「サービス・一般」、「商業・流通」が、「攻撃的言動」と「自己中心的言動」の対応を行っている傾向がみられたことが指摘される。

IV 顧客関連ストレス尺度と精神健康との関連

1. 顧客関連ストレス尺度と仕事ぶりへの自己評価

顧客関連ストレス尺度における分析結果と仕事ぶりへの自己評価との関連について分析を行った。過去 30 日間の自身の仕事ぶりに対する自己評価について、次のような質問を行い、回答を求めた。

過去 30 日間のあなたの仕事ぶりについてお聞きします。あなたの仕事を自己評価したら、どの程度の出来だと思えますか。「あなたの仕事を仕事ができない人がやった場合」を 0 点、「あなたの仕事を一番仕事ができる人がやった場合」を 10 点としたとき、あなたの仕事ぶりは何点で表されますか？一番あてはまる数字をお答えください。

「 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 」

この質問に対する得点（選択した数字）と、顧客関連ストレス尺度の「攻撃的言動」因子及び「自己中心的言動」因子の各回答との関連を分析した。その結果、「攻撃的言動」、「自己中心的言動」とも、「いつも対応している」との回答が多かった人のほうが、顧客関連ストレス尺度の他の 4 つの回答が多かった人よりも、仕事ぶりについての得点が高いことが示された。

すなわち、「攻撃的言動」及び「自己中心的言動」の対応を多くしている人ほど、「自身の仕事ぶりに対する評価が高い」と自己評価している傾向があると推測された。

2. 顧客関連ストレス尺度とワーク・エンゲイジメント

次に、顧客関連ストレス尺度における分析結果とワーク・エンゲイジメントとの関連について分析を行った。

ワーク・エンゲイジメントとは、厚労省によれば「仕事に関連するポジティブで充実した心理状態として、『仕事から活力を得ていきいきとしている』（活力）、『仕事に誇りとやりがいを感じている』（熱意）、『仕事に熱心に取り組んでいる』（没頭）の 3 つが揃った状態」と定義されるものである。

このワーク・エンゲイジメントについて、以下の質問を用いて測定を行った。全ての質問に対して 7 件法「0：全く感じない、1：ほとんど感じない（1 年に数回以下）、2：めったに感じない（1 か月に 1 回以下）、3：時々感じる（1 か月に数回）、4：よく感じる（1 週間に 1 回）、5：とてもよく感じる（1 週間に数回）、6：いつも感じる（毎日）」にて回答を求めた。

あなたが仕事に関してどう感じているかお尋ねします。以下、1～3 全てにお答えください。

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

この質問に対する得点（選択した回答項目の数字）の合計点と、顧客関連ストレス尺度の「攻撃的言動」因子及び「自己中心的言動」因子の各回答との関連を検討した。

その結果、「攻撃的言動」因子では、いずれも統計的な有意差がみられなかった。

「自己中心的言動」因子においては、統計的な有意差がみられる結果が得られた。すなわち、顧客関連ストレス尺度において「よく対応している」もしくは「いつも対応している」の回答が多かった人のほうが、「対応していない」及び「あまり対応していない」の回答が多かった人よりも、ワーク・エンゲイジメントの得点が高いことが示された。「自己中心的言動」の対応を多くしている人ほど、仕事への活力・熱意・没頭が多くある傾向が推測された。

4 顧客関連ストレス尺度と精神健康（K6 尺度）

次に、顧客関連ストレス尺度における分析結果と精神健康（K6 尺度）との関連について分析を行った。

精神健康を測定する K6 尺度とは、うつ病や不安障害などの精神疾患をスクリーニングするための 6 質問からなる世界標準の心理尺度である。過去 30 日間に経験した心理的ストレス（抑うつ・不安感）を測定し、合計点が高いほど精神的な問題がある可能性が高いとされる。

そのカットオフ値は一般的に、5 点以上が心理的ストレス反応、9 点以上が気分・不安障害相当、13 点以上が重症精神障害とされている。この K6 尺度の質問項目は以下のとおりである。全ての質問に対して 5 件法「0：全くない、1：少しだけ、2：ときどき、3：たいてい、4：いつも」にて回答を求めた。

あなたの状態についてお尋ねします。過去 30 日間にどれくらいの頻度で、次のことがありましたか。以下、1～6 全てにお答えください

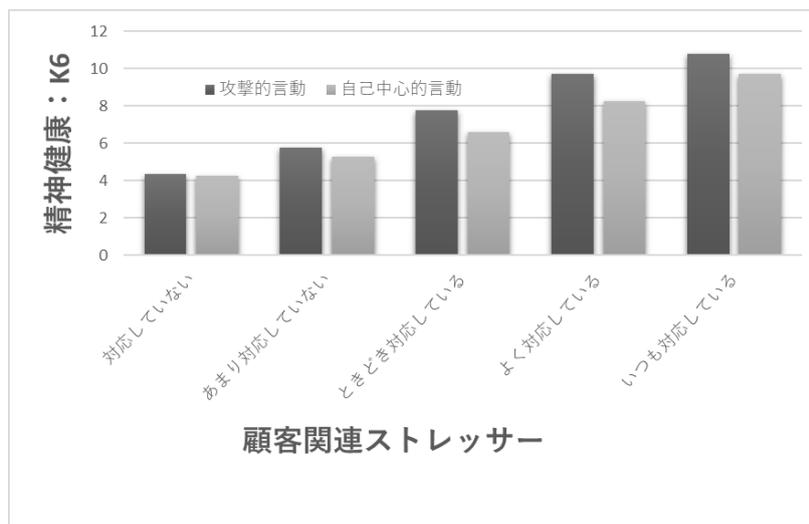
1. 神経過敏に感じましたか
2. 絶望的だと感じましたか
3. そわそわ落ち着かなく感じましたか
4. 気分が沈み込んで何が起こっても気が晴れないように感じましたか
5. 何をするのも骨折りだと感じましたか
6. 自分は価値の無い人間だと感じましたか

この質問に対する合計得点（選択した数字）と顧客関連ストレス尺度の「攻撃的言動」因子及び「自己中心的言動」因子の各回答との関連を見たところ、両因子において全ての回答間において統計的に有意な差がみられた。

すなわち、顧客関連ストレス尺度にて「いつも対応している」は他の 4 つの回答（「対応していない」、「あまり対応していない」、「ときどき対応している」、「よく対応している」）よりも K6 の得点が高かった。また、「よく対応している」は他の 3 つの回答（「対応していない」、「あまり対応していない」、「ときどき対応している」）よりも、「ときどき対応している」は他の 2 つの回答（「対応していない」、「あまり対応していない」）よりも、「あまり対応していない」は他の 1 つの回答（「対応していない」）よりも、それぞれ得点が高かった（図 5 を参照）。

また、カットオフ値をみると、両因子において「あまり対応していない」、「ときどき対応している」は5点以上であり心理的ストレス反応が示された。また、「攻撃的言動」因子において「よく対応している」、「いつも対応している」が9点以上、また「自己中心的言動」因子では「いつも対応している」が9点以上であり、それぞれ気分・不安障害相当が示された。すなわち、日頃、顧客や消費者、住民からの「攻撃的言動」や「自己中心的言動」のカスハラに対応している場合、精神的な健康問題が生じている可能性があることが示唆された結果となった。

図6 K6と顧客関連ストレス尺度（攻撃的言動、自己中心的言動）との関連



V まとめ

本分析では、カスハラ対応による精神健康を中心に分析し、その実態を明らかにすることを目的とした。

まず、日頃、対応している顧客や消費者、住民からの「攻撃的言動」のカスハラを、「自己中心的言動」のカスハラといった2タイプで分けて検討することが、カスハラ対策を検討するうえで有効であると考えられた。「昨年4月から今までで、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）の被害にあったことはありますか？」において、「あった」と回答した人の割合は40.8%であったものの、カスハラのタイプによつての被害割合が異なることが明らかとなり、特に、「自己中心的言動」の対応を経験している回答者の割合は56.5%であったことは、今後の検討課題となろう。

「女性」のほうが「男性」よりも「自己中心的言動」の対応を多く行っている傾向がみられ、「自己中心的言動」の対応を多く行っている人ほど、仕事への活力・熱意・没頭が多くある傾向があることより、その普段の対応経験をカスハラ被害とは認識していない可能性が高いのではないかと推測される。加えて、「自己中心的言動」を「いつも対応している」と回答した人が326名(3.5%)であり「攻撃的言動」の173名(1.9%)より多く、気分・不安障害相当である可能性も高いことも示されている。カスハラ被害を自覚していない人へのメンタルヘルス対策は、極めて重要であると考えられる。

また、「正社員」が他の雇用形態よりも「攻撃的言動」の対応を行っている傾向がみられたこと、年代として「30歳代」、「40歳代」が、業種として「地方公務員」、「サービス・一般」、「商業・流通」が、「攻撃的言動」と「自己中心的言動」の対応を行っている傾向がみられたことが指摘された。そして、「攻撃的言動」及び「自己中心的言動」の対応を多くしている人ほど、「自身の仕事ぶりに対する評価が高い」と自己評価している傾向があり、精神的な健康問題が生じている可能性があることも指摘された。

カスハラ対策においては、カスハラをもたらすストレスを減少させ、そこから生じるストレスを軽減し、健全な精神健康を守ることが基本となる。この度の分析結果からも、カスハラ被害はけっして少なくなく、それに伴うストレスも多いことが明らかとなった。ぜひ、この調査結果を踏まえた実効性の高いカスハラ対策を検討していただければ幸いである。

一般社団法人ココロバランス研究所
桐生正幸・島田恭子