

令和7年10月3日
総務部支援担当

カスタマーハラスメントに関する職員意識調査について

1 調査の目的

令和7年4月に「東京都カスタマー・ハラスメント防止条例」が施行された。

これに伴い、本区での効果的なカスタマーハラスメント防止対策を検討するため、事例の収集と各所属の対応状況を把握することを目的として、区職員向けのアンケート調査を実施した。

なお、本調査においては、職員によるカスタマーハラスメントの定義等の認識にばらつきがあることが想定されるため、今後の方向性を検討するための「参考資料」として位置付ける。

2 調査概要

調査期間	令和7年5月15日～令和7年5月30日
対象者	正規職員、再任用職員、会計年度任用職員
調査方法	LoGo フォーム
回答率	正規職員：37.8% 再任用職員：34.2% 会計年度任用職員：15.8%

3 主な質問項目

(1) カスタマーハラスメントに関する認識

カスタマーハラスメントを受けたと感じたことがあるか、を受けたと感じた回数、対応に要した時間（平均）等

(2) カスタマーハラスメントと思われる行為

カスタマーハラスメントの行為や要求内容、原因として思い当たる理由、個人の心身への影響、職場の状態の変化等

(3) カスタマーハラスメント防止対策

カスタマーハラスメント防止対策として有効と考えるもの、相談窓口の機能等

4 主な調査結果

(1) この2年間にカスタマーハラスメントを受けたと感じたことがあるか

- ・カスハラを受けたと感じている職員は33%程度
- ・3人に1人は何らかのカスタマーハラスメントと思わしき行為を受けている

(2) この2年間でカスタマーハラスメントを受けたと感じた回数

- ・を受けたと感じた者の中で、1～5回が最も多い
- ・16回以上の回答が1割程度ある

- (3) カスタマーハラスメントを受けたとされる様態
 - ・電話及び窓口が圧倒的多数であり、電話及び窓口ともに同程度の規模である
- (4) カスタマーハラスメントと思われる行為への対応に要した時間（平均）
 - ・「30分～1時間」及び「1～2時間」が最も多い
- (5) カスタマーハラスメントの内容
 - ・感情的または差別的な叱責や怒鳴り、必要以上の長時間にわたる要求及び行政手続きにかかる不当な要求が突出して多い状況であった