

カスタマーハラスメントに関するアンケートの実施及び今後の方針について

1. アンケートの実施について

- ①期間:令和6年7月2日(火)～7月19日(金)
- ②対象職員:全職員(会計年度任用職員を含む)
- ③回答方法:LoGo フォームを使用し、デスクネット・各自のスマホ等から回答
- ④意見数等:回答数 294 名(全職員の約 30%)

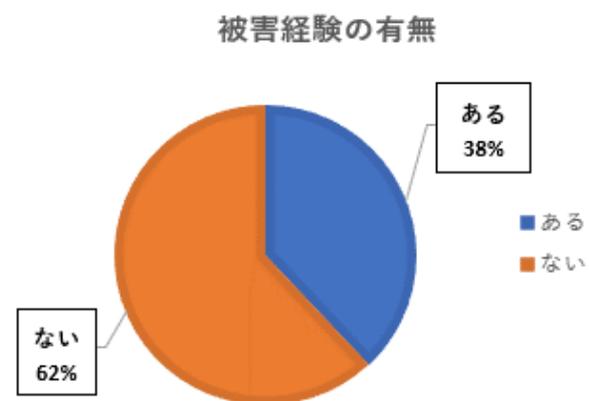
2. 回答の概要

回答数は全体で 294 名(全職員の約 30%)、回答内容は下記の通りとなった。

①〈被害経験の有無・場面・相手〉

カスタマーハラスメントの被害経験が「ある」と回答した職員は、294 名中 112 名(全体の 38%)であり「ない」と回答した職員は、182 名(62%)となった。

アンケートの結果、被害経験が「ある」と回答したもののうち、「窓口・電話対応」で被害を受けたという回答が全体の6割を占めた。また、そのうちカスタマーハラスメントを誰から受けたか、という回答の中では、主に「窓口・電話対応」の相手方となる「市民・民間業者」が全体の9割を占めている。このことから、市民や業者を対応することが多い市職員は、誰もがいつどこで被害を受ける経験をしなくても過言ではない状況だと言える。

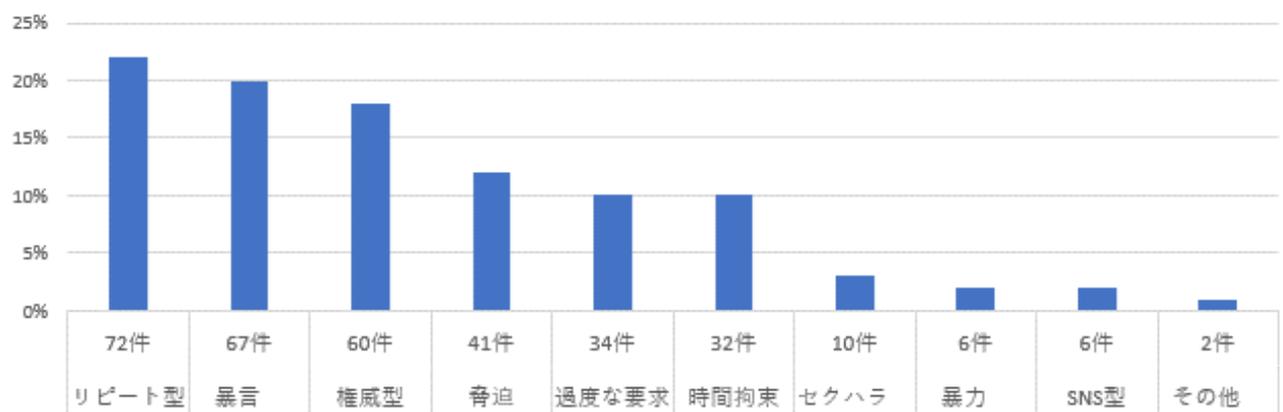


②〈被害内容〉

カスタマーハラスメントの被害内容は、グラフに示した通り、多岐にわたっていることが分かる。被害内容の多いものから順に「リピート型」、「暴言」、「権威型」、「脅迫」、「過度な要求」、「時間拘束」といったものになる。

これらは、厚生労働省が示している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」の内容とも同様の傾向がある。そのため、民間企業における顧客対応においても、市役所における市民・業者対応においても類似点が多いと言える。

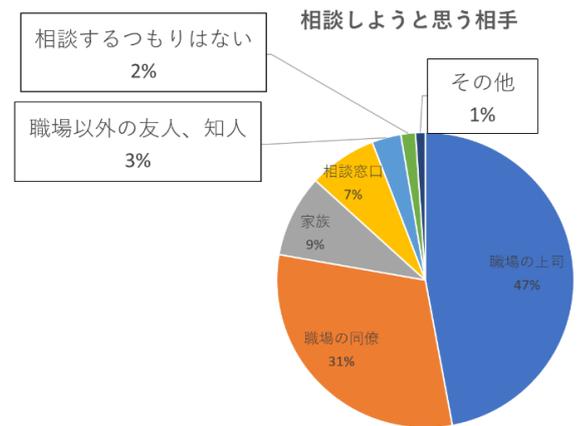
被害内容



③〈相談相手〉

カスタマーハラスメントの被害経験がある職員のうち、実際に被害を受けたと相談をした相手は、「職場の上司・同僚」が8割を超えた。右図からも伺えるように業務や被害内容を共有しやすい「職場の上司・同僚」が相談相手に選ばれやすいことが分かる。その後、次に次ぐものとして、「家族」「職場以外の友人」等が挙げられた。

しかし、被害を受けた際に「相談しなかった」と回答した職員が13%、被害を受けたとしても「相談するつもりはない」と回答している職員が2%となっていることから、カスタマーハラスメントへの対応・体制が曖昧になっており、誰に相談すべきか分からないために、この結果に繋がっている可能性もあるのではないかと考える。



3. 今後の方針について

カスタマーハラスメントは以前からある言葉とはいえ頻繁に用いられるようになったのは、近年、市民・業者からのハラスメントであるカスタマーハラスメントが社会的な問題として言及されたためである。

本来、市民・業者からのクレーム・苦情は、行政サービスや対応態度等に対して不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とは言えず、業務改善や新たな行政サービスにつながるものでもある。しかし、不当・悪質なクレームは、職員に過度な精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られ、時間の浪費（により多大な損失を招く）、精神的な苦痛等が想定される。したがって、不当・悪質なクレームに対して職員を守る対応をとる必要がある。「複数人で対応するための体制整備」、「マニュアル作成及び周知」、「研修の必要を感じる」などといった意見がアンケートからも挙がっており、市としてカスタマーハラスメントには毅然と対応すること及び職員を守るという観点から、今後の方針としてマニュアル作成や研修が必要と言える。

カスハラ対策として重要性を感じるもの

