

カスタマーハラスメントに関する 職員アンケートの結果について

令和7年12月

周南市

目 次

1	はじめに	1
2	アンケートの概要	1
3	本アンケートにおけるカスタマーハラスメントの類型	2
4	本アンケートの質問と回答結果	
	【基本事項について】	
(1)	性別	3
(2)	職位	3
(3)	勤務場所	4
	【カスタマーハラスメントについて】	
(1)	現所属において、自身がカスタマーハラスメントを受けた経験があるか？	5
(2)	自身がカスタマーハラスメントを受ける頻度は？	8
(3)	自身が受けたカスタマーハラスメントの分類は？	8
(4)	自身が受けたカスタマーハラスメントの具体例	10
(5)	最近のカスタマーハラスメントの傾向について自身が感じることは？	11
(6)	カスタマーハラスメントに遭った際、どのように対応しているか？	12
(7)	カスタマーハラスメントに遭った際の主な相談先は？	13
(8)	カスタマーハラスメントに遭った際に上司（所属長）へ報告しているか？	14
(9)	カスタマーハラスメントを受けたことによる自身への影響は？	15
(10)	現所属において、職場の同僚がカスタマーハラスメントを受けている状況を 目撃するか？	16
(11)	職場の同僚がカスタマーハラスメントを受ける状況を見る頻度は？	16
(12)	職員に対するカスタマーハラスメントについて、「雇用者としての市」に 対してどのような対応を望むか？	17
5	まとめ	18

1 はじめに

本市の窓口には、毎日多くの方が様々な用件で来庁されます。

職員は、常に市民に真摯に向き合い、期待と信頼に応え、より満足度の高いサービスの提供に努めるよう心掛けています。

一方で、一部の市民との間に、意見の相違、言葉の行き違いなどによりトラブルが生じることがあり、長時間に渡る電話対応、執拗な説明要求や謝罪要求、一方的かつ威圧的な言動など、常識の範囲を超えた要求や言動に苦慮している事案もあります。

こうしたカスタマーハラスメント（カスハラ）は、市民の皆さまへの平等なサービス提供を損ねるなど、市政の正常かつ円滑な運営に支障をきたすだけでなく、職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境のみならず、個々の職員の健康の悪化を招くことから、組織として適正に対応することが必要です。

そのため、市職員に対するカスタマーハラスメントの実態を把握する目的で、職員を対象としたアンケートを行いました。

その結果について以下のとおり取りまとめましたので報告します。

2 アンケートの概要

- ・実施期間 : 令和7年2月5日から同年2月28日まで
- ・手 法 : 選択式を中心としたWebアンケート形式
消防本部、上下水道局、ボートレース事業局を除く全職場を対象
(該当者: 1, 069人)
- ・回答人数 : 490人
(回答率: 45.8%)
- ・質 問 数 : 基本事項 3項目
カスタマーハラスメントについて 12項目

3 本アンケートにおけるカスタマーハラスメントの類型

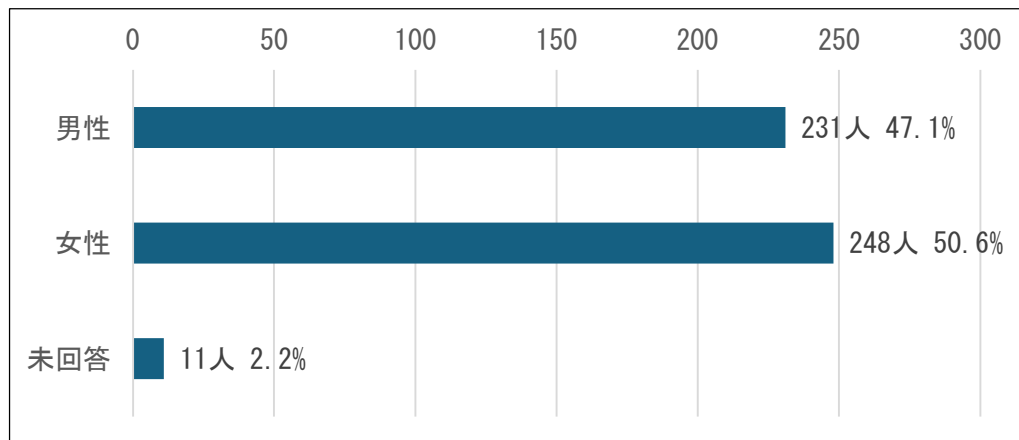
本アンケートでは、カスタマーハラスメントを以下の16の類型に分類し、職員に示しています。

類型	具体例
暴力	<ul style="list-style-type: none"> ●（身体を）殴る、蹴る ●つばを吐きかける ●物を投げつける ●（物を）殴る、蹴る、壊す
脅迫	<ul style="list-style-type: none"> ●身体への危害をほのめかす ●SNSやマスコミへの暴露をほのめかす ●凶器を持参し見せつけながら、対応を要求 ●「覚えておけ」「後で後悔するなよ」「〇〇したほうが身のためだ」といった発言
侮辱	<ul style="list-style-type: none"> ●「使えない」「税金泥棒」「お前は馬鹿か」といった発言
暴言	<ul style="list-style-type: none"> ●大声、暴言で職員を責める ●大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し
強要	<ul style="list-style-type: none"> ●制度上対応できないことへの要求 ●言いがかりによる金銭要求
差別的な言動	<ul style="list-style-type: none"> ●「男(女)だから…」「若い奴(年寄り)は…」「〇〇出身のヤツは…」といった発言
権威型言動	<ul style="list-style-type: none"> ●優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 ●「自分の方がよくわかっている」「あなたのために言っている」といった発言
謝罪の要求	<ul style="list-style-type: none"> ●土下座を要求してくる ●市側に落ち度がないことについて謝罪を要求してくる
揚げ足取り・言いがかり	<ul style="list-style-type: none"> ●言葉尻を捉える ●粗探しをしてくる ●当初の話からのすり替え、執拗な責め立て ●揚げ足取り ●「態度が気に食わない」「〇〇が気持ち悪い」といった発言
継続的で執拗な言動	<ul style="list-style-type: none"> ●長時間（30分以上）の電話 ●同じ内容のクレームを繰り返す ●電話を終了してもすぐにかかけ直してくる ●複数部署にまたがる複数回のクレーム ●担当業務外の苦情（自治体全体に関するもの、他の自治体や国に関するもの等） ●本筋とは関係のない話をする ●自己主張ばかりで話が進まない
上司対応の要求	<ul style="list-style-type: none"> ●上司や首長による対応を執拗に要求する
職員個人への拘束的言動	<ul style="list-style-type: none"> ●職場外での拘束 ●夜間の対応の要求 ●職員の自宅への電話 ●待ち伏せ、つきまとい
セクハラ	<ul style="list-style-type: none"> ●職員へのつきまとい・プレゼント ●職員へのわいせつ行為や盗撮 ●職員に対するわいせつな発言
人事への口出し	<ul style="list-style-type: none"> ●「あいつをやめさせろ」「前の担当の方が良かったので戻せ」といった発言
無断撮影・投稿	<ul style="list-style-type: none"> ●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 ●対応状況や職員の名前等を雑誌やSNS、動画共有サイトへ投稿
非協力的態度	<ul style="list-style-type: none"> ●説明を聞いてくれない ●どんなに説明をしても納得・理解してくれない ●謝罪を受け付けてくれない

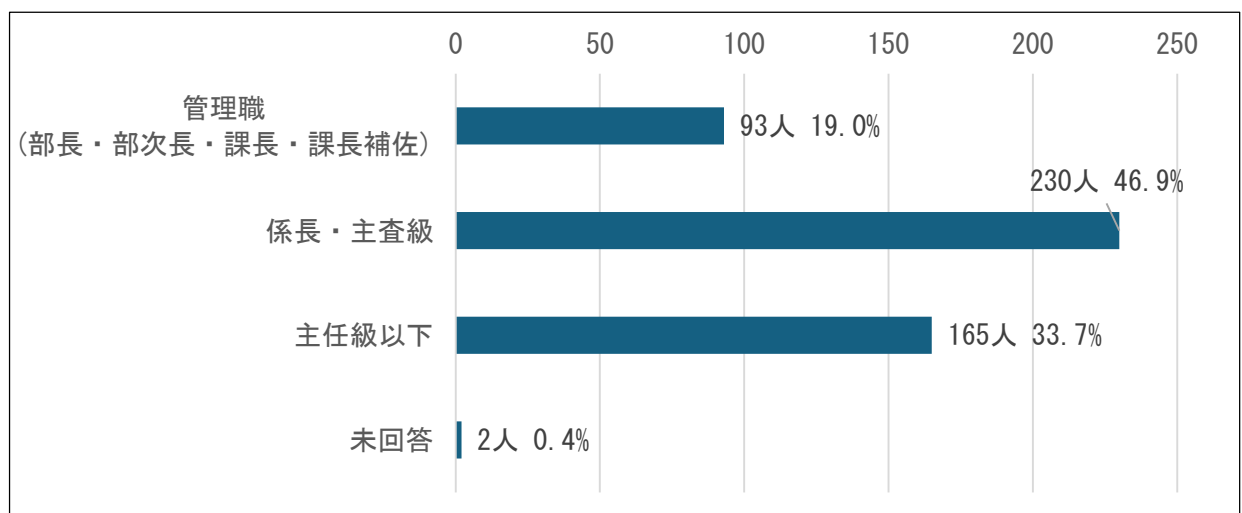
4 本アンケートの質問と回答結果

【基本事項について】

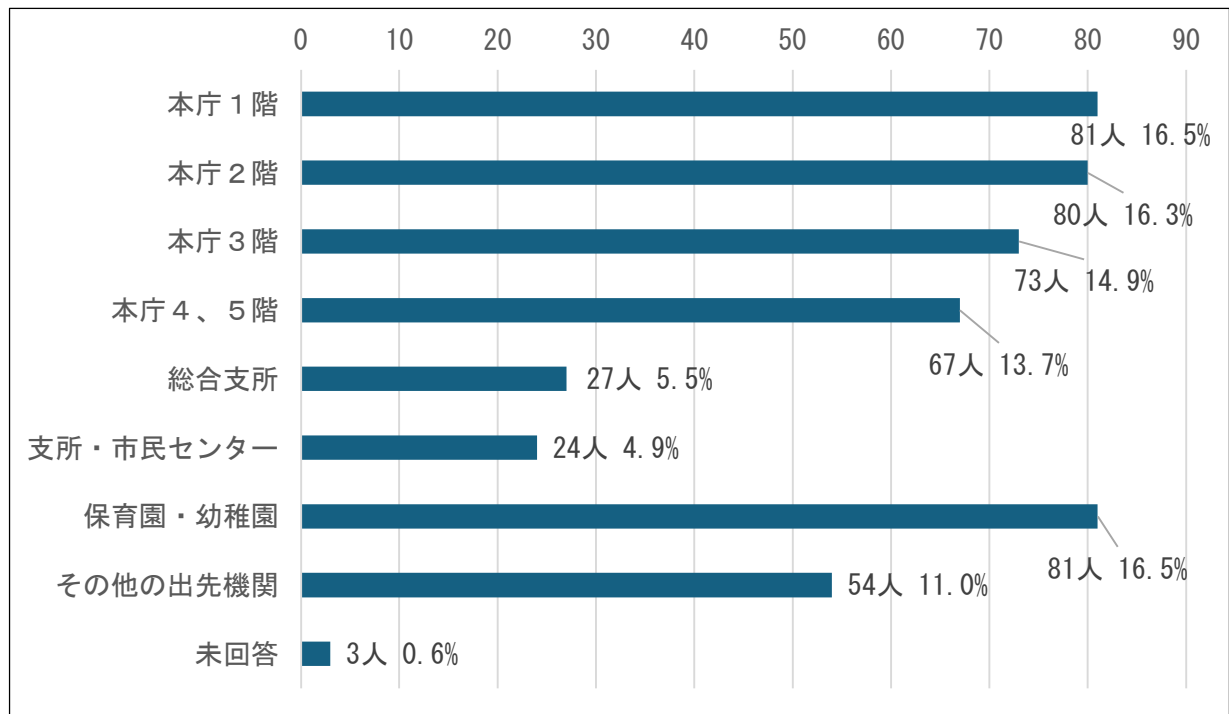
(1) 性別は？（回答総数490人）



(2) 職位は？（回答総数490人）



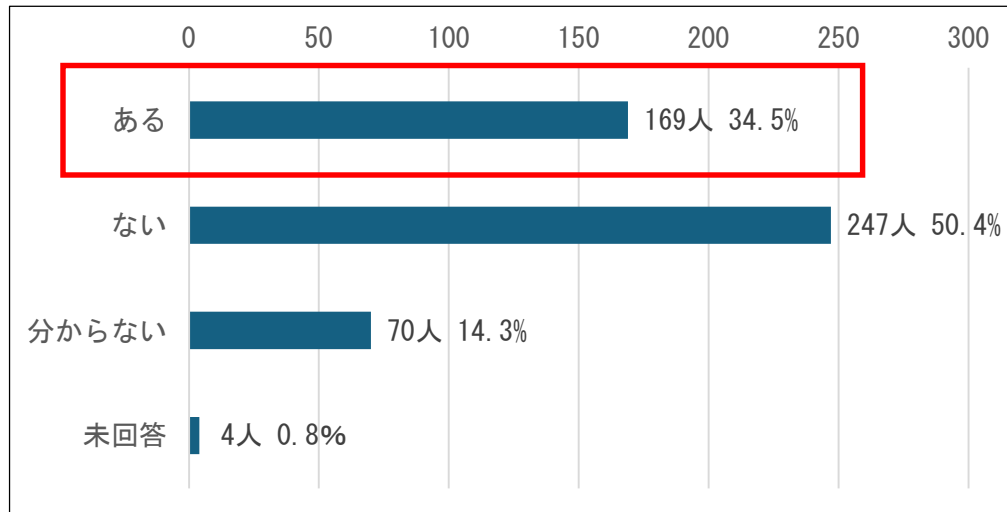
(3) 勤務場所は？（回答総数490人）



【カスタマーハラスメントについて】

(1) 現所属において、自身がカスタマーハラスメントを受けた経験があるか？

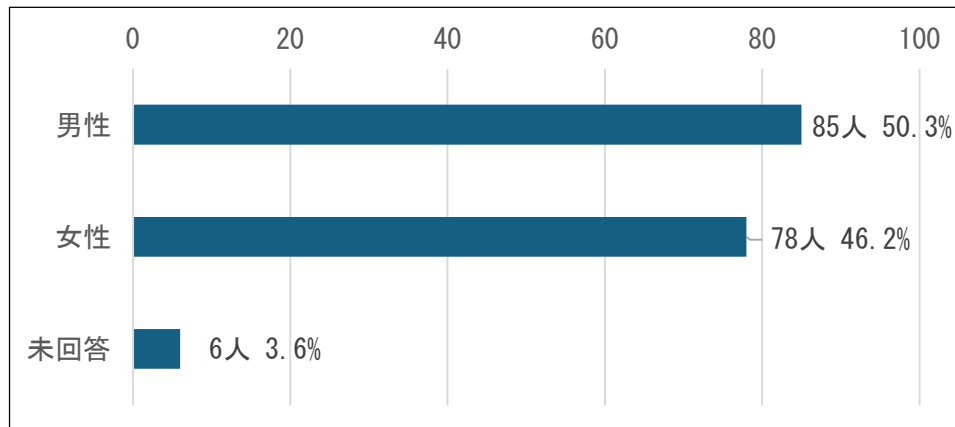
(回答総数490人)



・回答した職員のうち、およそ3人に1人がカスタマーハラスメントを受けている。

(1)－② 現職場において自身がカスタマーハラスメントを受けた経験がある人の男女比

(回答総数169人)



・カスタマーハラスメントを受けた比率には、男女に大きな差はない。

(1)－③ 職場ごとのカスタマーハラスメントを受けた人数と割合

	全回答 人数 (A)	カスハラを 受けた人数 (B)	職場ごとのカスハラを 受けた人の割合 (B)/(A)	カスハラを受けた 人数に対する割合 (B)/169
本庁 1 階	81 人	42 人	51.9%	24.9%
本庁 2 階	80 人	34 人	42.5%	20.1%
本庁 3 階	73 人	31 人	42.5%	18.3%
本庁 4、5 階	67 人	30 人	44.8%	17.8%
総合支所	27 人	10 人	37.0%	5.9%
支所・市民センター	24 人	8 人	33.3%	4.7%
保育園・幼稚園	81 人	5 人	6.2%	3.0%
その他の出先機関	54 人	8 人	14.8%	4.7%
未回答	3 人	1 人	33.3%	0.6%
合計	490 人	169 人	34.5%	100.0%

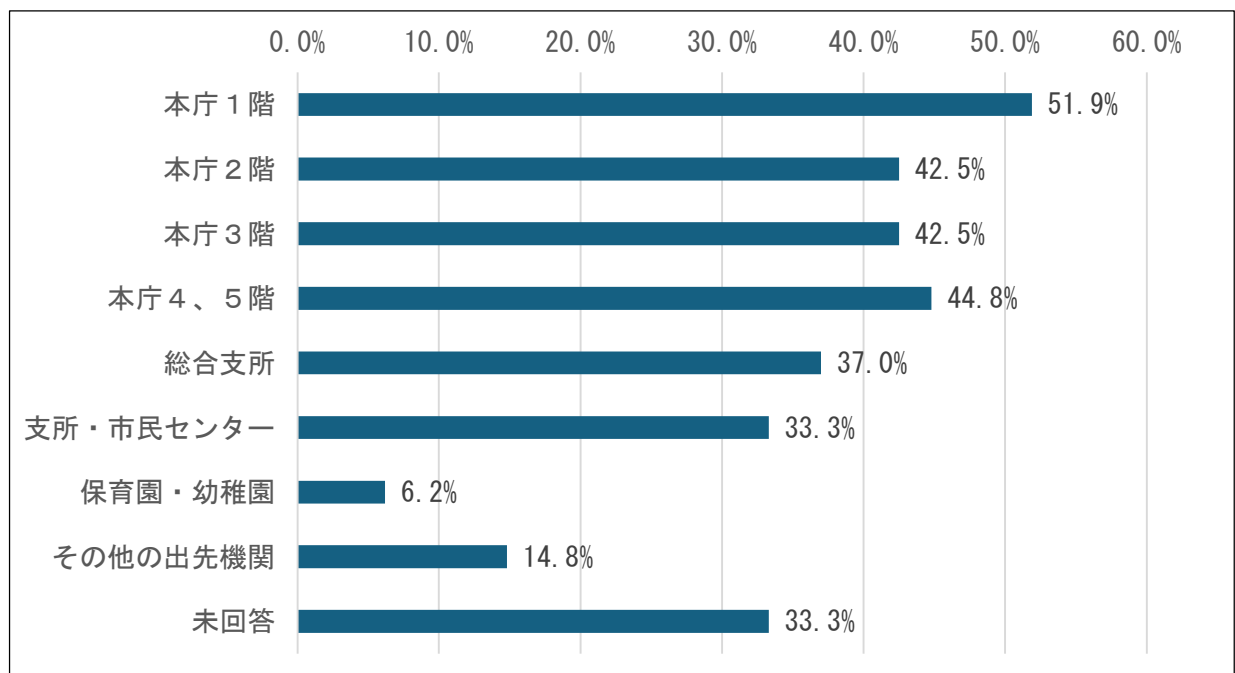
・回答した本庁勤務者のうち、カスタマーハラスメントを受けた職員の割合は 45.5%

(301 人中 137 人)

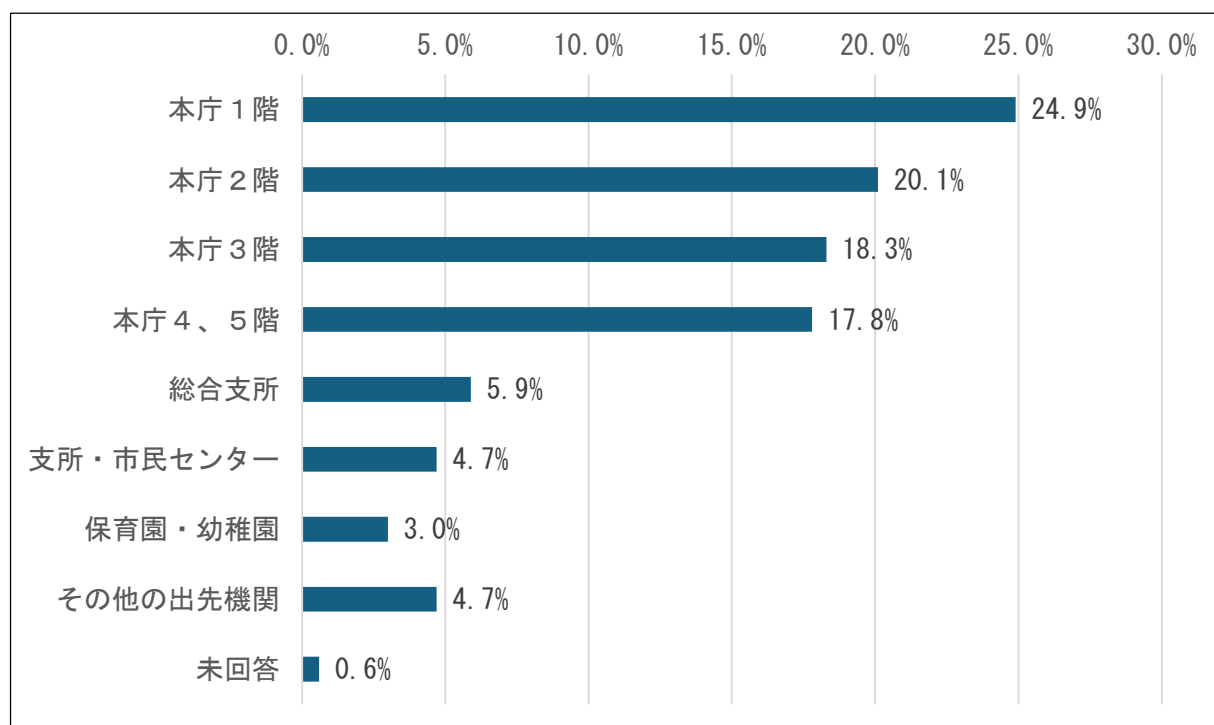
・カスタマーハラスメントを受けた職員のうち、本庁勤務者が 81.1%

(169 人中 137 人)

(1)－③－ア 職場ごとのカスタマーハラスメントを受けた人数の割合のグラフ

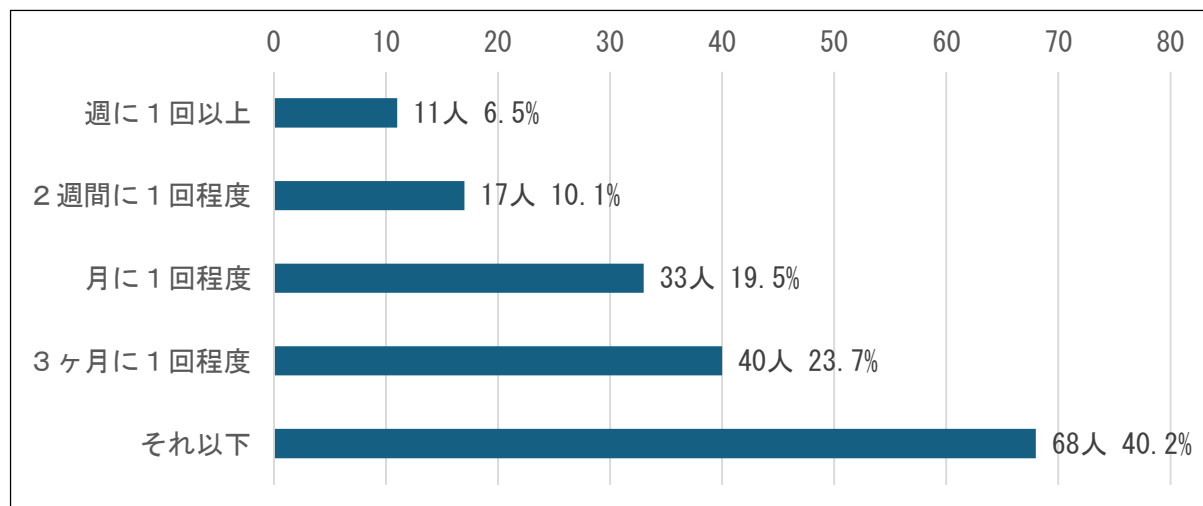


(1)－③－イ カスタマーハラスメントを受けた人数（169人）に対する割合のグラフ



※以下の（２）から（９）は、（１）で「現所属において、自身がカスタマーハラスメントを受けた経験がある」と回答した１６９人を対象に質問しています。

（２） 自身がカスタマーハラスメントを受ける頻度は？（回答総数１６９人）

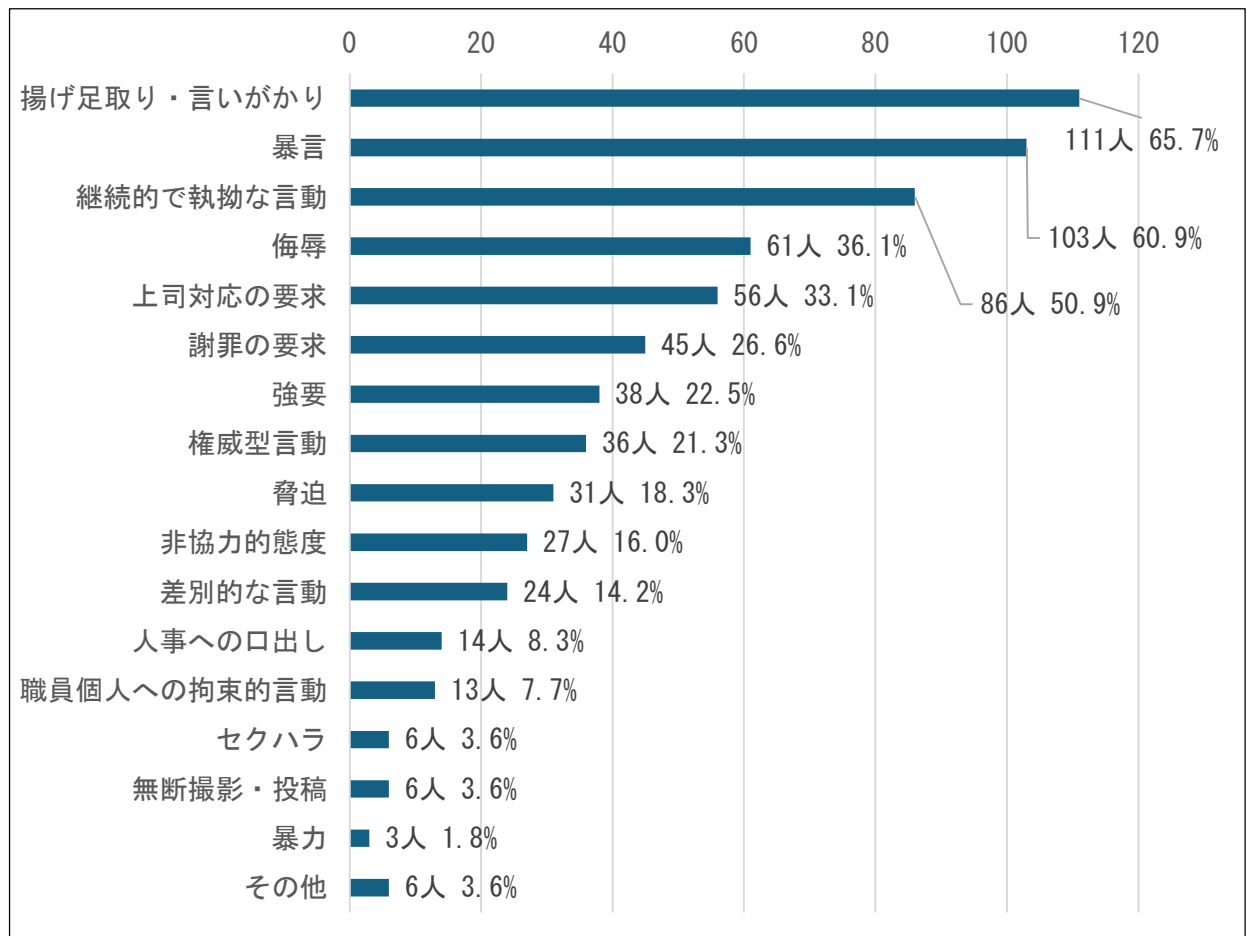


・月に１回以上カスタマーハラスメントを受ける職員は 36.1%（169 人中 61 人）

（３） 自身が受けたカスタマーハラスメントの分類は？（複数回答：回答総数６６６件）

	人数 (A)	合計に 対する割合 (A)/666 件	カスハラを受けた 人数に対する割合 (A)/169 人
揚げ足取り・言いがかり	111 人	16.7%	65.7%
暴言	103 人	15.5%	60.9%
継続的で執拗な言動	86 人	12.9%	50.9%
侮辱	61 人	9.2%	36.1%
上司対応の要求	56 人	8.4%	33.1%
謝罪の要求	45 人	6.8%	26.6%
強要	38 人	5.7%	22.5%
権威型言動	36 人	5.4%	21.3%
脅迫	31 人	4.7%	18.3%
非協力的態度	27 人	4.1%	16.0%
差別的な言動	24 人	3.6%	14.2%
人事への口出し	14 人	2.1%	8.3%
職員個人への拘束的言動	13 人	2.0%	7.7%
セクハラ	6 人	0.9%	3.6%
無断撮影・投稿	6 人	0.9%	3.6%
暴力	3 人	0.5%	1.8%
その他	6 人	0.9%	3.6%
合計	666 人	100.0%	—

(3)－① 受けたカスタマーハラスメントの分類と、受けた人数（１６９人）に対する割合のグラフ



・「揚げ足取り・言いがかり」「暴言」「継続的で執拗な言動」については、カスタマーハラスメントを受けた職員の半数以上が経験している。

(4) 自身が受けたカスタマーハラスメントの具体例

- ・窓口で威圧的な態度で要求を突きつけ、カウンターを叩いて恫喝する。(暴力、暴言)
- ・顔と顔が触れ合うくらいまで近づいてきて威圧された。(脅迫)
- ・公務員であることに対して侮辱的な発言をされた。(侮辱)
- ・自分に関係ない業務(社会制度も含む)について、電話で長時間の暴言や侮辱の言葉を浴びせられた。(侮辱、継続的で執拗な言動)
- ・飲酒した状態で来庁し、窓口で大声で怒鳴られた。(暴言)
- ・不当な要求を拒んだところ、窓口に住座り続けられた。(強要)
- ・できないと明確に回答しているにもかかわらず同じ要求を執拗に繰り返される。(強要、継続的で執拗な言動)
- ・女性であることに対して侮辱的な発言をされた。(差別的な言動)
- ・上司の対応、男性職員の対応を要求された。(差別的な言動、上司対応の要求)
- ・一方的に相手方が悪いケースで謝罪を要求された。(謝罪の要求)
- ・自分の考えに対する意見を強要され、意見を言うとその言葉の揚げ足取り、批判、侮辱的な発言をされる。(揚げ足取り、言いがかり)
- ・確実とは言えないことに対して、「結局どうなのか、はっきりしろ」と言われ、断定する言い方をすると、「間違いないか、何かあったら責任とれるのか」と言われる。(揚げ足取り、言いがかり)
- ・特定の市民から執拗に電話がかかり、業務に対する自分の考えを思い込みも含めて長時間語られる。(継続的で執拗な言動)
- ・用事がないのに連日来庁し、特定の職員を名指しして窓口対応するよう要求される。(継続的で執拗な言動)
- ・一度できないと説明した内容について何度も窓口で説明させられる。具体例を挙げるよう言われて例示すると、「それは自分とは違うから」と言って却下される。(継続的で執拗な言動、非協力的態度)
- ・「写真撮るからマスク取れ」「写真を撮られて何が困るのか言ってみろ」と言われた。(無断撮影・投稿)
- ・対応中に動画を撮影された。(無断撮影・投稿)
- ・こちらの説明を途中で遮り、説明を聞いてもらえない。(非協力的態度)

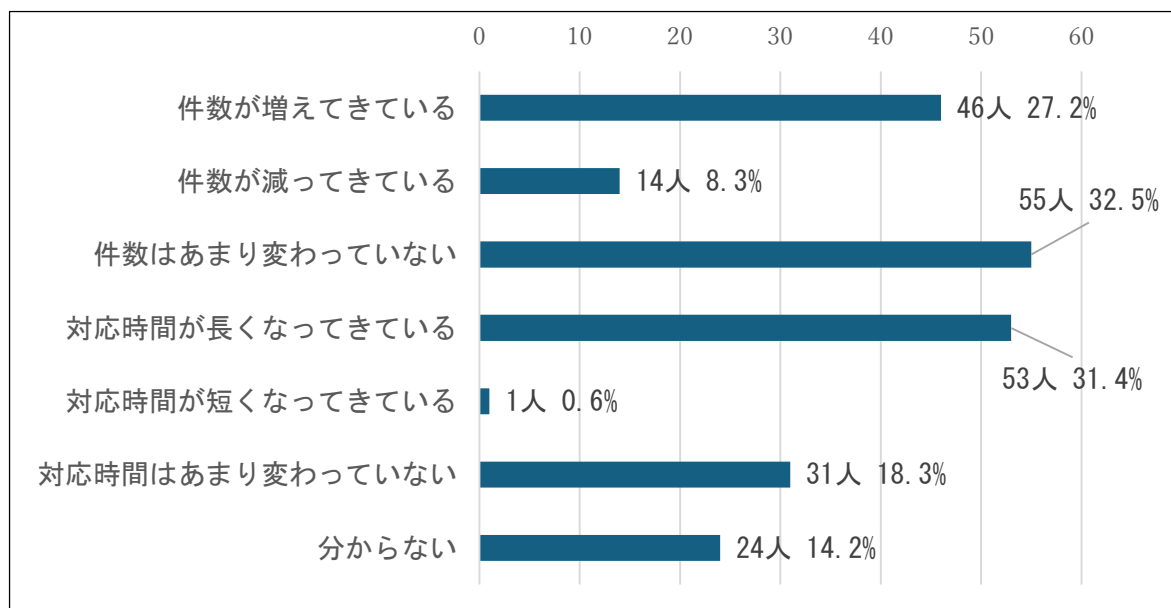
など

(5) 最近の顧客ハラスメントの傾向について自身が感じることは？

(複数回答：回答総数 224 件)

	人数 (A)	合計に 対する割合 (A)/224	カスハラを受けた 人数に対する割合 (A)/169
件数が増えてきている	46 人	20.5%	27.2%
件数が減ってきている	14 人	6.3%	8.3%
件数はあまり変わっていない	55 人	24.6%	32.5%
対応時間が長くなってきている	53 人	23.7%	31.4%
対応時間が短くなってきている	1 人	0.4%	0.6%
対応時間はあまり変わっていない	31 人	13.8%	18.3%
分からない	24 人	10.7%	14.2%
合計	224 人	100.0%	—

(5)－① カスタマーハラスメントを受けた人数（169人）に対する割合のグラフ



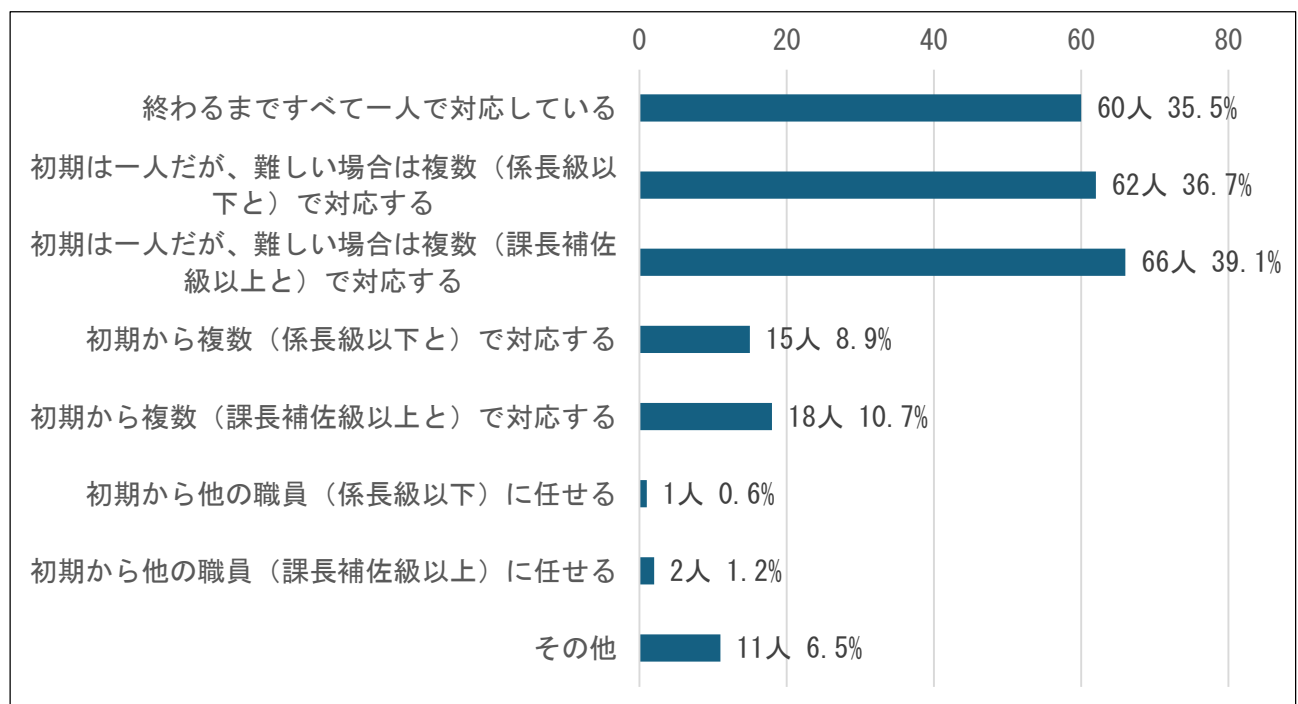
・「件数が増えてきている」「対応時間が長くなってきている」という意見が多くあった。

(6) カスタマーハラスメントに遭った際、どのように対応しているか？

(複数回答：回答総数 235 件)

	人数 (A)	合計に 対する割合 (A)/235	カスハラを受けた 人数に対する割合 (A)/169
終わるまですべて一人に対応している	60 人	25.5%	35.5%
初期は一人だが、難しい場合は複数（係長級以下と）で対応する	62 人	26.4%	36.7%
初期は一人だが、難しい場合は複数（課長補佐級以上と）で対応する	66 人	28.1%	39.1%
初期から複数（係長級以下と）で対応する	15 人	6.4%	8.9%
初期から複数（課長補佐級以上と）で対応する	18 人	7.7%	10.7%
初期から他の職員（係長級以下）に任せる	1 人	0.4%	0.6%
初期から他の職員（課長補佐級以上）に任せる	2 人	0.9%	1.2%
その他	11 人	4.7%	6.5%
合計	235 人	100.0%	—

(6)－① カスタマーハラスメントを受けた人数（169人）に対する割合のグラフ



・「終わるまですべて一人に対応している」との意見には、電話対応に係るものが多く含まれていると思われる。

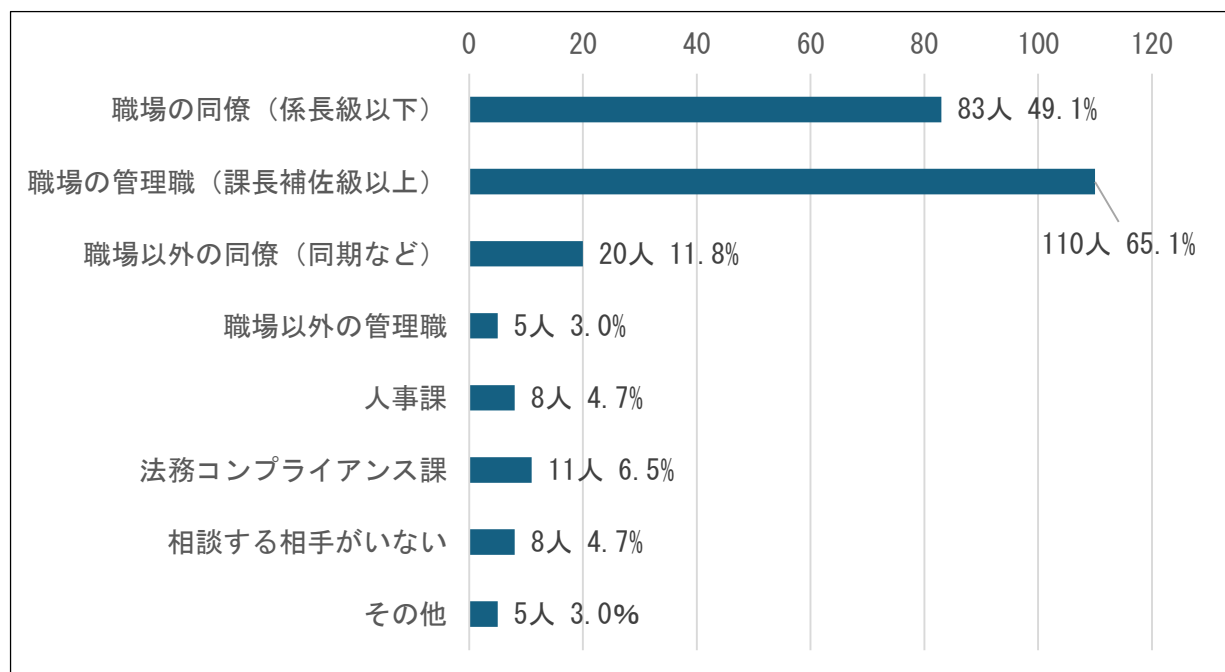
・困難案件について、複数の職員で対応する体制がうかがえる。

(7) カスタマーハラスメントに遭った際の主な相談先は？

(複数回答：回答総数250件)

	人数 (A)	合計に 対する割合 (A)/250	カスハラを受けた 人数に対する割合 (A)/169
職場の同僚（係長級以下）	83 人	33.2%	49.1%
職場の管理職（課長補佐級以上）	110 人	44.0%	65.1%
職場以外の同僚（同期など）	20 人	8.0%	11.8%
職場以外の管理職	5 人	2.0%	3.0%
人事課	8 人	3.2%	4.7%
法務コンプライアンス課	11 人	4.4%	6.5%
相談する相手がない	8 人	3.2%	4.7%
その他	5 人	2.0%	3.0%
合計	250 人	100.0%	—

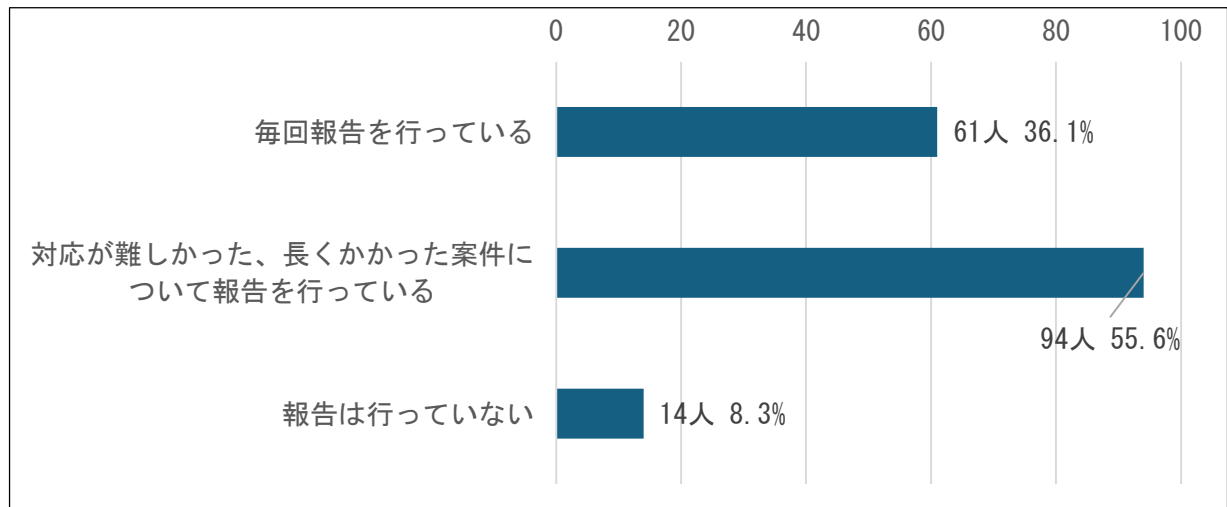
(7)－① カスタマーハラスメントを受けた人数（169人）に対する割合のグラフ



・多くの職員が同僚や管理職に相談している。

(8) カスタマーハラスメントに遭った際に上司（所属長）へ報告しているか？

(回答総数169人)



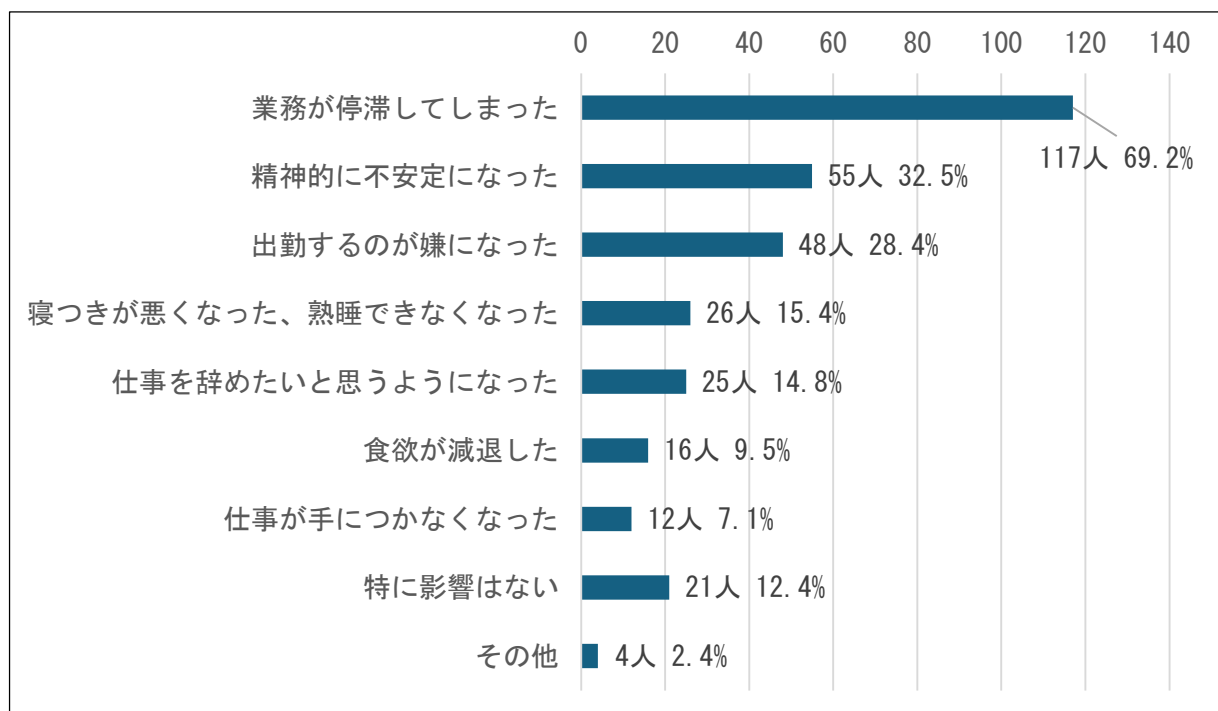
・ 大多数の職員が上司（所属長）への報告を行っている。

(9) カスタマーハラスメントを受けたことによる自身への影響は？

(複数回答：回答総数 324 件)

	人数 (A)	合計に 対する割合 (A)/324	カスハラを受けた 人数に対する割合 (A)/169
業務が停滞してしまった	117 人	36.1%	69.2%
精神的に不安定になった	55 人	17.0%	32.5%
出勤するのが嫌になった	48 人	14.8%	28.4%
寝つきが悪くなった。熟睡できなくなった	26 人	8.0%	15.4%
仕事を辞めたいと思うようになった	25 人	7.7%	14.8%
食欲が減退した	16 人	4.9%	9.5%
仕事が手につかなくなった	12 人	3.7%	7.1%
特に影響はない	21 人	6.5%	12.4%
その他	4 人	1.2%	2.4%
合計	324 人	100.0%	—

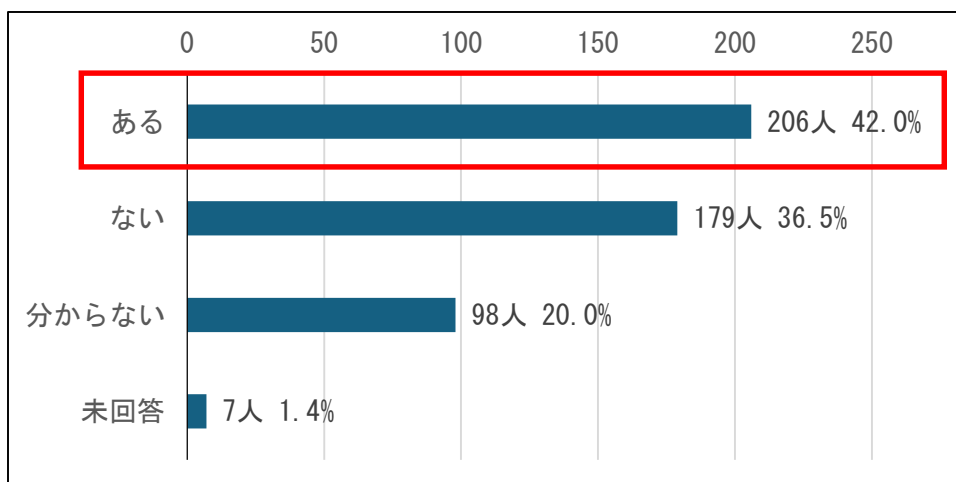
(9)－① カスタマーハラスメントを受けた人数（169人）に対する割合のグラフ



・ カスタマーハラスメントを受けた職員の多くが複数の影響が出ていると回答している。 (1 人平均 1.92 件回答)

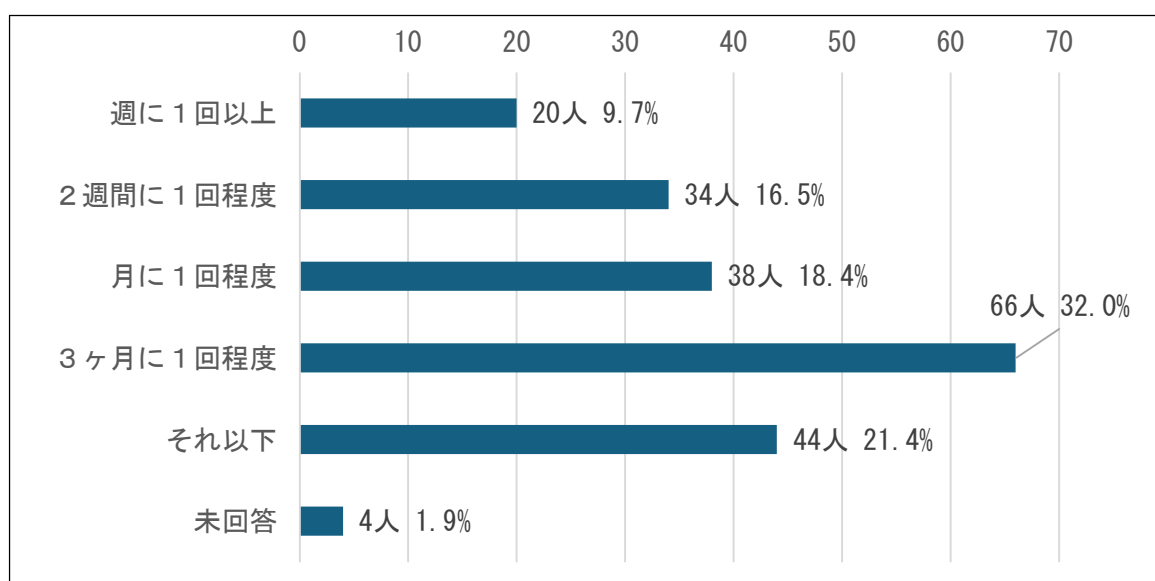
※次の（１０）は、全回答者（４９０人）に質問しています。

（１０） 現所属において、職場の同僚がカスタマーハラスメントを受けている状況を目撃するか？（回答総数４９０人）



※次の（１１）は、（１０）で「職場の同僚がカスタマーハラスメントを受けている状況を目撃したことがある」と回答した２０６人を対象に質問しています。

（１１） 職場の同僚がカスタマーハラスメントを受ける状況を見る頻度は？
（回答総数２０６人）

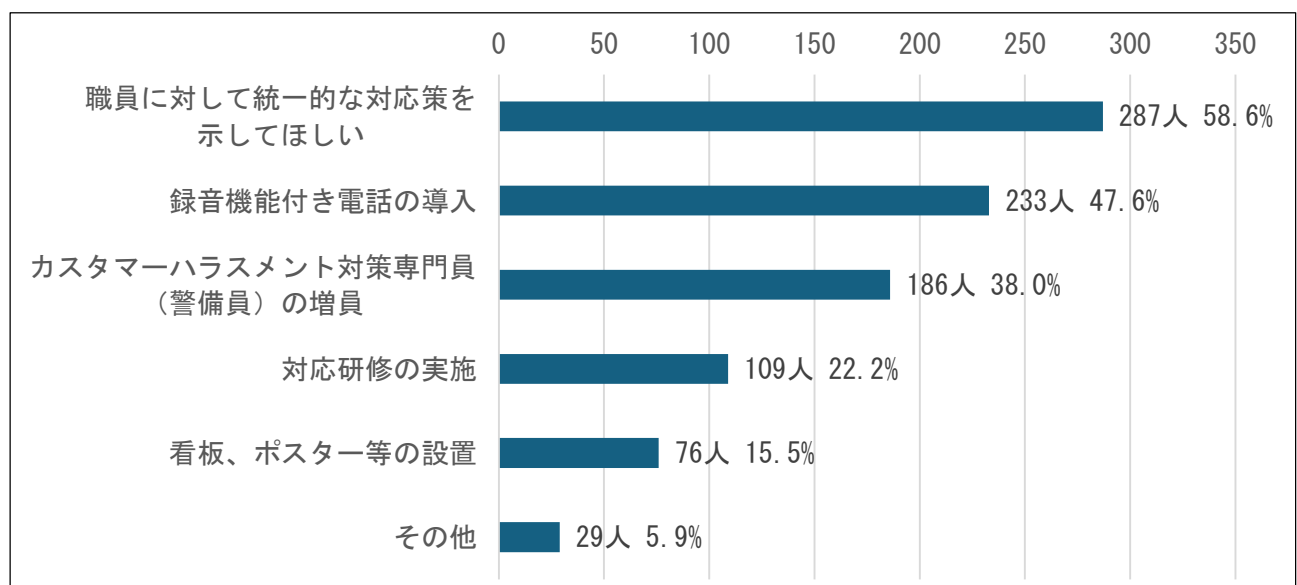


※次の（１２）は、全回答者（４９０人）に質問しています。

（１２） 職員に対するカスタマーハラスメントについて、「雇用者としての市」に対してどのような対応を望むか？（複数回答：回答総数９２０件）

	人数 (A)	合計に 対する割合 (A)/920	総回答人数に 対する割合 (A)/490
職員に対して統一的な対応策を示してほしい	287 人	31.2%	58.6%
録音機能付き電話の導入	233 人	25.3%	47.6%
カスタマーハラスメント対策専門員（警備員）の増員	186 人	20.2%	38.0%
対応研修の実施	109 人	11.8%	22.2%
看板、ポスター等の設置	76 人	8.3%	15.5%
その他	29 人	3.2%	5.9%
合計	920 人	100.0%	—

（１２）－① 総回答人数（４９０人）に対する割合のグラフ



※その他の意見（抜粋）

- ・パーティションの設置
- ・相談室や窓口も録画・録音できるように
- ・専門的にカスハラに対応する部署（市職員ではなく、外注等のスタッフ対応）の設置
- ・チャットボット、生成A I の導入、ナビダイヤルの導入

5 まとめ

今回のアンケートを通じて、本市の職員が直面している様々なカスタマーハラスメントの実態が報告されました。

カスタマーハラスメントは、市政の正常かつ円滑な運営に支障をきたすだけでなく、職員の人格や尊厳を傷つけ、職場環境のみならず、個々の職員の健康の悪化を招くことから、組織として適正に、かつ毅然と対応することが必要です。

今回のアンケートでは「統一的な対応策を示してほしい」という意見が多くありました。

今後、カスタマーハラスメントに対して一定の判断基準や対応方針を示す「カスタマーハラスメント対応マニュアル」を作成し、職員へ周知・徹底を図ることで、市民の皆さまへの適切なサービス提供、職員の心身の健康を守っていきたいと考えています。

周南市 総務部 法務コンプライアンス課

周南市岐山通1丁目1番地

TEL : 0834-22-8381

FAX : 0834-22-8266

E-mail : homu@city.shunan.lg.jp