

令和6年9月30日

令和6年第3回神奈川県議会定例会

総務政策常任委員会報告資料

総 務 局

目 次

	ページ
県職員へのカスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果について……………	1

参考資料 県職員へのカスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果

県職員へのカスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果について

(1) 趣旨

昨今、顧客等が理不尽な要求等を行うカスタマーハラスメント（いわゆるカスハラ）が社会問題化する中、多くの企業でその対策が進められ、また、国においても、これらの行為に対して従業員を守る対策を企業に義務付けるなどの法改正が検討されている。

本県においても、県民等からの理不尽な要求などの事例が確認されていることから、継続的に質の高い県民サービスを行うことを目的に、これらの行為から職場環境を守る対策を講じていくこととした。

対策の検討にあたっては庁内の実態把握等が必要となるため、全所属を対象とした調査を実施し、その結果を取りまとめたので報告する。

(2) 調査概要

ア 対象：全所属（本庁及び出先機関）

イ 回答所属：425所属（回答率100%、支所が独自に回答した数を含む）

ウ 調査方法：グループウェア（アンケート機能）による回答

エ 調査期間：令和6年7月12日（金）～8月5日（月）（25日間）

(3) 調査結果の概要

ア 令和5年度におけるカスハラの回数、案件数及び時間数

- 全体の約4割（182所属）の所属がカスハラを受けており、うち20所属が1年間で100回以上のカスハラを受けていた。
- 対応した回数について、最も多い所属では1年間で約1,030回、県庁全体では約10,245回となっている。
- カスハラの案件数について、最も多い所属では1年間で約291案件を抱えており、県庁全体では約2,328案件となっている。
- 対応に要した時間数について、最も長い所属では1年間で約900時間、県庁全体では約6,313時間を要している。
- 1回あたりでは、138所属で1時間以上の対応を余儀なくされており、長い所属では、約5時間の対応をした事例がある。
- 1つの案件に対しては、100所属で5回以上の対応を強いられており、最も多い所属では、約1,030回対応している。

イ カスハラの実態及び影響（令和5年度以外の案件も含むため、アの182所属を超えている場合がある）

- 調査の結果、カスハラとして特に多かったものは次の3種類。
 - ・威圧的な言動：156所属
 - ・長時間にわたる電話・窓口等での要求：147所属
 - ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）：140所属
- 法律に抵触しうる、特に悪質な案件も発生している。
 - ・身体的な攻撃（暴行、傷害）：12所属
 - ・土下座の要求：9所属
 - ・妥当性がない金銭の要求：13所属
- インターネットへの無断掲載事例等も発生しており（25所属）、SNSに無断で実名とともに映像を掲載されている職員もいる。
- カスハラを受けた職員に精神的・心理的な影響が生じている事例も多い（187所属）。また、職員が心療内科等を受診するに至った事例も発生している（15所属）。

ウ カスハラ対応の現状及び求められる対策

- 傾聴せざるを得ない状況にあることや、相手からの理解が得られないことなどを理由に、対応が継続している事例が多い（148所属）。
- 既に対応が終了しているものについても、「とにかく傾聴を続けた結果、終了した」（107所属）、「要因はわからないが終了できた」（74所属）などが多く、効果的な対策は確立できていない。
- 「対応に困った理由」については、次の回答が多い。
 - ・対応中止等の判断がつかない：97所属
 - ・相手方に対応の中止等を伝えたが、理解が得られない：98所属
 - ・配慮が必要な相手であり、傾聴せざるを得ない：86所属
- カスハラ行為に対しては、対応のルール化を求める意見が多い。
 - ・一定の悪質事例には、時間を問わず対応終了：193所属
 - ・複数回のカスハラには、時機を捉えて対応終了：170所属
 - ・無断で職員等を録画する相手へのルールの策定：146所属
- カスハラ対応の上限時間は「30分以内」とする意見が多い。
 - ・電話によるカスハラ対応は、30分以内で終了：155所属
 - ・対面によるカスハラ対応は、30分以内で終了：131所属

エ 通話録音・アナウンス機能

- カスハラ発言の抑止や法的措置に備えることを想定した「電話の通話録音・アナウンス機能」について、約7割の306所属が「必要」と回答しており、庁内ではこの機能を求める意見が多い。
 - ・必要：201所属（47%）
 - ・一部の電話機に必要：105所属（25%）

(4) 今後の予定

令和7年3月 カスハラ対策方針の公表等

<別添参考資料>

- ・参考資料 県職員へのカスタマーハラスメントに関するアンケート調査結果