



本事業は、SDGsの「8 働きがいも経済成長も」に資する取組です。

2025年2月6日(木)
愛知県労働局労働福祉課
企画・勤労福祉グループ
担当 小島、長屋
内線 3418、5589
ダイヤルイン 052-954-6899

2024年 労働条件・労働福祉実態調査結果

愛知県では、県内企業における労働時間などの労働条件等を把握する「労働条件・労働福祉実態調査」を毎年実施しています。

この度、2024年の調査結果を取りまとめましたので、お知らせします。

【ポイント】

- 1 年次有給休暇の取得日数は12.3日(前年11.8日)、取得率は69.9%(同66.7%)で過去最高となった。中小企業における取得率は66.1%(同62.9%)であった。
[第5表参照] ※本調査では、中小企業の定義を「常用労働者10人~299人を雇用する民営企業」としている。
- 2 男性の育児休業取得率は37.3%(前年25.7%)で過去最高となった。男性の育児休業期間は、「2週間~1か月未満」(30.2%)が最も高く、次いで「1か月~3か月未満」(29.4%)であった。[第8表、第9表参照]
- 3 カスタマーハラスメントの予防・解決に関する取組がある企業の割合は46.4%であり、取組内容として最も高いのは「社内相談窓口の設置」(39.5%)、次いで「対応マニュアルの作成・研修の実施」(26.3%)であった。
カスタマーハラスメントの予防・対策に取り組むに当たり課題と感ずることとして最も高かったのは「迷惑行為と正当なクレームや要求との区別が難しい」(27.1%)、次いで「取組を行うノウハウがない」(18.2%)であった。
[第18表、第19表参照]

【調査結果の概要】 ※下線箇所は調査開始(2011年)以来、最も高い数値

- 1 労働時間・週休制・年次有給休暇の状況 ※()内は昨年の調査結果
 - 1日の所定労働時間 7時間46分(7時間48分)
 - 週の所定労働時間 39時間2分(39時間23分)
 - 何らかの週休2日制以上 適用される労働者 97.6%(96.5%)
 - 年間休日総数 112.9日(112.5日)
 - 年次有給休暇 取得日数 12.3日(11.8日) / 取得率 69.9%(66.7%)
- 2 ワーク・ライフ・バランスの取組状況
 - 労働時間の短縮に向けた取組を実施している企業割合 63.4%(63.4%)
 - 育児休業の取得率 女性 94.4%(97.3%)、男性 37.3%(25.7%)
 - 男性従業員の育児休業期間(上位3項目)
①2週間~1か月未満(30.2%) ②1か月~3か月未満(29.4%) ③3か月~6か月未満(12.6%)
 - ダブルケアをしている従業員がいるかどうかを把握している企業割合 43.7%
 - メンタルヘルス対策に取り組んでいる企業割合 64.2%(64.2%)
- 3 カスタマーハラスメント対策
 - カスタマーハラスメントの予防・解決に関する取組がある企業の割合 46.4%
 - カスタマーハラスメントの予防・解決に関する取組内容(上位3項目)
①社内相談窓口の設置 39.5%
②対応マニュアルの作成・研修の実施 26.3%
③顧客等への周知・啓発 19.9%
 - カスタマーハラスメントの予防・解決に取り組むに当たり課題と感ずること(上位3項目)
①迷惑行為と正当なクレームや要求との区別が難しい 27.1%
②取組を行うノウハウがない 18.2%
③問題発生の把握が困難 16.0%

調査の概要

1 調査の目的

この調査は、県内の企業における労働時間などの労働条件等を把握し、労働関連施策の基礎資料とすることを目的として実施した。

2 調査対象

- (1) 調査対象数 県内に本社（本店）のある法人及び個人企業から産業・企業規模別に無作為に抽出した 1,500 企業
- (2) 産 業 日本標準産業分類による（農林漁業、鉱業等を除く。）
- (3) 企業規模 常用労働者 10 人以上の民営企業

（注）「常用労働者」とは次の①又は②のいずれかに該当する者をいう。

① 期間を定めずに雇われている労働者

② 1 か月以上の期間を定めて雇われている労働者

3 調査時点

2024 年 7 月 31 日現在

4 調査事項

- (1) 労働時間・週休制・年次有給休暇
- (2) ワーク・ライフ・バランス
- (3) カスタマーハラスメント対策

5 調査方法

郵送調査及びオンライン調査

6 有効回答数 810 企業（有効回答率 54.0%）

産業別	企業数	構成比
調査計	810	100.0%
建設業	100	12.3%
製造業	225	27.8%
電気・ガス・熱供給・水道業	13	1.6%
情報通信業	12	1.5%
運輸業、郵便業	46	5.7%
卸売業、小売業	143	17.7%
金融業、保険業	9	1.1%
不動産業、物品賃貸業	11	1.4%
宿泊業、飲食サービス業	47	5.8%
生活関連サービス業、娯楽業	19	2.3%
医療、福祉	89	11.0%
複合サービス事業、サービス業	96	11.9%

企業規模別	企業数	構成比
調査計	810	100.0%
10～29人	355	43.8%
30～49人	130	16.0%
50～99人	103	12.7%
100～299人	90	11.1%
300～999人	93	11.5%
1,000人以上	39	4.8%

7 利用上の注意

- (1) 構成比は小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100.0% とならない。
- (2) 統計表中、該当する数値が存在しない場合は「—」で表示し、該当する数値はあるが四捨五入して表章単位に満たない場合は「0.0」と表示した。

調 査 結 果

1 労働時間・週休制・年次有給休暇

(1) 所定労働時間（第1表、第2表）

1日の所定労働時間は、1企業平均7時間46分（前年7時間48分）となっている。

また、週の所定労働時間は、1企業平均39時間2分（同39時間23分）となっている。

（注）「所定労働時間」とは就業規則等で定められた始業時刻から終業時刻までの時間から、休憩時間を差し引いた労働時間。

第1表 1日の所定労働時間（1企業平均）

（単位：時間、分）

産業・企業規模		2024年	2023年
調査計		7:46	7:48
産業 分類	建設業	7:46	7:44
	製造業	7:53	7:52
	電気・ガス・熱供給・水道業	7:47	7:44
	情報通信業	7:42	7:48
	運輸業、郵便業	7:53	7:55
	卸売業、小売業	7:34	7:44
	金融業、保険業	7:42	7:47
	不動産業、物品賃貸業	7:37	7:39
	宿泊業、飲食サービス業	7:41	7:40
	生活関連サービス業、娯楽業	7:42	7:48
	医療、福祉	7:50	7:52
複合サービス事業、サービス業	7:44	7:44	
企業 規模	10～29人	7:40	7:44
	30～49人	7:50	7:49
	50～99人	7:51	7:53
	100～299人	7:47	7:49
	300～999人	7:52	7:50
	1,000人以上	7:50	7:55
参考	全国 就労条件総合調査	7:47	7:48

第2表 週の所定労働時間（1企業平均）

（単位：時間、分）

産業・企業規模		2024年	2023年
調査計		39:02	39:23
産業 分類	建設業	39:49	39:44
	製造業	39:32	39:36
	電気・ガス・熱供給・水道業	38:49	38:53
	情報通信業	38:34	39:10
	運輸業、郵便業	39:42	39:55
	卸売業、小売業	38:20	38:59
	金融業、保険業	38:39	39:04
	不動産業、物品賃貸業	38:03	38:02
	宿泊業、飲食サービス業	38:06	40:01
	生活関連サービス業、娯楽業	38:01	39:24
	医療、福祉	39:09	38:59
複合サービス事業、サービス業	38:33	39:17	
企業 規模	10～29人	38:40	39:20
	30～49人	39:14	39:26
	50～99人	39:23	39:55
	100～299人	39:17	39:02
	300～999人	39:25	39:14
	1,000人以上	39:17	39:48
参考	全国 就労条件総合調査	39:23	39:20

（注）厚生労働省「就労条件総合調査」の調査時点は1月1日で、調査対象は常用労働者30人以上を雇用する民営企業。以下、第5表まで同じ。

(2) 週休制 (第3表)

週休制の形態別適用労働者割合をみると、「何らかの週休2日制」が86.6% (前年 86.6%) となっている。そのうち「完全週休2日制」が適用される労働者は72.8% (同 67.4%) となっている。

第3表 週休制の形態別適用労働者割合

(単位：%)

年・産業・企業規模		労働者計	週休1日制 ・1日半制	何らかの 週休2日制	完全週休2 日制より 休日日数が 実質的 に少ない制 度 ※1	完全週休 2日制	実質的に完 全週休2日 制より 休日日数が 多い制度 ※2	
2024年 調査計		100.0	2.4	86.6	13.7	72.8	11.0	
産 業 分 類	建設業	100.0	13.7	83.0	11.8	71.3	3.3	
	製造業	100.0	0.5	93.2	9.4	83.8	6.3	
	電気・ガス・熱供給・水道業	100.0	1.4	91.8	48.0	43.8	6.8	
	情報通信業	100.0	-	98.6	6.1	92.5	1.4	
	運輸業、郵便業	100.0	8.6	82.7	50.0	32.7	8.7	
	卸売業、小売業	100.0	1.7	71.7	15.4	56.3	26.6	
	金融業、保険業	100.0	0.4	99.6	-	99.6	-	
	不動産業、物品賃貸業	100.0	6.8	76.7	29.9	46.8	16.4	
	宿泊業、飲食サービス業	100.0	7.0	48.6	11.5	37.1	44.4	
	生活関連サービス業、娯楽業	100.0	-	61.5	37.8	23.7	38.5	
	医療、福祉	100.0	4.7	86.1	18.0	68.1	9.2	
	複合サービス事業、サービス業	100.0	2.2	91.1	13.6	77.5	6.7	
	企 業 規 模	10～29人	100.0	14.5	69.4	25.3	44.2	16.1
		30～49人	100.0	10.0	78.5	22.0	56.5	11.5
50～99人		100.0	3.8	85.6	15.3	70.3	10.6	
100～299人		100.0	5.7	80.1	16.9	63.3	14.2	
300～999人		100.0	2.1	91.0	24.7	66.3	6.9	
	1,000人以上	100.0	-	87.5	4.4	83.1	12.5	
参 考	2023年 調査計		100.0	3.5	86.6	19.2	67.4	9.9
	全	令和 6年 就労条件総合調査	100.0	3.6	93.3	28.1	65.2	3.2
	国	令和 5年 就労条件総合調査	100.0	4.0	86.2	25.0	61.2	9.8

(注) ※1 「完全週休2日制より休日日数が実質的に少ない制度」とは、月3回、隔週、月2回、月1回の週休2日制のほか、3勤1休、4勤1休等をいう。

(注) ※2 「実質的に完全週休2日制より休日日数が多い制度」とは、月1回以上週休3日制、3勤3休、3勤4休等をいう。

(3) 年間休日総数 (第4表)

年間休日総数は1企業平均112.9日(前年112.5日)となっている。これを産業分類別にみると、「情報通信業」が120.2日で最も多く、「運輸業、郵便業」が106.0日と最も少なくなっている。企業規模別にみると、300～999人が120.0日で最も多く、10～29人が109.3日と最も少なくなっている。

第4表 年間休日総数 (企業割合)

年・産業・企業規模		1企業平均 (日)	全企業	79日 以下	80～ 89日	90～ 99日	100～ 109日	110～ 119日	120～ 129日	130日 以上
2024年 調査計		112.9	100.0	5.4	2.8	4.5	20.6	29.4	33.3	3.9
産 業 分 類	建設業	107.2	100.0	6.2	9.3	7.2	23.7	30.9	18.6	4.1
	製造業	116.4	100.0	-	1.4	3.2	18.0	39.2	36.0	2.3
	電気・ガス・熱供給・水道業	114.6	100.0	-	-	-	38.5	23.1	38.5	-
	情報通信業	120.2	100.0	-	-	-	8.3	8.3	83.3	-
	運輸業、郵便業	106.0	100.0	8.9	2.2	8.9	35.6	24.4	20.0	-
	卸売業、小売業	113.4	100.0	7.2	-	4.3	18.8	29.0	34.8	5.8
	金融業、保険業	113.7	100.0	11.1	-	-	-	22.2	66.7	-
	不動産業、物品賃貸業	115.4	100.0	-	-	-	18.2	27.3	54.5	-
	宿泊業、飲食サービス業	110.4	100.0	6.7	4.4	6.7	46.7	15.6	6.7	13.3
	生活関連サービス業、娯楽業	110.8	100.0	5.3	10.5	5.3	36.8	31.6	5.3	5.3
	医療、福祉	109.9	100.0	17.2	4.6	4.6	8.0	26.4	34.5	4.6
	複合サービス事業、サービス業	116.6	100.0	3.2	1.1	4.3	16.0	21.3	51.1	3.2
	企 業 規 模	10～29人	109.3	100.0	10.7	4.3	6.7	24.1	24.9	23.8
30～49人		112.2	100.0	3.1	1.6	6.3	26.6	34.4	24.2	3.9
50～99人		115.3	100.0	1.0	2.0	1.0	18.8	36.6	37.6	3.0
100～299人		115.8	100.0	-	3.4	4.5	18.0	30.3	42.7	1.1
300～999人		120.0	100.0	1.1	-	-	7.8	36.7	51.1	3.3
1,000人以上	119.0	100.0	-	-	-	10.3	15.4	74.4	-	
2023年 調査計		112.5	100.0	4.5	3.0	5.7	22.5	29.5	31.2	3.5
参 考	令和6年 就労条件総合調査	112.1	100.0	3.1	3.9	5.4	28.4	22.0	35.8	1.5
	令和5年 就労条件総合調査	110.7	100.0	3.5	3.5	6.2	31.4	21.1	32.4	1.7

(4) 年次有給休暇の付与及び取得状況 (第5表)

最近1年間に企業が新規付与した年次有給休暇日数は、労働者1人平均17.7日(前年17.7日)で、労働者が取得した日数は12.3日(同11.8日)、取得率は69.9%(同66.7%)となっている。

取得率を産業分類別にみると、「電気・ガス・熱供給・水道業」が78.7%で最も高く、「宿泊業, 飲食サービス業」が38.5%と最も低くなっている。取得率を企業規模別にみると、300~999人が71.7%で最も高く、10~29人が61.3%と最も低くなっている。なお、中小企業(10~299人)における取得率は66.1%となっている。

第5表 年次有給休暇の付与日数、取得状況 (労働者1人平均)

年・産業・企業規模		新規付与日数(日)		取得日数(日)		取得率(%)		
2024年 調査計		17.7		12.3		69.9		
産 業 分 類	建設業	19.4		11.9		61.7		
	製造業	18.2		13.3		73.0		
	電気・ガス・熱供給・水道業	17.9		14.1		78.7		
	情報通信業	21.0		14.5		69.2		
	運輸業, 郵便業	17.5		13.0		74.2		
	卸売業, 小売業	17.5		11.7		66.8		
	金融業, 保険業	18.9		13.3		70.1		
	不動産業, 物品賃貸業	17.0		10.3		60.3		
	宿泊業, 飲食サービス業	13.6		5.2		38.5		
	生活関連サービス業, 娯楽業	14.2		9.8		70.4		
	医療, 福祉	17.1		12.8		75.2		
複合サービス事業, サービス業	15.8		10.2		64.5			
企 業 規 模	中	10~29人	15.4	9.4	66.1	61.3		
	小	30~49人	16.4	10.1		61.9		
	企	50~99人	16.1	9.9		62.4		
	業	100~299人	17.3	12.1		70.1		
		300~999人	17.2	12.4		71.7		
	1,000人以上	18.6	13.1	70.5				
参 考	2023年 調査計		17.7		11.8		66.7	
	全	令和6年 就労条件総合調査	16.9		11.0		65.3	
	国	令和5年 就労条件総合調査	17.6		10.9		62.1	

(注) 「最近1年間」とは、企業において年休を付与する上で区切りとしている期間で、1暦年又は1年度などである。

(注) 「取得率」は、集計対象となった労働者の新規付与日数計と取得日数計を用いて算出しているため、表中の取得日数を新規付与日数で除した数値とは必ずしも一致しない。

(注) 本調査では、中小企業の定義を「常用労働者10人~299人を雇用する民営企業」としている。

2 ワーク・ライフ・バランス

(1) 労働時間の短縮の取組

ア 労働時間の短縮に向けた取組（第6表）

労働時間の短縮に向けた取組を「実施している」企業は63.4%（前年63.4%）となっている。これを企業規模別にみると、1,000人以上が94.9%で最も高く、30～49人が52.7%と最も低くなっている。

第6表 労働時間の短縮に向けた取組状況（企業割合）

(単位：%)

年・産業・企業規模		全企業	実施している	計画・予定あり	未実施
2024年 調査計		100.0	63.4	9.1	27.5
産 業 分 類	建設業	100.0	66.7	10.1	23.2
	製造業	100.0	64.4	7.2	28.4
	電気・ガス・熱供給・水道業	100.0	76.9	7.7	15.4
	情報通信業	100.0	75.0	8.3	16.7
	運輸業，郵便業	100.0	63.0	17.4	19.6
	卸売業，小売業	100.0	60.3	12.1	27.7
	金融業，保険業	100.0	88.9	11.1	-
	不動産業，物品賃貸業	100.0	72.7	9.1	18.2
	宿泊業，飲食サービス業	100.0	46.5	14.0	39.5
	生活関連サービス業，娯楽業	100.0	52.6	15.8	31.6
	医療，福祉	100.0	61.8	4.5	33.7
	複合サービス事業，サービス業	100.0	66.7	5.2	28.1
	企 業 規 模	10～29人	100.0	54.0	8.9
30～49人		100.0	52.7	18.6	28.7
50～99人		100.0	72.3	8.9	18.8
100～299人		100.0	71.4	2.2	26.4
300～999人		100.0	82.6	6.5	10.9
1,000人以上		100.0	94.9	2.6	2.6
参 考	2023年 調査計	100.0	63.4	9.4	27.2

イ 労働時間の短縮の取組内容（第7表）

労働時間の短縮の取組内容（複数回答）として最も高いのは、「年次有給休暇の半日単位取得制度の活用」の59.6%（前年57.6%）で、次いで、「年次有給休暇の取得促進」が44.6%（同43.0%）、「特別休暇制度の活用」が32.5%（同27.8%）となっている。

第7表 労働時間の短縮の取組を実施している企業の取組内容（企業割合）

（単位：％）

労働時間の短縮の取組内容 （複数回答）	2024年調査	2023年調査
年次有給休暇の半日単位取得制度の活用	59.6	57.6
年次有給休暇の取得促進	44.6	43.0
特別休暇制度の活用	32.5	27.8
変形労働時間制度の活用	28.8	24.0
年次有給休暇の計画的付与制度の活用	27.4	32.3
ノー残業デーの設定	26.2	26.4
年次有給休暇の時間単位取得制度の活用	26.0	22.2
時間外労働時間の目標設定	24.3	21.7
短時間勤務制度の活用	21.9	19.0
フレックスタイム制の活用	19.5	-
週休日以外の休日の増加	12.6	8.7
週休日の増加	10.3	9.5
所定労働時間の短縮	10.1	7.0
勤務間インターバル制度の実施	4.5	-
その他	4.5	2.9

（注）第6表で「労働時間の短縮に向けた取組を実施している」と回答した企業を100とした割合である。

（注）2024年調査は選択項目を一部変更。

(2) 育児休業

ア 育児休業の取得状況（第8表）

育児休業取得率は、「女性」が94.4%（前年97.3%）、「男性」が37.3%（同25.7%）となっている。

第8表 育児休業取得率の状況

(単位：%)

年・企業規模		女性	男性			
2024年調査計		94.4	37.3			
企業規模	中小企業	10～29人	82.9	30.2	40.8	
		30～49人	86.8		91.9	36.6
		50～99人	86.1		87.6	38.8
		100～299人	87.6		22.2	
	300～999人		98.0	37.5		
	1,000人以上		96.4	39.1		
参考	2023年調査計		97.3	25.7		
	全国	令和5年度 雇用均等基本調査	84.1	30.1		
		令和4年度 雇用均等基本調査	80.2	17.13		

(注)厚生労働省 令和5年度「雇用均等基本調査」の調査時点は2023年10月1日で、調査対象は常用労働者5人以上を雇用する民営事業所。

(注)本調査では、中小企業の定義を「常用労働者10人～299人を雇用する民営企業」としている。

(注)男性の育児休業には産後パパ育休を含む。

$$\text{育児休業取得率} = \frac{\text{出産した人のうち、2024年7月31日までに育児休業を開始した人（開始予定の申出をした人を含む）の数}}{\text{2022年8月1日から2023年7月31日の間に出産した人（男性の場合は配偶者が出産した人）の数}} \times 100(\%)$$

イ 男性従業員の育児休業取得期間（第9表）

2023年8月1日から2024年7月31日までの1年間に育児休業を終了し、復職した男性従業員の育児休業期間は、「2週間～1か月未満」が30.2%（前年30.0%）と最も高く、次いで「1か月～3か月未満」が29.4%（同23.8%）、「3か月～6か月未満」が12.6%（同7.1%）となっている。

第9表 男性従業員の育児休業取得期間

(単位：%)

年・企業規模		育児休業後復職者計	5日未満	5日～2週間未満	2週間～1か月未満	1か月～3か月未満	3か月～6か月未満	6か月～1年未満	1年以上	
2024年調査計		100.0	7.6	11.7	30.2	29.4	12.6	7.0	1.5	
企業規模	10～29人	100.0	35.0	12.5	32.5	10.0	5.0	5.0	-	
	30～49人	100.0	66.7	16.7	-	5.6	2.8	5.6	2.8	
	50～99人	100.0	4.5	15.9	50.0	13.6	11.4	4.5	-	
	100～299人	100.0	1.7	11.9	37.3	27.1	16.9	5.1	-	
	300～999人	100.0	5.8	13.5	28.7	36.8	7.6	7.2	0.4	
	1,000人以上	100.0	4.4	10.6	30.3	30.6	14.7	7.4	2.1	
参考	2023年調査計		100.0	12.7	20.2	30.0	23.8	7.1	4.4	1.8
	全国	令和5年度 雇用均等基本調査	100.0	15.7	22.0	20.4	28.0	7.5	4.8	1.6

(注)育児休業後復職者は、2023年8月1日から2024年7月31日までの1年間に育児休業を終了し、復職した者をいう。

(注)育児休業には、産後パパ育休を含む。

(3) 育児・介護・治療と仕事の両立

ア 親族等の介護を行っている従業員、傷病を抱えた従業員及び不妊治療中の従業員の実態把握状況（第10表）

親族等の介護を行っている従業員がいるかどうかの実態把握を行っている企業の割合は74.6%（前年74.3%）、傷病を抱えた従業員がいるかどうかの実態把握を行っている企業の割合は81.4%（同78.9%）、不妊治療中の従業員がいるかどうかの実態把握を行っている企業の割合は37.6%（同38.6%）となっている。

実態把握の方法（複数回答）としては、「人事面談等で把握している」が58.0%（介護）、56.0%（傷病治療）、56.9%（不妊治療）と最も高くなっている。

第10表 親族等の介護を行っている従業員、傷病を抱えた従業員及び不妊治療中の従業員がいるかどうかの実態把握の状況（企業割合）

(単位：%)

年・企業規模	全企業	把握している	把握方法（複数回答）						特に把握していない	無回答	
			介護休暇、傷病休暇など、自己申告制度の利用申請の	人事面談等で把握している	相談窓口で把握している	従業員アンケート等を実施し、把握している	その他				
2024年 調査計	[100.0]	[74.6]	100.0	46.3	58.0	14.1	3.1	5.6	[21.0]	[4.4]	
介護 企業規模	10～29人	[100.0]	[70.5]	100.0	27.5	70.5	9.6	1.6	5.6	[23.6]	[5.9]
	30～49人	[100.0]	[72.5]	100.0	40.0	58.9	7.4	-	7.4	[21.4]	[6.1]
	50～99人	[100.0]	[71.4]	100.0	53.3	49.3	12.0	-	8.0	[26.7]	[1.9]
	100～299人	[100.0]	[81.3]	100.0	56.8	44.6	25.7	8.1	1.4	[17.6]	[1.1]
	300～999人	[100.0]	[81.9]	100.0	81.8	42.9	22.1	3.9	3.9	[13.8]	[4.3]
	1,000人以上	[100.0]	[94.9]	100.0	81.1	45.9	27.0	16.2	8.1	[5.1]	-
参考 2023年 調査計	[100.0]	[74.3]	100.0	52.6	50.4	14.8	4.0	4.5	[19.5]	[6.2]	
2024年 調査計	[100.0]	[81.4]	100.0	52.8	56.0	14.2	2.0	5.4	[14.6]	[3.9]	
傷病治療 企業規模	10～29人	[100.0]	[75.7]	100.0	36.5	65.7	7.7	1.8	4.8	[17.6]	[6.7]
	30～49人	[100.0]	[83.8]	100.0	52.3	51.4	8.3	-	5.5	[13.8]	[2.3]
	50～99人	[100.0]	[79.8]	100.0	62.7	44.6	12.0	-	7.2	[19.2]	[1.0]
	100～299人	[100.0]	[90.0]	100.0	58.0	50.6	25.9	4.9	3.7	[8.9]	[1.1]
	300～999人	[100.0]	[89.2]	100.0	80.7	50.6	22.9	3.6	4.8	[7.5]	[3.2]
	1,000人以上	[100.0]	[92.3]	100.0	77.8	47.2	38.9	2.8	11.1	[7.7]	-
参考 2023年 調査計	[100.0]	[78.9]	100.0	54.1	51.2	4.5	3.0	4.5	[16.0]	[5.1]	
2024年 調査計	[100.0]	[37.6]	100.0	34.0	56.9	13.4	1.6	10.8	[52.7]	[9.7]	
不妊治療 企業規模	10～29人	[100.0]	[37.9]	100.0	22.2	63.7	9.6	2.2	11.9	[47.8]	[14.3]
	30～49人	[100.0]	[38.9]	100.0	39.2	52.9	7.8	-	11.8	[52.7]	[8.4]
	50～99人	[100.0]	[41.3]	100.0	51.2	41.9	14.0	-	9.3	[53.8]	[4.8]
	100～299人	[100.0]	[30.0]	100.0	40.7	63.0	14.8	3.7	3.7	[64.4]	[5.6]
	300～999人	[100.0]	[30.9]	100.0	34.5	58.6	20.7	-	10.3	[62.8]	[6.4]
	1,000人以上	[100.0]	[53.8]	100.0	52.4	42.9	38.1	4.8	14.3	[43.6]	[2.6]
参考 2023年 調査計	[100.0]	[38.6]	100.0	42.6	52.8	16.7	2.5	5.6	[45.1]	[16.3]	

イ ダブルケアをしている従業員の実態把握（第11表）

（注）「ダブルケア」とは、子育てと介護の役割を同時に担うことをいう。

ダブルケアをしている従業員がいるかどうかの実態把握を行っている企業の割合は43.7%となっている。実態把握の結果、「ダブルケアをしている従業員がいる」企業の割合は4.4%となっている。

第11表 ダブルケアをしている従業員がいるかどうかの実態把握の状況（企業割合）

（単位：％）

年・企業規模		全企業	把握している	実態把握		特に把握していない	無回答
				ダブルケアをしている従業員がいる	ダブルケアをしていない従業員がいる		
2024年 調査計		100.0	43.7	4.4	39.3	54.7	1.6
企業規模	10～29人	100.0	56.6	3.7	53.0	40.8	2.5
	30～49人	100.0	44.6	3.1	41.5	55.4	-
	50～99人	100.0	42.7	3.9	38.8	56.3	1.0
	100～299人	100.0	22.2	5.6	16.7	76.7	1.1
	300～999人	100.0	22.6	3.2	19.4	75.3	2.2
	1,000人以上	100.0	25.6	17.9	7.7	74.4	-

ウ 介護・治療と仕事の両立を支援する取組（第12表）

介護・治療と仕事の両立を支援する取組がある企業の割合は、介護では55.8%、傷病治療では56.8%、不妊治療では26.0%となっている。

第12表 介護・治療と仕事の両立を支援する取組の有無及び取組内容（企業割合）

(単位：%)

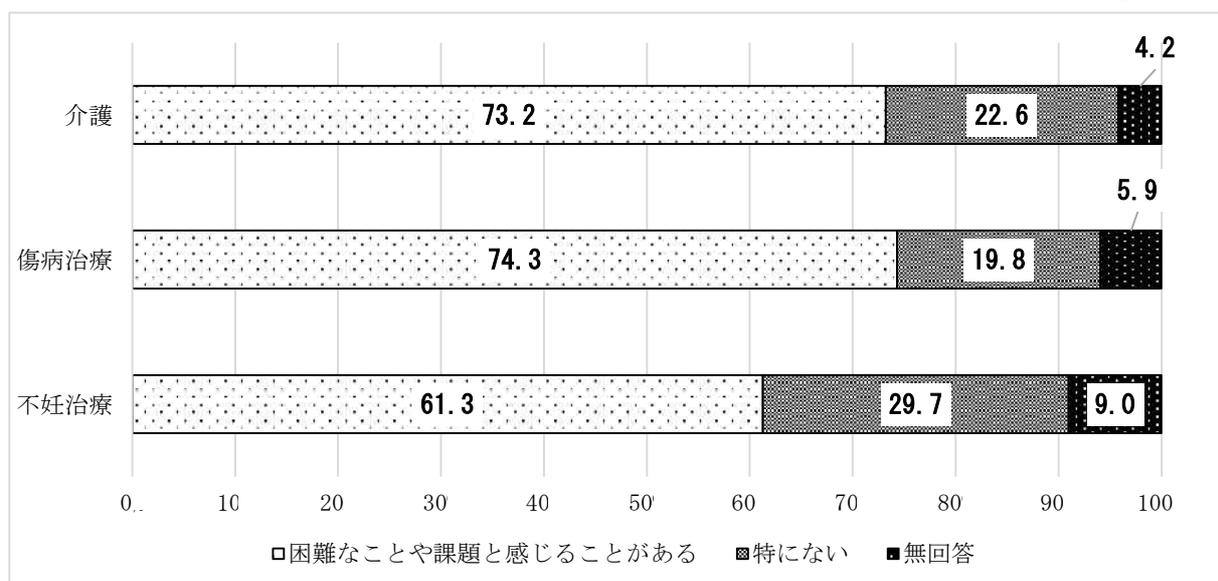
年・企業規模	全企業	取組がある	取組内容（複数回答）								取組はない	無回答
			介護・治療のために利用できる 休暇・休職制度	相談窓口の設置・体制の整備 （産業保健スタッフの配置、対 応手順の整理等）	両立を支援する柔軟な働き方に 資する制度	管理監督者や労働者等に対する 研修、情報提供	企業独自の経済的な支援（所得 補償、介護サービス利用料や治 療費に対する補助など）	その他				
2024年 調査計	[100.0]	[55.8]	100.0	65.2	26.3	67.6	12.9	2.5	4.2	[41.0]	[3.2]	
介護 治療	10～29人	[100.0]	[43.7]	100.0	58.2	12.4	61.4	8.5	0.7	6.5	[52.9]	[3.4]
	30～49人	[100.0]	[56.2]	100.0	68.5	19.2	68.5	8.2	1.4	5.5	[41.5]	[2.3]
	50～99人	[100.0]	[62.1]	100.0	68.8	29.7	57.8	9.4	1.6	6.3	[33.0]	[4.9]
	100～299人	[100.0]	[63.3]	100.0	59.6	33.3	73.7	21.1	3.5	-	[34.4]	[2.2]
	300～999人	[100.0]	[71.4]	100.0	72.3	43.1	75.4	13.8	3.1	-	[25.3]	[3.3]
1,000人以上	[100.0]	[92.3]	100.0	77.8	52.8	86.1	33.3	11.1	2.8	[5.1]	[2.6]	
2024年 調査計	[100.0]	[56.8]	100.0	60.1	31.1	66.0	12.1	7.0	3.9	[39.5]	[3.7]	
傷病 治療	10～29人	[100.0]	[44.0]	100.0	27.4	3.5	21.1	2.4	1.8	2.2	[50.0]	[6.0]
	30～49人	[100.0]	[54.6]	100.0	27.6	3.9	11.2	1.5	1.3	0.7	[43.8]	[1.5]
	50～99人	[100.0]	[61.5]	100.0	25.0	3.9	8.1	1.3	1.3	0.9	[35.6]	[2.9]
	100～299人	[100.0]	[70.8]	100.0	27.3	5.7	9.0	2.2	1.5	-	[28.1]	[1.1]
	300～999人	[100.0]	[74.7]	100.0	25.8	7.9	10.1	2.4	0.7	-	[23.1]	[2.2]
1,000人以上	[100.0]	[92.3]	100.0	65.0	38.4	6.6	2.2	0.4	-	[5.1]	[2.6]	
2024年 調査計	[100.0]	[26.0]	100.0	30.4	67.6	27.1	8.7	3.4	5.8	[65.7]	[8.3]	
不妊 治療	10～29人	[100.0]	[20.9]	100.0	27.4	16.4	57.5	5.5	2.7	8.2	[68.6]	[10.6]
	30～49人	[100.0]	[22.5]	100.0	27.6	24.1	62.1	6.9	3.4	10.3	[69.0]	[8.5]
	50～99人	[100.0]	[32.0]	100.0	25.0	25.0	62.5	6.3	3.1	9.4	[63.0]	[5.0]
	100～299人	[100.0]	[24.7]	100.0	27.3	31.8	86.4	9.1	-	-	[69.7]	[5.6]
	300～999人	[100.0]	[34.1]	100.0	25.8	35.5	71.0	9.7	3.2	-	[61.5]	[4.4]
1,000人以上	[100.0]	[52.6]	100.0	65.0	55.0	95.0	25.0	10.0	-	[36.8]	[10.5]	

エ 介護・治療と仕事の両立支援に取り組むに当たっての困難なことや課題
 (図表1、図表2、図表3、図表4)

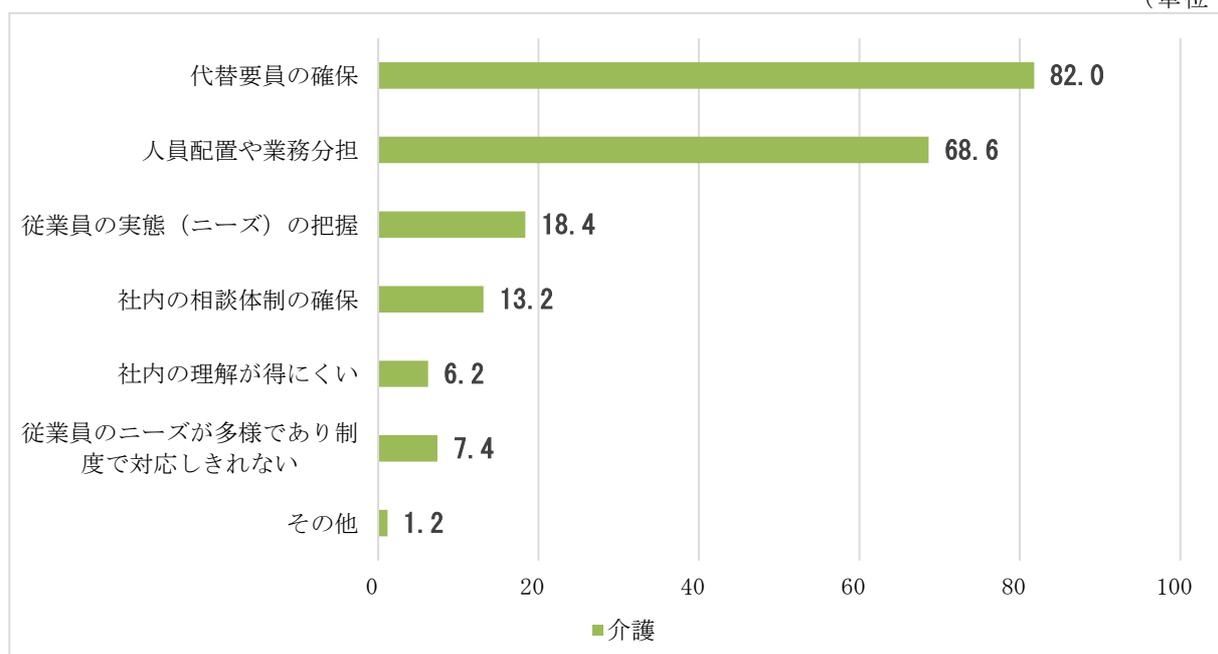
介護・治療と仕事の両立支援に取り組むに当たって困難なことや課題を感じる企業がある企業の割合は、介護では73.2%、傷病治療では74.3%、不妊治療では61.3%となっている。

困難なことや課題と感じるもの(複数回答)としては、介護、傷病治療及び不妊治療ともに「代替要員の確保」が最も高く、介護では82.0%、傷病治療では82.1%、不妊治療では66.6%となっている。

図表1 介護・治療と仕事の両立支援に取り組むに当たっての困難なことや課題の有無(企業割合)
 (単位: %)



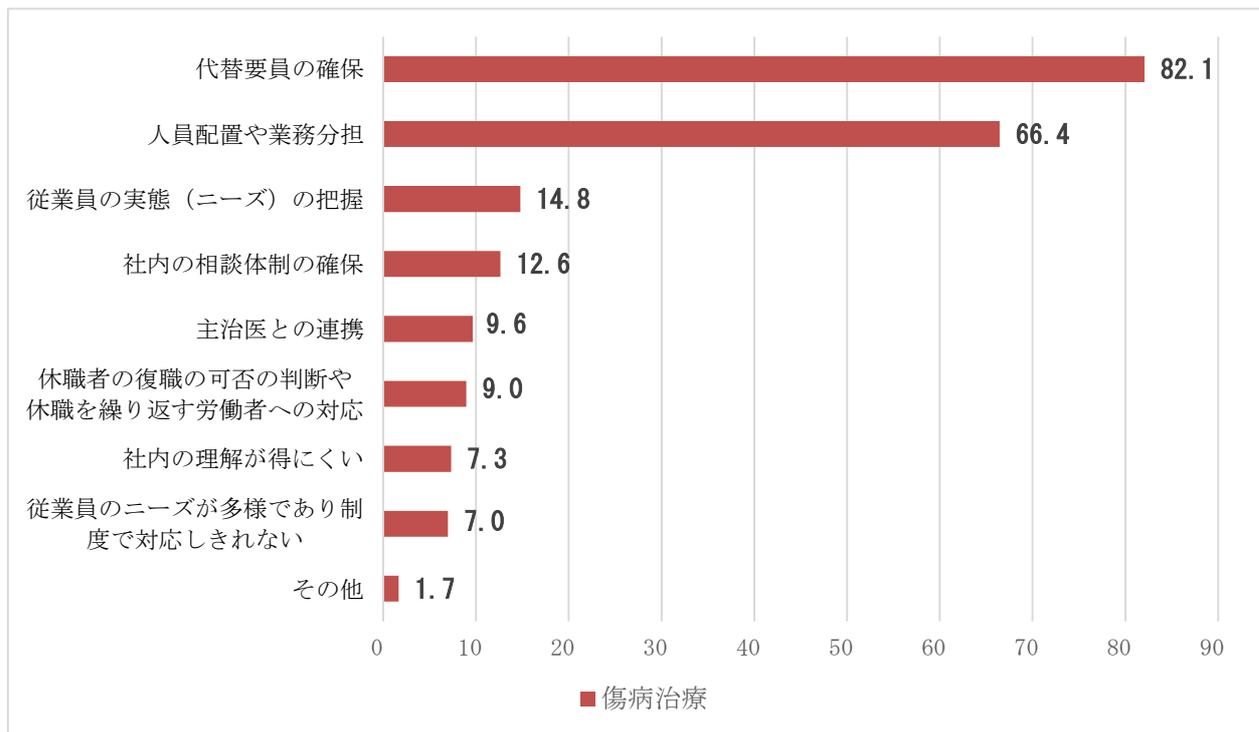
図表2 介護と仕事の両立支援に取り組むにあたり、困難なことや課題と感じるもの(複数回答)(企業割合)
 (単位: %)



(注) 図表2の割合は、「困難なことや課題と感ずることがある」企業を100としたときの割合である。

図表3 傷病治療と仕事の両立支援に取り組むにあたり、困難なことや課題と感
 じるもの（複数回答）（企業割合）

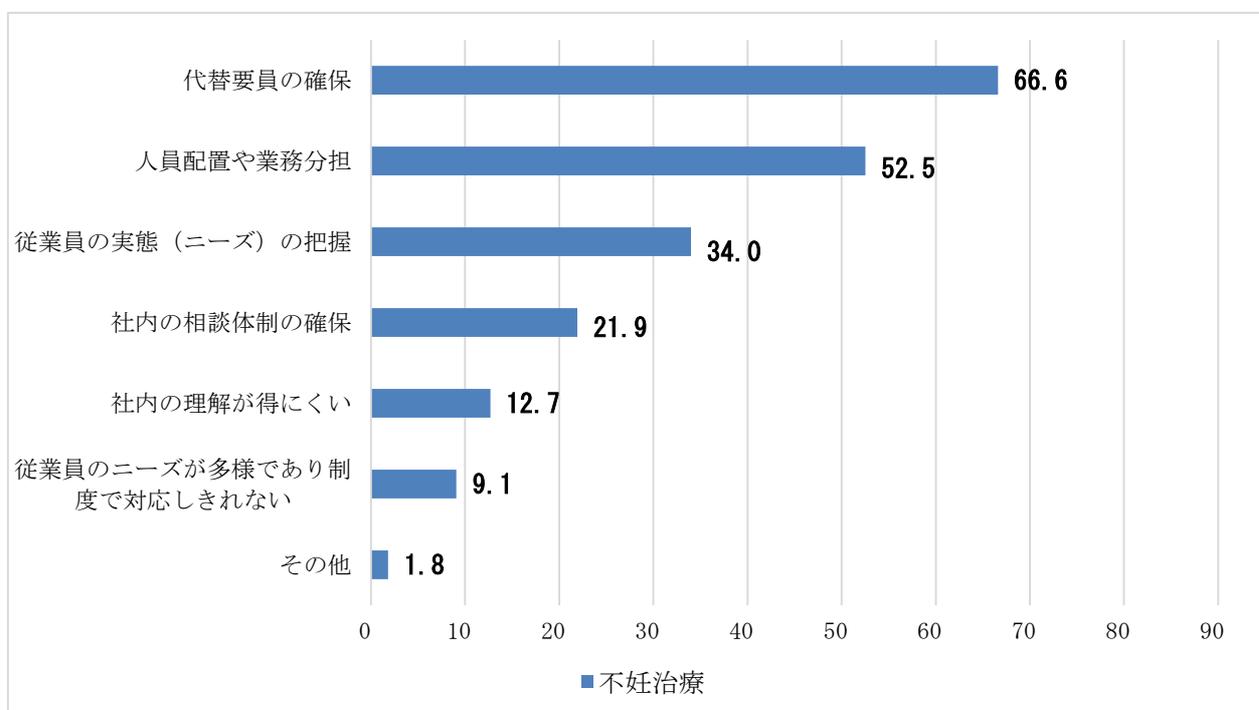
（単位：％）



（注）図表3の割合は、「困難なことや課題と感ることがある」企業を100としたときの割合である。

図表4 不妊治療と仕事の両立支援に取り組むにあたり、困難なことや課題と感
 じるもの（複数回答）（企業割合）

（単位：％）



（注）図表4の割合は、「困難なことや課題と感ることがある」企業を100としたときの割合である。

(4) メンタルヘルス対策

ア メンタルヘルス対策の取組状況（第13表）

メンタルヘルス対策に取り組んでいる企業の割合は64.2%（前年64.2%）となっており、企業規模が大きいほど、取り組んでいる割合も高くなっている。

取組内容（複数回答）として最も高いのは、「ストレスチェックの実施」が63.3%（同58.6%）で、次いで「健康診断後の保健指導におけるメンタルヘルス対策の実施」が36.1%（同34.7%）、「メンタルヘルス対策の実務を行う担当者の選任」が32.2%（同34.0%）となっている。

第13表 メンタルヘルス対策の取組の有無及び取組内容（企業割合）

年・産業・企業規模	全企業	取り組んでいる	取組内容（複数回答）					
			ストレスチェックの実施	健康診断後のメンタルヘルス対策の実施	対社内メンタルヘルスの設置	メンタルヘルス選任担当者		
2024年 調査計	[100.0]	[64.2]	100.0	63.3	36.1	31.3	32.2	
産業分類	建設業	[100.0]	[62.4]	100.0	49.2	34.9	23.8	20.6
	製造業	[100.0]	[64.4]	100.0	68.3	41.4	40.0	41.4
	電気・ガス・熱供給・水道業	[100.0]	[61.5]	100.0	50.0	37.5	12.5	37.5
	情報通信業	[100.0]	[100.0]	100.0	66.7	25.0	58.3	33.3
	運輸業、郵便業	[100.0]	[71.7]	100.0	69.7	30.3	24.2	39.4
	卸売業、小売業	[100.0]	[59.4]	100.0	58.8	42.4	30.6	30.6
	金融業、保険業	[100.0]	[77.8]	100.0	71.4	42.9	57.1	42.9
	不動産業、物品賃貸業	[100.0]	[54.5]	100.0	83.3	33.3	50.0	33.3
	宿泊業、飲食サービス業	[100.0]	[36.2]	100.0	41.2	23.5	11.8	17.6
	生活関連サービス業、娯楽業	[100.0]	[52.6]	100.0	50.0	30.0	20.0	40.0
医療、福祉	[100.0]	[64.0]	100.0	59.6	29.8	26.3	24.6	
複合サービス事業、サービス業	[100.0]	[81.3]	100.0	75.6	32.1	28.2	29.5	
企業規模	10～29人	[100.0]	[42.4]	100.0	23.2	35.8	15.9	15.2
	30～49人	[100.0]	[60.8]	100.0	41.8	30.4	25.3	30.4
	50～99人	[100.0]	[77.7]	100.0	73.8	28.8	25.0	35.0
	100～299人	[100.0]	[92.2]	100.0	94.0	34.9	32.5	34.9
	300～999人	[100.0]	[95.7]	100.0	96.6	41.6	49.4	42.7
1,000人以上	[100.0]	[100.0]	100.0	100.0	53.8	71.8	66.7	
参考	2023年 調査計	[100.0]	[64.2]	100.0	58.6	34.7	34.5	34.0
	全国 令和5年 労働安全衛生調査	[100.0]	[63.8]	100.0	65.0	31.5	45.0	33.1
	全国 令和4年 労働安全衛生調査	[100.0]	[63.4]	100.0	63.1	34.5	46.1	36.7

(単位：%)

年・産業・企業規模	取組内容（複数回答）					取り組んでいない	無回答	
	職場環境等の評価及び改善（ストレスチェックの結果の集団分析を含む）	管理監督者の研修、労働者への教育提供	保健センター（地域保健等）を活用した実施	外部機関（地域産業支援センター）の活用	職場復帰支援プログラムの実施			
2024年 調査計	30.5	30.1	19.4	17.1	4.4	[34.4]	[1.4]	
産業分類	建設業	14.3	20.6	15.9	7.9	3.2	[35.6]	[2.0]
	製造業	36.6	36.6	27.6	22.8	2.8	[34.7]	[0.9]
	電気・ガス・熱供給・水道業	25.0	50.0	37.5	25.0	-	[38.5]	-
	情報通信業	50.0	41.7	50.0	41.7	-	-	-
	運輸業、郵便業	18.2	27.3	12.1	12.1	3.0	[28.3]	-
	卸売業、小売業	32.9	27.1	11.8	21.2	5.9	[39.2]	[1.4]
	金融業、保険業	57.1	42.9	14.3	14.3	14.3	[22.2]	-
	不動産業、物品賃貸業	83.3	50.0	-	16.7	-	[45.5]	-
	宿泊業、飲食サービス業	17.6	23.5	17.6	11.8	11.8	[59.6]	[4.3]
	生活関連サービス業、娯楽業	20.0	40.0	30.0	20.0	10.0	[42.1]	[5.3]
医療、福祉	28.1	15.8	8.8	12.3	7.0	[33.7]	[2.2]	
複合サービス事業、サービス業	32.1	34.6	20.5	11.5	3.8	[18.8]	-	
企業規模	10～29人	6.6	17.9	11.9	4.0	8.6	[55.6]	[2.0]
	30～49人	15.2	27.8	15.2	5.1	5.1	[38.5]	[0.8]
	50～99人	33.8	22.5	12.5	7.5	2.5	[21.4]	[1.0]
	100～299人	43.4	21.7	16.9	18.1	1.2	[7.8]	-
	300～999人	51.7	49.4	32.6	34.8	2.2	[2.2]	[2.2]
1,000人以上	71.8	71.8	46.2	69.2	2.6	-	-	
参考	2023年 調査計	33.0	30.2	17.6	15.0	5.8	[34.1]	[1.7]
	全国 令和5年 労働安全衛生調査	48.7	-	-	25.1	1.9	-	-
	全国 令和4年 労働安全衛生調査	51.4	-	-	23.9	4.2	-	-

(注)厚生労働省「労働安全衛生調査」の調査時点は10月31日で、調査対象は常用労働者10人以上を雇用する民営事業所。

イ 職場のメンタルヘルス対策に取り組んでいない理由（第14表）

職場のメンタルヘルス対策に取り組んでいない理由をみると、「専門のスタッフがいない」が37.3%（前年38.5%）と最も高く、次いで「取り組み方が分からない」が31.2%（同31.8%）となっている。

第14表 職場のメンタルヘルス対策に取り組んでいない理由（企業割合）

（単位：％）

年・企業規模		取 り 組 ん で い な い	取り組んでいない理由（複数回答）					そ の 他
			専 門 の ス タ フ が い な い	取 り 組 み 方 が 分 か ら な い	必 要 性 を 感 じ な い	労 働 者 の 関 心 が な い	経 費 が か か る	
2024年 調査計		100.0	37.3	31.2	30.5	15.8	9.3	6.1
企 業 規 模	10～29人	100.0	33.8	29.8	32.3	13.6	13.1	5.6
	30～49人	100.0	46.0	28.0	32.0	24.0	14.0	2.0
	50～99人	100.0	50.0	54.5	18.2	18.2	18.2	4.5
	100～299人	100.0	42.9	28.6	0.0	14.3	14.3	42.9
	300～999人	-	-	-	-	-	-	-
	1,000人以上	-	-	-	-	-	-	-
2023年 調査計		100.0	38.5	31.8	30.8	21.3	8.4	5.6

（注） 第13表で「メンタルヘルス対策に取り組んでいない」と回答した企業を100とした割合である。

(5) テレワーク

ア テレワークの導入状況 (第15表、図表5)

テレワークを導入している企業の割合は30.5% (前年17.9%) となっている。これを産業分類別にみると、「情報通信業」が91.7%で最も高く、次いで「不動産業, 物品賃貸業」が36.4%となっている。企業規模別にみると、1,000人以上が64.1%で最も高く、10~29人が24.2%と最も低くなっている。

また、テレワークを導入している企業において、テレワークを行っている常用労働者の割合を尋ねたところ、「5%未満」との回答が32.6%で最も高く、次いで「10%以上30%未満」が27.9%となっている。

第15表 テレワークの導入状況 (企業割合)

(単位:%)

年・産業・企業規模	全企業	導入している		実施している	実施していない	導入していない		導入の予定がある、または検討している	導入の予定はない	過去に導入したが、現在は廃止している	無回答
		30.5	(100.0)			67.9	(100.0)				
2024年 調査計	100.0	30.5	(100.0)	(60.7)	(39.3)	67.9	(100.0)	(4.9)	(84.0)	(11.1)	1.6
産業分類	建設業	100.0	30.0 (100.0)	(53.3)	(46.7)	68.0 (100.0)	(4.4)	(77.9)	(17.6)	2.0	
	製造業	100.0	34.7 (100.0)	(70.5)	(29.5)	64.0 (100.0)	(4.9)	(86.8)	(8.3)	1.3	
	電気・ガス・熱供給・水道業	100.0	30.8 (100.0)	(75.0)	(25.0)	69.2 (100.0)	-	(88.9)	(11.1)	-	
	情報通信業	100.0	91.7 (100.0)	(100.0)	-	8.3 (100.0)	-	-	(100.0)	-	
	運輸業, 郵便業	100.0	19.6 (100.0)	(44.4)	(55.6)	78.3 (100.0)	(8.3)	(83.3)	(8.3)	2.2	
	卸売業, 小売業	100.0	35.0 (100.0)	(66.0)	(34.0)	63.6 (100.0)	(5.5)	(72.5)	(22.0)	1.4	
	金融業, 保険業	100.0	33.3 (100.0)	(33.3)	(66.7)	66.7 (100.0)	-	(83.3)	(16.7)	-	
	不動産業, 物品賃貸業	100.0	36.4 (100.0)	(50.0)	(50.0)	63.6 (100.0)	-	(85.7)	(14.3)	-	
	宿泊業, 飲食サービス業	100.0	27.7 (100.0)	-	(100.0)	68.1 (100.0)	(3.1)	(96.9)	-	4.3	
	生活関連サービス業, 娯楽業	100.0	21.1 (100.0)	(50.0)	(50.0)	78.9 (100.0)	(6.7)	(86.7)	(6.7)	-	
医療, 福祉	100.0	12.4 (100.0)	(36.4)	(63.6)	85.4 (100.0)	(2.6)	(96.1)	(1.3)	2.2		
複合サービス事業, サービス業	100.0	31.3 (100.0)	(63.3)	(36.7)	67.7 (100.0)	(7.7)	(80.0)	(12.3)	1.0		
企業規模	10~29人	100.0	24.2 (100.0)	(45.3)	(54.7)	73.2 (100.0)	(1.9)	(91.9)	(6.2)	2.5	
	30~49人	100.0	26.9 (100.0)	(51.4)	(48.6)	73.1 (100.0)	(7.4)	(81.1)	(11.6)	-	
	50~99人	100.0	29.1 (100.0)	(56.7)	(43.3)	69.9 (100.0)	(4.2)	(79.2)	(16.7)	1.0	
	100~299人	100.0	36.7 (100.0)	(72.7)	(27.3)	63.3 (100.0)	(1.8)	(77.2)	(21.1)	0.0	
	300~999人	100.0	40.9 (100.0)	(73.7)	(26.3)	55.9 (100.0)	(17.3)	(69.2)	(13.5)	3.2	
1,000人以上	100.0	64.1 (100.0)	(96.0)	(4.0)	35.9 (100.0)	(14.3)	(64.3)	(21.4)	-		
参考	2023年 調査計	100.0	17.9	-	-	80.6	(100.0)	(2.7)	(74.1)	(12.1)	1.5
	全国 令和5年 通信利用動向調査	100.0	49.9	-	-	-	-	3.0	47.1	-	-
	全国 令和4年 通信利用動向調査	100.0	51.7	-	-	-	-	3.5	44.7	-	-

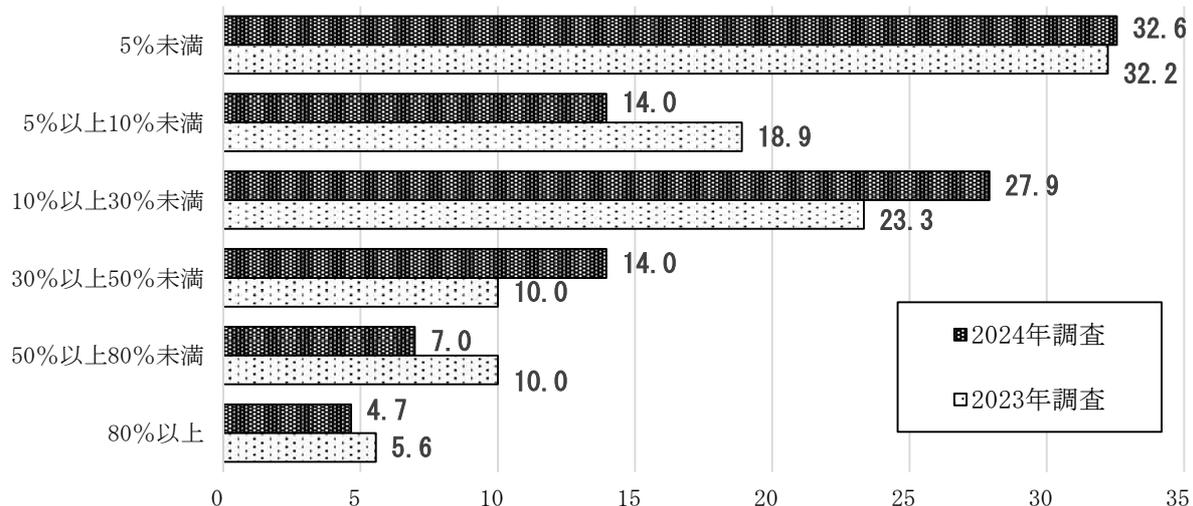
(注) 総務省「通信利用動向調査」の調査対象は常用雇用者規模100人以上の企業で、調査時点は8月末。

(注) 導入状況について、2024年調査は選択項目を一部変更。

(注) 2023年調査の「導入していない」には、導入予定について無回答の企業を含む。

図表5 テレワークを利用する常用労働者の割合

(単位:%)



イ 今後のテレワークの実施について（第16表）

現在テレワークを導入している企業に、今後のテレワークの実施について尋ねたところ、現状よりも拡大する企業の割合が6.7%（前年6.2%）で、現状と同程度を維持する企業の割合が66.0%（同67.8%）、現状よりも縮小する企業の割合が8.0%（同4.8%）となっている。

第16表 今後のテレワークの実施について（企業割合）

（単位：％）

年・企業規模		全企業	現状よりも拡大する	現在と同程度を維持する	現状よりも縮小する	新型コロナウイルス感染症が流行する以前の水準に戻す	分からない
2024年 調査計		100.0	6.7	66.0	8.0	3.3	16.0
企業規模	10～29人	100.0	10.3	64.1	7.7	2.6	15.4
	30～49人	100.0	-	77.8	5.6	-	16.7
	50～99人	100.0	5.9	70.6	-	-	23.5
	100～299人	100.0	12.0	64.0	4.0	12.0	8.0
	300～999人	100.0	-	63.0	14.8	-	22.2
	1,000人以上	100.0	8.3	62.5	12.5	4.2	12.5
参考	2023年 調査計	100.0	6.2	67.8	4.8	4.1	17.1

3 カスタマーハラスメント対策

(1) カスタマーハラスメントに関する従業員からの相談実績又は事案の有無 (第17表)

(注) 本調査における「カスタマーハラスメント」とは、顧客や取引先からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為により、労働者の就業環境が害されることをいう。

過去3年間に、カスタマーハラスメントに関する従業員からの相談実績又は事案があった企業の割合は18.8%となっている。これを産業分類別にみると、「生活関連サービス業、娯楽業」が42.1%と最も高く、次いで「医療、福祉」が40.4%となっている。

第17表 カスタマーハラスメントに関する従業員からの相談実績又は事案の有無
(企業割合)

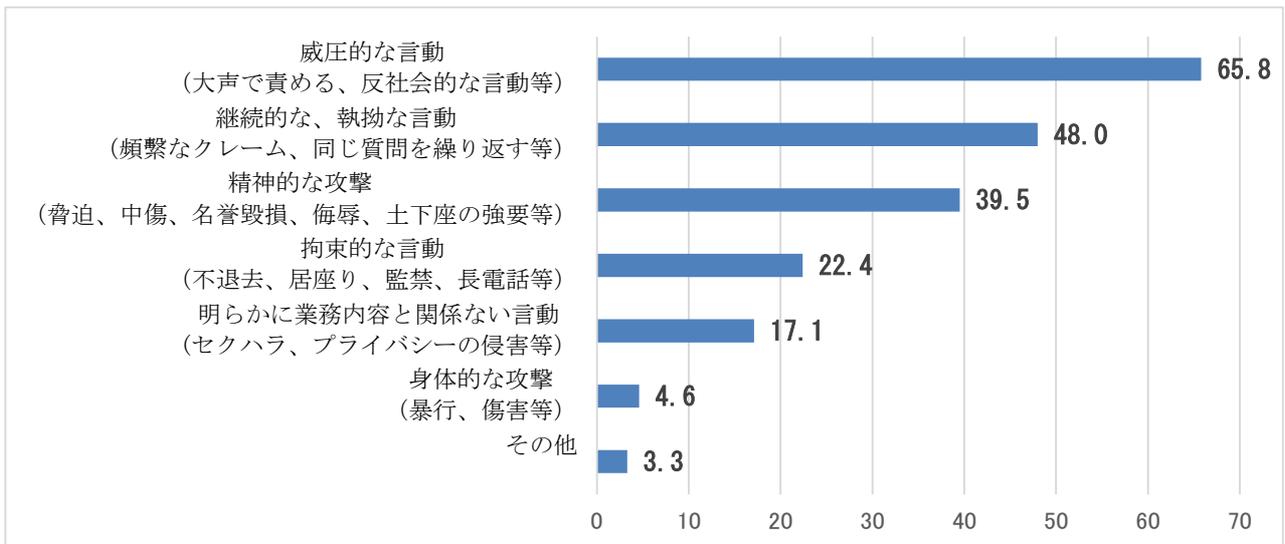
(単位：%)

年・産業・企業規模		全企業	あった	なかった	不明	無回答
2024年 調査計		100.0	18.8	64.7	15.2	1.4
産 業 分 類	建設業	100.0	15.0	69.0	15.0	1.0
	製造業	100.0	6.2	74.2	17.3	2.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	100.0	23.1	61.5	15.4	-
	情報通信業	100.0	8.3	50.0	41.7	-
	運輸業、郵便業	100.0	10.9	73.9	13.0	2.2
	卸売業、小売業	100.0	23.8	59.4	16.1	0.7
	金融業、保険業	100.0	33.3	66.7	-	-
	不動産業、物品賃貸業	100.0	18.2	63.6	18.2	-
	宿泊業、飲食サービス業	100.0	25.5	55.3	14.9	4.3
	生活関連サービス業、娯楽業	100.0	42.1	47.4	10.5	-
	医療、福祉	100.0	40.4	43.8	14.6	1.1
複合サービス事業、サービス業	100.0	19.8	70.8	9.4	-	
企 業 規 模	10～29人	100.0	16.1	71.8	9.9	2.3
	30～49人	100.0	16.2	73.8	10.0	-
	50～99人	100.0	21.4	62.1	15.5	1.0
	100～299人	100.0	20.0	45.6	34.4	-
	300～999人	100.0	23.7	55.9	18.3	2.2
	1,000人以上	100.0	30.8	41.0	28.2	-

(2) 従業員からの相談実績又は事案があったカスタマーハラスメントの内容(図表6)

従業員からの相談実績又は事案があったカスタマーハラスメントの内容(複数回答)としては、「威圧的な言動(大声で責める、反社会的な言動等)」が65.8%と最も高く、次いで「継続的な、執拗な言動(頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等)」が48.0%、「精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、土下座の強要等)」が39.5%となっている。

図表6 従業員からの相談実績又は事案があったカスタマーハラスメントの内容(複数回答)(企業割合) (単位: %)

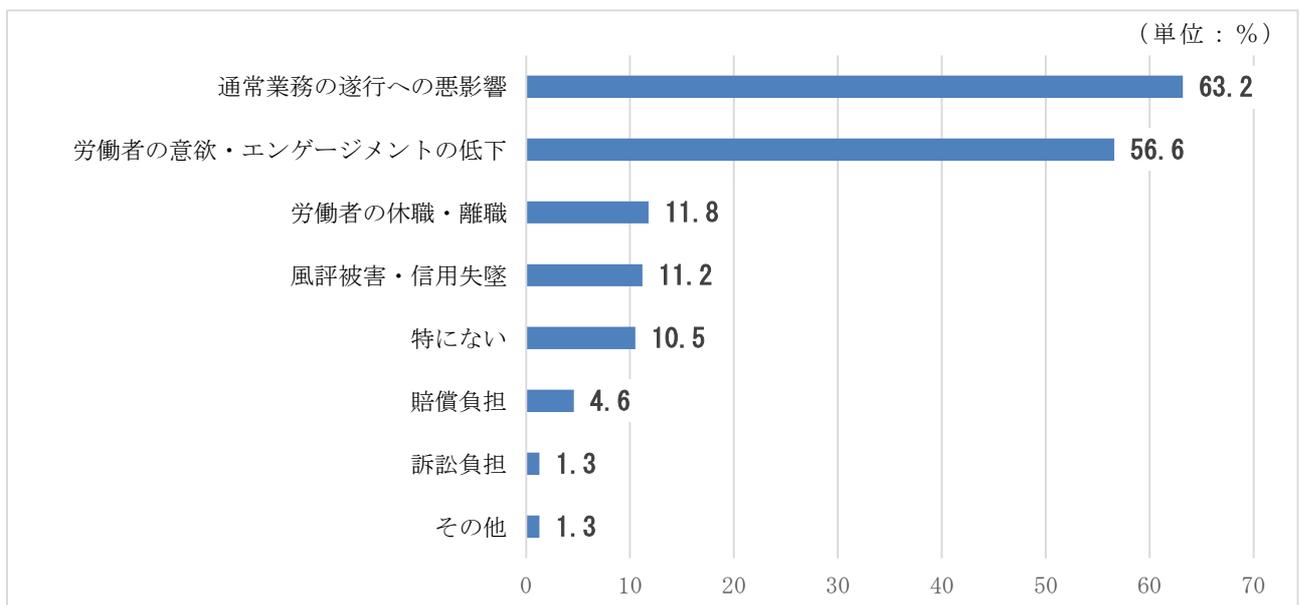


(注) 図表6の割合は、「カスタマーハラスメントの相談実績又は事案があった」企業を100としたときの割合である。

(3) カスタマーハラスメントで被った損害や被害(図表7)

カスタマーハラスメントで被った損害や被害(複数回答)としては、「通常業務の遂行への悪影響」が63.2%と最も高く、次いで「労働者の意欲・エンゲージメントの低下」が56.6%、「労働者の休職・離職」が11.8%となっている。

図表7 カスタマーハラスメントで被った被害の内容(複数回答)(企業割合)



(注) 図表7の割合は、「カスタマーハラスメントの相談実績又は事案があった」企業を100としたときの割合である。

(4) カスタマーハラスメントの予防・解決に関する取組（第18表）

カスタマーハラスメントの予防・解決に関する取組がある企業の割合は46.4%となっている。これを産業分類別にみると、「生活関連サービス業、娯楽業」が78.9%と最も高く、次いで「情報通信業」が66.7%となっている。企業規模別にみると、1,000人以上が66.7%と最も高く、10～29人が40.6%と最も低くなっている。

また、取組内容（複数回答）は、「社内相談窓口の設置」が39.5%と最も高く、次いで「対応マニュアルの作成・研修の実施」が26.3%、「顧客等への周知・啓発」が19.9%となっている。

第 18 表 カスタマーハラスメントの予防・解決に関する取組の有無及び取組内容
(企業割合)

年・産業・企業規模	全企業	取組がある	取組内容 (複数回答)					
			対応マニュアルの実施	顧客等への周知・啓発	行為者に対する出入り禁止等	を取引先から場合の取引先への被害	力依頼	
2024年 調査計	[100.0]	[46.4]	100.0	26.3	19.9	19.4	16.7	
産 業 分 類	建設業	[100.0]	[37.0]	100.0	13.5	24.3	18.9	16.2
	製造業	[100.0]	[32.4]	100.0	15.1	12.3	8.2	19.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	[100.0]	[30.8]	100.0	25.0	25.0	25.0	-
	情報通信業	[100.0]	[66.7]	100.0	37.5	12.5	12.5	37.5
	運輸業、郵便業	[100.0]	[45.7]	100.0	28.6	19.0	14.3	38.1
	卸売業、小売業	[100.0]	[54.2]	100.0	28.2	21.8	25.6	17.9
	金融業、保険業	[100.0]	[55.6]	100.0	60.0	-	-	-
	不動産業、物品賃貸業	[100.0]	[36.4]	100.0	50.0	-	-	-
	宿泊業、飲食サービス業	[100.0]	[53.2]	100.0	28.0	20.0	40.0	8.0
	生活関連サービス業、娯楽業	[100.0]	[78.9]	100.0	46.7	26.7	33.3	-
企業規模	医療、福祉	[100.0]	[60.0]	100.0	33.3	29.6	29.6	3.7
	複合サービス事業、サービス業	[100.0]	[55.2]	100.0	26.4	17.0	7.5	26.4
企業規模	10～29人	[100.0]	[40.6]	100.0	21.4	24.8	25.5	15.2
	30～49人	[100.0]	[48.5]	100.0	28.6	15.9	22.2	22.2
	50～99人	[100.0]	[45.6]	100.0	34.0	17.0	12.8	19.1
	100～299人	[100.0]	[50.0]	100.0	22.2	11.1	13.3	15.6
	300～999人	[100.0]	[54.8]	100.0	27.5	19.6	13.7	11.8
	1,000人以上	[100.0]	[66.7]	100.0	38.5	23.1	11.5	19.2

(単位：%)

年・産業・企業規模	取組内容 (複数回答)				取組はない	無回答	
	社内相談窓口の設置	警備会社、警察等との連携	(産業メンタルケアのための連携)	その他			
2024年 調査計	39.5	8.0	9.8	6.9	[51.5]	[2.1]	
産 業 分 類	建設業	32.4	2.7	8.1	5.4	[60.0]	[3.0]
	製造業	56.2	1.4	15.1	4.1	[65.3]	[2.2]
	電気・ガス・熱供給・水道業	-	-	25.0	-	[69.2]	-
	情報通信業	87.5	12.5	37.5	-	[33.3]	-
	運輸業、郵便業	38.1	9.5	4.8	-	[52.2]	[2.2]
	卸売業、小売業	35.9	6.4	6.4	12.8	[43.8]	[2.1]
	金融業、保険業	40.0	40.0	20.0	-	[44.4]	-
	不動産業、物品賃貸業	25.0	-	-	25.0	[63.6]	-
	宿泊業、飲食サービス業	28.0	24.0	8.0	8.0	[42.6]	[4.3]
	生活関連サービス業、娯楽業	20.0	13.3	6.7	6.7	[21.1]	-
企業規模	医療、福祉	31.5	16.7	9.3	5.6	[37.8]	[2.2]
	複合サービス事業、サービス業	43.4	1.9	7.5	7.5	[43.8]	[1.0]
企業規模	10～29人	28.3	7.6	2.8	6.2	[56.3]	[3.1]
	30～49人	30.2	4.8	6.3	4.8	[51.5]	-
	50～99人	36.2	8.5	14.9	8.5	[52.4]	[1.9]
	100～299人	48.9	8.9	20.0	8.9	[50.0]	-
	300～999人	64.7	11.8	13.7	11.8	[43.0]	[2.2]
	1,000人以上	65.4	7.7	23.1	-	[28.2]	[5.1]

(5) カスタマーハラスメントの予防・解決に取り組むに当たり課題と感
じること (第 19 表)

カスタマーハラスメントの予防・解決に取り組むに当たり課題と感
じることがある企業の割合は 62.1%となっている。

課題と感じること (複数回答) として最も高いのは、「迷惑行為と正当な
クレームや要求との区別が難しい」が 27.1%、次いで「取組を行うノウ
ハウがない」が 18.2%、「問題発生の把握が困難」が 16.0%となっ
ている。

第19表 カスタマーハラスメントの予防・解決に取り組むに当たり課題と感じることの有無及び内容（企業割合）

年・産業・企業規模	全企業	課題がある	取組内容（複数回答）						
			経営層・管理職の意識が低い	一般社員等の意識が低い	関係者（顧客等）の意識が低い	問題発生時の把握が困難	従業員等のプライバシー確保が難しい	従業員等の精神的なケアが難しい	
2024年 調査計	[100.0]	[62.1] 100.0	5.9	5.5	12.1	16.0	6.4	14.9	
産業分類	建設業	[100.0]	[51.0] 100.0	3.0	2.0	8.0	14.0	6.0	12.0
	製造業	[100.0]	[54.7] 100.0	8.0	8.0	8.0	19.1	5.8	10.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	[100.0]	[53.8] 100.0	7.7	-	7.7	7.7	-	30.8
	情報通信業	[100.0]	[58.3] 100.0	-	-	16.7	25.0	-	25.0
	運輸業、郵便業	[100.0]	[61.7] 100.0	14.9	-	14.9	12.8	2.1	8.5
	卸売業、小売業	[100.0]	[68.5] 100.0	8.4	7.0	15.4	11.9	4.2	15.4
	金融業、保険業	[100.0]	[88.9] 100.0	-	-	22.2	44.4	11.1	22.2
	不動産業、物品賃貸業	[100.0]	[63.6] 100.0	9.1	9.1	18.2	27.3	9.1	9.1
	宿泊業、飲食サービス業	[100.0]	[61.7] 100.0	4.3	10.6	8.5	10.6	10.6	23.4
	生活関連サービス業、娯楽業	[100.0]	[68.4] 100.0	-	10.5	21.1	26.3	10.5	15.8
医療、福祉	[100.0]	[77.5] 100.0	2.2	3.4	13.5	16.9	5.6	18.0	
複合サービス事業、サービス業	[100.0]	[65.6] 100.0	2.1	4.2	16.7	14.6	12.5	20.8	
企業規模	10～29人	[100.0]	[55.2] 100.0	3.9	4.2	9.3	12.1	6.2	12.7
	30～49人	[100.0]	[65.6] 100.0	7.6	6.1	16.0	14.5	3.8	13.0
	50～99人	[100.0]	[67.0] 100.0	8.7	7.8	14.6	16.5	3.9	16.5
	100～299人	[100.0]	[68.9] 100.0	7.8	8.9	11.1	23.3	5.6	12.2
	300～999人	[100.0]	[67.7] 100.0	4.3	2.2	11.8	21.5	14.0	22.6
1,000人以上	[100.0]	[71.8] 100.0	10.3	10.3	20.5	25.6	7.7	25.6	

（単位：％）

年・産業・企業規模	取組内容（複数回答）								課題は特にない	無回答
	取組を行うノウハウがな	取組を行う費用が確保でき	社内に対応するための適切な人材がい	顧客等に対し毅然とした対応が取れない	迷惑行為と正当なクレームや要求との区別が難しい	取組を進めることで顧客等から敬遠されることがある	その他			
2024年 調査計	18.2	3.2	9.6	12.6	27.1	11.6	1.1	[34.9]	[3.0]	
産業分類	建設業	16.0	-	8.0	10.0	21.0	6.0	1.0	[45.0]	[4.0]
	製造業	23.1	3.1	10.2	8.9	18.2	10.7	0.9	[42.7]	[2.7]
	電気・ガス・熱供給・水道業	15.4	7.7	-	15.4	30.8	23.1	7.7	[38.5]	[7.7]
	情報通信業	-	-	8.3	16.7	25.0	-	-	[41.7]	-
	運輸業、郵便業	12.8	2.1	14.9	4.3	27.7	6.4	-	[36.2]	[2.1]
	卸売業、小売業	17.5	1.4	9.8	20.3	30.8	11.9	1.4	[27.3]	[4.2]
	金融業、保険業	11.1	-	11.1	-	88.9	33.3	-	[11.1]	-
	不動産業、物品賃貸業	9.1	-	-	27.3	45.5	9.1	-	[36.4]	-
	宿泊業、飲食サービス業	21.3	6.4	10.6	12.8	31.9	10.6	2.1	[34.0]	[4.3]
	生活関連サービス業、娯楽業	15.8	5.3	10.5	10.5	42.1	21.1	-	[21.1]	[10.5]
医療、福祉	12.4	4.5	7.9	13.5	36.0	18.0	1.1	[21.3]	[1.1]	
複合サービス事業、サービス業	21.9	7.3	10.4	14.6	27.1	12.5	1.0	[33.3]	[1.0]	
企業規模	10～29人	13.8	3.1	6.2	11.0	22.5	12.1	0.8	[41.4]	[3.4]
	30～49人	19.8	1.5	16.0	9.9	26.7	12.2	0.8	[32.1]	[2.3]
	50～99人	20.4	3.9	14.6	14.6	30.1	9.7	1.9	[29.1]	[3.9]
	100～299人	21.1	2.2	11.1	15.6	32.2	8.9	1.1	[31.1]	[0.0]
	300～999人	26.9	5.4	6.5	14.0	36.6	12.9	-	[28.0]	[4.3]
1,000人以上	20.5	5.1	10.3	20.5	28.2	12.8	2.6	[25.6]	[2.6]	

(6) カスタマーハラスメント防止対策として愛知県に求める取組（第20表）

カスタマーハラスメント防止対策として愛知県に求める取組がある企業の割合は67.6%となっている。

愛知県に求める取組の内容（複数回答）として最も高いのは、「カスタマーハラスメントの判断基準を示したガイドラインや防止対策を示したマニュアルの作成」が41.1%、次いで「カスタマーハラスメント防止のための条例の制定」が39.0%、「ポスター・リーフレットによる消費者への普及啓発」が18.5%となっている。

第 20 表 カスタマーハラスメント防止対策として愛知県に求める取組の有無及び内容（企業割合）

年・産業・企業規模	全企業	取組内容（複数回答）					
		止カ 対ス 策タ るト 取マ 組ー がハ あ愛 る知 に県 求メ めト 防	防カ 止ス のタ たマ めー のハ 条ラ 例ス のメ 制メン 定ト	ドの ラ判 イン断 や基 マ準 ニを ュ防 ア示 アル対 の策 作成を 示	カ ス タ マ ー ハ ラ ス メ ン ト	専 用 W e b サ イ ト に よ る 情 報 発 信	
2024年 調査計	[100.0]	[67.6]	100.0	39.0	41.1	11.8	
産 業 分 類	建設業	[100.0]	[60.0]	100.0	29.0	33.0	10.0
	製造業	[100.0]	[62.7]	100.0	29.8	35.6	10.2
	電気・ガス・熱供給・水道業	[100.0]	[61.5]	100.0	38.5	38.5	15.4
	情報通信業	[100.0]	[83.3]	100.0	33.3	75.0	25.0
	運輸業、郵便業	[100.0]	[66.0]	100.0	42.6	27.7	6.4
	卸売業、小売業	[100.0]	[74.8]	100.0	48.3	46.2	13.3
	金融業、保険業	[100.0]	[77.8]	100.0	44.4	66.7	22.2
	不動産業、物品賃貸業	[100.0]	[45.5]	100.0	45.5	18.2	9.1
	宿泊業、飲食サービス業	[100.0]	[63.8]	100.0	51.1	31.9	12.8
	生活関連サービス業、娯楽業	[100.0]	[73.7]	100.0	57.9	52.6	10.5
	医療、福祉	[100.0]	[73.0]	100.0	38.2	49.4	12.4
	複合サービス事業、サービス業	[100.0]	[72.9]	100.0	45.8	52.1	14.6
企 業 規 模	10～29人	[100.0]	[62.3]	100.0	36.9	32.4	11.8
	30～49人	[100.0]	[71.0]	100.0	41.2	35.9	10.7
	50～99人	[100.0]	[68.0]	100.0	42.7	43.7	9.7
	100～299人	[100.0]	[65.6]	100.0	28.9	51.1	10.0
	300～999人	[100.0]	[77.4]	100.0	43.0	57.0	14.0
	1,000人以上	[100.0]	[84.6]	100.0	53.8	69.2	20.5

(単位：%)

年・産業・企業規模	取組内容（複数回答）					求める取組は特 にない	無 回 答	
	にボ よス るタ 消ー 費リ 者へ のフ プレ ツ 啓ト	シン ポ ジ ウ ム ・ セ ミ ナ ー	専 門 家 に よ る 相 談 窓 口 の 設 置	企 業 へ の ア ド バ イ ザ ー	そ の 他			
2024年 調査計	18.5	3.9	18.4	8.4	0.4	[29.6]	[2.8]	
産 業 分 類	建設業	12.0	3.0	22.0	10.0	1.0	[37.0]	[3.0]
	製造業	11.6	2.7	15.6	9.3	0.4	[34.2]	[3.1]
	電気・ガス・熱供給・水道業	-	-	23.1	7.7	-	[38.5]	-
	情報通信業	8.3	-	16.7	16.7	-	[16.7]	-
	運輸業、郵便業	17.0	2.1	19.1	12.8	-	[29.8]	[4.3]
	卸売業、小売業	22.4	4.9	16.8	4.2	-	[22.4]	[2.8]
	金融業、保険業	33.3	-	11.1	11.1	-	[22.2]	-
	不動産業、物品賃貸業	18.2	-	9.1	18.2	-	[54.5]	-
	宿泊業、飲食サービス業	29.8	8.5	21.3	8.5	-	[31.9]	[4.3]
	生活関連サービス業、娯楽業	21.1	-	15.8	5.3	-	[21.1]	[5.3]
	医療、福祉	25.8	4.5	22.5	6.7	-	[24.7]	[2.2]
	複合サービス事業、サービス業	26.0	7.3	19.8	8.3	1.0	[25.0]	[2.1]
企 業 規 模	10～29人	17.7	1.7	15.8	6.8	0.3	[34.6]	[3.1]
	30～49人	18.3	0.8	20.6	13.7	-	[26.7]	[2.3]
	50～99人	11.7	8.7	19.4	5.8	1.0	[28.2]	[3.9]
	100～299人	16.7	5.6	17.8	10.0	-	[34.4]	[0.0]
	300～999人	24.7	4.3	20.4	8.6	-	[18.3]	[4.3]
	1,000人以上	33.3	17.9	28.2	7.7	2.6	[12.8]	[2.6]