

# 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12月5日 総務部 総務課・人事課

## 1 趣旨

市のカスタマーハラスメント被害の実態を把握することを目的に、職員アンケート調査を実施しました。

調査結果を踏まえ、カスタマーハラスメントから職員を守り、適切な職場環境を維持していくための、市としての対応指針を定める予定です。

## 2 調査対象

市職員（会計年度任用職員を含む）

## 3 調査期間

令和7年9月26日（金）～10月17日（金）

## 4 調査方法

Kintoneを使ったオンライン回答

## 5 回答数

354人

### 【カスタマーハラスメントとは】

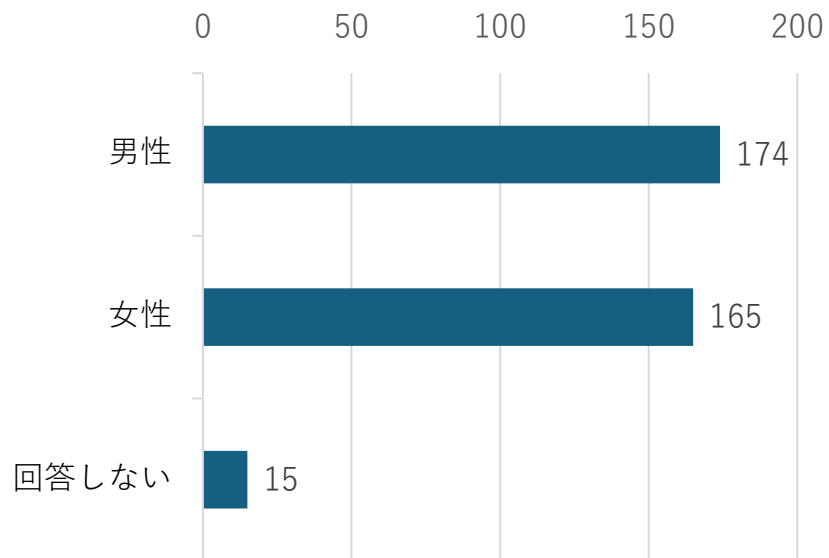
行政サービスの利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるものをいいます。（厚生労働省より）

要約すれば、市民等（酒田市民に限らず、市外在住の個人や団体を含む）が市職員に対して理不尽なクレーム・言動をすることをいいます。

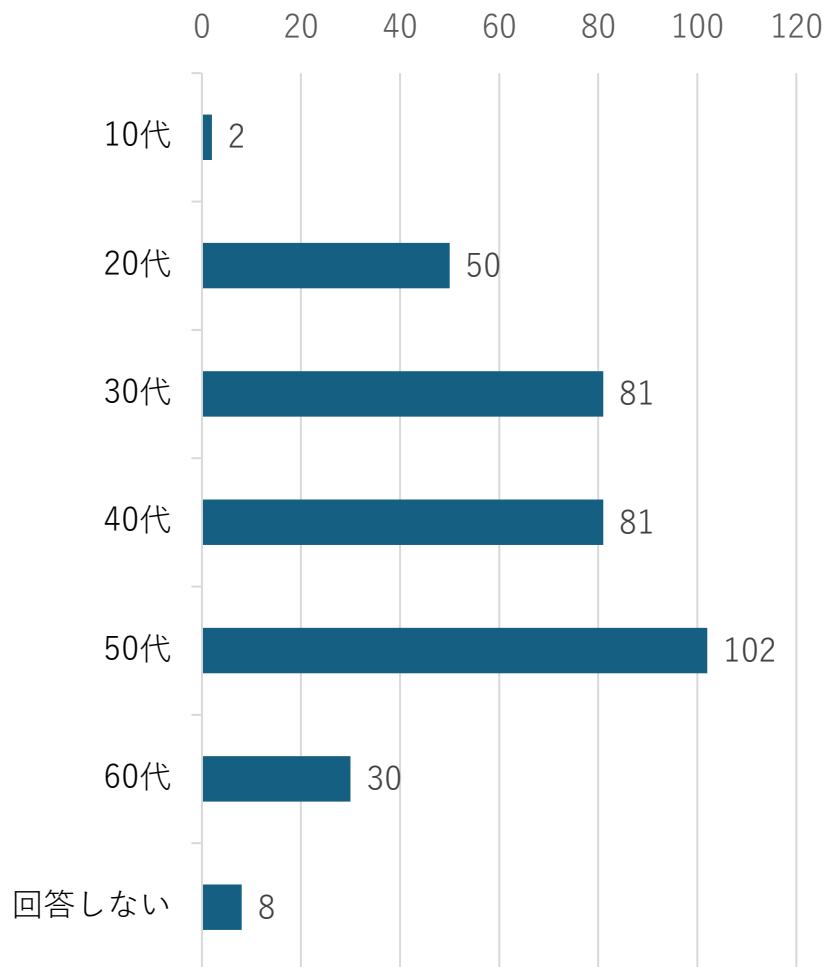
具体的な例としては、事実無根の要求や法的な根拠のない要求、暴力的・侮辱的な方法による要求などがカスタマーハラスメントに当たります。市民等から改善の要望や、正当に行われるクレームは異なります。

所管： 総務課 不当要求行為等対策として（酒田市行政対象暴力対策要綱）  
人事課 事業所の雇用管理上の対策措置として（労働施策総合推進法ほか）

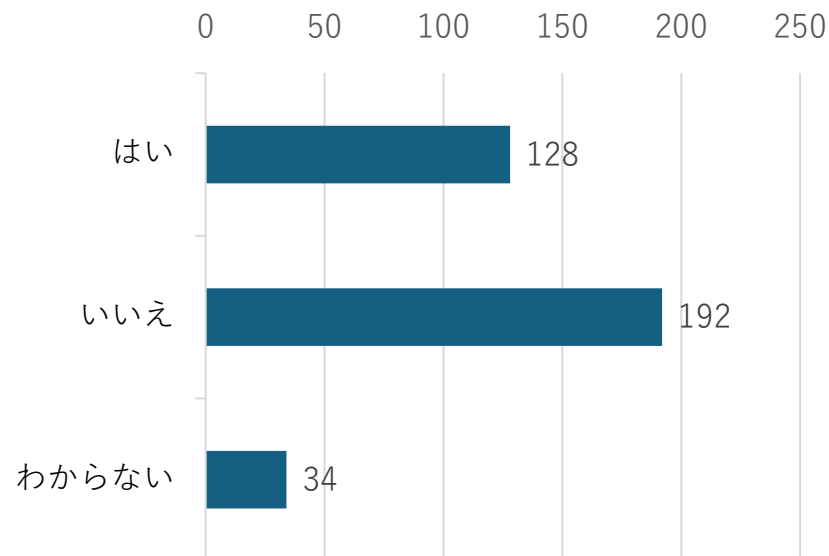
設問1 あなたの性別を教えてください。



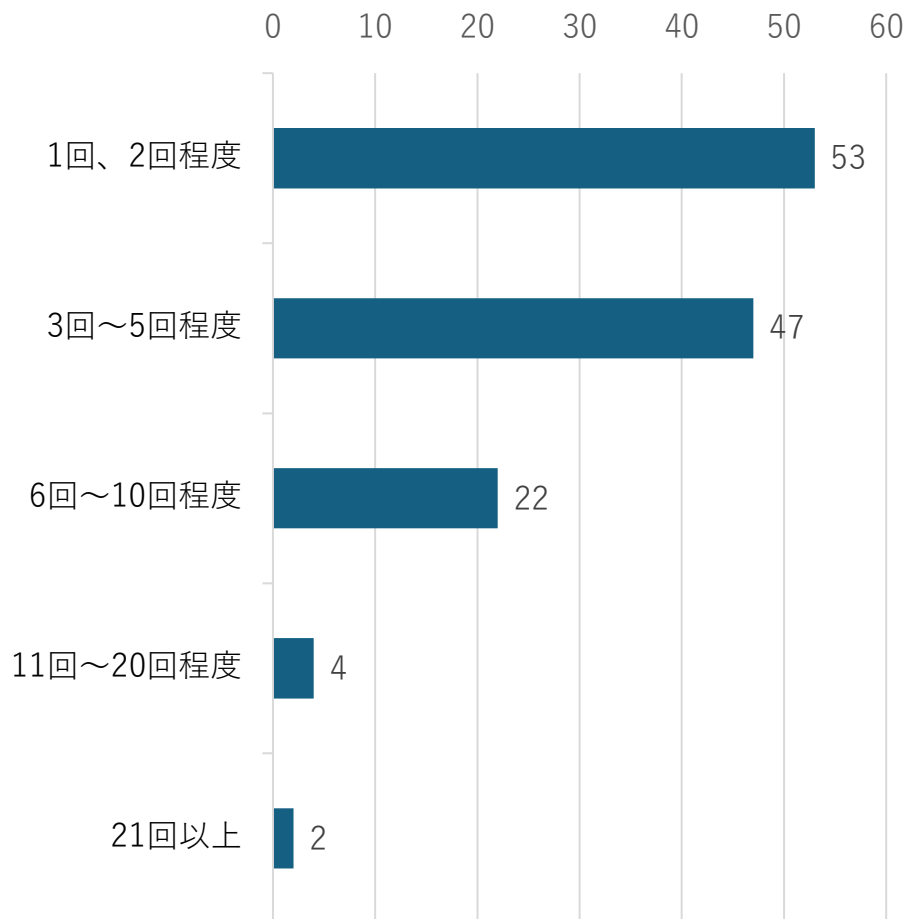
設問2 あなたの年代を教えてください。



設問3 あなたは、直近2年以内にカスハラを受けたことがありますか。

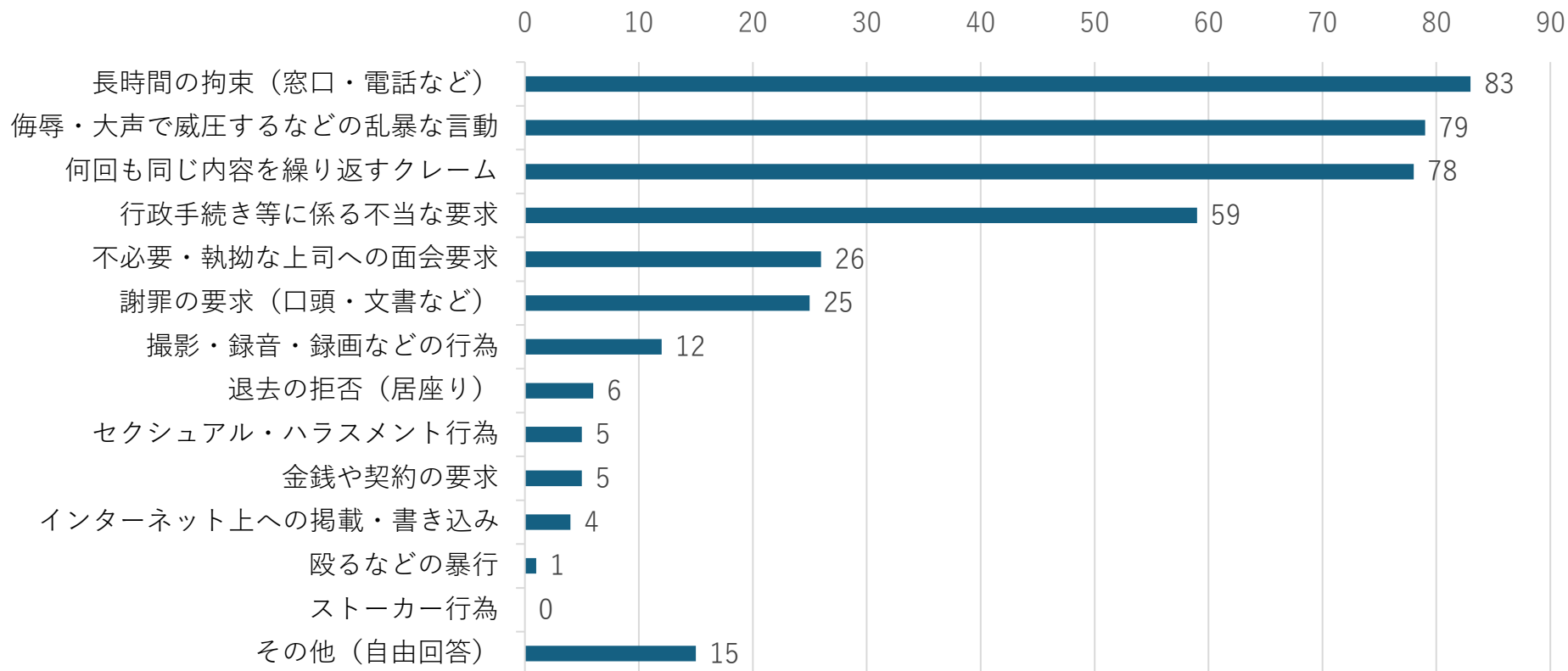


設問4 あなたは、直近2年以内にカスハラをどのくらいの頻度で受けましたか。



※ 設問3で「はい」を選択した場合のみ、設問4～10を回答してください。

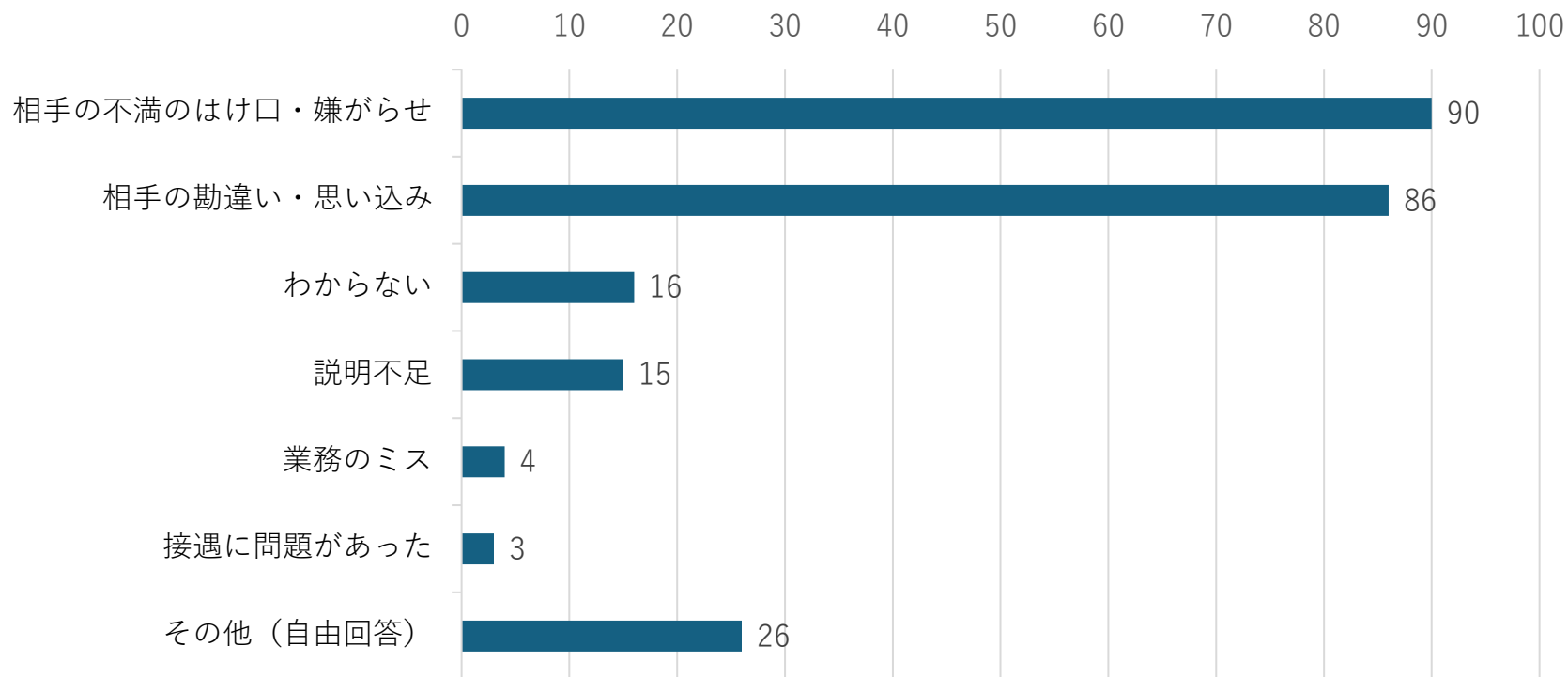
設問5 あなたが受けたカスハラ事案で、当てはまるものを選択してください。（複数回答可）



自由回答のうち、上記の設問に類するもの以外を要旨抜粋

- ・名前や年齢を聞かれる。
- ・机やアクリル板を叩く。
- ・法規等についての質問を、侮辱目的に、執拗に繰り返す。
- ・移動の拒否（担当窓口を案内するも、移動せず、その場でクレームを言い続ける。）

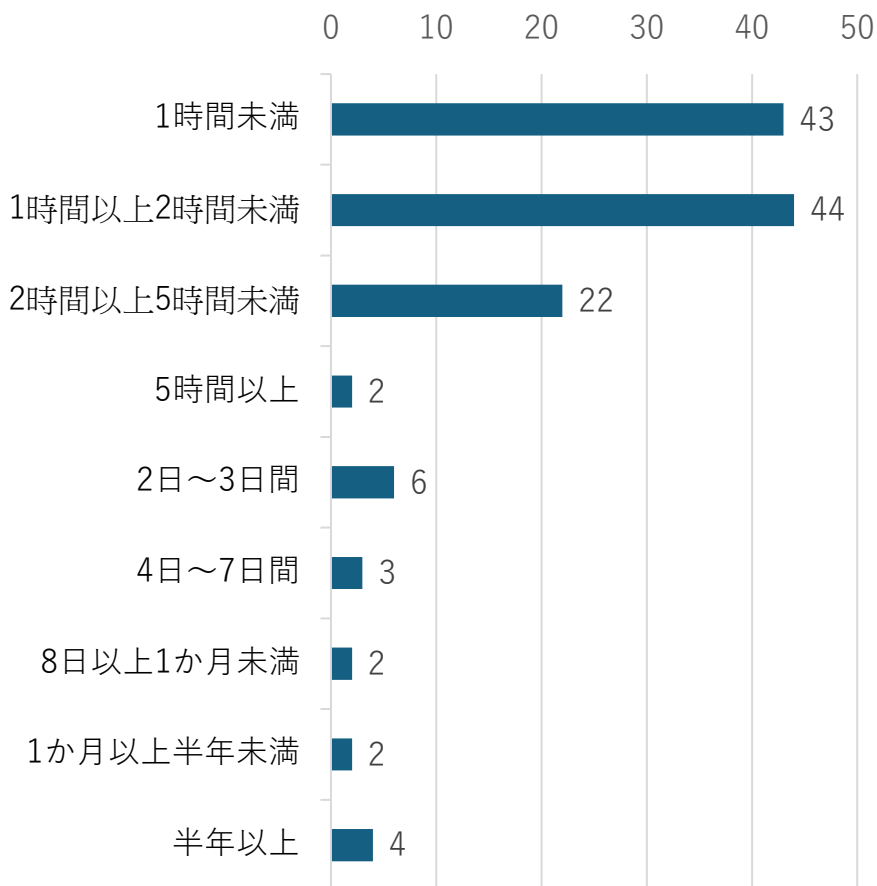
設問6 あなたがカスハラを受けるきっかけとなった理由を3つまで選択してください。



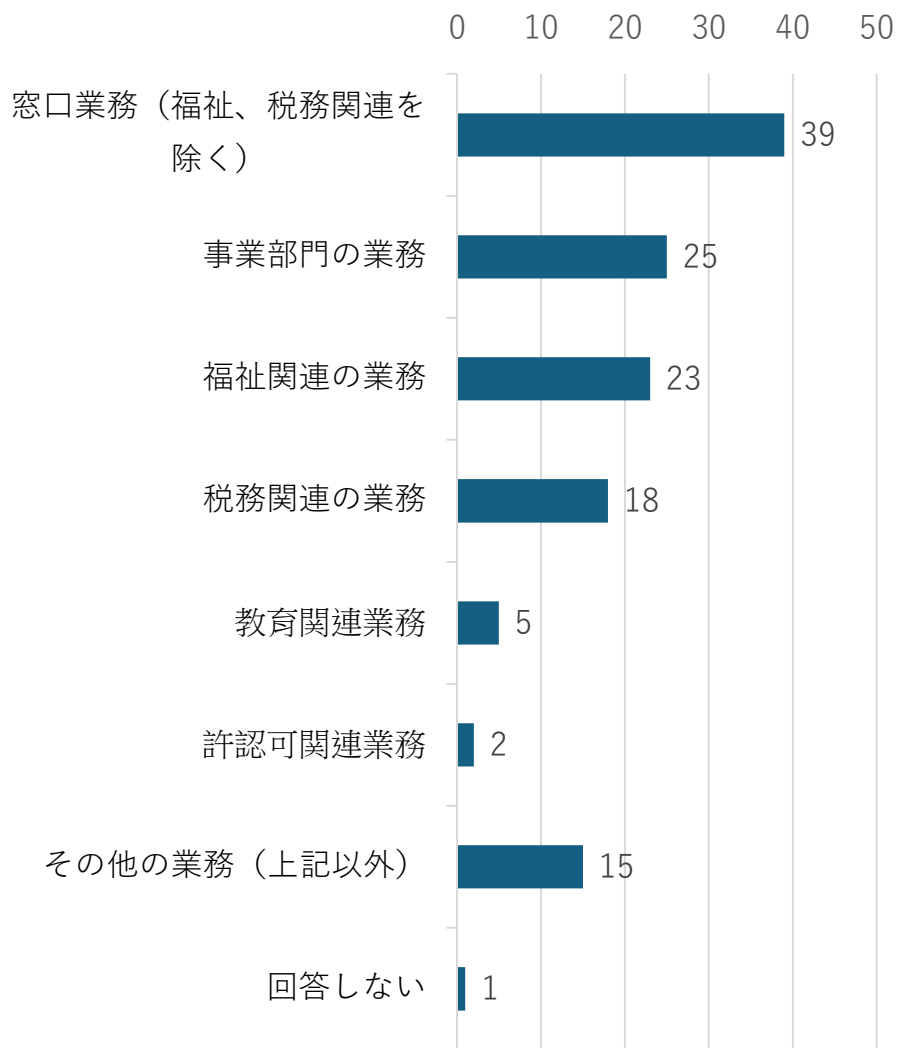
自由回答のうち、上記の設問に類するもの以外を要旨抜粋

- ・ 自部署でなく、他部署の業務ミスの飛び火によるもの
- ・ 相手方の経済的事由によるもの
- ・ 相手方の制度への理解不足によるもの

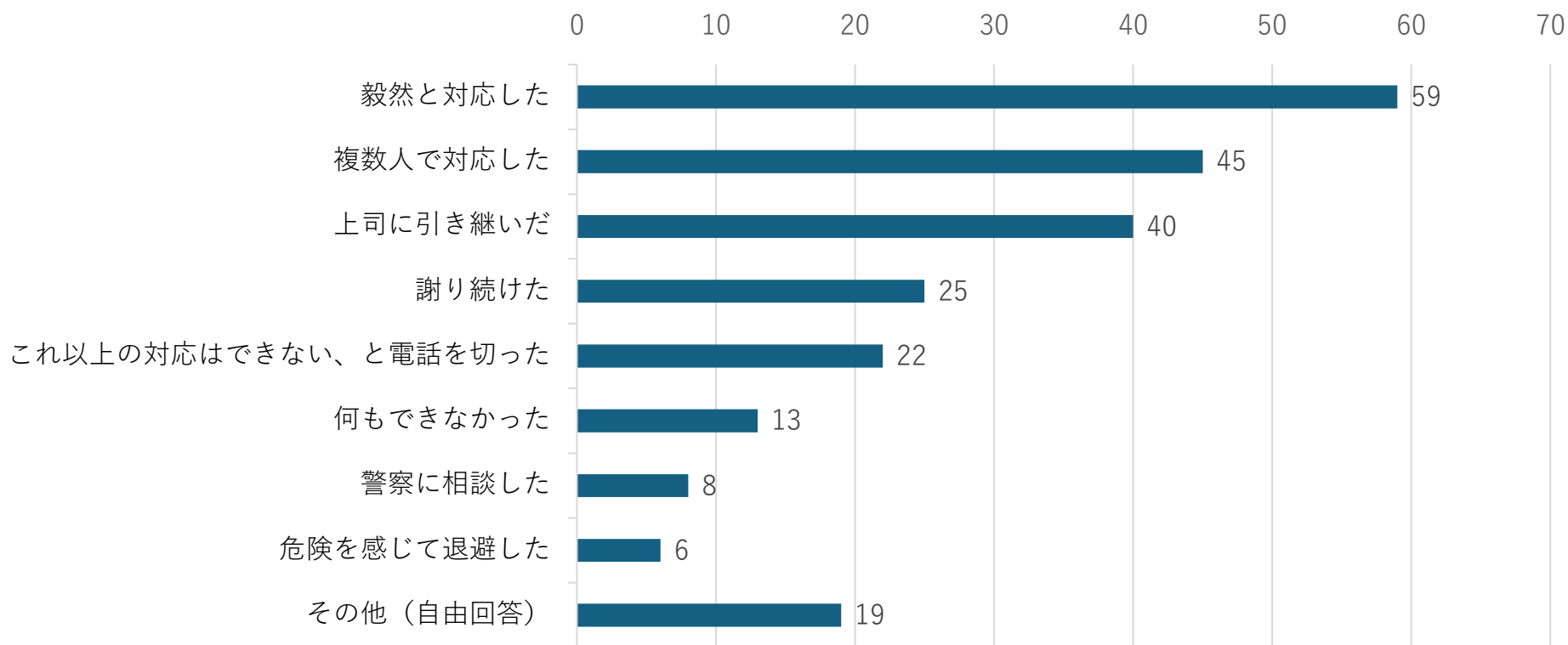
設問7 あなたが受けたカスハラ事案で、それに対応した所要時間を、1つ選択してください。（受けた事案が複数ある場合は、その中で最も影響の大きい事案に対応した所要時間を1つ選択してください。）



設問8 （設問7に関連して）そのときにあなたが担当していた業務の種別を、1つ選択してください。



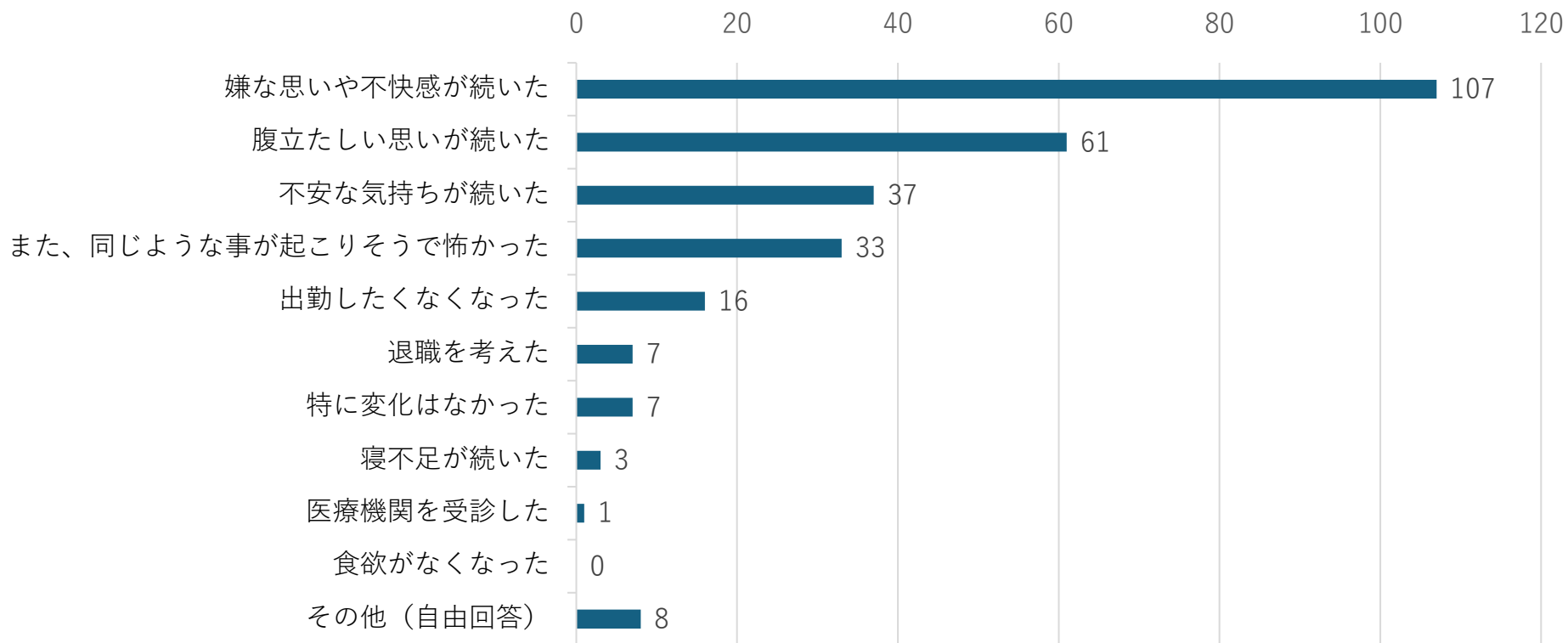
設問9 カスハラを受けた時、どのような対応をしましたか。(複数回答可)



自由回答のうち、上記の設問に類するもの以外を要旨抜粋

- ・ひたすら話を聞いた。
- ・話を聞きつつ、繰り返し説明した。
- ・傾聴に努め、ほとぼりが冷めるのを待った。

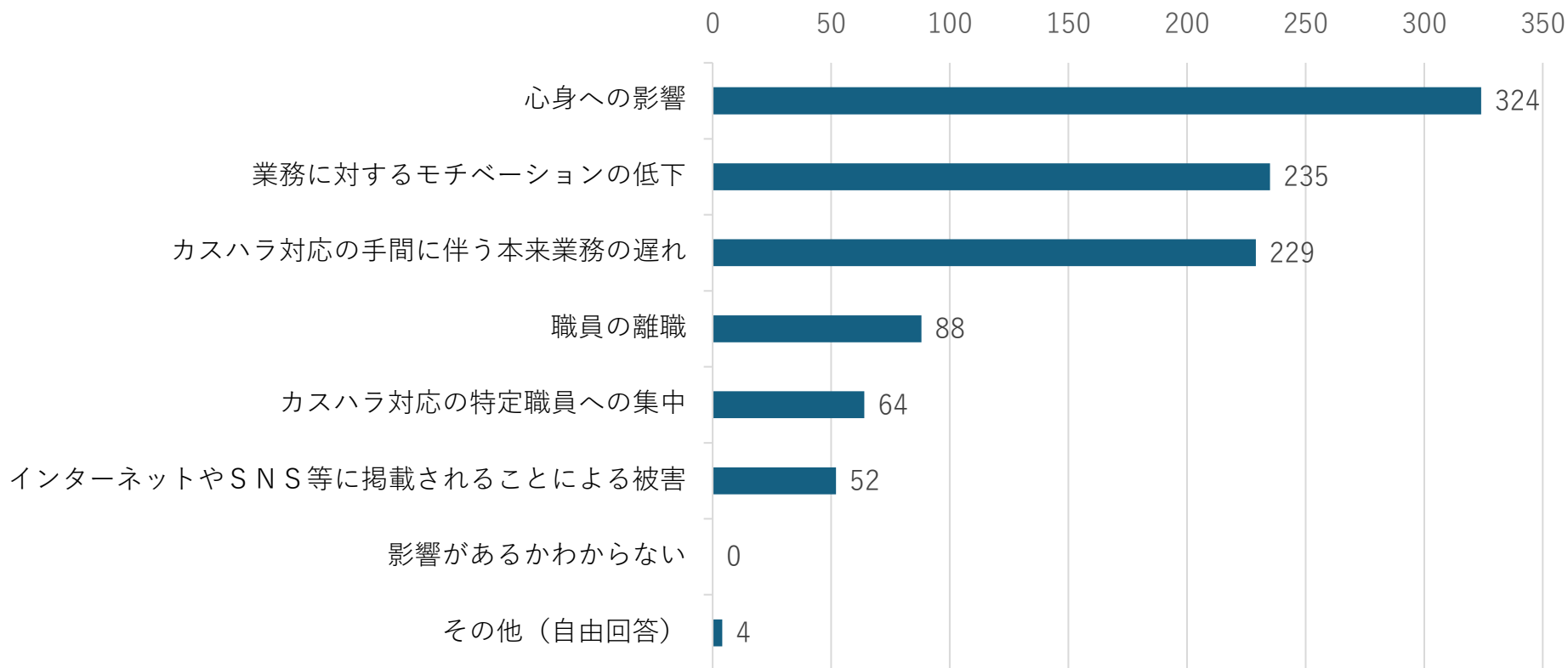
設問10 カスハラを体験した後、心身の状態に何か変化はありましたか。最も該当するものから3つ以内で選択してください。



自由回答のうち、上記の設問に類するもの以外を要旨抜粋

- ・ストレス性の症状や発作があった。
- ・業務に対する意欲が著しく低下した。
- ・電話に出るのを嫌に感じた。

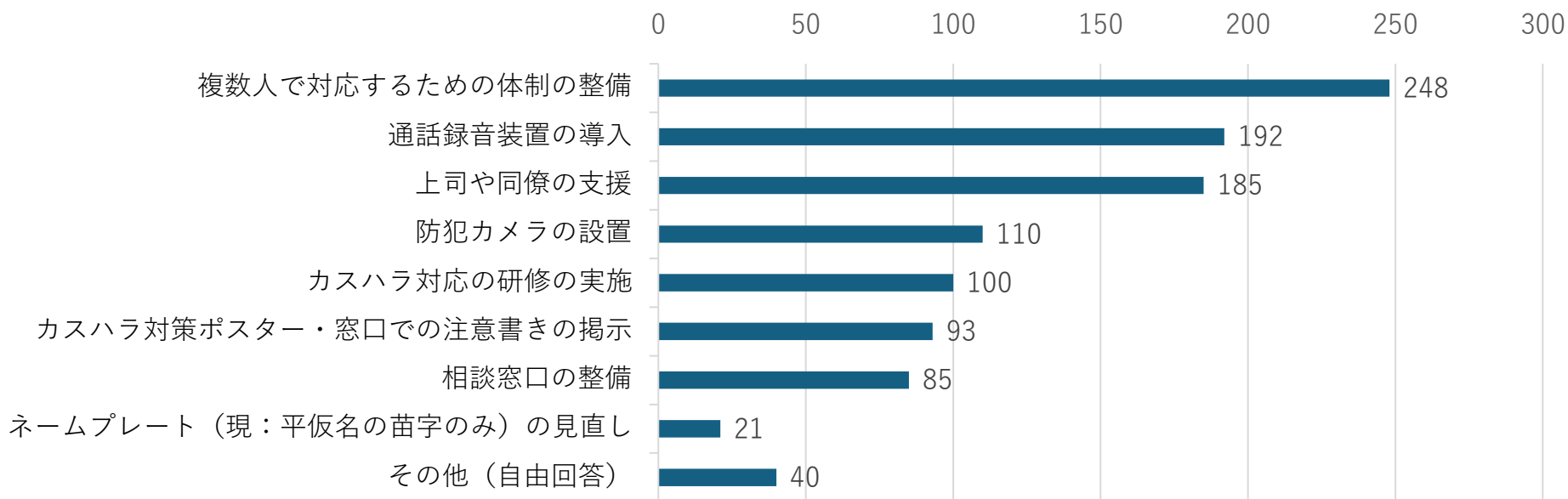
設問1 1 職員及び職場に対し、カスハラが及ぼす影響や懸念事項として、どのようなものがあると思いますか。最も該当するものから3つ以内で選択してください。



自由回答のうち、上記の設問に類するもの以外を要旨抜粋

- ・精神面の不調は周囲が把握しづらく、業務全般への影響が懸念される。
- ・恐怖心や不安感が募り、カスハラを受けた業務への拒否反応が出て、業務を継続できなくなる。
- ・窓口で対応している職員のみならず、職場全体が嫌な気分になる。

設問12 あなたは、カスハラ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）



自由回答のうち、上記の設問に類するもの以外を要旨抜粋（※以下に類似した複数の回答あり）

- ・どのようなものをカスハラに位置付けるのかの基準や事例を整理した上で、対応マニュアルを策定し、証拠となる状況を第三者が確認できる体制を整備する。
- ・例えば30分以上対応したら終了する、こういう発言があれば帰らせる、こうした基準を明確化する。
- ・正しい法的知識の習得（警察への通報の徹底）と、それらの対応方法の一般への周知（広報）
- ・全ての電話機を電話番号表示機能付にする（特定の電話番号の着電時に身構えることができる。）
- ・酒田市役所だけでなく、地域としてカスハラを許さない、働きやすい地域であるというメッセージを発出することを目的に、カスハラ防止条例を制定する。
- ・熊捕獲に関するクレームに対する秋田県知事の発言のように、理不尽なクレームへの対応方針を市長から発言してもらおう。
- ・警官（元警官など）を常駐させる。
- ・カスハラを受けた職員のメンタルケアや部署異動の希望の調査。