

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8年1月

総務部人事課

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。

そのような中、現在、愛知県カスタマーハラスメント防止条例に定める事業者の責務として、「豊川市役所カスタマーハラスメント防止対策マニュアル」の作成作業を進めており、本アンケートは、豊川市独自の要素が入る一番大切な部分として、豊川市職員に対するカスタマーハラスメントの発生状況等について実態を把握することを目的としています。

※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

医療職を除く全職員（約 1,300 人）

※庁内グループウェアが利用できない会計年度任用職員などは対象者数には含まれないが、広く意見を求めるため、職場内でアンケートの共有を依頼

(3) 実施期間

令和7年11月18日（火）から令和7年12月5日（金）まで

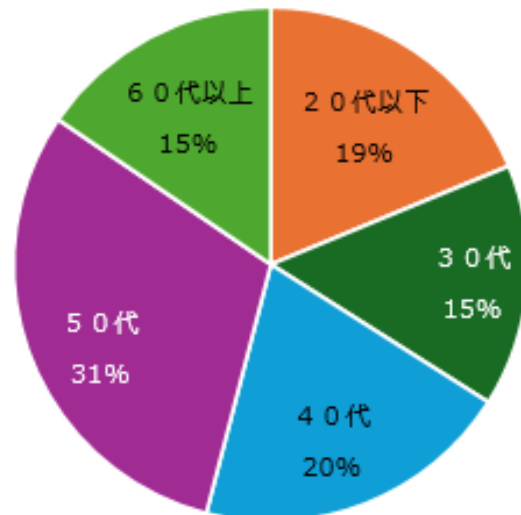
(4) 調査方法

あいち電子申請・届出システムによる無記名アンケート方式

2 アンケート結果（回答者数 853 人）

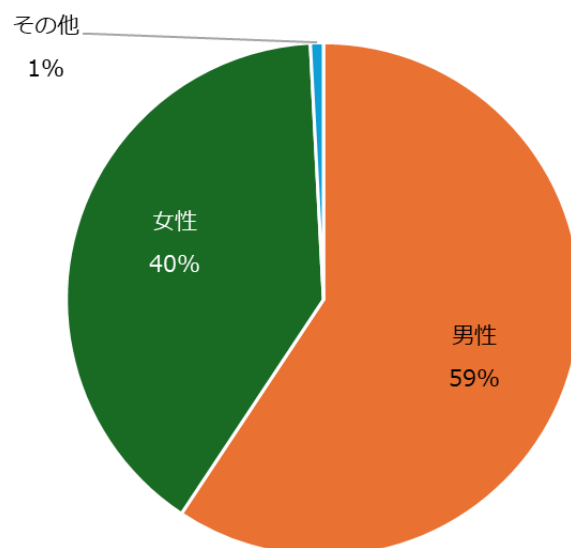
質問1. 年齢を選択してください。

20代以下	160
30代	130
40代	171
50代	260
60代以上	132
合計	853



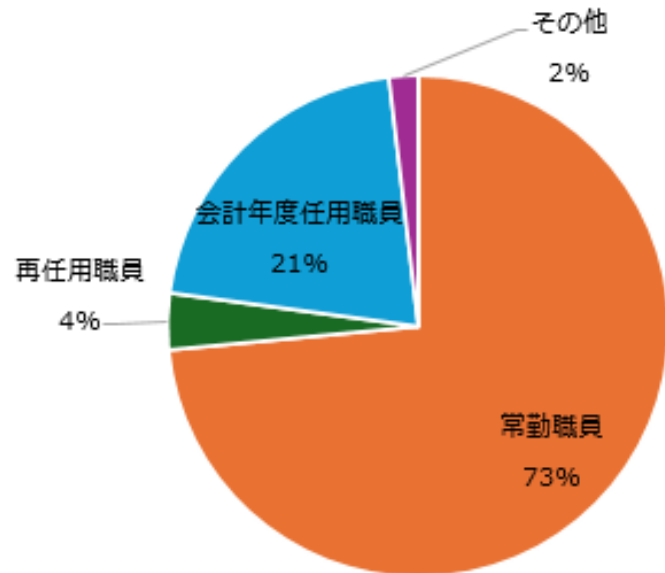
質問2. 性別を選択してください。

男性	506
女性	340
その他	7
合計	853



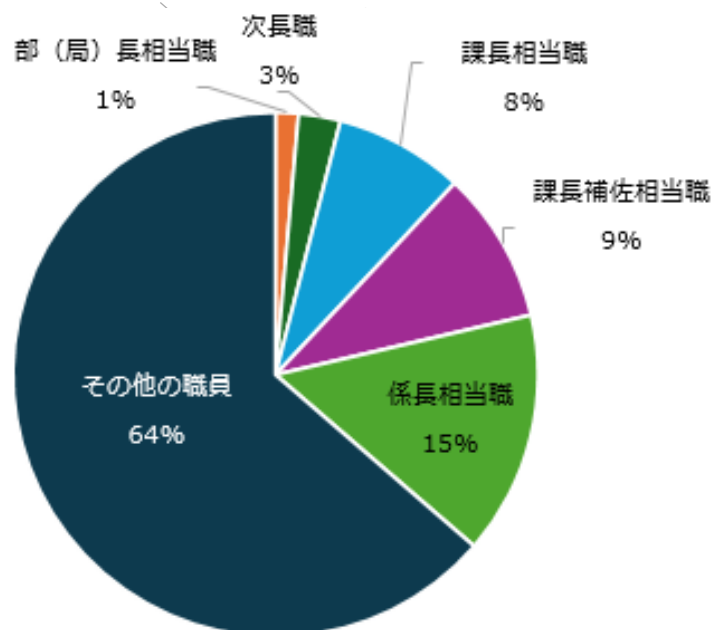
質問3. 任用形態を選択してください。

常勤職員	627
再任用職員	31
会計年度任用職員	179
その他	16
合計	853



質問4. 役職を選択してください。

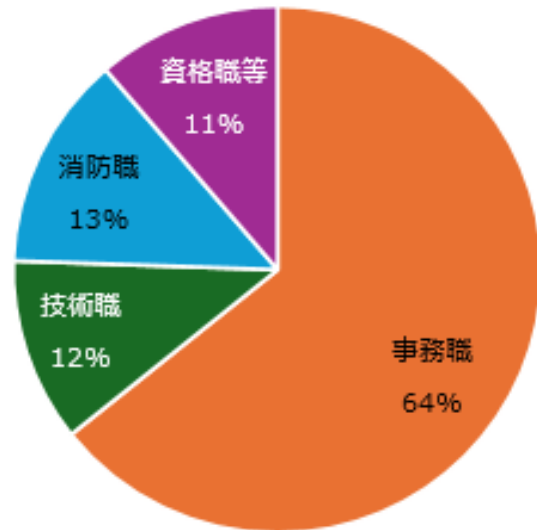
部（局）長相当職	12
次長職	22
課長相当職	68
課長補佐相当職	80
係長相当職	128
その他の職員	543
合計	853



質問5. 職種について最も近いものを選択してください。

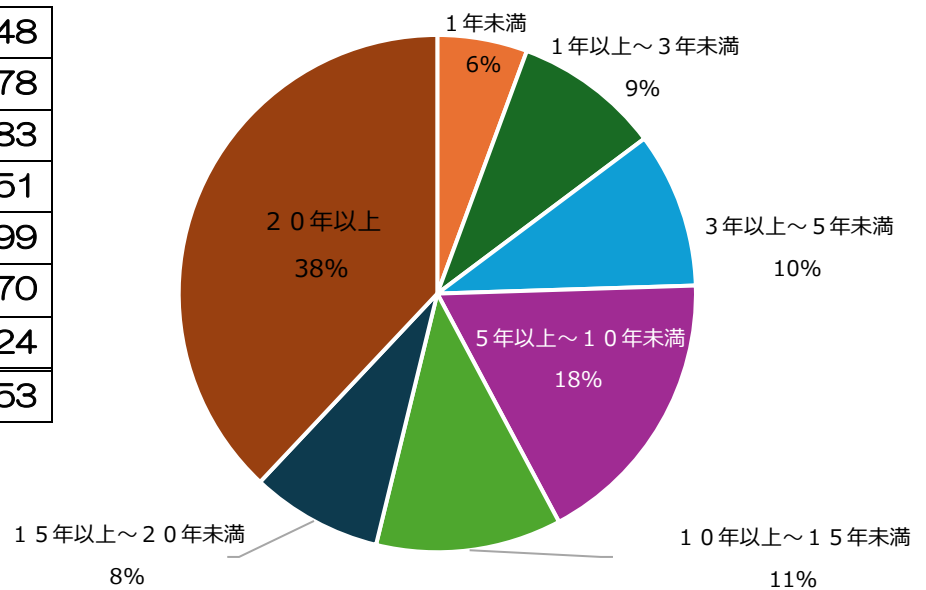
事務職	507
技術職	89
消防職	104
資格職等	153
合計	853

※資格職等は、保健師、保育士、
歯科衛生士、管理栄養士、社会福祉士、
技能労務職等です。



質問6. 勤続年数を選択してください。

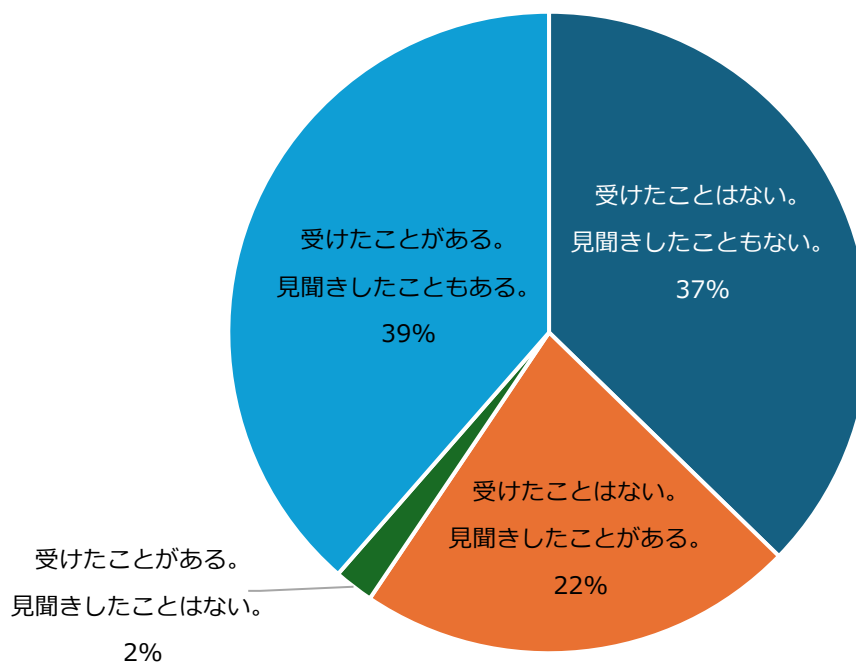
1 年未満	48
1 年以上～3 年未満	78
3 年以上～5 年未満	83
5 年以上～1 0 年未満	151
1 0 年以上～1 5 年未満	99
1 5 年以上～2 0 年未満	70
2 0 年以上	324
合計	853



質問7. 過去3年間でカスハラを受けたことや見聞きしたことについて

カスハラを受けた＞見聞きしたの順に表示

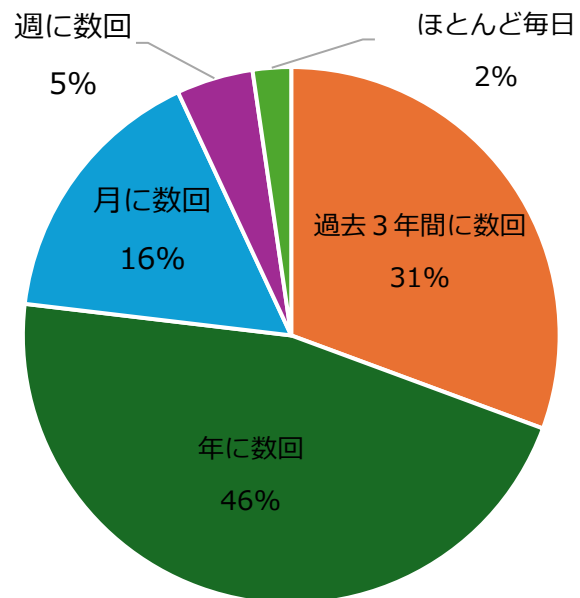
過去3年間でカスハラを受けたことはない。 また、同僚等が受けているのを見聞きしたこともない。	318
過去3年間でカスハラを受けたことはない。 ただし、同僚等が受けているのを見聞きしたことがある。	189
過去3年間でカスハラを受けたことがある。 ただし、同僚等が受けているのを見聞きしたことはない。	17
過去3年間でカスハラを受けたことがある。 また、同僚等が受けているのを見聞きしたこともある。	329
合計	853



質問8. カスハラを受けた頻度を選択してください。

頻度の少ない順に表示

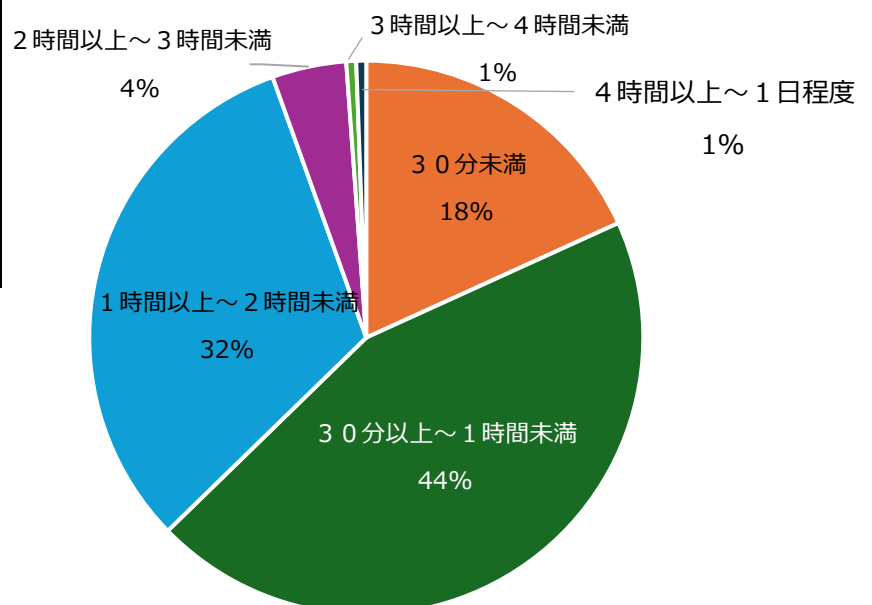
過去3年間に数回	106
年に数回	160
月に数回	56
週に数回	16
ほとんど毎日	8
合計	346



質問9. 1回のカスハラに要した概ねの時間を選択してください。

時間の多い順に表示

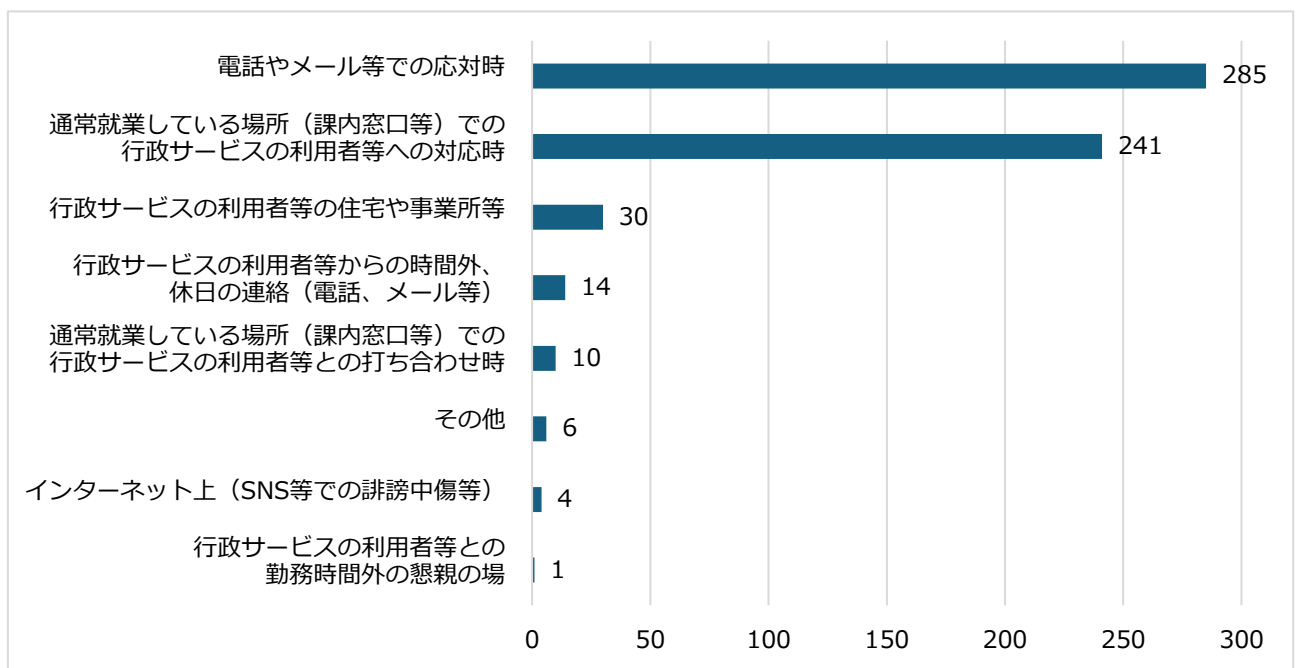
4時間以上～1日程度	2
3時間以上～4時間未満	2
2時間以上～3時間未満	15
1時間以上～2時間未満	110
30分以上～1時間未満	154
30分未満	63
合計	346



質問10. 受けたカスハラは、具体的にどこで行われたものですか。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

電話やメール等での応対時	285
通常就業している場所（課内窓口等）での行政サービスの利用者等への対応時	241
行政サービスの利用者等の住宅や事業所等	30
行政サービスの利用者等からの時間外、休日の連絡（電話、メール等）	14
通常就業している場所（課内窓口等）での行政サービスの利用者等との打ち合わせ時	10
その他	6
インターネット上（SNS 等での誹謗中傷等）	4
行政サービスの利用者等との勤務時間外の懇親の場	1
合計	591



その他

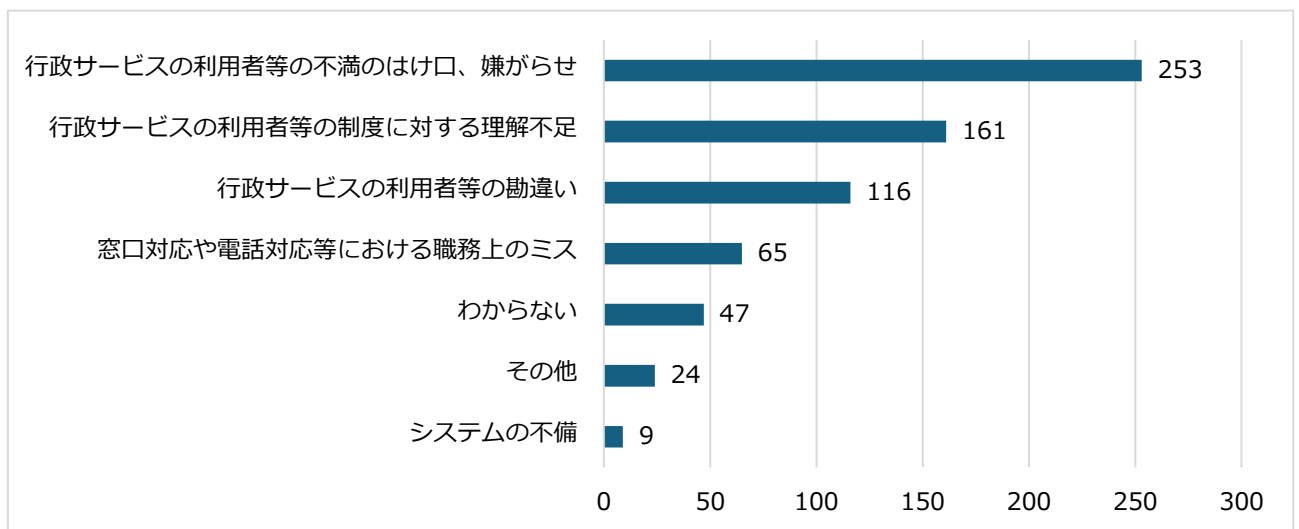
- ・日直従事中
- ・工事現場
- ・救急現場 など



質問１１．カスハラのかきかけとなった理由を選択してください。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

行政サービスの利用者等の不満のはけ口、嫌がらせ	253
行政サービスの利用者等の制度に対する理解不足	161
行政サービスの利用者等の勘違い	116
窓口対応や電話対応等における職務上のミス	65
わからない	47
その他	24
システムの不備	9
合計	675



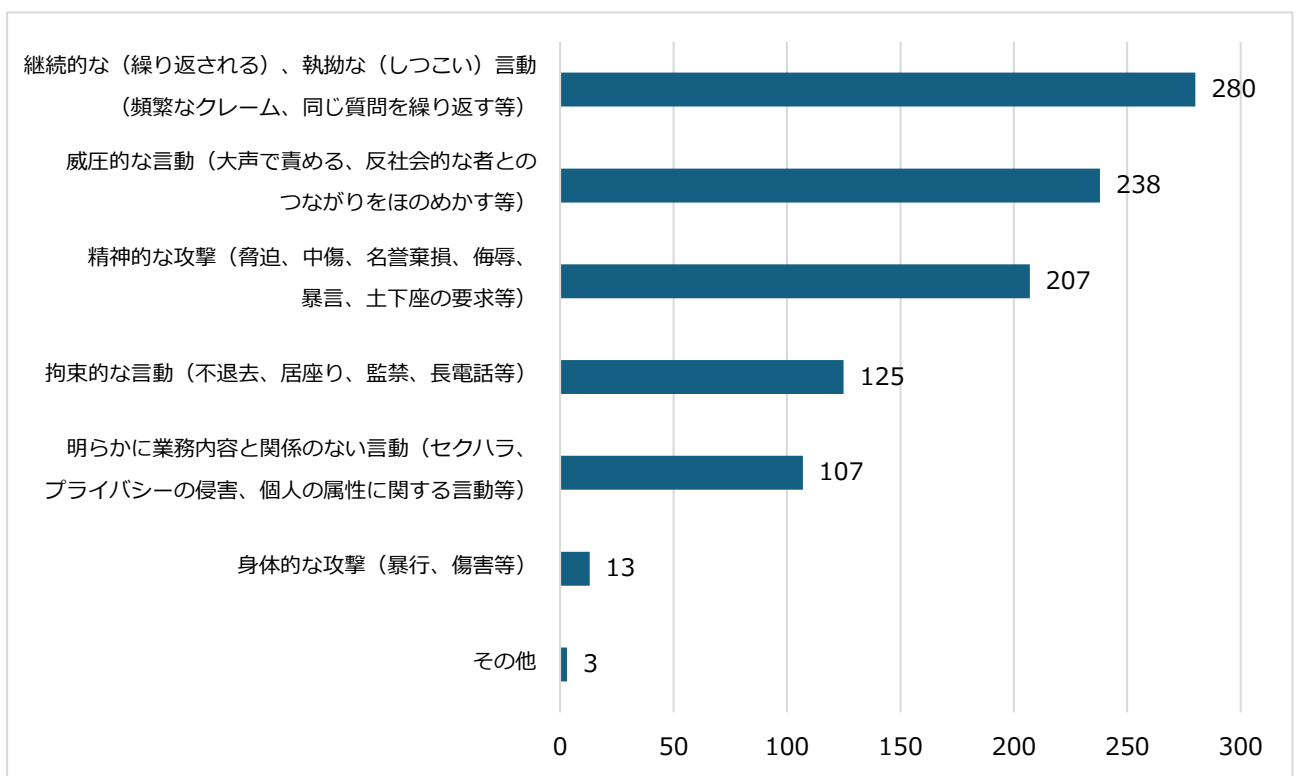
その他

- ・利用者等の障害、疾患
- ・業務上、確認しなければならない事柄の質問
- ・「急いでほしい」という感情
- ・市役所の職員ならなんでも知っているべきとの認識からか、他所属の業務に関することや、行政サービスと直接関係のない内容に回答できなかったこと
- ・過去の行政職員の対応などに対するクレーム
- ・当人にとっての「常識」と一般的な認識との乖離 など

質問12. 受けたカスハラはどれに当てはまるか選択してください。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）	280
威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）	238
精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）	207
拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）	125
明らかに業務内容と関係のない言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	107
身体的な攻撃（暴行、傷害等）	13
その他	3
合計	973



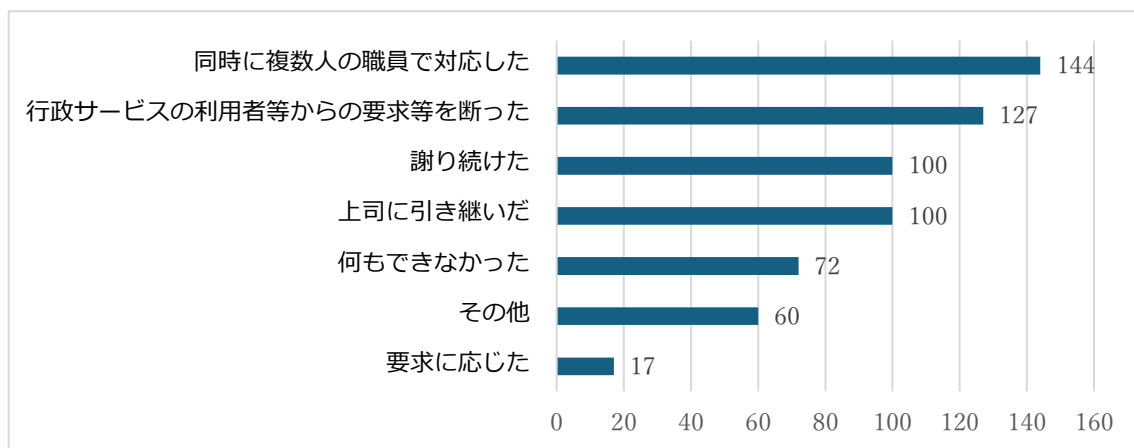
その他

- ・業務に関係のない質問責め など

質問13. カスハラに対し、どのような対応をとりましたか。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

同時に複数人の職員で対応した	144
行政サービスの利用者等からの要求等を断った	127
上司に引き継いだ	100
謝り続けた	100
何もできなかった	72
その他	60
要求に応じた	17
合計	620



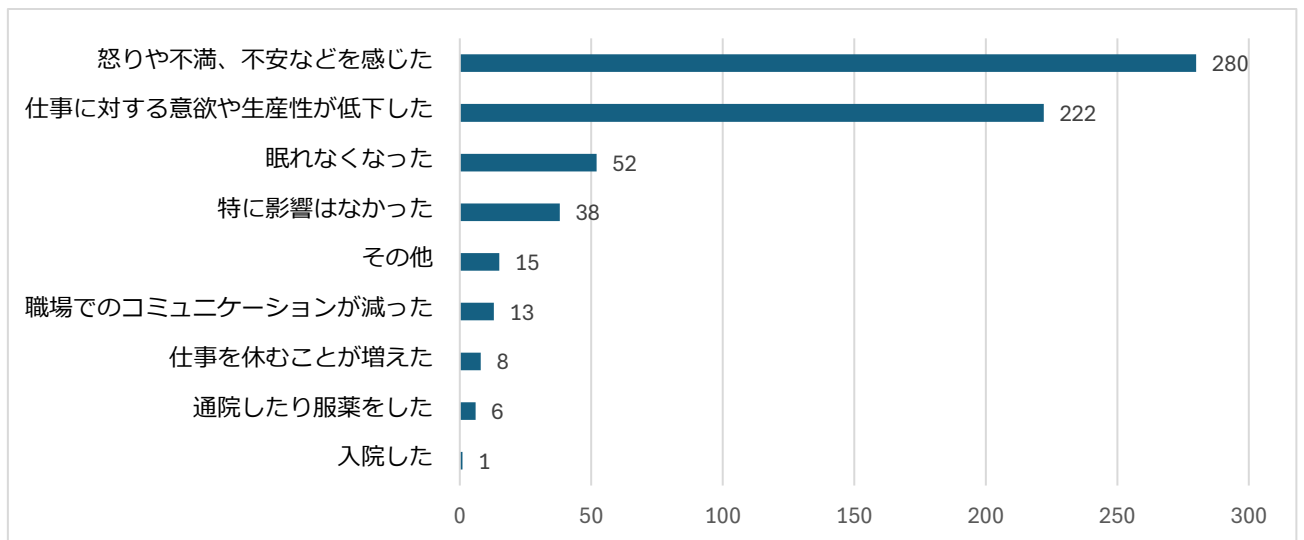
その他

- 話を聞き（聴き）続けた。
- 説明をしてできるところまでとした。
- 誤った認識を丁寧に説明し、別の改善策を提案した。
- 警察に連絡し、対応してもらった。
- 要求が情報公開に移行することが多いため、制度に従って対応した。 など

質問14. カスハラを受けて、心身にどのような影響がありましたか。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

怒りや不満、不安などを感じた	280
仕事に対する意欲や生産性が低下した	222
眠れなくなった	52
特に影響はなかった	38
その他	15
職場でのコミュニケーションが減った	13
仕事を休むことが増えた	8
通院したり服薬したりした	6
入院した	1
合計	635



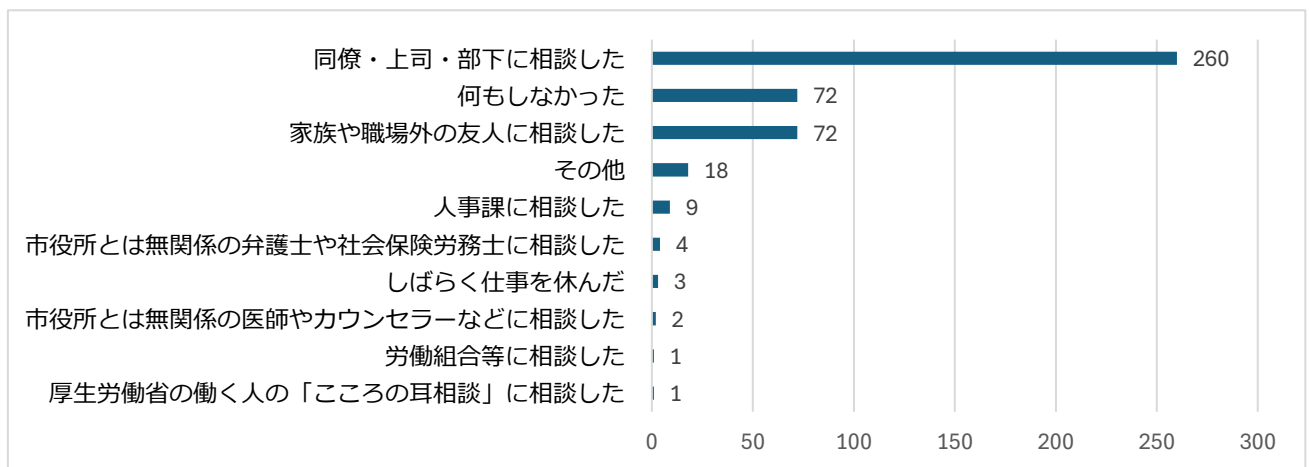
その他

- ・恐怖心が残った。
- ・ふとした時に相手の発言を思い出してしまう。(トラウマ)
- ・しばらく電話を取ることをためらうようになった。
- ・ひどく落ち込んで、次の日から職場に来るのが怖くなった。
- ・対応、フォローしてくれない職場への不満や不信感が生まれた。 など

質問15. カスハラを受けて、どのような行動をしましたか。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

同僚・上司・部下に相談した	260
何もしなかった	72
家族や職場外の友人に相談した	72
その他	18
人事課に相談した	9
市役所とは無関係の弁護士や社会保険労務士に相談した	4
しばらく仕事を休んだ	3
市役所とは無関係の医師やカウンセラーなどに相談した	2
労働組合等に相談した	1
厚生労働省の働く人の「こころの耳相談」に相談した	1
合計	442



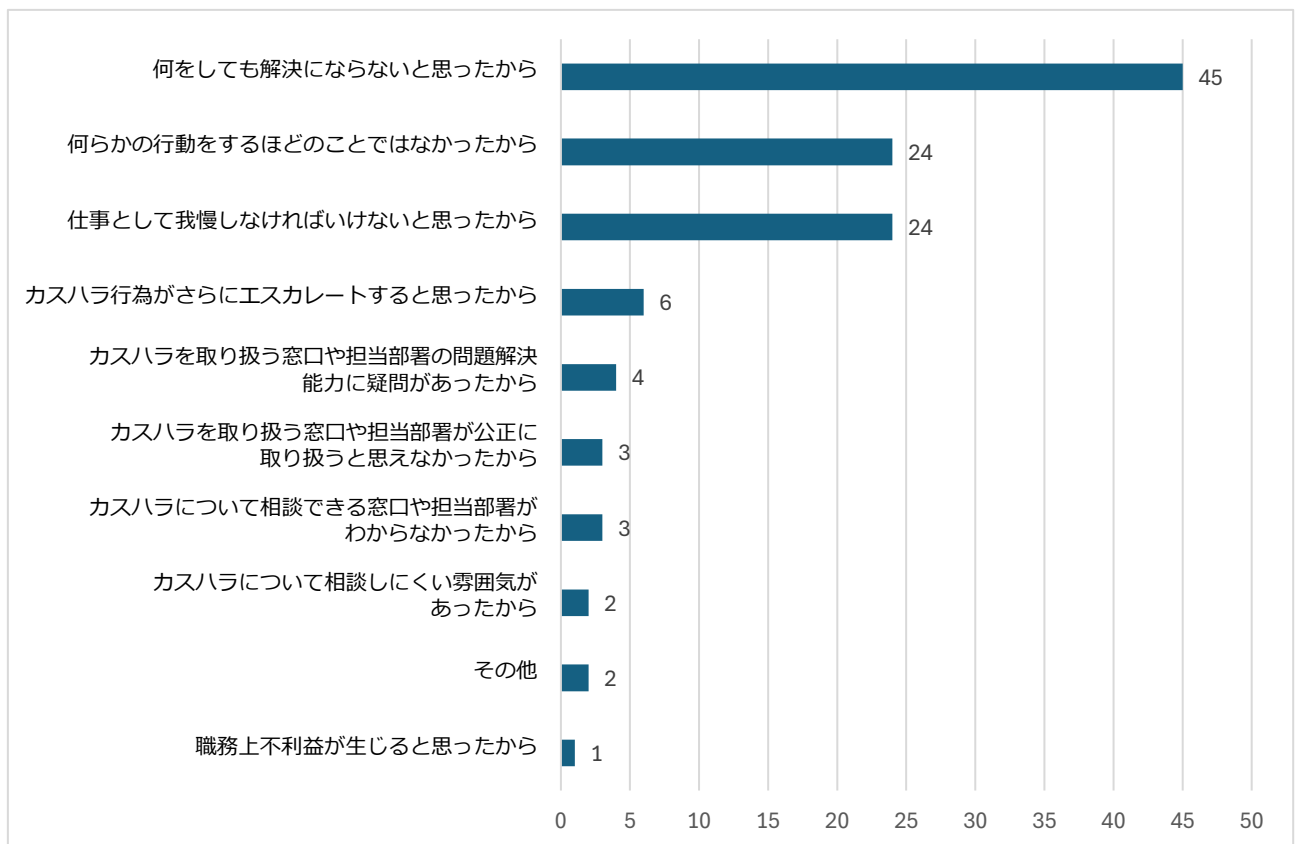
その他

- ・相談まではいかない報告や情報共有をした。
- ・一人で抱え込んでしまわないよう、周囲の者に愚痴を聞いてもらった。
- ・淡々と事務的に対応した。
- ・関係課に相談した。
- ・顧問弁護士へ相談した。
- ・カスハラと思われる言動を記録した。 など

質問16. 何もしなかった理由を選択してください。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

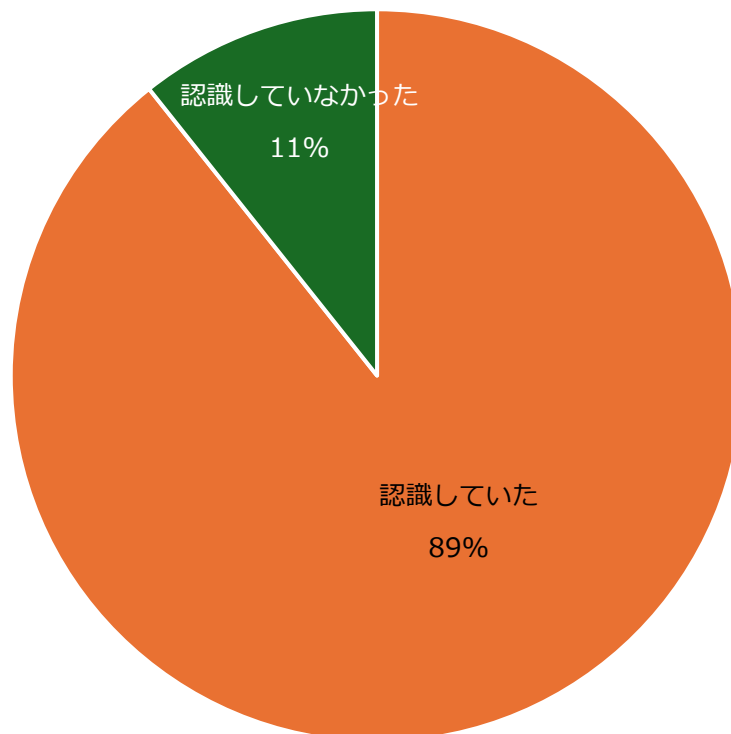
何をしても解決にならないと思ったから	45
仕事として我慢しなければいけないと思ったから	24
何らかの行動をするほどのことではなかったから	24
カスハラ行為がさらにエスカレートすると思ったから	6
カスハラを取り扱う窓口や担当部署の問題解決能力に疑問があったから	4
カスハラを取り扱う窓口や担当部署が公正に取り扱うと思えなかったから	3
カスハラについて相談できる窓口や担当部署がわからなかったから	3
カスハラについて相談しにくい雰囲気があったから	2
その他	2
職務上不利益が生じると思ったから	1
合計	114



質問17. 職場は、カスハラを受けていることを認識していましたか。

回答数の多い順に表示

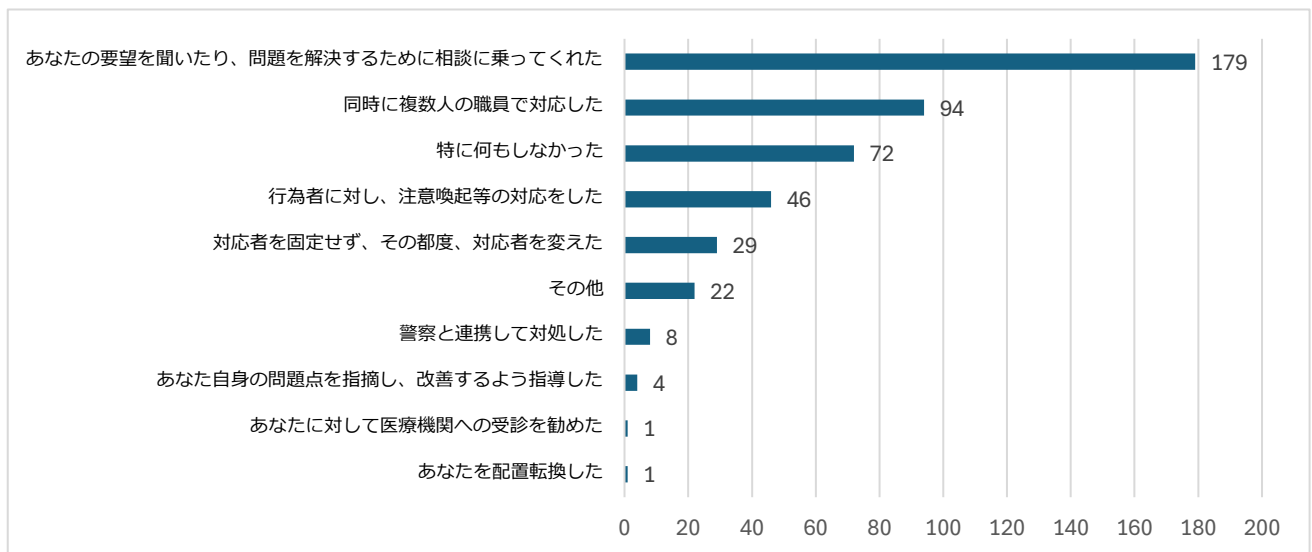
認識していた	309
認識していなかった	37
合計	346



質問18. 職場は、その後、どのような対応をしてくれましたか。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

あなたの要望を聞いたり、問題を解決するために相談に乗ってくれた	179
同時に複数人の職員で対応した	94
特に何もなかった	72
行為者に対し、注意喚起等の対応をした	46
対応者を固定せず、その都度、対応者を変えた	29
その他	22
警察と連携して対処した	8
あなた自身の問題点を指摘し、改善するよう指導した	4
あなたに対して医療機関への受診を勧めた	1
あなたを配置転換した	1
合計	456



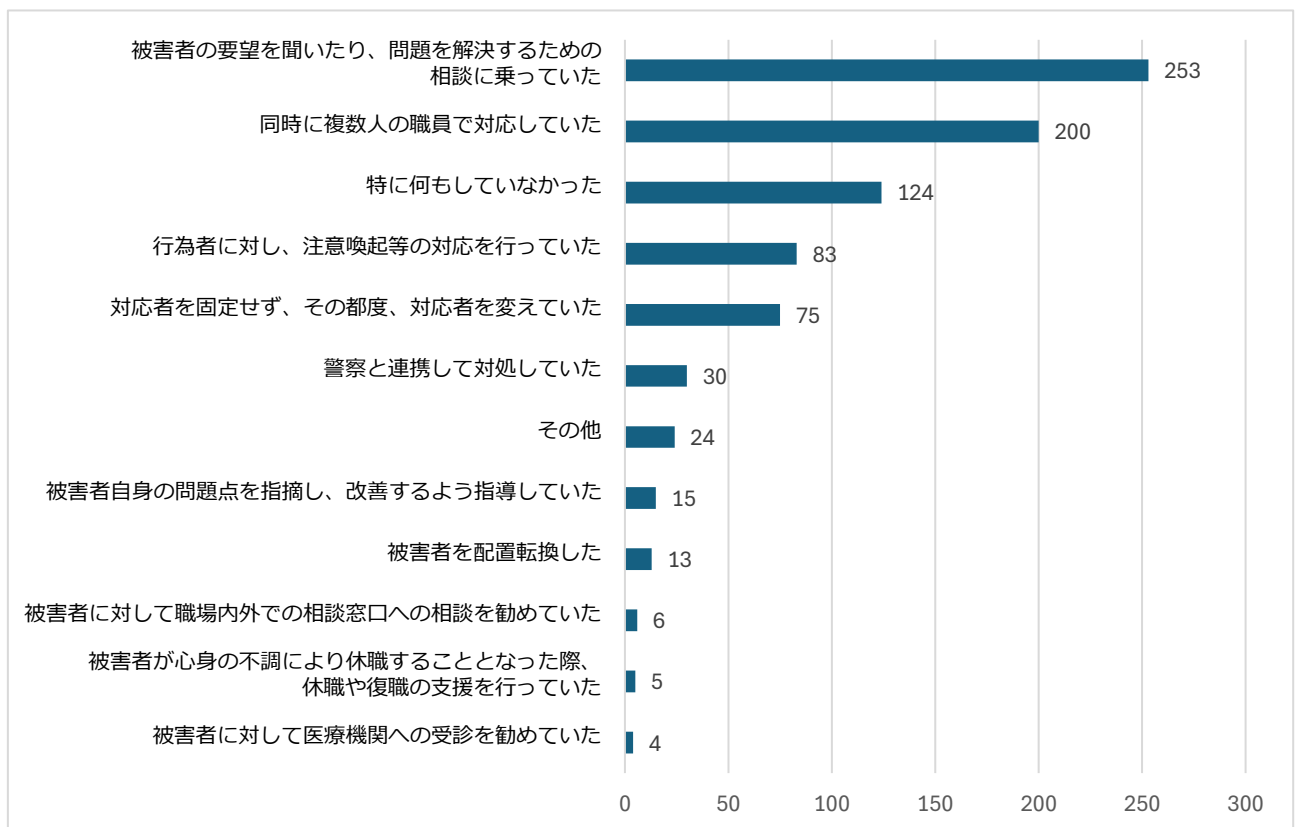
その他

- 職場で情報共有した。
- 一人で抱え込んでしまわないよう、愚痴を聞いてくれた。
- 対応のフォローをしてくれた。
- 課としてどのように対応すべきか方針を定めてくれていた。 など

質問19. 職場は、見聞きしたカスハラに、どのような対応をしたか。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

被害者の要望を聞いたり、問題を解決したりするための相談に乗っていた	253
同時に複数人の職員で対応していた	200
特に何もしていなかった	124
行為者に対し、注意喚起等の対応を行っていた	83
対応者を固定せず、その都度、対応者を変えていた	75
警察と連携して対処していた	30
その他	24
被害者自身の問題点を指摘し、改善するよう指導していた	15
被害者を配置転換した	13
被害者に対して職場内外での相談窓口への相談を勧めていた	6
被害者が心身の不調により休職することとなった際、休職や復職の支援を行っていた	5
被害者に対して医療機関への受診を勧めていた	4
合計	832



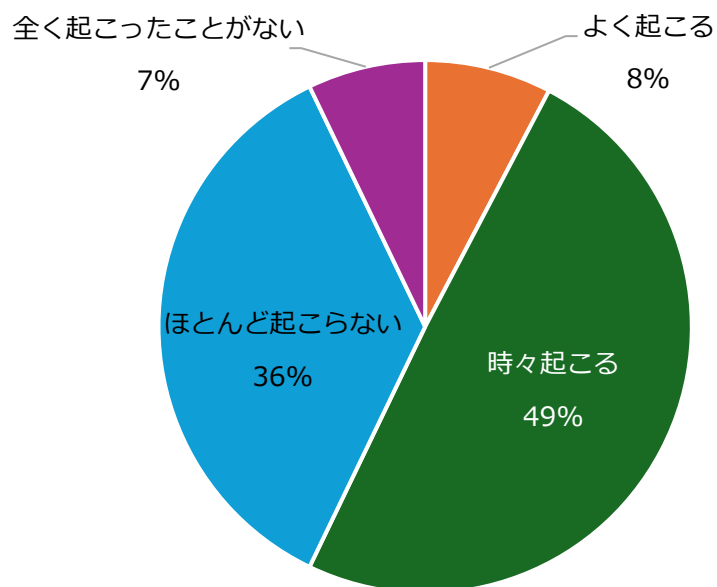
その他

- 具体的にはわからない。
- 課としてどのように対応すべきか方針を定めてくれていた。
- 情報共有を図っていた。
- 傾聴に徹していた。
- 被害者の代わりに窓口・電話に出て対応していた。 など

質問20. 職場では、カスハラに該当する行為がよく起こるか。

頻度の多い順に表示

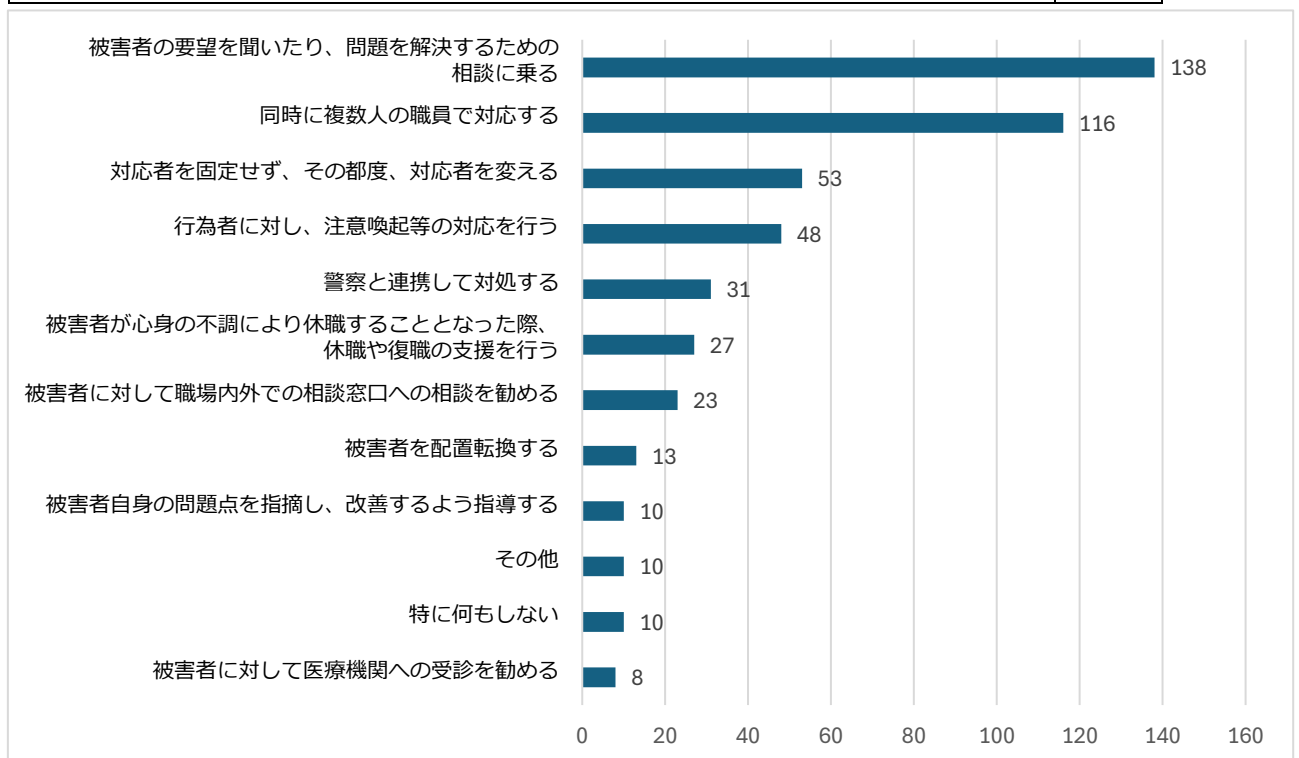
よく起こる	14
時々起こる	90
ほとんど起こらない	65
全く起こったことがない	13
合計	182



質問21. 職場では、カスハラにどのように対応しているか。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

被害者の要望を聞いたり、問題を解決したりするための相談に乗る	138
同時に複数人の職員で対応する	116
対応者を固定せず、その都度、対応者を変える	53
行為者に対し、注意喚起等の対応を行う	48
警察と連携して対処する	31
被害者が心身の不調により休職することとなった際、休職や復職の支援を行う	27
被害者に対して職場内外での相談窓口への相談を勧める	23
被害者を配置転換する	13
被害者自身の問題点を指摘し、改善するよう指導する	10
その他	10
特に何もしない	10
被害者に対して医療機関への受診を勧める	8
合計	487



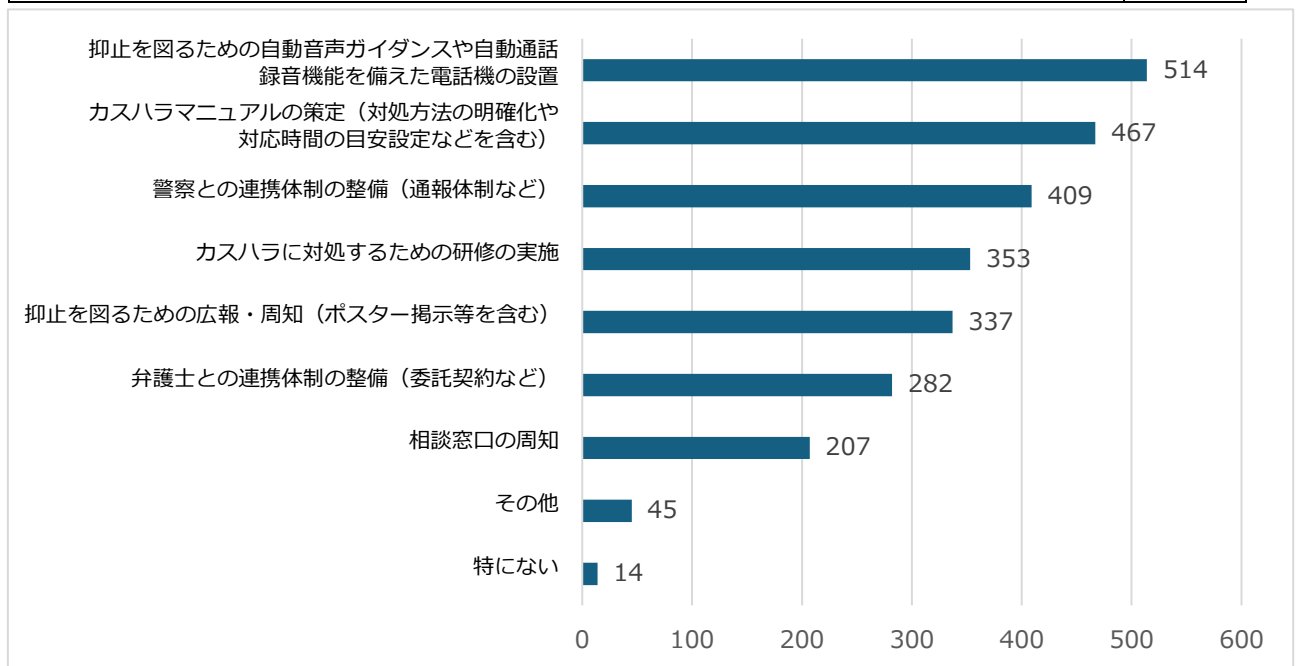
その他

- ・カスハラになりそうな場合は、基本的に管理職で対応するようにしている。
- ・記録や対応方法の情報共有を行っている。 など

質問２２．カスハラに対し、どのような取組が必要と考えますか。

回答数の多い順に表示 ※複数選択

抑止を図るための自動音声ガイダンスや自動通話録音機能を備えた電話機の設置	514
カスハラマニュアルの策定（対処方法の明確化や対応時間の目安設定などを含む）	467
警察との連携体制の整備（通報体制など）	409
カスハラに対処するための研修の実施	353
抑止を図るための広報・周知（ポスター掲示等を含む）	337
弁護士との連携体制の整備（委託契約など）	282
相談窓口の周知	207
その他	45
特にない	14
合計	2,628



その他

- ・行為者の出入禁止（ただし、正当な理由があるときを除く）や現役職員以外の執務室内（カウンター内）への立入禁止
- ・名札を「名字のひらがな＋ローマ字」に変更したり、庁内での無許可撮影や録音を禁止したりするといった、個人を特定されない工夫
- ・窓口事務の職員には、会話を常時録音できる端末機器を携行し、相手側もそのことを認識できる体制をとる。

- ・カスハラ対応をフォローする管理職の意識の向上
- ・カスハラに対し、対応のレベル感が目揃えされ、毅然とした態度でしっかりと対応できる組織づくり
- ・秩序維持を目的とした監視カメラ、防犯カメラの設置
- ・何がカスタマーハラスメントに該当するのかを市民が知らなければ、意図せずカスハラに認定されてしまうため周知する必要がある。また、市役所は個人の問題を混同して行政に投げかけられることが多々あり、それらを話の中で整理し、分けて考えられないとカスハラにならないはずのものもカスハラに発展してしまう可能性があるため、職員側も注意するよう心掛ける必要がある。
- ・弁護士資格を持った職員の採用
- ・特定の書籍や新聞等の購読が強制されることのないような組織としての対応
- ・職場（又は上司）により対応が異なるので、統一的な対応ができるとよい。
- ・録音は効果があると思うが、AIでの対応も視野に入れていく時代である。
- ・マニュアル策定の際は、対応時間の目安を設定してほしい。 など

【 アンケート調査結果 補足 】

カスハラ対応に多くの時間を割いている職員や精神的に疲弊している職員を中心に、自由意見には辛辣な意見も散見されました。

そういった意見のすべてを調査結果として掲載することはできませんが、なんともいえない悲壮感の中には、カスハラ自体への思いもさることながら、職場全体で対応できていないことへの思いが表れていました。

質問18「職場は、その後、どのような対応をしてくれましたか。」において、「特に何もなかった」という回答が、質問14「カスハラを受けて、心身にどのような影響がありましたか。」におけるその他意見にあるように、「職場への不満や不信感」を生むことにつながるため、職場内での情報共有（事実としての出来事の共有だけでなく、「困っている」、「助けてほしい」という精神的なものも含めて）や必要に応じて対応をフォローするなど、担当者任せにしないよう、管理職を中心に、職場全体で注意を払っていくことが重要です。