

大阪市職員に対するカスタマーハラスメントの現状

職員アンケート調査（令和7年7月下旬実施）

回答者数：12,786名

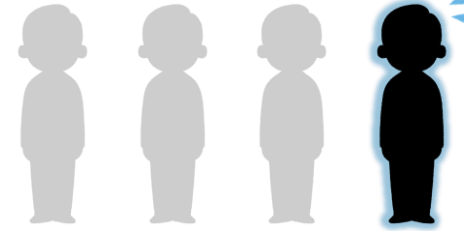
（調査対象：約21,900名 回答率：58.4%）

職員アンケート調査結果（概要）

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職員

3,545名（回答者の約28%）

- ・「電話応対時」のカスタマーハラスメントが約53%
- ・「週に数回」、「ほとんど毎日」と回答 計469名（約13%）
- ・「30分以上の対応」と回答 計2,676名（約76%） ⇨ このうち、86名は3時間以上対応



回答者の
約4人に1人

カスタマーハラスメントの内容

- ・継続的な言動又は執拗な言動
- ・威圧的な言動 ・拘束的な言動
- ・精神的な攻撃 ・身体的な攻撃 など

カスタマーハラスメントによる影響

- ・仕事に対する意欲や生産性が低下した
- ・怒りや不満、不安などを感じた、その後の対応が怖くなった
- ・不眠や食欲不振 ・通院や入院、休職 など

国のカスタマーハラスメント対策

労働施策総合推進法の改正により

カスタマーハラスメント対策 を講じることを事業主に義務化

カスタマーハラスメントとは、3つの要素をすべて満たすもの

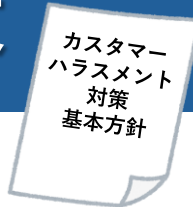
- ① 顧客、取引先、施設利用者その他の利害関係者が行う
- ② 社会通念上許容される範囲を超えた言動により
- ③ 労働者の就業環境を害すること

事業主が講ずべき具体的な措置の内容等は、今後、指針において示す予定

- ・ 事業主の方針等の明確化及びその周知・啓発
- ・ 相談体制の整備・周知
- ・ 発生後の迅速かつ適切な対応・抑止のための措置

※ 改正法の施行日は、公布（令和7年6月11日）後1年6か月以内の政令で定める日

大阪市職員に対するカスタマーハラスメント対策

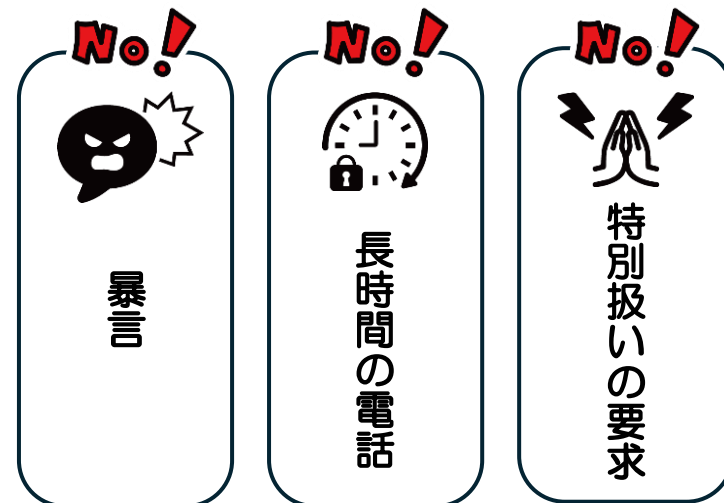


カスタマーハラスメントから職員を守るとともに、行政サービスを適切に提供するため、

「大阪市職員に対するカスタマーハラスメント対策基本方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントの定義

- 1 市民等の言動
- 2 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
- 3 職員の就業環境が害されるもの



基本方針のポイント

カスタマーハラスメントを受けた場合

組織的に毅然と対応（警告、対応の終了など）します。

厳正に対処（庁舎からの退去命令、警察への通報、法的措置など）します。