

カスタマーハラスメントに関する職員アンケート結果報告書

令和 8 年 3 月

岡山県総務部総務学事課

1 調査概要

(1) 目的

岡山県職員が業務中に受けているカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）の実態を把握する。

(2) 対象職員

知事部局・諸局 約 4 千名（会計年度任用職員含む）

(3) 調査期間

令和 7 (2025) 年 5 月 26 日～ 7 月 25 日（2 か月間）

(4) 調査方法

岡山県電子申請システムによる無記名アンケート方式。

(5) 回答者数及び回答率

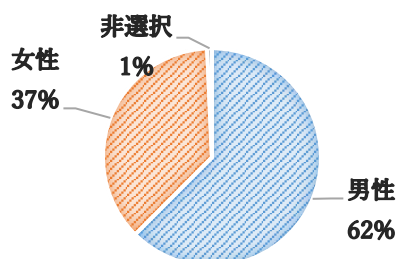
回答数 1,135 名

回答率 約 28%

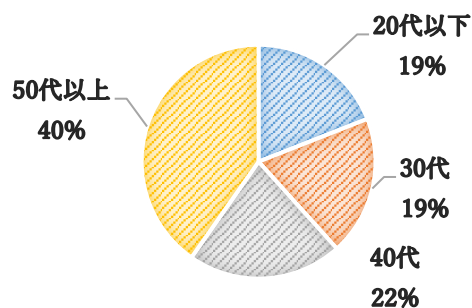
2 調査結果

<回答者の属性>

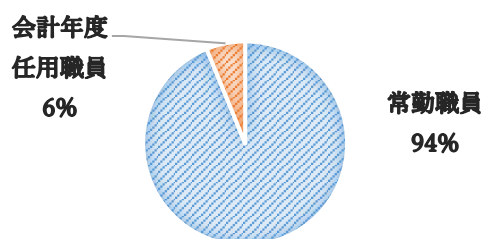
ア 性別



イ 年代



ウ 任用形態

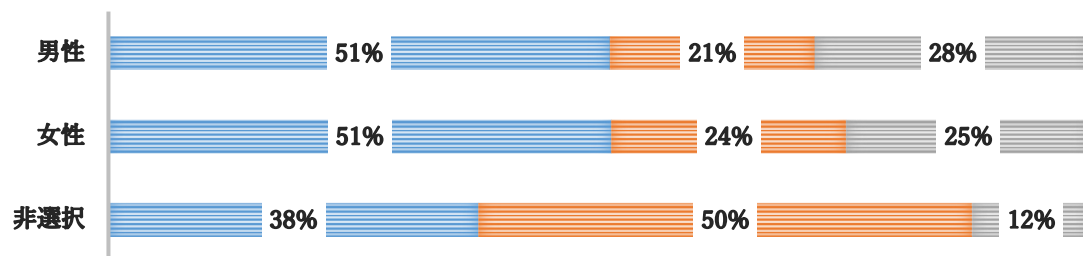


○問1 過去3年間（令和4～6年度）のうちに、カスハラを受けたことがありますか。



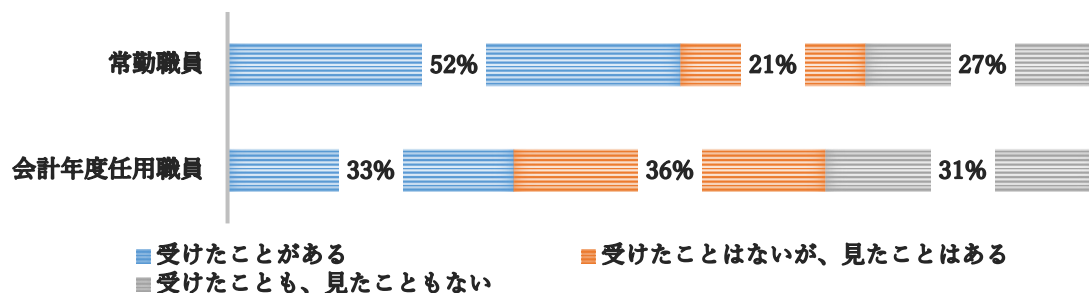
■ 受けたことがある ■ 受けたことはないが、見たことはある
■ 受けたことも、見たこともない

<性別>

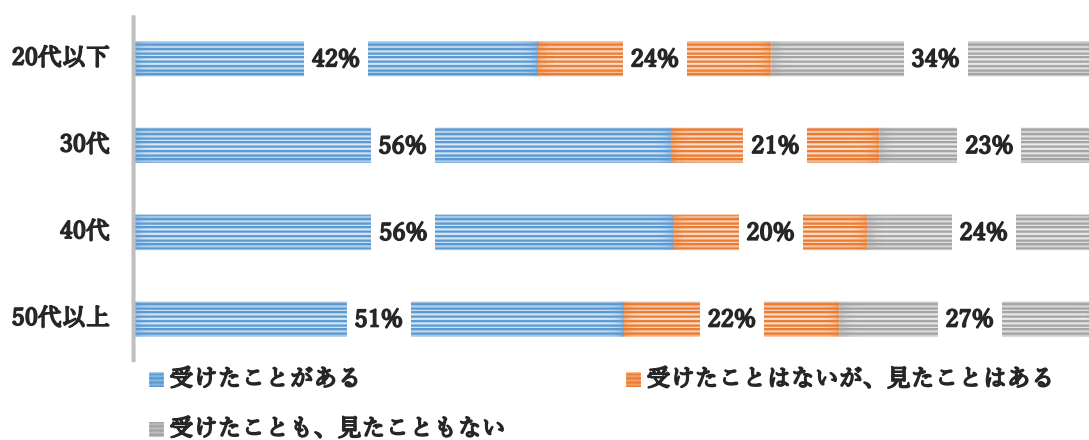


■ 受けたことがある ■ 受けたことはないが、見たことはある
■ 受けたことも、見たこともない

<任用形態別>



<年代別>

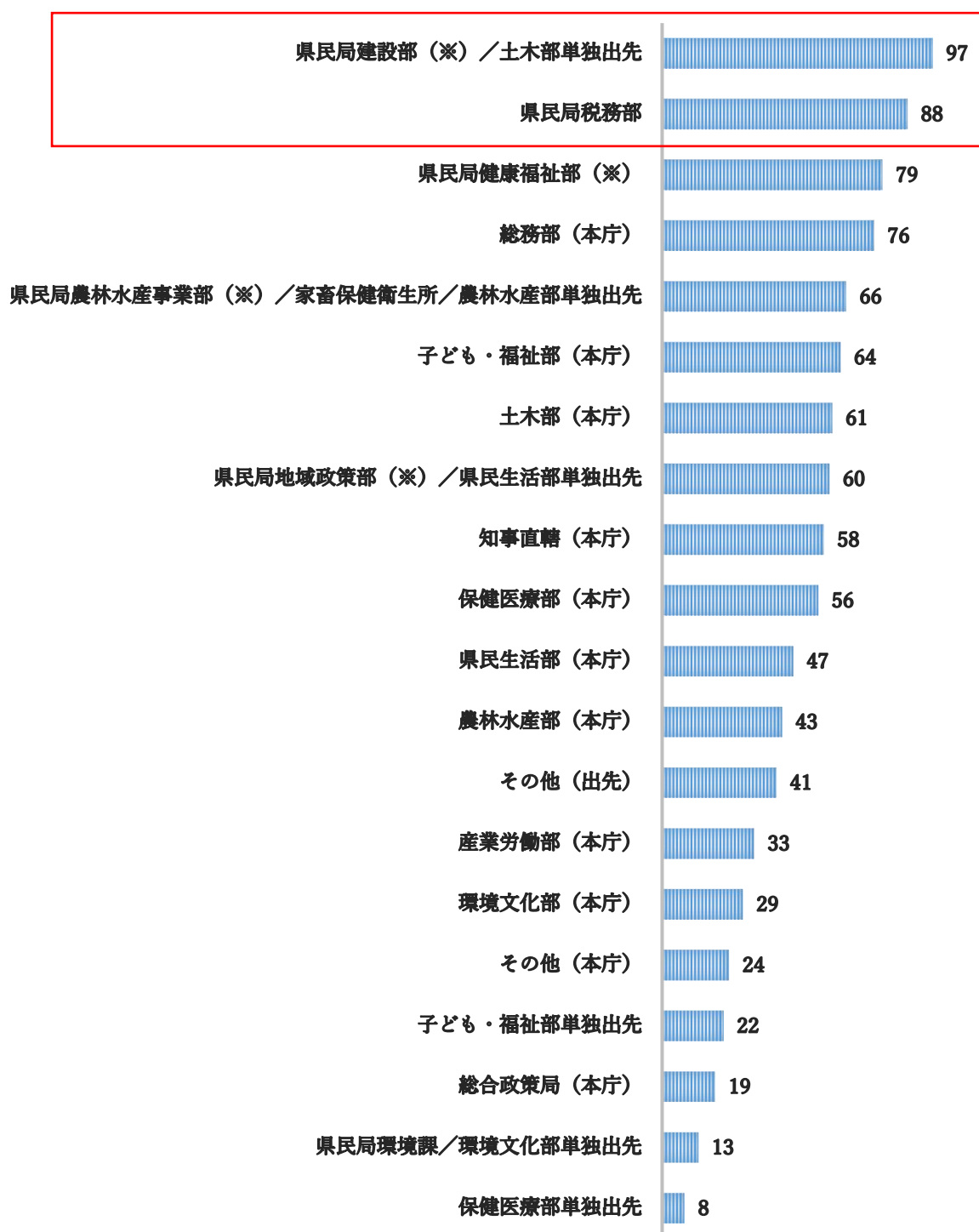


- ・カスハラを「受けたことがある」と回答した職員は、回答者の51%であり、「受けたことはないが、見たことはある」を含めると73%に上った。
- ・性別による顕著な差異は見られなかったが、任用形態別では常勤職員が、年代別では30代以上の職員がやや高かった。

○問2 当時の所属のうち最も近いものをお選びください。（複数回答可）

（カスハラを「受けたことがある」又は「受けたことはないが、見たことはある」職員のみが回答）

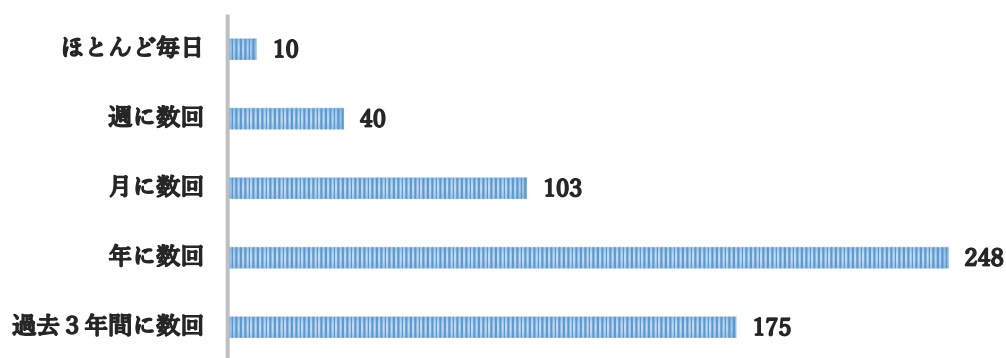
（※）は地域事務所を含む



- ・カスハラが発生した所属別では、「県民局建設部（地域事務所含む）／土木部単独出先」が最も多く、次いで「県民局税務部」であった。
- ・大別すると、本庁が 51.8%、出先機関（県民局、地域事務所等）が 48.2%であった。

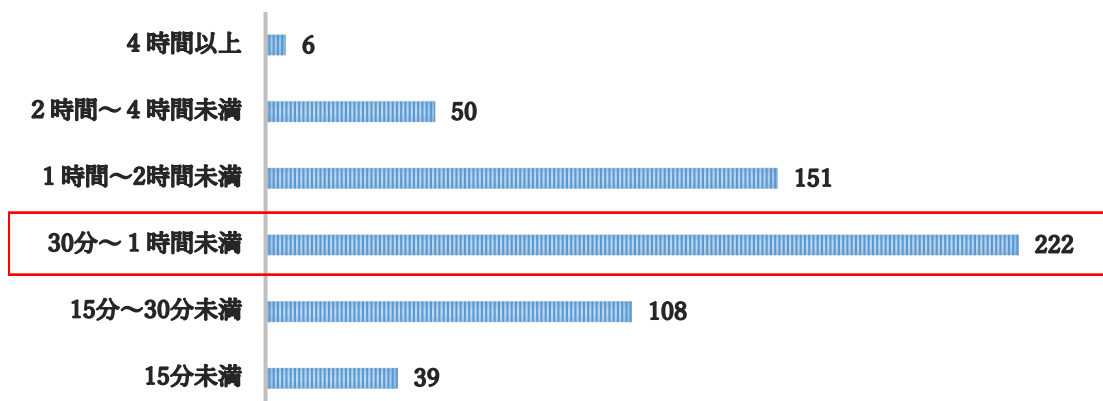
※以下、問 12 まで、カスハラを「受けたことがある」職員のみが回答

○問 3 あなたがカスハラを受けた当時の職場で、カスハラを受けた頻度をお答えください。



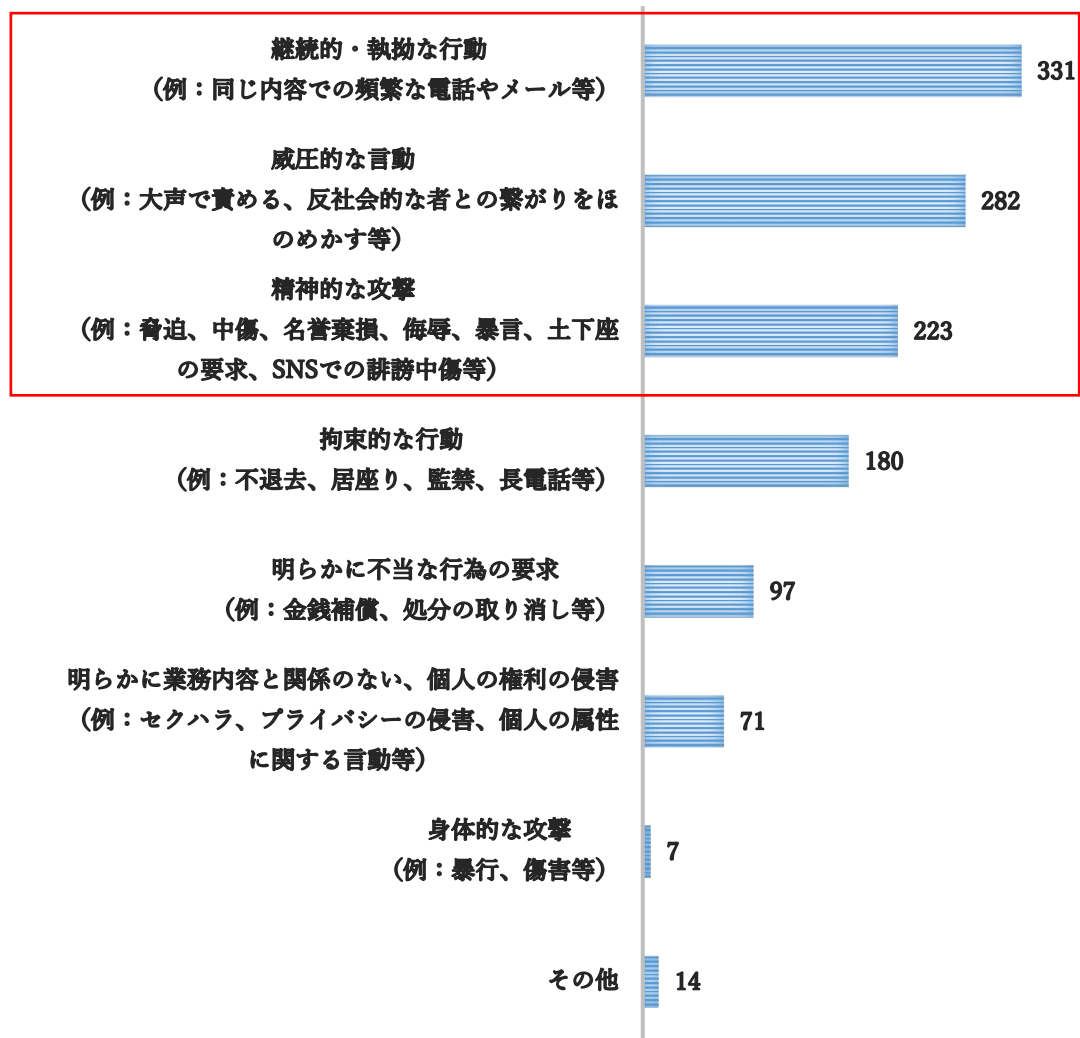
- ・月に数回以上受けた職員は 26.6%であり、年に数回以上受けた職員が 74.2%に上った。

○問 4 あなたが受けたカスハラについて、1 回あたりの対応時間をお答えください。



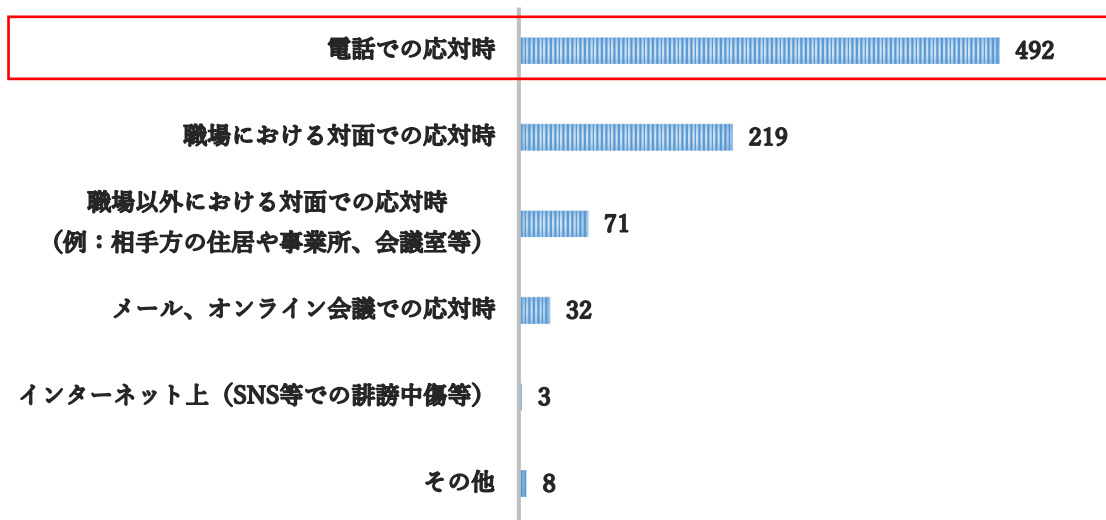
- ・対応に 30 分～1 時間未満を要したものが 38.5%で最も多く、1 時間以上を要したものの 35.9%に上った。

○問5 あなたが受けたカスハラは、次のどれに当てはまりますか。（複数回答可）



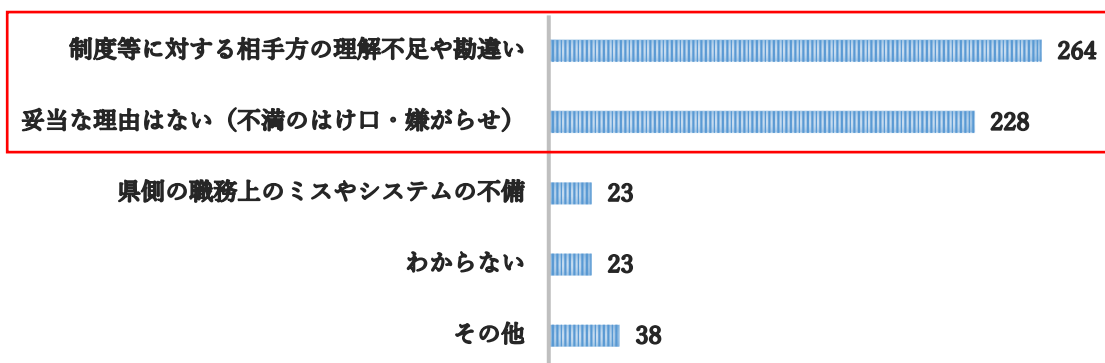
・カスハラの分類は、「継続的・執拗な行動」が57.2%で最も多く、次いで「威圧的な言動」が48.7%、「精神的な攻撃」が38.5%であった。

○問6 あなたが受けたカスハラは、具体的にどこで（どの場面で）行われたものですか。（複数回答可）



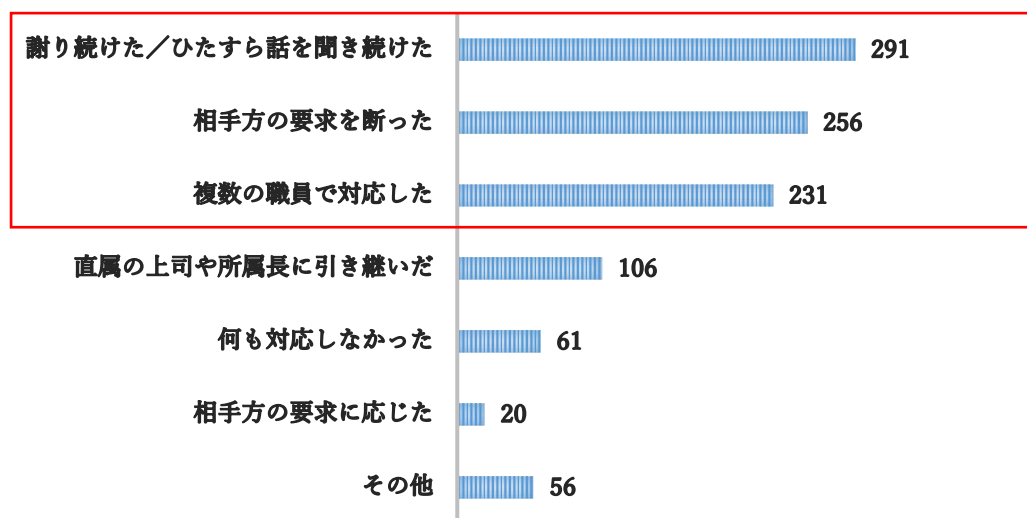
・「電話での応対時」の発生が突出して多く、59.6%に上った。

○問7 あなたが受けたカスハラのきっかけとなった具体的な理由をお答えください。（複数回答可）



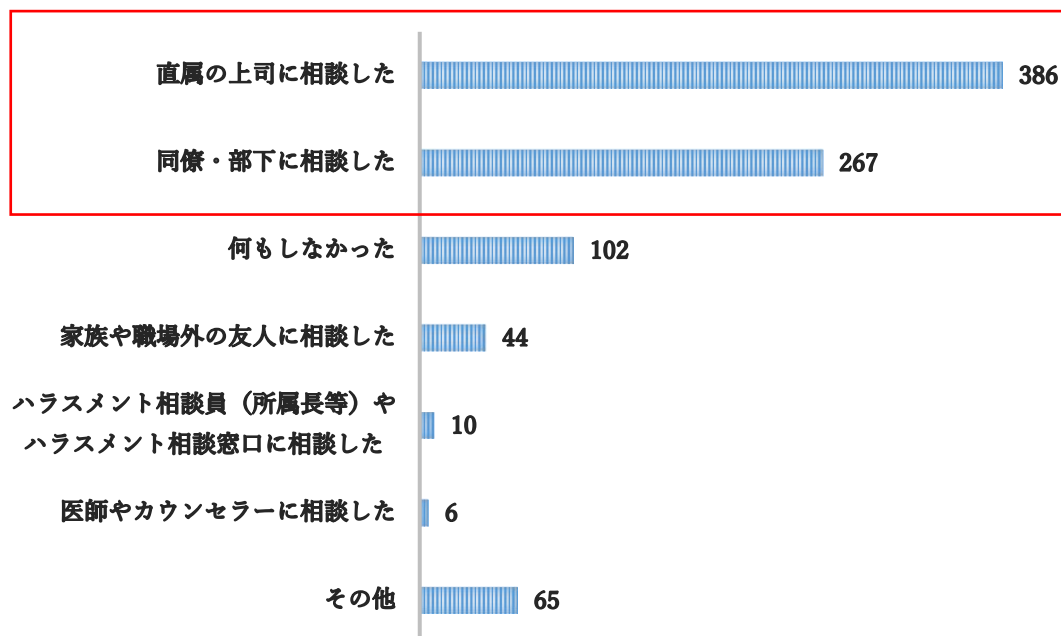
・カスハラの発生理由としては、「制度等に対する相手方の理解不足や勘違い」が45.8%で最も多く、「妥当な理由はない」と回答した職員も39.6%に上った。

○問8 カスハラに対し、あなたはどのような対応をとりましたか。（複数回答可）



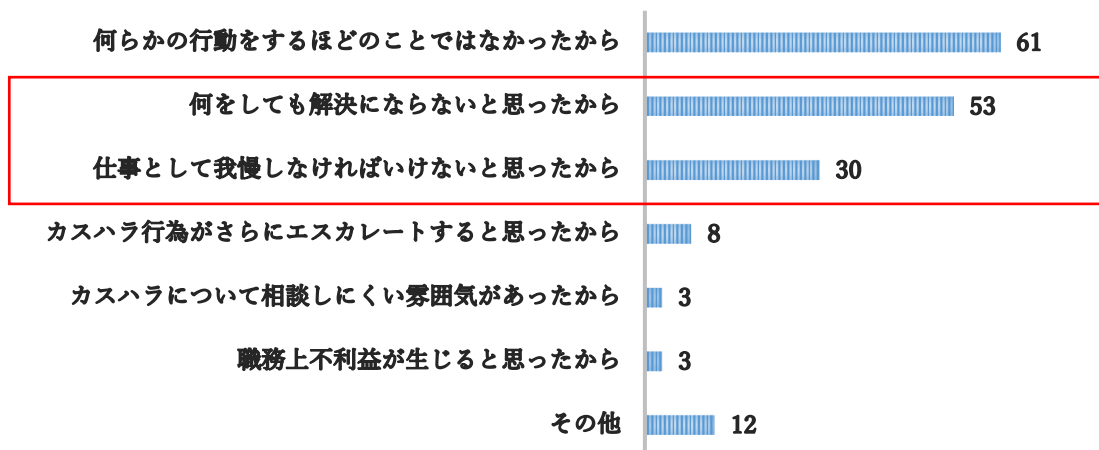
・カスハラに対して、「相手方の要求を断った」「複数の職員で対応した」職員が約4割であった一方で、「謝り続けた／ひたすら話を聞き続けた」職員が50.2%に上った。

○問9 カスハラを受けた後、あなたがとった行動をお答えください。（複数回答可）



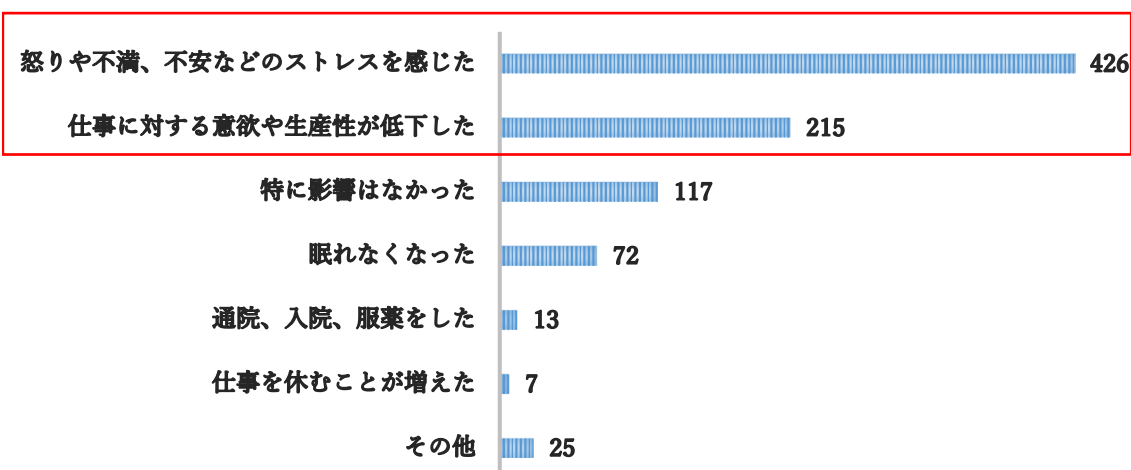
・カスハラを受けた後、「直属の上司に相談した」職員が66.7%で最も多く、次いで「同僚・部下に相談した」職員が46.1%であった。

○問 10 （問 9 で「何もしなかった」と回答した職員のみ）何もしなかった理由を教えてください。（複数回答可）



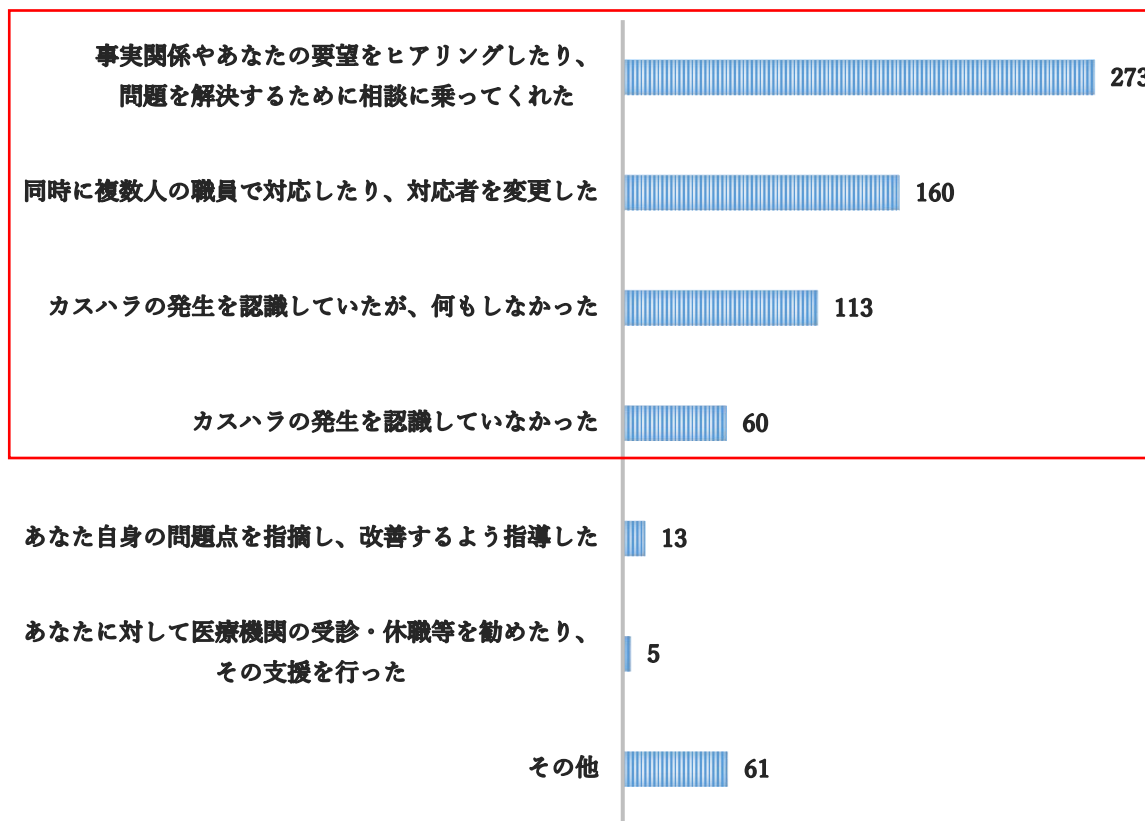
・「何もしなかった」理由としては、「何をしてしても解決にならないと思ったから」が半数を超え、「仕事として我慢しなければいけないと思ったから」も 29.4%に上った。

○問 11 カスハラを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。（複数回答可）



・心身への影響として、「怒りや不満、不安などのストレスを感じた」職員が 73.6%に達し、「仕事に対する意欲や生産性が低下した」職員も 37.1%に上った。
・不眠や医療機関への通院等、重大な影響を受けた事例も見られた。

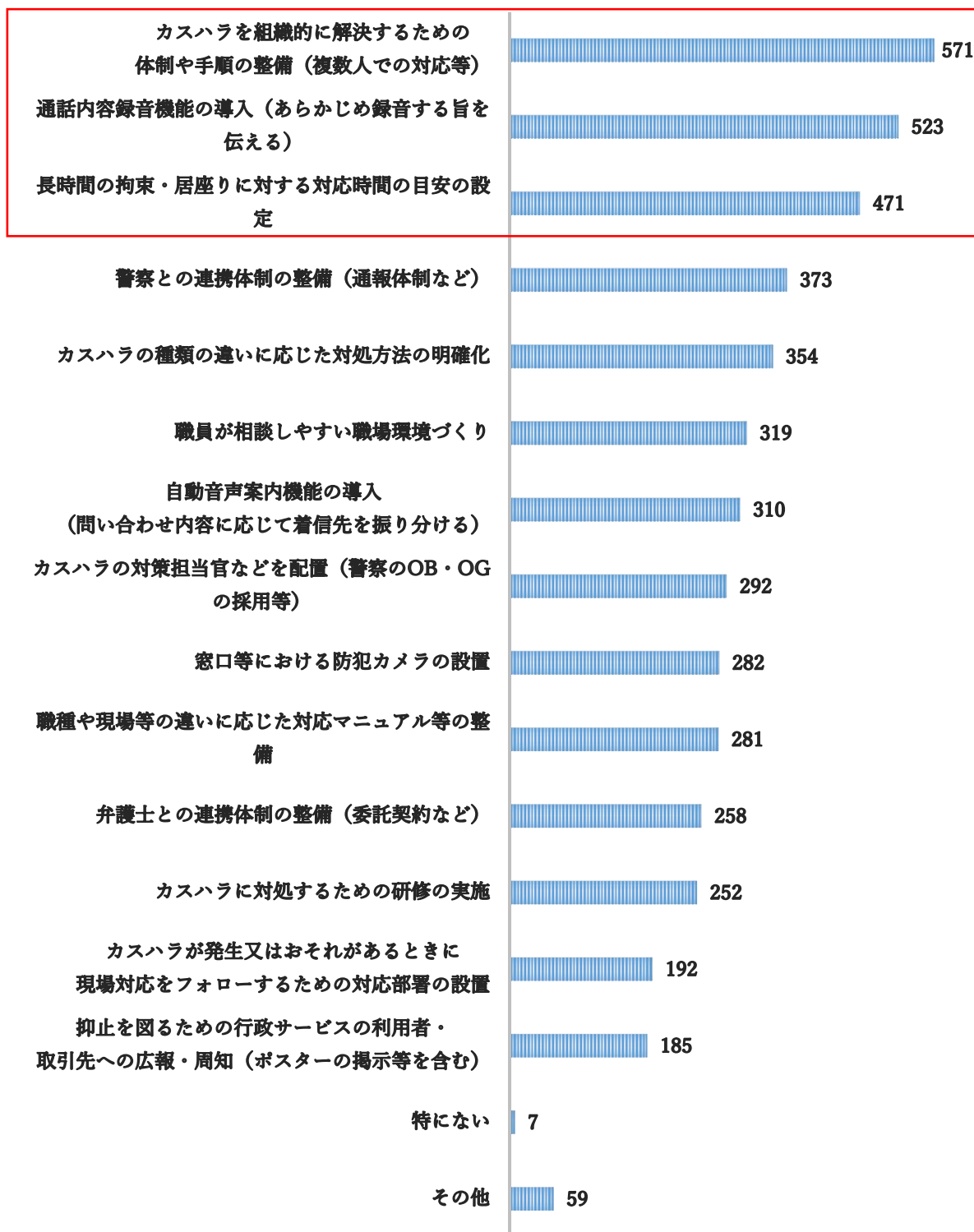
○問 12 職場（上司、所属長等）は、あなたが受けたカスハラに対し、どのような対応を取りましたか。（複数回答可）



・「事実関係やあなたの要望をヒアリングしたり、問題を解決するために相談に乗ってくれた」が約半数であり、「同時に複数人の職員で対応したり、対応者を変更した」が27.6%に上った。

・一方で、「カスハラの発生を認識していなかった」「カスハラの発生を認識していたが、何もしなかった」も一定程度見られた。

○問 13 カスハラ予防・解決等のために、今後どのような取組を実施または強化すべきだと思いますか。（複数回答可）



- ・今後実施または強化すべき取組として、「カスハラを組織的に解決するための体制や手順の整備（複数人での対応等）」が最も多く、「通話内容録音機能の導入（あらかじめ録音する旨を伝える）」「長時間の拘束・居座りに対する対応時間の目安の設定」が続いた。
- ・「その他」として、「執務室のセキュリティ強化」「ダイヤルインを廃止し、代表電話に集約」「条例の制定」等の意見が寄せられた。

○その他 カスハラに関する意見等（自由記載） ※抜粋

- ・県警や弁護士との連携をしっかりとほかり、明文化する。特にひどい物に対しては、裁判（民事・刑事）を辞さないことをはっきりと公表する必要があると考える。
- ・警察がいるだけでも相手の出方が違ったものになると思う。警官を出先機関にも配備してほしい。
- ・弁護士やカスハラ対策担当官を配置し、同席してもらえれば、安心して対応できると思います。
- ・県庁職員の中でも特に年齢層が高い職員には、クレームに対して逐一对応しなければならないという意識が根強く残っていると感じています。そのため、若手職員が不当に対応を強いられるケースが見受けられます。理不尽な主張や手法に対しては、組織全体で対応しない方針を徹底し、職員の意識を変えていく必要があります。
- ・公務員として、カスタマーは一般県民及び補助事業の受益者、工事発注者等多岐に渡るため、相手方への対応が異なるのではないかと。画一的な対応は難しいと考えるため、相談できる複数の体制を整えてもらいたい。
- ・電話でのクレーム対応はAIが行っても良いのではないかと。
- ・公務員は、不満のはけ口となっても仕方ないガス抜きのための機関だととらえているかのような県民も多いのが事実。
- ・職員個人の取組では限界があることから、組織として職員を守るため、知事が根絶宣言を行い、組織的な対応（条例化、マニュアル化、法的措置）を行ってほしい。
- ・案内電話について、要件の聞き取りが不十分で、転送が重なることで、相手を怒らせてしまうことが多いので、要件をもう少し聞き取ってほしい。
- ・過去の県担当者の不備により現在まで度重なる突然の来庁、膨大な公文書開示請求に悩まされている。
- ・弁護士から執拗な電話、解釈の根拠の提示などに悩まされている。
- ・カスハラは特定の業務に集中することがあるので、事務分掌の作成時に十分配慮することが必要である。
- ・対策を強化する一方で、県民サービスの低下を招かないよう留意することも重要だと思う。