

資料

令和7年7月
職員向け
カスハラアンケート調査の
実施結果について

1 調査目的

船橋市職員に対するカスタマーハラスメント（以下、「カスハラ」という）の発生状況等を把握し、今後のカスハラ対策の基礎資料とすること

【カスハラの定義】

本調査におけるカスハラとは、以下に例示するような行政サービスの利用者等からの暴力や悪質なクレーム等の著しい迷惑行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求等）
- ・威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者とのつながりをほのめかす等）
- ・継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（頻繁なクレーム、同じ質問を繰り返す等）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁、長電話等）
- ・明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）

※ 業務に対する意見や要望、正当なクレームはカスハラには該当しない。

2 調査対象者 5,936人 市長事務部局（消防局除く）の常勤職員・再任用職員(3,143人)、会計年度任用職員（2,793人）

3 回答者数 3,392人 市長事務部局（消防局除く）の常勤職員・再任用職員（1,793人）、会計年度任用職員（1,587人）、不明（12人）

※ 回答率（回答者数/調査対象者）：57.1%

4 調査期間 令和7年7月1日～7月22日

5 調査方法 オンライン申請システムによるアンケート調査（情報系PC端末や職員のスマホから回答可能）

6 主な調査内容

①回答者の属性（年代、性別、任用形態、役職、職種、勤続年数）

②直近3年間で経験したカスハラ、または同じ職場で見聞きしたカスハラについて

（発生の頻度、対応に要した時間、発生の場所、きっかけとなった理由、カスハラの内容、発生時の対応、心身への影響、職場の対応、どのような対策が必要と考えるか など）

調査結果

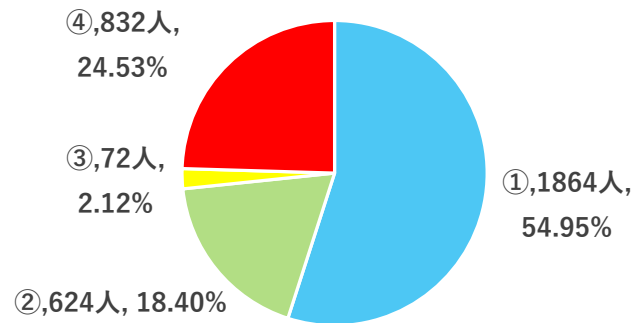
調査結果（カスハラの有無、内容）

●過去3年間に、カスハラを受けたことがあると答えた者は、回答者の26.7%。（※1）

●受けたカスハラの内容として、「継続的な言動(71.2%)」、「威圧的な言動(63.3%)」、「精神的な攻撃(54.5%)」との回答が多かった。

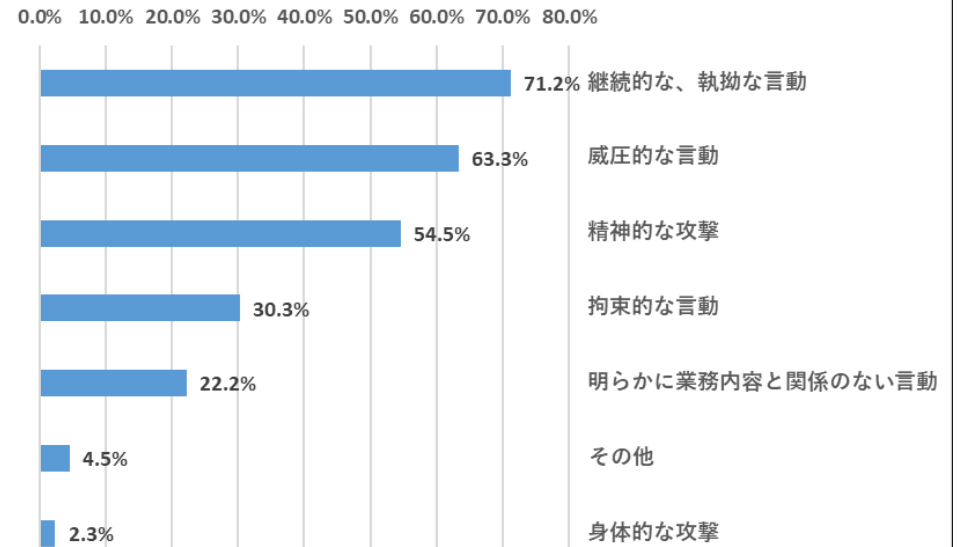
※1：総務省「地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査（令和7年4月）（以下、「総務省調査」）」では35%
千葉県「職場におけるハラスメントに関する職員アンケート調査（令和5年12月）」では40.8%
厚生労働省「職場のハラスメントに関する実態調査（令和6年3月）（民間企業を対象）」では10.8%

過去3年間でカスハラを受けたことはあるか



- ①ない。また、同僚等が受けているのを見聞きしたこともない。
- ②ない。ただし、同僚が受けているのを見聞きしたことがある。
- ③ある。ただし、同僚等が受けているのを見聞きしたことはない。
- ④ある。また、同僚等が受けているのを見聞きしたこともある。

受けたカスハラの内容



調査結果

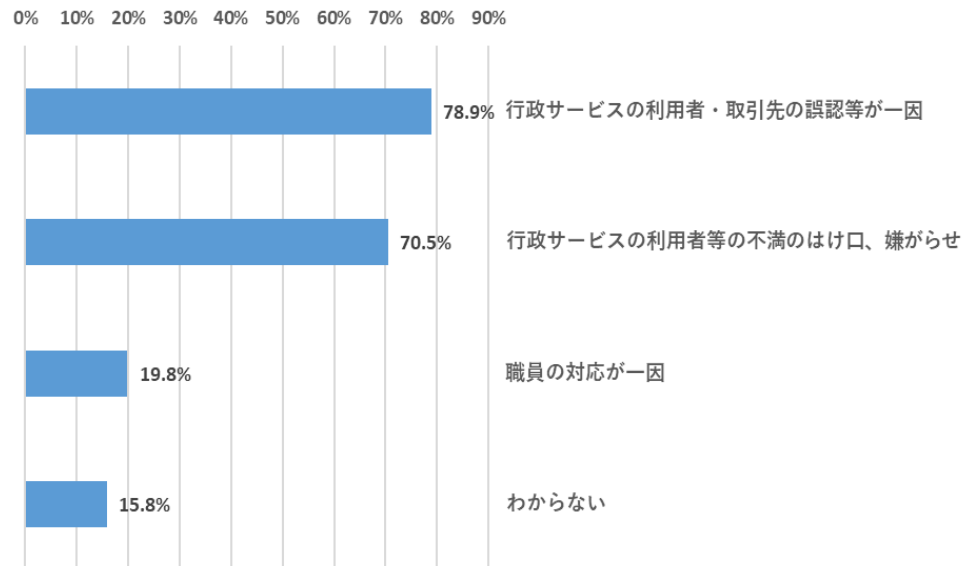
調査結果（カスハラのかきかけ、対応）

●カスハラのかきかけとなった理由として、「行政サービスの利用者・取引先のか認等が一因」が最も多かった。（※2）

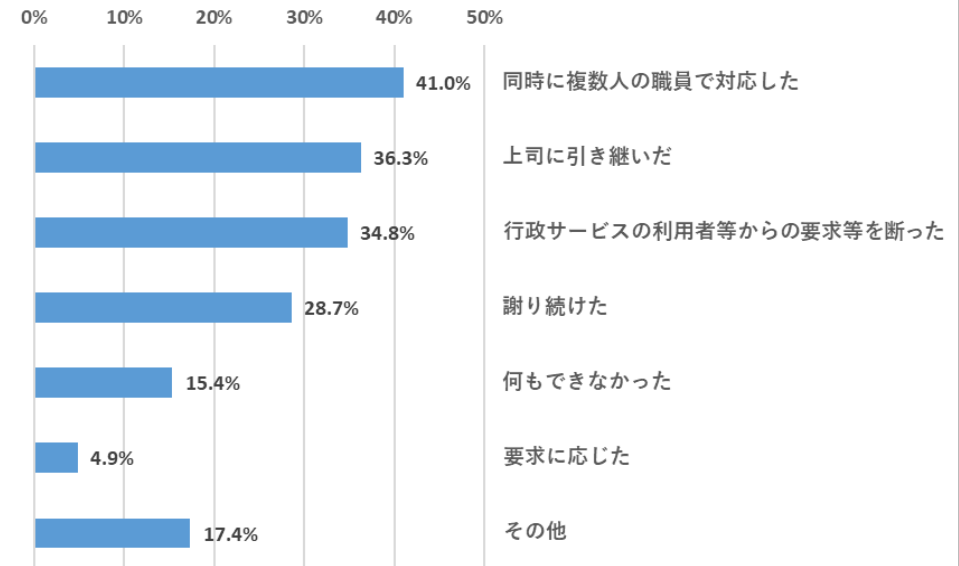
●カスハラに対する対応として、「同時に複数人の職員で対応した」が41.0%、「上司に引き継いだ」が36.3%、「行政サービスの利用者等からの要求等を断った」が34.8%の順となっている一方、「謝り続けた」が28.7%、「何もできなかった」とのか答が15.4%あった。

※2：総務省調査では、「行政サービスの利用者等のか満のかけ口、嫌がらせ（72.5%）」、「行政サービスの利用者・取引先のか認等が一因（57.1%）」、「職員の対応が一因（17.5%）」、「その他、わからない・無回答（13.2%）」の順に多い。

カスハラのかきかけとなった理由



どのような対応をとったか



対象：カスハラを受けたと回答した職員（n=904）

調査結果

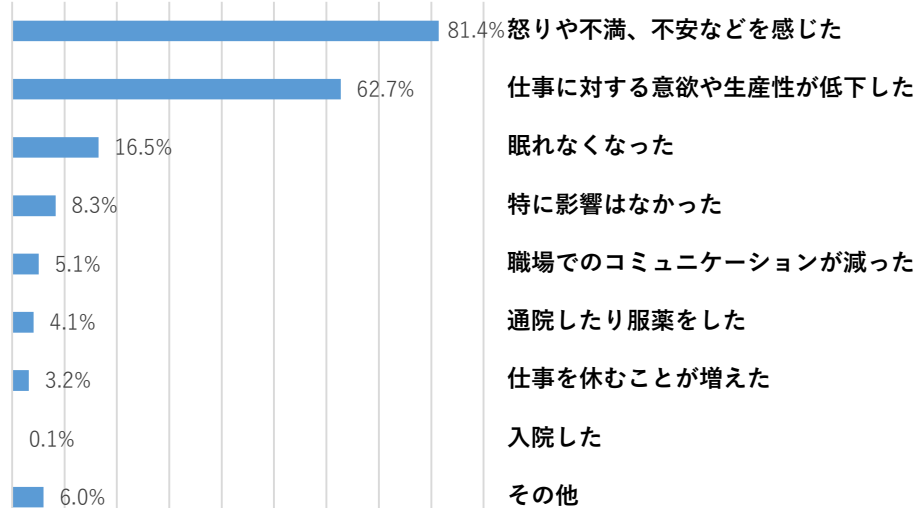
調査結果（心身への影響、対策）

●カスハラを受けて心身に受けた影響としては、「怒りや不満、不安などを感じた」、「仕事に対する意欲や生産性が低下した」との回答が多かった。

●どのような対策が必要かについて、「カスハラ事例とその対応の情報共有」、「通話録音装置の設置」、「カスハラマニュアルの策定」との回答が多かった。

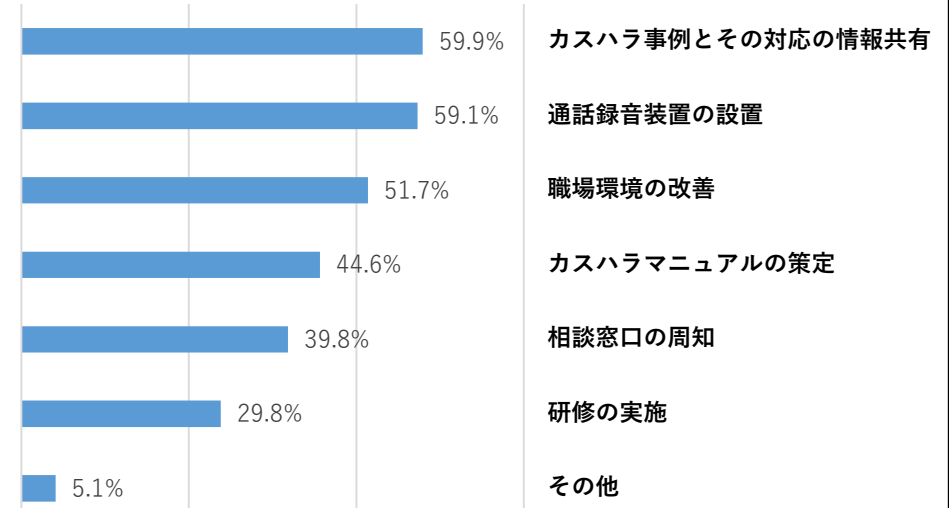
心身にどのような影響があったか

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90%



どのような対策が必要か

0% 25% 50% 75%



対象：カスハラを受けたと回答した職員（n=904）

課題

- ・過去3年間で26%がカスハラを受けており、「怒りや不満、不安を感じる、仕事に対する意欲や生産性が低下した、眠れなくなった」などの影響が出ている。
- ・カスハラに対しては、要求を断る、複数人で対応する、謝り続けるなどの対応をとっている者もいる一方、15%が「何もできなかった」と回答している。



求められる対応策

- ・「通話録音装置の設置」、「カスハラマニュアルの策定」、「カスハラ事例とその対応の情報共有」、「職場環境の改善（※）」

※相談しやすい雰囲気、人間関係

