

堺市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

1. アンケート調査について

目 的：職員へのカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」）の実態を分析し、効果的な対応策の検討を行う

調査期間：令和 8 年 2 月 26 日～令和 8 年 3 月 19 日

回答者数：4,462 名（調査対象者数：8,189 名（全職員対象、教職員を除く））※回答は任意

回 答 率：54.5%

2. アンケート調査結果（概要）

○回答者の属性

年代：10～20 代 549 名、30 代 933 名、40 代 1,011 名、50 代 1,152 名、60 代以上 817 名

役職：管理職 433 名、課長補佐級 417 名、係長級 699 名、副主査 517 名、一般 2,396 名

性別：男性 2,753 名、女性 1,684 名、その他 25 名

（1）過去 3 年間にカスハラを受けたことがあるか。

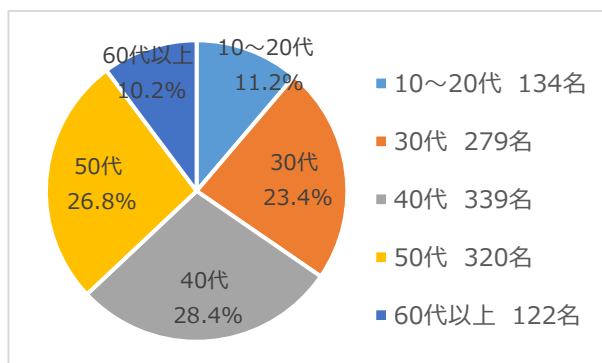
回答	人数	割合
受けたことがある	1,194 名	26.8%
受けたことがない	3,268 名	73.2%

（回答者数：4,462 名）

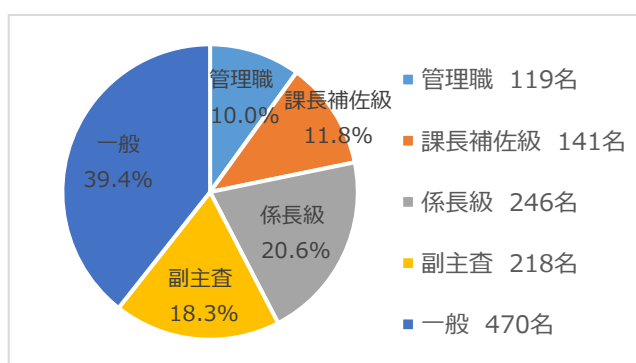
・過去 3 年間に於いて、約 26.8%（概ね 4 人に 1 人）がカスハラを受けたことがあるとの回答であった。

（過去 3 年間にカスハラを受けたことがあると回答した 1,194 名の内訳）

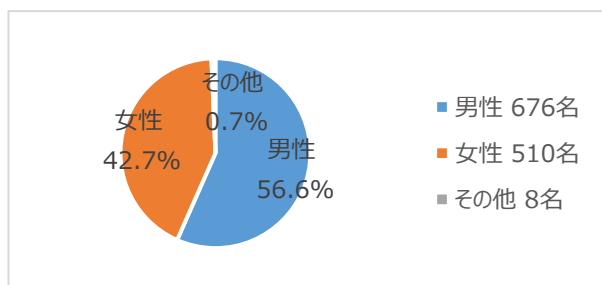
年代別内訳



役職別内訳

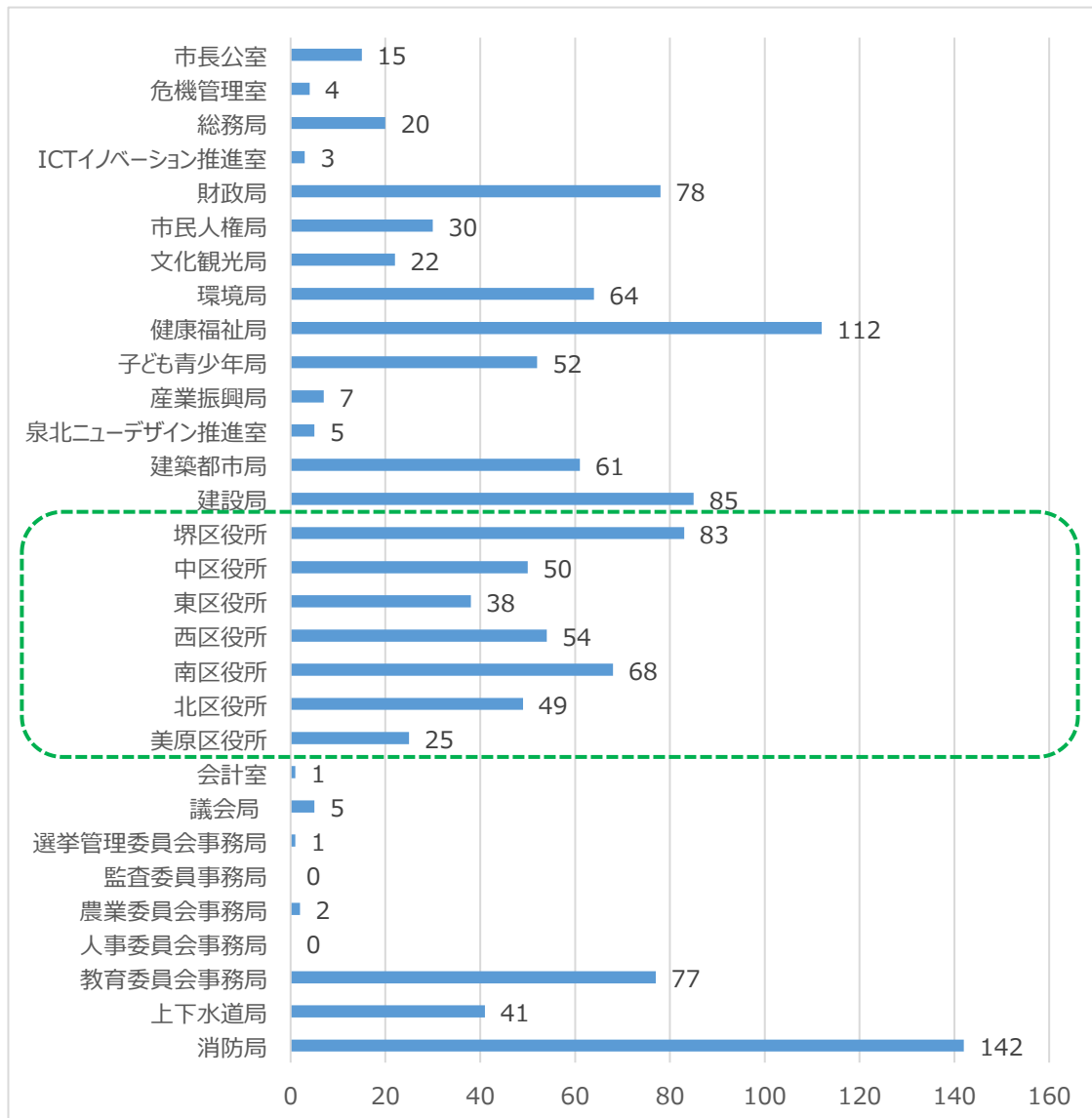


性別内訳



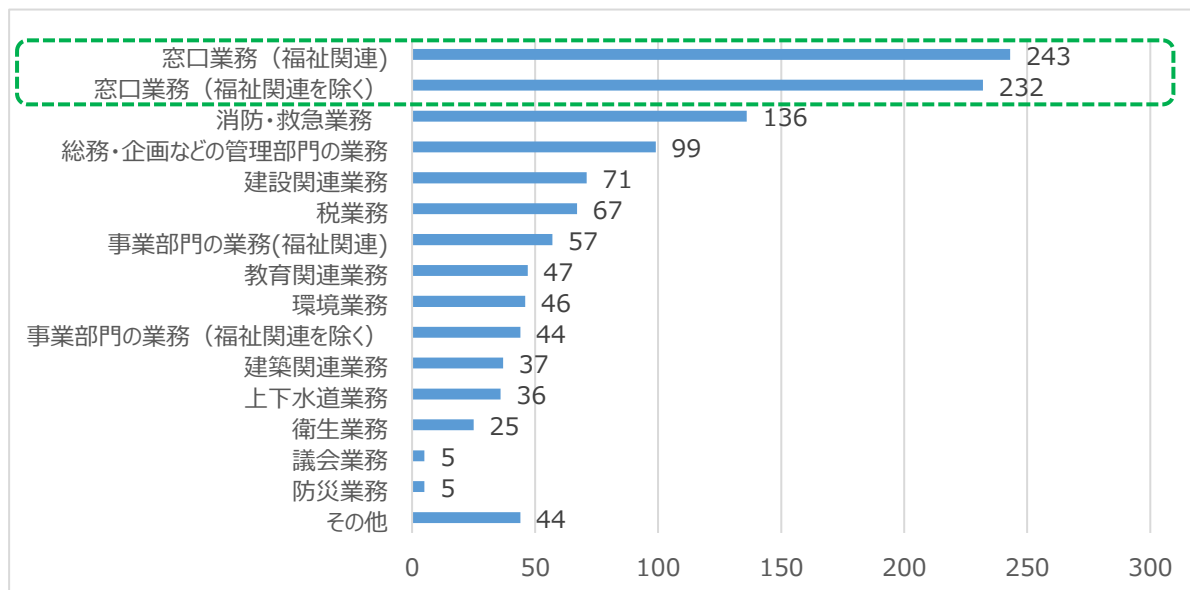
・年代別内訳、性別内訳では、大きな偏りは見られないが、役職別内訳では、非役職者（一般・副主査）が全体の 6 割近くを占めている。

(2) カスハラを受けたときに所属していた部署（回答：1,194 名）



・局別内訳では、消防局が最も多く、健康福祉局、建設局、堺区役所、財政局、教育委員会事務局と続いているが、区役所全体では 367 名となり、消防局を大きく上回っている。

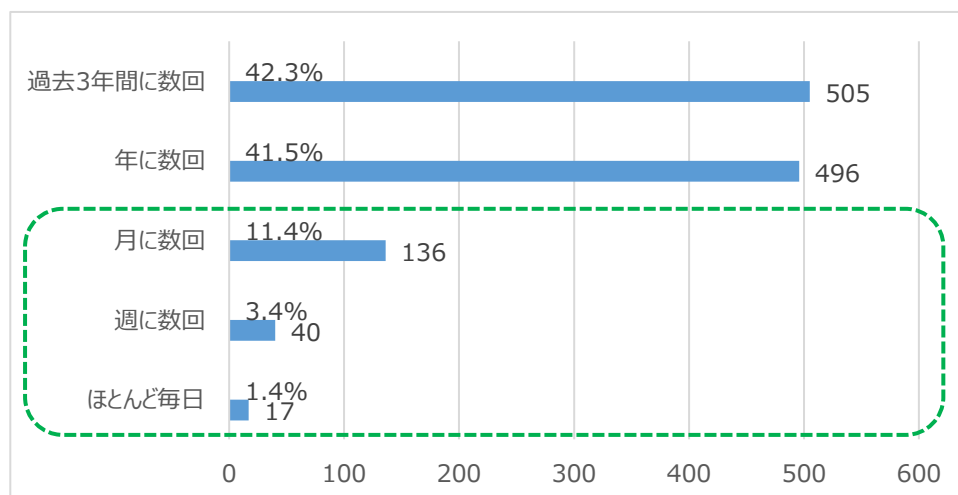
(3) カスハラを受けたときに従事していた業務内容（回答：1,194 名）



（※その他は、「相談業務」や「選挙」など）

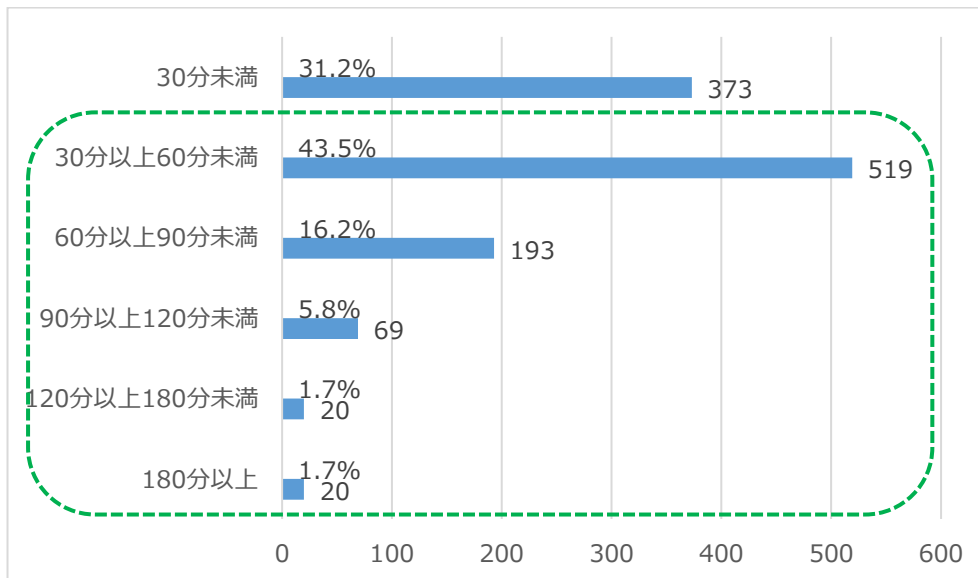
- ・「過去 3 年間にカスハラを受けたことがある」と回答した職員（1,194 名）のうち、「窓口業務（福祉関連）」と回答した職員が 243 名で最も多く、続いて「窓口業務（福祉関連を除く）」が 232 名となっている。2 つの窓口部門の合計は 475 名となっており、3 年間の間にカスハラを受けたことがあると回答した職員の約 4 割に当たる。

(4) 過去 3 年間にカスハラを受けた頻度（回答：1,194 名）



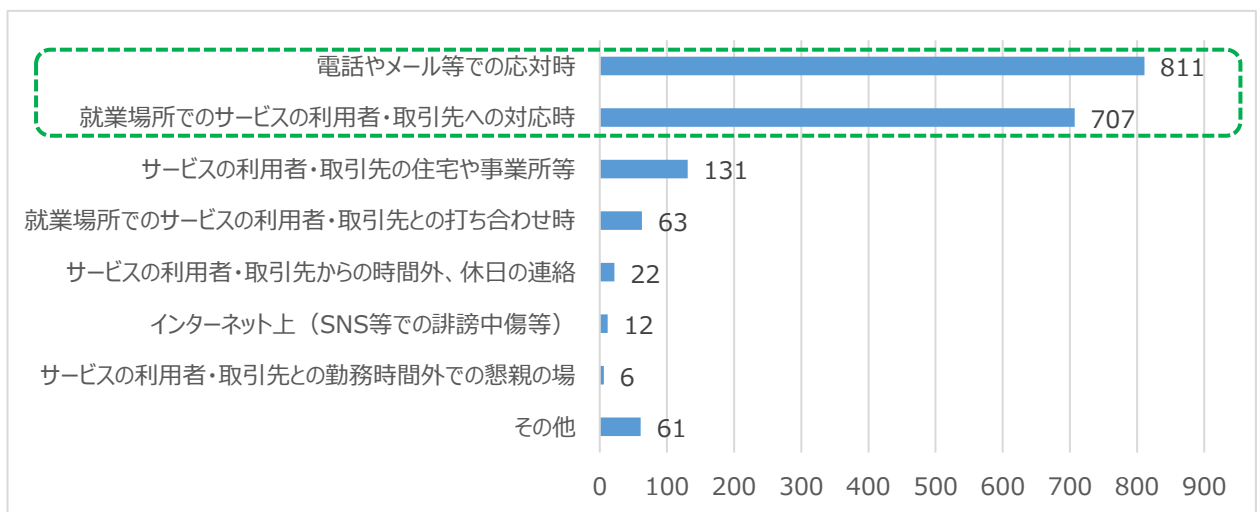
- ・カスハラを受けた頻度としては、「過去 3 年間に数回」、「年に数回」の回答が多いが、一方で「月に数回」、「週に数回」又は「ほとんど毎日」の合計は回答の 15%を超えている。

(5) カスハラを受けた際の 1 回あたりの平均対応時間について（回答：1,194 名）



・過去 3 年間にカスハラを受けたことがあると回答した職員のうち、約 7 割の職員が 30 分以上の対応を行ったと回答しており、最も多いのは 30 分以上 60 分未満であった。また、中には 3 時間以上の対応を行った職員もいる。

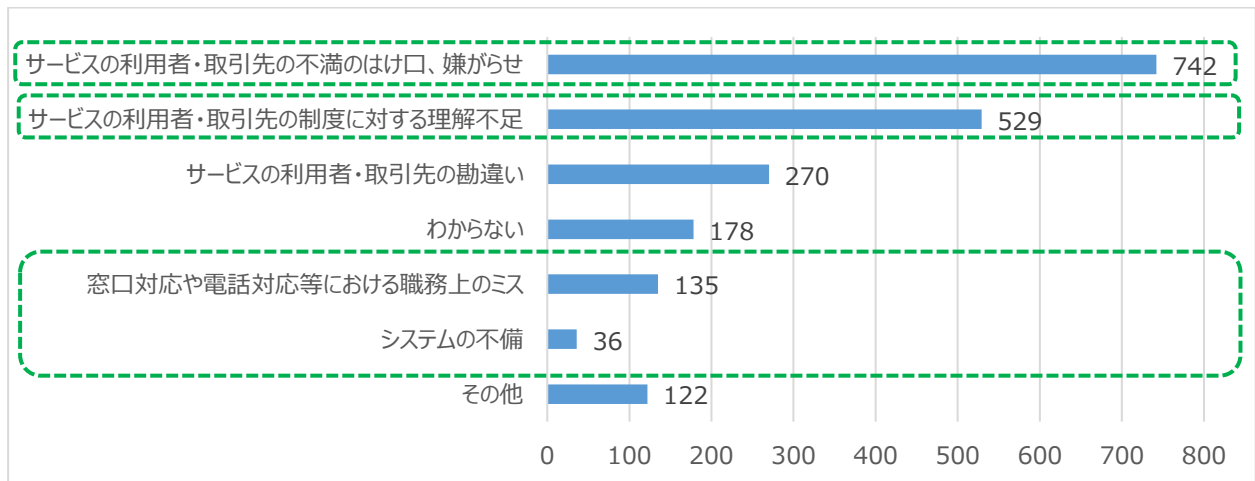
(6) カスハラを受けた際の状況について（複数回答）（回答：1,194 名、総回答数：1,813）



（※その他は、「災害現場」や「救急現場」など）

・カスハラを受けた際の状況については、「電話やメール等での応対時」や「就業場所でのサービスの利用者・取引先への対応時」が多い。

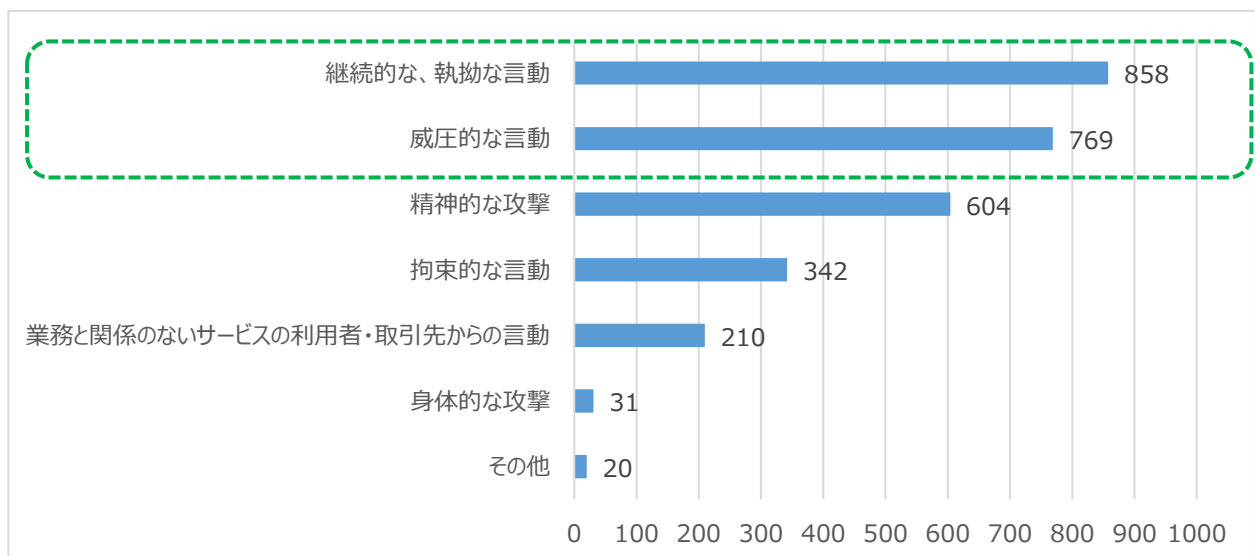
(7) カスハラを受けたきっかけとなったもの（複数回答）（回答：1,194名、総回答数：2,012）



（※その他は、「業務の進め方に対する不満」や「国の制度への不満」など）

- ・カスハラを受けるきっかけとなったものとしては、「サービスの利用者・取引先の不満のはげ口、嫌がらせ」が最も多かったが、「サービスの利用者・取引先の制度に対する理解不足」、「窓口対応や電話対応等における職務上のミス」、「システムの不備」の回答も一定数ある。

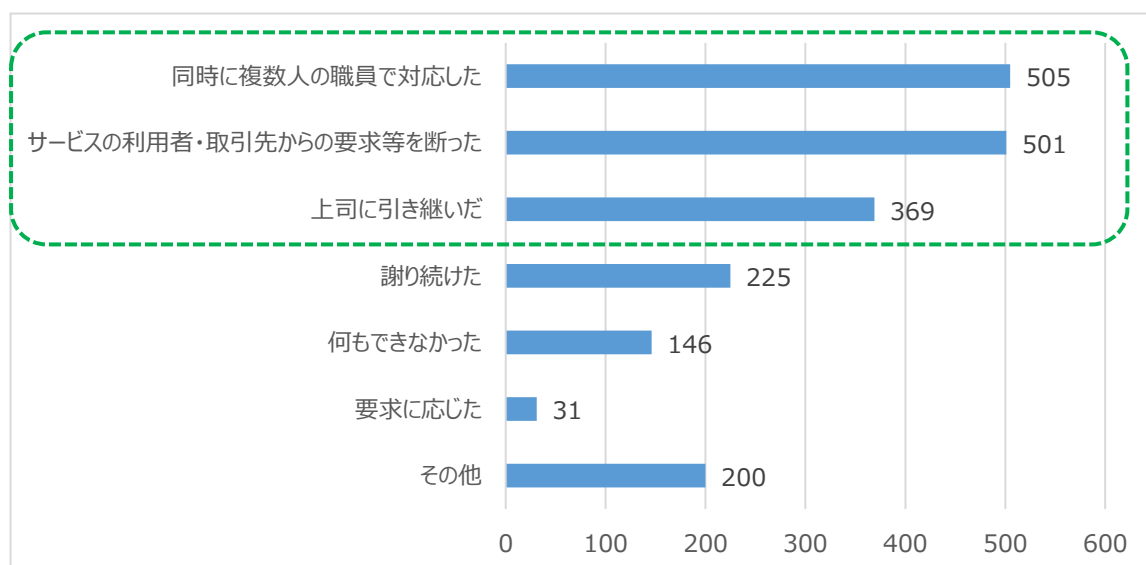
(8) 受けたカスハラの種類について（複数回答）（回答：1,194名、総回答数：2,834）



（※その他は、「過度な要望の繰り返し」や「サービスの利用者の思いだけを言い続ける」など）

- ・受けたカスハラの種類としては、「継続的な、執拗な言動」が最も多く、次いで「威圧的な言動」となっている。

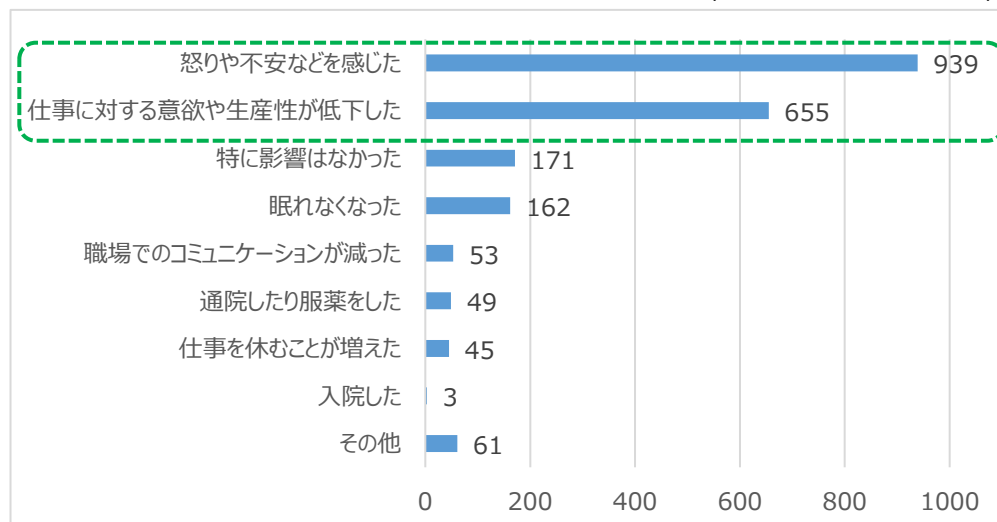
(9) カスハラに対して取った行動について（複数回答）（回答：1,194 名、総回答数：1,977）



（※その他は「傾聴した」や「話を打ち切った」など）

・カスハラに対して取った行動については、「同時に複数人の職員で対応した」、「サービスの利用者・取引先からの要求等を断った」、「上司に引き継いだ」と回答した職員が多い。

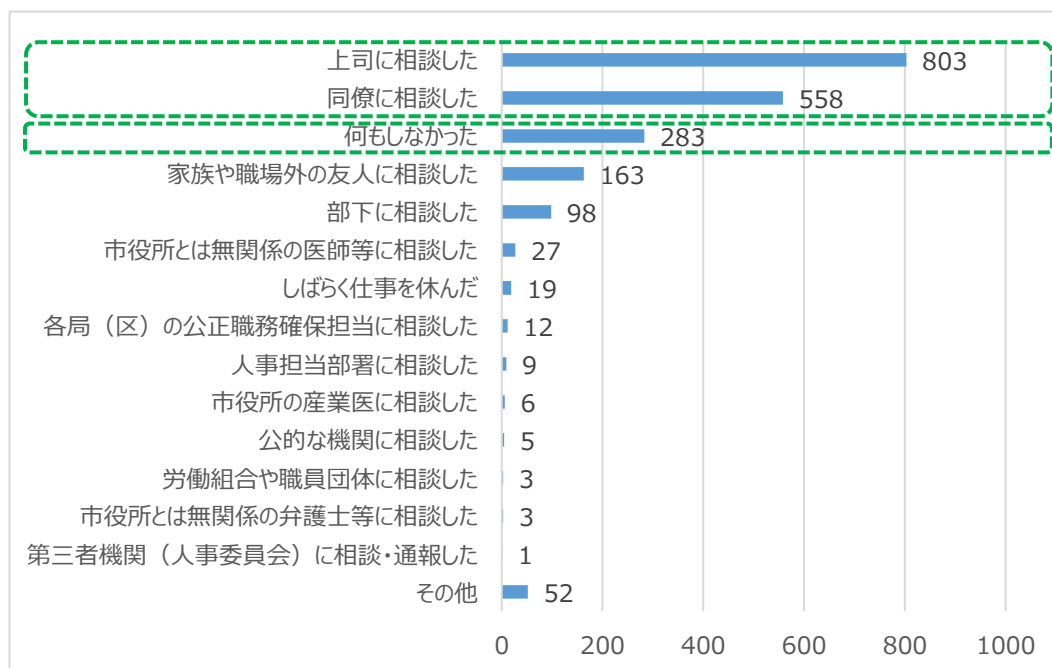
(10) カスハラを受けたときの心身への影響（複数回答）（回答：1,194 名、総回答数：2,138）



（※その他は、「気分が沈んだ」や「職場への影響を懸念した」など）

・カスハラを受けたことがあると回答した職員の約 8 割が「怒りや不安などを感じた」と回答し、約 5 割が「仕事に対する意欲や生産性が低下した」と回答している。中には「通院や服薬をした」、「仕事を休むことが増えた」、「入院した」といった回答もあり、深刻な影響が出ているケースもある。

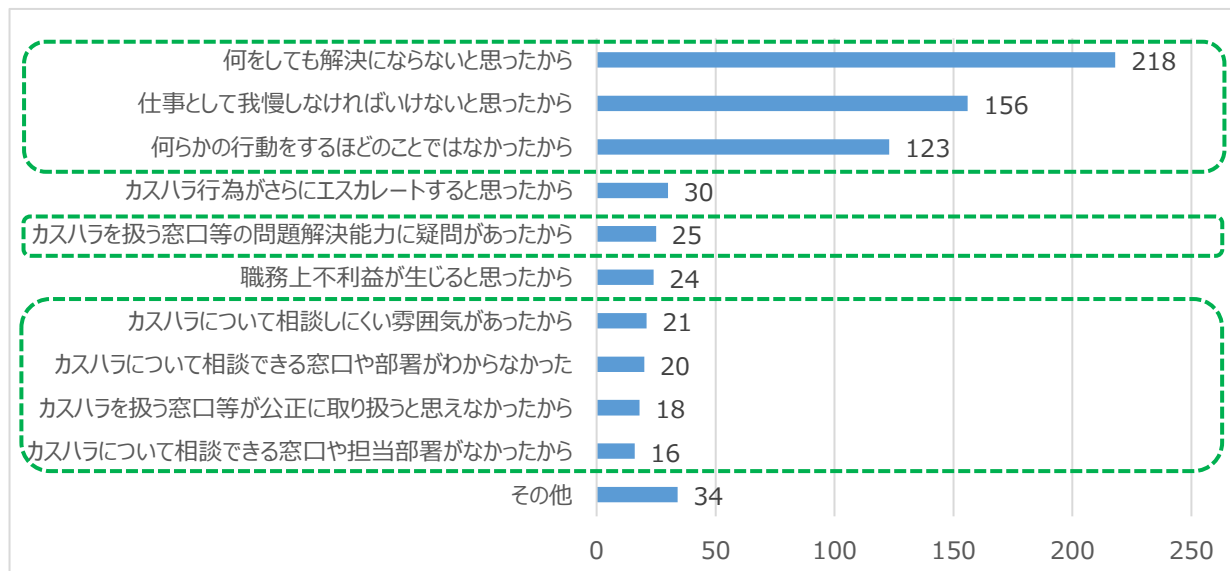
(11) カスハラを受けて、どのような行動をしたか。(回答：1,194 名、総回答数：2,042)



(※その他は、「法律相談を行った」や「自身で対応した」など)

- ・カスハラを受けて取った行動については、「上司に相談した」との回答が最も多く、次いで「同僚に相談した」となっている。一方で、「何もしなかった」との回答も一定数ある。

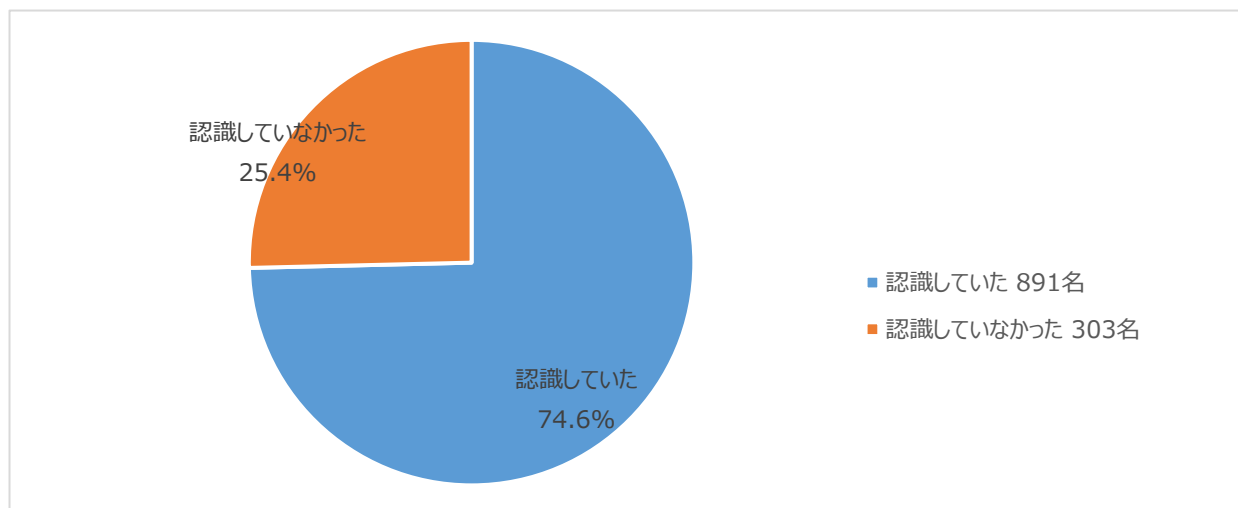
(12) 何もしなかった理由（複数回答）（回答：283 名、総回答数：685）



(※その他は「常にあることだから」や「仕事と割り切っているため」など)

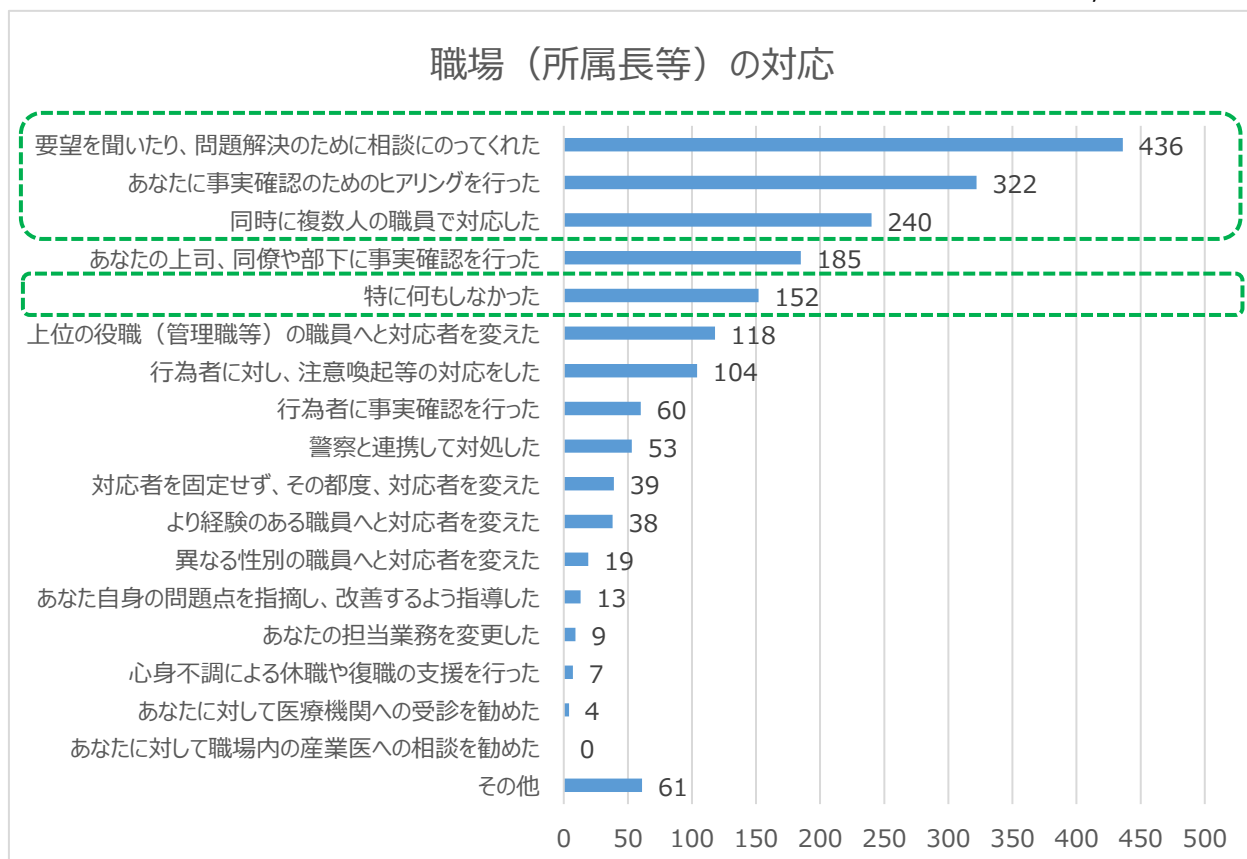
- ・何もしなかった理由としては、「何をしても解決にならないと思ったから」、「仕事として我慢しなければいけないと思ったから」、「何らかの行動をするほどのことではなかったから」との回答が多い。
- ・「カスハラを扱う窓口等の問題解決能力に疑問があったから」、「カスハラについて相談しにくい雰囲気があったから」、「カスハラについて相談できる窓口や担当部署がわからなかったから」、「相談できる窓口や担当部署がなかったから」も一定数ある。

(13) 職場（所属長等）は、カスハラを受けている（または可能性がある）ことを認識していたか。(回答：1,194 名)



・7割以上の職場（所属長等）はカスハラを受けていることを認識していた。

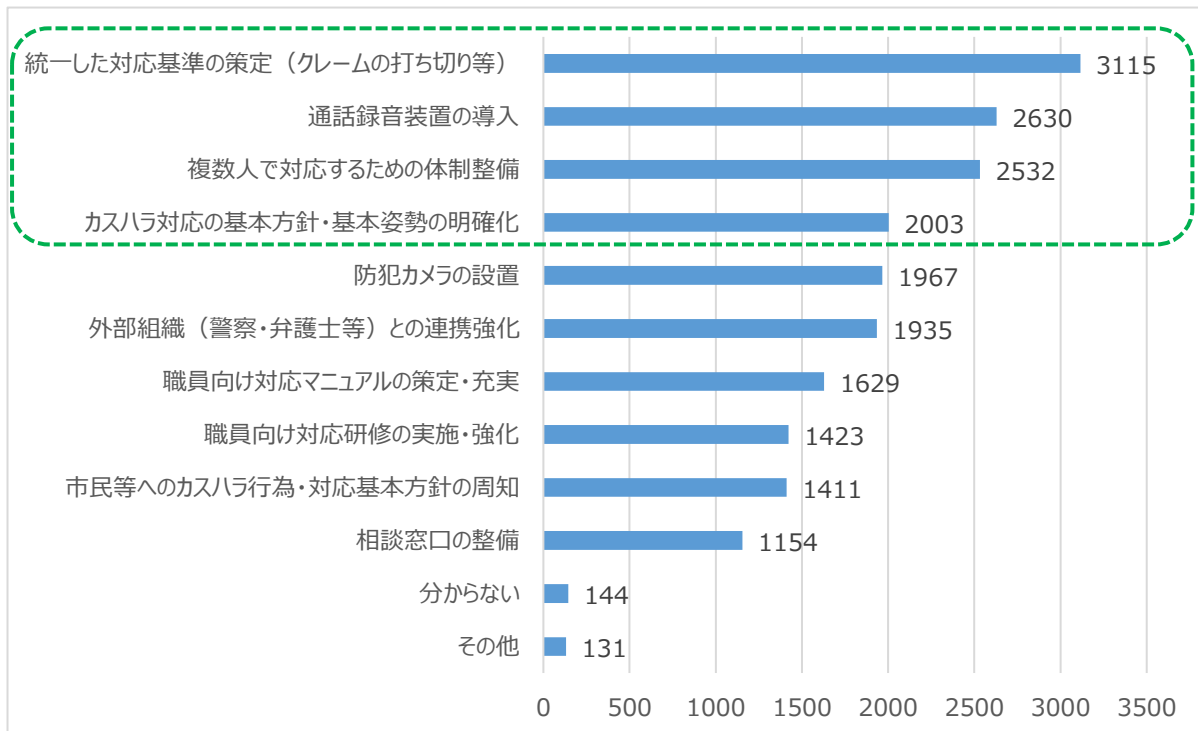
(14) 職場（所属長等）は、カスハラを受けている（または可能性がある）ことを知った後で、どのような対応をしたか。
（所属が「認識していた」と回答した職員が対象）（複数回答）（回答：891 名、総回答数：1,860）



（※その他は、「記録を残すよう指示した」や「同席した」など）

・職場（所属長等）の対応としては、「要望を聞いたり、問題解決のために相談にのってくれた」、「あなたに事実確認のためのヒアリングを行った」、「同時に複数人の職員で対応した」の回答が多い。「特に何もしなかった」の回答も一定数ある。

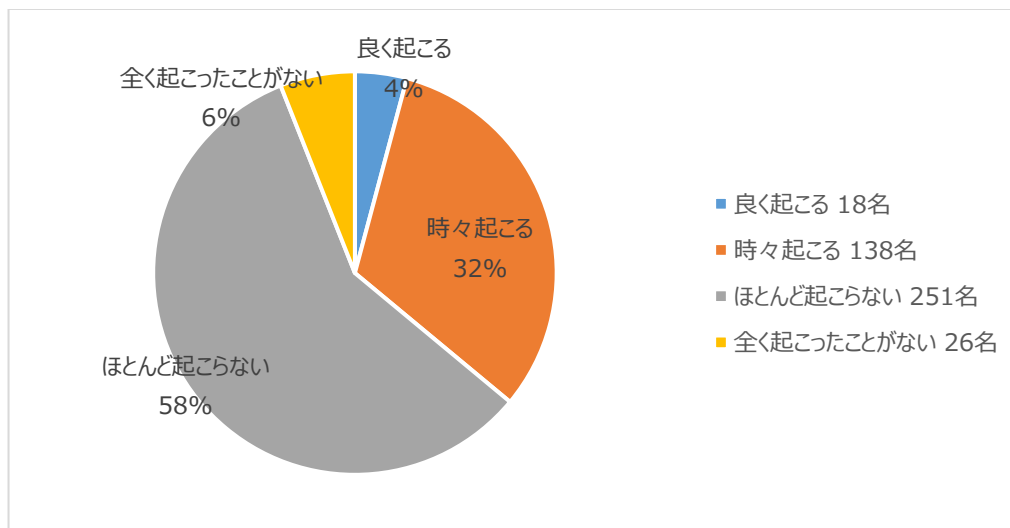
(15) カスハラ対策として効果的だと思うもの。(複数回答) (回答：4,462 名、総回答数：20,074)



(※その他は「執務室内への入室制限」や「警備員の巡回」など)

・カスハラに効果的だと思うものとして、「統一した対応基準の策定（クレームの打ち切り等）」や「通話録音装置の導入」、「複数人で対応するための体制整備」、「カスハラ対応の基本方針・基本姿勢の明確化」の回答が多い。

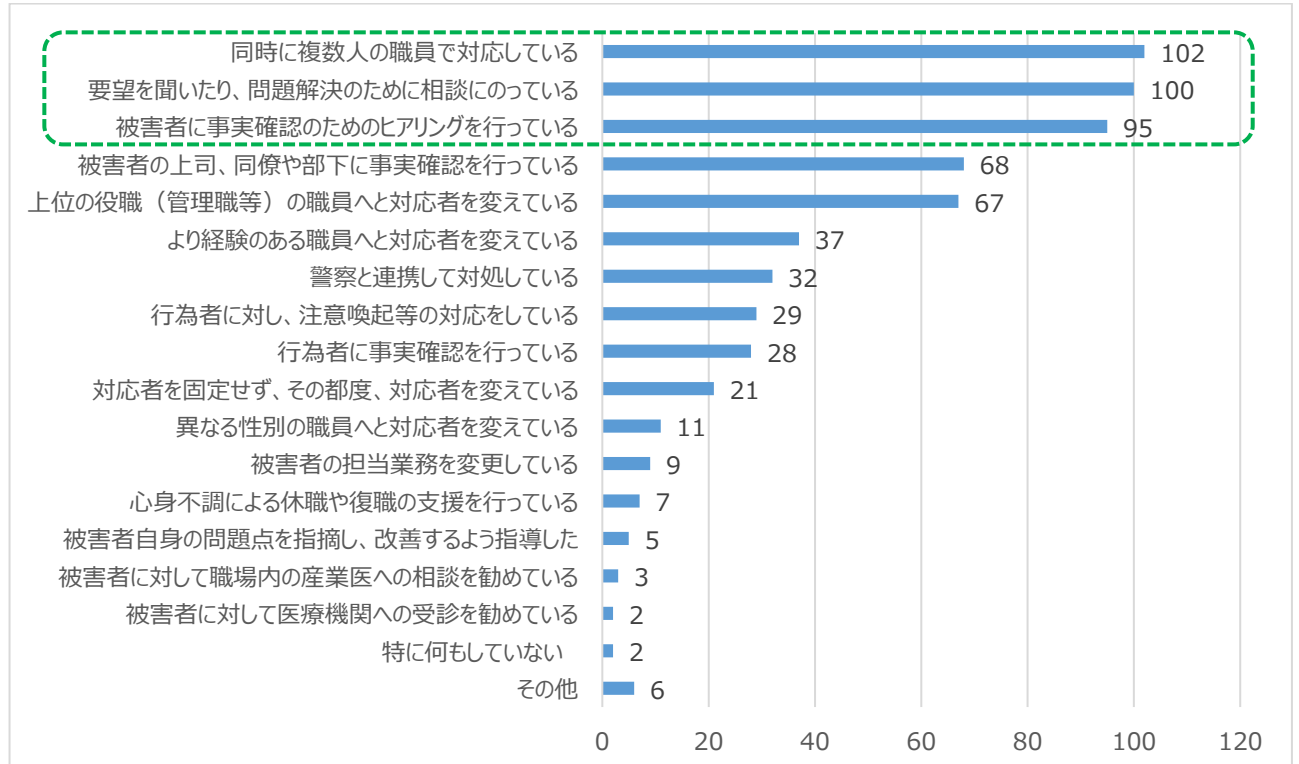
(16) 職場でよく、カスハラは起こるか（管理職のみ回答）（回答：433 名）



・「よく起こる」、「時々起こる」の回答の合計は約 35%となっている。

(17) 職場での対応（「よく起こる」、「時々起こる」と回答した管理職のみ回答）（複数回答）

（回答：156名、総回答数：624）



（※その他は、「対応のやり方をアドバイス」や「対応記録を残す」など）

- ・「よく起こる」又は「時々起こる」職場での対応については、「同時に複数人の職員で対応している」、「（カスハラを受けた職員の）要望を聞いたり、問題解決のために相談にのっている」、「被害者に事実確認のためのヒアリングを行っている」との回答が多い。