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

令和8年11月

総務部職員課安全衛生室

調　査　概　要

1　調査目的

　カスタマーハラスメントの発生状況や対応状況の実態を把握することで、不当要求行為等に対する対応マニュアルをはじめ、カスタマーハラスメント防止対策を見直し、職員が安心して働ける職場環境づくりを推進する。

2　調査方法

（１）対象者　　全職員（会計年度任用職員を含む）

（２）調査方法　　電子申請サービス（ふくｅ－ねっと）による回答
アンケートは匿名で実施

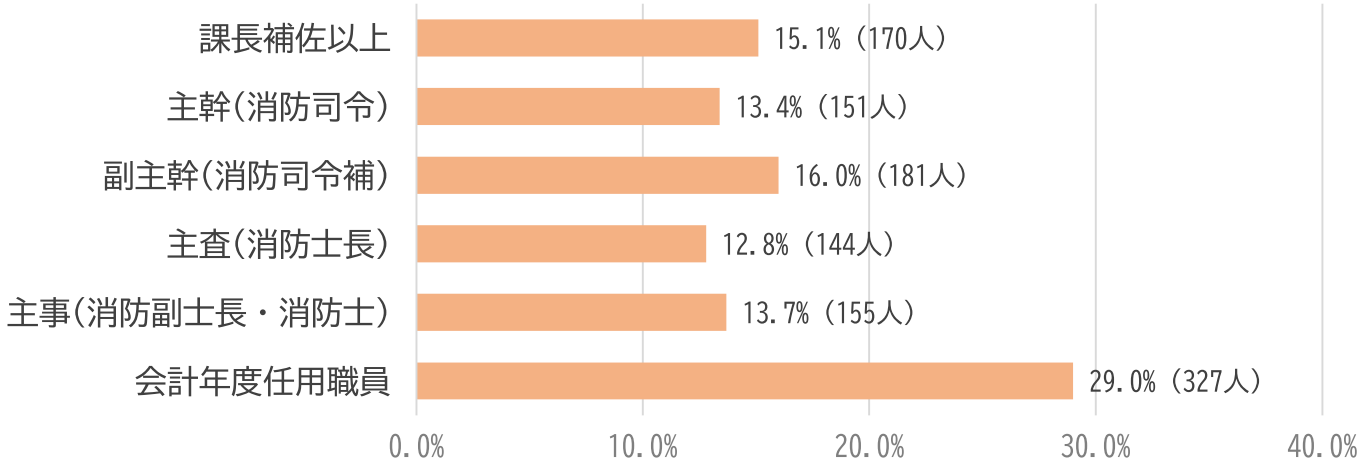
（３）調査期間　　令和８年９月１日から９月３０日まで

（４）回答者数

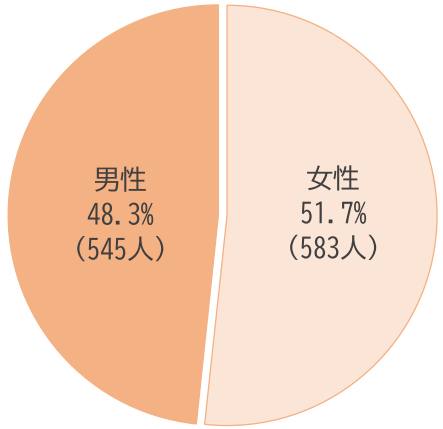
対象職員数	**３，６９７人**
正規職員	２，２５１人
会計年度任用職員	１，４４６人
回答者数	**１，１２８人**
正規職員	８０１人
会計年度任用職員	３２７人
回答率	**３０．５％**
正規職員	３５．６％
会計年度任用職員	２２．６％

調　査　結　果

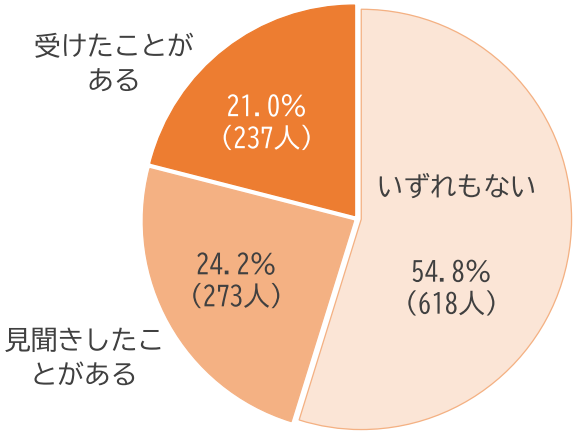
【問１】職位

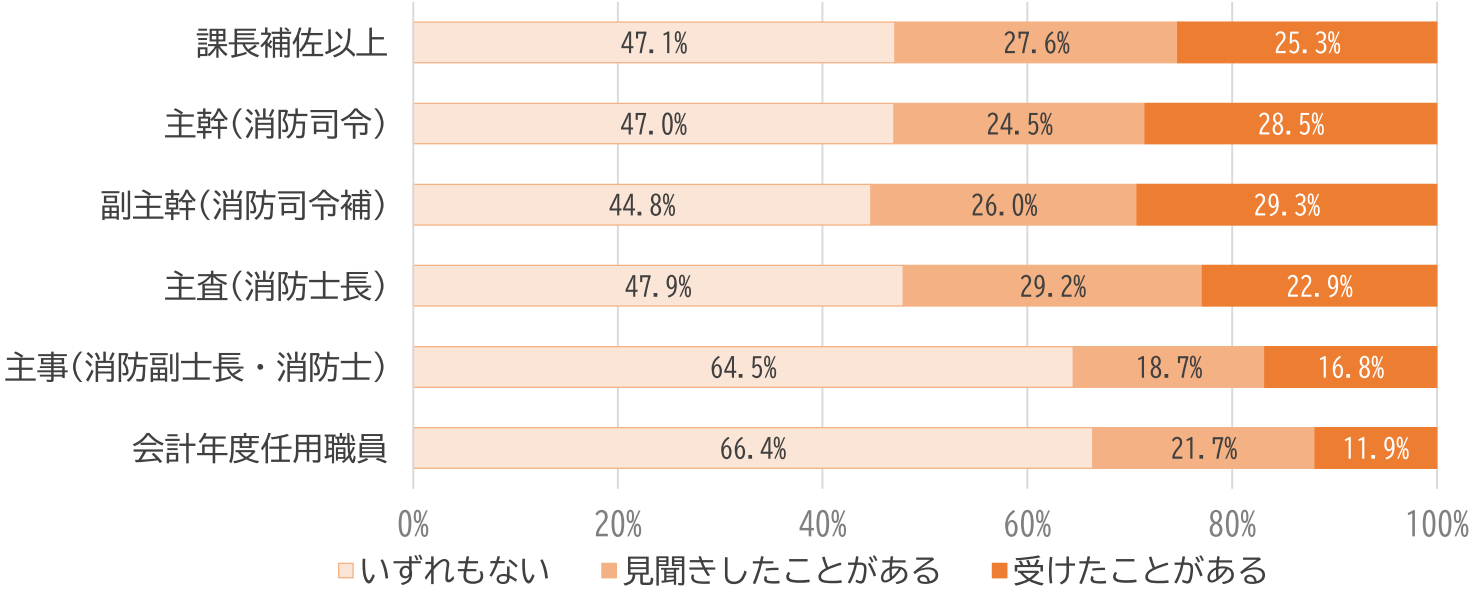


【問２】性別



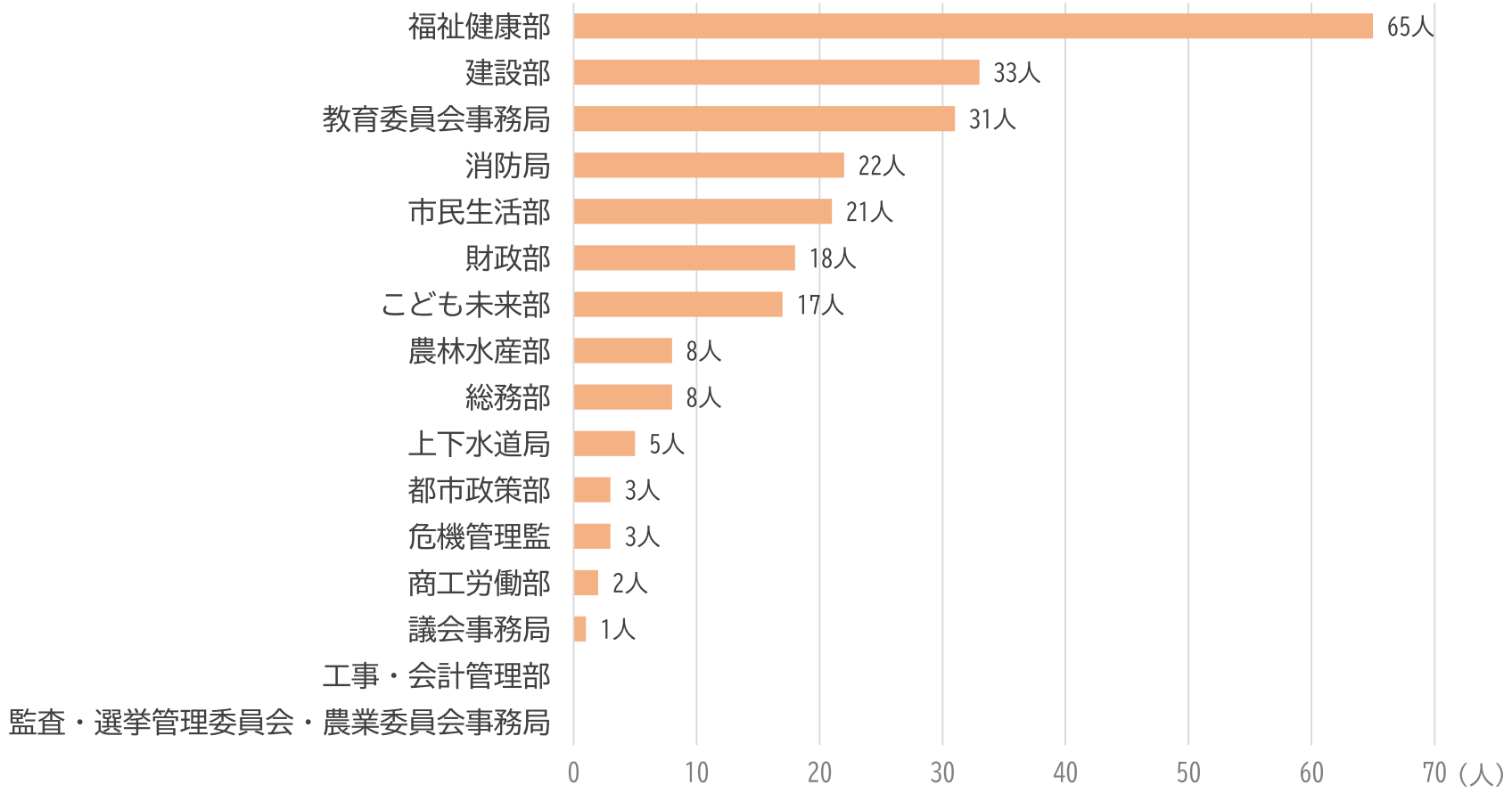
【問３】令和６年度以降から現在までに、職場において、あなたがカスタマーハラスメントを受ける、もしくは他の職員がカスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがありますか



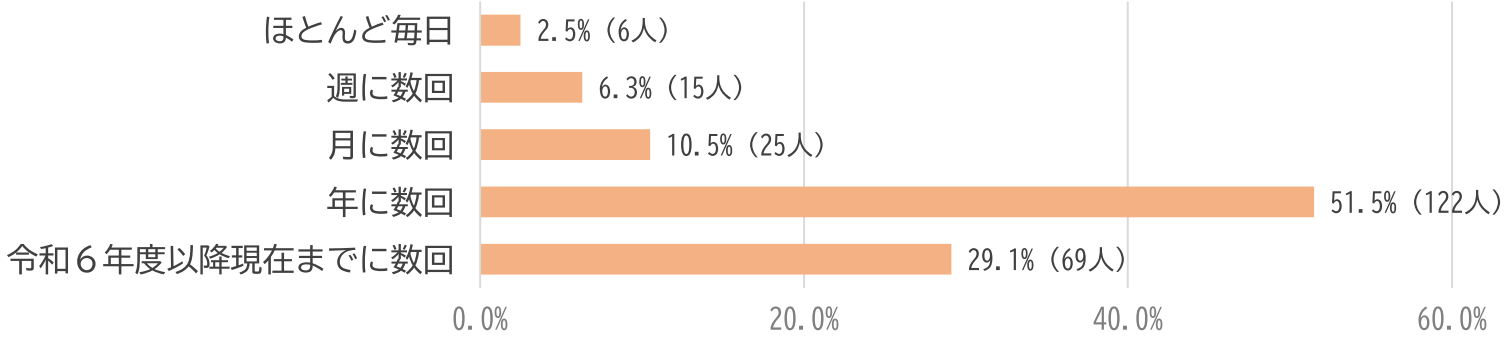


カスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した 237名 について

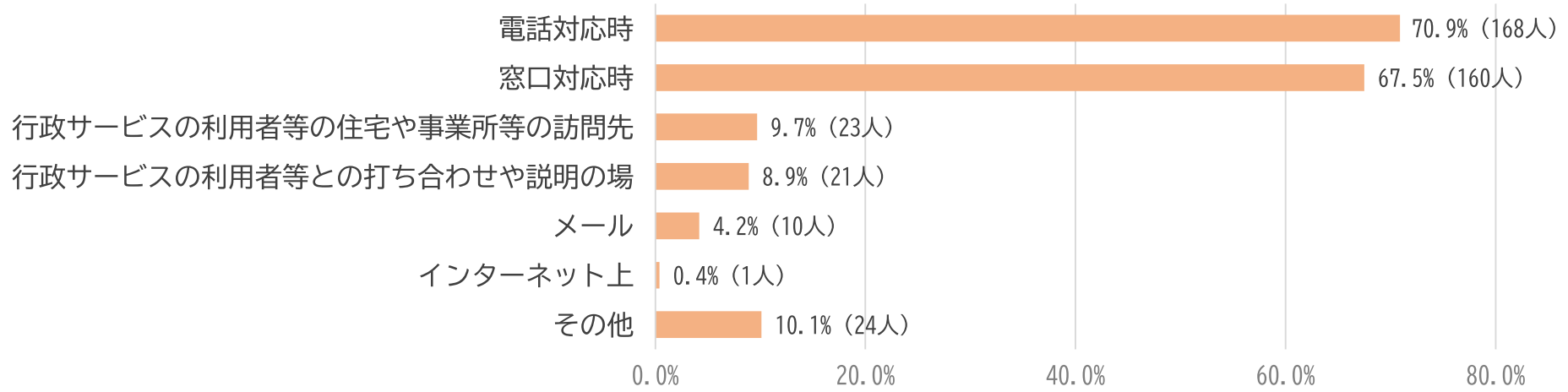
【問４】カスタマーハラスメントを受けた当時の所属部局を教えてください



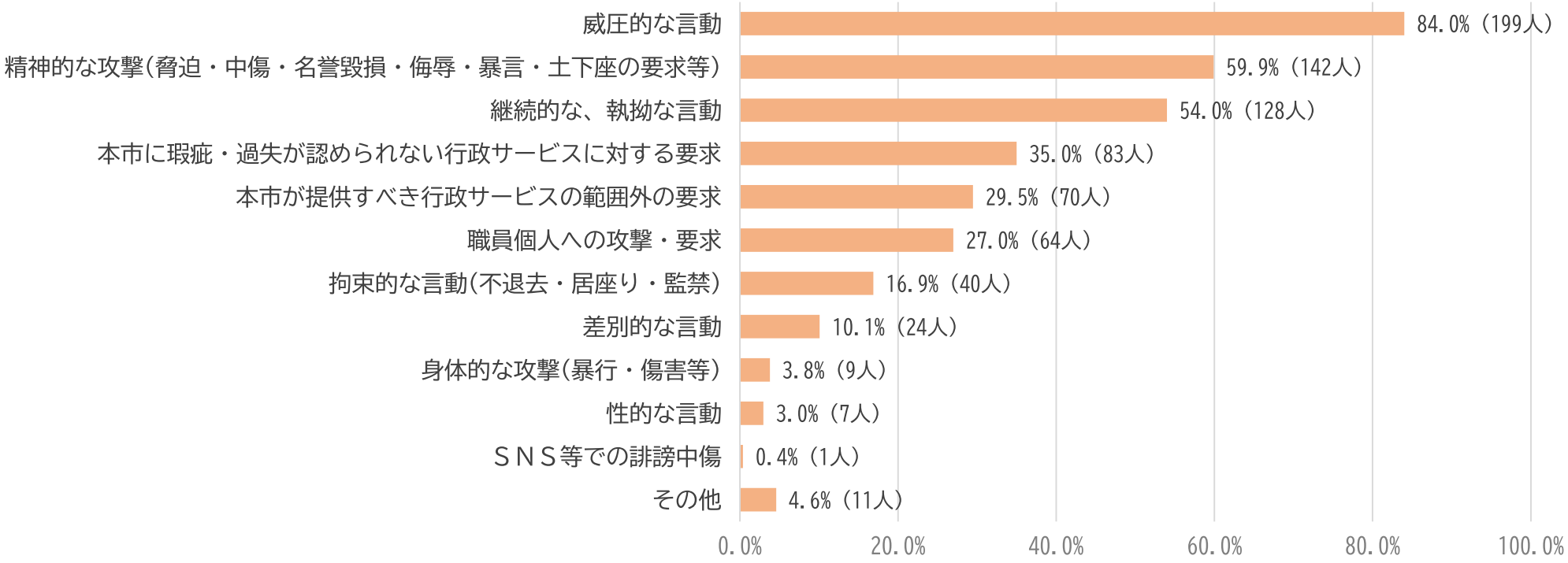
【問５】カスタマーハラスメントを受けた頻度はどれくらいですか



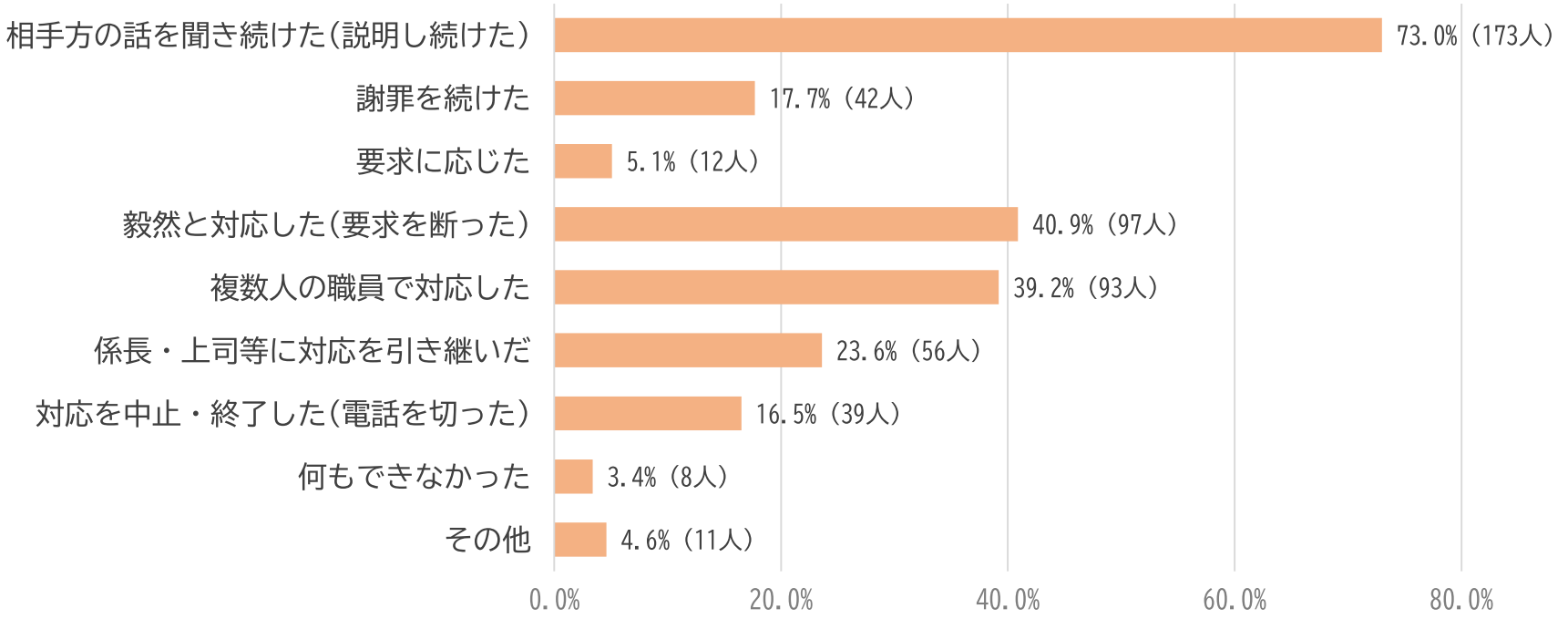
【問６】カスタマーハラスメントを受けた場所はどこですか（複数回答可）



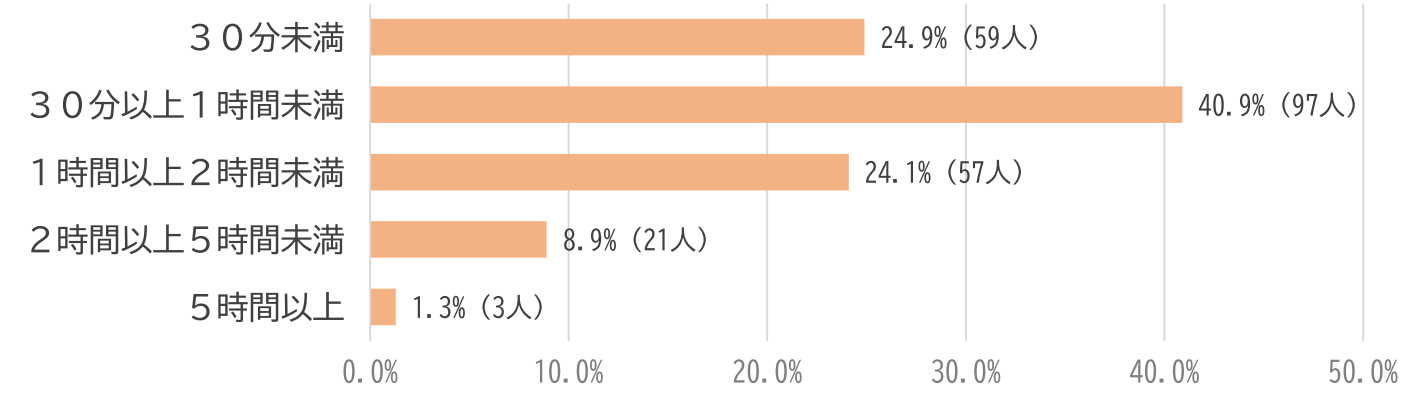
【問７】あなたが受けたカスタマーハラスメントの内容に近いものを選択してください（複数回答可）



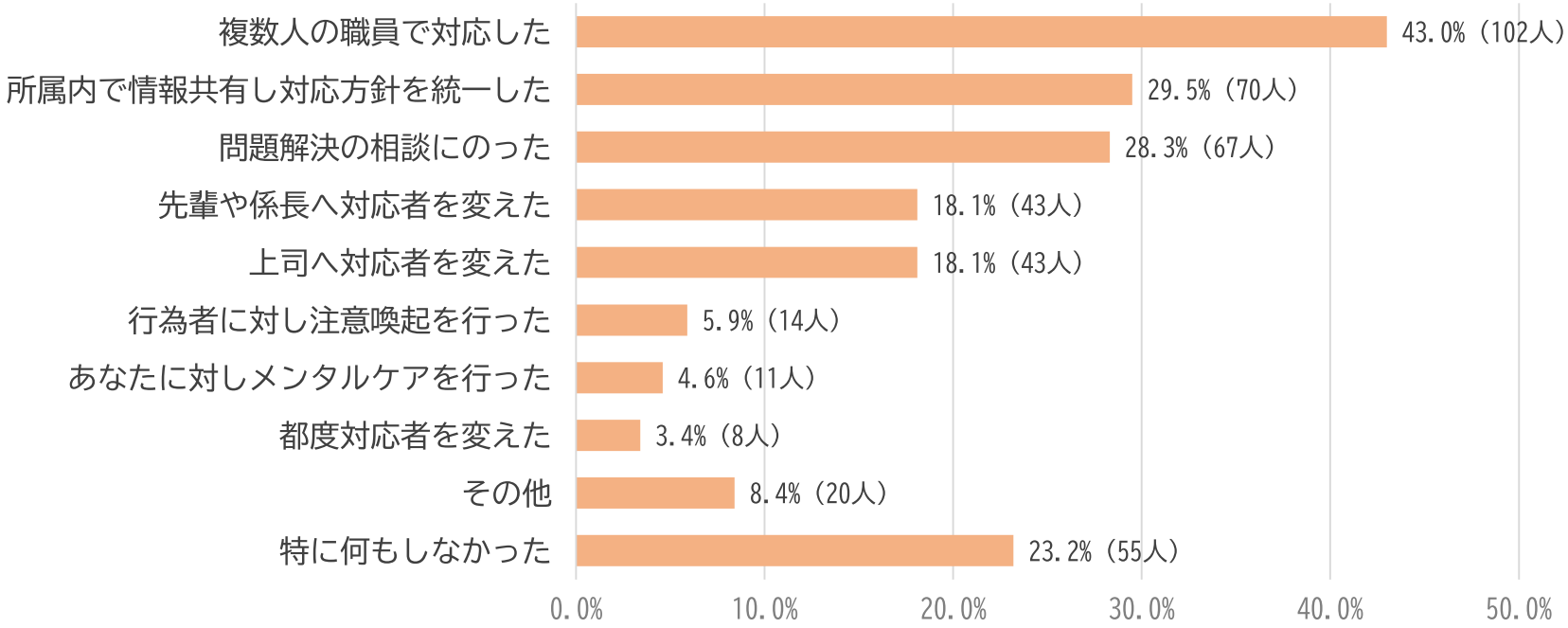
【問８】あなたはカスタマーハラスメントに対し、どのように対応しましたか（複数選択可）



【問９】１回のカスタマーハラスメント対応に要した平均時間はどのくらいですか

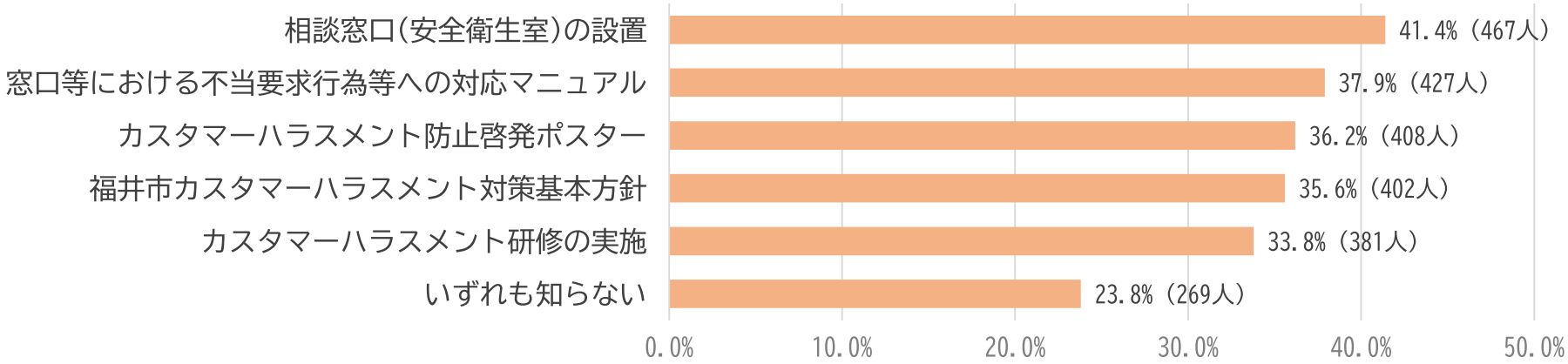


【問１０】あなたが受けたカスタマーハラスメントに対し、職場はどのように対応しましたか（複数選択可）

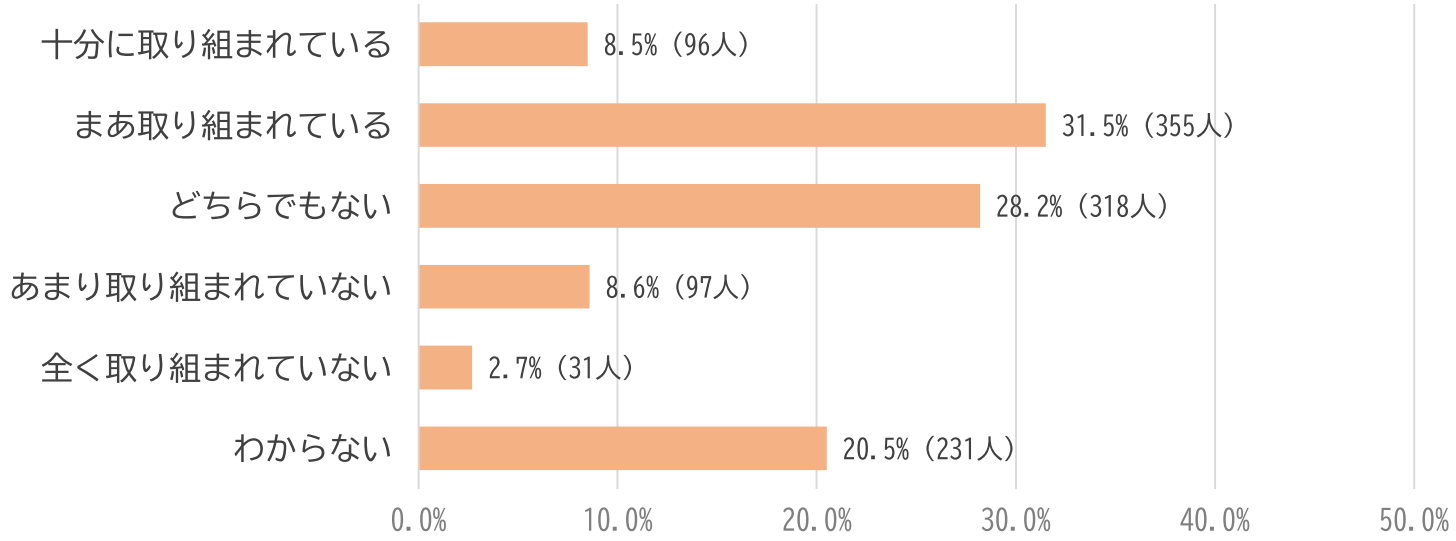


回答者全体 1,128名 について

【問１１】本市のカスタマーハラスメントの取組について知っているものを選択してください（複数選択可）



【問１２】本市のカスタマーハラスメント防止対策の取組についてどう思われますか

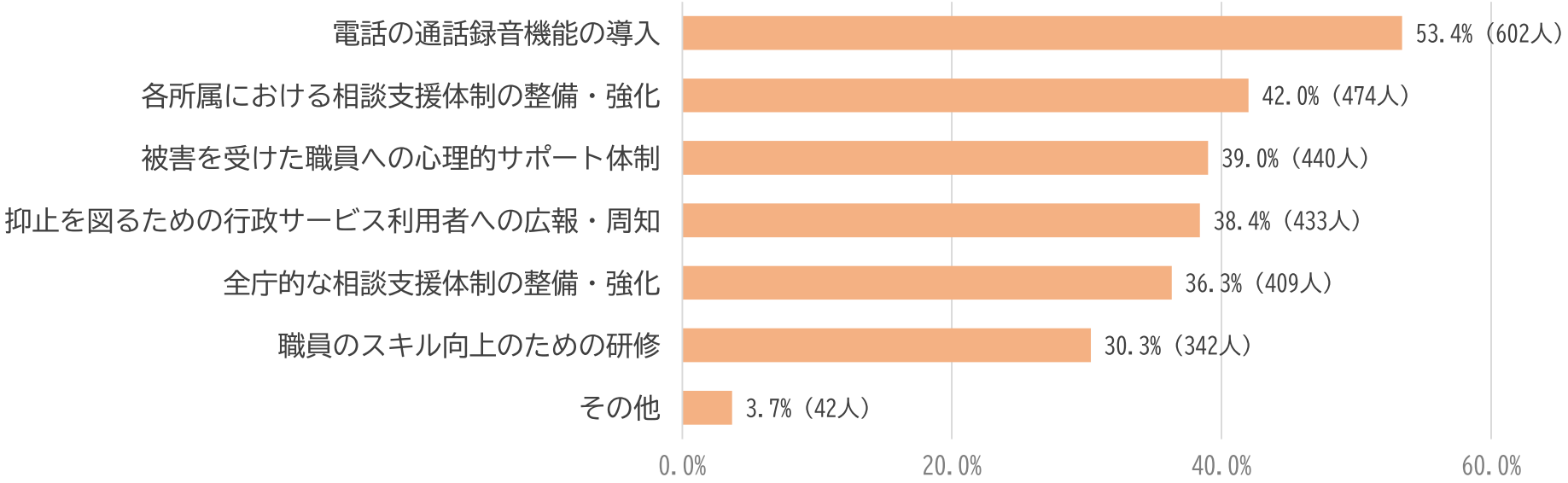


【問１３】前問で「あまり取り組まれていない」「全く取り組まれていない」を選択した方は、その理由をご記入ください

主な内容
（抜粋）

- 組織としての対応が不十分（上司が毅然と対応しない、担当者任せで最後まで対応させられる、組織的なフォロー体制がない）
- 電話録音等の設備の導入が必要（自働アナウンス、ＡＩ音声対応、窓口へのカメラの設置など）
- 加害者への毅然とした対応の強化が必要（対応打切り基準を明確化、常習者対応の厳格化、警察介入）
- 現状の対策の実効性に対する疑問（カスハラが減っていない、何も変わってない）
- 防止対策に関する周知不足（会計年度任用職員に周知されていない、取組を知らない）
- 対応基準等を明確にしてほしい（所属により対応が異なる、対応打切り等基準を明確にしてほしい）
- 被害を受けた職員のフォロー体制の充実（職員のメンタルケア、相談後のフォロー）
- 研修や事例共有が必要（実践的な研修、カスハラ発生状況・対応状況の共有）
- 市民への周知・広報を強化してほしい
- 条例制定が必要

【問１４】カスタマーハラスメント防止対策について、何が必要だと思いますか
必要と思われる対策を上位３つまで選択してください



【問１５】前問で「その他」を選択した方は、具体的な内容をご記入ください

主な内容
（抜粋）

- 加害者に対する罰則や、対応打切りなど、毅然とした対応を求める意見
- カスハラ対応を、条例や制度に基づいて実施できるようにしてほしい
- 録音、録画等による抑止効果や、証拠保全を目的とした設備整備
- 警察や弁護士等との連携強化を図り、職員だけで抱え込まない体制づくり
- 担当職員任せにせず、上司や組織が職員を守る仕組づくり
- 組織として毅然と対応する姿勢の発信、市民への周知・啓発
- 対応基準の明確化、事例の整理