

カスタマーハラスメント 職員アンケート結果

1 実施背景

近年、行政サービス利用者からの理不尽な要求、暴言や恫喝などのいわゆる「カスタマーハラスメント」が窓口対応時や電話対応において散見されていることを背景に「カスタマーハラスメント職員アンケート」を実施しました。

※カスタマーハラスメントとは・・・

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・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（厚生労働省）。

2 実施期間及び調査対象職員

●実施期間

令和6年9月12日（木）から令和6年9月30日（月）までの間

●調査対象職員

全職員（小中学校教職員、休職中等の職員を除く。）

●実施方法

graffer アンケートにおいて実施

3 実施結果

回答数・回答率

対象職員1,008人（正規職員：441人、会計年度任用職員：567人）

回答数 286人

回答率 28.4%

問1 あなたの性別は？

性別	回答人数	割合
1.男性	99	35%
2.女性	187	65%
合計	286	100%

問2 あなたの年齢は？

年代	回答人数	割合
1.20 歳代以下	43	15%
2.30 歳代	60	21%
3.40 歳代	76	27%
4.50 歳代	75	26%
5.60 歳以上	32	11%
合計	286	100%

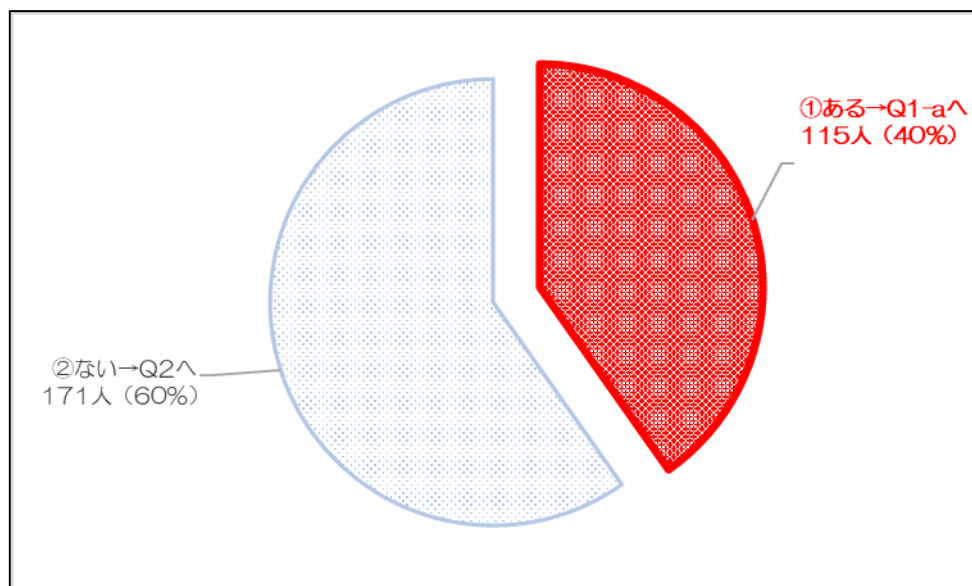
問3 あなたの任用形態は？

任用形態	回答人数	割合
1.正規職員	170	59%
2.会計年度任用職員	110	38%
3.その他	6	2%
合計	286	100%

問4 あなたの職種は？

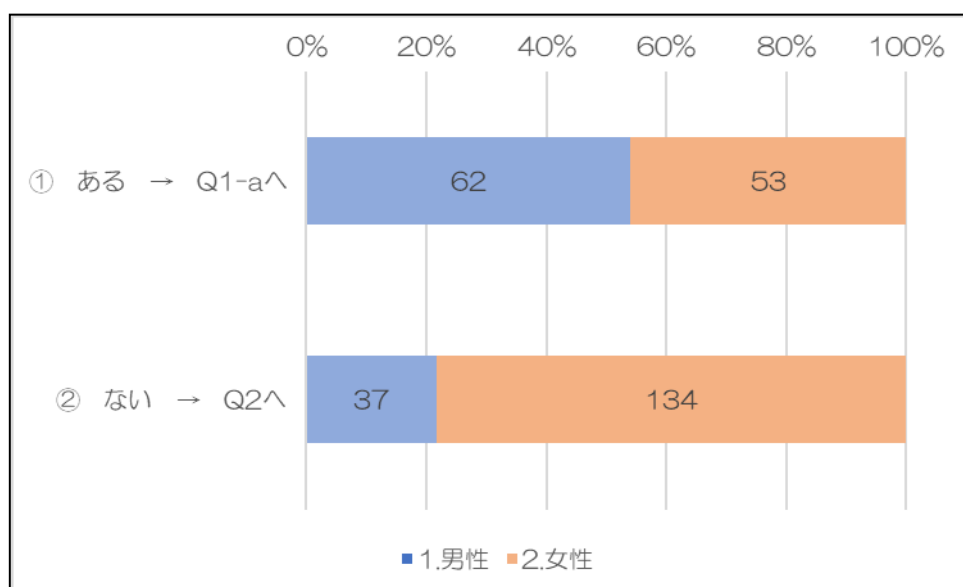
職種	回答人数	割合
1.一般行政職	151	53%
2.技術・専門職	16	6%
3.保育士・幼稚園教諭職	93	33%
4.技能労務職	1	0%
5.職種は回答しない（特定される恐れがある）	25	9%
合計	286	100%

Q1 あなたは、おおむね過去5年間に、職場内でカスハラを受けたことがありますか？



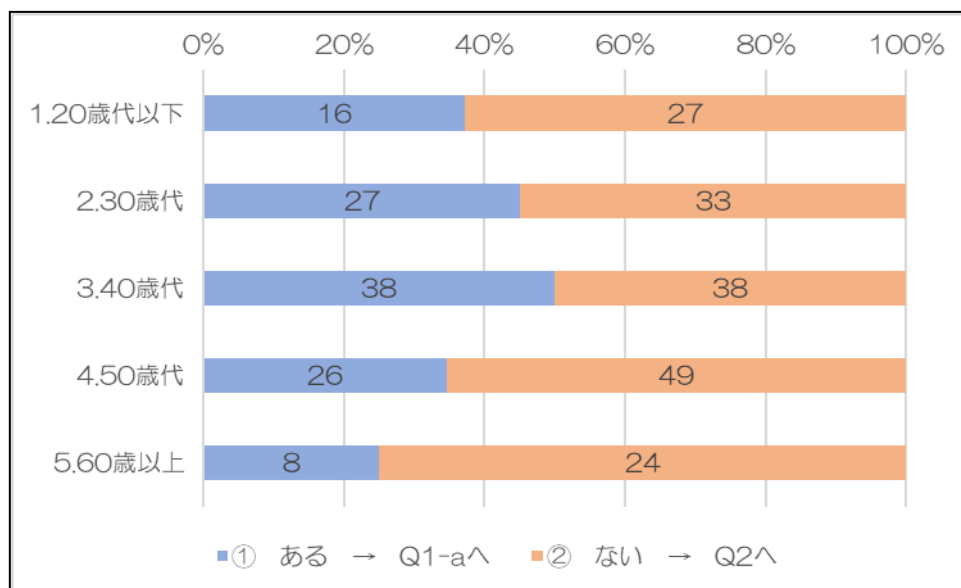
【性別クロス集計】

(単位：人)



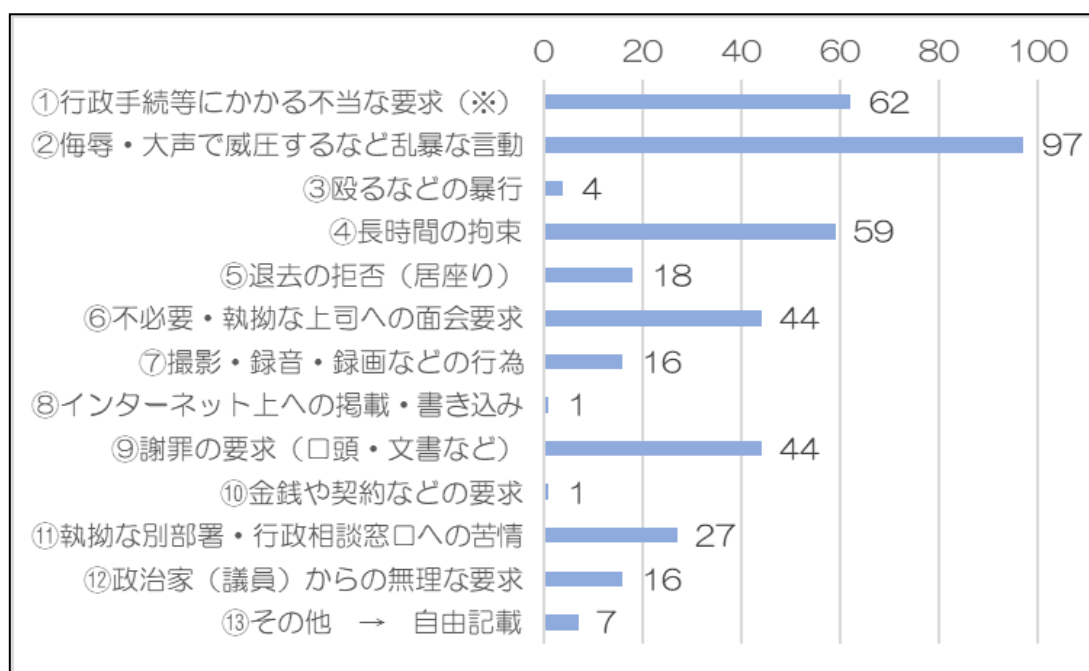
【年齢別クロス集計】

(単位：人)



Q1-a あなたが受けたことのあるカスハラの内容を以下から選択してください。（複数回答可）

（単位：人）



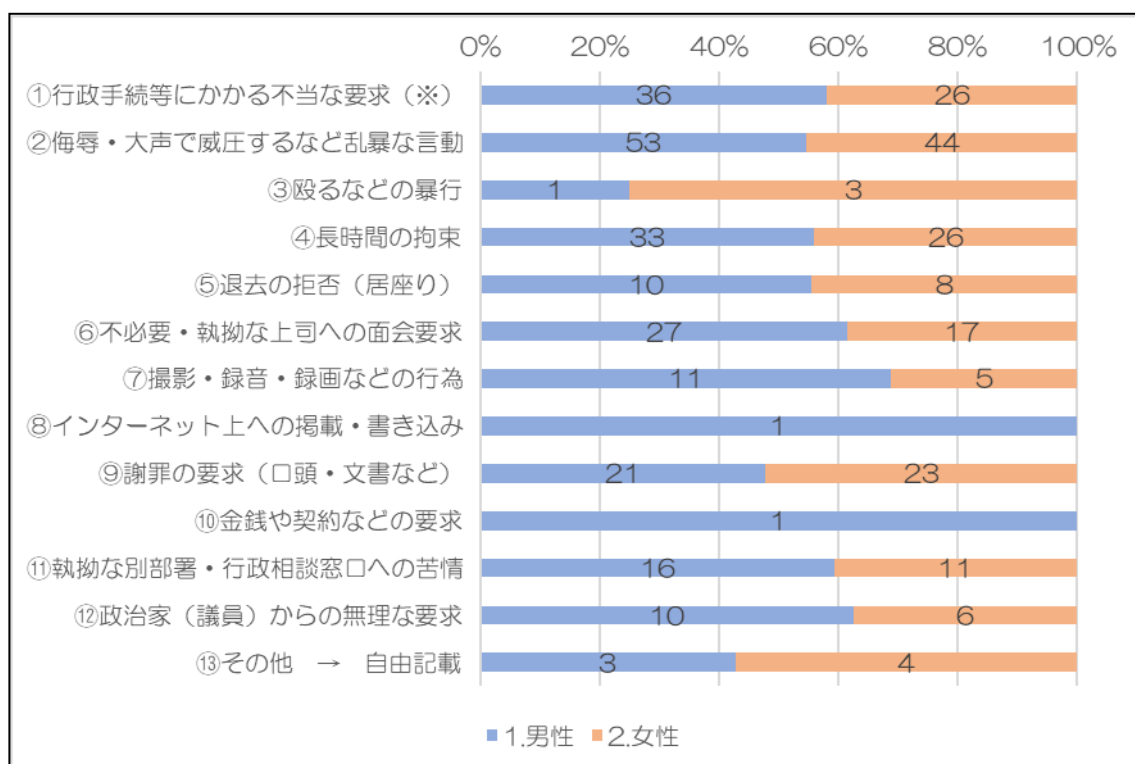
※①税の支払い拒否、必要な手続の拒否、不満、不当な手続の許可など

※その他（自由記載）

- ・時間外での対応
- ・雇用の違いによる侮辱
- ・過去、杖で叩かれそうになった時、男性係長が出てきて止めてくださり、とても安心したことがあった。今はそんな上司を見たことがない、皆黙って下を向きパソコンの影に隠れているように見える。
- ・5年以内ではありませんが、殴られたことはあります。
- ・警察へ自首しろと言われた。
- ・短期間で複数回の担当者変更の要求、居座りや乱暴な言動を匂わせての理不尽な要求
- ・自分の知識が間違っているにもかかわらず、職員の説明や行動が間違っていると決めつけて対応を要求する（職員の説明を聞かない、説明を続けようとする逆上する）。定期的にメールで自分の基準で正しいと思う業務運用への変更を指示してくる（提案の域を脱している）。

【性別クロス集計】

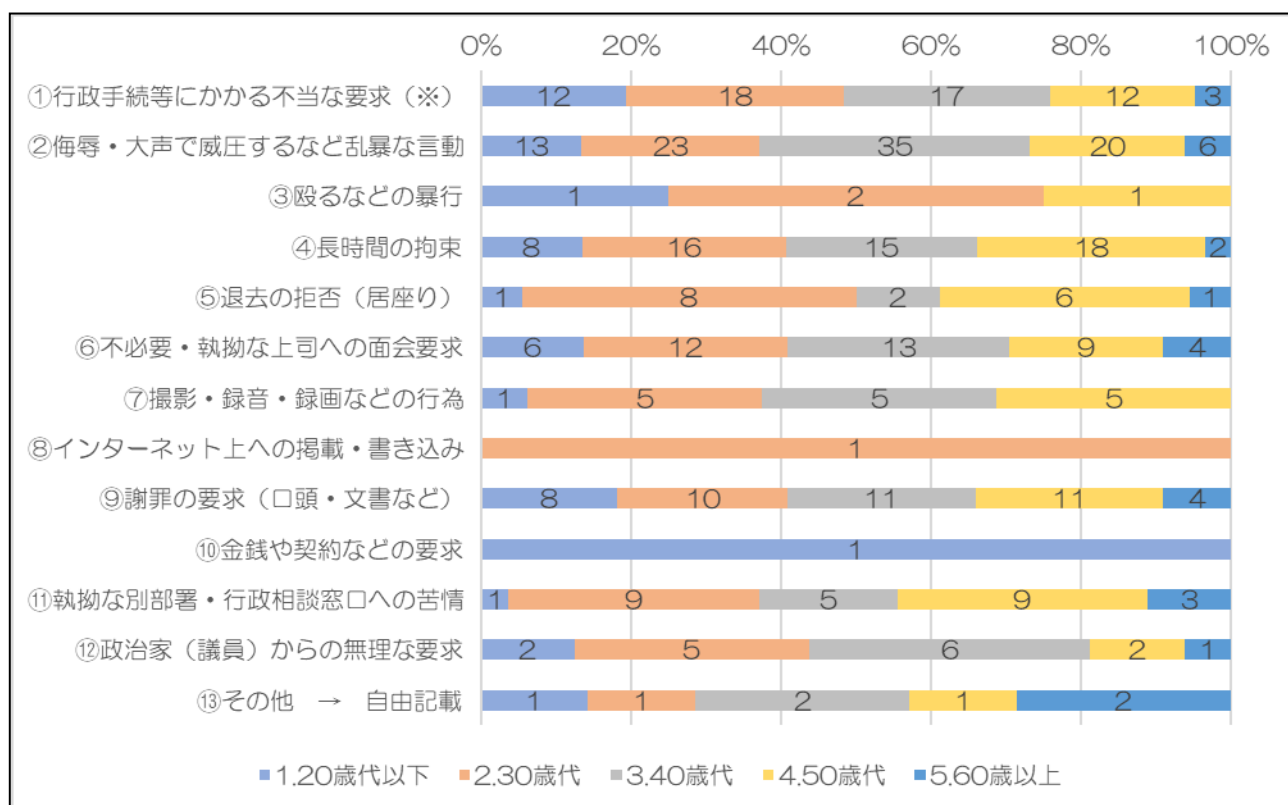
(単位：人)



※①税の支払い拒否、必要な手続の拒否、不満、不当な手続の許可など

【年齢別クロス集計】

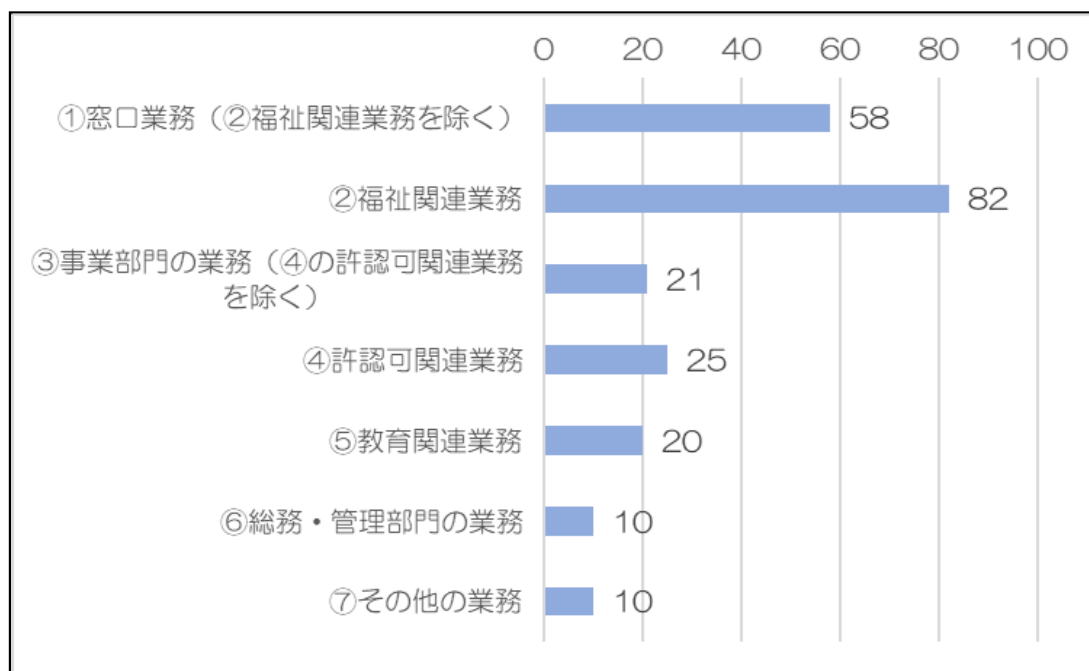
(単位：人)



※①税の支払い拒否、必要な手続の拒否、不満、不当な手続の許可など

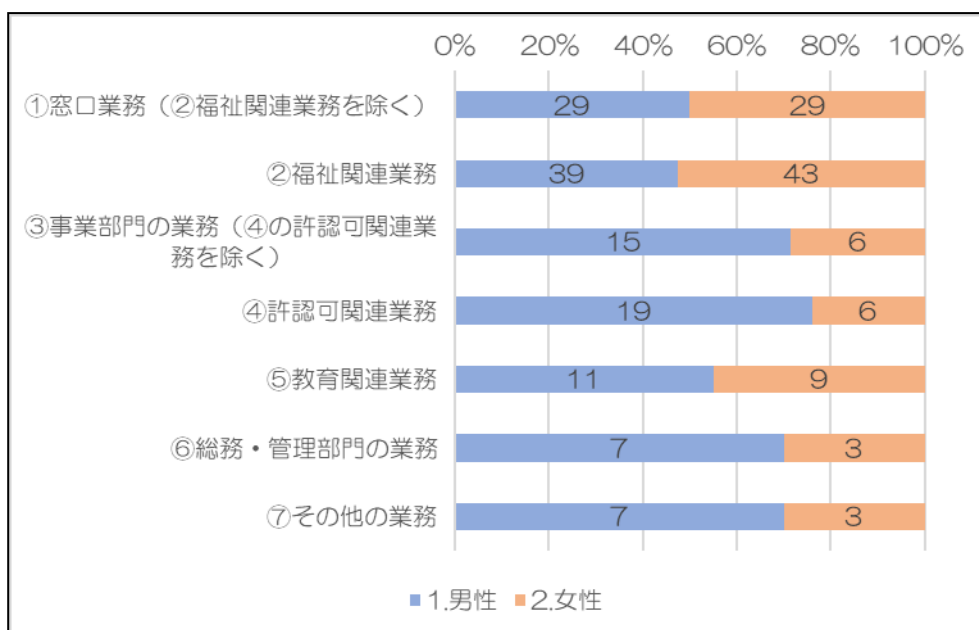
Q1ーb あなたがカスハラを受けたときの業務内容を以下から選択してください。（複数回答可）

（単位：人）



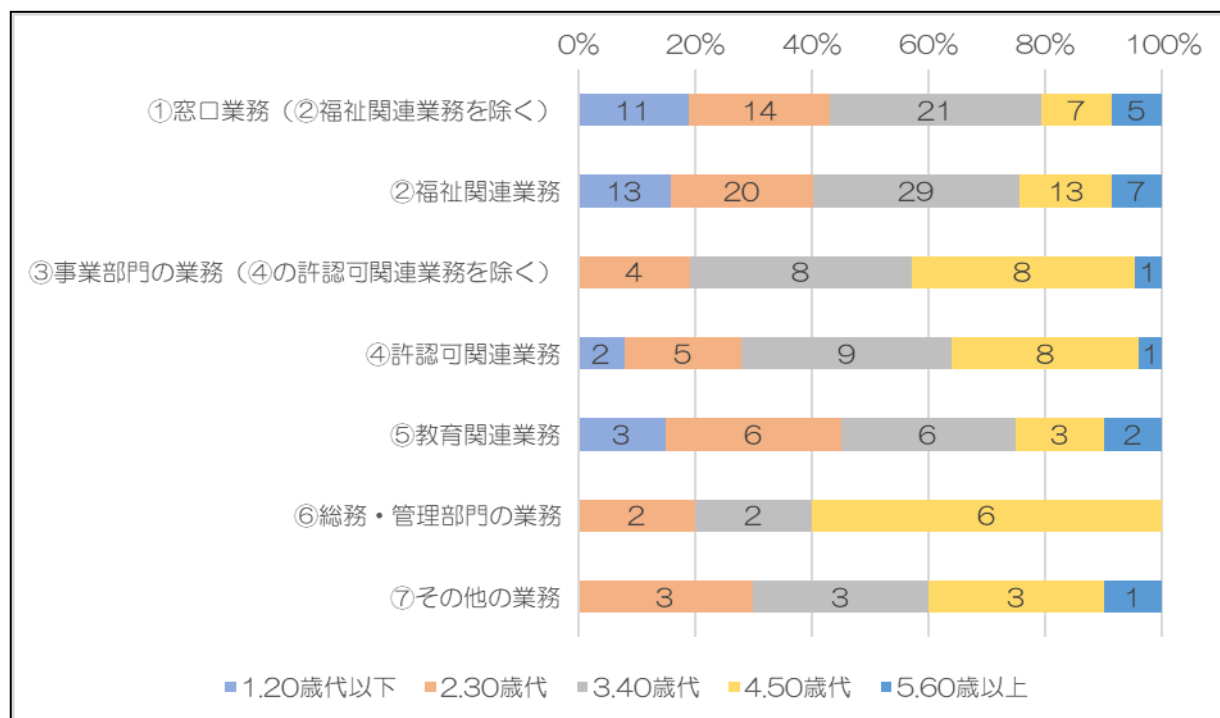
【性別クロス集計】

（単位：人）

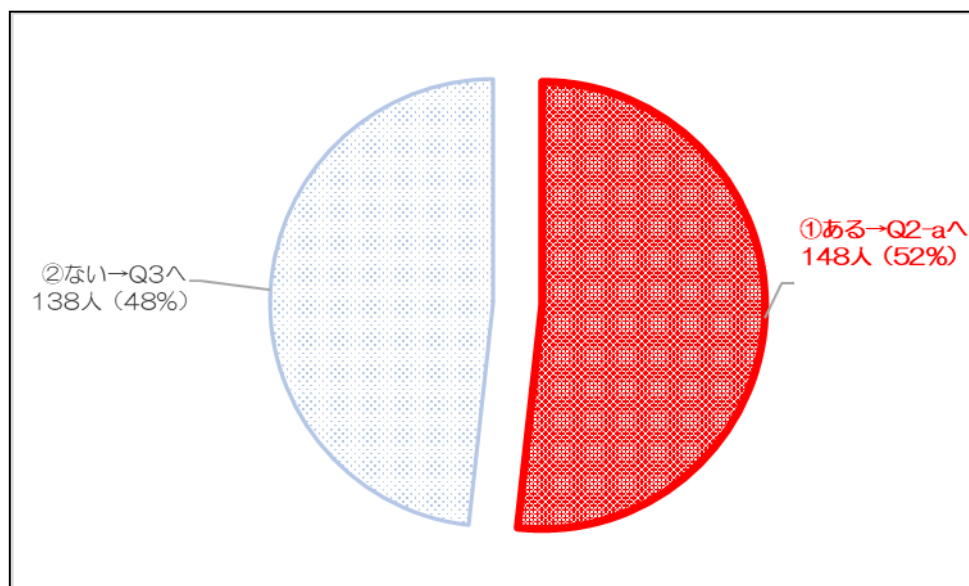


【年齢別クロス集計】

(単位：人)

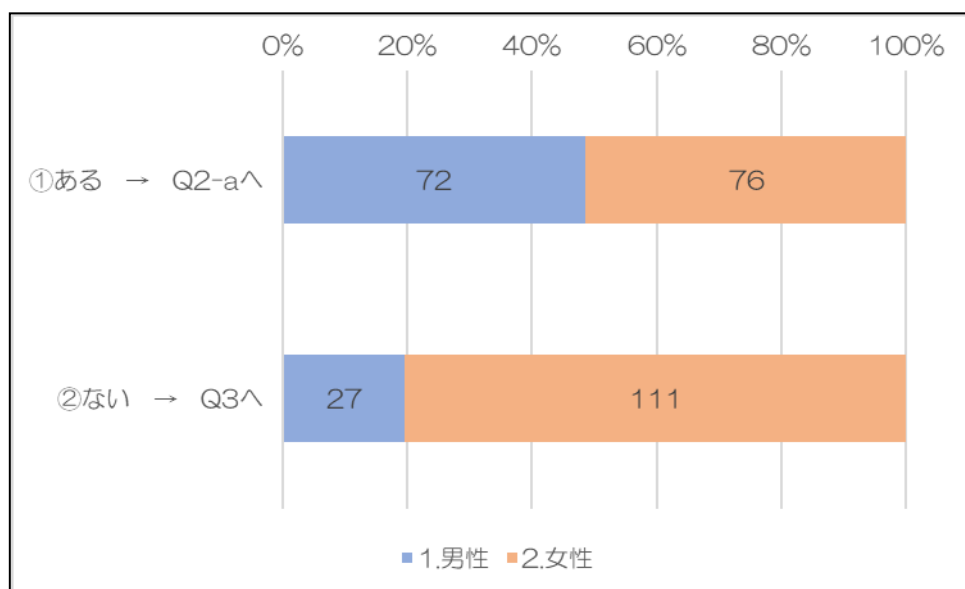


Q2 あなたは、今までに職場内、カスハラを受けている職員を見たことがありますか？



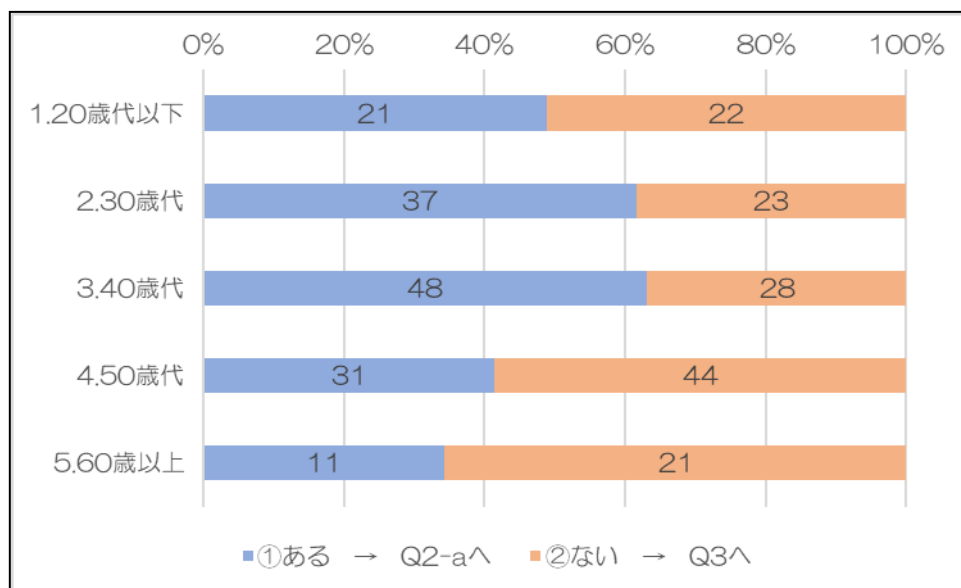
【性別クロス集計】

(単位：人)



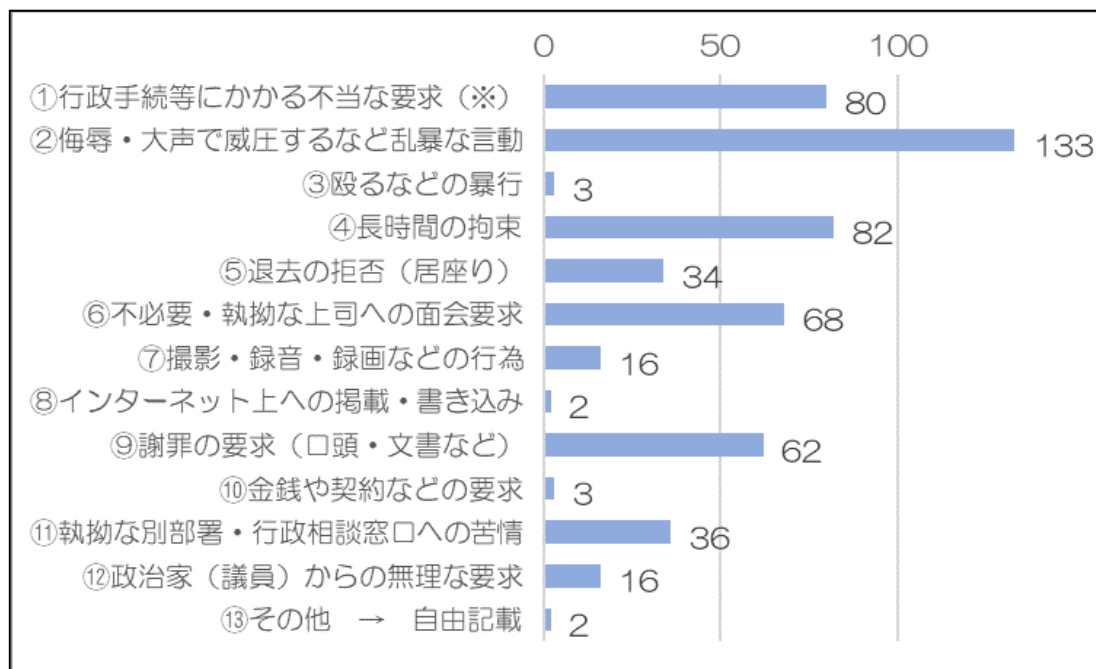
【年齢別クロス集計】

(単位：人)



Q2-a あなたが見たことのある（職場の同僚が受けたことがある）カスハラの内容を以下から選択してください。（複数回答可）

（単位：人）



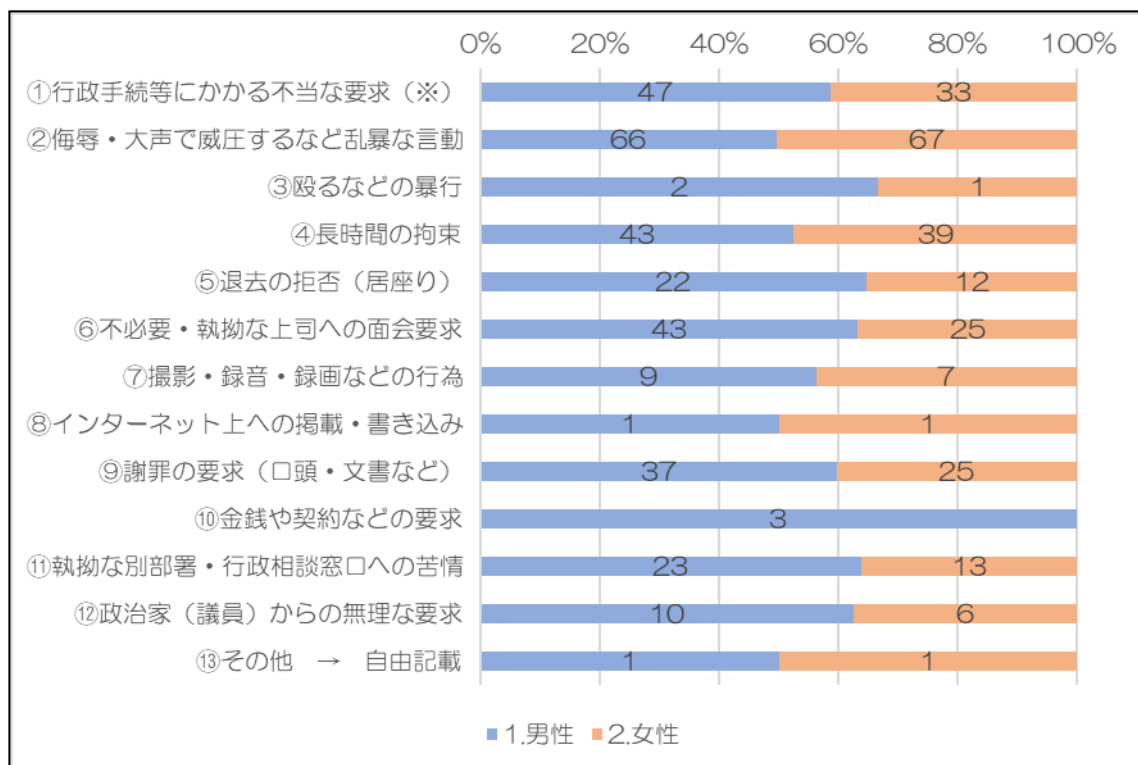
※①税の支払い拒否、必要な手続の拒否、不満、不当な手続の許可など

※その他（自由記載）

- ・名札を見て「名前覚えたからな！」と発言
- ・特定の職員を批判するFAXの複数課への送付

【性別クロス集計】

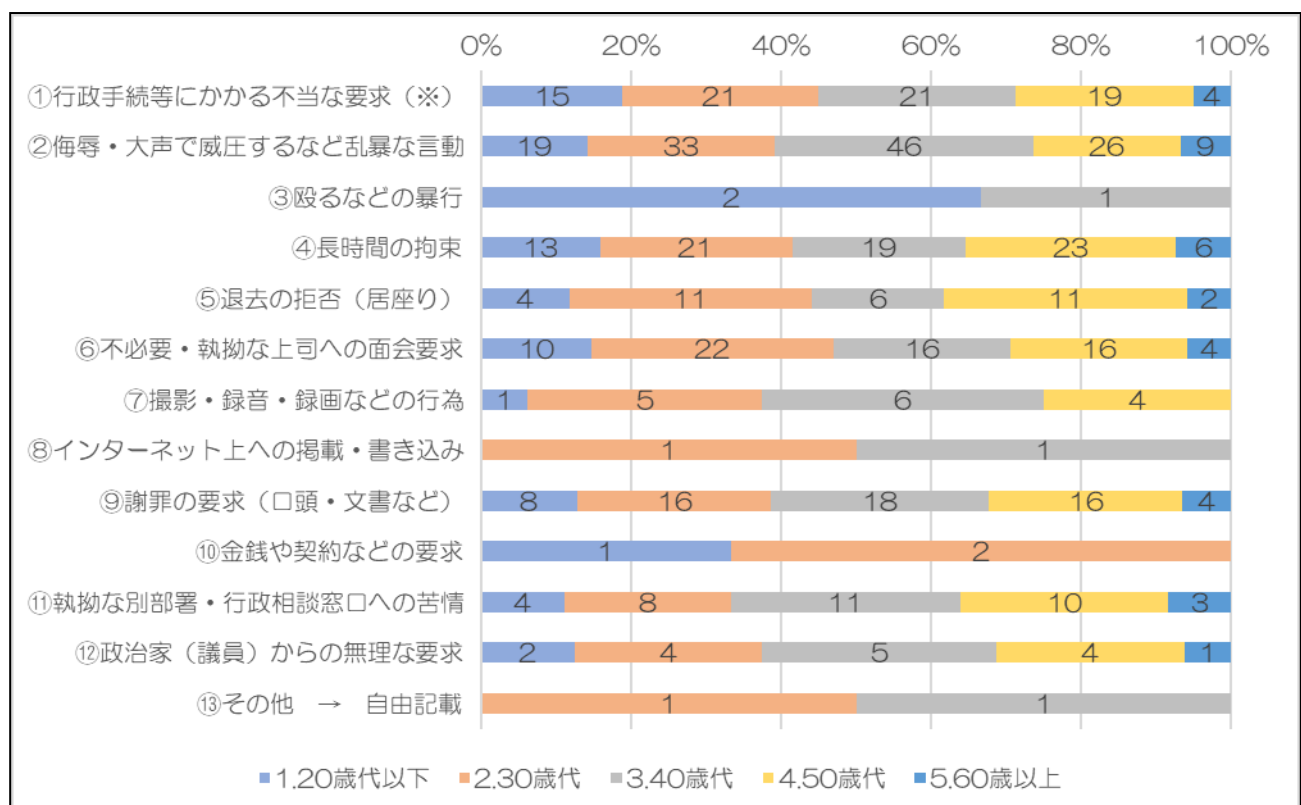
(単位：人)



※①税の支払い拒否、必要な手続の拒否、不満、不当な手続の許可など

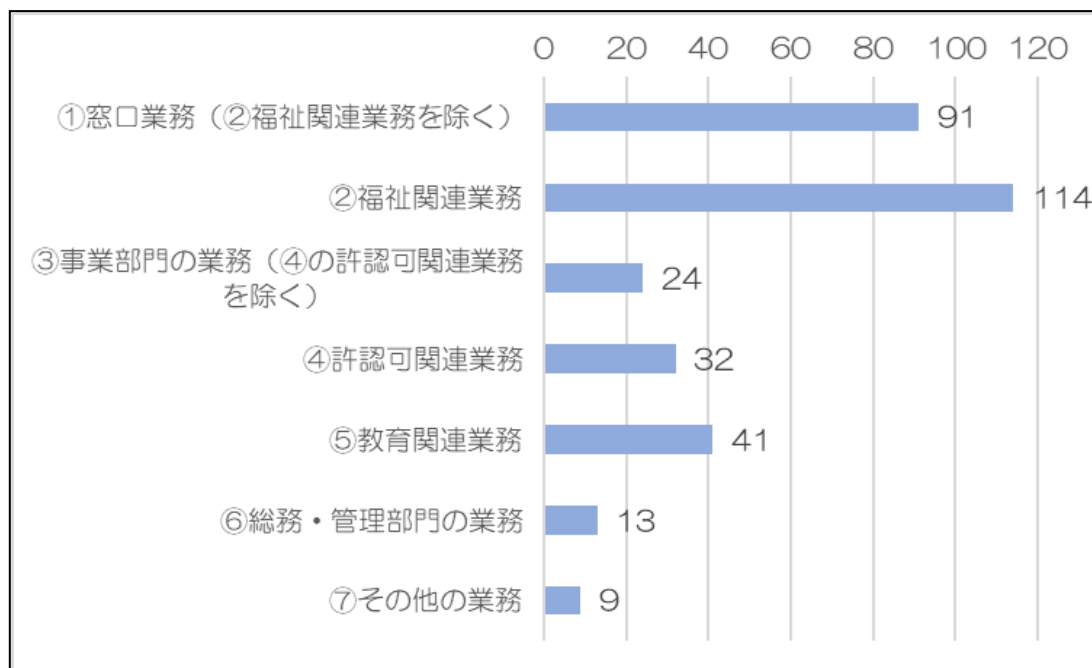
【年齢別クロス集計】

(単位：人)



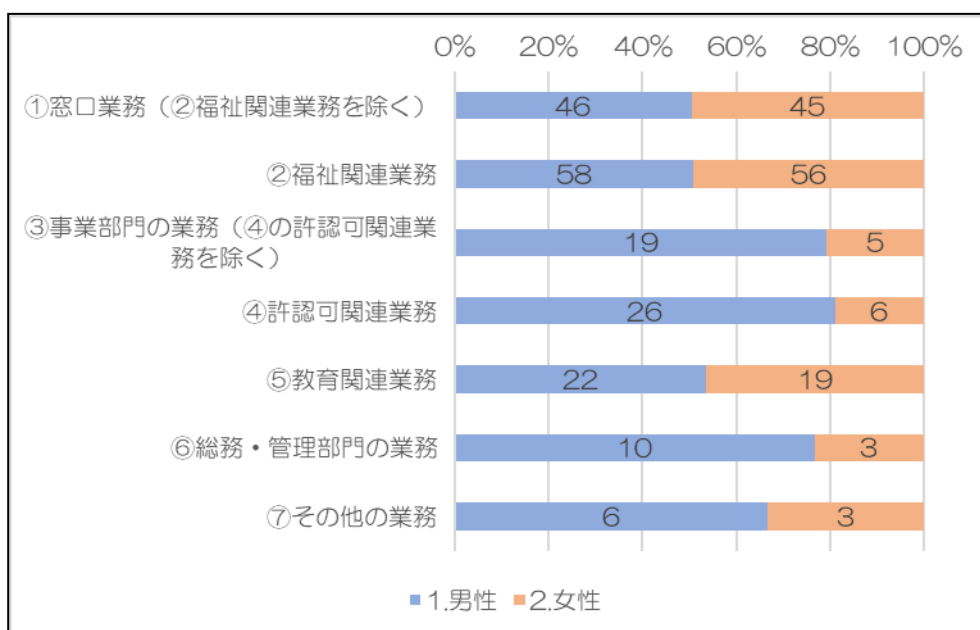
Q2ーb あなたが見たことのある（職場の同僚が受けたことがある）カスハラの内容を以下から選択してください。（複数回答可）

（単位：人）



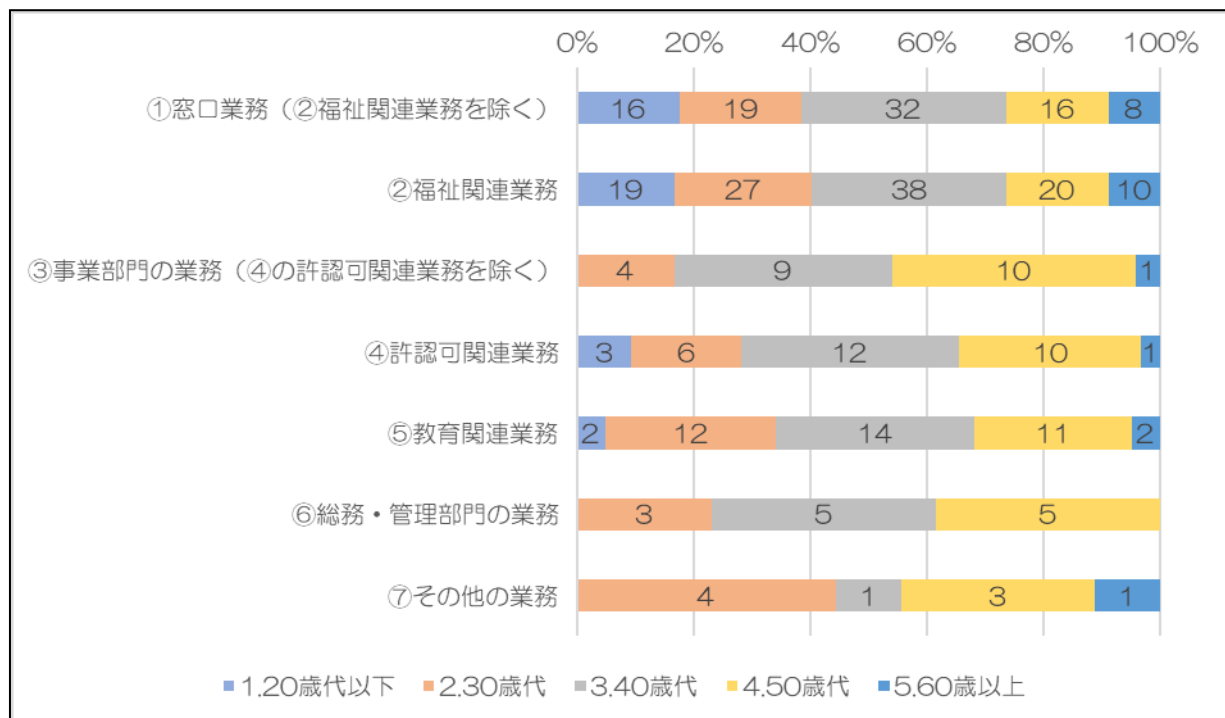
【性別クロス集計】

（単位：人）

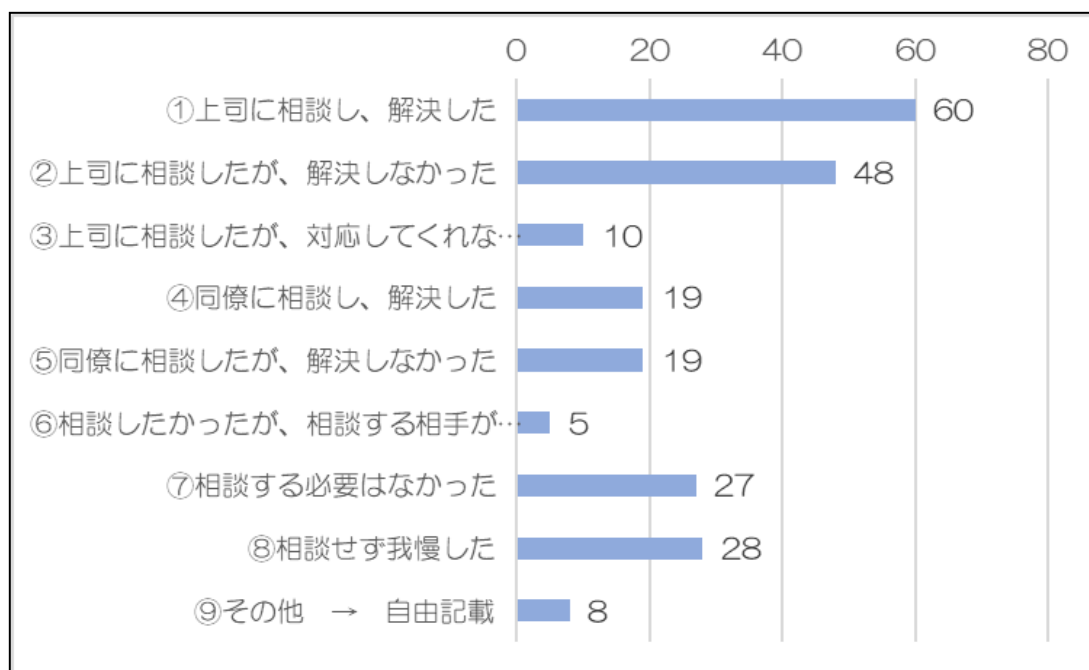


【年齢別クロス集計】

(単位：人)



Q3 カスハラを受けている間、誰かに相談し、問題は解決しましたか？（Q1 回答者のみ・複数回答可）

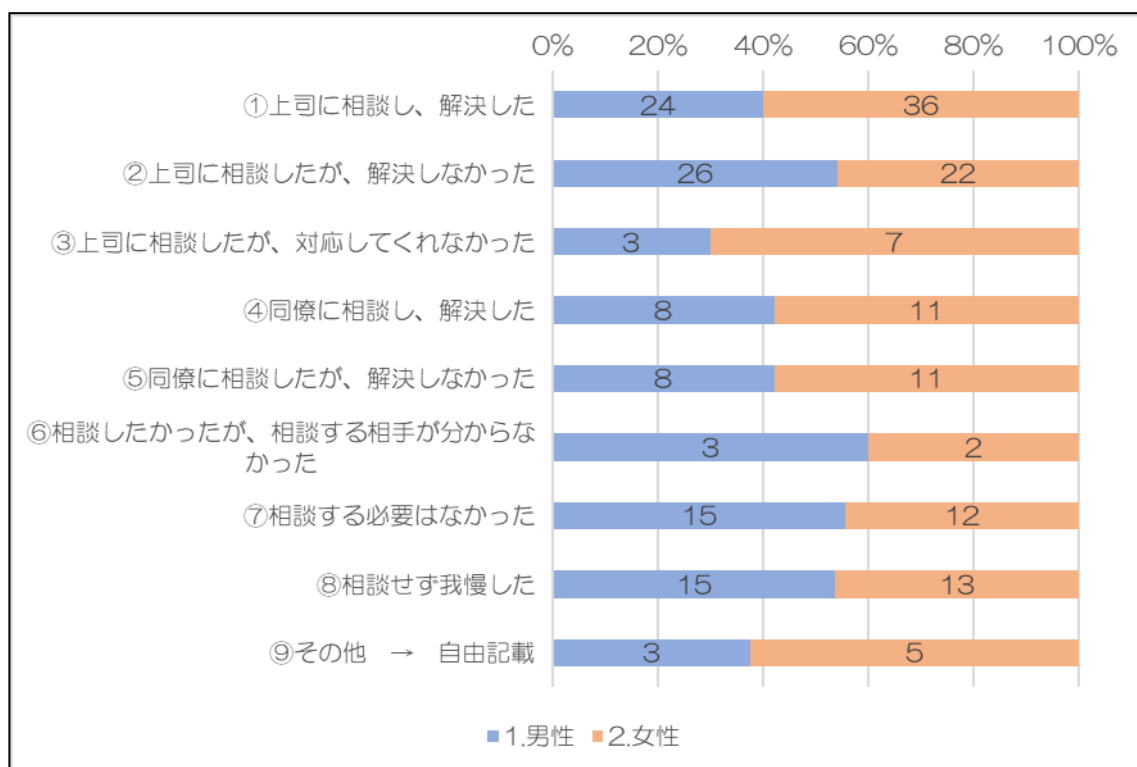


※その他（自由記載 一部抜粋）

- ・Q-1 と同じ案件の苦情に起因するものであったことから、上司が対応することで対象者に話をし、上司預かりとしたが、Q-1 の件が解決しなかったことから、付随する苦情として時折話題に上がり、根本解決に至らなかった。
- ・上司に相談し、警察に相談した。
- ・担当課で対応されていた。
- ・仕事上、相手の特性や性格的なものが要因であることが多いため、解決できるような問題ではない。
- ・ほとんどの案件は自分で解決するが、解決に時間がかかることや、夜間(保護者の自宅滞在時間)、昼休憩中の対応が多く、休憩時間が確保できない。

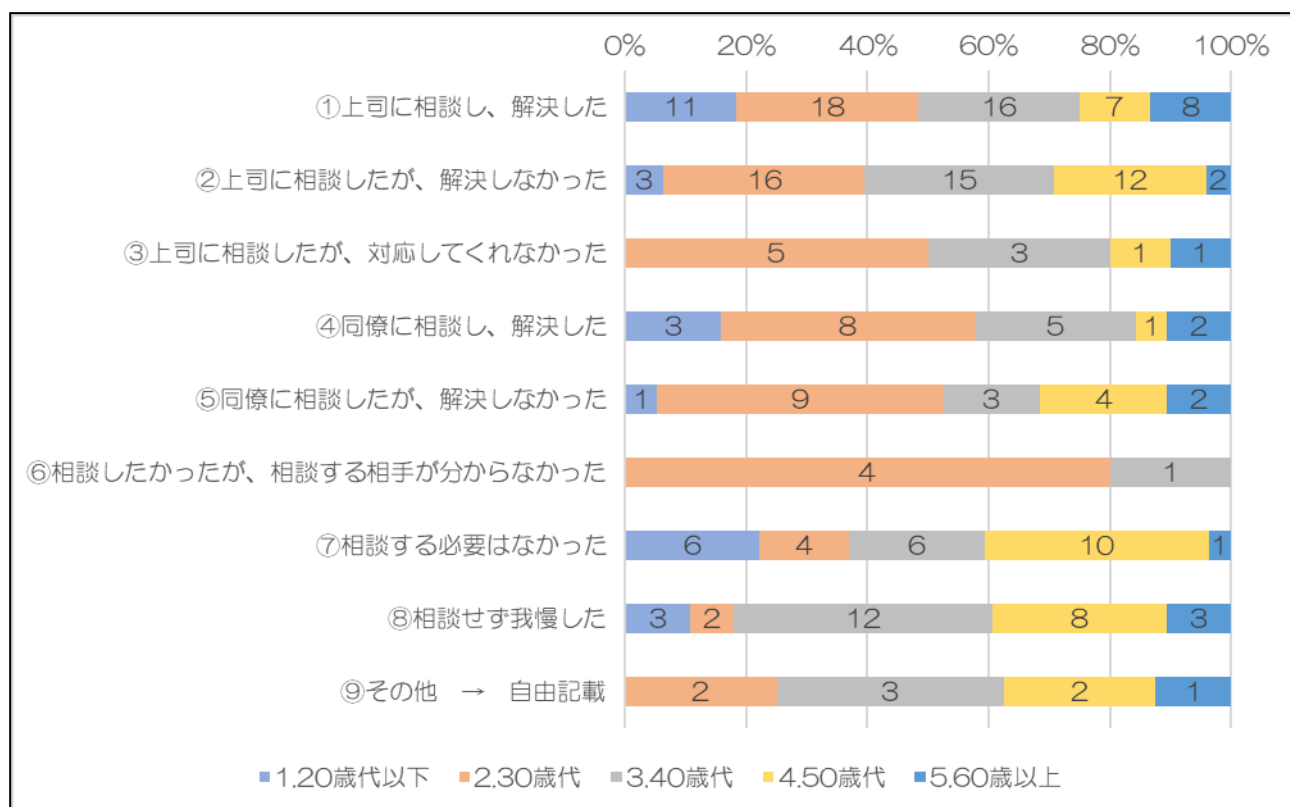
【性別クロス集計】

(単位：人)

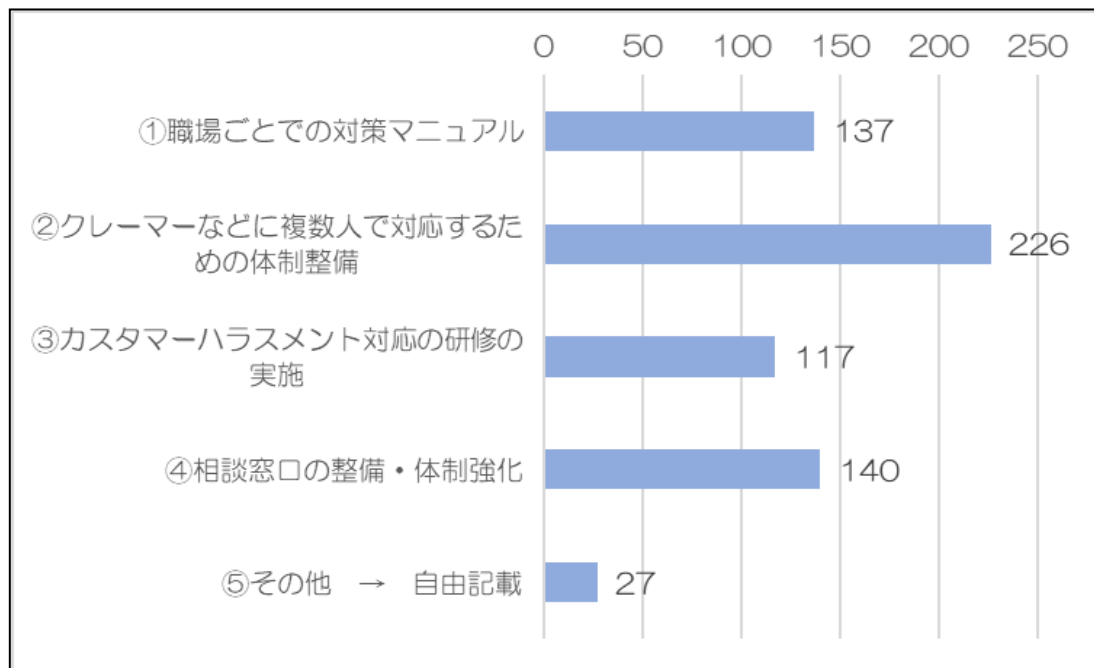


【年齢別クロス集計】

(単位：人)



Q4 カスタマーハラスメント問題の解決に向けて、何が必要だと思いますか。（複数回答可）

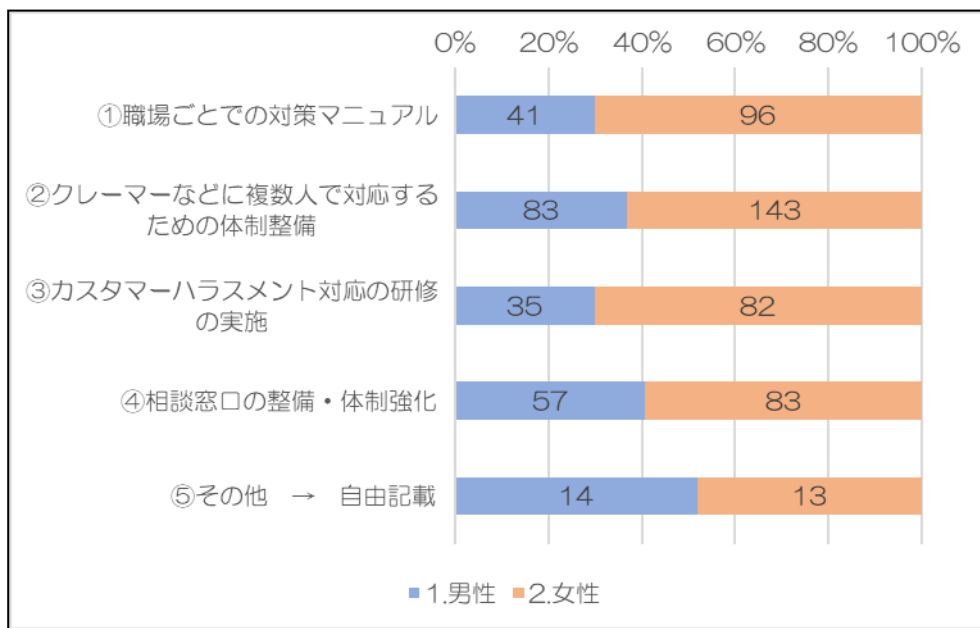


※その他（自由記載 一部抜粋）

- ・警察、弁護士等との連携、介入
- ・彦根市では、電話がつながる前に「この通話は品質向上のため録音します」といったインフォメーションが流れます。それがワンクッション入ることで、カスハラ対策になると感じました。
- ・カスタマーハラスメントにあったことはないのですが研修などで知る事が出来ればと思います。
- ・開庁、閉庁時間の短縮
- ・開庁、閉庁時間に合わせ、電話は時間外であることのアナウンスを流す。
- ・このような案件には最低でも2人体制（管理職1名・部下1名）での対応を義務づける規則などの制定が必要と思います。
- ・窓口にもカメラを設置してもよいのでは。
- ・ハラスメントに対して、退去を求める等の毅然とした対応
- ・各担当部署だけで解決させるのは限界がある。きちんと対応する部署が必要だと思う。
- ・座席表の廃止
- ・通話記録の録音

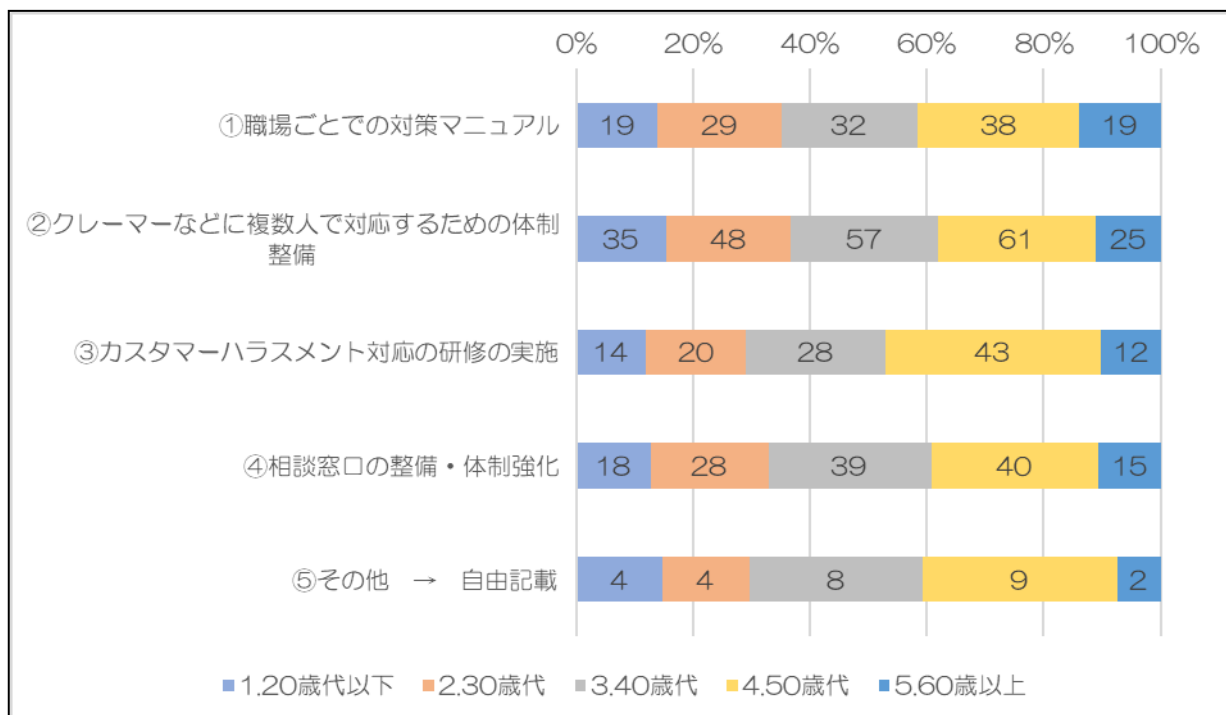
【性別クロス集計】

(単位：人)



【年齢別クロス集計】

(単位：人)



Q5 カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案について、自由に記載ください。

(一部抜粋)

- ・カスタマーハラスメントに関する知識を知り、職場内で対応策を検討しておく。具体事例から学び、冷静に対応できるようにしたい。
- ・カスハラについてパンフレット等で広く市民に周知して貰うことも必要だと思います。カスハラを受けた職員の気持ちを園全体で受け止めることも大事だと思います。
- ・名札の本名での記載をなくしてほしい。よくある名前にするとかで特定を避けたい。クレームで名前を尋ねられた時、偽名を答えてもオッケーにしてほしい。
- ・1人で対応するのではなく、複数人で対応することが最低限必要だと思います。
- ・管理職が率先してその担当者と最低でも2人体制で対応すべきだと思います。
- ・病院等では「不当要求的な対応に対して警察通報をする」と記載されたポスターがあり、まずは視覚的に訴えるのも方法の一つかと思う。また、職員間で「どんな対応がカスタマーハラスメントであるか」と共有する機会があってもいいかと思う。
- ・カスハラ防止条例をつくり、民間・公共を問わず「カスハラは許されるべきものではない」という市(まち)の取り組みを浸透させることが必要ではないかと思う。
- ・人事が「職員ファースト」である姿勢を見せること(勤務時間、就労環境などを含めて)不当な要求、恫喝に対しては「電話を切る」、「窓口対応を中止する」という行動を認める。すぐに警察と連携とれる体制を整える(市民相手であっても警察を呼ぶことをためらわない研修)。
- ・住民・保護者にも周知が必要であると感じます。
- ・窓口の場合、複数で対応することは可能だが、電話の場合、どのようなカスハラを受けているのか電話対応者以外は分からないので、録音機能は絶対に必要。
- ・各担当部署だけで解決させるのは限界がある。きちんと対応する部署が必要だと思う。どこまでのカスハラを我慢すべきなのかいつも疑問に思いながら対応する。本来であれば警察に相談する案件ではないかと思うような内容でも担当課だけで対応することが求められているのが現状。
- ・札幌市役所の「広聴部門におけるカスタマーハラスメント対策マニュアル」にあるように、世間話など市政に関係のない話題により長時間の拘束に及んだ場合に、30分から1時間を目途に対応を打ち切ったり、脅迫や強要などの行為があった場合に、躊躇せずに警察に連絡したりできるような、体制となしてほしい。
- ・そもそも職員数が不足している。また正規職員が少ないため、複数人で対応する体制が整っていない。管理職が対応を拒否する場合がある。
- ・具体的な対応策は上記のようなマニュアル作成や体制整備などがあると思いますが、まずは組織としてカスハラから職員を守るという姿勢をみせることが大切ではないでしょうか。安心して働くことのできる職場であると思えないところでは続けて働こうと思いません。
- ・警察、弁護士による職員以外のクレーマー対応が必要。職員のみでの対応には限界がある。
- ・「カスタマーハラスメント」だけでなく、「〇〇ハラスメント」というものは、時代の変化とともに多種多様化する傾向にあることから、定期的に最新の情報を研修等により周知する必要があると思います。

栗東市職員カスタマーハラスメント対策基本方針（案）

1 目 的

この基本方針は、本市職員が担当する行政サービスの利用者等からの要望や意見等の対応にあたり、職員としてとるべき対応について定め、組織として適切な対応の確立を図ることにより、効率的に業務遂行することを目的とします。

2 基本原則

職員は、市民の市政運営に対する要望や意見等の重要性を十分に理解し、誠実にその内容を受け止め、より一層質の高い行政サービスの提供や市民福祉の増進を図ることに努めるものとします。

その過程において、不当な要求等のカスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられた場合には、行政サービスを行う職員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化に繋がる恐れがあります。

市は市民等からの要望や意見等に対し真摯に対応することはもちろんですが、カスタマーハラスメントに対しては組織的に毅然とした態度で対応を行うものとします。

3 定 義

カスタマーハラスメントとは、行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の妥当性に照らして、当該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、職員の就業環境や業務遂行を阻害し、もしくは職員の尊厳を傷つけるものをいいます。

4 該当する行為

※ 以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

不相当な行為等	行 為 の 例
時 間 の 拘 束	・長時間（目安として1時間を超えるもの）の拘束、居座り、電話 ・長時間の拘束により業務に支障を及ぼす行為
リ ピ ー ト 型	・頻繁に来庁し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム
暴 言 ・ 暴 力	・大声、暴言で執拗に職員を責める ・庁舎内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し ・侮辱、差別的な言動 ・殴る、蹴る、物を叩く、投げつける、唾を吐きかける
揚 げ 足 取 り	・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉え、あらさがしをしてくる

	・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的に市役所の落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て
脅 迫	・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかした脅し
権 威 型	・優位な立場（市長や議員の知り合いをかたる者、元職員等）にいてことを利用した暴言、特別扱いの要求
無断撮影・録音	・カメラやスマートフォン等による職員や職場の無断撮影、録音
SNSへの投稿	・インターネット上の投稿（職員の氏名公開、写真、映像、音声等の個人情報や職員の対応状況等の流布） ・市役所/職員の信用を毀損させる行為
正当な理由のない過度な要求	・言いがかりによる金銭要求 ・私物（スマートフォン、PC等）の故障についての金銭要求 ・難癖をつけた税/保険料/使用料/手数料等の未払い、代金の返金要求 ・制度上対応できないことへの要求（必要な手続の拒否、不備/不当な手続きの許可など） ・施設設備等への過剰な要求 ・担当業務外の苦情（国、県、他市町村に関するもの等） ・業務時間外の対応要求 ・自宅等の業務場所以外への職員呼びつけ ・個人、上司、性別、年齢等、特定の職員を指名する対応要求 ・謝罪（口頭/文書）、土下座、職員の異動、辞職の要求
セ ク ハ ラ	・特定の職員へのつきまとい ・職員へのわいせつ行為や盗撮
そ の 他	・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り ・職員を誹謗中傷するビラの配布

5 対 応

上記の例を含め、カスタマーハラスメントと認められる行為があった場合は、速やかに対応を終了し退去を求めます。

また、以下のとおり対応します。

1) 長時間の拘束を繰り返す行為者に対する面談時間等について

- ・面談等の時間は、原則として30分以内とします。なお、面談等の時間が30分を超過する場合は、対応を終了します。
- ・カスタマーハラスメント行為が確認された場合は、速やかに対応を終了し、退去を求めます。

2) 威圧的な言動・過度な要求に対する面談場所、録音の実施等について

- ・面談は、原則として庁舎等で行います。
- ・面談は、原則として複数の職員（２名以上）で対応し、状況及び内容により面談の開始から終了までの間、ＩＣレコーダーにより録音します。
- ・カスタマーハラスメント防止のため、威圧的な言動・過度な要求をする者でなくても、必要に応じて窓口や電話での会話を録音します。

３）ＳＮＳへの投稿など嫌がらせと認められる録音や撮影について

- ・原則、庁舎における撮影、録音、録画、放送、配信その他これらに類する行為は禁止します。（公務上必要な場合は除きます）
- ・カスタマーハラスメント行為が収まらない相手に対しては、弁護士等に相談し、内容証明を送付するなどの警告を行います。
- ・職員を誹謗中傷するＳＮＳへの投稿等、嫌がらせと認められる投稿が判明した場合は警察へ通報します。

４）威圧的な言動・過度な要求に対する記録作成、報告書等について

- ・面談等行った場合は、記録及び報告書等の作成を行います。

５）職員の安全確保について

- ・行為者から危害が加えられないよう一定の距離を保つなど、対応する職員の安全確保を優先します。
- ・危害が加えられる恐れがある場合には、直ちに警察へ通報します。

６）栗東市役所不当要求行為等対策要綱に基づく対応

- ・カスタマーハラスメント行為の内容により、「栗東市役所不当要求行為等対策要綱」に基づき組織的に、かつ、警察その他の関係機関と緊密な連携により対処します。

栗東市職員カスタマーハラスメント対策（案）

啓発ポスターの掲示	・市民にカスタマーハラスメントについて知ってもらい、防止を啓発するポスターを窓口等に掲示 (R6. 10. 1 より掲示済) ・「栗東市職員カスタマーハラスメント対策基本方針」を市ホームページ等で周知
予防・対応マニュアルの策定	・電話、面談等でハラスメントが疑われる事例への組織的な対応を行うための「カスタマーハラスメント予防・対応マニュアルの策定
研 修 の 強 化	・カスタマーハラスメントへの対応方法についての職員研修を実施
記名章の表記変更	・SNS、インターネット等での誹謗中傷を防ぐために、記名章をひらがな名字、ローマ字表記の記載に変更 (R6. 10. 1 より変更)
対 応 時 の 録 音	・行政サービス向上、公平な職務執行の確保、犯罪防止及び職員に対する不当な圧力排除のため、必要に応じて窓口での会話や電話対応を録音
職 員 の ケ ア	・カスタマーハラスメントを受けた職員を孤立化させない、より適切な対応のため警察や顧問弁護士との連携など、職員を守る体制づくり ・被害を受けた職員と産業医及びカウンセラーによる面談の実施