

4. 「カスタマーハラスメント」の認知度について

(1) 「カスタマーハラスメント」の認知度

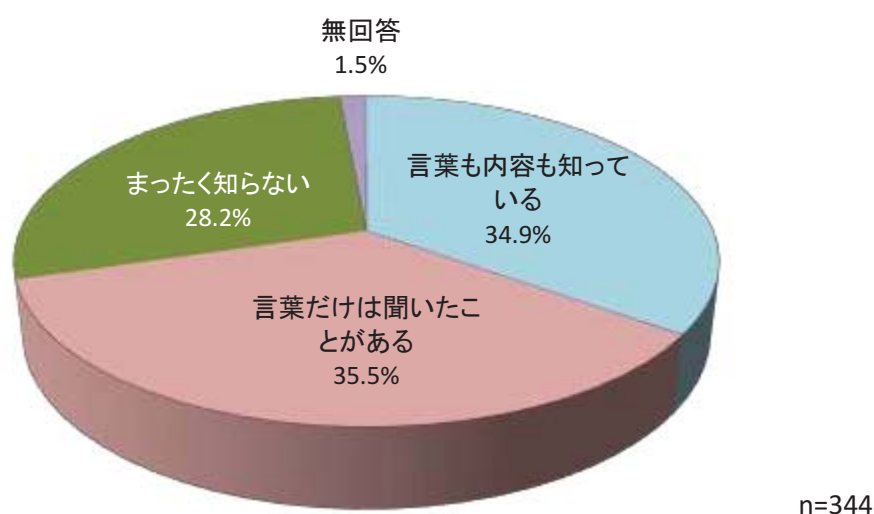
◇ 「言葉も内容も知っている」と「言葉だけは聞いたことがある」を合わせた【知っている（計）】が約7割

問17 カスタマーハラスメント（※）について知っていますか。

※カスタマーハラスメントとは、顧客等による過大な要求や、不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるものや、主張する内容には正当性があるが、暴力や暴言など、主張方法に問題があるものが考えられます。暴力行為を始め、中には犯罪行為に当たる可能性のあるものも含まれます。 (○は1つ)

	n=344
1 言葉も内容も知っている	34.9%
2 言葉だけは聞いたことがある	35.5%
3 まったく知らない	28.2%
(無回答)	1.5%

<図IV-4-1>全体



カスタマーハラスメントの認知度については、「言葉だけは聞いたことがある」が35.5%で最も高く、次いで「言葉も内容も知っている」が34.9%、「まったく知らない」が28.2%であった。(図IV-4-1)

<参考>

性別・年齢別で見ると、「言葉も内容も知っている」は<女性/30歳代>が53.3%で最も高く、次いで<その他>を除くと、<男性/20歳代>と<男性/50歳代>がいずれも50.0%であった。一方、「まったく知らない」は<男性/10歳代>が100.0%で最も高く、次いで<女性/20歳代>が57.1%であった。(図IV-4-2)

職業別で見ると、「言葉も内容も知っている」は<管理職>が58.8%で最も高く、次いで<事務・技術職>が58.0%であった。一方、「まったく知らない」は<学生>が75.0%で最も高く、次いで<専門職>が50.0%であった。(図IV-4-2)

<図IV-4-2>性別・年齢別/職業別

