

カスタマーハラスメント調査結果

2024-25年「働くみんなの要求・職場アンケート」より

2025年11月



日本自治体労働組合総連合
賃金権利局

2024-25年「働くみんなの要求・職場アンケート」について

「働くみんなの要求・職場アンケート」は、労働者の生活実感や賃金要求、制度・政策課題への関心事などについて寄せられた声をもとに、要求討議を深め、統一要求の基礎資料にするとともに、職場の状況を把握し、要求書作成等に活用するものです。

自治労連は自治体・自治体関連職場に働くすべての労働者を視野に入れた要求を集約し、全労連・国民春闘共闘委員会に団結してたたかい、秋季年末闘争、春闘の前進をめざして取り組んでいます。

○意義と目的

- (1)全労連・自治労連の構成員の要求を集約するとともに、i)広範な労働者の切実な要求、ii)生活と労働の実態、iii)春闘に対する期待などを結集し、「要求を原点に、要求で団結し、要求でたたかう」ことを目的に実施します。アンケートの集約・分析結果は、単組・地方組織の運動・討論に活用します。
- (2)公務公共職場で働くすべての労働者との対話を広げ、臨時・非常勤(会計年度任用職員等)、パート・派遣など不安定雇用労働者の均等待遇実現、雇い止め阻止をめざす「正規・非正規つなぐアクション」の運動と結んで、要求にもとづく団結と広範な労働者・労働組合との協力・共同を追求します。
- (3)9・10月実施をすすめる中で、春闘を起点とした要求闘争の実践として、全労連・春闘共闘の要求決定に参加するとともに、職場要求の結集を力に秋季年末闘争をたたかいます。

○実施方法

- (1)アンケート用紙
- (2)Google フォームを利用したオンライン

○対象

自治労連組合員、組合未加入者、管理職員、会計年度任用職員臨時・非常勤職員など自治体に働く全ての労働者。さらに公共関係労働者(外郭団体職員、委託・派遣労働者等)も対象としました。

○集約期間 2024年9月～2025年3月

○最終集約数 71,191人分

カスタマーハラスメント調査結果

2024-25年「働くみんなの要求・職場アンケート」より

2024-25年「働くみんなの要求・職場アンケート」は、カスハラ対策を求める職場の声の高まりを踏まえて、例年の設問にカスハラに関する設問を追加して実施しました。

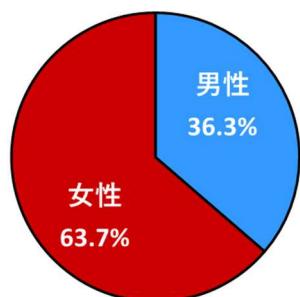
以下にその設問と関連する設問の集計結果を示します。

注意事項

- ◇回答者数（設問ごとに「n」として記載）、回答割合は、設問ごとに不明・無回答・非該当などで無効となった回答を除いて算出しました。
- ◇破線枠内のグラフは、2024年11月から12月にかけて総務省が実施した「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」（詳細は巻末の表を参照。以下、「総務省調査」という。）の結果を抜粋したものです。

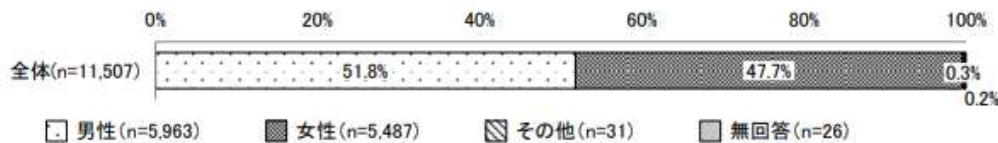
単純集計

A. 性別（任意）

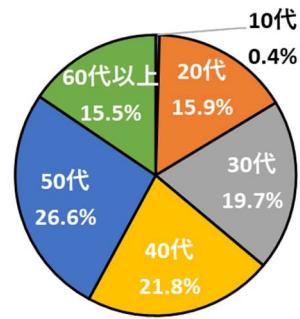


n=70,204

【総務省調査】性別：単数回答

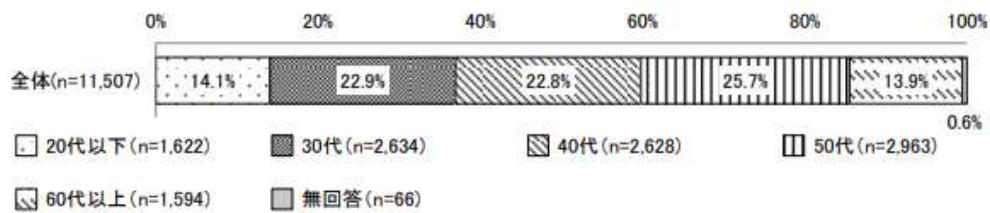


B. 年齢



n=70,198

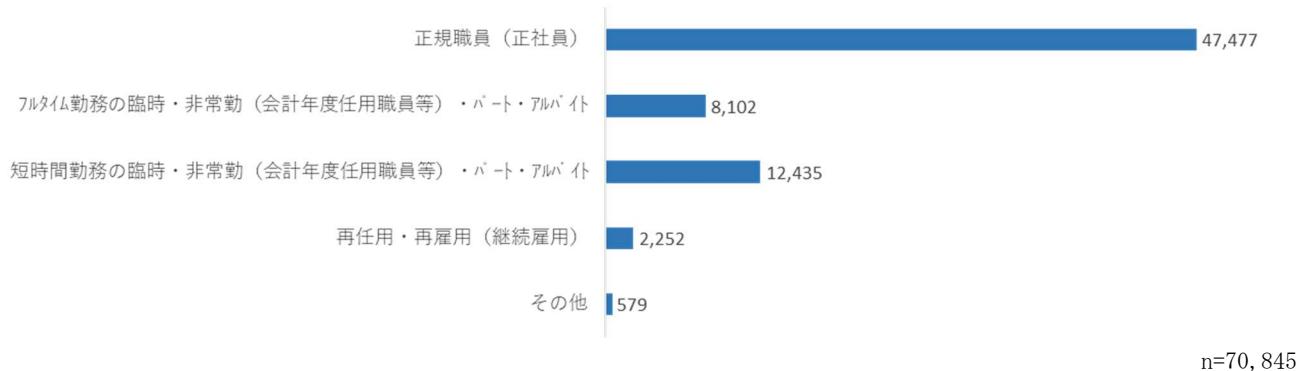
【総務省調査】年代：単数回答



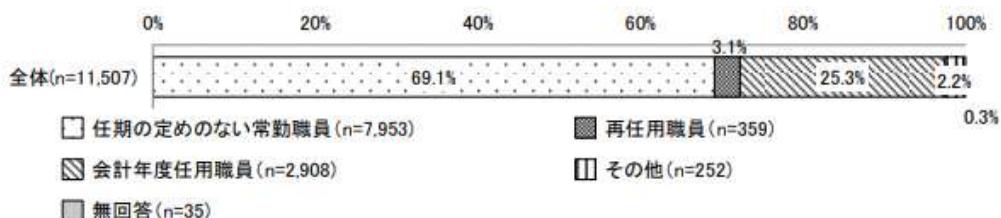
C. 雇用形態 1



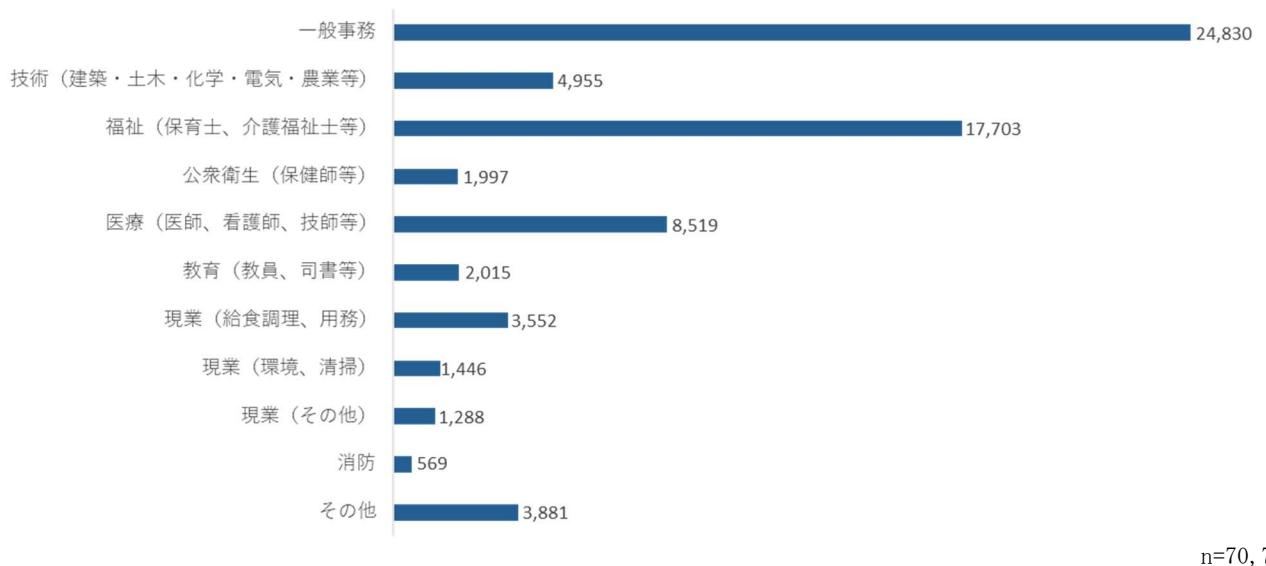
D. 雇用形態 2



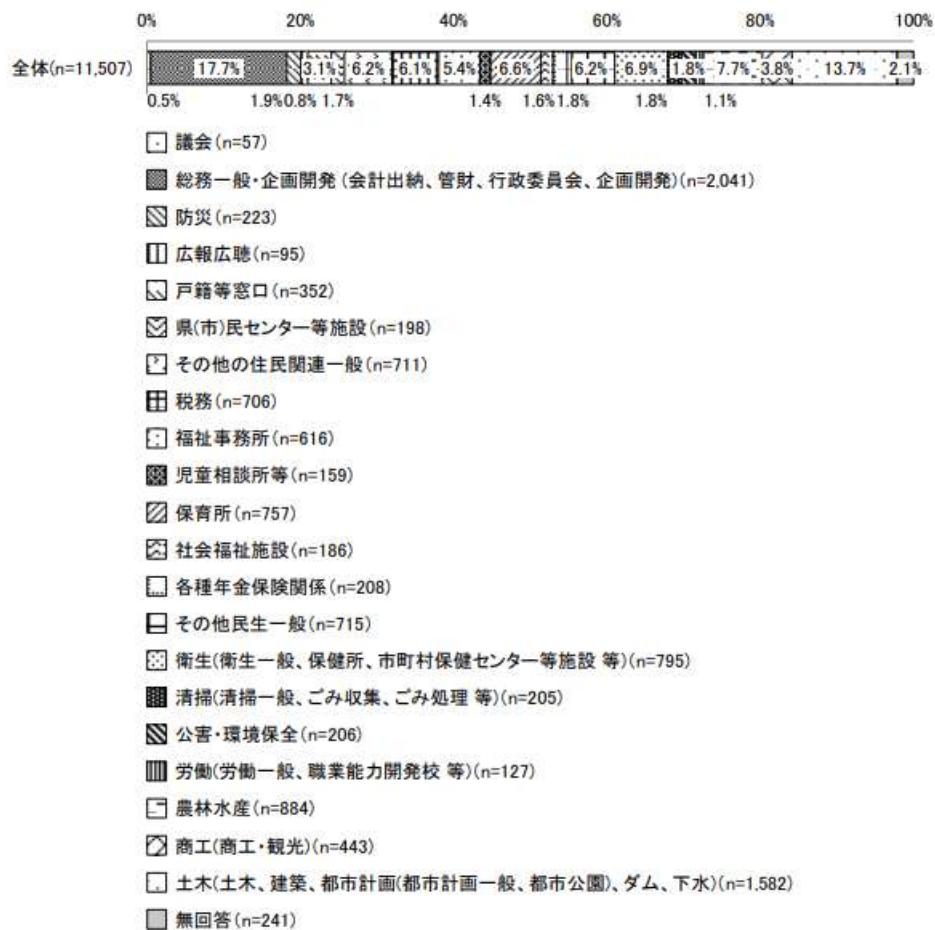
【総務省調査】任用形態：単数回答



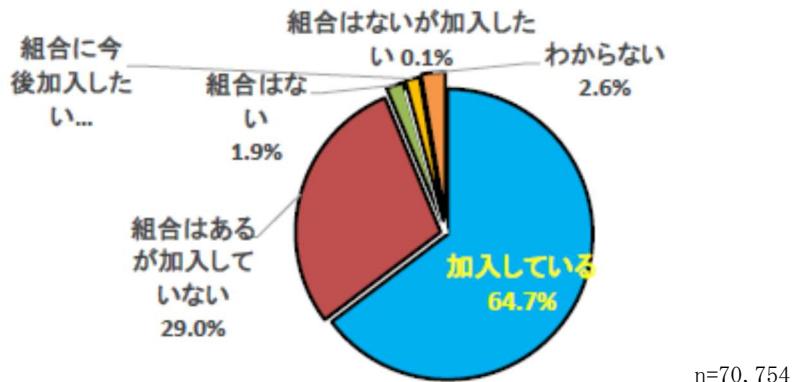
E. 職種



【総務省調査】所属部署が該当する行政区分：単数回答



F. 組合



質問 7 仕事や職場について、とくに不満や不安に感じることを「3つ」選んでください。

- 回答が多かった上位5つの選択肢のうち、「人手が足りない」、「休暇がとれない」、「仕事がきつい」、「労働時間が長い」といった長時間労働と関連性の深いものが4つ選ばれています。
- このことから、多くの職場で人材不足と長時間労働に悩まされ、休暇をとることすらできない状態にあることが分かります。こうした職場は、仕事に余裕がないことに起因して、住民一人ひとりに対して丁寧な対応ができなかったり、業務上のミスが生じたりと、カスハラの発生や深刻化のきっかけが生まれやすい傾向にあるものと思われます。

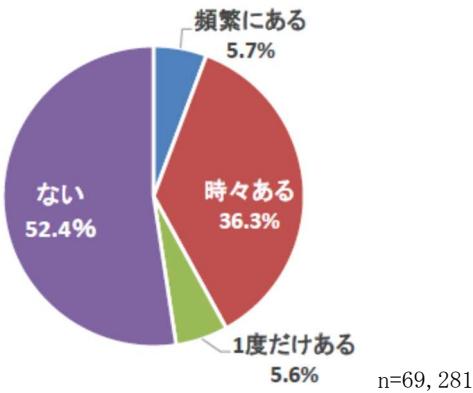
仕事や職場についてとくに不満や不安に感じること	件数	割合(%)	仕事や職場についてとくに不満や不安に感じること	件数	割合(%)
賃金が安い	32,000	51.6	ただ働きがある	5,488	8.8
労働時間が長い	10,562	17.0	人手が足りない	25,608	41.3
労働時間が短い	1,394	2.2	技術・経験が継承されていない	9,192	14.8
休暇がとれない	13,104	21.1	新型コロナなど職場の感染症対策が不十分	653	1.1
雇用契約を更新されないのではないか	6,937	11.2	福利厚生が充実していない	3,407	5.5
職場や仕事がなくなるのではないか	7,872	12.7	夜勤が多い	699	1.1
仕事がきつい	11,411	18.4	退職金がない・少ない	9,093	14.7
正規職員を希望しているがなれない	918	1.5	成果・能力主義、人事評価	4,623	7.5
正規・非正規の賃金・労働条件などの格差	6,750	10.9	パワハラ・セクハラなどハラスメントがある	2,975	4.8
同僚・上司との人間関係	8,654	14.0	その他	2,681	4.3
労働条件(契約)が守られない	525	0.8	全 体	62,021	-

n=62,021

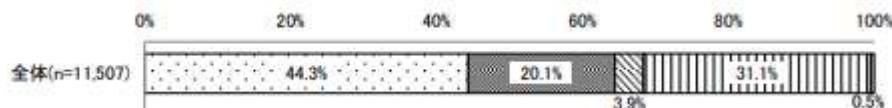
質問 19 (1) あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

- 1度でもカスハラを受けたことがある（「頻繁にある」 + 「時々ある」 + 「1度だけある」）人の割合は、47.6%となり、半数に迫る数値です。
- 総務省調査では、過去3年間でカスハラを受けたことがある人が35.0%となっており、そのなかでカスハラを受ける頻度は、「過去3年間に数回」23.9%、「年に数回」42.6%、「月に数回」23.2%、「週に数回」7.1%、「ほとんど毎日」2.3%、「無回答」0.8%となっています。
- 2024年3月に公表された厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査」の労働者等調査（調査実施期間：2024年1月11日～1月29日、調査対象：全国の企業・団体に勤務する20～64歳の男女労働者（経営者（自営業を含む）、役員、公務員を除く）、サンプル数：8,000名）では、「あなたは過去3年間に勤務する（していた）職場でハラスメントを受けたことがありますか？」と質問され、「受けたことがある」と回答した人は47.6%となりました。

りますか。」、「あなたが過去3年間に経験したハラスメントの頻度をお教えください。」という問い合わせが設けられており（いずれも単一回答）、カスハラについても「顧客等の著しい迷惑行為」として個別の集計が行われています。この調査では、カスハラを受けた経験がある人は10.8%となっており、そのなかでカスハラを受ける頻度は、「何度も繰り返し」20.2%、「時々」57.7%、「一度だけ」22.1%となっています。このことから、公務公共労働者へのカスハラが労働者全体のなかでも多いということが分かります。

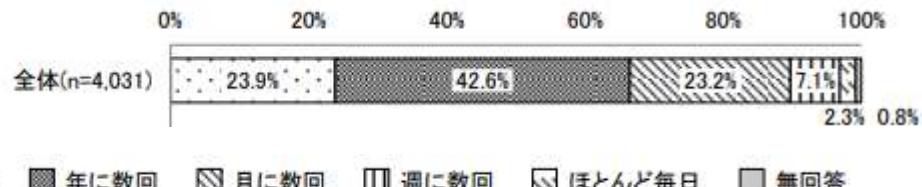


【総務省調査】団体区分別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか（カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無）、また、同じ職場の上司・同僚・部下がカスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答（一部抜粋）



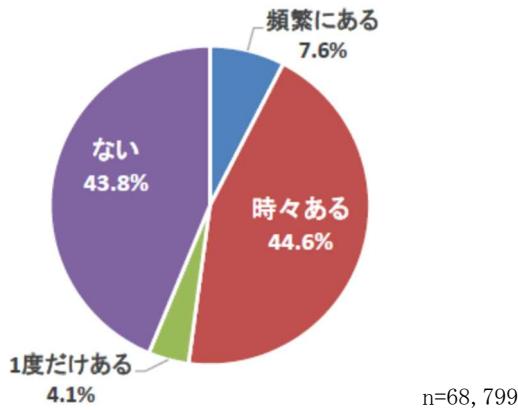
- 過去3年間に、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともない
- 過去3年間に、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことがある
- 過去3年間に、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことはない
- 過去3年間に、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある
- 無回答

【総務省調査】団体区分別 カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、カスタマーハラスメントを受けた頻度：単数回答（一部抜粋）



質問 19 (2) あなたは、今までにカスハラを見た（同僚が受けた）ことがありますか。

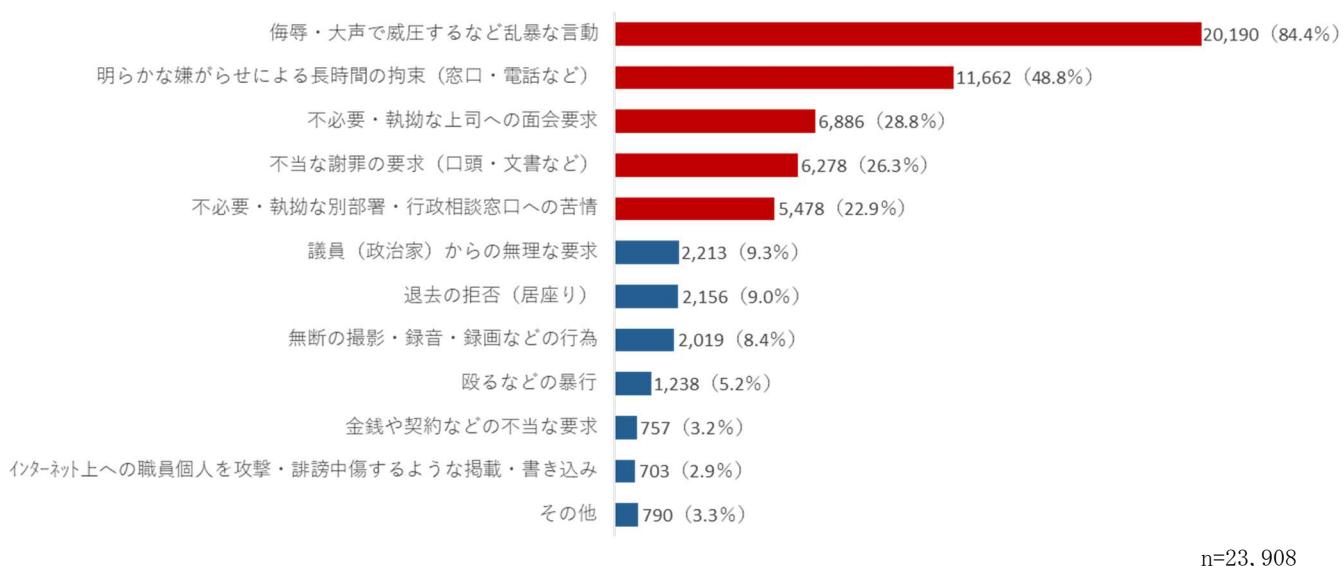
- 1度でもカスハラを見た（同僚が受けた）ことがある（「頻繁にある」 + 「時々ある」 + 「1度だけある」）人の割合は、56.2%となり、半数を超える結果となりました。
- 総務省調査では、過去3年間で同じ職場の上司・同僚・部下がカスハラを受けているのを見聞きしたことがある人が51.2%となっています。



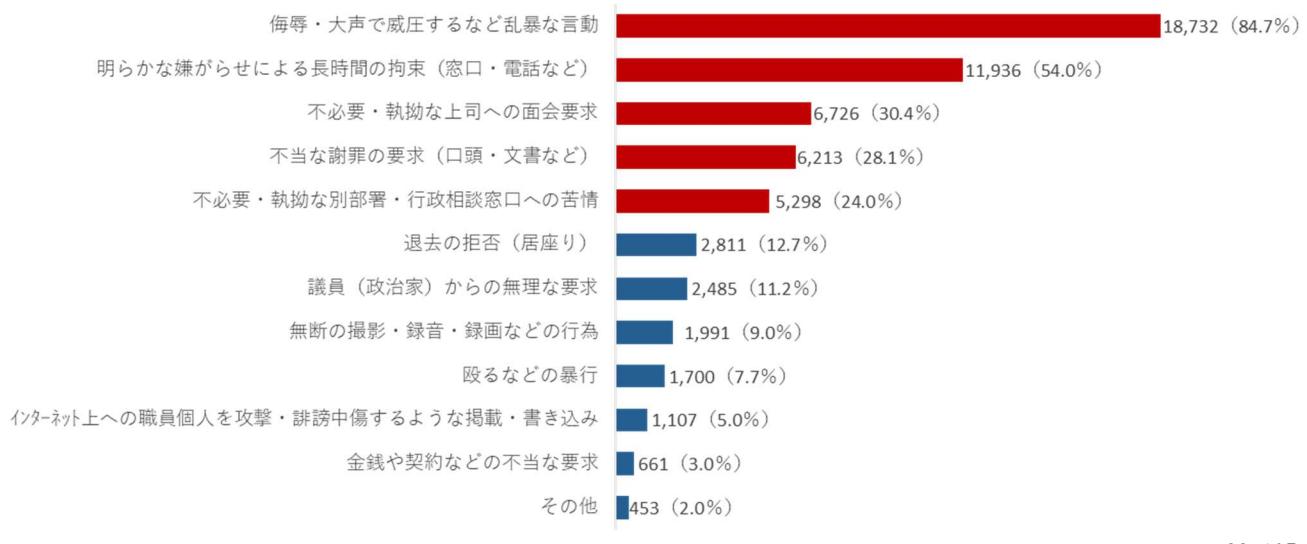
質問 19 (3) 「(1)」と「(2)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラの主な内容を以下から選択してください（5つまで可）。

- 受けたことがあるカスハラ、見たことがあるカスハラとともに最も多かった内容は、「侮辱・大声で威圧するなど乱暴な暴言」で、以降上位5項目までがそれぞれ同じ内容となりました。
- 上位5項目のなかには、長時間の拘束や執拗な要求といった業務時間を著しく消耗させるものも含まれており、時間外労働を助長している側面もあると考えられます。また、不必要的上司への面会要求や別部署への苦情、不当な文書による謝罪要求などは、他の職員にもカスハラが及ぶ可能性があり、特にカスハラのきっかけ自体が職員側の不手際にある場合に強い精神的ダメージを受ける可能性があると考えられます。

今までに職場内で受けたことがあるカスハラの主な内容



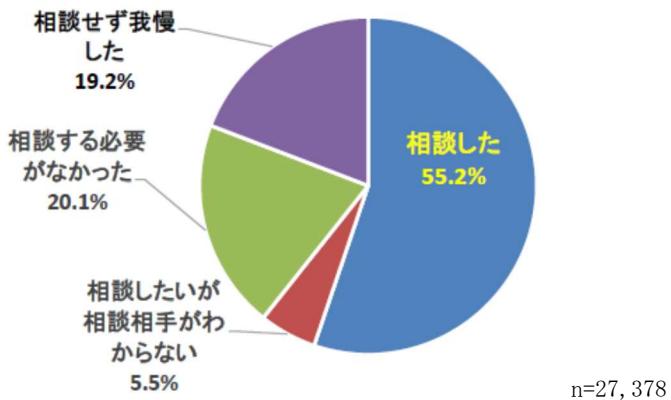
今までに職場内で見た（同僚が受けた）ことがあるカスハラの主な内容



n=22, 105

質問 19（4） 「(1)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラ被害に関して誰かに相談しましたか。

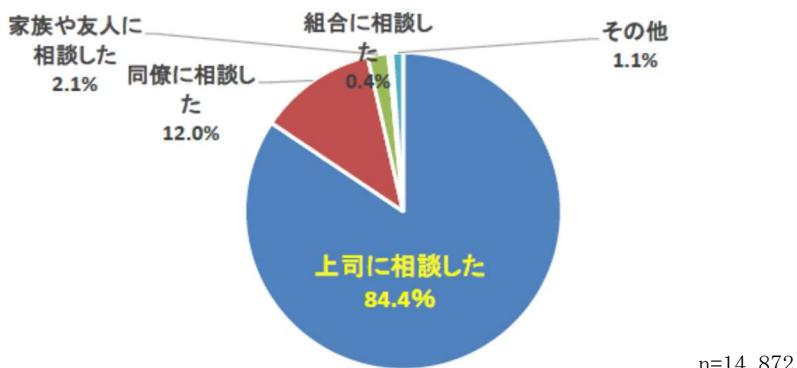
- カスハラ被害について相談したくてもできなかつた（「相談したかったが相談する相手が分からなかつた」 + 「相談せず我慢した」）人の割合は、24.7%となり、およそ4人に1人は、カスハラ被害に遭っても誰にも相談できずにいます。
- 総務省調査では、カスハラ被害に遭った際の行動について回答を求めています。選択肢は、①誰かに相談した、②しばらく仕事を休んだ、③その他、④何もしなかつた の4つに分類分けできますが、本アンケートと比較すると、誰かに「相談した」人が多い結果のように見受けられます。こうした差異が生じる理由として、回答の対象となるカスハラ被害を受けた期間について、本アンケートでは特に制限を設けていないのに対して、総務省アンケートでは過去3年間の制限を設けていることが考えられます。複数回のカスハラ被害に遭っている場合で、被害を相談できた経験と相談できなかつた経験があれば、カスハラ対策の前進を願う回答者の心理として、相談できなかつたときの経験に関して優先的に回答することがあると思われます。例えば、人事異動で職場や上司が変われば、カスハラに遭う頻度や職場の対応状況などが変化します。こうしたことから、カスハラ被害について、過去3年間のなかでみれば比較的辛い思いをした経験がないものの、それ以前の期間を考慮すれば相談できなくて辛い思いをした経験を持っているということも一定割合あるものと思われます。



n=27, 378

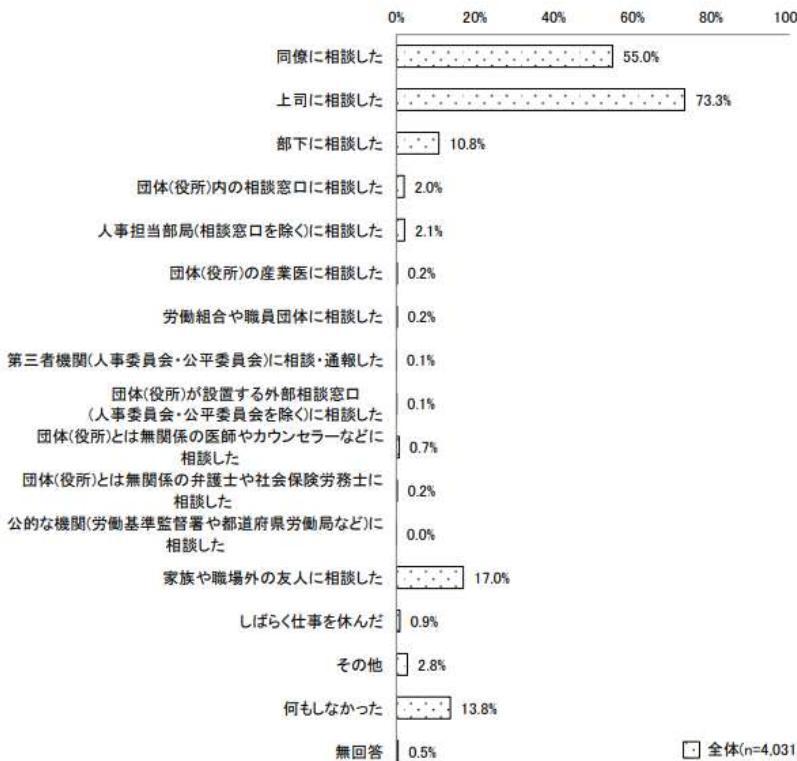
質問 19 (5) 「(4)」で①(「相談した」)と答えた方に伺います。どこに相談しましたか。

- カスハラ被害に遭った際に「上司に相談した」人の割合は、8割を超える高い数値となりました。カスハラの加害者が他のハラスメントとは異なり、職場の外部の人であることが関係していると思われます。
- 総務省調査によると、相談先として最も割合が高かったのは、上司の73.3%となっています。総務省調査は一定数の管理職に回答を求めていますが、本アンケートにおいては、組合加入の対象外となっている性質上、管理職の割合が総務省アンケートよりも低いことが考えられます。管理職が回答者に多く含まれていることから、それに伴って総務省調査における上司に相談する割合が本アンケートよりも低くなったものと思われます。

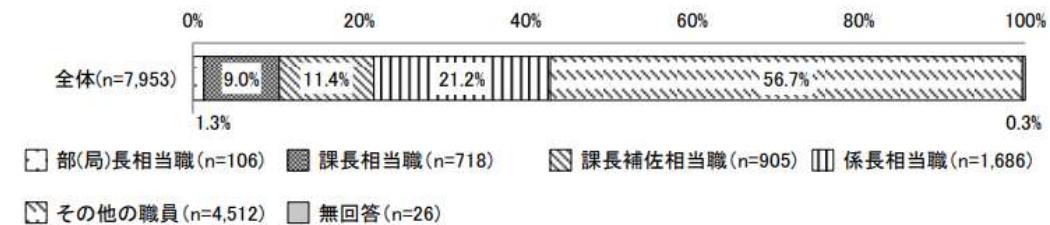


n=14, 872

【総務省調査】カスタマーハラスメントを受けて、どのような行動をしたか：複数回答

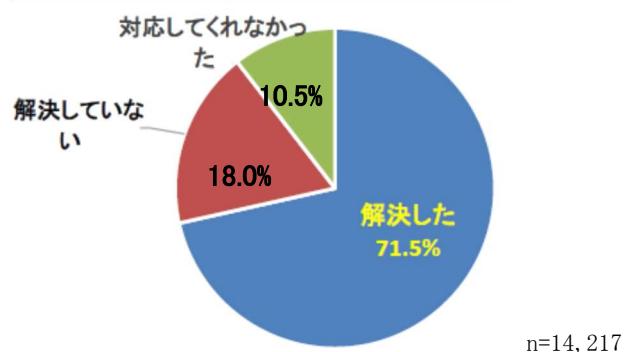


【総務省調査】役職：単数回答

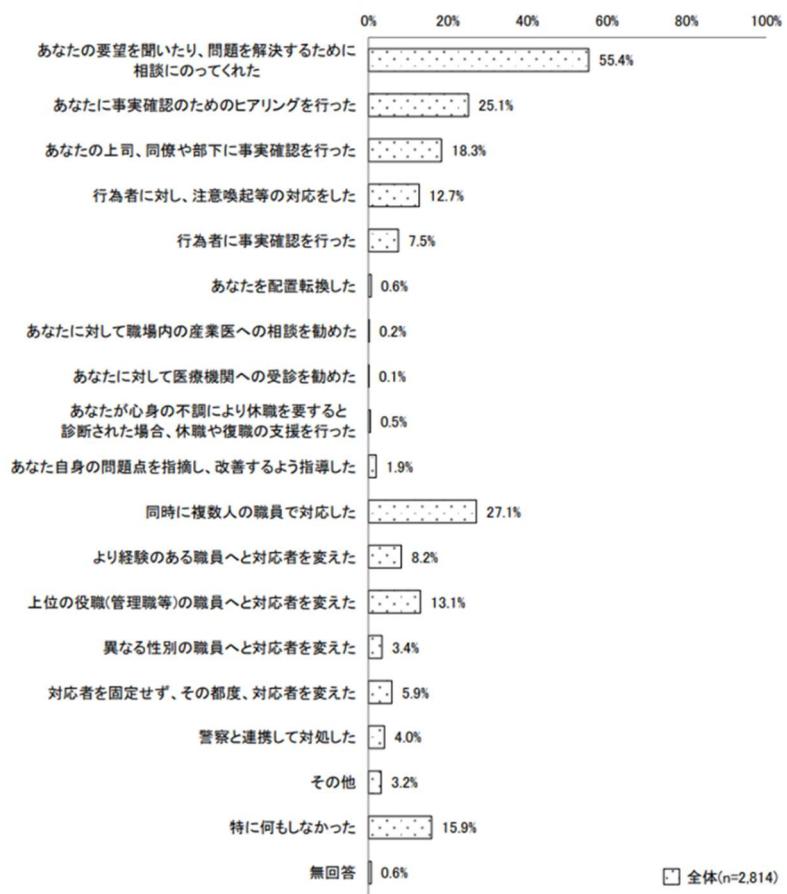


質問19（6） 「(4)」で①（「相談した」）と答えた方に伺います。相談した結果、解決しましたか。

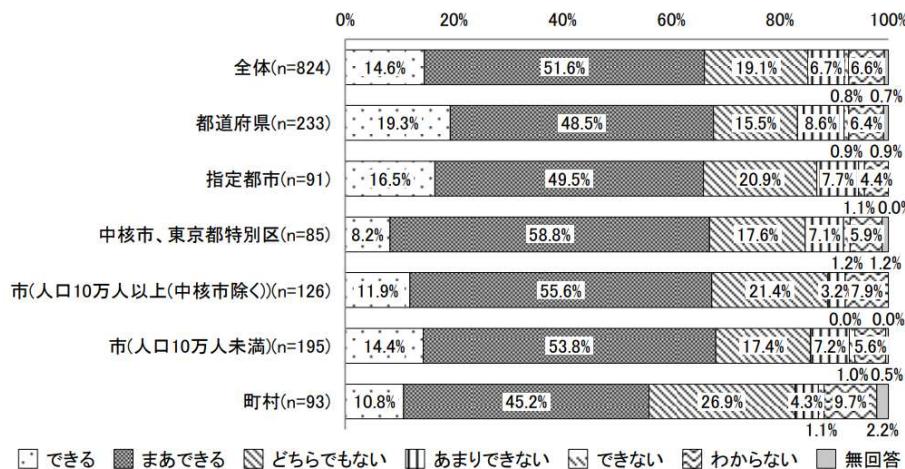
- カスハラ被害を相談しても解決しなかった（「解決していない」+「対応してくれなかつた」）人の割合が28.5%となりました。特に「対応してくれなかつた」と回答した割合が1割となつたことは問題です。
- 総務省調査では、カスハラ被害を知ったうえでの職場の対応として、「特に何もしなかった」が15.9%であり、本アンケートにおける「対応してくれなかつた」よりも多くなっています。
- 質問19において、カスハラ被害に遭った際に「上司に相談した」人が極めて多かったにも関わらず、それでも解決しないことは深刻な問題です。管理職などの職員に対して、カスハラ対策の十分な周知や教育がなされていなければ、対応できないのは必ずしも責められることではなく、この観点での対策も重要です。また、カスハラ対策は、管理職であっても個人に責任を集中させるのではなく、組織全体でルールづくりや相談体制を確立させ、1人で悩む人をつくるないものとするべきです。
- 総務省調査では、「部（局）長相当職」、「課長相当職」を対象として、ハラスメント被害に遭った部下から相談を受けた際に管理職として適切な対応ができるかという問い合わせを設けており、カスハラに関しては、「できる」14.6%、「まあできる」51.6%、「どちらでもない」19.1%、「あまりできない」6.7%、「できない」0.8%、「わからない」6.6%、「無回答」0.7%の回答が寄せられています。「できる」、「まあできる」以外の明確に適切な対応ができるとしていない回答を合計すると33.9%となることから、少なくない管理職が部下からのカスハラ被害の相談への対応に不安を抱えているものと推測できます。特に町村職場では、明確に適切な対応ができるとしていない回答が合計44.2%と高い割合を示しています。こうしたことから、管理職に対して、カスハラ対策に関する十分な周知や教育が行き届いているとはいえない状況が見て取れます。



【総務省調査】職場は、回答者がカスタマーハラスメントを受けていることを知った後で、どのような対応をしたか：複数回答

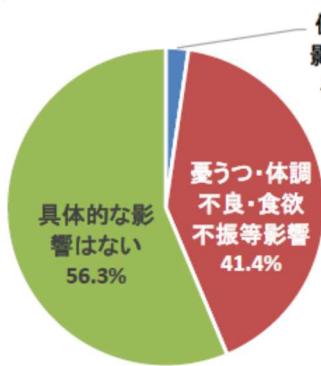


【総務省調査】団体区分別 部下がカスタマーハラスメントの被害に遭い、相談を受けた際、管理職として適切な対応ができると思うか：単数回答（「部（局）長相当職」、「課長相当職」のみ回答）



質問 19 (7) 「(1)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラ被害によって、健康状態に影響がありましたか。

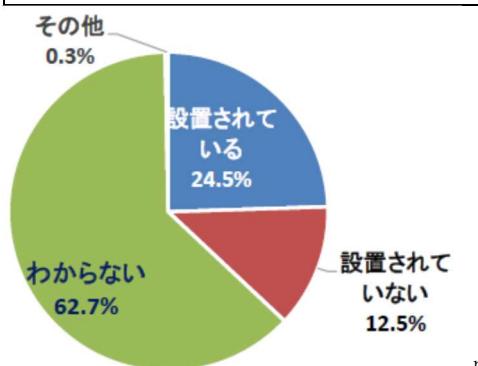
- カスハラ被害によって健康状態に影響があった（「健康状態に影響を及ぼし、休まざるを得なくなった」+「休むほどではないが憂うつ・体調不良・食欲不振等の影響があった」）人の割合は、43.7%となりました。カスハラによる健康被害が職場に深刻な影響を与えてることが分かります。
- 上記のことを踏まえると、カスハラが休職や退職、職員採用試験の受験者数減につながり、職場の人員不足に影響を与えることも考えられます。



n=26,279

質問 20 職場にカスハラに対する相談窓口（パワハラ・セクハラ等の相談窓口と一体のものを含む）は設置されていますか。

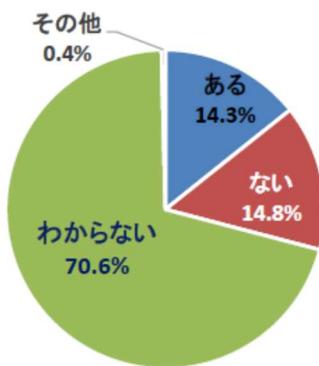
- カスハラに対する相談窓口が設置されているか「わからない」人の割合は、6割を超えており、周知を行うことの重要性が明らかになりました。



n=58,473

質問 21 職場でカスハラの対策マニュアルや指針等はありますか。

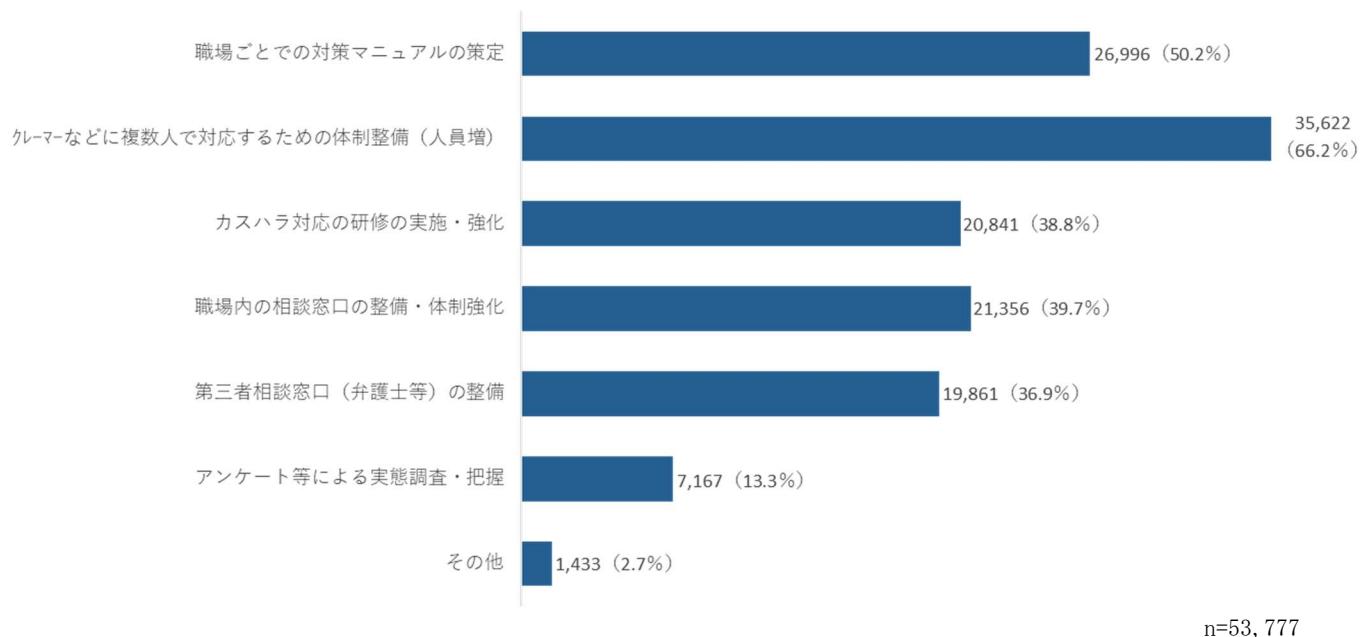
- カスハラの対策マニュアルや指針等があるか「わからない」人の割合は、7割を超えており、カスハラに対する相談窓口が設置されているかよりもさらにわかっている人が少ない状況です。同様に周知を行うことの重要性が分かる結果となりました。



n=58,728

質問 22 カスハラ問題の解決にむけて主に何が必要だと思いますか（3つまで可）。

- カスハラ問題の解決にむけては、「クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備（人員増）」や「職場ごとの対応マニュアルの策定」を必要とする回答が多く集まりました。



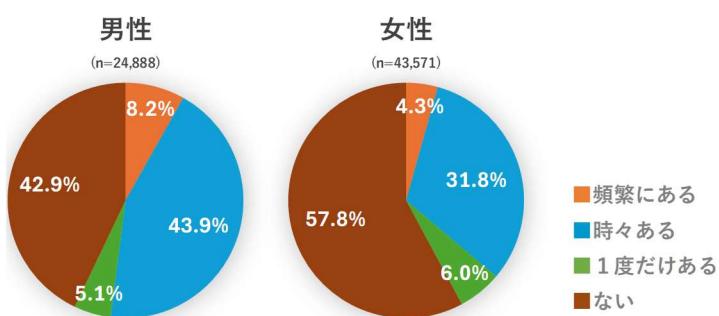
n=53,777

クロス集計

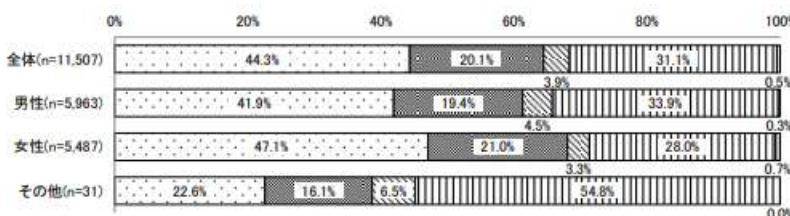
クロス集計 1－1

A. 性別一質問 19 (1) あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

- 1度でもカスハラを受けたことがある人の割合は、「男性」57.1%、「女性」42.2%となりました。総務省調査でも、過去3年間に限ったカスハラ被害を回答するという点で違いはあります
が、集約結果には類似の傾向がみられます。
- 「頻繁にある」人の割合は、「男性」8.2%、「女性」4.3%で「男性」が「女性」の約1.9倍となりました。
- 今回のアンケートに回答している非正規職員（「フルタイム勤務の臨時・非常勤（会計年度任用職員等）パート・アルバイト」+「短時間勤務の臨時・非常勤（会計年度任用職員等）パート・アルバイト」）の性別割合は、「男性」14.4%、「女性」84.4%、「不明」1.2%となってい
ます。加えて、後述のクロス集計1－3によると、1度でもカスハラを受けたことがある人の割
合は、「正規職員」56.5%、「フルタイム勤務の臨時・非常勤（会計年度任用職員等）パート・
アルバイト」31.3%、「短時間勤務の臨時・非常勤（会計年度任用職員等）パート・アルバ
イト」25.8%となっています。これらのことから、正規職員と比較するとカスハラを受けること
が少ない非正規職員に女性が圧倒的に多いことが大きく影響しているものと考えられます。正
職員または非正規職員のなかで性別分けをして、カスハラを受ける頻度を調査した場合、集計
結果が大きく変化することが予想されます。



【総務省調査】性別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか（カ
スタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無）、また、同じ職場の上司・同僚・部下がカ
スタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答



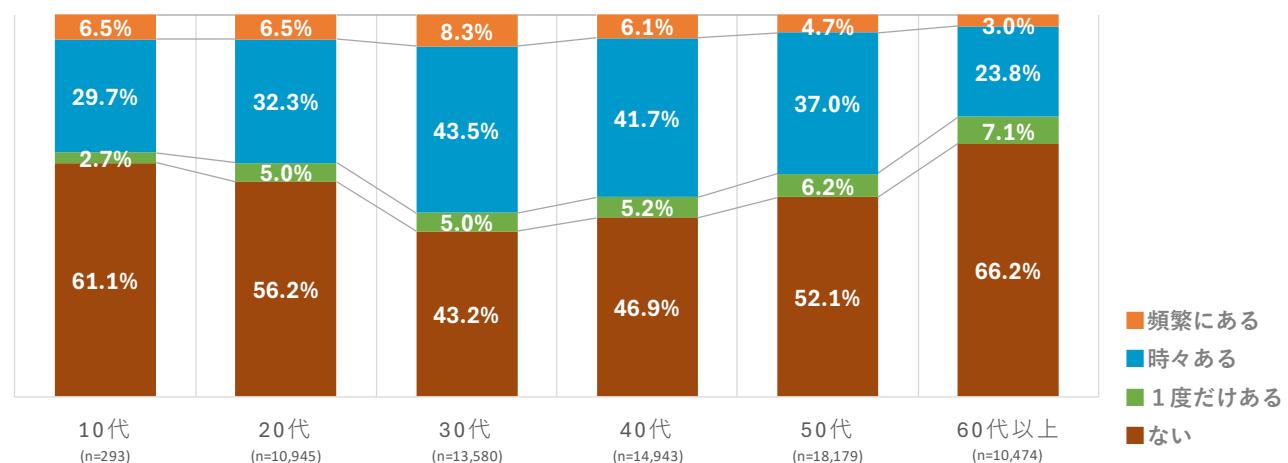
- 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともない
- 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことがある
- ▨ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことはない
- ▣ 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある
- ▨ 無回答

クロス集計 1－2

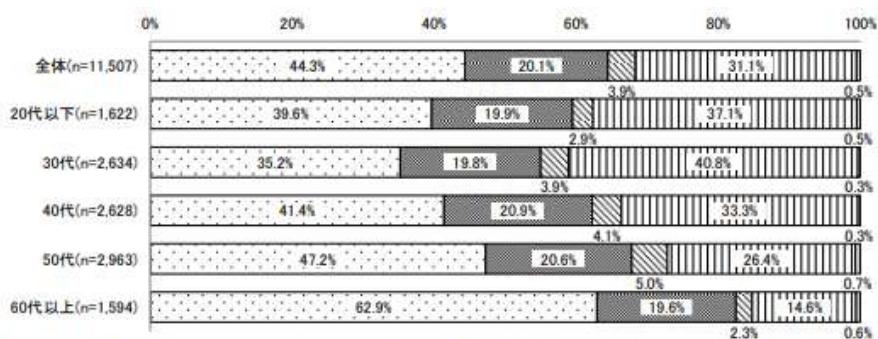
B. 年齢一質問 19 (1) あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

●カスハラを受けることが「頻繁にある」人と「時々ある」人の割合は、10代からピークの30代まで増加し続け、その後減少していきます。総務省調査でも、過去3年間に限ったカスハラ被害を回答するという点で違いはありますが、集約結果には類似の傾向がみられます。

年代による被害頻度の変化



【総務省調査】年代別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか
(カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無)、また、同じ職場の上司・同僚・部下
がカスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答

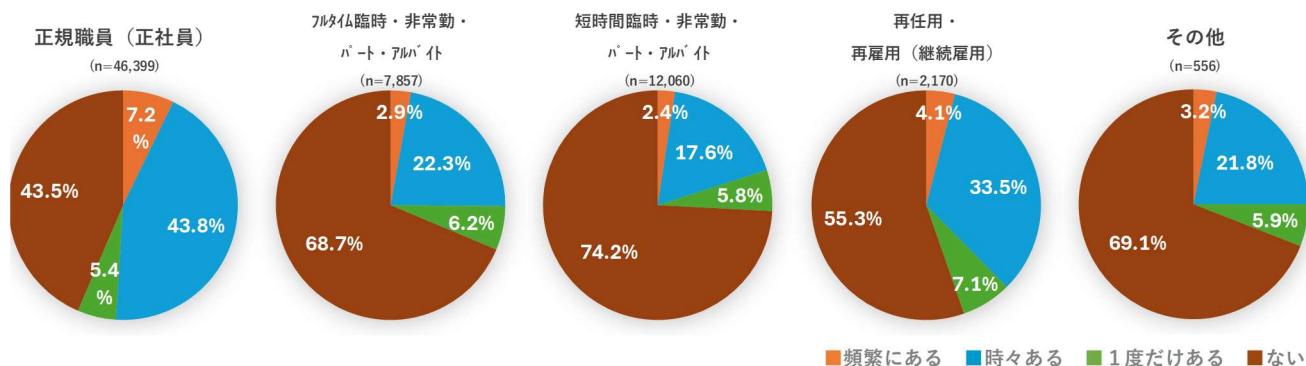


- 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともない
- 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことはない。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことがある
- 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。ただし、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたことはない
- 過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたことがある。また、同じ職場の上司・同僚・部下が受けているのを見聞きしたこともある
- 無回答

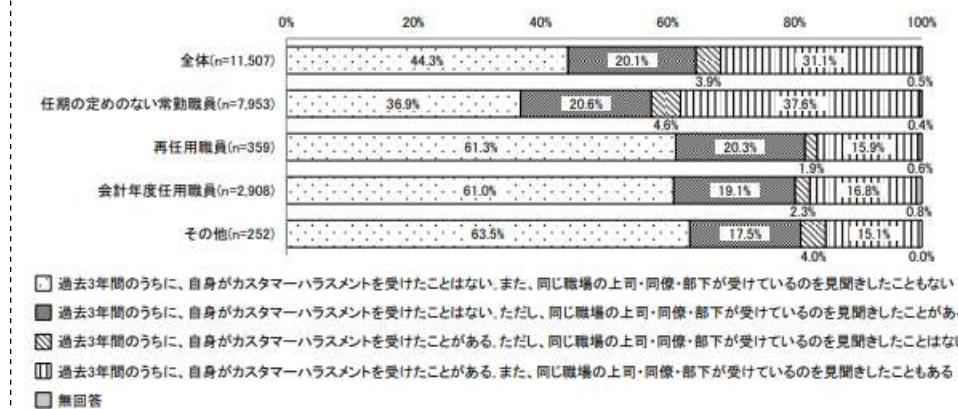
クロス集計 1 – 3

D. 雇用形態 2 – 質問 19 (1) あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

- 1度でもカスハラを受けたことがある人の割合は、「正規職員」で特に高く、2人に1人以上となりました。総務省調査でも、過去3年間に限ったカスハラ被害を回答するという点で違いはありますが、集約結果には類似の傾向がみられます。



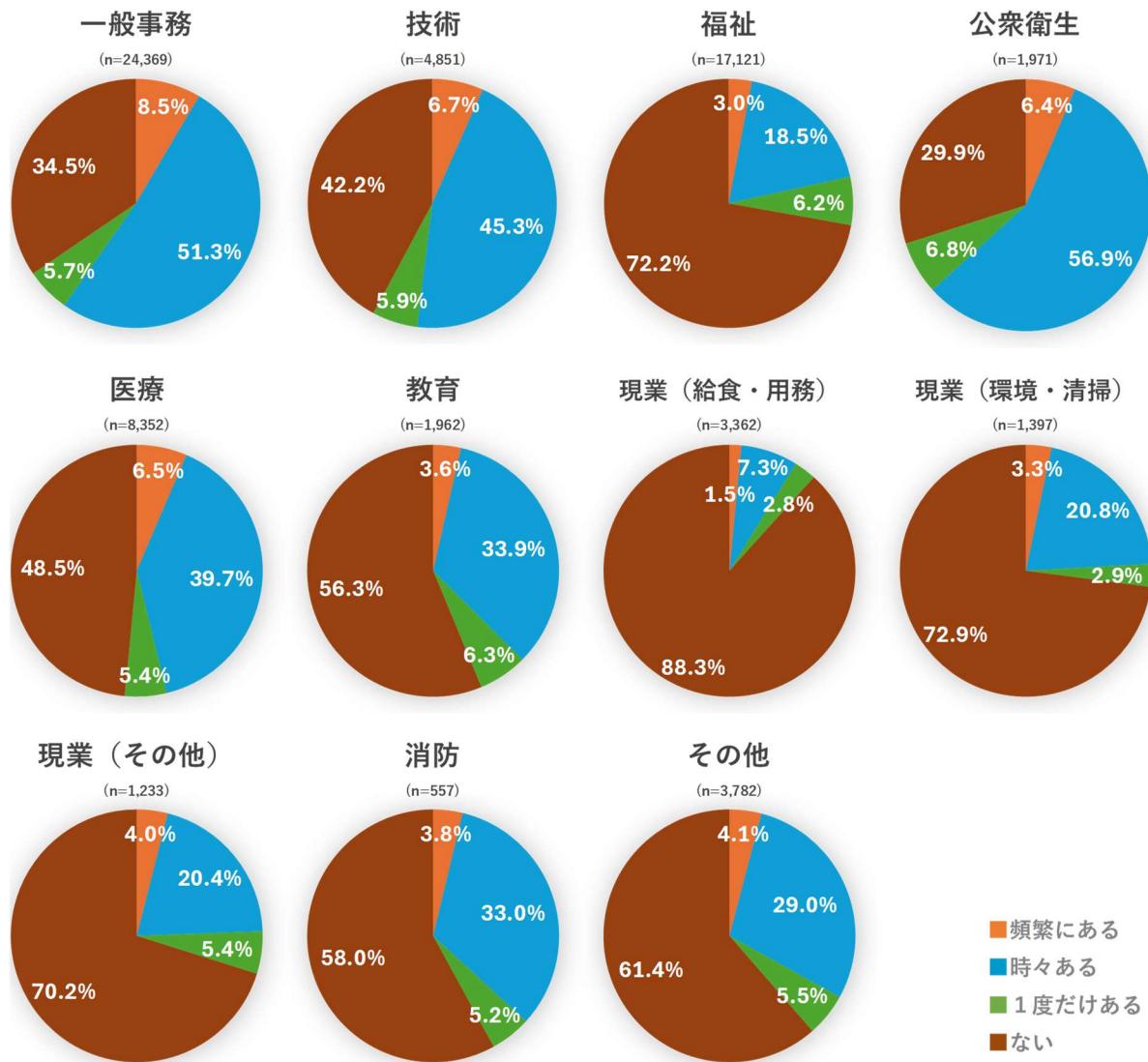
【総務省調査】任用形態別 現在の団体において、カスタマーハラスメントを受けたことがあるか（カスタマーハラスメントを受けたと感じた経験の有無）、また、同じ職場の上司・同僚・部下がカスタマーハラスメントを受けているのを見聞きしたことがあるか：単数回答



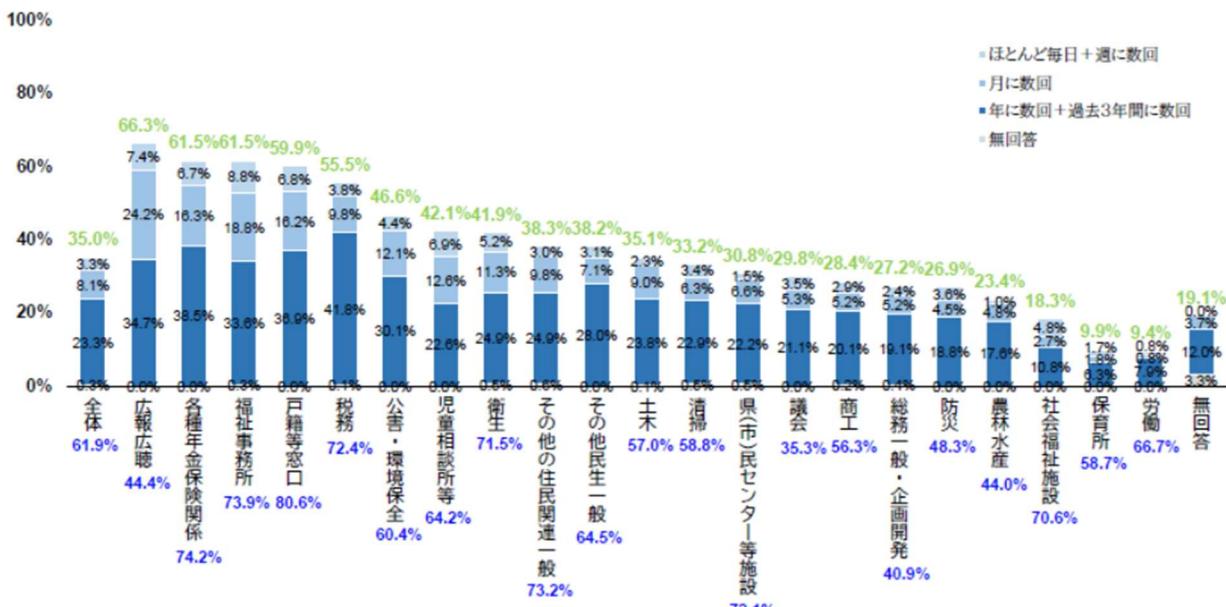
クロス集計 1－4

E. 職種一質問 19 (1) あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

- 職種によって、カスハラを受ける頻度に大きな差異がみられました。
- 1度でもカスハラを受けたことがある人の割合は、「公衆衛生」70.1%、「一般事務」65.5%、「技術」57.8%、「医療」51.5%で2人に1人以上となりました。



【総務省調査】過去3年間にカスハラを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合（部門別）



緑字：過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者の割合（%）

青字：カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、行政サービスの利用者・取引先と接する業務が、1日のうちおよそ半分以上を占める日が週2日程度以上ある割合（%）

棒グラフ：カスタマーハラスメントを受けた当時の職場で、カスタマーハラスメントを受けた頻度を色分けしている。

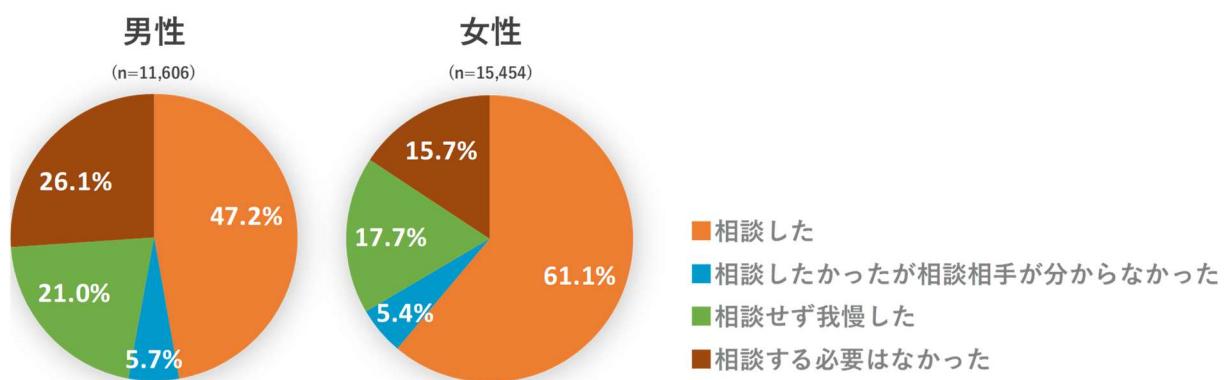
調査対象：過去3年間のうちに、自身がカスタマーハラスメントを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者（n=4,031）

I

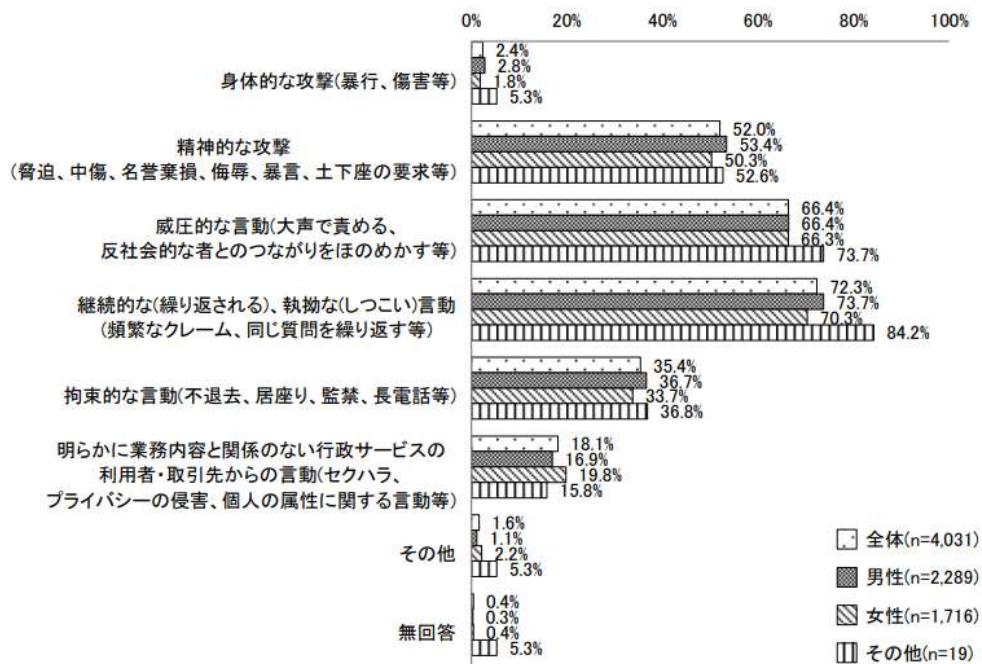
クロス集計2-1

A. 性別一質問19(4) 「(1)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラ被害に関して誰かに相談しましたか。

- カスハラ被害について「相談した」人は「女性」に多く、「相談する必要はなかった」人は「男性」に多くみられました。「相談せず我慢した」人については、ほとんど差異がみられませんでした。
- 総務省調査によると、男女でカスハラの内容に大きな違いはないことから、カスハラ被害を相談する割合における男女の差異は、カスハラの内容とさほど関連していないものと考えられます。



【総務省調査】性別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答

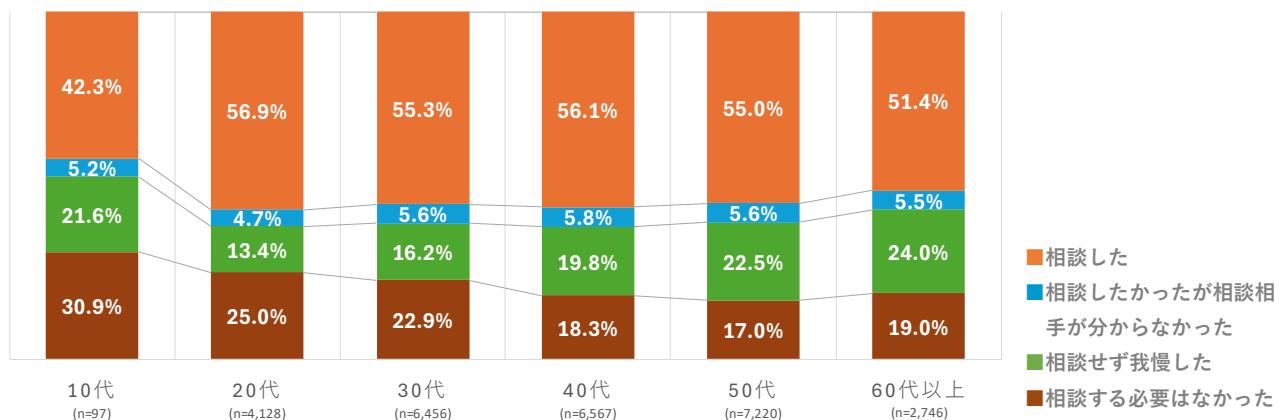


クロス集計 2-2

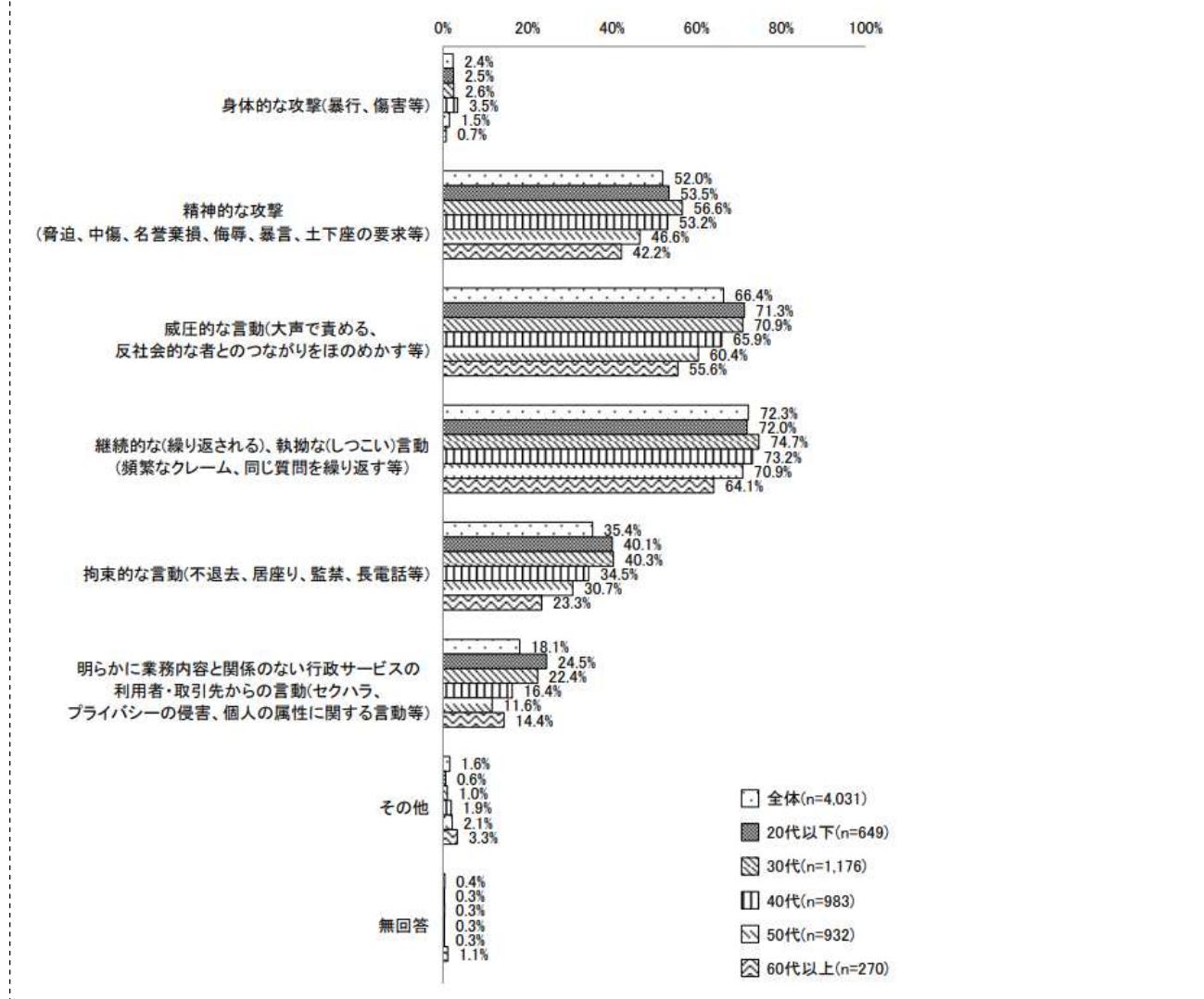
B. 年齢一質問 19 (4) 「(1)」で①～③(「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」と答えた方に伺います。カスハラ被害に関して誰かに相談しましたか。

- カスハラ被害について「相談せず我慢した」人の割合は、「10代」で 21.6% と高くなりましたが、それ以上に「50代」 22.5%、「60代以上」 24.0% が高い割合となりました。
- 「50代」、「60代以上」は、相談相手として想定される自分よりも役職や年齢、経験年数が上の職員が身近にいない、または少ない場合があるため、相談せず我慢してしまう傾向があると分析します。また、役職や年齢が上がるにつれて、住民などからの要求内容が高度・複雑化し、そのことが相談しにくさに拍車を掛けていることも考えられます。こうした観点から、職場の中だけでなく職場の外にも相談できる体制を確立させることが重要と考えます。
- 「10代」は、職場での経験が短く、相談したくても我慢してしまう傾向があると分析します。
- カスハラ被害について「相談したかったが相談する相手が分からなかった」人の割合は、他の回答の割合に比べて低く、かつ年代ごとに大きな差異はありませんでした。全体的に、相談相手が分かっていても、様々な理由から相談せず我慢してしまう人が多いということが読み取れます。

年代による相談状況の変化



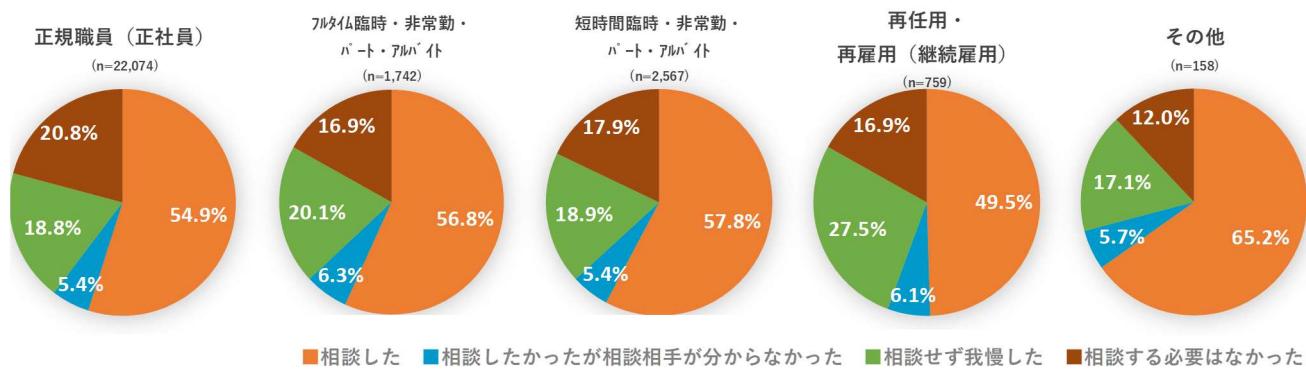
【総務省調査】年代別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答



クロス集計 2-3

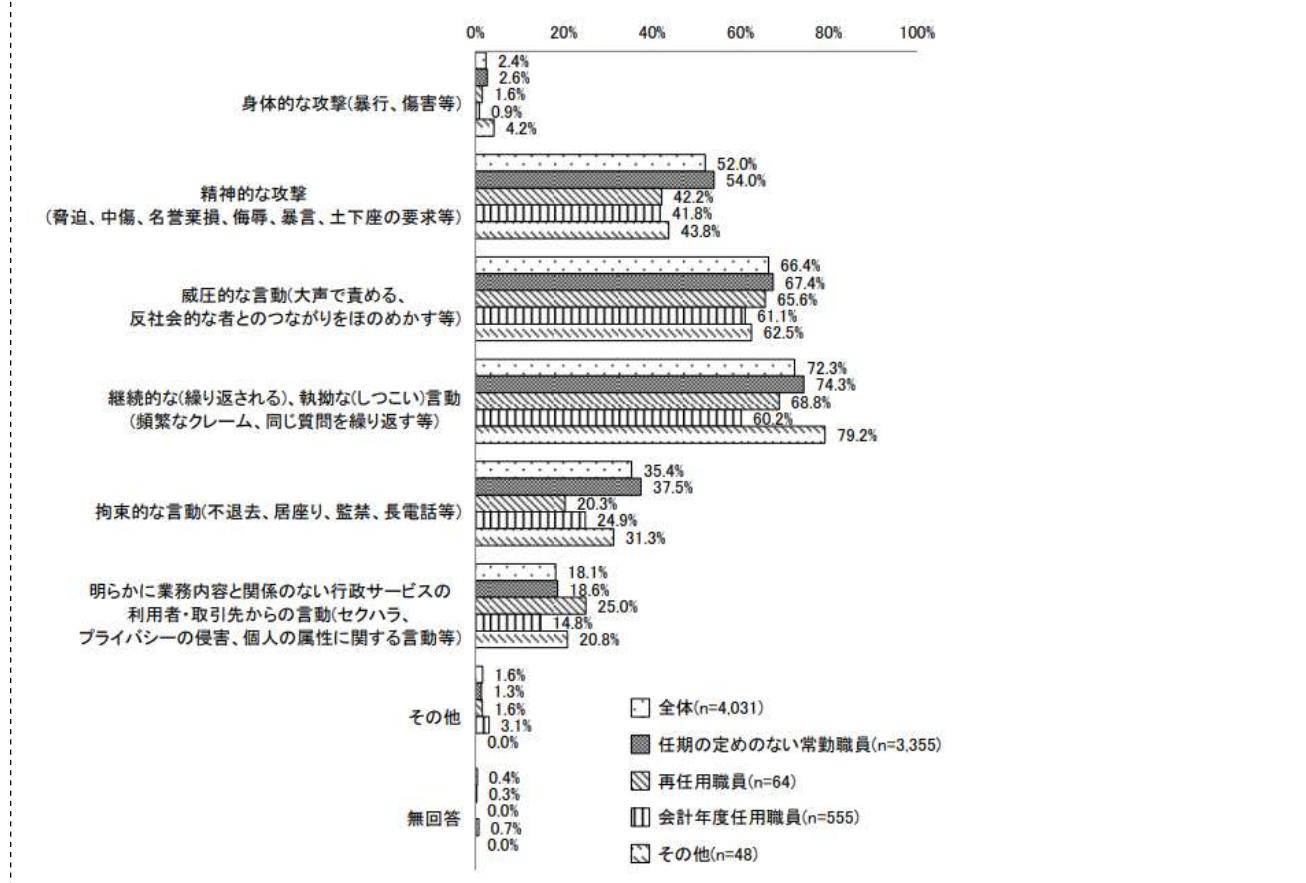
D. 雇用形態 2-質問 19 (4) 「(1)」で①~③(「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」)と答えた方に伺います。カスハラ被害に関して誰かに相談しましたか。

- カスハラ被害について「相談せず我慢した」人の割合は、「再任用・再雇用」27.5%が高く、他の雇用形態では、大きな差異はみられませんでした。
- 質問 19 (5) によると、カスハラ被害に遭った際の相談先として上司が8割超となっていますが、「再任用・再雇用」の場合、上司よりも経験年数が長いことなどから、他の雇用形態に比べて、カスハラにあっても上司に相談しにくいものと分析します。



■相談した ■相談したかったが相談相手が分からなかった ■相談せず我慢した ■相談する必要はなかった

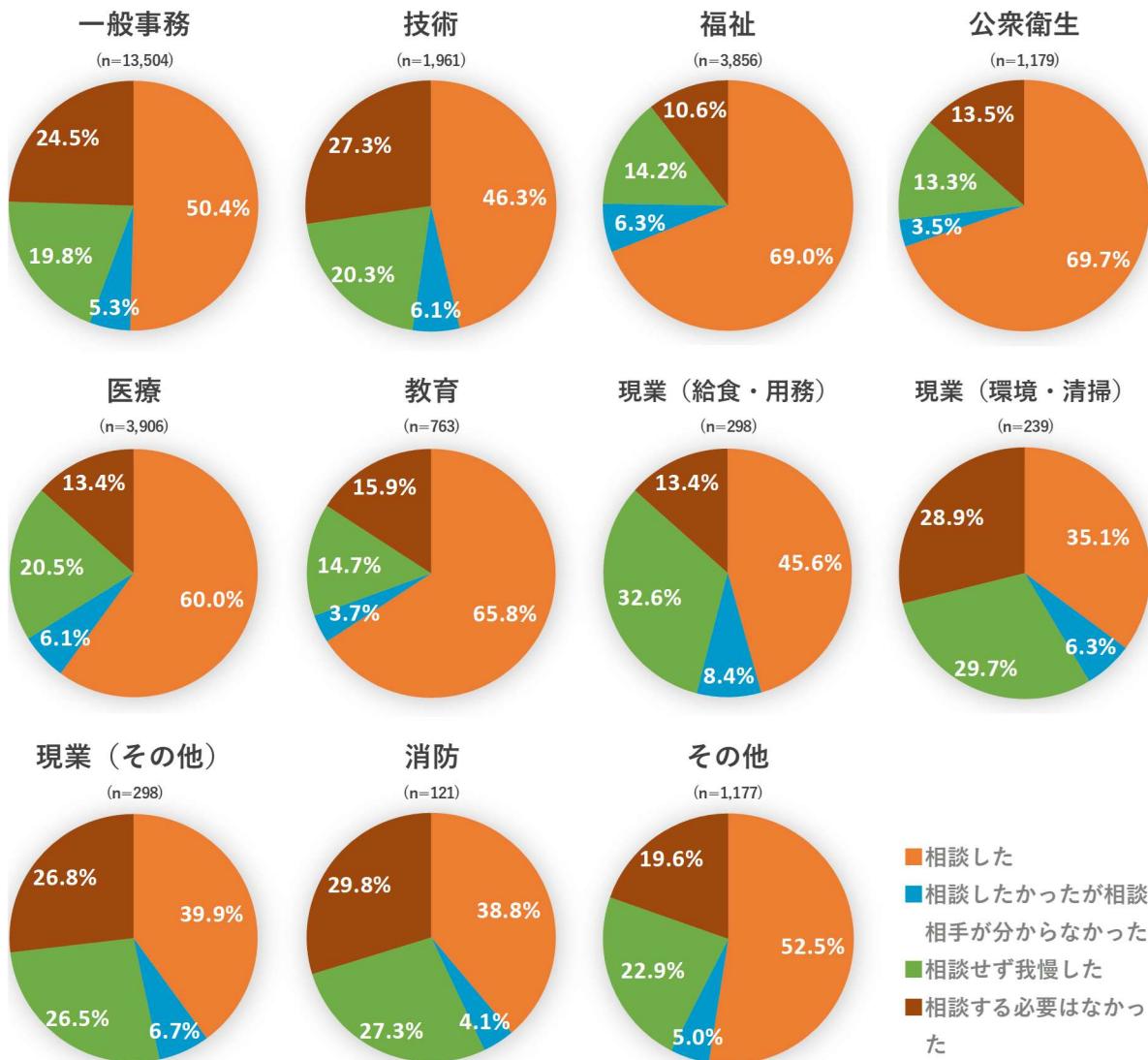
【総務省調査】任用形態別 カスタマーハラスメントの内容：複数回答



クロス集計 2-4

E. 職種一質問 19 (4) 「(1)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラ被害に関して誰かに相談しましたか。

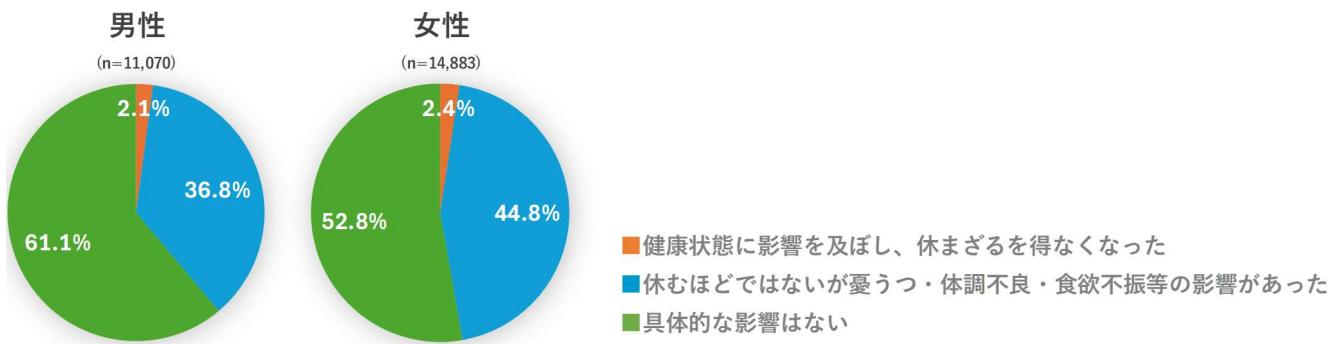
- カスハラ被害について相談したくてもできなかった人の割合は、「現業」（「給食調理、用務」、「環境、清掃」、「その他」）が上位3位を占めました。
- 現業職員は、施設ごとに少人数で配置されていることが多く、同じ施設で働く人が多い他の業種に比べて相談しづらい要因が発生しやすい環境にあると分析します。



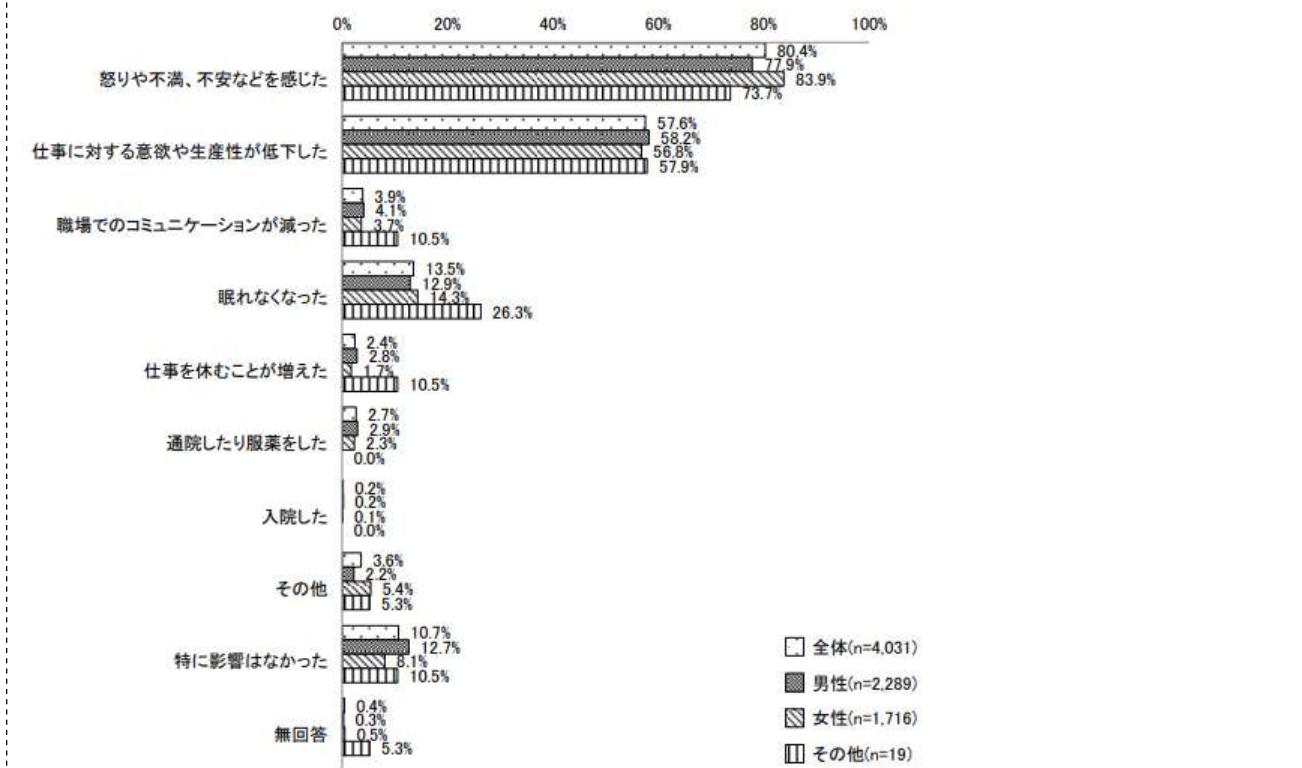
クロス集計 3-1

A. 性別一質問 19 (7) 「(1)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラ被害によって、健康状態に影響がありましたか。

- カスハラ被害によって「休むほどではないが憂うつ・体調不良・食欲不振等の影響があった」人の割合は、「男性」36.8%、「女性」44.8%となりました。



【総務省調査】性別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響：複数回答

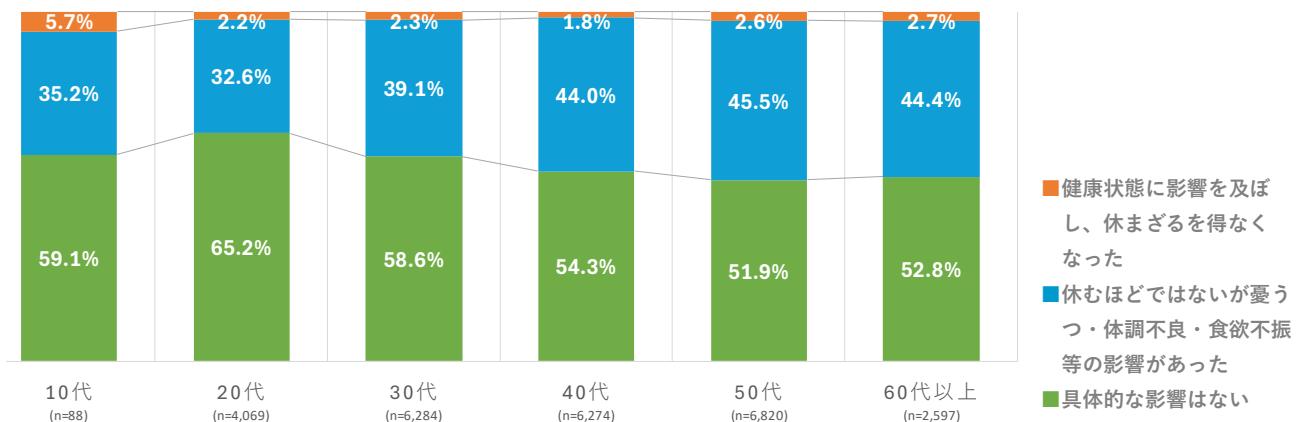


クロス集計 3-2

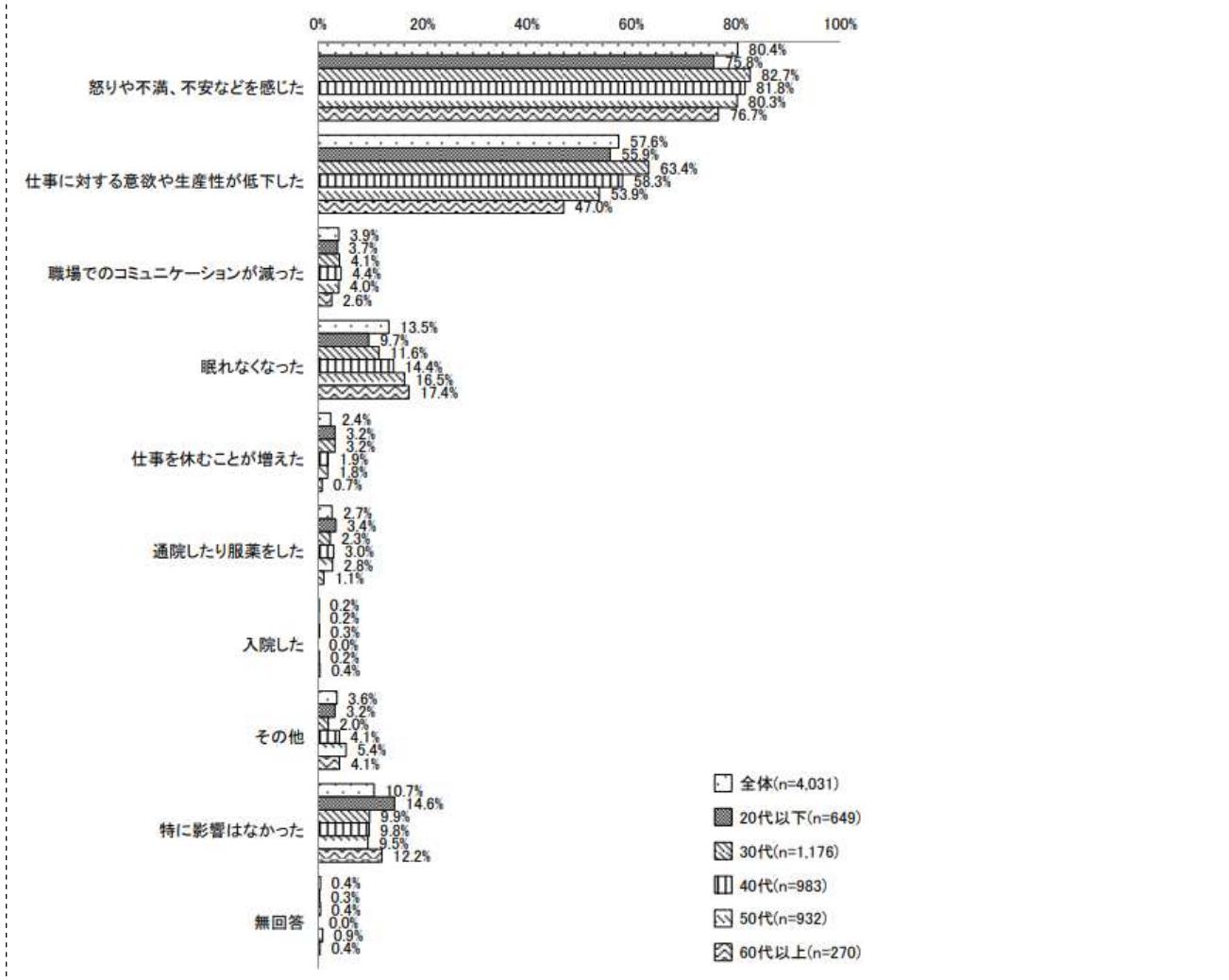
B. 年齢一質問 19 (7) 「(1)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラ被害によって、健康状態に影響がありましたか。

- カスハラ被害によって健康状態に影響があった人の割合は、「10代」40.9%から「20代」34.8%にかけて減少した後、ピークの「50代」48.1%まで増加し続け、「60代以上」でもほとんど減少していません。
- 年齢による推移に着目すると、カスハラ被害によって健康状態に影響があった人の割合がクロス集計 2-2 におけるカスハラ被害について相談したくてもできなかった人の割合と類似の傾向を示していることが分かります。カスハラ被害について相談できる環境をつくることが健康被害の防止に大きく寄与するものと思われます。

年代による健康状態への影響の変化



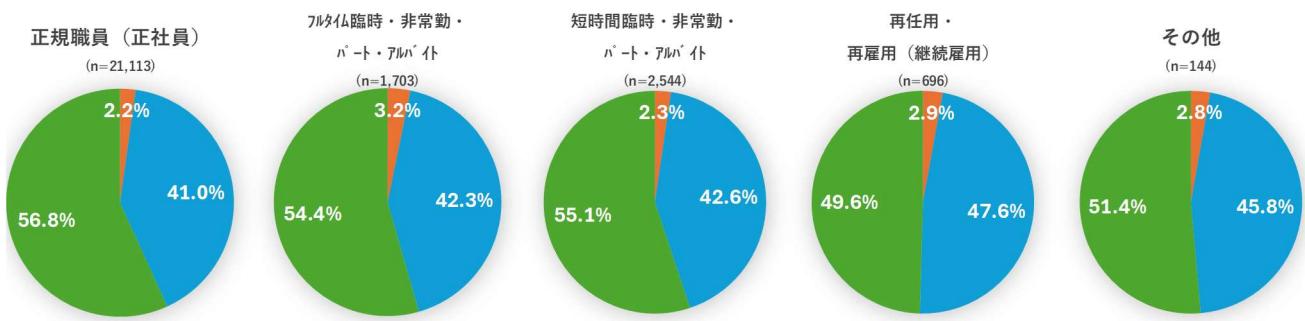
【総務省調査】年代別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響：複数回答



クロス集計 3-3

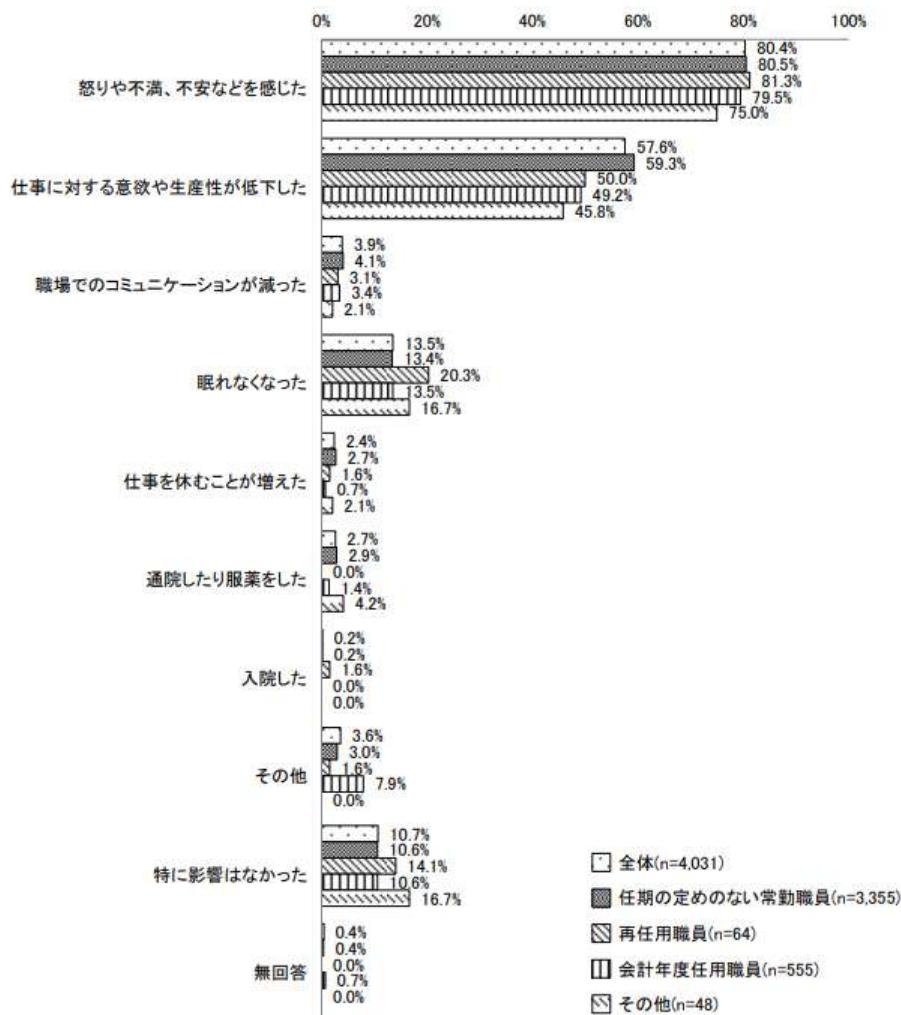
D. 雇用形態2-質問19(7) 「(1)」で①~③(「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」)と答えた方に伺います。カスハラ被害によって、健康状態に影響がありましたか。

●カスハラ被害によって健康状態に影響があった人の割合は、再任用・再雇用で他より高くなりました。クロス集計3-2で「60代以上」に、カスハラ被害によって健康状態に影響があった人の割合が高かったことと関連しているものと思われます。



■健康状態に影響を及ぼし、休まざるを得なくなった ■休むほどではないが憂うつ・体調不良・食欲不振等の影響があった
■具体的な影響はない

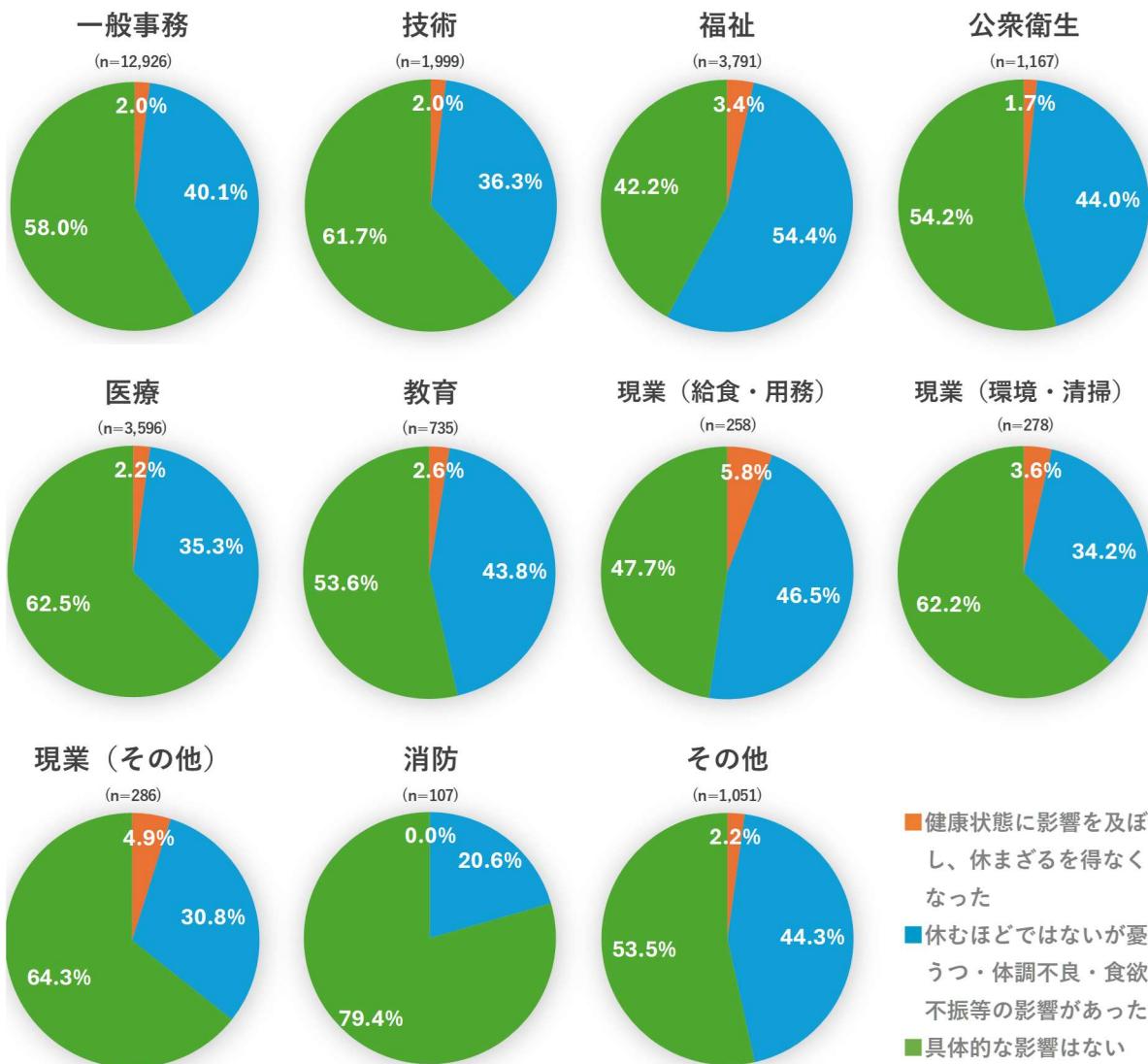
【総務省調査】任用形態別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響：複数回答



クロス集計 3－4

E. 職種一質問 19 (7) 「(1)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラ被害によって、健康状態に影響がありましたか。

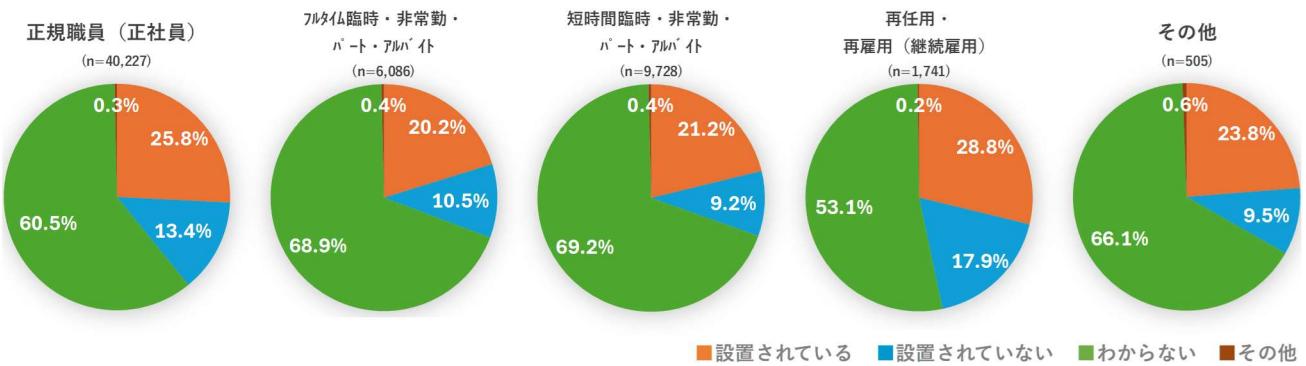
- カスハラ被害によって健康状態に影響があった人の割合は、「福祉」57.8%や「現業（給食調理・用務）」52.3%で2人に1人以上の高い数値となりました。
- これらの職種は、クロス集計 1－4において、比較的カスハラを受ける頻度が少ない結果が出ていますが、頻度は他の職種より少なくとも、健康状態に影響を及ぼすほどのひどいカスハラを受けることがあることがわかります。
- 福祉職について、保育士であれば子どもの親、介護福祉士であれば利用者やその家族がカスハラの行為者となり得ますが、他の職種と比較すると、職員と住民あるいはその家族とが接する度合いが高く、深刻なカスハラが生じやすい環境があるものと分析します。
- 平成 30 年度厚生労働省老人保健健康増進等事業のなかで実施された「介護職場における利用者や家族等によるハラスメントの実態調査」（調査対象：訪問系（訪問介護、訪問看護、訪問リハビリテーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護）、通所系（通所介護、地域密着型通所介護、認知症対応型通所介護）、居宅介護支援事業所、入所系（介護老人福祉施設、特定施設入居者生活介護）の施設・事業所 10,000 件、管理者票回収数：2,155 施設・事業所、職員票回収数：10,112 人）の結果報告資料では、とある法人からの「ケアの現場において暴力や暴言、セクシュアルハラスメントがあつても、職員が、それらを暴力や暴言、セクシュアルハラスメントととらえていない結果として、相談が上がってこない面があると思います。一部の事業所では、職員から相談を受けた管理者が「がまんして、訪問しろ」ぐらいのことを言っていると聞きます。やむを得ず、我慢して訪問をしている人は多いのではないでしょうか。介護の現場で働く人は親切な人が多く、そのことが、我慢につながっている面もあるのではないかでしょうか。」との声、介護老人福祉施設などで利用者からのハラスメントの内容として身体的暴力の割合が高くなっている実態などが取り上げられています。カスハラを受けても被害者がそのことを自覚しづらく、かつ極めて深刻なカスハラが横行している過酷な職場環境がクロス集計 1－4 及び 3－4 における福祉職の集計結果につながっているものと分析します。



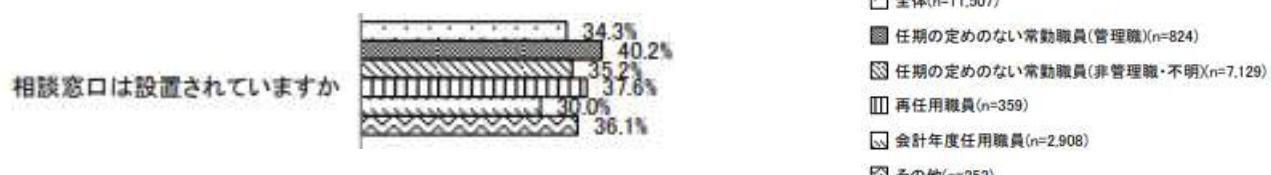
クロス集計4

D. 雇用形態2－質問20 職場にカスハラに対する相談窓口（パワハラ・セクハラ等の相談窓口と一体のものを含む）は設置されていますか。

- 全ての雇用形態で、カスハラに対する相談窓口が設置されているか「わからない」人の割合が半数を超えたが、特にフルタイム・短時間を問わず、「臨時・非常勤・パート・アルバイト」では、約7割という極めて高い数値となりました。この結果は、質問19（4）における「相談したかったが相談する相手が分からなかった」人の割合を高める一因となっているものと思われます。
- 総務省調査においても概ね同様の結果が出ています。加えて、同調査の結果資料のなかで、「会計年度任用職員を含む全ての職員が団体の取組を認知できるような方法による周知が必要。周知に当たっては、取り組んだという実績ではなく、職員が確実に認知していることが重要。」と言及されています。



【総務省調査】任用形態・役職別 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）：
複数回答（一部抜粋）

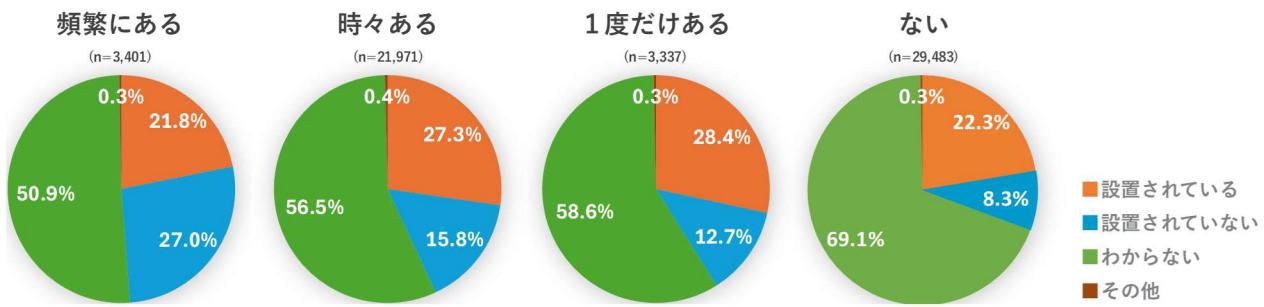


クロス集計5

質問19（1）あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

質問20 職場にカスハラに対する相談窓口（パワハラ・セクハラ等の相談窓口と一体のものを含む）は設置されていますか。

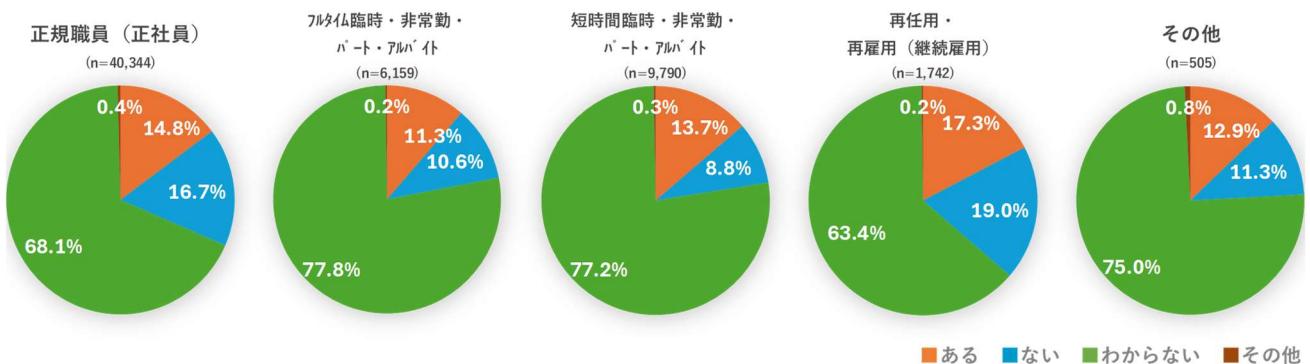
- カスハラに対する相談窓口が設置されているか「わからない」人の割合は、カスハラを受ける頻度が高い人ほど低くなりましたが、他より関心が高いと思われるカスハラを受けることが「頻繁にある」人ですら、半数を超える割合で「わからない」状況となっています。
- カスハラに対する相談窓口が設置されているか「わからない」人の割合がカスハラを受ける頻度が高い人ほど低くなる要因としては、カスハラを受けた本人が職場のカスハラ対策について調べるようになることのほか、カスハラを受けやすい職場でカスハラ対策への意識が高く、比較的周知が徹底されていることなどが想定されます。
- 総務省調査によれば、カスハラを受けた際の行動として最も多いのは、「上司に相談した」の73.3%（複数回答）となっています。一方で、人事担当部局や労働組合など、相談窓口の存在を認知している可能性が高い組織、また、直接相談を受けることができると思われる機関へ相談した割合は軒並み極めて低いものとなっています。こうした構造自体にも相談窓口の存在が職場に認知されていない原因があるものと思われますが、職場の上司にも相談窓口の存在が認知されていない、あるいは、様々な理由から上司が相談窓口への相談を勧めるに至っていない状況があると思われます。職場のなかでカスハラ被害を相談しても、被害からの救済につながらない体制であることは大きな問題です。



クロス集計6

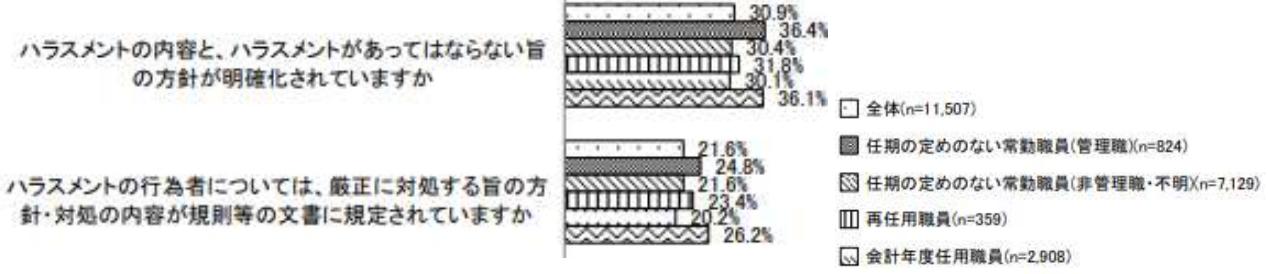
D. 雇用形態2－質問21 職場でカスハラの対策マニュアルや指針等はありますか。

- 全ての雇用形態でカスハラの対策マニュアルや指針等があるか「わからない」人の割合が6割を超ましたが、特にフルタイム・短時間を問わず、「臨時・非常勤・パート・アルバイト」では、8割に迫る極めて高い数値となりました。
- 総務省調査においては、単純比較できる項目がありませんが、「ハラスメントの内容と、ハラスメントがあつてはならない旨の方針」の明確化や「ハラスメントの行為者については、厳正に対処する旨の方針・対処の内容が規則等の文書に規定」されているかについての認知度がいずれも全体的に低く、特に「会計年度任用職員」において低いという結果が出ています。



【総務省調査】任用形態・役職別 カスタマーハラスメント対策の取組状況（職員の認知状況）：

複数回答（一部抜粋）

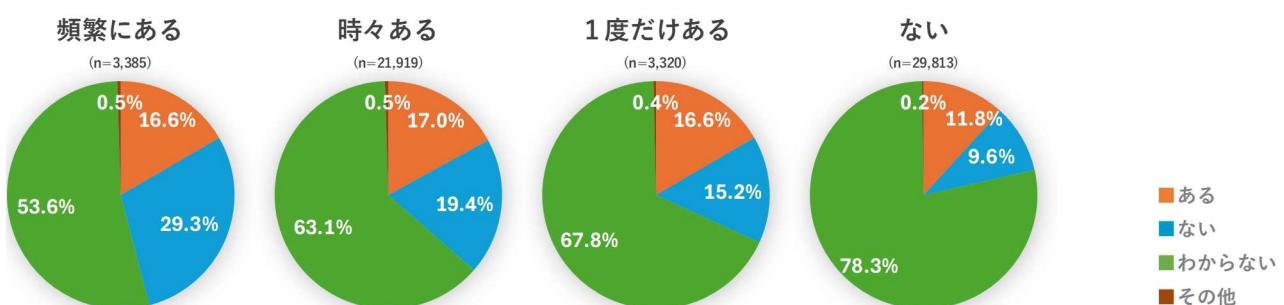


クロス集計7

質問19（1）あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

質問21 職場でカスハラの対策マニュアルや指針等はありますか。

- カスハラの対策マニュアルや指針等があるか「わからない」人の割合は、カスハラを受ける頻度が高い人ほど低くなりましたが、他より関心が高いと思われるカスハラを受けることが「頻繁にある」人ですら、半数を超える割合で「わからない」状況となっています。
- カスハラの対策マニュアルや指針等があるか「わからない」人の割合がカスハラを受ける頻度が高い人ほど低くなる要因としては、カスハラを受けた本人が職場のカスハラ対策について調べるようになることのほか、カスハラを受けやすい職場でカスハラ対策への意識が高く、比較的周知が徹底されていることなどが考えられます。



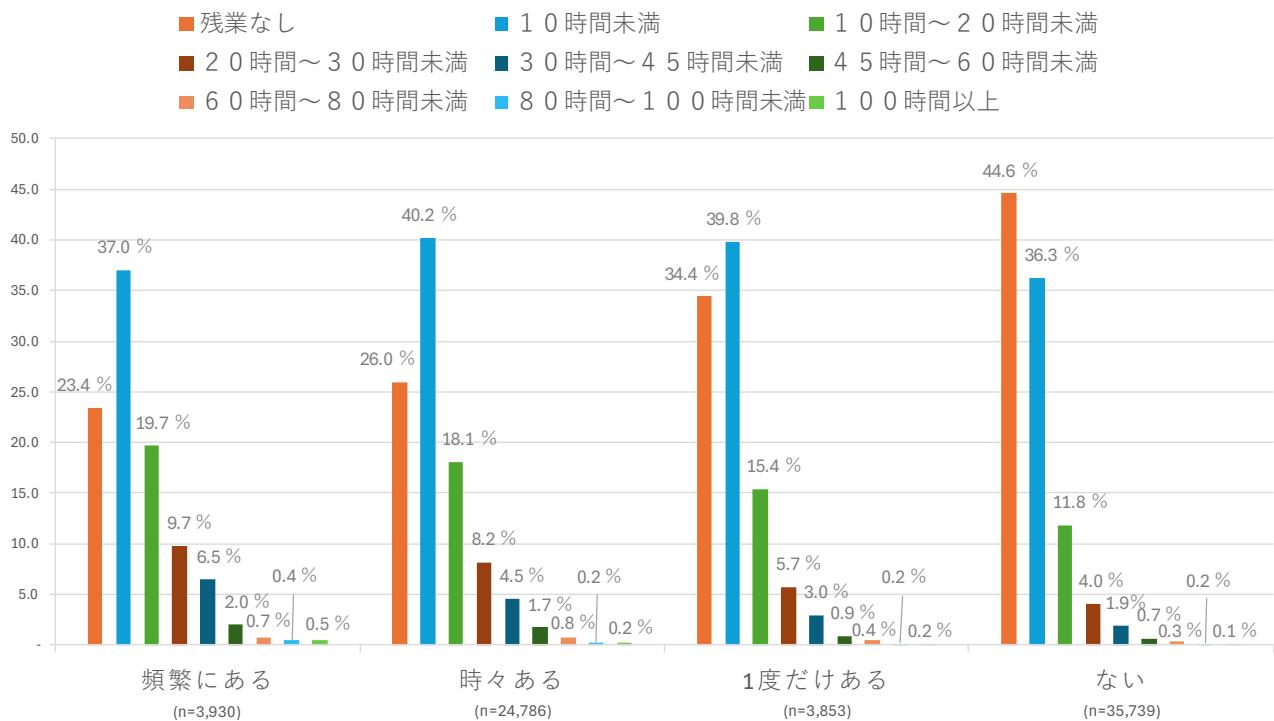
クロス集計8

質問9（1）直近1ヶ月の残業で、何時間分の残業手当を受け取りましたか。

質問19（1）あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

- 直近1ヶ月の残業時間が10時間以上の各回答区分について、カスハラを受ける頻度が高い人ほど高い割合で属していました。質問9（1）の「直近1ヶ月」が回答者によって異なるので、直接的な因果関係を証明するには至りませんが、傾向としてカスハラを受ける頻度が高いと長時間労働になりやすいことがみてきました。
- 住民からの要望がカスハラではないかと感じたとしても、行動を起こすことには高いハードルがあります。さらに、質問20及び21の集約結果によれば、職場でどのようなカスハラ対策が実施されているのかも十分に知られていないため、なおさら行動を起こしづらい環境が多くの職場にあると思われます。こうしたことから、対応に時間を要する要望で、かつそれがカスハラである可能性があると認識していても、対応せざるを得ない現状があり、そのことが長時間労働の温床になっていると推測します。
- また、質問19（4）の集約結果によれば、カスハラ被害を相談できずにいる人が相当数います。カスハラに1人で対応する選択をせざるを得ない職場環境にも問題があります。さらに、様々な事情から、他の人にカスハラ被害を知らせたくない思いで、残業の理由を示さずに済むサービス残業・持ち帰り残業を行わざるを得ない人が一定数いるということも考えられます。

カスハラを受ける頻度と直近1ヶ月の残業時間



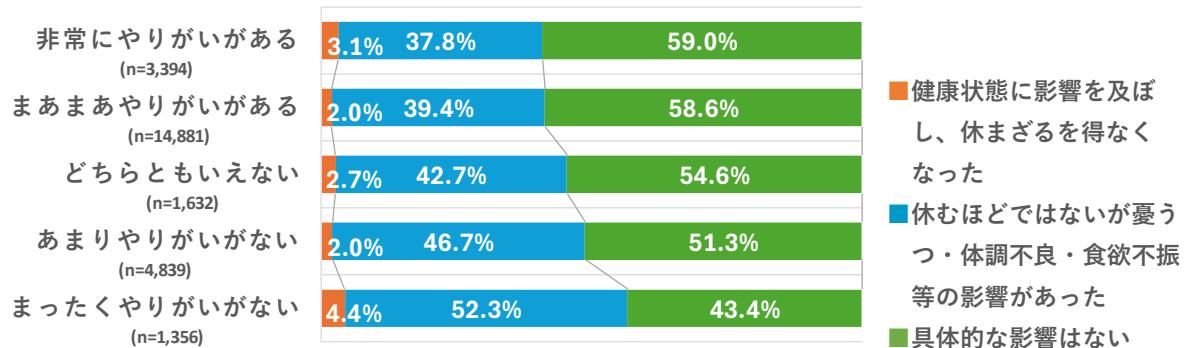
クロス集計9

質問16 仕事のやりがいについてお聞きします。

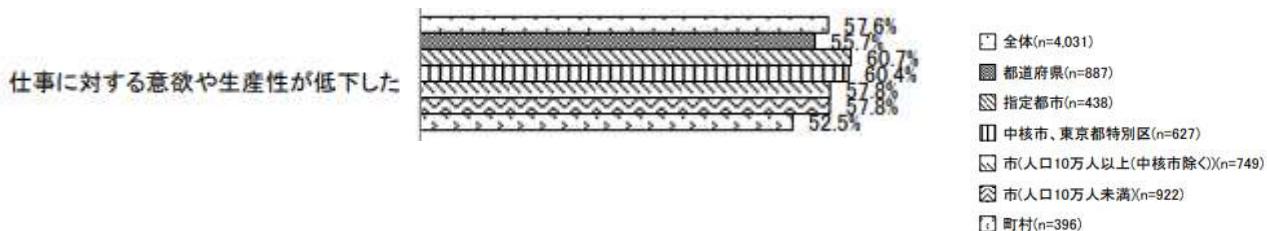
質問19（7） 「(1)」で①～③（「頻繁にある」「時々ある」「1度だけある」）と答えた方に伺います。カスハラ被害によって、健康状態に影響がありましたか。

- カスハラ被害によって健康状態に影響があった人の割合は、仕事にやりがいを感じられていない人ほど高くなりました。やりがいを感じられる職場をつくることが仕事におけるメンタルヘルス不調対策としても有効であると考えられます。
- 仕事にやりがいを感じている（「非常にやりがいがある」+「まあまあやりがいがある」）人は、そうでない人よりも仕事に臨む気持ちが高まっている状態にあり、そのことがカスハラ被害に遭った際の精神的なダメージを抑える役割を果たしているものと分析します。ただし、こうした状態が維持できなくなつたもとで、頻繁なカスハラ被害に見舞われることで健康状態への影響が生じることも考えられます。現状で目に見える健康状態への影響がなかったとしても、カスハラ対策を怠るべきではありません。
- 1度でもカスハラを受けたことがあり、かつ仕事にやりがいを感じている人の4割以上がカスハラ被害によって健康状態に影響を受けた経験を有しています。カスハラが繰り返されることでやりがいの喪失につながることが懸念されます。
- 総務省調査でも、カスハラによって「仕事に対する意欲や生産力が低下した」人がカスハラ被害者の57.6%にも及ぶという結果が出ています。

仕事へのやりがいとカスハラ被害による健康状態への影響



【総務省調査】団体区分別 カスタマーハラスメントを受けたことによる、心身への影響：複数回答（一部抜粋）



クロス集計 10

質問 19 (1) あなたは、今までに職場内でカスハラを受けたことがありますか。

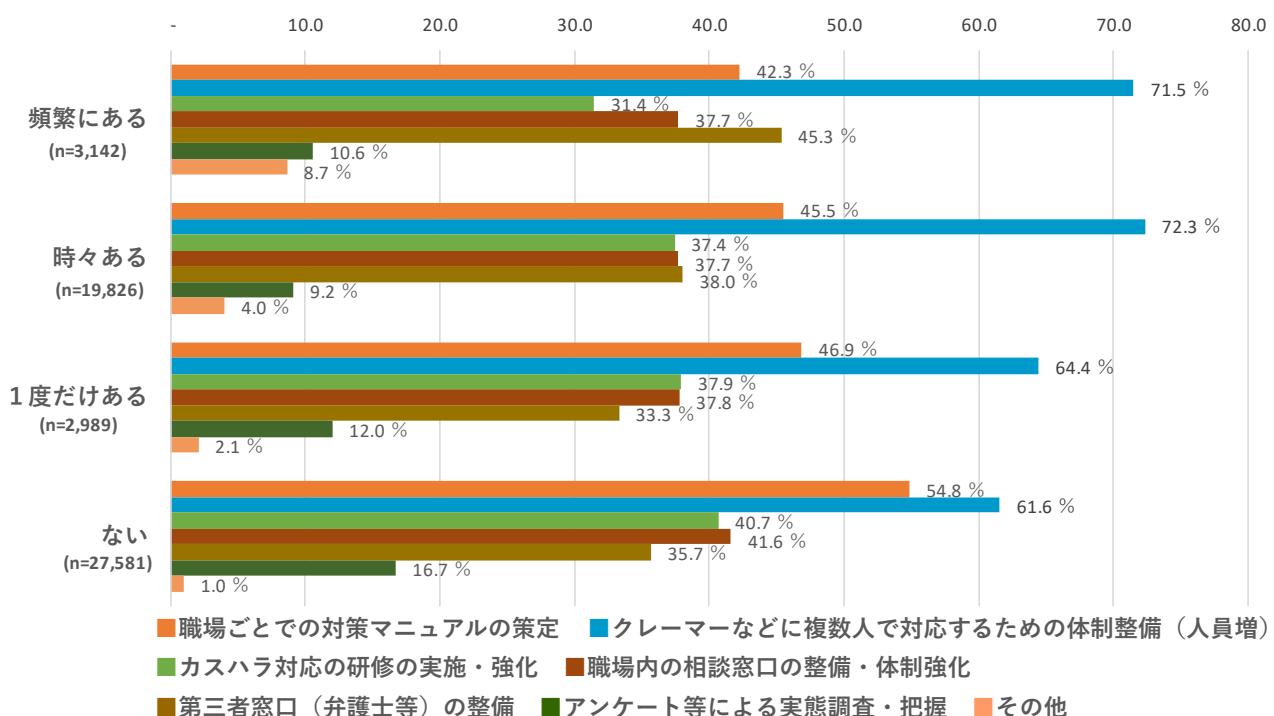
質問 22 カスハラ問題の解決にむけて主に何が必要だと思いますか（3つまで可）。

- カスハラを受ける頻度が高い人は、「クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備（人員増）」を特に必要と考える傾向がみられました。
- カスハラを受けることが「頻繁にある」人の回答では、「第三者相談窓口（弁護士等）の整備」が「クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備（人員増）」に次いで高い割合となっており、これは回答者全体の傾向とは大きく異なります。「第三者相談窓口の整備」は、総務省調査の結果報告資料のなかで、ハラスメントに対する主な対応例として「内部相談窓口では、被害を受けた職員が萎縮するなどして相談を躊躇する例もあることから、例えば外部相談窓口を設置し、職員に周知することが考えられる。」と取り上げられているように、利用しやすい相談体制を構築するうえで有効な対策とされています。
- カスハラは、職場外に行為者がいるため、職場内に行為者がいる他のハラスメントと比較すると、被害に遭った際の相談先は職場内となる傾向があります。それでもカスハラを受けることが「頻繁にある」人が「第三者窓口の整備」を求める理由としては、質問 19 (5) 及び (6) の回答結果が示すように、相談をしても解決しない場合が少なくなく、かつその相談先として職場内が大多数を占めていることにあると思われます。
- 総務省調査では、カスハラを受けて「何もしなかった」理由についても回答を求めており、「何をしても解決にならないと思ったから」や「仕事として我慢しなければいけないと思ったから」が高い割合を占めています。本アンケートの回答における「第三者相談窓口（弁護士等）の整備」のような実効性の高い対策で、問題解決のためのしくみを拡充するとともに、「ク

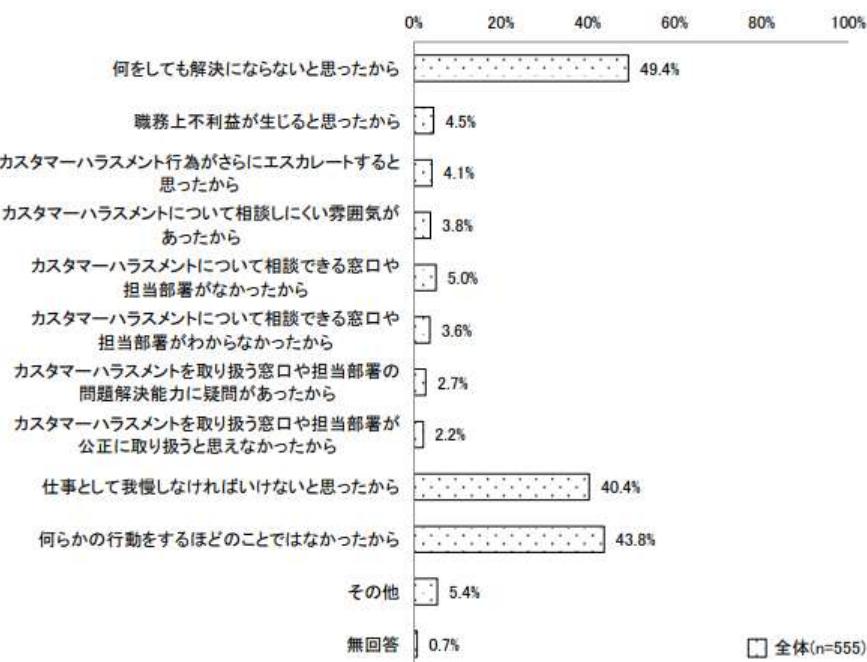
レーマーなどに複数人で対応するための体制整備（人員増）」のようなカスハラについて、一人で悩んで我慢することが起こらないような体制づくりが重要であると考えます。

- カスハラを受ける頻度が高い人ほど、「その他」の対策が必要と考える割合が高くなっています。選択肢に挙げたものの他にも有効な対策がないか、実際の事例なども参考にして研究していく必要があると思われます。
- カスハラから職員を守る対策が重要である一方で、上記のような対策に住民の権利を守る視点を生かすことも重要です。職員を守る対策の実効性を高めようとするあまり、住民の正当な意見を排除したり、意見すること自体を萎縮させたりすることがあってはいけません。住民と職員のいずれの人権も守ることができるカスハラ対策が求められます。また、カスハラをしてしまう住民の背景には、行政に対する何かしらの不安や不満があることが多いと思われます。職員がこうした視点を持ち、一人ひとりの住民に寄り添った対応を心掛けることが必要ですが、仕事にある程度の余裕がなければ、こうした丁寧な対応をとることは難しくなってしまいます。カスハラ対策に限らず、質の高い行政を実現するには、職員の人員増などによって自治体・自治体関連職場の体制拡充を図ることが重要です。

カスハラを受ける頻度と問題解決にむけて必要だと考えること



【総務省調査】カスタマーハラスメントを受けて、何もしなかった理由：複数回答



【参考】2024～25年「働くみんなの要求・職場アンケート」と総務省「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」との比較

	働くみんなの要求・職場アンケート（自治労連独自項目を含む）	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（総務省）
実施期間	2024年9月～2025年3月	2024年11月26日～同年12月16日
対象者	公務公共職場で働くすべての労働者	団体規模や地域特性を考慮し、無作為に抽出した388の都道府県及び市区町村（都道府県、指定都市は全団体）から、一般行政部門（首長部局）に属する一般職の職員20,000人（うち常勤職員14,191人、非常勤職員5,809人）を対象とし、各種調査結果を基に、母集団構成比に近似するように無作為に抽出した（サンプル調査）。
回答方法	アンケート用紙による直接回答または二次元コードによるGoogleフォーム回答	専用アンケートサイトによる回答
集約数	71,191件 • 正規職員 47,477人（67.0%） • フルタイム・非常勤・パート・アルバイト 8,102人（11.4%） • 短時間・非常勤・パート・アルバイト 12,435人（17.6%） • 再任用・再雇用（継続雇用） 2,252人（3.2%） • その他 579人（0.8%） • 不明・無回答 346人	11,507件（有効回収件数） • 常勤職員 7,953人（69.3%） • 非常勤職員 3,519人（30.7%） • 任用形態無回答 35人
特徴	• ハラスメント課題に限らず、全般的な職場の状況に関する設問で構成されている。 • 一般行政部門（首長部局）に属する一般職の職員に限らず、すべての職種や部局の職員を対象としている。 • 今までにカスハラを受けたことがある職員の割合は、47.6%。	• ハラスメントに関する全97問で構成されており（回答の途中保存不可）、カスハラに限らず、パワハラ、セクハラ、マタハラ、パタハラ、介護に関するハラスメントに関する設問がある。 • 管理職のみを対象とした設問がある。 • 過去3年間のうちにカスハラを受けたことがある職員の割合は、35.0%。 • 総務省として初めてとなる、全国の地方公共団体の職員を対象とした各種ハラスメントの実態把握のためのアンケート調査。