

カスタマーハラスメントに関する職員アンケート調査結果（概要）

1 アンケート調査について

回答者数：12,786名（調査対象：21,880名、回答率：58.4%）※回答は任意
調査期間：令和7年7月22日～8月1日
補足事項：カスタマーハラスメントを、「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に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職員の就業環境が害されるもの」として調査を実施

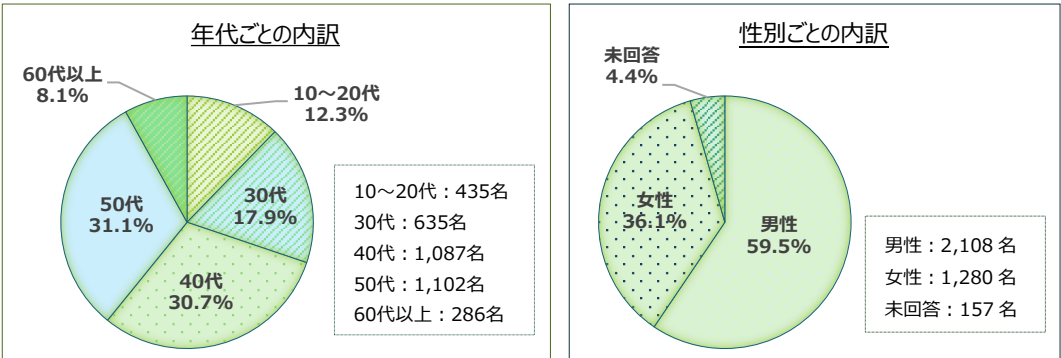
2 アンケート調査結果（概要）

(1) 過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがあるか。

回答	人数	割合
受けたことがある	3,545名	27.7%
受けたことがない	9,241名	72.3%

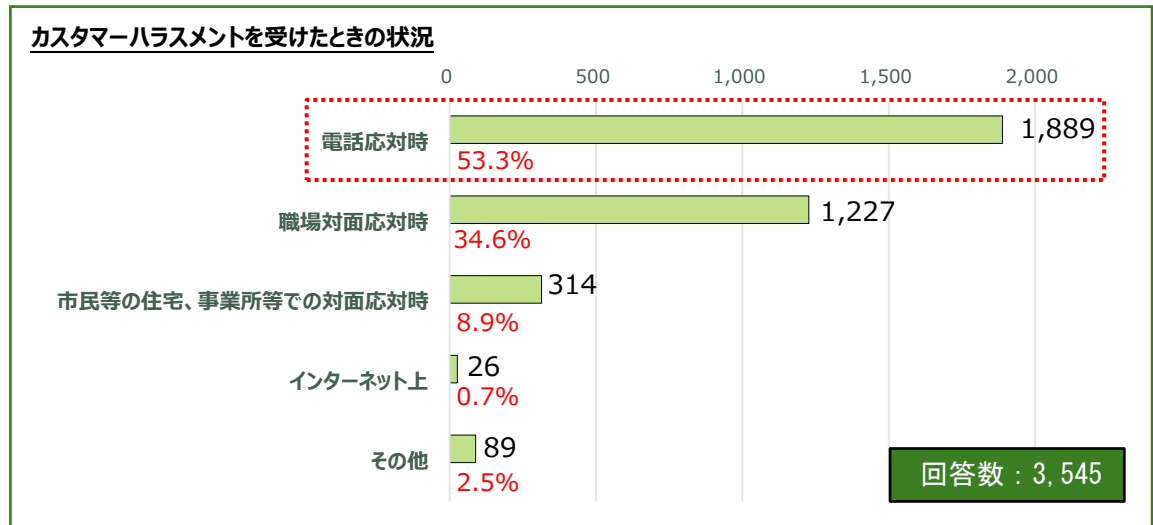
回答数：12,786名

（参考：あると回答した3,545名の内訳）



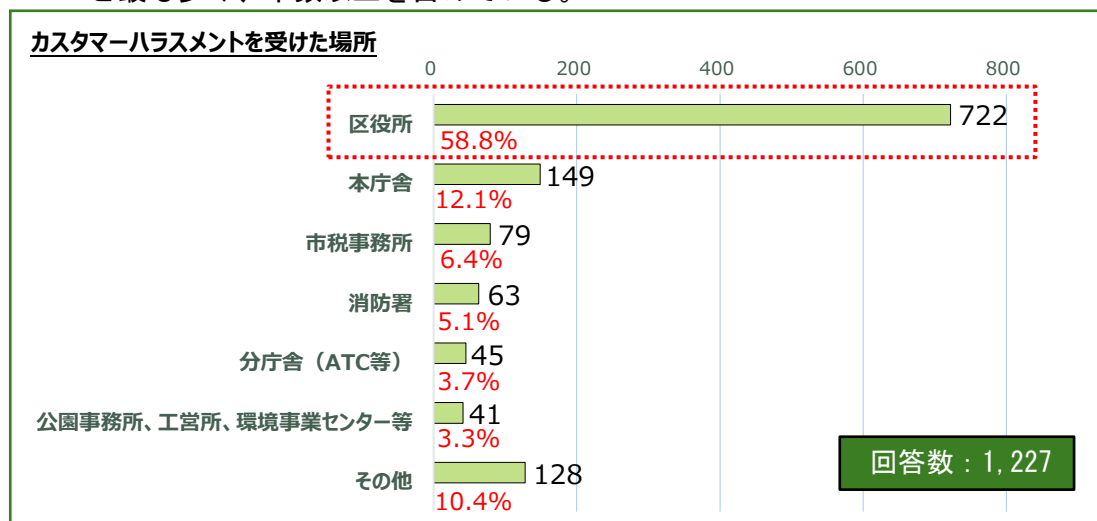
(2) カスタマーハラスメントを受けたときの状況

「過去3年間にカスタマーハラスメントを受けたことがある」と回答した職員(3,545名)のうち、「電話応対時」にカスタマーハラスメントを受けたと回答した職員が53.3%と最も多く、半数以上を占めている。

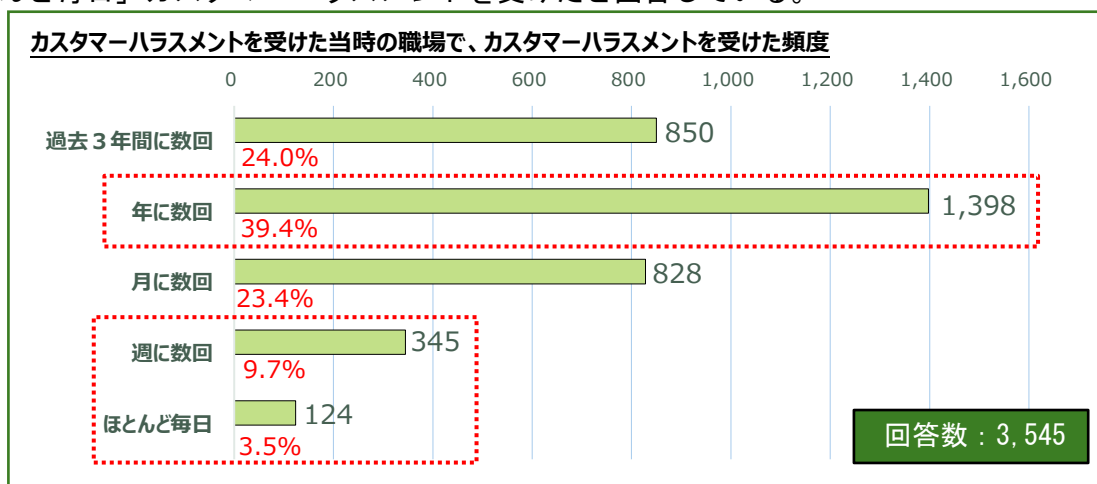


(3) カスタマーハラスメントを受けた場所

「(2) カスタマーハラスメントを受けたときの状況」において「職場対面応対時」と回答した職員 1,227 名のうち、「区役所」でカスタマーハラスメントを受けたと回答した職員が 58.8%と最も多く、半数以上を占めている。

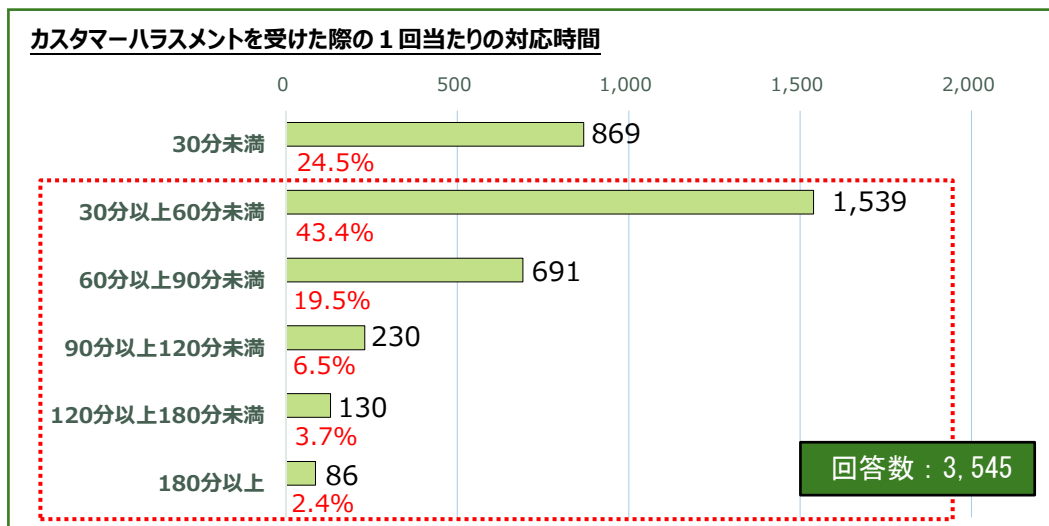


(4) カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、カスタマーハラスメントを受けた頻度
割合としては、「年に数回」が最も多いが、13%を超える職員が、「週に数回」又は「ほとんど毎日」カスタマーハラスメントを受けたと回答している。



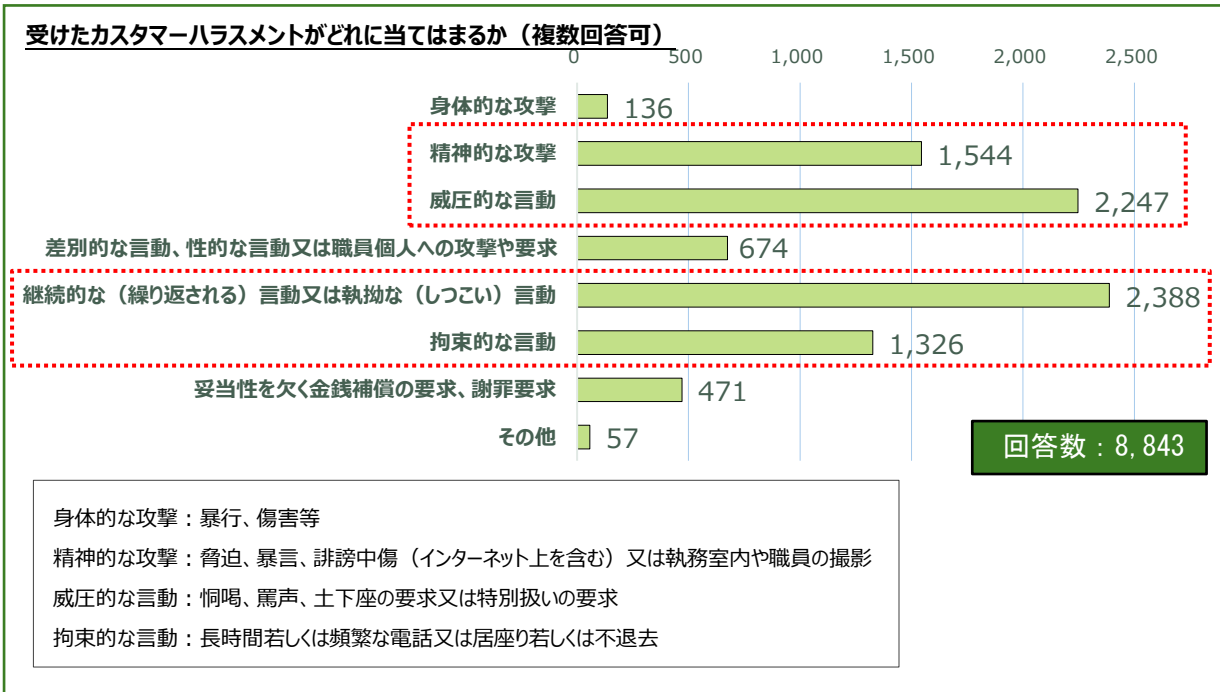
(5) カスタマーハラスメントを受けた際の1回当たりの対応時間

75%以上の職員が、30分以上の対応を行ったと回答しており、なかには、3時間以上の対応を行った職員もいた。



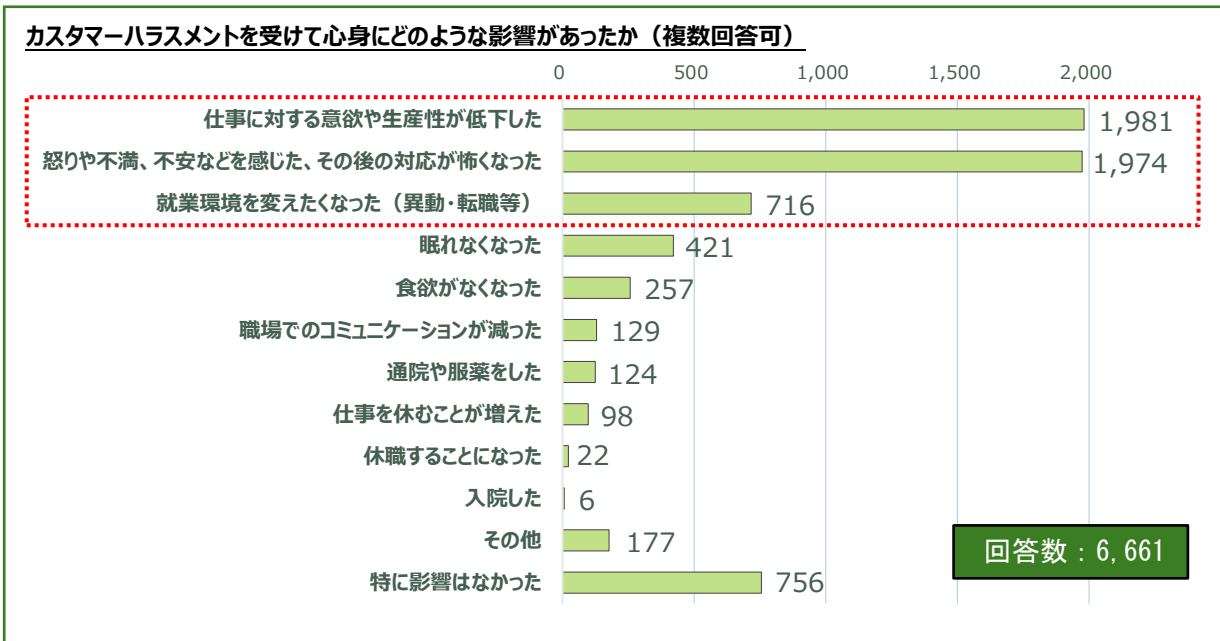
(6) 受けたカスタマーハラスメントがどれに当てはまるか（複数回答可）

「継続的な言動又は執拗な言動」「威圧的な言動」「精神的な攻撃」「拘束的な言動」が多く見られた。



(7) カスタマーハラスメントを受けて心身にどのような影響があったか（複数回答可）

精神的、身体的な様々な影響があったことが確認された。



(8) カスタマーハラスメント対策として、何が効果的だと思うか（複数回答可）

