

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 9 月

総務部総務課カスタマーハラスメント対策推進室

1 アンケート概要

(1) 目的

浜田市では、浜田市協働のまちづくり推進条例を制定し、市民等と市による地域の個性を活かした協働のまちづくりを進めており、市民や事業者等からの要望や提案等は、適正な行政サービスの提供や改善に資する重要なものであることから、丁寧かつ真摯にその声に耳を傾け、質の高い行政サービスを提供することを心掛けています。

一方で、要望等の中には、職員の人格を否定するような言動や暴力等を伴うものなど、職員に身体的、精神的な苦痛を与えるものもあり、これらの行為（カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。））は就業環境を悪化させるだけでなく、行政サービスの低下を招くことになります。「職員を守ること」によって、「職員が安心して能力が発揮できる職場環境づくり」を進め、「市民全体の福祉の向上」を進めていくことが重要です。そうした取組を進める上で、職員に対するカスハラに関する実態や課題を把握するため、職員アンケートを実施しました。

※本アンケートにおけるカスハラの定義

職場において行われる市民等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情を照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより当該職員の就業環境が害されるものをいい、電話や SNS 等のインターネット上において行われるものもカスハラに含まれます。

(2) アンケート対象者

全職員（正規職員・会計年度任用職員 1,292 人）

(3) 実施期間

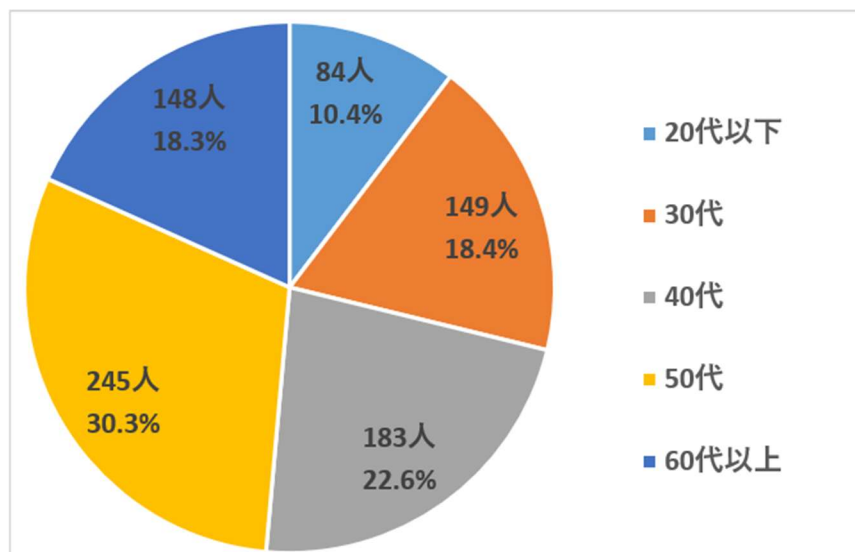
令和 8 年 8 月 19 日（火）～8 月 28 日（金）

(4) 調査方法

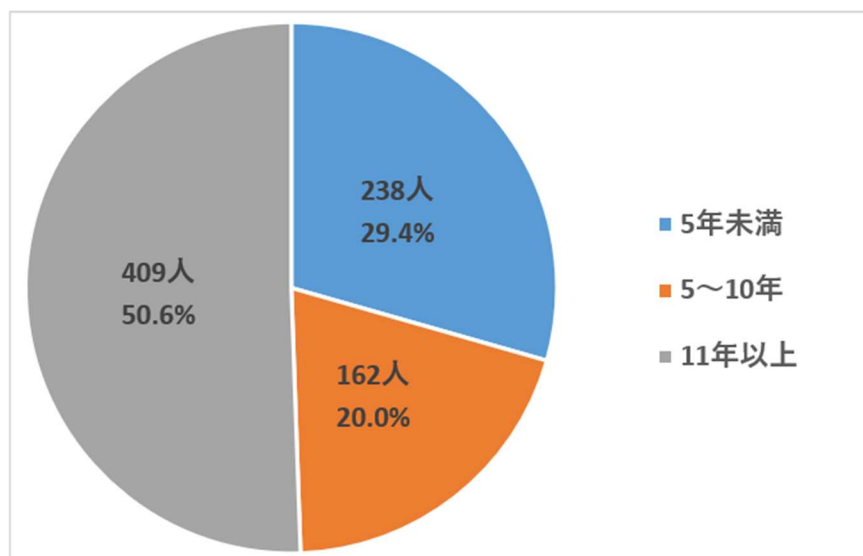
インターネットを利用した無記名アンケート方式

2 アンケート結果（回答者数 809 人、回答率 62.6%）

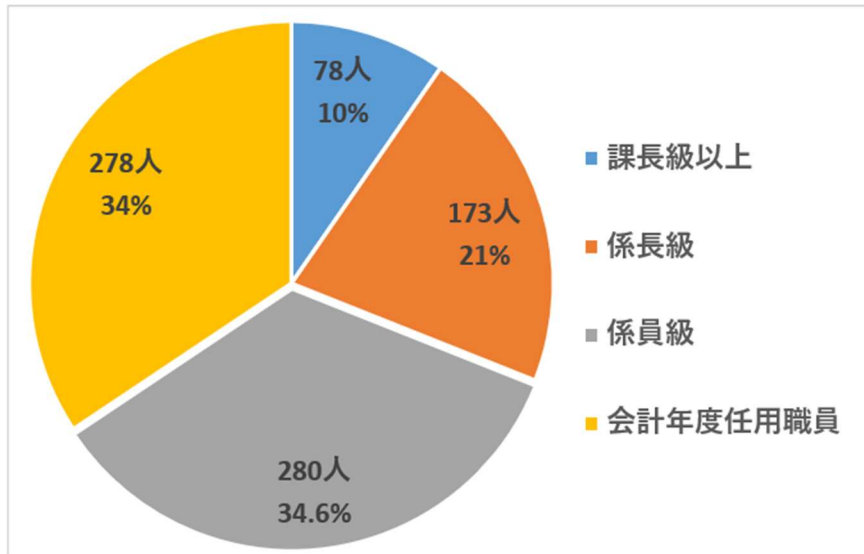
質問 1 年齢



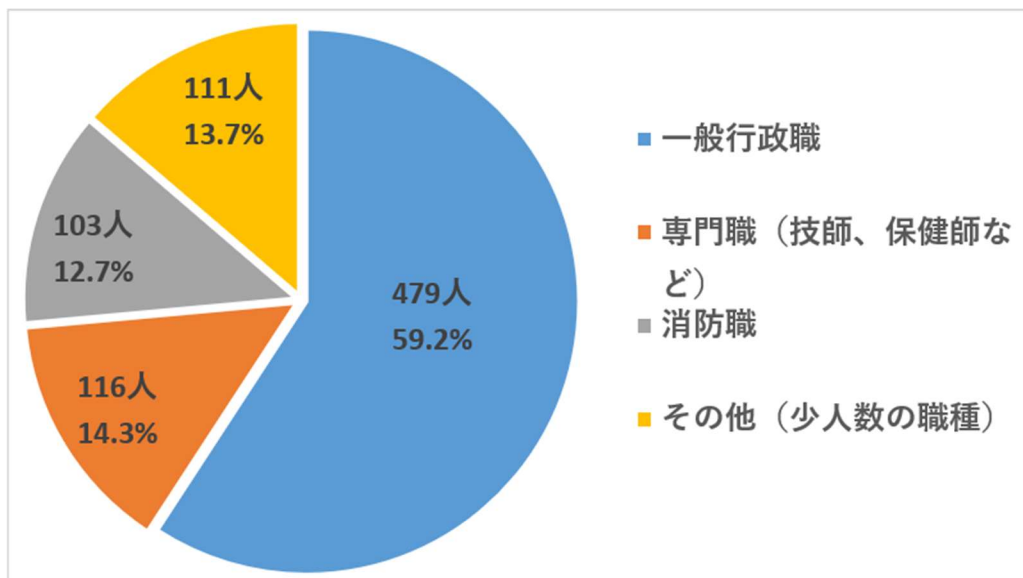
質問 2 勤続年数



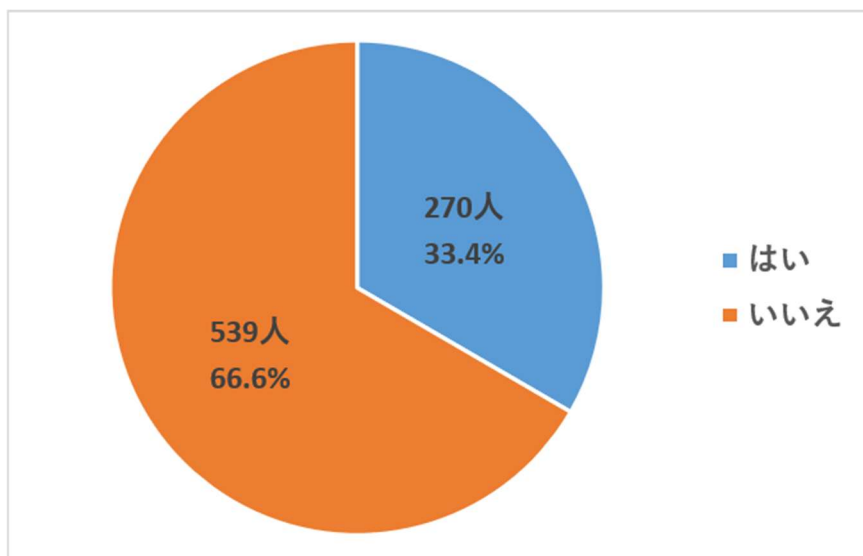
質問 3 役職



質問 4 職種

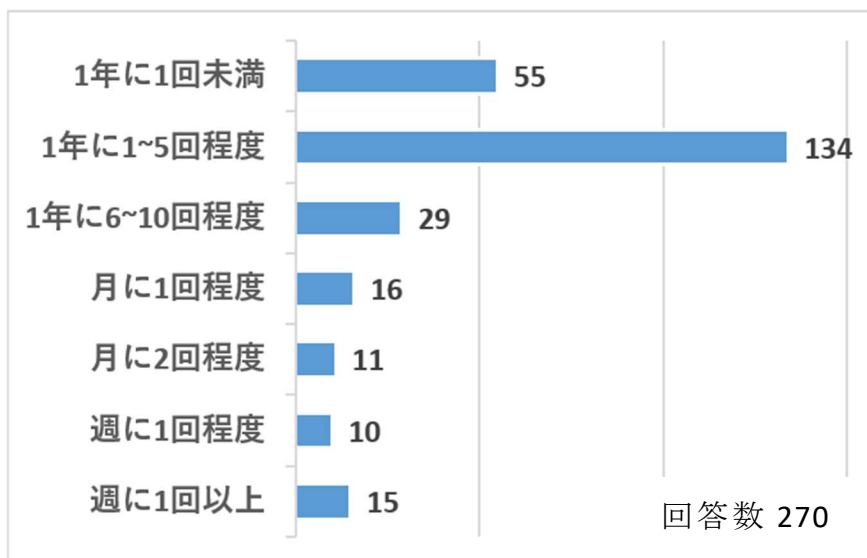


質問 5 直近 5 年以内に、市民等からカスハラを受けたことがあるか



・直近 5 年以内でカスハラを受けたことがあると回答した職員は 270 人 33.4%

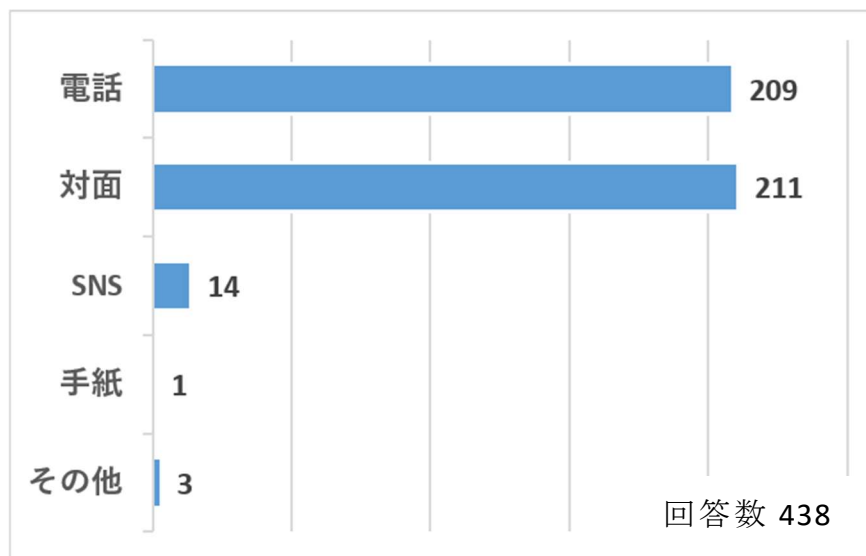
質問 6 どのくらいの頻度でカスハラを受けたか



・年 1 回以上受けているものが 215 件以上 79.6%

・週 1 回以上受けているものが 15 件 5.6%

質問 7 カスハラを受けた時の状況（複数回答可）



・電話が 209 件 77.4%

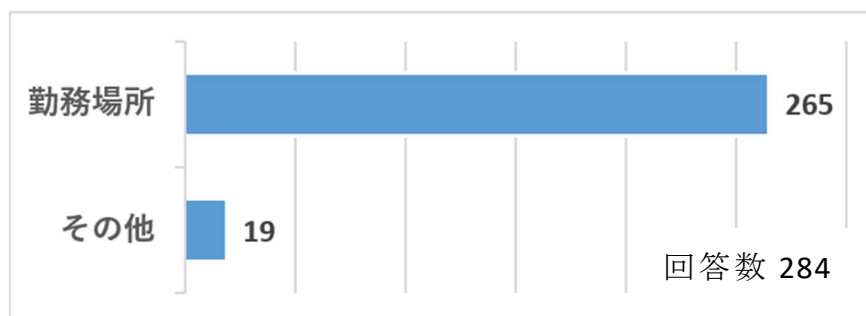
・対面が 211 件 78.1%

※割合は、質問 5 で「カスハラを受けた」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

・議会 他

質問 8 カスハラを受けた場所（複数回答可）



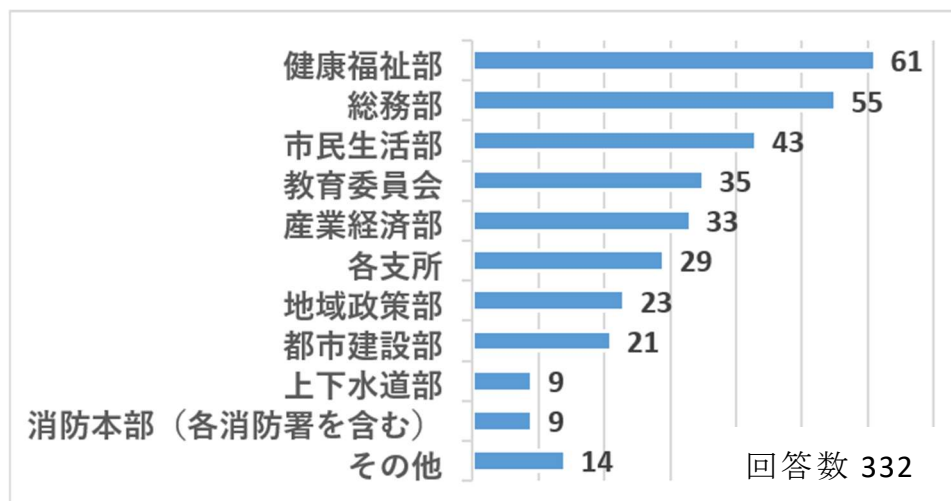
・勤務場所が 265 件 98.1%

※割合は、質問 5 で「カスハラを受けた」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

・現場、自宅、SNS、訪問先 他

質問 9 カスハラを受けた際に所属していた部署（複数回答可）

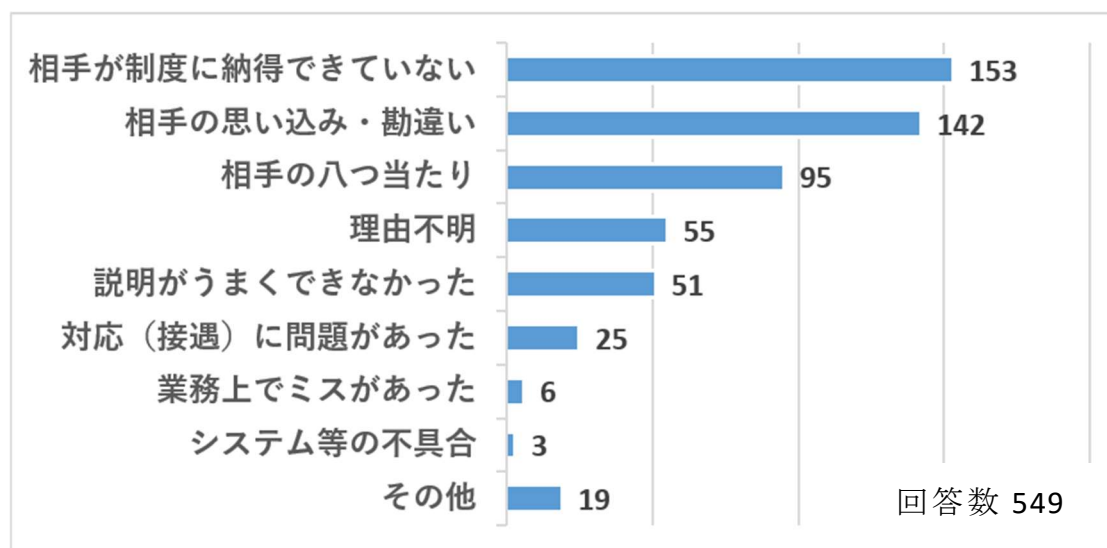


・健康福祉部、総務部、市民生活部でカスハラが多いことがわかる。

【その他】

・行政委員会、議会事務局

質問 10 カスハラを受けるきっかけとなったと思われる理由（複数回答可）



・相手が制度に納得できない 153 件 56.7%

・相手の思い込み・勘違い 142 件 52.6%

・相手の八つ当たり 95 件 35.2%

※割合は、質問 5 で「カスハラを受けた」と回答した職員数を母数とする。

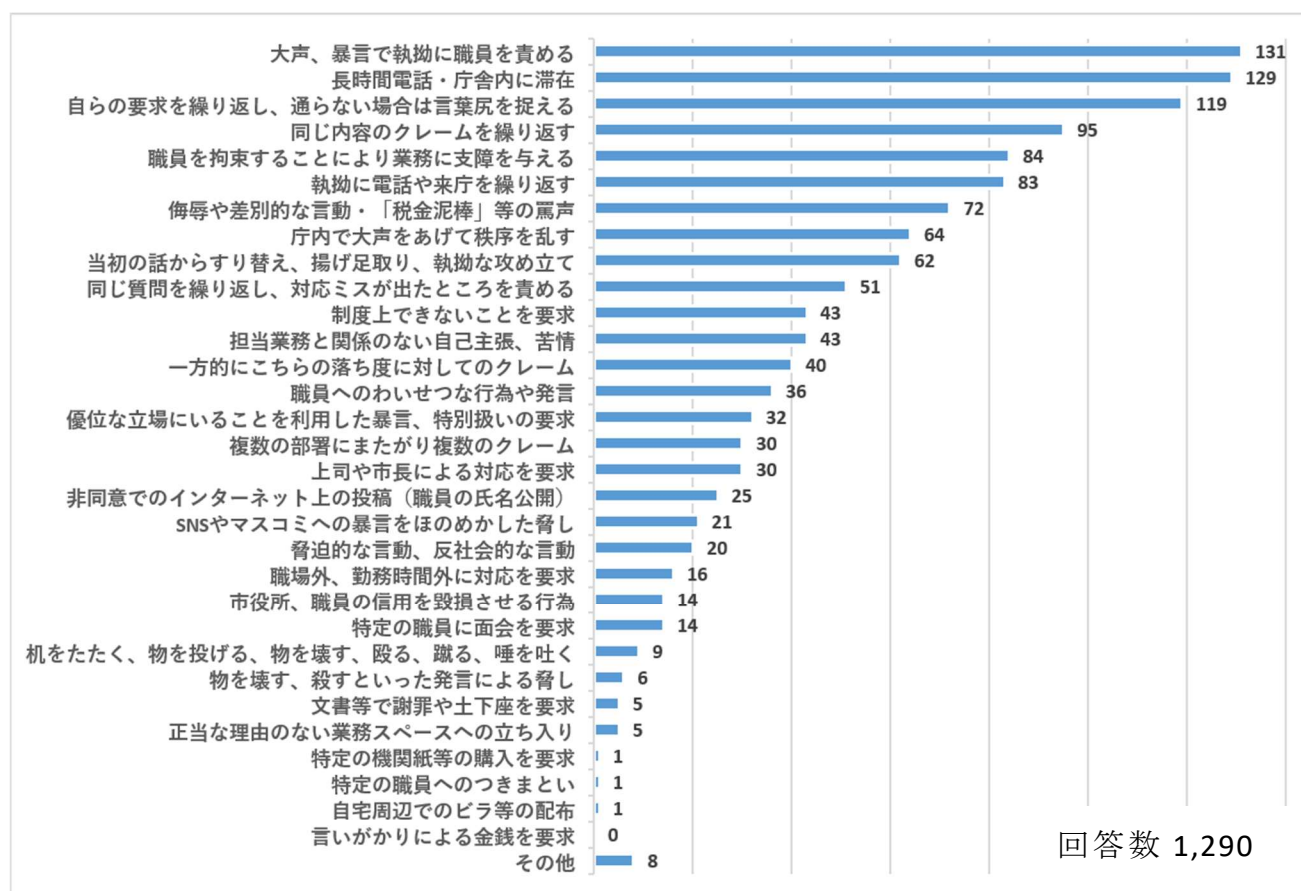
【その他】

・説明や市の対応に納得ができない、相手が求める回答以外の発言、理不尽な要求、調整不足 他

【対策】

・説明がうまくできなかった、対応（接遇）に問題があった、業務上はミスがあったという項目は、職員の接遇向上などによって解消できる可能性がある。

質問 11 カスハラの内容（複数回答可）

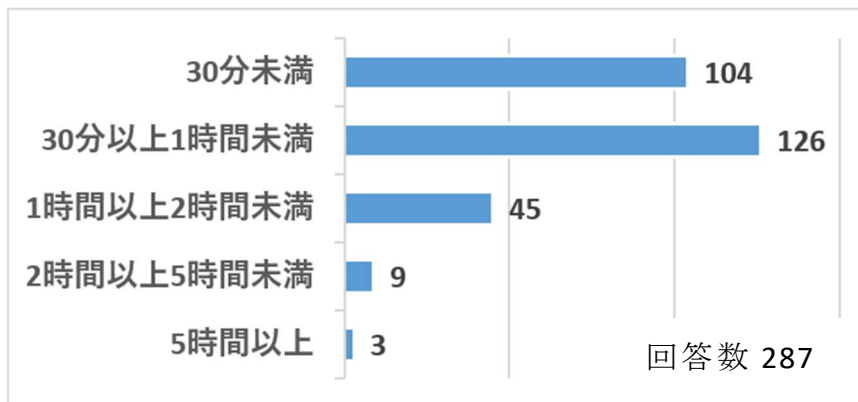


- ・大声、暴言で執拗に職員を責める 131 件 48.5%
 - ・長時間電話・庁舎内に滞在 129 件 47.8%
 - ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える 119 件 44.1%
- ※割合は、質問 5 で「カスハラを受けた」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

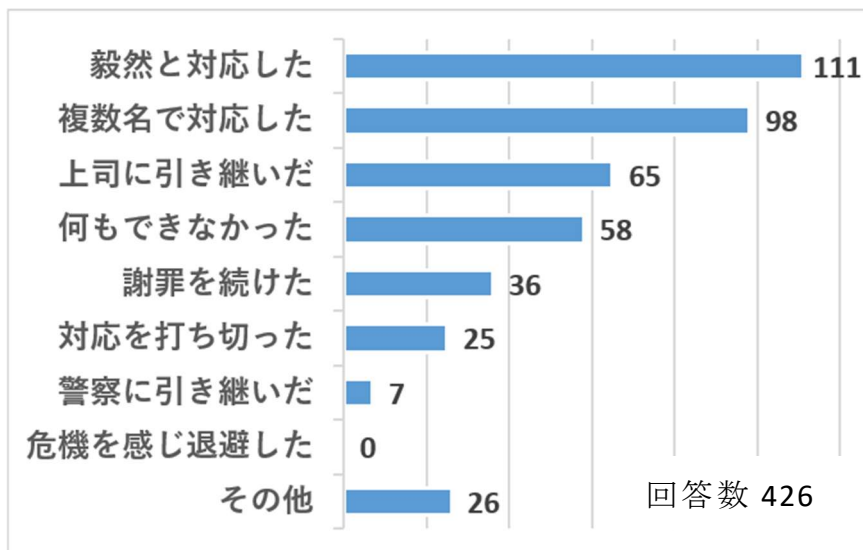
- ・家族に対する嫌がらせ、容姿に関すること、出産に関すること 他

質問 12 同一人物で 1 件の内容あたりカスハラに対応に要した平均時間
(複数回答可)



・対応に要した時間が 30 分を超えるものが 183 件 63.8%

質問 13 カスハラを受けた際、どのように対応したか (複数回答可)



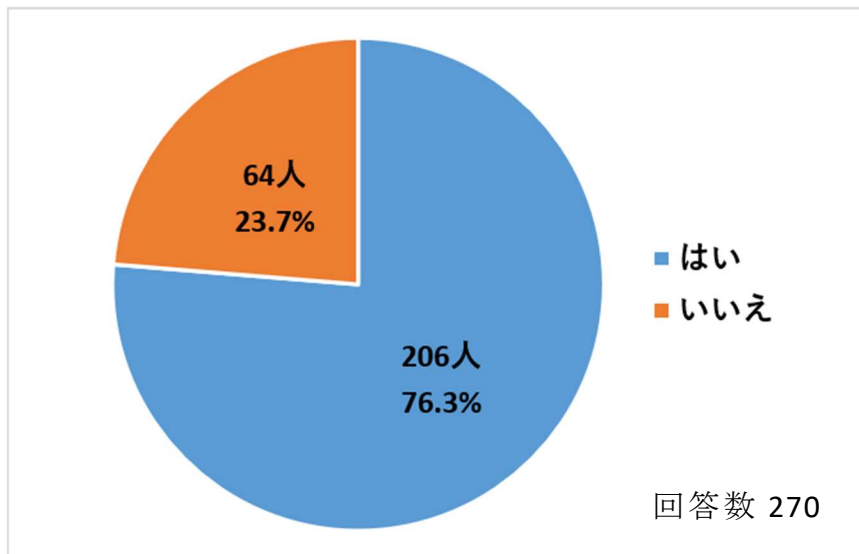
- ・「毅然と対応」、「複数名で対応」が 209 件 77.4%
- ・「何もできなかった」、「謝罪を続けた」が 94 件 34.8%

※割合は、質問 5 で「カスハラを受けた」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

- ・ひたすら話を聞き続けた、課内で共有、防災安全課に同席してもらった 他

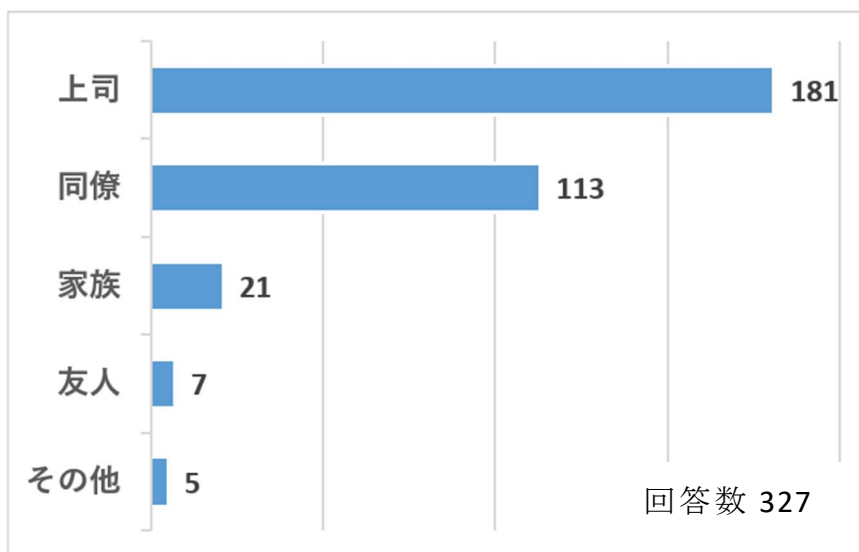
質問 14 カスハラを受けた際、誰かに相談したか



・相談した人は 206 人 76.3%

※割合は、質問 5 で「カスハラを受けた」と回答した職員数を母数とする。

質問 15 相談した相手（複数回答可）



・相談した相手は上司が 181 件 67.0%、

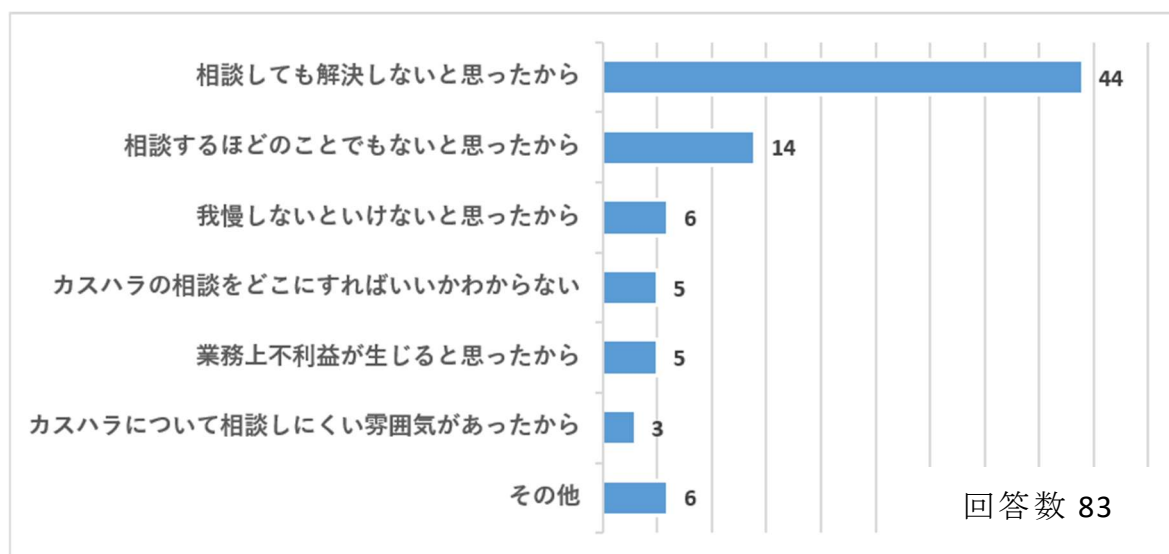
同僚が 113 件 41.9%

※割合は、質問 14 で「相談した」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

・専門機関、カウンセラー 他

質問 16 誰にも相談しなかった理由（複数回答可）



・相談しても解決しないと思ったからが 44 件 68.8%

※割合は、質問 14 で「相談しなかった」と回答した職員数を母数とする。

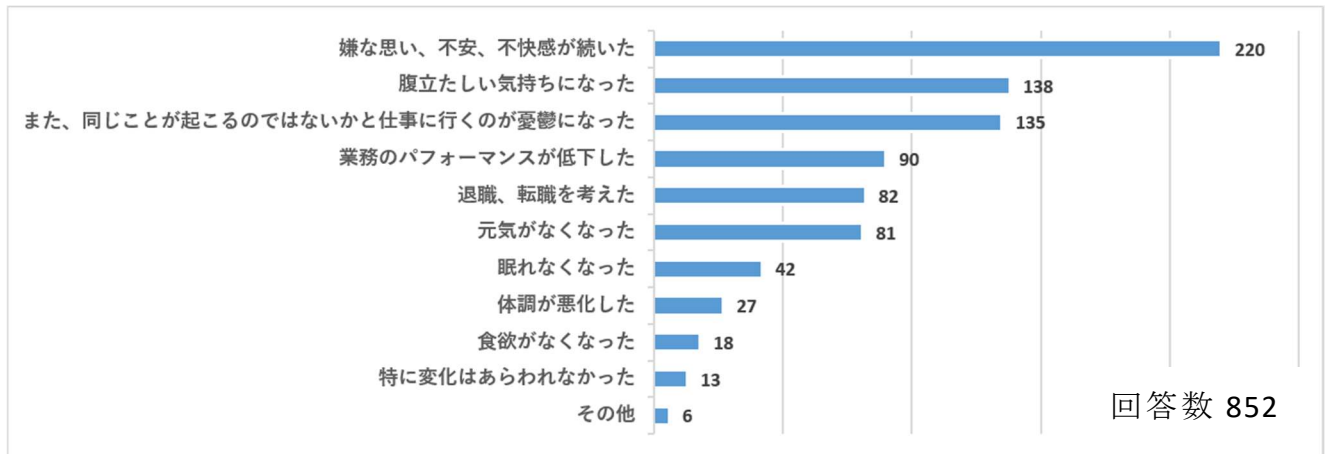
【その他】

・上司や同僚は対応を見ていたから、報告のみに留めた 他

【対策】

・「相談しても解決しないと思ったから」の回答が多く、これは組織としてカスハラに対応ができていないことが一因と考えられ、カスハラ対策を早急に講じる必要がある

質問 17 カスハラを受けた後、心身の状態に何か変化はあったか（複数回答可）



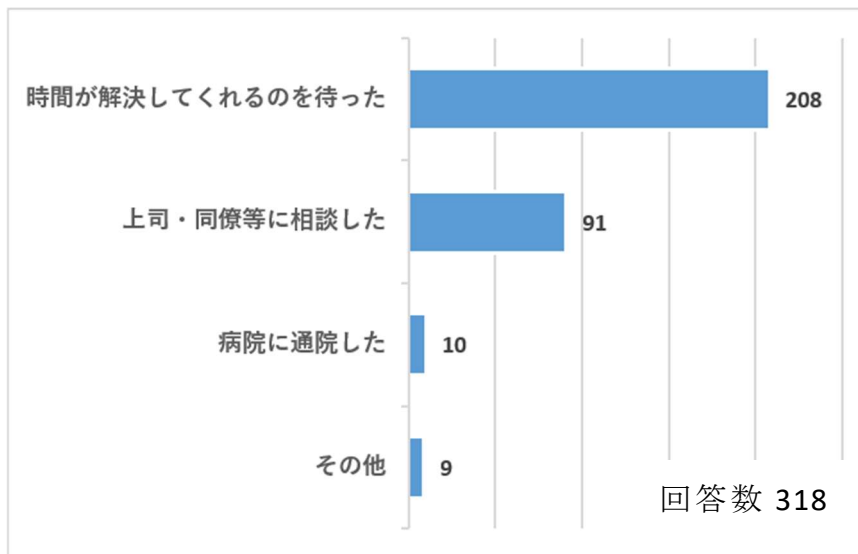
・カスハラを受けた 95.2%で心身にネガティブな変化があった。

※割合は、質問 5 でカスハラを受けた」と回答した職員数から質問 17 で「特に変化はあらわれなかった」と回答した職員数を引いた職員数を分子とし、質問 5 で「カスハラを受けた」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

・休職した、長電話に対してはルール化してほしいと思った、姿を見るだけで精神的に不安定等になる 他

質問 18 カスハラを受けて心身の状態に変化があった際の行動（複数回答可）



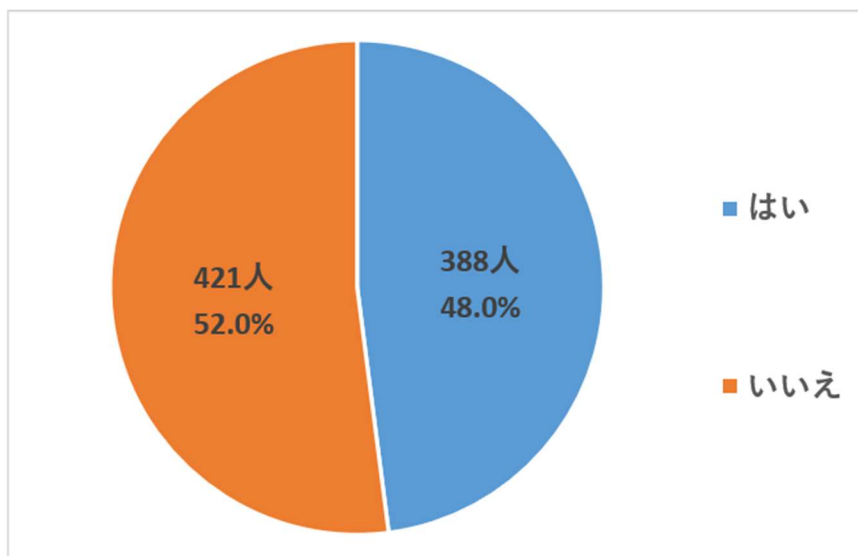
・時間が解決してくれるのを待った 208 件 80.9%

※割合は、質問 5 で「カスハラを受けた」と回答した職員数から質問 17 で「特に変化はあらわれなかった」と回答した職員数を差し引いた数値を母数とする。

【その他】

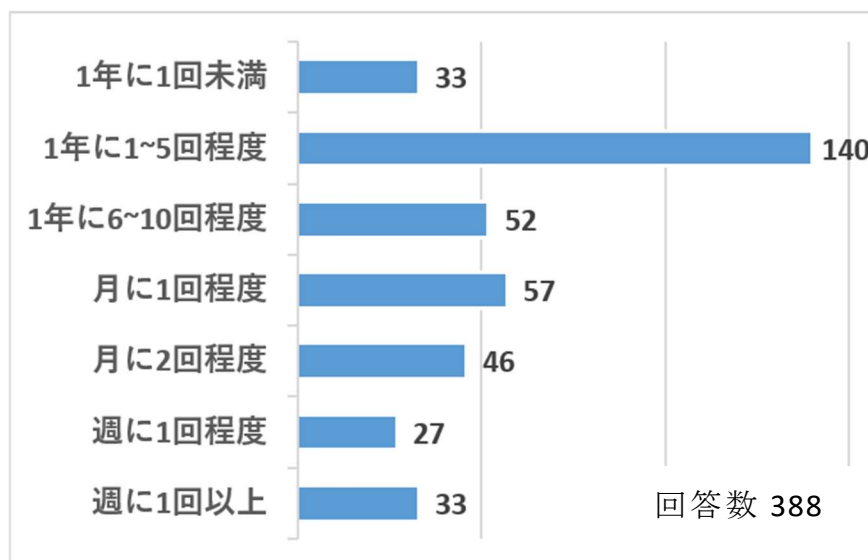
・退職した、求職活動を始めた、誰も助けてくれないので自ら説明を続けた、自己研鑽に努めた、家族に相談 他

質問 19 直近 5 年以内に、職場内でカスハラを見た（同僚等が受けた）ことがあるか



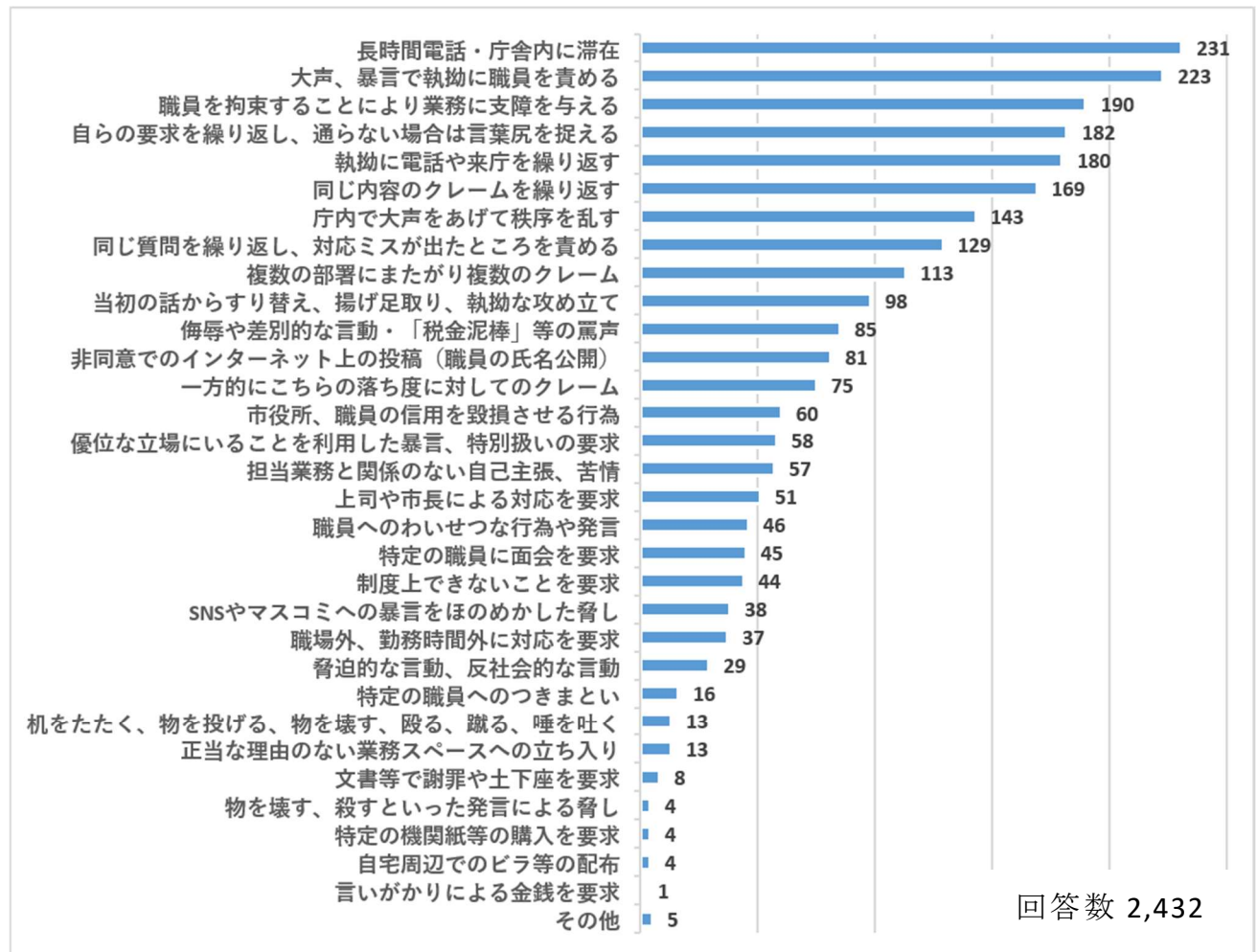
・直近 5 年以内にカスハラを見たことがあると回答した職員は 388 人 48.0%

質問 20 どのくらいの頻度でカスハラを見たか



- ・年 1 回以上見た 355 件以上 91.5%
- ・週 1 回以上見た 33 件 8.5%

質問 21 カスハラの内容（複数回答可）



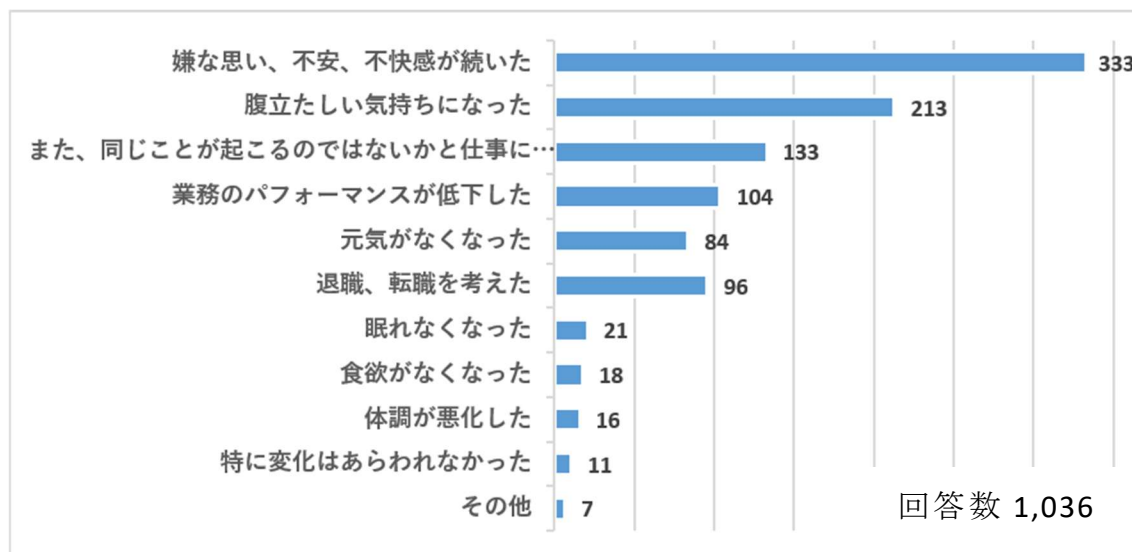
- ・長時間電話・庁舎内に滞在 231 件 59.5%
- ・大声、暴言で執拗に職員を責める 223 件 57.5%
- ・職員を拘束することにより業務に支障を与える 190 件 49.0%
- ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える 182 件 46.9%
- ・執拗に電話や来庁を繰り返す 180 件 46.4%
- ・同じ内容のクレームを繰り返す 169 件 43.6%

※割合は、質問 19 で「カスハラを見た」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

- ・妊婦への偏見、容姿に関する発言 他

質問 22 カスハラを見た後、心身の状態に何か変化はあったか（複数回答可）



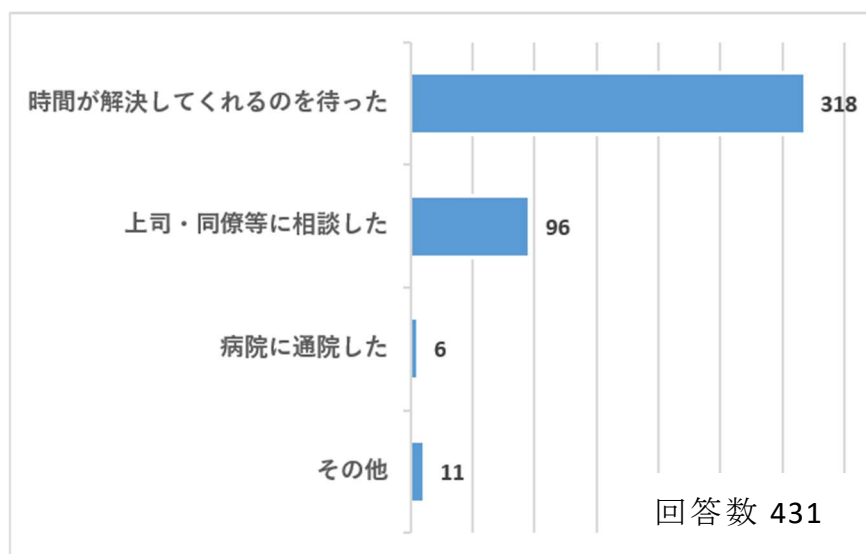
・カスハラを受けた 97.2%で心身にネガティブな変化があった。

※割合は、質問 19 でカスハラを見た」と回答した職員数から質問 22 で「特に変化はあらわれなかった」と回答した職員数を引いた職員数を子数とし、質問 19 で「カスハラを見た」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

・同僚が心配になった、昇進したくないと思うようになった、自分も同じ目に合っているような気がして動悸がした 他

質問 23 カスハラを見て心身の状態に変化があった際の行動は（複数回答可）



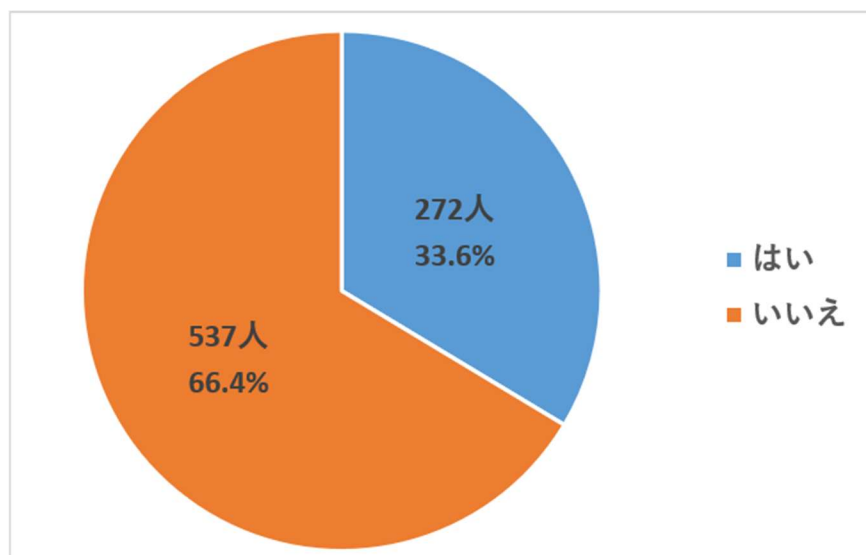
・時間が解決してくれるのを待った 318 件 84.4%

※割合は、質問 19 で「カスハラを見た」と回答した職員数から質問 22 で「特に変化はあられなかった」と回答した職員数を差し引いた数値を母数とする。

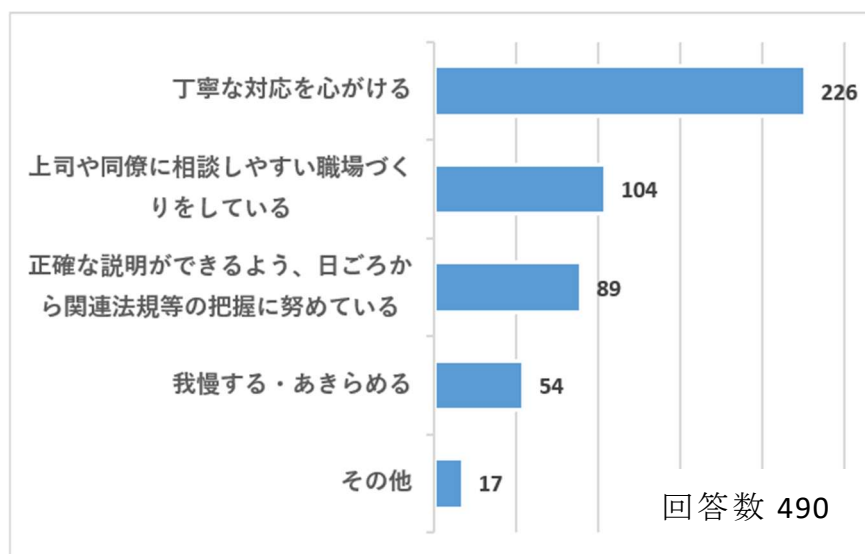
【その他】

・対応している職員が気の毒に思えた、求職活動を始めた、職員同士で話し合い対応策を検討した、休日に気分転換をする 他

質問 24 カスハラ被害にあわないため、あなた自身が行っていることはあるか



質問 25 カスハラ被害にあわないため、あなた自身が行っていることは
(複数回答可)



・丁寧な対応を心がける 226 件 83.1%

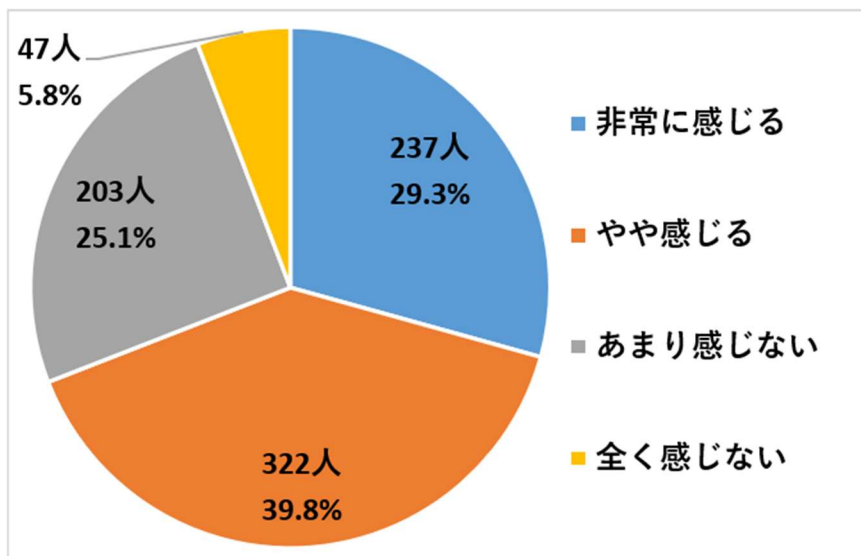
・相談しやすい職場づくりをしている 104 件 38.2%

※割合は、質問 24 で「カスハラ被害にあわないために行っていることがある」と回答した職員数を母数とする。

【その他】

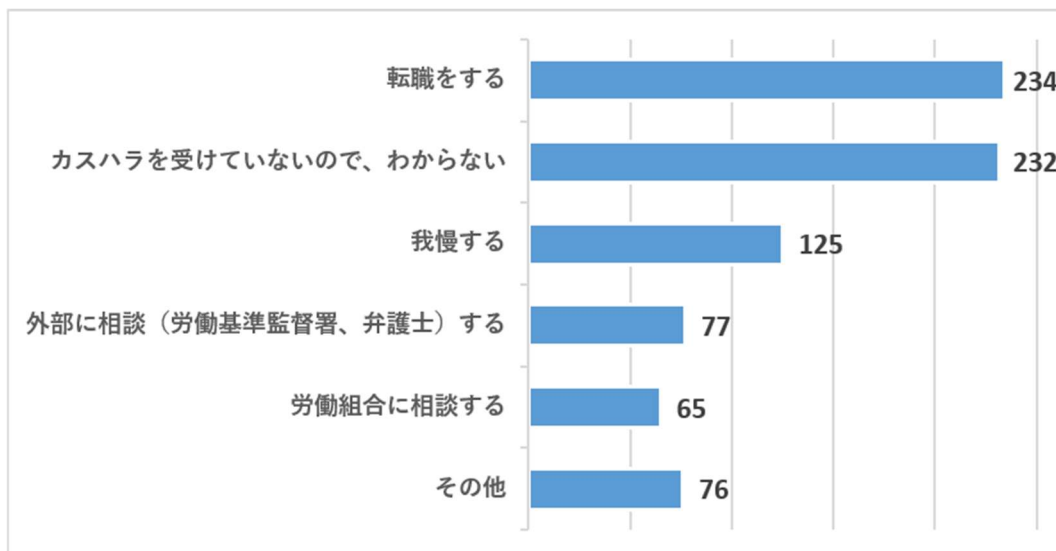
・強い意志を持つ、保険に加入する、関わらないようにする、相手の特性に合わせた対応を心がける 他

質問 26 職務を遂行する中でカスハラを受けるかもしれないという不安を
どの程度感じているか



・カスハラを受けるかもしれないという不安を感じている 559 人 69.1%

質問 27 カスハラが今後も続くようであればどうするか



・転職すると回答 234 人 28.9%

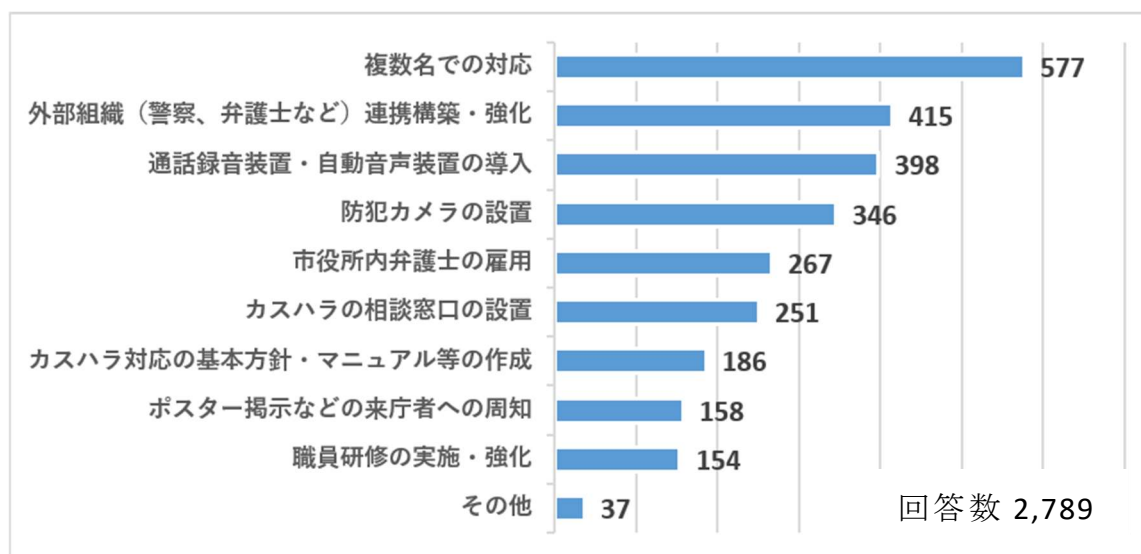
【その他】

同僚・上司と相談、対応スキルを身に付ける、退職する 他

【対策】

・転職すると回答した職員が 4 人に 1 人を超えており、組織として、カスハラ防止対策を講じて、職員が働きやすい環境を整えていくことが必要

質問 28 カスハラ対策として、何が効果的だと思うか（複数回答可）



- ・複数名で対応 577 件 71.3%
- ・外部組織（警察、弁護士など）連携構築・強化 415 件 51.3%
- ・通話録音装置・自動音声装置の導入 398 件 49.2%
- ・防犯カメラの設置 346 件 42.8%

※割合は、アンケートに回答した職員数を母数とする。

【その他】

- ・組織的対応
- ・職員の対応能力の向上
- ・断固とした対応
- ・必要に応じて訴訟、被害届の提出
- ・書面对応
- ・対応窓口の一本化
- ・電話の AI 対応
- ・警察（または警備員）による巡回
- ・職員名札の簡素化
- ・外部公表 他