

2024年2月21日

各位

NPO 法人北海道勤労者安全衛生センター
事務局長理事 齊藤勉

冠省

「お客様は神様」という言葉がある一方で、近年、「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」いわゆるカスタマーハラスメント（カスハラ）が社会問題として注目され、昨年9月には「カスハラ」が新たに労災認定の基準に追加されました。また、北海道と東京都で「カスハラ防止条例制定」の動きもあります。昨年、当センターで、道内初となる「顧客・施設利用者などによるカスタマーハラスメント調査」を実施しました。回答者の約6割がカスハラを受けたと回答しています。参考：[\(カスハラアンケート結果 cushara2023.pdf \(hokkaido-osh.org\)\)](#)

今年度は、カスハラ行為者を取引先に限定して調査をしたいと思います。

ご多用の中、従業員の方々にご協力をお願いできないでしょうか。

次の「取引先からのカスハラアンケート Web 版」で約5分程度で終わります。所属や個人も特定できません。自由記述で会社・個人などが特定される場合は、当方で編集させていただきます場合がございますので、あらかじめご了承くださいませと幸いです。お手数ですが回答締切期日を3月13日までとさせていただきます。よろしくお願いいたします。

【取引先からのカスハラアンケート Web 版】

<https://forms.gle/in5DXyfbWn2jVVsn7>

取引先からのカスタマーハラスメント
(迷惑行為・悪質クレーム) アンケート調査票



草々