

2024年 空港グランドハンドリング協会調査

カスタマーハラスメントに関する実態調査 結果報告書 —業界におけるカスハラの実態と従業員の精神健康を中心に—



一般社団法人
ココロバランス研究所



一般社団法人ココロバランス研究所

日本カスタマーハラスメント対応協会

一般社団法人空港グランドハンドリング協会

2024. 12. 03

目 的

空港のグランドハンドリングの職場で発生しているカスタマーハラスメントの実態について調査し、様々な観点から特徴や傾向を分析、業界共通のガイドラインを策定して具体的な方策につなげる。

1

従業員のために

実態調査の結果を踏まえたエビデンスに基づくガイドラインを策定し方策を示すことで従業員のカスタマーハラスメントへの対応力および心理的安全性を高める

2

魅力ある業界づくりのために

業界統一的な考えに基づくカスタマーハラスメントの方策により安心して、いきいきと、長く働き続けることができる魅力ある業界づくりにつなげる

3

実態把握と世論喚起のために

空港グランドハンドリング業界のカスタマーハラスメントの実態を明らかにし内外へ公表することで社会全体の関心を高める

調査の概要

◆グランドハンドリングの業務領域ごとにカスタマイズした専用アンケートへの回答結果から分析

業務領域	設問の種類		
旅客サービス業務 インフォメーション業務	【設問A群】 回答者ご自身の 性別・年齢・所属・経験年数・ 性格などについての設問	【設問B群】 回答者ご自身の 日頃の顧客対応の相手や 顧客対応への自己評価 についての設問	【設問C群】 回答者ご自身の 今まで経験したカスハラ の詳細についての設問
ランプ業務 貨物上屋業務			
オペレーション業務 その他業務			

分析

実態の分析(設問C群)

業界のカスハラ被害の特徴と傾向など

心理面の分析(設問A・B群)

カスハラ得点

精神健康

ワークエンゲージメント

カスハラ未然防止、従業員ストレス軽減、働きがいにつながる方策へ

調査の概要

◆心理面の分析(主に設問A・B群)において用いる尺度

カスハラ得点とは

- ・日常的に困難な顧客対応の程度を測る尺度
- ・点数が高いほど困難な顧客対応をしている
- ・15項目の設問より分析
顧客関連ストレッサー尺度(11項目)

+

厚労省カスハラ対策マニュアルの
典型的言動(4項目)

(設問例)

「あなたは日ごろどのようなお客様に対応していますか」
特別扱い、言葉で攻撃、いつも不満をぶつけてくる、誹謗中傷 など

(回答例)

1点:対応していない、2点:あまり、3点:ときどき
4点:よく、5点:いつも

カスハラ得点

15～30点	カスハラ超低群
31～38点	カスハラ低群
39～45点	カスハラ中群
46～75点	カスハラ高群

精神健康とは

- ・精神健康を測るストレス反応測定尺度
- ・点数が高いほど精神健康が悪い
- ・世界標準のKessler6(6項目)より分析

(設問例)

「直近30日間にどれくらいの頻度で次のことがありましたか」
神経過敏に感じましたか
そわそわ落ち着かなく感じましたか
自分は価値のない人間だと感じましたか など

(回答例)

全くない、少しだけ、ときどき、たいてい、いつも

精神健康

0～4点	ほとんど無し
5～8点	軽度のストレス状態
9～12点	気分・不安障害相当
13～24点	重度精神障害相当

ワークエンゲージメントとは

- ・従業員が仕事に積極的に向き合い
活力を得ている状態を測る尺度
- ・点数が高いほどいきいき働いている
- ・ユトレヒト・ワークエンゲージメント
日本語版超短縮版(3項目)より分析

(設問例)

「あなたは仕事に関してどう感じていますか」
仕事をしていると活力がみなぎるように感じる(活力)
仕事に熱心である(熱意)
仕事にのめりこんでいる(没頭)

(回答例)

全く感じない、ときどき感じる、いつも感じる など

ワークエンゲージメント

仕事の活力が上がる

(低) 点数 (高)

調査の結果（全業務領域におけるサマリー①）

◆業界のカスハラ被害の特徴と傾向など(実態の分析…主に設問C群から読み取れること)

調査期間: 2024年6月17日～2024年7月15日

調査対象者: 一般社団法人空港グランドハンドリング協会
会員企業の従業員約39,000名

有効回答数: 14,714名
(男性6,865名、女性7,797名、その他52名)

平均年齢: 35.19歳
(男性39.80歳、女性31.12歳、その他35.16歳)

業務の平均
所属年数: 7.5年
(男性9.24年、女性5.97年、その他8.61年)

消費者や顧客の対応業務の経験年数:
「経験無し」 2,401名、「1～5年」 5,106名
「6～10年」 2,536名、「11～15年」 1,274名
「16～20年」 1,377名、「21年以上」 2,020名

直近2年以内におけるカスハラ被害の有無:
「ある」2,780名 (全体の18.9%)

被害回数: ※欠損値23あり
「1～5回」 2,013名
(女性1,601名、男性405名、他7名)

「6～10回」 422名
(女性329名、男性92名、他1名)

「11～15回」 103名
(女性78名、男性25名)

「16回以上」 219名
(女性164名、男性54名、他1名)

苦情者の人数: 「単独」2,252名、「複数」528名

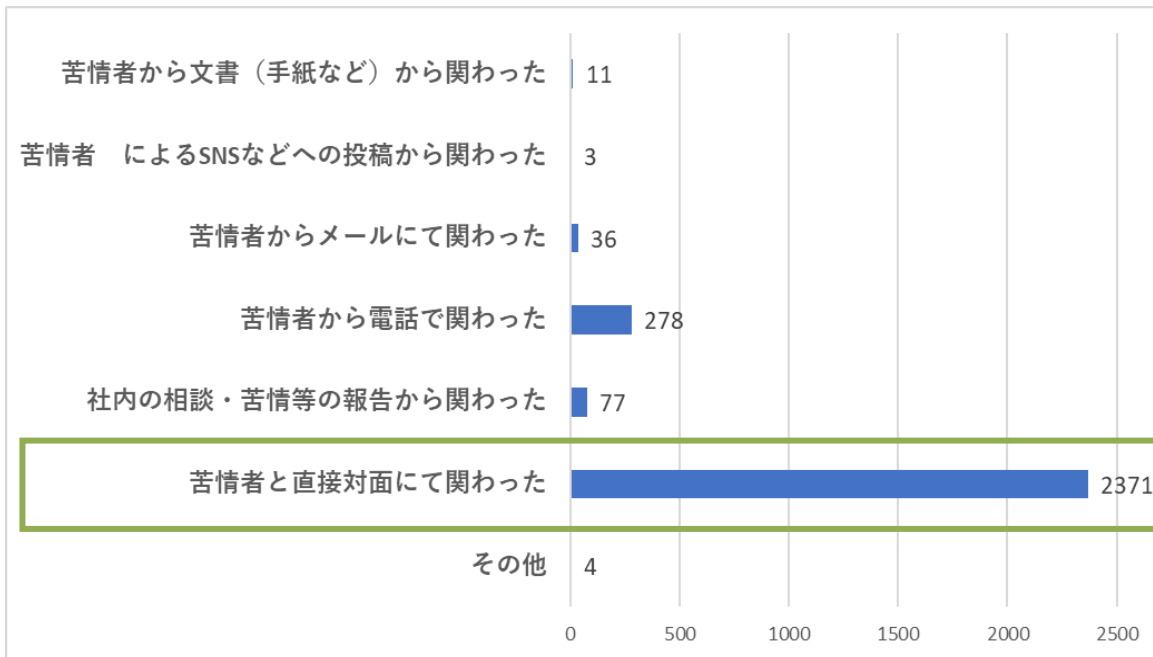
苦情者の飲酒の有無:
「飲んでいない」2,063名
「飲んでいない」2,063名
「不明」619名

調査の結果（全業務領域におけるサマリー②）

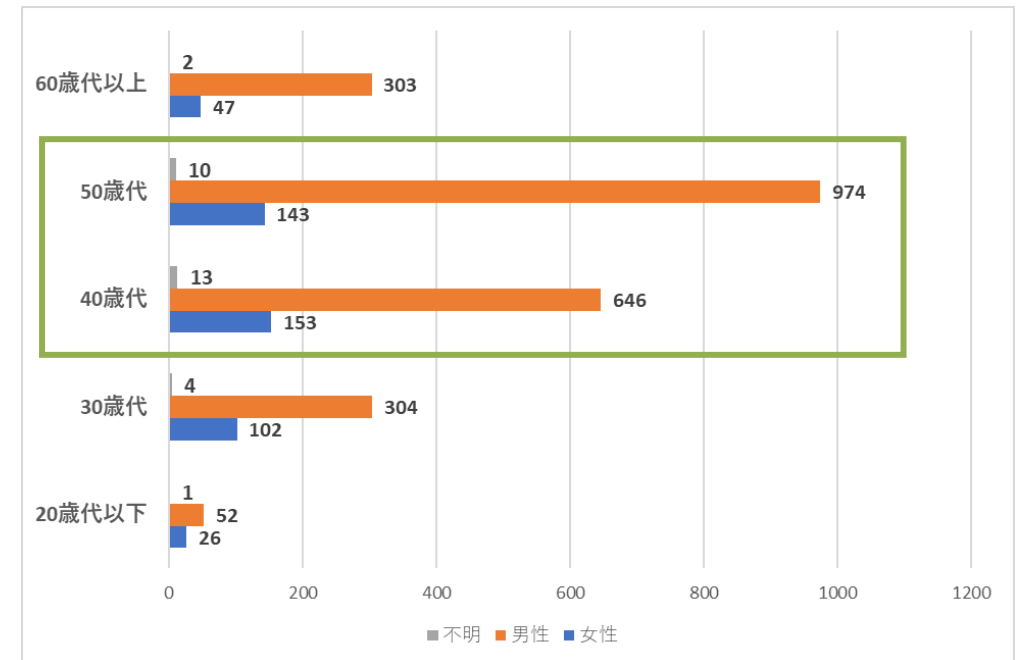
苦情者との最初の関わり：「苦情者と直接対面にて関わった」が圧倒的に多い傾向【図①】

苦情者の性別と年代：男性苦情者の場合「50歳代」、女性苦情者の場合「40,50歳代」が多い傾向【図②】

各業務領域内のカスハラ被害(率)：旅客サービス・インフォメーション業務 2,368名(35.7%)
ランプ・貨物上屋業務 307名(5.0%)、オペレーション・その他業務 105名(5.4%)



【図①】 苦情者との最初の関わり

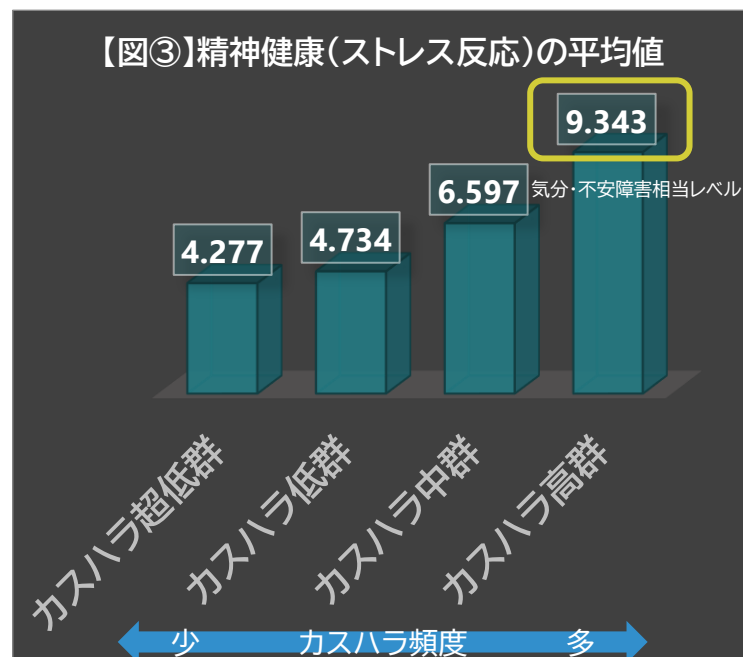
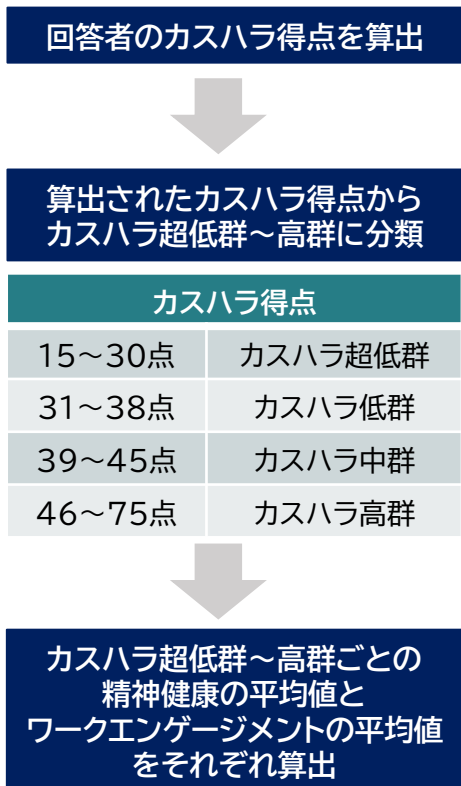


【図②】 苦情者の性別と年代

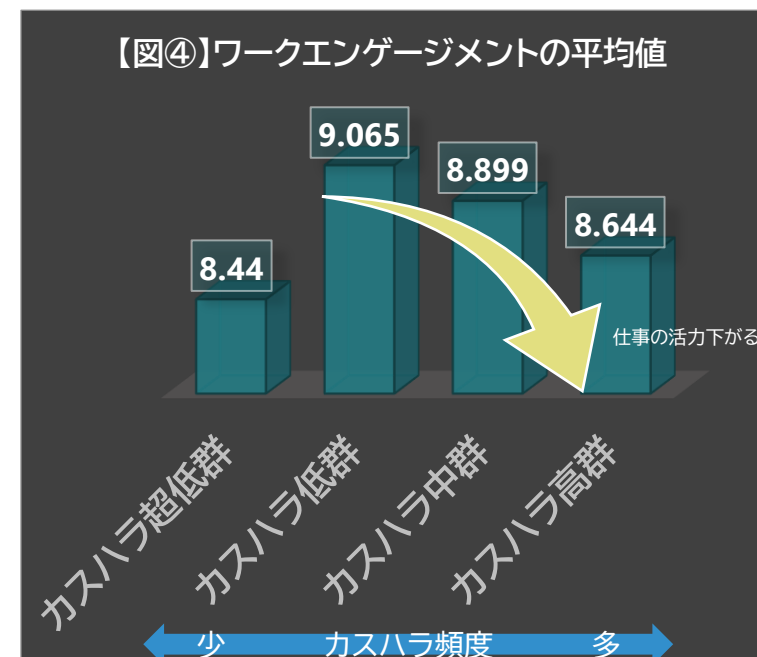
調査の結果（全業務領域におけるサマリー③）

◆カスハラ4群ごとの、精神健康およびワークエンゲージメントとの関係 （心理面の分析…主に設問A・B群から読み取れること）

日常的にカスハラを多く受けている従業員の方々（＝カスハラ高群）は、
精神疾患（気分・不安障害）レベルの悪い精神健康状況であり、且つ仕事の活力も低い可能性がある



カスハラ高群の精神健康＝9.34点
⇒気分・不安障害相当



カスハラ高群はワークエンゲージメントが低い
⇒カスハラ多く受けると仕事の活力が下がる可能性

調査の結果（旅客サービス・インフォメーション業務におけるサマリー①）

◆全業務領域のうち、カスハラ被害の多い「旅客サービス・インフォメーション業務」におけるカスハラ被害にフォーカス

有効回答数： 6,637名
(女性5,790名、男性826名、その他21名)

業務の内訳： 旅客(国内)3,095名、旅客(国際)2,880名
旅客(内際)524名、インフォメーション138名

消費者や顧客の対応業務の経験年数：

「経験無し」 548名、	「1～5年」 2,982名
「6～10年」 1,449名、	「11～15年」 543名
「16～20年」 535名、	「21年以上」 580名

直近2年以内におけるカスハラ被害の有無：
「ある」2,368名(旅客サービス・インフォメーション回答者全体の35.7%)

被害回数： ※欠損値18あり
「1～5回」 1,702名、 「6～10回」 372名
「11～15回」 88名、 「16回以上」 188名

「男性」 1,941名
「女性」 404名
「不明」 23名

「20歳代以下」 70名
「30歳代」 354名
「40歳代」 652名
「50歳代」 986名
「60歳代以上」 306名



アルコール
「飲んでいた」 90名
「飲んでいない」 1,745名
「不明」 533名

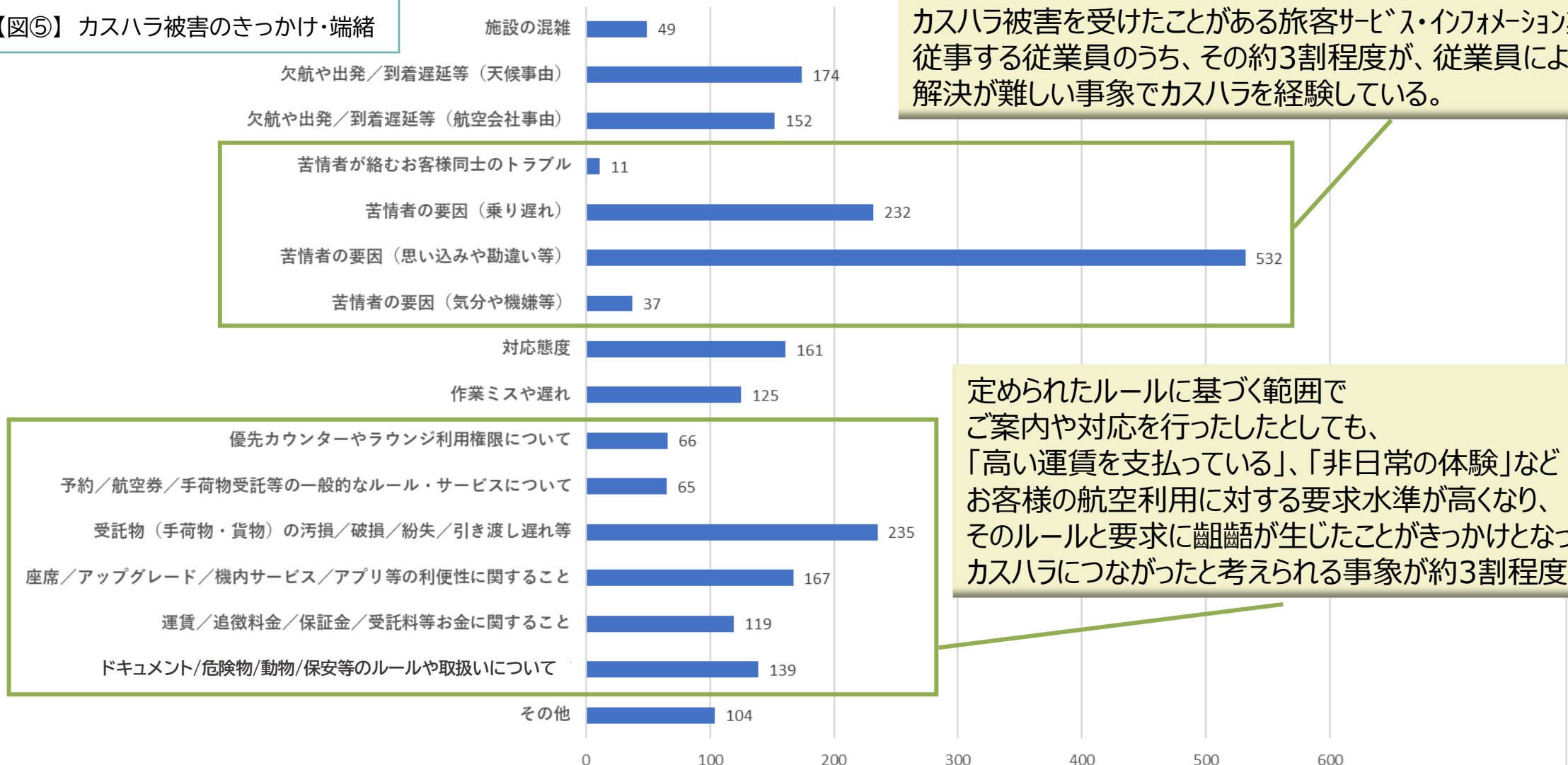
「単独」 1,897名
「複数」 471名

カスハラ加害者の人物像

調査の結果（旅客サービス・インフォメーション業務におけるサマリー②）

◆「旅客サービス・インフォメーション業務」に従事する従業員が経験したカスタハラ被害のきっかけ・端緒

【図⑤】 カスタハラ被害のきっかけ・端緒



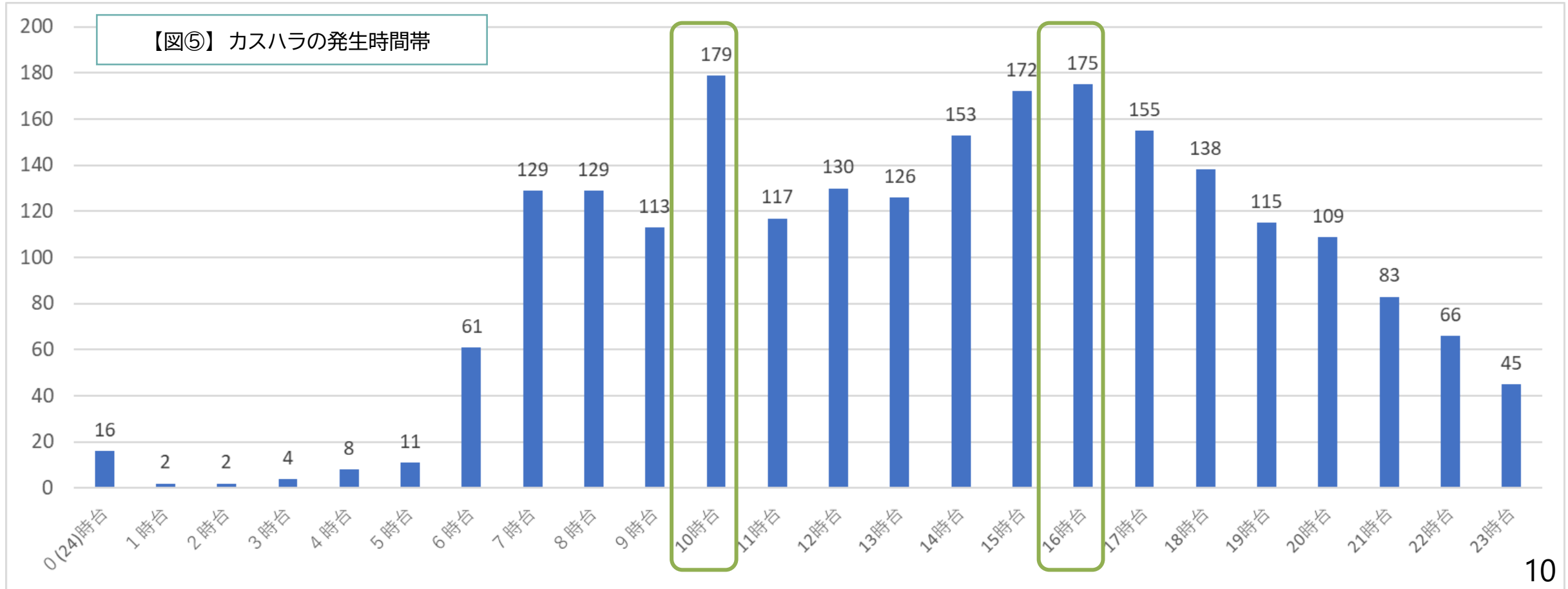
カスタハラ被害を受けたことがある旅客サービス・インフォメーション業務に従事する従業員のうち、その約3割程度が、従業員による解決が難しい事象でカスタハラを経験している。

定められたルールに基づく範囲でご案内や対応を行ったとしても、「高い運賃を支払っている」、「非日常の体験」などお客様の航空利用に対する要求水準が高くなり、そのルールと要求に齟齬が生じたことがきっかけとなってカスタハラにつながったと考えられる事象が約3割程度ある。

調査の結果（旅客サービス・インフォメーション業務におけるサマリー③）

◆「旅客サービス・インフォメーション業務」に従事する従業員が経験したカスハラが発生時間帯

空港従業員の数と空港利用旅客の数が多くなる時間帯に、カスハラが発生している。空港によって異なるが、10時台や16時台に多い傾向から、ピーク時とは、ややずれた時間帯に多く発生している。これらのことから、空港に従業員が多い時間帯に、空港内に滞在している時間が長い旅客がいる場合、カスハラが発生しやすいと想定される。

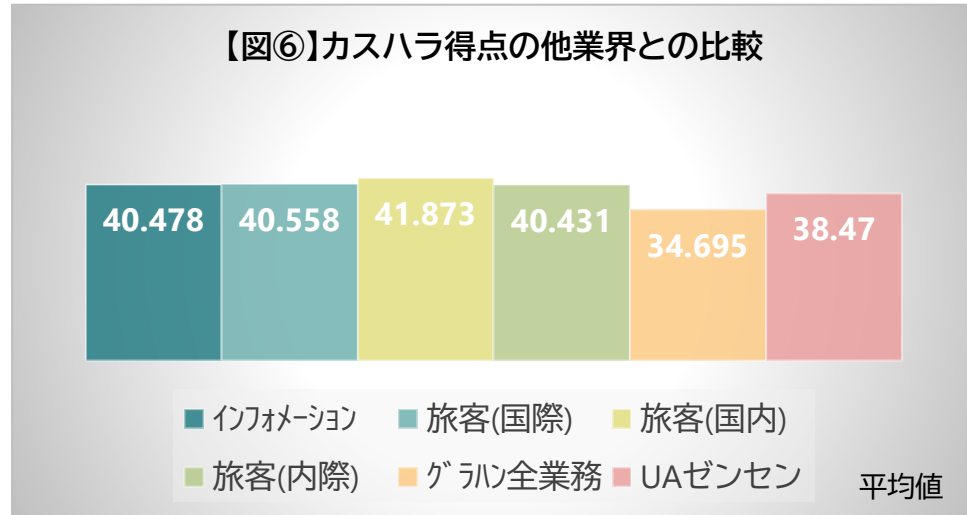


調査の結果（旅客サービス・インフォメーション業務におけるサマリー④）

◆「旅客サービス・インフォメーション業務」に従事する従業員のカスハラ得点と精神健康(他業界との比較)

旅客サービス・インフォメーション業務では、カスハラ得点は「カスハラ中群」程度に値し、他業界（UAゼンセン）と比較して高い状態にあることが判明した。一方で精神健康については「軽度のストレス状態」にあり、他業界と比較すると低い状態にある。これらからわかる通り、カスハラ得点と精神健康が相反する傾向にあることから、カスハラ被害の自覚がない従業員がいる可能性や、カスハラへの対応力を備えることがストレス反応を高くさせないことにつながっている可能性などが考えられる。

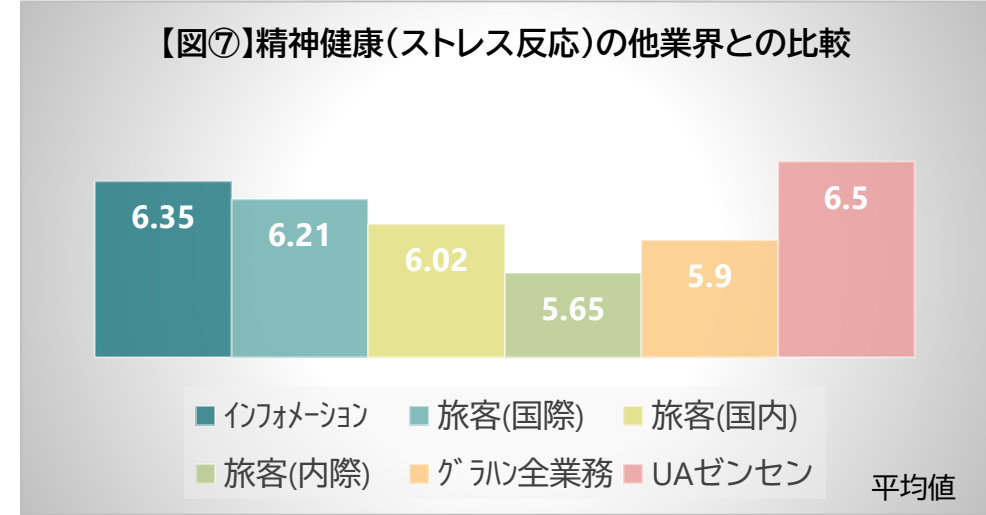
【図⑥】カスハラ得点の他業界との比較



旅客サービス・インフォメーション業務の従業員はカスハラ中群程度

また当該業務領域のカスハラ得点は
いずれもUAゼンセンと比較し高い状態にある

【図⑦】精神健康(ストレス反応)の他業界との比較



旅客サービス・インフォメーション業務の従業員は軽度のストレス状態

また当該業務領域の精神健康(ストレス反応)は
いずれもUAゼンセンと比較し低い状態にある

※UAゼンセン=サービス業系の大手労働組合

UAゼンセンのカスハラ調査も、当調査と類似形式で実施されており、また日本のカスハラ事情が反映されていることから比較対象とするうえで有効。

当該実態調査の結果を踏まえ
期中におけるガイドライン作成完了に向け作業を進めていく。

E O F

【報告書作成】

一般社団法人ココロバランス研究所

日本カスタマーハラスメント対応協会

島田恭子・桐生正幸

一般社団法人空港グランドハンドリング協会

カスタマーハラスメントガイドライン作成委員会メンバー

