

職員に対するカスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果

1. アンケート概要

(1)目的

継続的に質の高い市民サービスを行うことを目的として、理不尽で過剰な要求から職員を守り、安心して働ける職場環境づくりを進めるため、職員に対するカスタマーハラスメント(以下「カスハラ」という。)への対策の検討を進める上で、実態把握と今後の取組みの検討にあたり、職員アンケートを実施した。

(2)調査内容

令和6年度の1年間に受けたカスタマーハラスメントの状況

(3)本調査におけるカスハラ定義

(ここでは厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」におけるカスタマーハラスメントの定義を参照する)

顧客等(※)からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって、当該手段・様態により、労働者の就業環境が害されるもの

(※本調査においては、「市民、事業者等」と読み替える)

(4)アンケート対象者

全職員(庁内グループウェアが利用できない職員を除く)

(5)実施期間

令和7年7月30日(水)から令和7年8月12日(火)まで

(6)実施方法

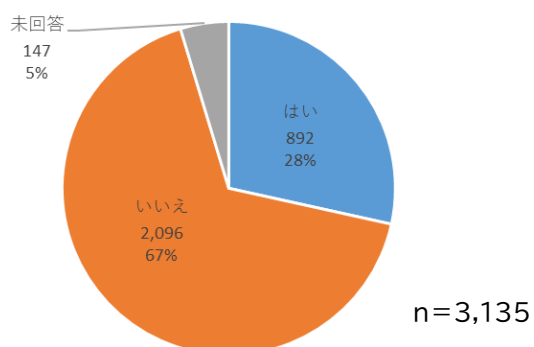
庁内グループウェアの「アンケート機能」で実施

(7)回答総数

3,135人(対象者数15,763人、回答率19.9%)

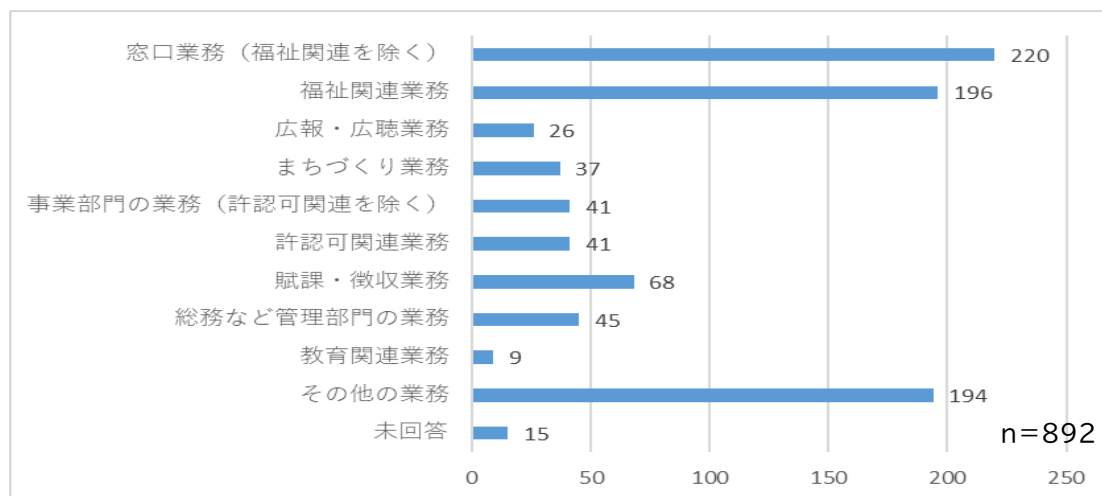
2. アンケート結果

(問)カスハラを受けたことがありますか。



令和6年度において、「カスハラを受けたことがある」と回答した職員は、892人(回答者3,135 人の 28.5%)であった。

(問)カスハラを受けた際に従事していた業務内容を教えてください。(最も近い業務を選択してください)

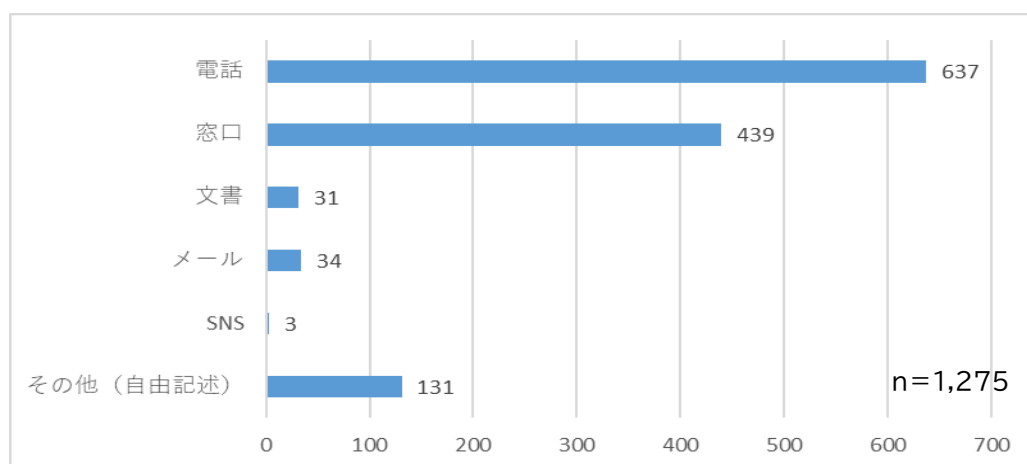


カスハラを受けた際に従事していた業務内容としては、「窓口業務」が 220 件(24.7%)で最も多く、次いで「福祉関連業務」が 196 件(22.0%)であった。

【その他の業務の主な回答】

・消防 ・土木 ほか

(問)カスハラを受けた際の手段を教えてください。(複数回答可)

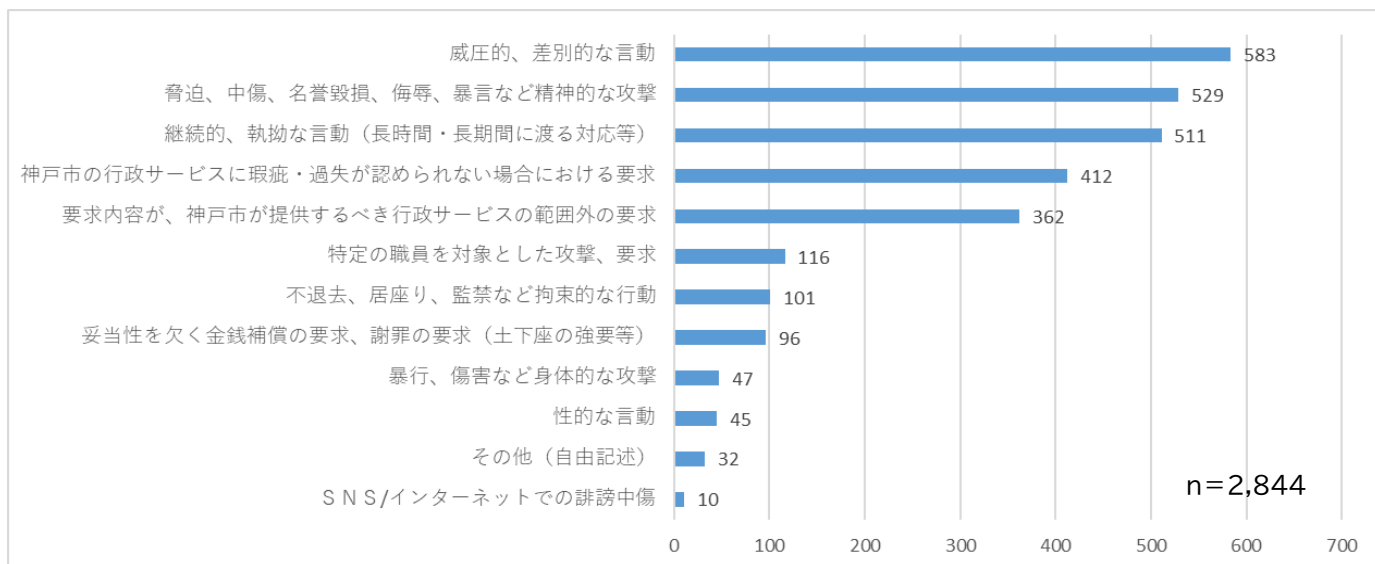


カスハラを受けた際の手段としては、「電話」が 637 件(50.0%)で最も多く、次いで「窓口」が 439 件(34.4%)であった。

【その他の主な回答】

・口頭、対面 ・テレビ電話 ほか

(問)あなたが受けたカスハラの内容の類型を教えてください。(複数回答可)



受けたカスハラの内容の類型としては、「威圧的、差別的な言動」が 583 件(20.5%)で最も多く、次いで「脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃」が 529 件(18.6%)、「継続的、執拗な言動(長時間・長期間に渡る対応等)」が 511 件(18.0%)であった。

【その他の主な回答】

・撮影、録画 ほか