R8.9.29 公表

美咲町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　調査の目的

職員が安心して働ける環境づくりを推進することを目的に、職員に対するカスタマーハラスメントの実態や課題を把握するため。

2　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。

3　対象者及び回答者

対象職員（学校を除く）　３０２人のうち、２１３人が回答

4　調査期間

令和７年８月２２日～令和７年９月５日

5　調査方法

インターネット等を利用した無記名方式で調査を実施

6　回答状況

任用	回答数	対象者	回答率
常勤職員	146	209	69.9%
会計年度任用	67	93	72.0%
合計	213	302	70.5%

7　結果

問：　過去３年間のうちに、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）を受けたことがありますか。（カスハラを「見た」とは、職場の同僚がカスハラを受けている現場を確認し、自らは対応に関与していないことを指します。）

受けたことがある	受けたことがない
30.0% 64人	70.0% 149人

受けたことがある または、見たことがある	受けたことも見たこともない
50.2% 107人	49.8% 106人

（参考）常勤職員

受けたことがある	受けたことがない
37.7% 55人	62.3% 91人

問：　あなたが受けたカスハラについて、１回あたりの対応時間をお答えください。（複数回受けた場合は、最も長い対応時間を回答）

15分未満	12
15分～30分未満	10
30分～１時間未満	22
１時間～２時間未満	13
２時間～４時間未満	3
４時間以上	4

問：　あなたが受けたカスハラは、次のどれに当てはまりますか。（複数回答可）

身体的な攻撃（例：暴行、傷害等）	1
精神的な攻撃（例：脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求、SNSでの誹謗中傷等）	28
威圧的な言動（例：大声で責める、反社会的な者との繋がりをほのめかす等）	45
継続的・執拗な行動（例：同じ内容での頻繁な電話やメール等）	30
拘束的な行動（例：不退去、居座り、監禁、長電話等）	19
明らかに不当な行為の要求（例：金銭補償、処分の取り消し等）	9
明らかに業務内容と関係のない、個人の権利の侵害（例：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）	8
その他（具体的に）	2

問：　カスハラを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。（複数回答可）

怒りや不満、不安などのストレスを感じた	49
眠れなくなった	7
仕事を休むことが増えた	2
仕事に対する意欲や生産性が低下した	32
通院、入院、服薬をした	5
特に影響はなかった	9
その他（具体的に）	2

問：　カスハラの予防・解決等のために、今後どのような取組を実施または強化すべきだと思いますか。（３つまで選択）

カスハラを組織的に解決するための体制や手順の整備（複数人での対応等）	90
職員が相談しやすい職場環境づくり	77
長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定	36
カスハラの種類の違いに応じた対応方法の明確化	27
職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備	29
警察との連携体制の整備（通報体制など）	32
弁護士との連携体制の整備（委託契約など）	9
カスハラの対応担当官などを配置（警察のOB・OGの採用等）	28
カスハラが発生又は恐れがあるときに現場対応をフォローするための対応部署の設置	16
抑止を図るための行政サービスの利用者・取引先への広報・周知（ポスターの掲示等を含む）	9
窓口等における防犯カメラの設置	29
通話内容録音機能の導入（あらかじめ録音する旨を伝える）	51
自動音声案内機能の導入（問い合わせ内容に応じて着信先を振り分ける）	21
カスハラに対処するための研修の実施	25
特にない	2
その他（具体的に）	5