

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

令和7年3月
総務局人事部人事課・給与課

1. アンケート概要

(1) 目的

近年、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント※」が社会問題となっています。

市民の皆様から寄せられる意見や要望は、市政を進めるために大切なものであり、丁寧かつ真摯に対応することを基本としています。

一方で、よりよい行政サービスを提供するためには、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ことが重要です。そうした取組を進める上で、職員に対するカスタマーハラスメントに関する実態や課題を把握するため、職員アンケートを実施しました。

※本アンケートにおけるカスタマーハラスメントの定義

行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

(2) アンケート対象者

全職員（約 11,500 人）

(3) 実施期間

令和6年12月25日（水）から令和7年1月27日（月）まで

(4) 調査方法

インターネットを利用した無記名アンケート方式

2. アンケート結果（回答者数 5,619 人 回答率 48.9%）

質問1～質問4（回答者の属性）

年齢	正規 任フル含	再任用	任期付 短時間	会計年度 任用	その他 (臨時含)	計
20代以下	788	0	11	55	44	898
30代	976	0	11	79	36	1,102
40代	1,013	0	26	176	54	1,269
50代	1,262	0	35	243	56	1,596
60代以上	150	278	30	256	40	754
計	4,189	278	113	809	230	5,619

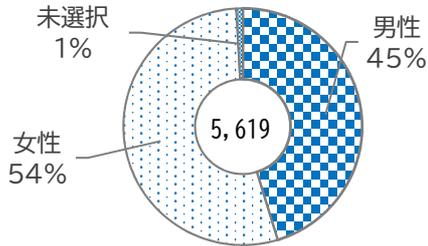
うち回答者の男女内訳

性別	正規 任フル含	再任用	任期付 短時間	会計年度 任用	その他 (臨時含)	計
男性	2,124	178	28	168	47	2,545
女性	2,032	99	84	629	181	3,025
未選択	33	1	1	12	2	49

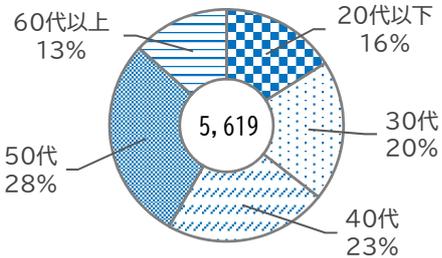
うち職位

管理職	826
管理職以外	4,793

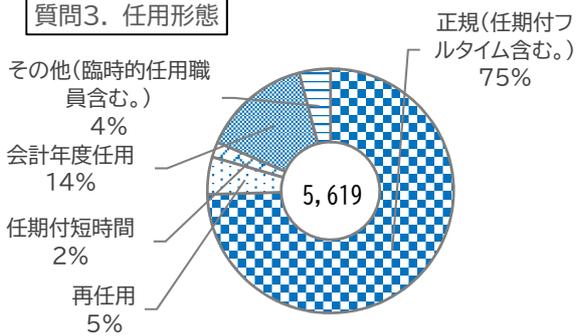
質問1. 性別



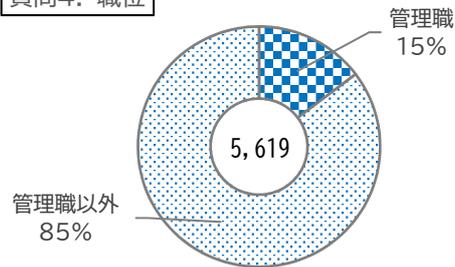
質問2. 年齢



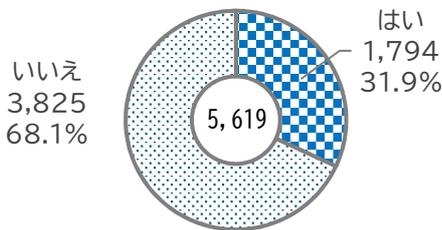
質問3. 任用形態



質問4. 職位

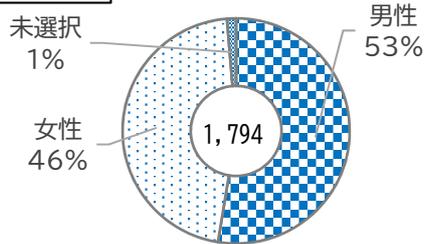


質問5. 直近3年以内に、行政サービスの利用者等からカスハラを受けたことがある人



年齢	正規 任フル含	再任用	任期付 短時間	会計年度 任用	その他 臨時含	計
20代以下	230	0	1	13	2	246
30代	373	0	4	16	3	396
40代	383	0	12	28	6	429
50代	497	0	13	54	7	571
60代以上	43	68	5	32	4	152
計	1,526	68	35	143	22	1,794

質問1. 性別

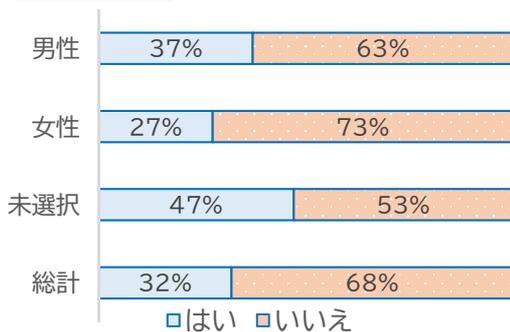


うち回答者の男女内訳

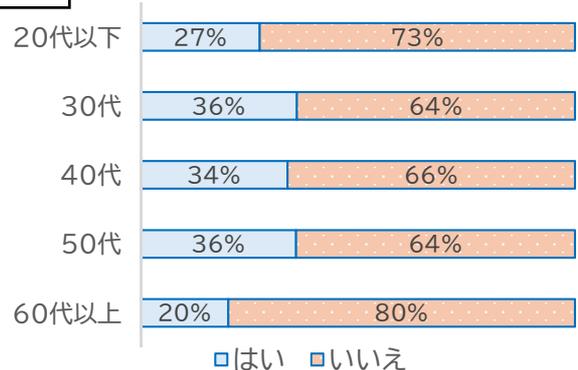
性別	正規 任フル含	再任用	任期付 短時間	会計年度 任用	その他 臨時含	計
男性	859	46	3	28	7	943
女性	649	21	31	112	15	828
未選択	18	1	1	3		23

●全回答者中、カスハラを受けたことがある 「はい」と「いいえ」の比率

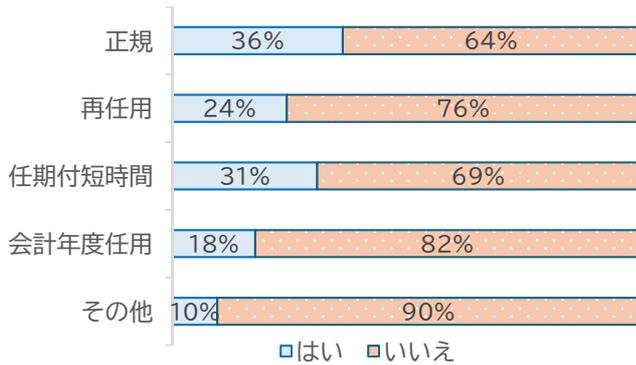
性別別



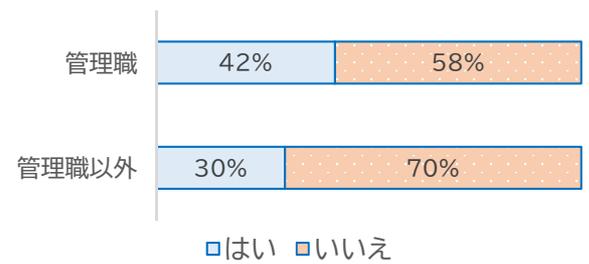
年齢別



任用形態別

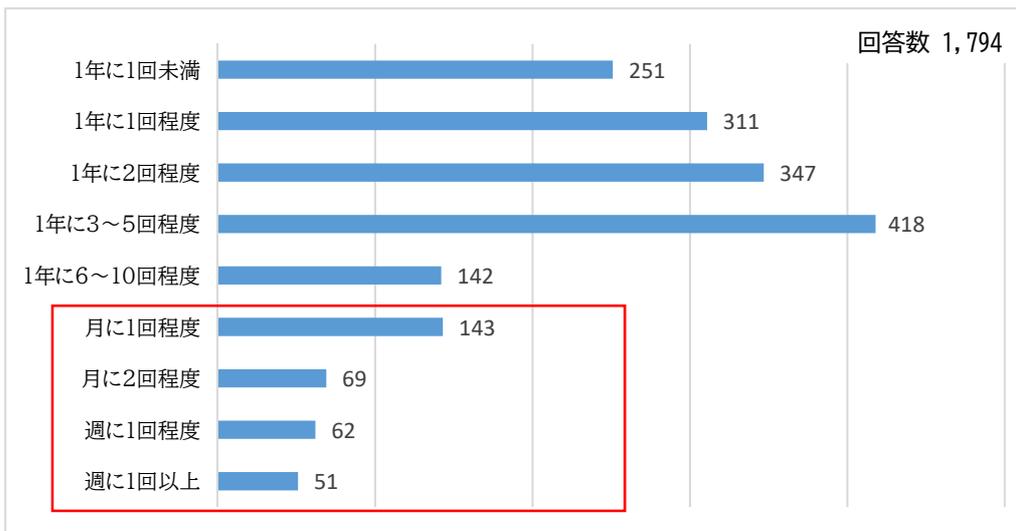


職位別



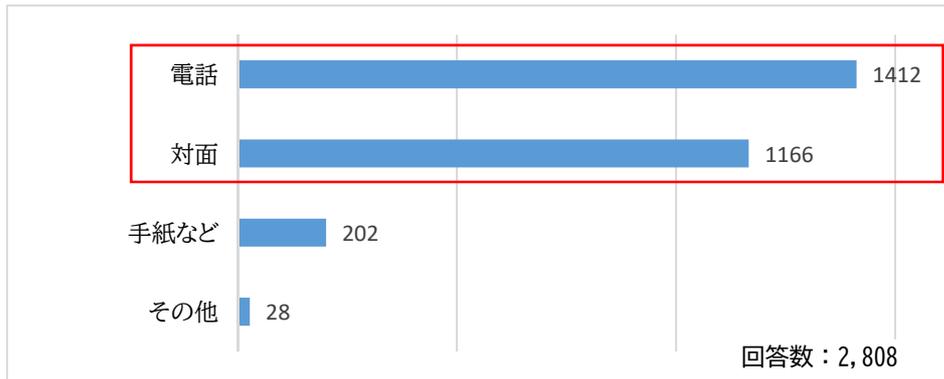
- 直近3年以内でカスハラを受けたことがあると回答した職員は 1,794 人（全職員約 11,500 人の 15.6%、回答者 5,619 人の 32%）
- 男女比はほぼ同等で、あらゆる世代で受けている。
- 正規職員・任期付短時間職員が受けている割合が多くなっている。

質問6. どれくらいの頻度でカスハラを受けましたか。（直近3年以内で受けたカスハラ）



- 年に1回以上受けているものが 1500 件以上（86%）。
- 月に1回以上受けているものが 325 件（18.1%）。

質問7. カスハラを受けた時の状況を教えてください。(複数回答可)



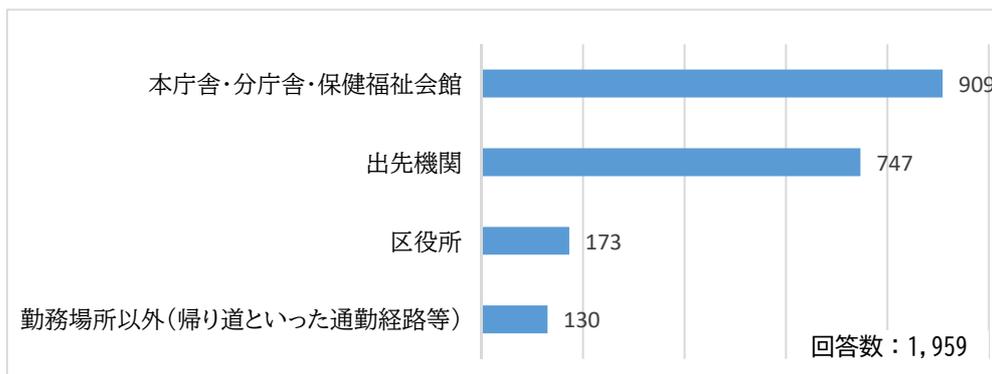
電話 78.7%、対面が 65.0%

※割合は、質問5で「カスハラを受けたことがある」と回答した職員数（1,794人）を母数とする

【その他】

- ・他部署へのクレーム・SNS や書面での誹謗中傷 他

質問8. カスハラを受けた場所を教えてください。(複数回答可)

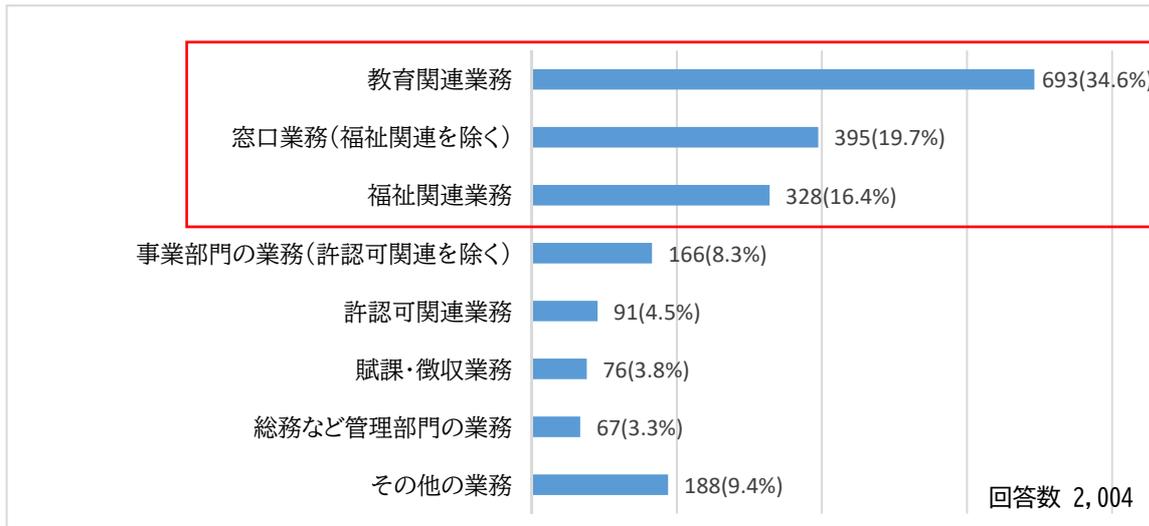


- ・本庁舎・分庁舎・保健福祉会館が約半数、出先機関が4割を占めている。

- ・通勤経路等勤務場所以外で受ける事例もある。

※割合は、質問5で「カスハラを受けたことがある」と回答した職員数（1,794人）を母数とする

質問9. 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。(複数回答可)

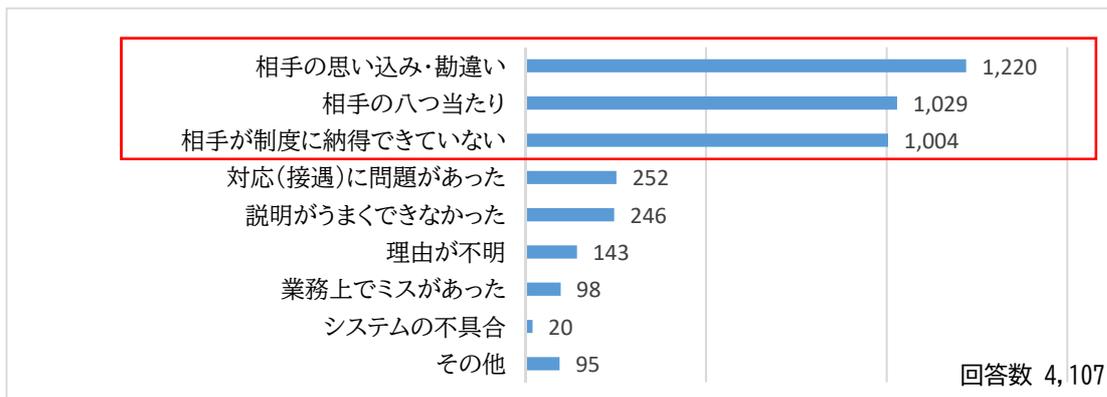


従事していた業務は、教育関連業務、窓口業務、福祉関連業務が7割を占めている。

※割合は、回答数(2,004件)を母数とする

【その他の業務】「消防・救急業務 52件」「保健衛生業務 14件」「保育現場」「施設管理」「工事・ごみ収集現場」「契約事務」「施設管理業務」「規制・立ち入り調査時」「イベント業務」他

質問10. カスハラを受けるきっかけとなったと思われる理由を教えてください。(複数回答可)



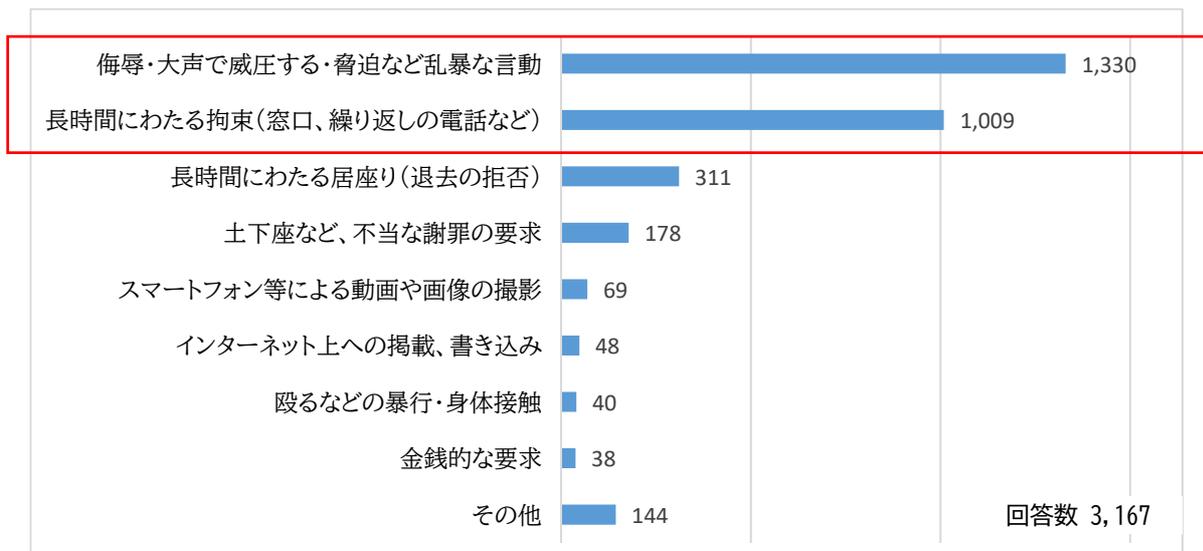
相手の思い込み・勘違い 68.0%、八つ当たりによるもの 57.4%、制度に納得できない 56.0%

※割合は、質問5で「カスハラを受けたことがある」と回答した職員数(1,794人)を母数とする

【その他】

- ・明確な理由なく感情のまま
- ・女性職員であること
- ・工事に対する苦情
- ・許認可の催促
- ・過去のミスや不祥事に対して
- 他

質問 11. あなたが受けたことがあるカスハラの内容を教えてください。(複数回答可)



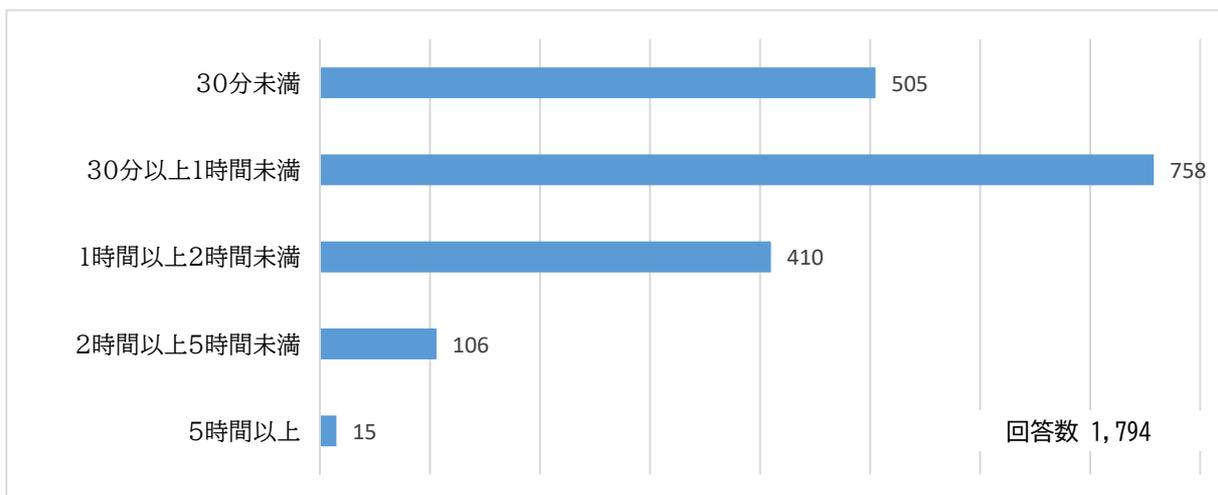
- ・侮辱・暴言 74.1%、窓口での長時間の拘束や繰り返しの電話が 56.2%を占めている。
- ・動画や画像の撮影やインターネット上の掲載、書き込みといったものが見受けられる。

※割合は、質問 5 で「カスハラを受けたことがある」と回答した職員数 (1,794 人) を母数とする

【その他】

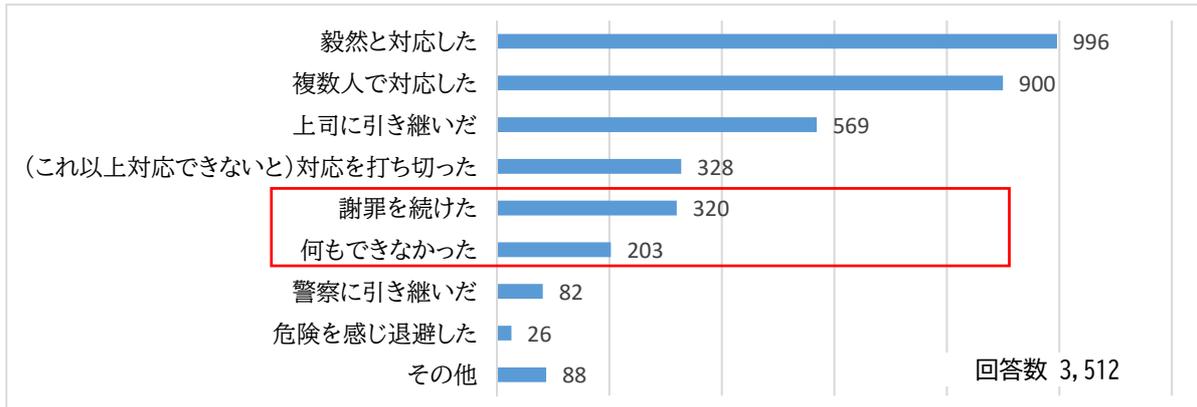
- ・他所属や本課へのクレーム ・無視や拒絶 ・書面回答の要求 ・個人的な侮辱
- ・性的な言動 ・勤務時間外の対応の要求 ・業務に関係のない要求
- ・無理な要求 (時間外の対応、個別対応、不正な事務) 他

質問 12. 1 回あたりのカスハラの対応に要した平均時間を教えてください。



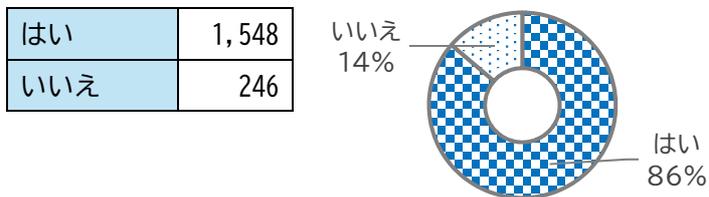
対応に要した時間が 1 時間を超えるものが約 3 割。

質問 13. カスハラを受けた際、どのような対応をしましたか。(複数回答可)

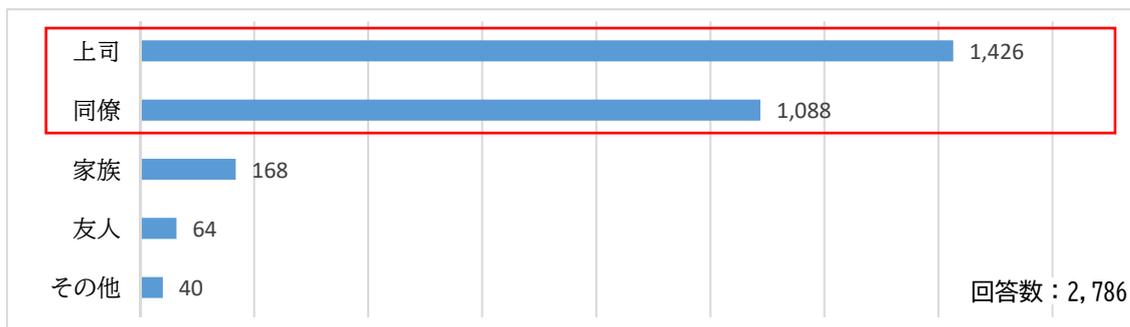


- ・毅然と対応、複数人で対応が半数を超える。
 - ・謝罪を続けた、何もできなかったといった対応が約 3 割。
 - ・ ※割合は、質問 5 で「カスハラを受けたことがある」と回答した職員数 (1,794 人) を母数とする
- 【その他】
- ・ひたすら話を聞き続けた ・説明をし続けた ・謝罪をし続けた ・後ほど所属で情報共有
 - ・他部署と情報共有・連携した ・録音した ・その場からの離脱 他

質問 14. カスハラを受けた際、誰かに相談しましたか。

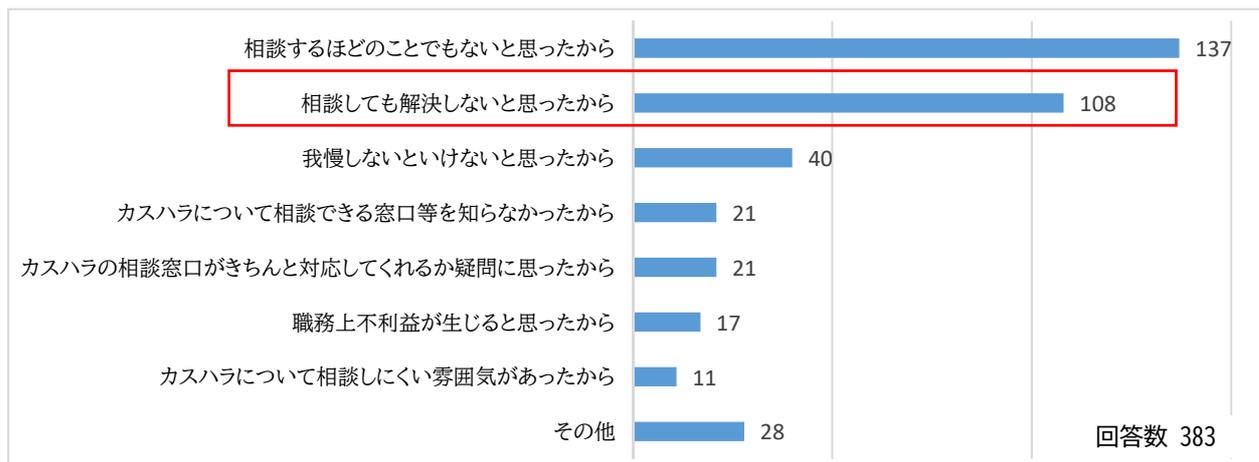


質問 15. 相談した相手を教えてください。(複数回答可)



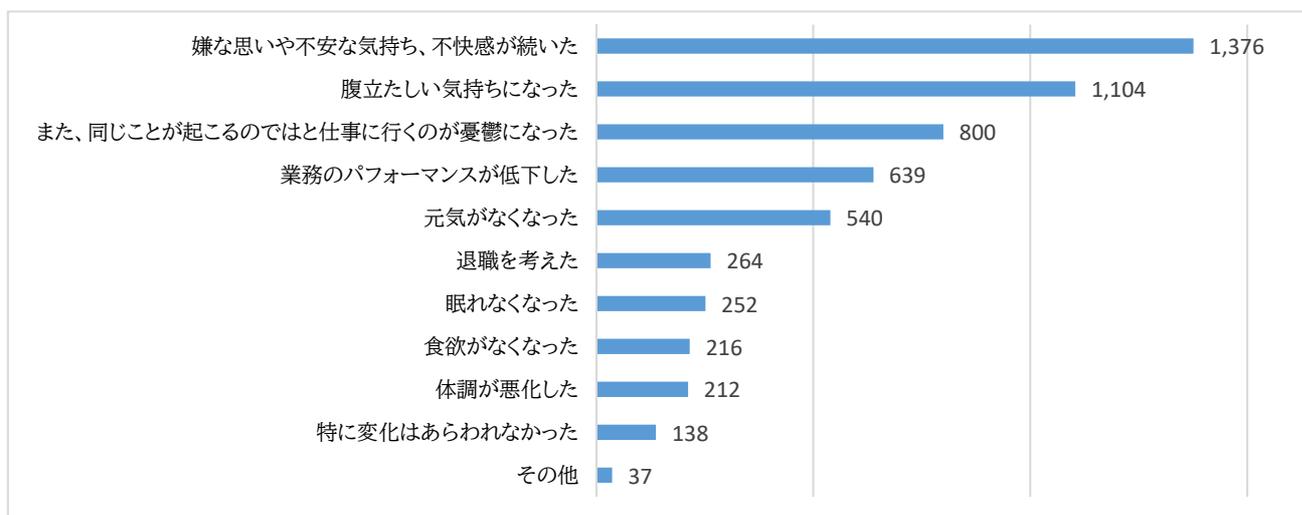
- ・カスハラを受けた際に相談した相手は上司 92.1%・同僚 70.3%。
 - ・ ※割合は、質問 14 で「カスハラを受けた際、誰かに相談した」と回答した職員数 (1,548 人) を母数とする
- 【その他】
- ・行政執行適正化推進課、人事部担当者やハラスメント相談窓口
 - ・施設管理者

質問 16. カスハラを受けて、誰にも相談しなかった理由を教えてください。（複数回答可）



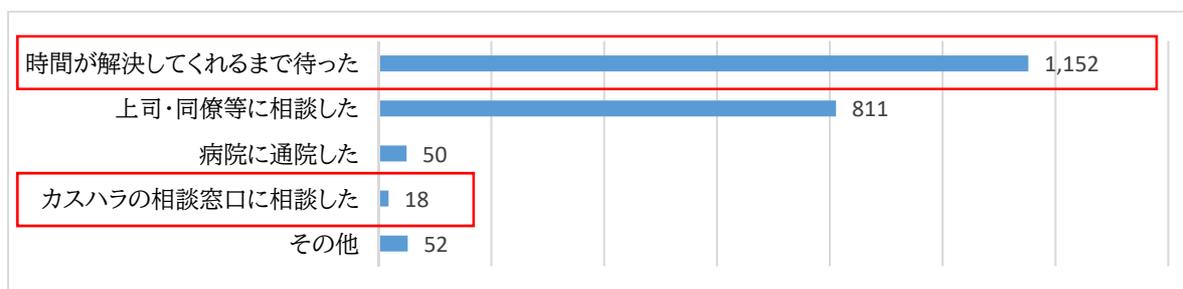
- 相談しても解決しないと思ったものが 44.0%。
※割合は、質問 14 で「カスハラを受けた際、誰かに相談をしなかった」と回答した職員数（246 人）を母数とする【その他】
- カスハラに該当するか判断できなかった • 報告する手間を負担に感じた
- 日常的にあることだから • 相談できる相手がいない • 所属で情報共有したため 他

質問 17. カスハラを受けた後、心身の状態に何か変化はありましたか。（複数回答可）



- カスハラを受けた 92.3% で心身にネガティブな変化があった。
- 「不安な気持ちや不快感」 76.7%
※割合は、質問 5 で「カスハラを受けたことがある」と回答した職員数（1,794 人）を母数とする【その他】
- 対応してくれない所属に不信感を持った • 休職した 他

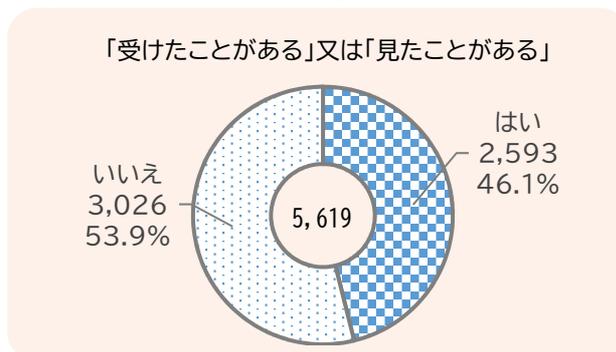
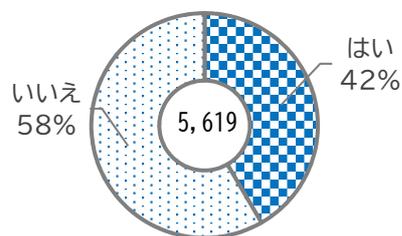
質問 18. カスハラを受けて心身の状態に変化があった際の行動を教えてください。（複数回答可）



- 時間が解決してくれるのを待った人が約7割。
- 相談窓口相談した人は 1.1%で、浸透していない。
※割合は、質問 5 で「カスハラを受けたことがある」と回答した職員数（1,794 人）から質問 14 で「特に変化はあられなかった」（138 人）を差し引いた 1,656 人を母数とする
- 【その他】
- 我慢、あきらめ、忘れた • 個人的にストレス発散等気分転換の行動をとった
- 警察、弁護士等に相談 • 家族に相談 他

質問 19. あなたは、直近3年以内に職場内でカスハラを見た（同僚などが受けた）ことがありますか。（直接見たものを対象とします。人から聞いたものについては除いてください。）

はい	2,339
いいえ	3,280

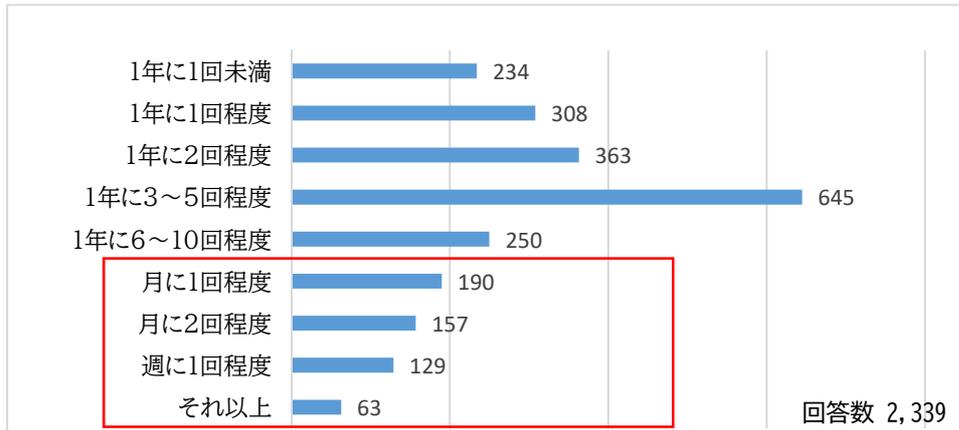


見たことがあると答えた人の属性

年齢	正規	再任用	任期付短時間	会計年度任用	臨時的任用	計
20代以下	310	0	2	19	9	340
30代	481	0	4	29	9	523
40代	491	0	18	51	7	567
50代	593	0	20	74	12	699
60代以上	58	91	9	45	7	210
計	1933	91	53	218	44	2339

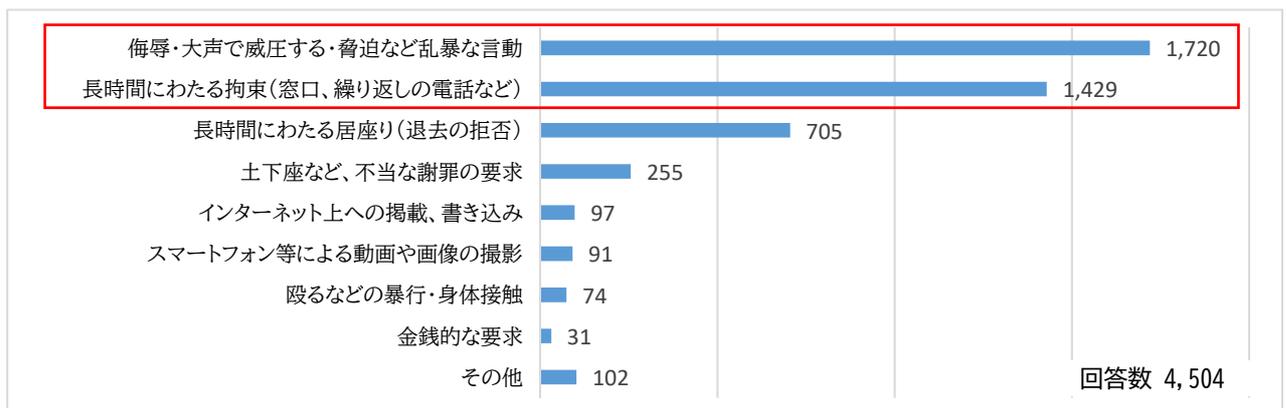
直近3年以内でカスハラを見たことがある職員は 2,339 人。

質問 20. どれくらいの頻度でカスハラを見ましたか。(直近3年以内で見たカスハラについて)



- 1年に3~5回程度見た割合が最も多い(28.0%)。
- 年に1回以上見たものが約2100件(約90%)となっている。
- 月に1回以上見たものが23.0%。

質問 21. あなたが見たことがあるカスハラの内容を教えてください。(複数回答可)

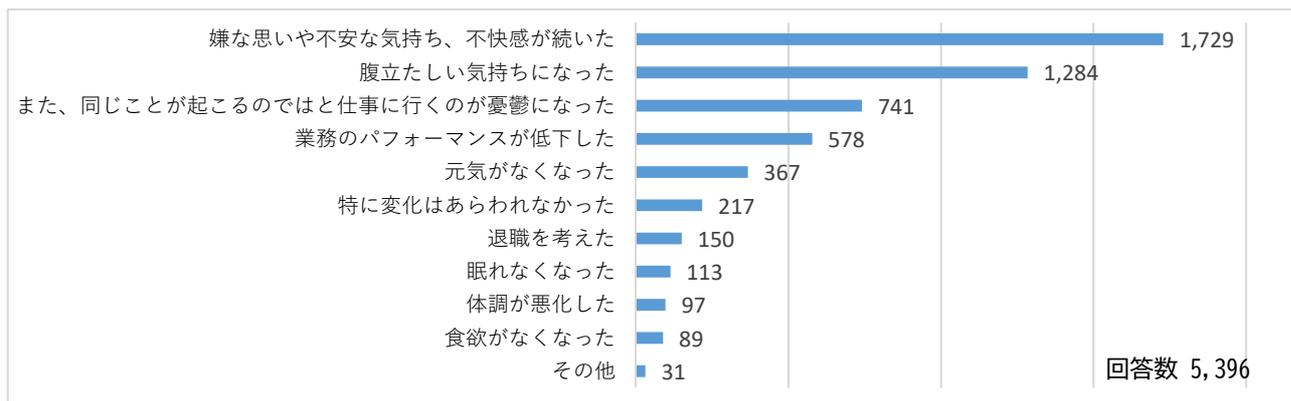


- 侮辱や大声、乱暴な言動 73.5%、窓口や繰り返しの電話による長時間の拘束 61.1%。
 - 動画や画像の撮影やインターネット上の掲載、書き込みといったものが見受けられる。
- ※割合は、質問 19 で「カスハラを見たことがある」と回答した職員数(2,339人)を母数とする

【その他】

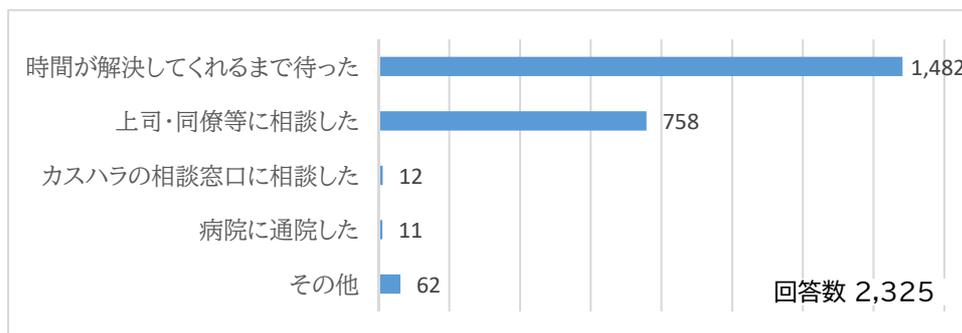
- 個人的侮辱 ・ 性別を理由にした担当変更の要求 ・ 性的な言動 ・ 不正の強要
- 理不尽、不当な要求 ・ つきまといやストーカー行為 ・ 無視、対応拒絶
- 勤務時間外での対応要求

質問 22. カスハラを見た後、あなた自身の心身の状態に何か変化はありましたか。（複数回答可）



- ・カスハラを受けているのを見た人の 90.7% で心身にネガティブな変化があった。
※割合は、質問 19 で「カスハラを見たことがある」と回答した職員数（2,339 人）を母数とする
- 【その他】
- ・受けた職員への心配 ・所属、組織に対する不信感が増した
- ・業務に対する意欲が減少した 他

質問 23. カスハラを見て心身の状態に変化があった際の行動を教えてください。（複数回答可）



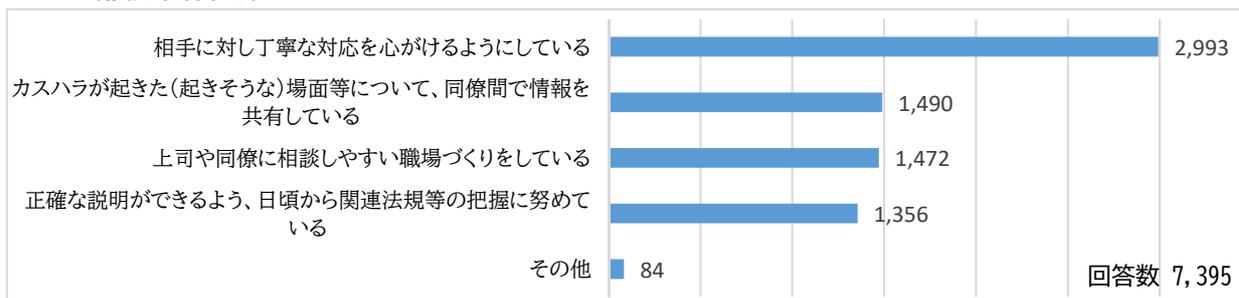
- ・誰にも相談せず、時間が解決してくれるのを待った 69.8%。
- ・相談窓口相談したのは 0.6% で、窓口が浸透していない。
※割合は、質問 19 で「カスハラを見たことがある」と回答した職員（2,339 人）から質問 22 で「特に変化はあらわれなかった」（217 人）を差し引いた 2,122 人を母数とする
- 【その他】
- ・所属で共有し対応を検討した ・家族友人等身近な人と話をした
- ・解決できていない ・人事異動を希望した ・職員組合に相談 他

質問 24. カスハラの被害にあわないために、あなた自身が行っていることがありますか。

はい	3,419
いいえ	2,200

質問 25. カスハラ被害にあわないために、あなた自身が行っている対策を教えてください。

(複数回答可)

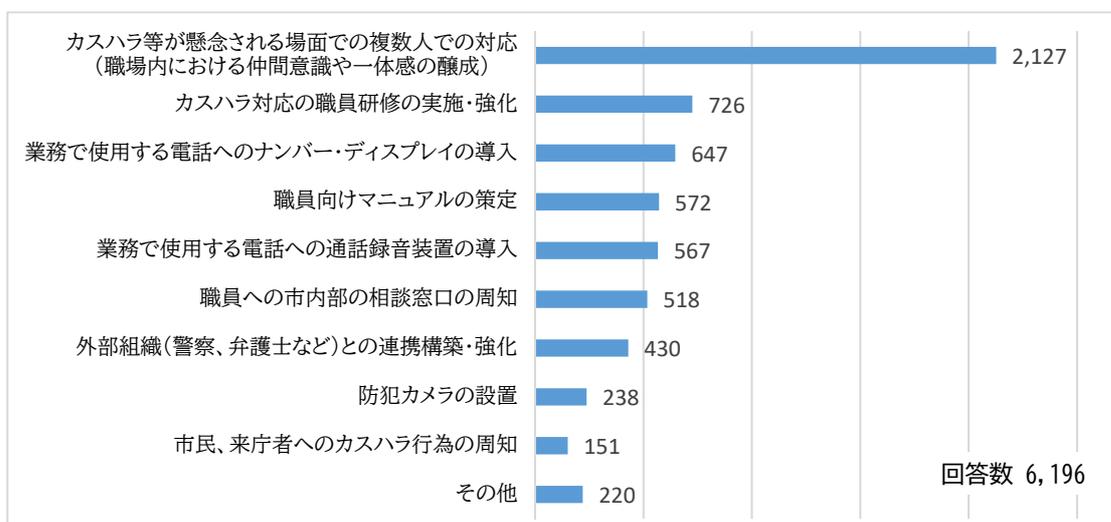


- ・ 個人的な対応は「丁寧な対応を心がける」87.5%、「正確な説明ができるよう日頃から業務内容の把握に努めている」39.7%。
 - ・ 組織的な対応は「同僚間での共有」43.6%、「上司や同僚に相談しやすい職場づくり」43.1%。
- ※割合は、質問 24 で「カスハラ被害にあわないためにに行っていることがある」と回答した職員 (3,419 人) を母数とする

【その他】

- ・ 相手の特性に合わせた対応を心掛ける
- ・ カスハラについて研修や自己学習で知見を増やす
- ・ 録音録画等記録を残す
- ・ 我慢する、あきらめる
- ・ とりあえず謝罪する
- ・ 担当部署や外部（警察弁護士等）へ相談 他

質問 26. 現在、職場でカスハラ対策として行っていることがありますか。(複数回答可)

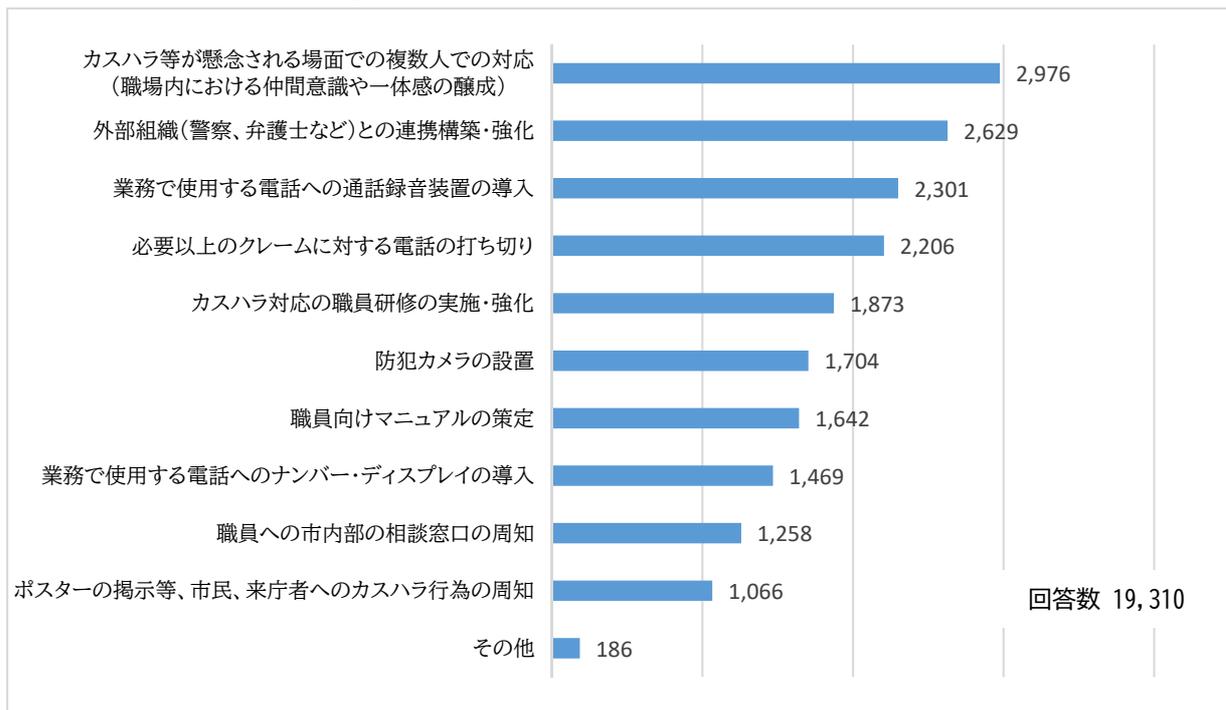


- ・ 複数人での対応が最も多く 37.9%。
 - ・ ハード面の対策として「ナンバー・ディスプレイ」、「通話録音装置」がそれぞれ約 1 割。
- ※割合は、全回答者数 5,619 人を母数とする

【その他】

- ・ 所属内での情報共有
- ・ 接遇の知識で対応する
- ・ 庁内関係課との情報共有
- ・ 対策していない
- ・ 対策は不可能
- ・ わからない 他

質問 27. カスハラ対策として、何が効果的だと思いますか。（複数回答可）



- ・ 組織的対策「複数人での対応」53.0%、「外部組織との連携」46.8%
- ハード面での対策「通話録音装置」41.0%、「防犯カメラ設置」30.3%、「ナンバー・ディスプレイ導入」26.1%。

※割合は、全回答者数 5,619 人を母数とする

【その他】

- ・ カスハラ の 定義 ・ 基準 ・ 対応方針 を 定める
- ・ 市 の ハラスメント 対策、 対応方針 の 公表、 外部 アピール
- ・ 窓口 開庁 時間 や 入庁 許可 に よる 制限
- ・ 職員 の 氏名 等 不要 な 情報 を 出さ ない 他