

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

総務局総務室

令和6年9月

目次

1.	調査概要	1
(1)	調査目的	1
(2)	調査方法等	1
(3)	回答所属（局別）	1
(4)	調査結果の留意点	1
2.	回答結果	2
(1)	カスハラ実態	2
(2)	カスハラ対応等	8
(3)	通話録音・アナウンス機能	11
(4)	自由記載	12

1. 調査概要

(1) 調査目的

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、カスハラ対策を進めるに当たっては、各所属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た。

(2) 調査方法等

- ・ 対象 全所属（本庁及び出先機関）
- ・ 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）
- ・ 調査方法 グループウェア（アンケート機能）による回答
- ・ 調査期間 令和6年7月12日（金）～8月5日（月）（25日間）

(3) 回答所属（局別）

政策局	16
総務局	25
くらし安全防災局	7
文化スポーツ観光局	9
環境農政局	25
福祉子どもみらい局	25
健康医療局	27
産業労働局	18
県土整備局	34
地域県政総合センター	4
会計局	3

企業局	28
議会局	4
教育委員会	192
人事委員会事務局	2
監査事務局	2
労働委員会事務局	1
収用委員会事務局	1
神奈川海区漁業調整委員会事務局	1
内水面漁場管理委員会事務局	1
計	425

※支所が独自に回答した場合は「1所属」として算定している。

(4) 調査結果の留意点

設問1において「令和5年度にカスハラを受けた」と回答した182所属のみが「(1)カスハラ実態 設問2～設問6」に回答している。

設問7以降は、令和5年度以外のカスハラも対象とした設問であることから、回答所属数が設問1の182所属を超えている場合がある。

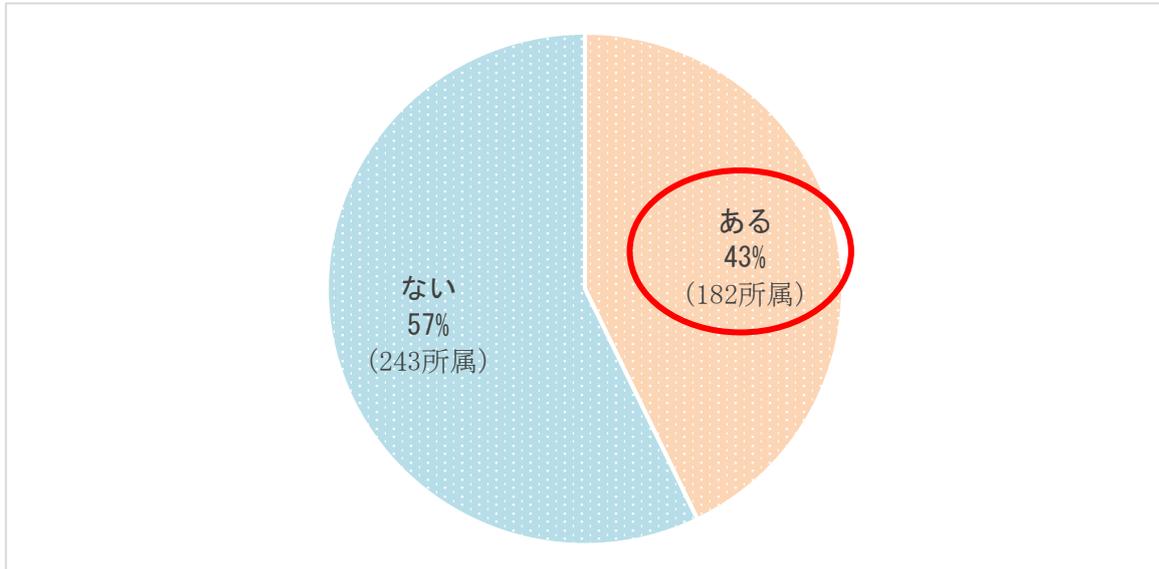
2. 回答結果

(1) カスハラ実態

【設問1】 貴所属で令和5年度にカスハラを受けたことはありますか。

- 全体の約4割(182 所属)の所属が、カスハラを受けていた。

〔調査結果〕



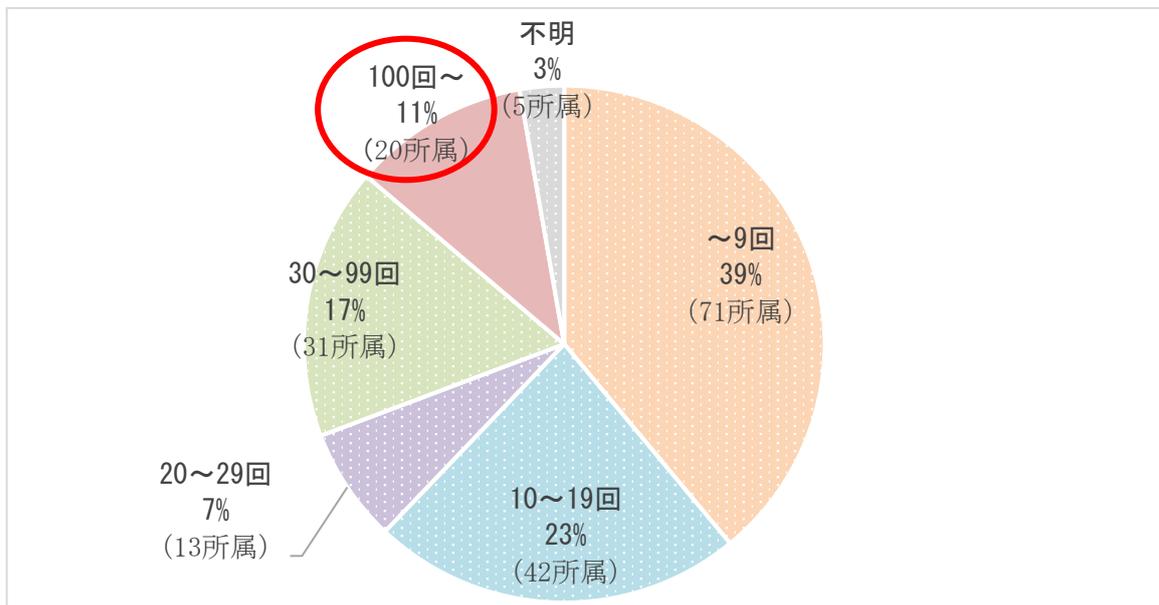
【設問2】 令和5年度に受けたカスハラは、おおよそ何回ありましたか。

※ 同一人物(団体)から合計3回のカスハラがあった場合は3回と数えてください。

※ 1回の対応の中で、長時間対応、暴言、恫喝などの複数のカスハラ要素を含む場合でも、1回と数えてください。

- 20 所属が、1年間で 100 回以上のカスハラを受けていた。
- 最も多い所属では1年間で約 1,030 回のカスハラを受け、県庁全体では約 10,245 回に上った。

〔調査結果〕

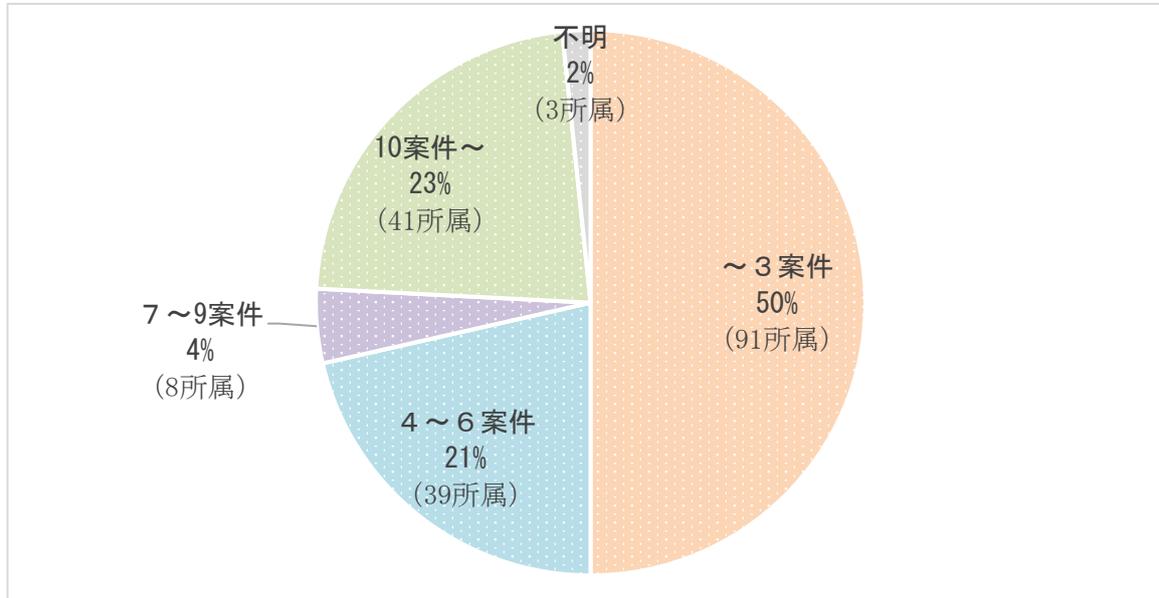


【設問3】 令和5年度に受けたカスハラは、おおよそ何案件ありましたか。

※ 同一人物(団体)から合計3回のカスハラがあった場合でも、1案件と数えてください。

○ 最も多い所属では1年間で約291案件のカスハラを受け、県庁全体では約2,328案件に上った。

〔調査結果〕



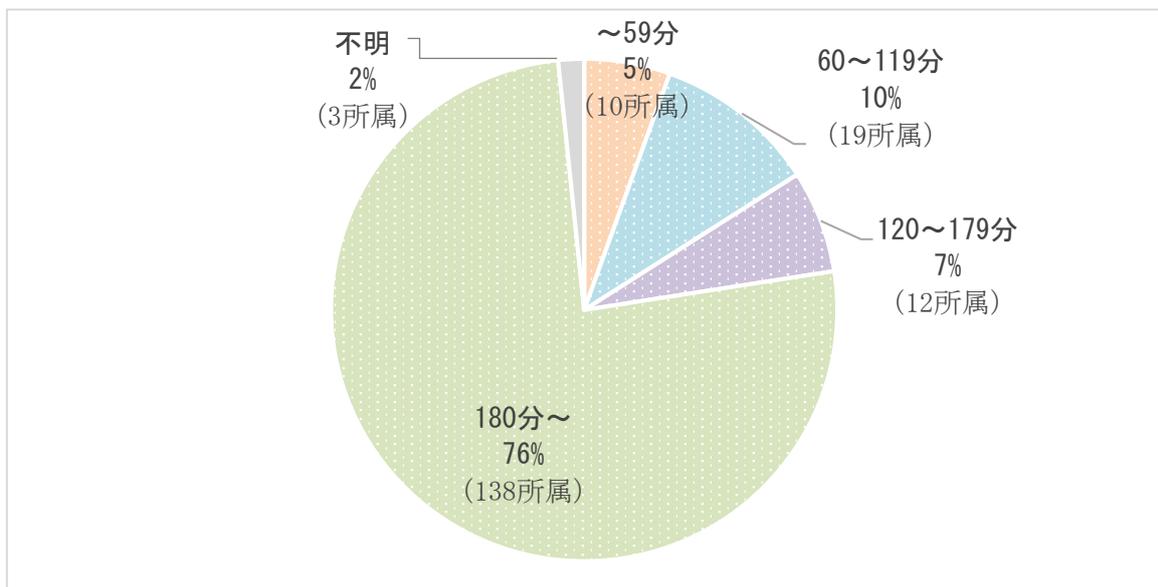
【設問4】 令和5年度にカスハラの対応でおおよそどのくらいの時間をかけましたか。

※ 「(2)の回数×1回あたりの平均対応時間」での回答でも構いません。

※ 平均対応時間については、直接この件を担当した職員(複数名で対応した場合は、その全員)が、カスハラ対応(電話・窓口対応、所属内調整、記録作成等を含む)に費やした全ての時間を対象としてください。

○ 最も長い所属では1年間で約900時間のカスハラを受け、県庁全体では約6,313時間に上った。

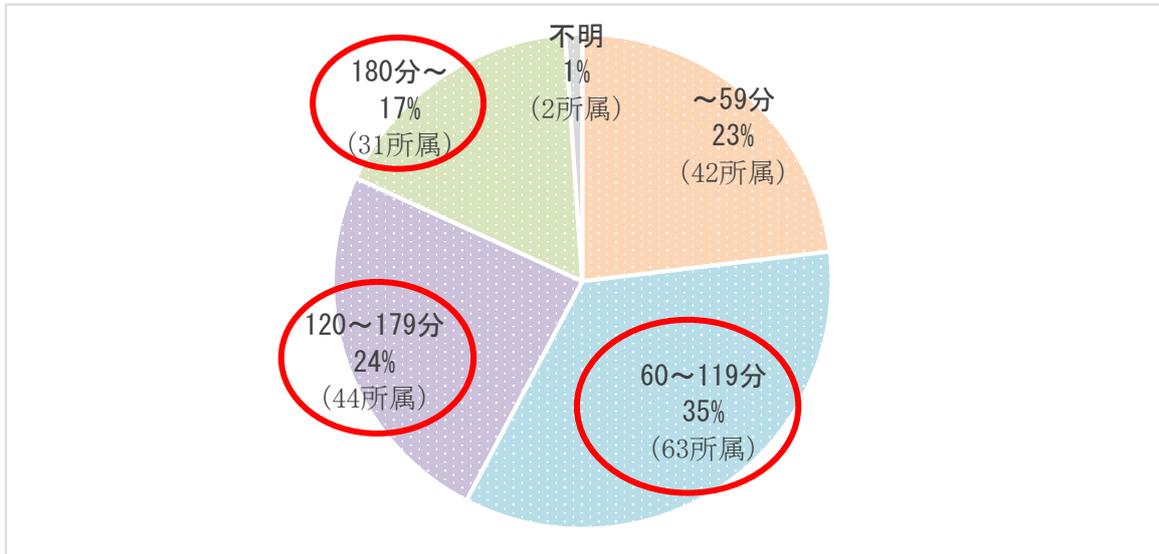
〔調査結果〕



【設問5】 令和5年度に受けたカスタラのうち、1回の電話対応や窓口対応で、最も長時間の対応となったものは、おおよそどの程度でしたか。

- 1回あたりでは、カスタラを受けた所属の約8割(138所属)で、1時間以上の対応を余儀なくされた。
- 顕著な事例として、約310分(約5時間)の対応を余儀なくされた所属もあった。

〔調査結果〕

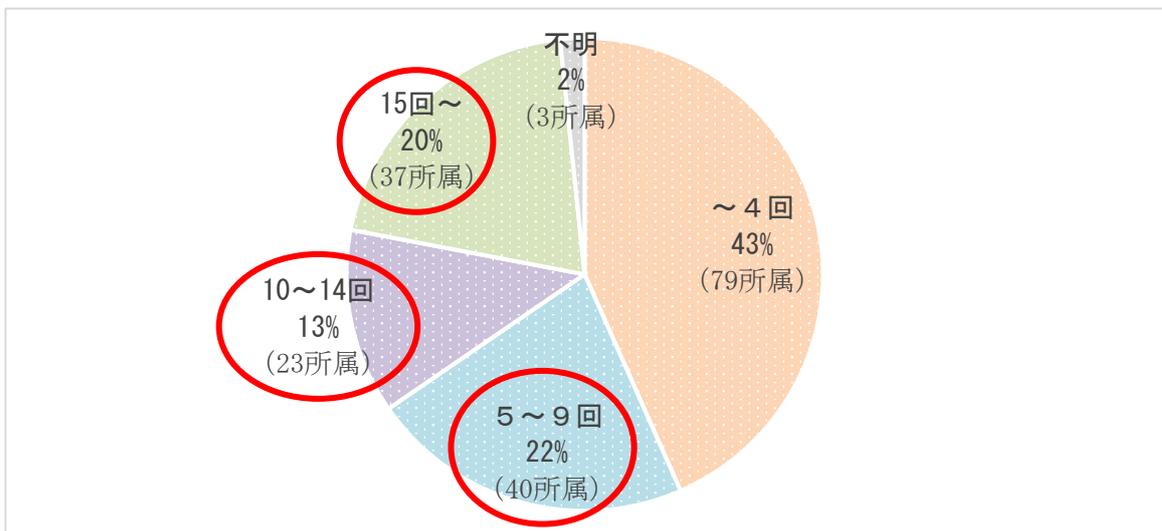


【設問6】 令和5年度に受けたカスタラのうち、1案件の電話対応や窓口対応で、最も多い回数、対応したものは、おおよそどの程度でしたか。

- ※ 同一人物(団体)から複数回、カスタラがあった場合に、何回程度対応したか回答してください。
- ※ 令和5年度中の回数で回答してください。

- 1案件あたりでは、カスタラを受けた所属の約6割(100所属)で、5回以上の対応を余儀なくされた。
- 最も多い所属では、約1,030回の対応を余儀なくされた。

〔調査結果〕



【設問7】カスハラとして特に悪質な事例や対応に苦慮した事例を具体的に教えてください。(複数事例の回答可)

(長時間または複数回にわたる電話・窓口等での要求に関するもの)

- ・ 県の行政サービス等に瑕疵・過失が認められない要求等について、1回あたり 10 分程度の電話等を年間で約 1,030回受けた。
- ・ 頻回な電話(234 回の着信)があり業務に支障が出た。
- ・ 性的な内容のいたずら電話が数分置きにあり、本来業務に支障が出た。
- ・ 膨大な量の情報公開請求等を数年間にわたり繰り返し受け、公開(一部公開)決定をしたものの、文書の写しの受け取りがない。
- ・ 県の所轄でない(受付は市の窓口)行政サービスへの苦情等について、苦情を一時間近く繰り返し続け、申請を何度も通そうとした。

(威圧的な言動、精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)に関するもの)

- ・ 廊下で職員を捕まえて接近し、引っ張る等のほか、保安員の帽子を取る等の行為。
- ・ 滞納県税に係る差押処分の解除を求める対応に当たり、職員の対応が不適切として苦情の電話を6回程度受け、他の職員が電話連絡した際にも「お前を殺してやる」などの暴言を受けた。
- ・ 頻回に来所し、自分の理解が及ばない事柄があると激高し、職員に対し怒鳴り散らしながら「馬鹿」等の暴言を複数回浴びせ、書面を地面に叩きつけ、上司への面会を求めた。
- ・ 「知事を出せ」との要求、断ると暴言を吐く。「死ね！」などの暴言を複数回受けている。
- ・ 事業者とのやり取りで、県として必要な指導を行ったところ、怒鳴られた。
- ・ 窓口で「かわいいね。」などと言われ、それ以降、窓口に来る度、名指しされ、付きまとわれた。
- ・ 「もっと明るく対応しろ」、「返事は「かしこまりました」と言え」、更には「まだ若いんだろ入庁何年目だ」、「電話対応もできないなら退職しろ」と 30 分近く言われた。

(身体的な攻撃(暴行、傷害))

- ・ 児童相談所の一時保護対応に保護者が納得せず、話し合いを提案するも応じず、担当者に対して、電話での暴言、家庭訪問での脅しや金銭を求める発言、暴力(ハサミで切りつける)行為。
- ・ 当方の過失等が認められないが、水道メータ検針時に怒鳴る・携帯電話を叩き落とされる・胸ぐらを掴まれた。

(土下座の要求)

- ・ 自宅に説明に伺った際に、自宅内において電話での対応が悪いと罵倒され、謝罪と土下座を要求された。

(妥当性のない金銭の要求)

- ・ 不可抗力による事故に対し、謝罪と金銭を要求。
- ・ 妥当性のない金銭の要求と妥当性のない謝罪の要求で 1 時間以上の時間の拘束を受けた。

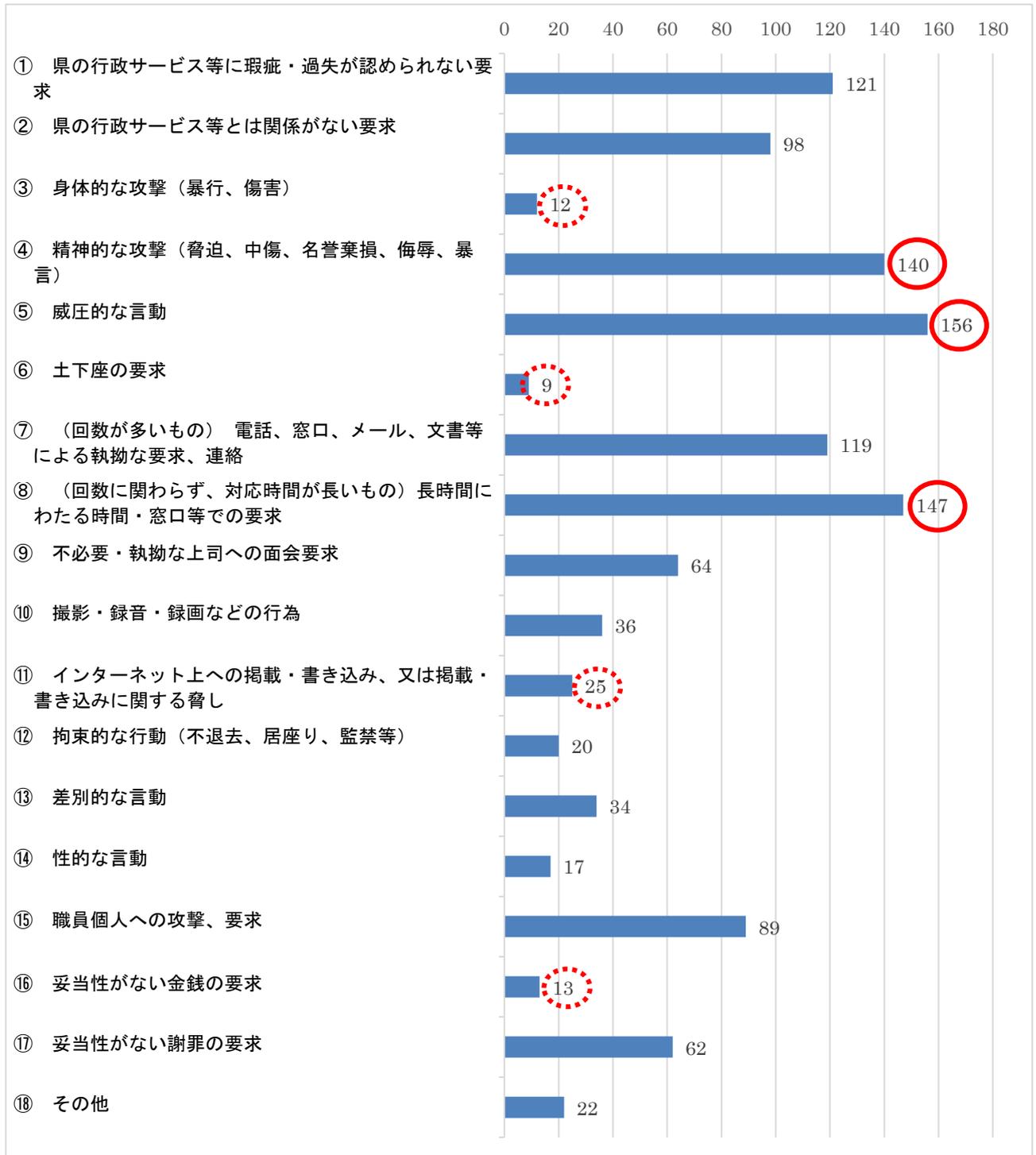
(インターネット上への掲載・書き込みに関するもの)

- ・ 「SNSで大ごとにするから」、「裁判ではあなたも来てもらう」等の威圧的な発言があった。
- ・ 来庁者が許可のないまま職員等を撮影してSNSに投稿し、頻回にわたる問答や動画を見た他者による取材等への対応が発生。当該動画は現在もアップされた状態のままである。
- ・ 本県制度の対象とならない事案を対象とするよう強く求めがあったもので、事案の関係者等を連れて来所し、約4時間滞在、その際の会話を録音し行政の批判とともにSNSに投稿した。

**【設問8】カスハラとして特に悪質な事例や対応に苦慮した事例に関して、
当てはまる分類を選択してください。(複数選択可)**

- 「威圧的な言動」、「長時間にわたる電話・窓口等での要求」、「精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言)」に関するカスハラが多い。
- 「身体的な攻撃(暴行、傷害)」、「土下座の要求」、「妥当性がない金銭の要求」など、法律に抵触する度を越えたカスハラが発生しているほか、インターネットへの掲載事例も発生している。

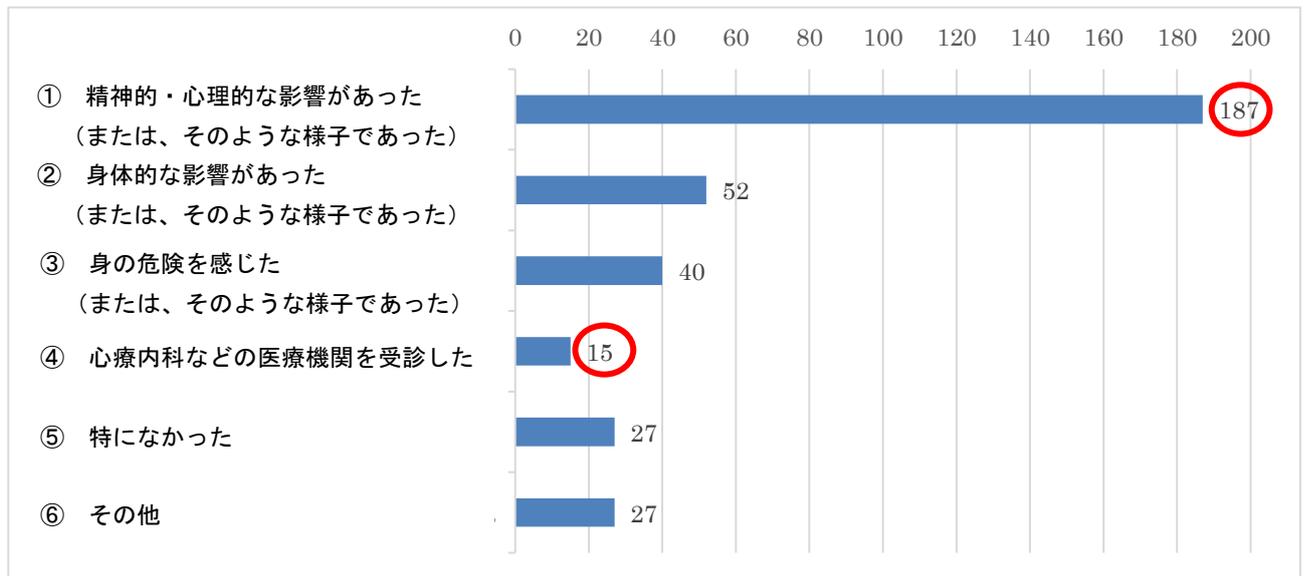
〔調査結果〕



【設問9】 カスハラとして特に悪質な事例や対応に苦慮した事例に関して、カスハラを受けた職員はどのような心身状態になりましたか。(複数選択可)

○ 多くの所属では、カスハラを受けた職員には、電話対応への恐怖心が残るなど、精神的・心理的な影響が生じており、また、15 所属では、職員が心療内科などの医療機関を受診するまでに至っている。

【調査結果】



【設問10】 ((1)【設問9】で「その他」を選択した場合のみ)具体的に記載をお願いします。

- ・療養休暇を取得した。休職になった。
- ・辞職しようと思った。
- ・電話が鳴り続けたため、聴覚に過敏さがある別の職員が体調を崩した。
- ・不快な思いがしばらく続いた。
- ・数日、嫌な気持ちがあった。その日は、眠れなかった。
- ・攻撃的かつ高圧的な電話を長時間受けることにより、電話対応への恐怖心が残った。
- ・電話がかかってくると恐怖を感じるようになった。
- ・業務時間外にも思い出してしまったり、職場へ出勤するのが憂鬱になったりした。いつまたカスハラに遭うか不安な思いで出勤している。
- ・防犯用品を携行する等、身の危険を感じた様子が見られた。
- ・丁寧な対応を継続することに限界を感じた。
- ・今回の関係職員には心身に深刻な影響が出なかったが、カスハラの程度はメンタル不調等につながってもおかしくないような状況であった。

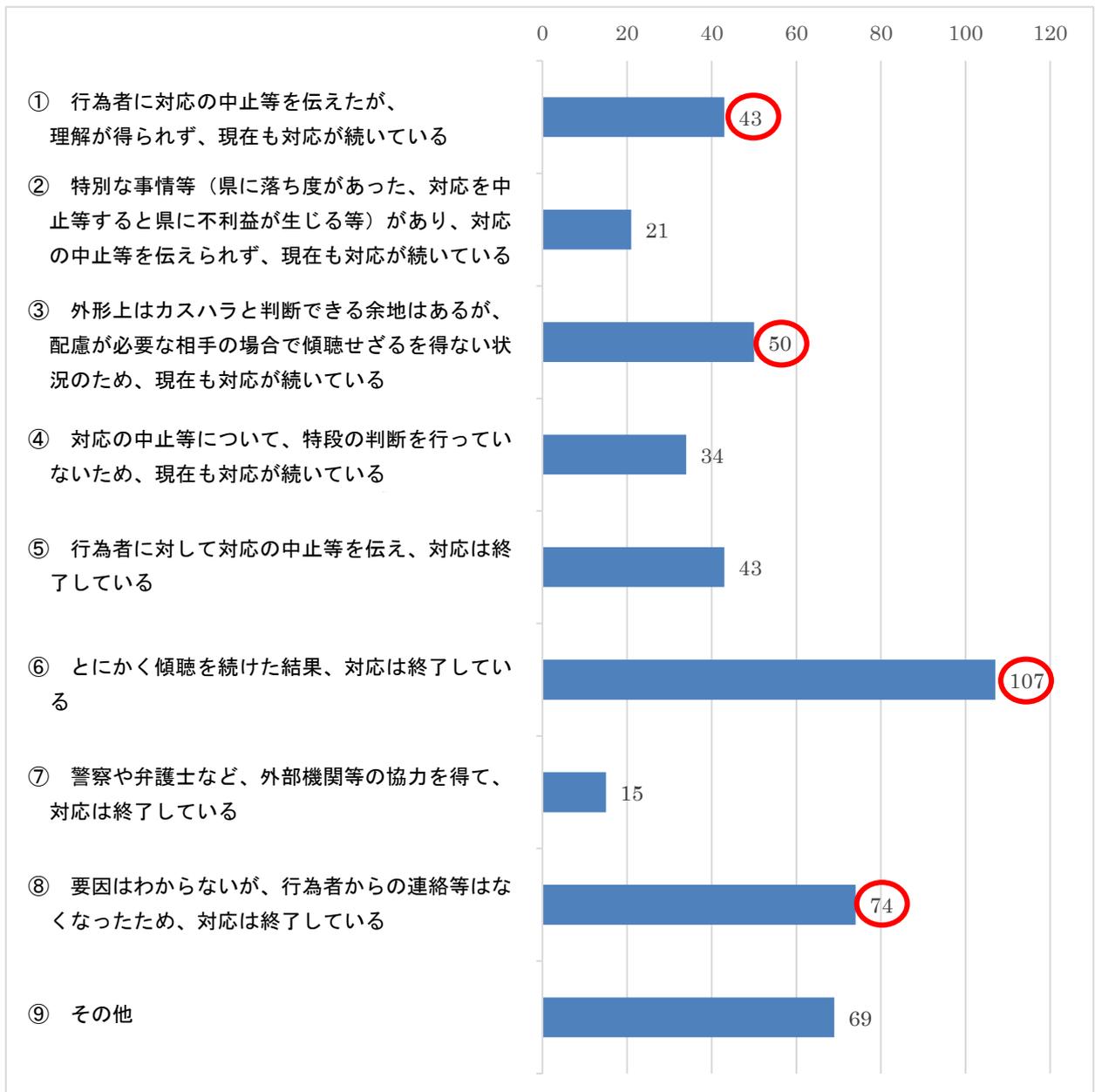
(2) カスハラ対応等

**【設問1】カスハラとして特に悪質な事例や対応に苦慮した事例に関して、
これまでの対応状況を選択してください。(複数選択可)**

※ 選択枝中の「対応の中止等」とは、「もうこれ以上、対応できません」と伝えるなど、今後対応しない旨を行為者に伝えることを指します。

- 「傾聴せざるを得ない状況のため」や「理解が得られないため」を理由に対応を続けているものが多い。対応が終了しているのものについても、「とにかく傾聴を続けた」、「要因はわからない」状況で対応終了したものが多く、具体的な対応が図れていないことが判明した。

〔調査結果〕



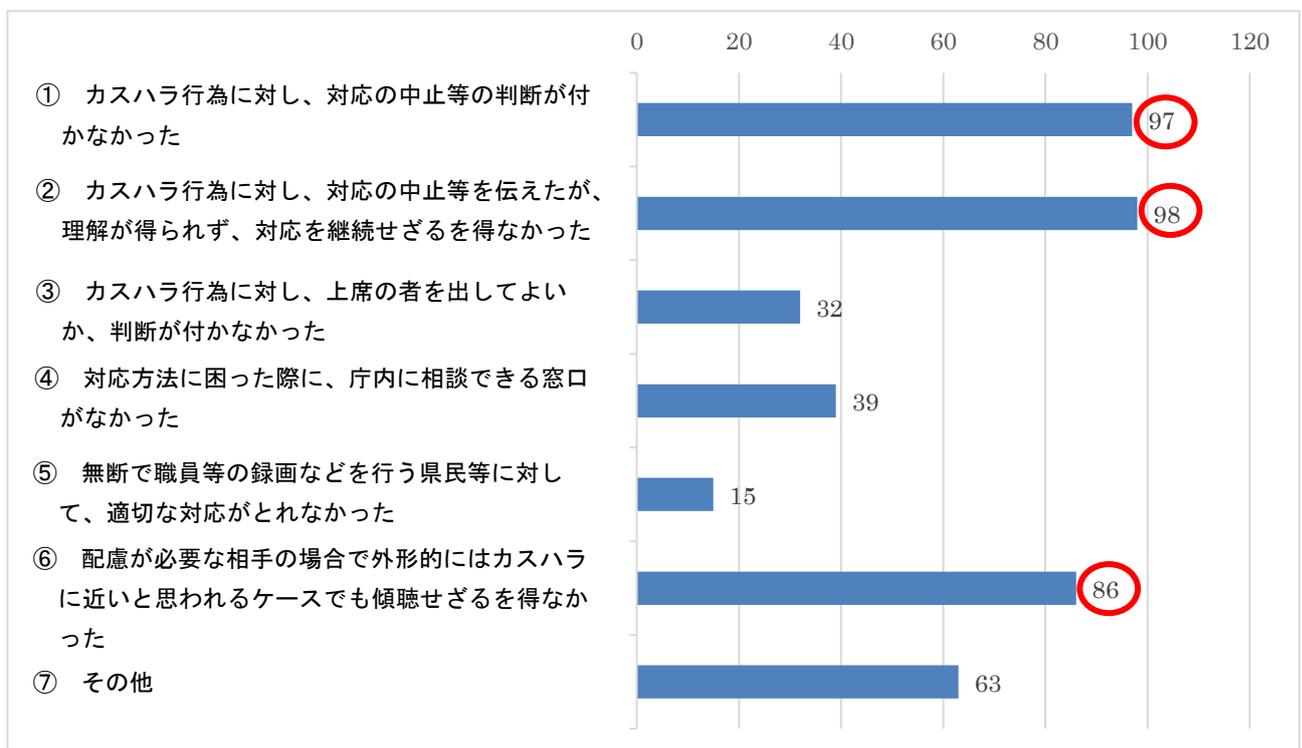
【設問2】（(2)【設問1】で「その他」を選択した場合のみ）具体的に記載をお願いします

- ・ 明らかにカスハラと判断できる案件だが、相手方が手続きを行う必要があることから、現在、その状況を注視している。
- ・ カスハラの当事者が利用者の家族であるため、セーフティーネットとしての機能上、利用者本人に不利益が出ないように最大限配慮をする必要があり、結果的に傾聴したり受け入れたりせざるを得ない状況である。
- ・ 事業を行っている地区の関係地権者などへの対応で、事業進捗のためには良好な関係を保つ必要があることから、外形上はカスハラに近いと思われるケースでも、傾聴し回答を行うなどの対応を行っている。新たな不満等が起きた場合は対応せざるを得ない状況である。

【設問3】 カスハラとして特に悪質な事例や対応に苦慮した事例に関して、対応に困った具体的な内容を選択してください。（複数選択可）

- 「対応中止等の判断が付かなかった」、「相手方に対応の中止等を伝えたが、理解が得られなかった」、「傾聴せざるを得なかった」が多く、具体的な対応が図れていないことが判明した。

〔調査結果〕



【設問4】（(2)【設問3】で「その他」を選択した場合のみ）具体的に記載をお願いします。

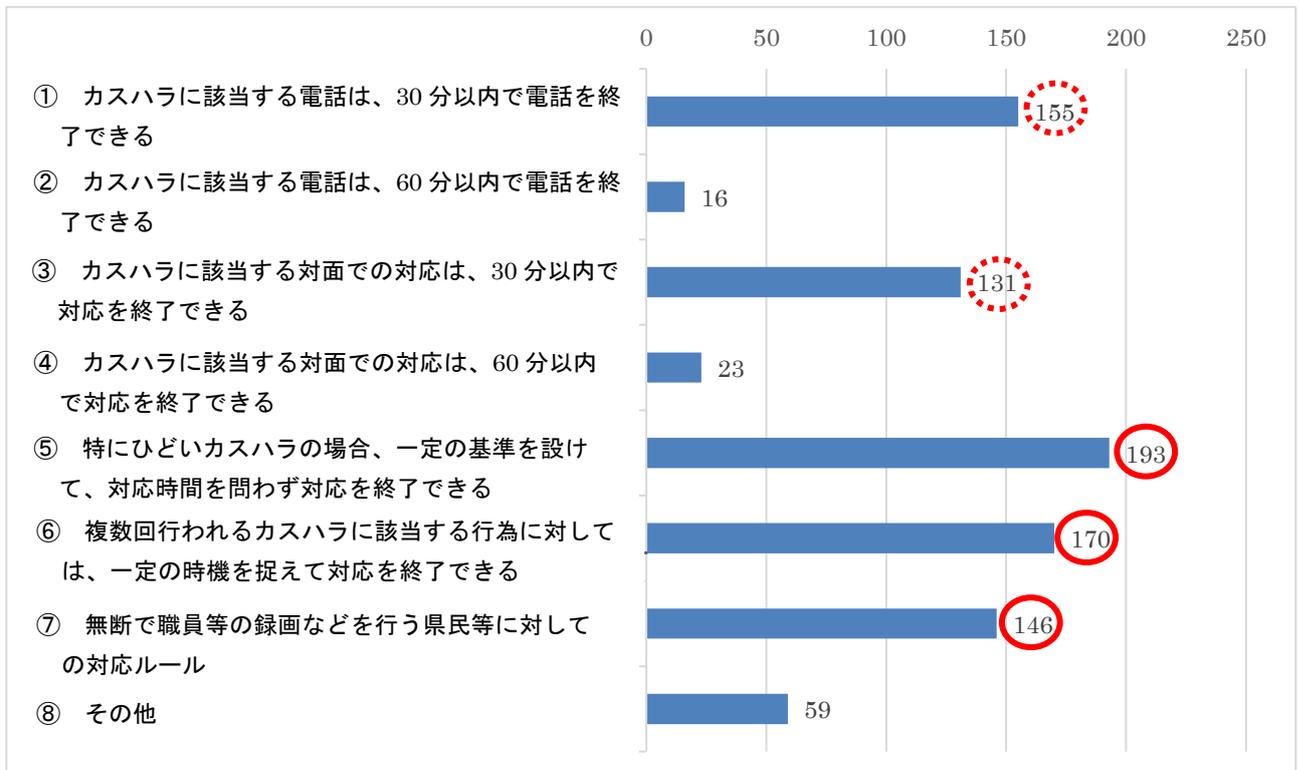
- ・ 電話交換においては、とにかく話を聞かざるを得ない状況である。
- ・ 行政目的が達成できなくなるため対応中止はできず、継続的に対応する必要があった。
- ・ 自分の担当現場であるため、はっきりと言っていいのか、終了するまで我慢したほうがいいのか、困っている。
- ・ 対応の中止に向けて、強硬的な姿勢をとってよいか判断が付かなかった。
- ・ 中止することについて、県として明確な基準（あるいは例示）がなく、各所属や案件ごとに判断しなければならない。
- ・ 許可なく対応の会話を録音し、行政の批判とともにSNSに投稿をされたことに対し、適切な対処方法が分からなかった。
- ・ 問い合わせフォームメールに対する繰り返しの問合せに対して、逐次回答せざるを得なかった。

【設問5】 カスハラ対応について、具体的にどのようなルールがあるとよいと思いますか。

（複数選択可）

- 「特にひどいカスハラの場合は、一定の基準を設けて、対応時間を問わずに対応を終了できる」、「複数回行われるカスハラに該当する行為に対しては、一定の時機を捉えて対応を終了できる」、「無断で職員等の録画などを行う県民等に対しての対応ルール」を求める回答が多かった。
- カスハラへの対応時間は、電話・対面ともに「30分以内で終了できるとよい」の回答が多かった。
- 現在は具体的な対応が図れていないカスハラ行為に対して、対応のルール化を求める意見が多いことが判明した。

〔調査結果〕



【設問6】 ((2)【設問5】で「その他」を選択した場合のみ)具体的に記載をお願いします。

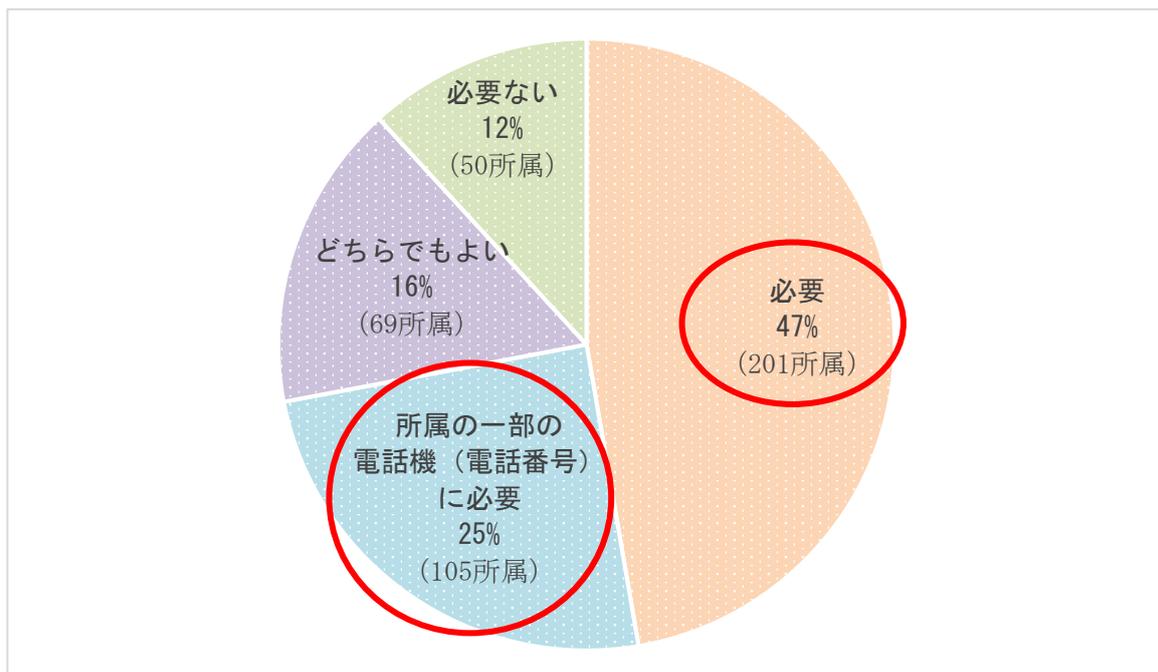
- ・ 暴行・脅迫に該当する言動など一定の行動が見られた場合には、即座に警察を呼ぶ。
- ・ 撮影・録画された机上の書類などから、個人情報漏洩する恐れがあるため、所属内での撮影・録画については禁止にすべきである。
- ・ 行政側における通話記録の録音、監視カメラの設置。
- ・ 行政の相談機関であっても悪質なケースは対応を断れるようにするなどの判断基準があるとよい。
- ・ 県として弁護士などの専門家に相談しやすい体制をつくる。
- ・ 法的措置を含む対応の相談ができる庁内窓口の機能強化。

(3) 通話録音・アナウンス機能

【設問1】カスハラへの電話対応に係る通話録音・アナウンス機能の付加は貴所属に必要ですか。

- 約7割(306 所属)の所属が「必要である」(「必要」、「所属の一部の電話機(電話番号)に必要」と回答しており、通話録音・アナウンス機能に対するニーズが高いことがわかった。

〔調査結果〕



(4) 自由記載

カスハラ全般

- ・ クレームを上席にあげるのは恥との考えから、こちらに非が無くても謝罪して何とか沈静化させてきたのが現場の実情であるため、カスハラ対策のためには、クレームが上がってくることを良しとする幹部職員の意識改革も必要になると考える。
- ・ 暴言や、同じ内容の繰り返し、本来の相談を越えた長時間の電話対応などの場合は、こちらから電話を切断できるよう、県統一の基準を設けてほしい。
- ・ カスハラに該当するのかわかりがあるような案件や対応方法に関して相談できる窓口の設置。

対応ルール・判断基準

- ・ カスハラそのものは、ほかのハラスメント同様に受け手の主観によって認定されるものと理解している。一方で、過度に県民、市民の発言を抑止しないような対策を検討したい。
- ・ カスハラ行為の定義付けに当たっては、賦課徴収業務の特殊性も考慮し、慎重に判断する必要があると考える。
- ・ 「ルール」による硬直的な対応が解決の妨げとなるようなケースも起こり得るため、現場判断の余地を残さざるを得ない。
- ・ 県民に対し義務の履行を求めるものか、行政サービスの提供を行うものか、或いは県民との関係性が一時的なものなのか、継続的に関係せざるを得ないものかなど、事情により対応は異なると思料する。
- ・ 対応ルールの適切な運用に向け、管理職向けに職員を守るための具体的な対応等に係る研修を実施してほしい。
- ・ 学校での保護者対応では、生徒指導など保護者の教育観と学校でのルールとの相違による継続的な対応など、カスタマーハラスメントとの境界判断が難しい案件が多いと思われます。

通話録音機能関係

- ・ 一部電話のみにアナウンスが流れると、それ自体が苦情につながる恐れもあることから、全庁的な整理が必要。
- ・ 各所属の判断で行うのではなく、全庁的に取り組むことが望ましいと考えます。そのことにより、録音を行うこと自体に対する県民等からの苦情にも全庁統一的に対応することが可能となる。
- ・ 通話録音機能は必要と考えるが、全ての通話に対して行う通話録音・アナウンス機能は必要が無いと考える。
- ・ 全ての電話(回線)に一律に録音機能を付与するのではなく、例えば、一部の電話(回線)については応対者の操作で録音を開始できるようにするなどの一定の配慮措置が必要と考える。
- ・ 苦情等が他課から転送される場合もあるため、所属による実施有無の判断ではなく、全庁的な取組として実施していただきたい。
- ・ 職員の健康を精神面から守るためにも、外部からの威圧的な電話・度を過ぎた苦情要望の可視化が必要となるので、録音機能は必須。
- ・ カスハラ対策のためにアナウンス・録音機能は効果があると思うが、現時点で該当事例は少なく、一般的な問合せが多く入るため、常に「録音します」のアナウンスが流れるのはデメリットとなる。