

カスタマーハラスメントに関するアンケート結果について

1 調査目的

- 庁内におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という）の実態を把握し、今後の対応策の検討および必要な施策の基礎資料とする。

2 調査概要

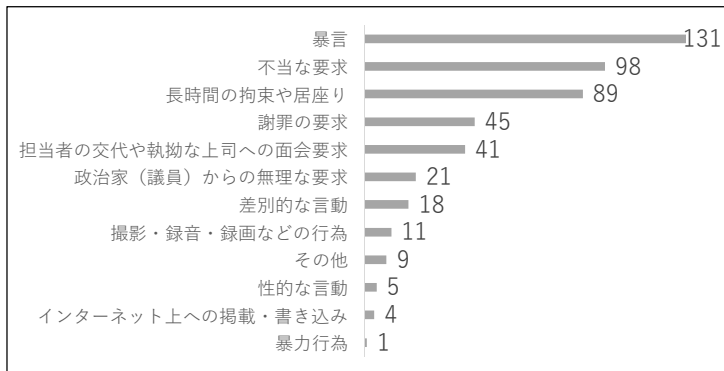
- 対象者：1,253人（会計年度任用職員含む全職員）
調査期間：令和7年4月16日～令和7年5月7日
回答数：494人（39.4%）
調査方法：desknet's NEOのアンケート機能又は紙のアンケート用紙による回答

3 主な調査結果

カスハラの被害経験

- 経験あり：195人（39.5%）
回数：「10回未満」が最多（132人）、「10回～29回」（45人）、50回以上の経験者も11人

代表的なカスハラの内容（複数回答）



- 暴言（131件）、不当な要求（98件）、長時間拘束（89件）
謝罪の要求、担当者の交代や執拗な上司への面会要求 等も多数回答あり

カスハラの発生形態

- 対面（104件）、電話（86件）が大半を占める

カスハラの対応時間

- 「30～120分以内」が最多（114件）
4時間超も一部存在し、業務に大きな影響

カスハラを受けた際の対応（複数回答）

- 我慢した（114件）、反論・説得（89件）、上司への相談（76件）等

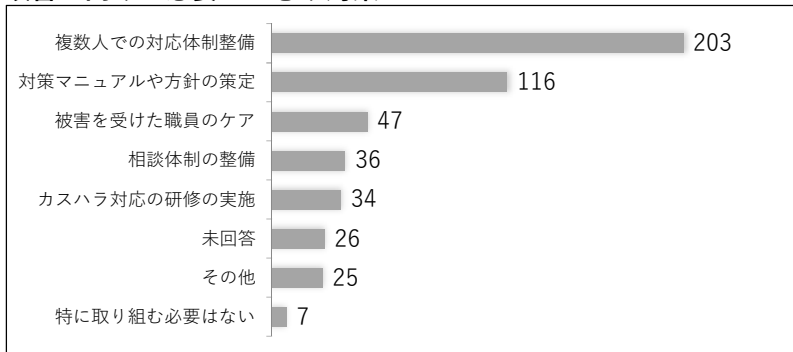
精神的・身体的影響（複数回答）

- 嫌な思いや不快感（98件）、腹立たしさ（39件）、不安（22件）、
医療機関受診（7件）等

カスハラを受けた後、仕事を辞めたいと思ったか

- 思った（55人）、思わなかった（87人）、どちらとも言えない（53人）

改善に向けて必要だと思う対策



- 複数人での対応体制整備（203件）、対策マニュアルや方針の策定（116件）が上位
被害を受けた職員のケア、相談体制整備、対応研修の実施なども多数回答あり

4 今後の課題

- 複数人での対応体制の整備や、対策マニュアルの策定、職員への精神的ケアの強化が重要である。
さらに、上司による支援体制や相談窓口の整備、カスハラ対応の研修の実施など、組織全体での問題解決への取り組みが求められている。
また職員間での情報共有や不当要求への厳格な対応が必要である。