

地方公共団体におけるカスタマーハラスメント対策について

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結果及び
地方公共団体における各種ハラスメント対策に関する取組事例集より



総務省

令和7年7月28日

総務省自治行政局公務員部

■ 調査目的

- ・ 地方公共団体における各種ハラスメントの発生状況（各種ハラスメントを受けた経験（受けたと感じた経験）の有無等）、職場の特徴、各種ハラスメントの予防・解決のための取組に関する認識等について、全国の地方公共団体の職員を対象にアンケート調査を実施し、実態を把握することを通じて、地方公共団体における各種ハラスメント対策の実効的な取組に活用すること。

■ 調査対象・対象者数（発出数）

- ・ 団体規模や地域性等を考慮し、無作為に抽出した388の都道府県及び市区町村から、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）。
 - － 常勤職員：フルタイムの再任用職員、任期付採用職員及び臨時的任用職員を含む（総務省が実施する「地方公共団体定員管理調査」の対象職員と同じ。）。
 - － 非常勤職員：会計年度任用職員（フルタイム及び短時間勤務）、再任用短時間勤務職員、任期付短時間勤務職員

■ 有効回収数

- ・ 11,507件（有効回収率57.5%）
 - うち常勤職員7,953人（同56.0%）、非常勤職員3,519人（同60.6%）、任用形態無回答35人

■ 調査実施時期

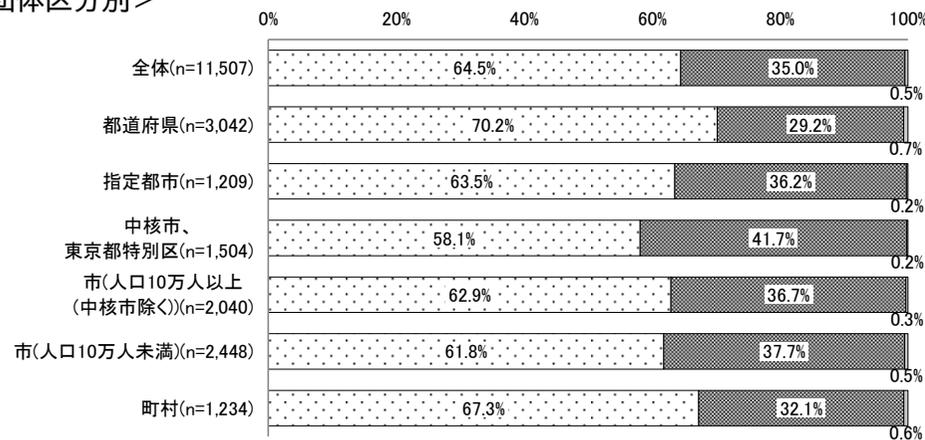
- ・ 令和6年11月26日（火）～同年12月16日（月）

カスタマーハラスメントを受けた経験（受けたと感じた経験）について

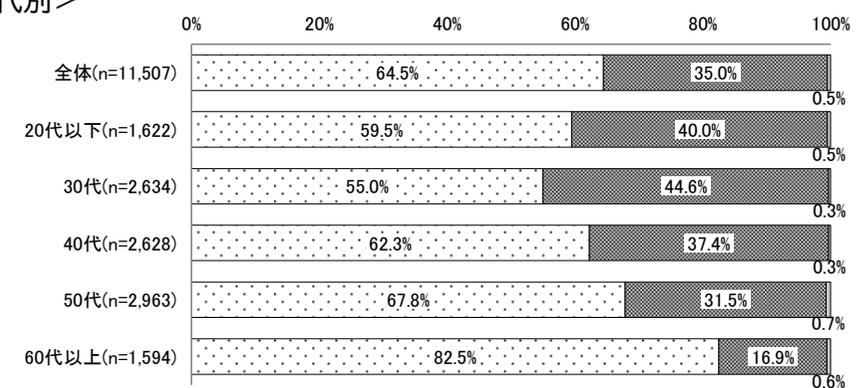
●過去3年間に、カスタマーハラスメントを受けた経験（受けたと感じた経験）については、全体で35.0%。これを、団体区分別で見ると都道府県に比べ市区町村が、年代別で見ると30代が、任用形態別で見ると任期の定めのない常勤職員（非管理職・その他）が受けた割合がそれぞれ高い。

※ 厚生労働省調査（民間）では、「経験した」が全体で10.8%。年代別で見ると、30代（11.3%）、20代（11.2%）、40代（11.0%）、50代以上（10.0%）の順に高い。

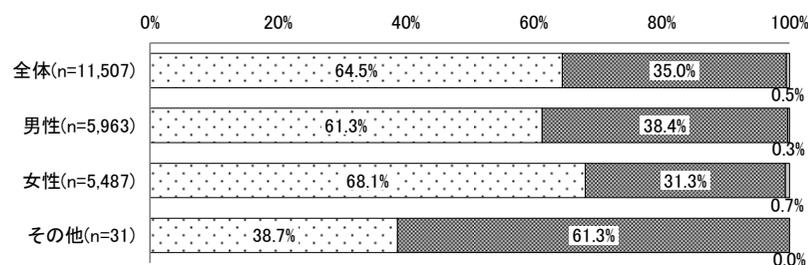
<団体区分別>



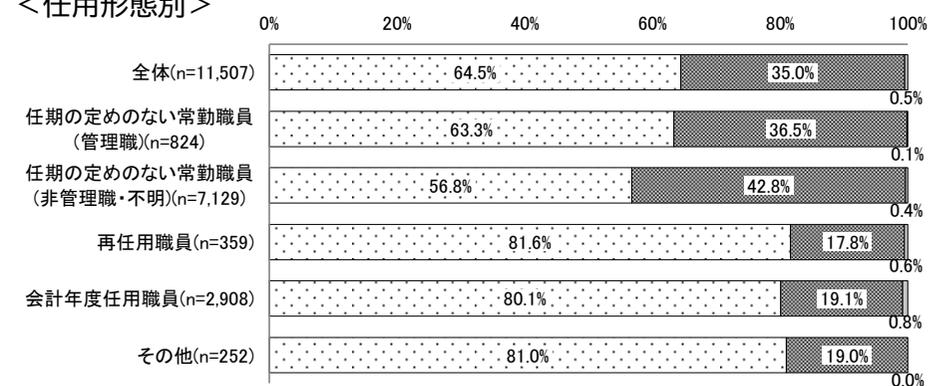
<年代別>



<性別>



<任用形態別>



□ 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

■ 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

■ 無回答

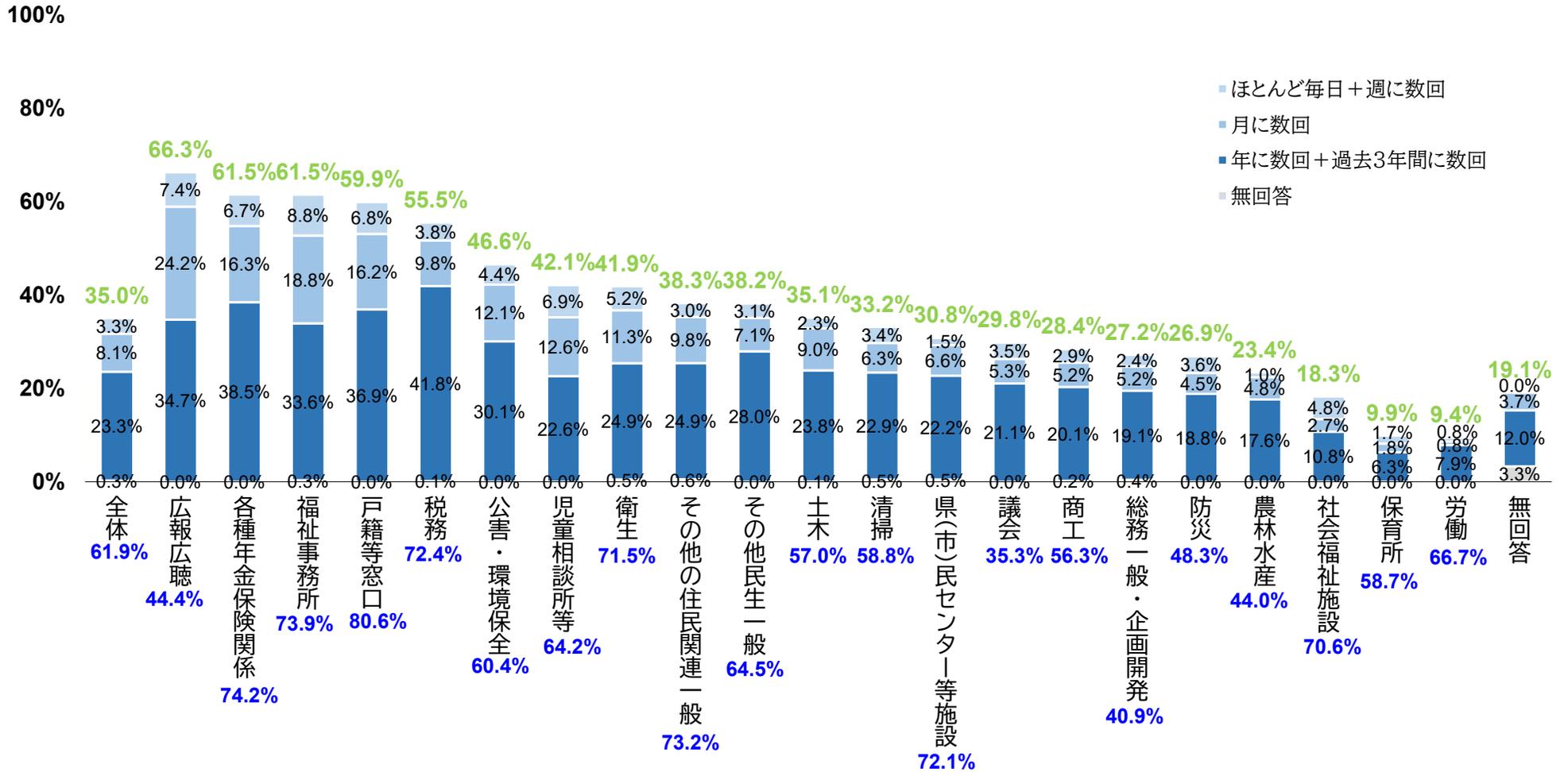
※ 総務省「地方公共団体における各種ハラスメントに関する職員アンケート調査【結果のポイント】（令和7年4月）」参照

※ 調査対象：調査に回答した全職員（n=11,507）

カスタマーハラスメントを受けた経験について（部門別）

●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）がある者の割合について、部門別に見ると、広報広聴（66.3%）、各種年金保険関係（61.5%）、福祉事務所（61.5%）、戸籍等窓口（59.9%）、税務（55.5%）の順に高い。

※部門別の割合は、部門ごとに「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）がある者が受けた当時所属していた（所属している）部門」の人数を、「本調査の回答者が現在所属している部門」の人数で除して算出。



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。

※ 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【結果のポイント】（令和7年4月）」参照
 ※ 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）

カスタマーハラスメントに関する主な課題と対応策及び留意点

【主な課題】

○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（35.0%）は、民間（10.8%）より高く、また、部門によって差が生じている。

【主な対応策】

○各部門における共通的な対応策として、一人で対応させず組織的に対応を行う。

○その上で、部門によっては当該部門の特性に応じた対応も必要。

○カスタマーハラスメントのきっかけとなった理由について、「窓口対応や電話対応等における職務上のミス」などの「職員側の対応が一因」を回答した割合は全体の17.5%となっており、行政サービスの利用者・取引先に対する相談等の対応の向上がカスタマーハラスメントの減少に一定程度資すると考えられる。

＜取組例＞

- ・職員アンケートによる実態把握
- ・職種や現場等の違いに応じた対応マニュアル等の整備
- ・行政サービスの利用者・取引先に対する相談等の対応の向上

【留意点】

○クレームの全てがカスタマーハラスメントに該当するわけではなく、客観的に見て社会通念上相当な範囲で行われたものは、言わば正当なクレームであり、カスタマーハラスメントに該当しないことに留意する必要。

○民間企業では顧客を選別した対応が可能である一方、公務職場では全ての行政サービスの利用者に対して、公平・公正に行政サービスを提供することが必要。

○行政サービスの利用者からの要求等は、行政サービスの利用者の生命・財産に関わる問題を背景とする場合も想定される。

○行政サービスの利用者の権利を不当に侵害しないよう慎重な対応が求められる。

地方公共団体における 各種ハラスメント対策に関する取組事例集

令和7年4月



総務省

目次

	団体名	<ul style="list-style-type: none"> ●パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、育児介護等ハラスメント ●著しい迷惑行為など 	ページ	取組概要
都道府県	大阪府	●	4	庁内で「ハラスメントポータルサイト」を開設し、ハラスメント防止・対策に関する情報を集約。トップメッセージや指針、相談フロー、研修動画、Q&A等を掲載し、ハラスメントに関する意識啓発につなげている。
		●	5	全職員を対象にした「ハラスメントアンケート」やアンケート結果を踏まえた研修等を実施し、継続的に取組を推進。
指定都市	宮城県仙台市	●	6	平成11年よりハラスメント相談に対応する内部相談員を設置。相談者と内部相談員がより安心して相談・対応できるよう、内部相談員に対する研修や、外部相談窓口の設置等の改善・工夫を継続的に実施。
		●	7	「公務員倫理・服務チェックシート」に、ハラスメント関連の項目を設定。研修等の機会でもハラスメントに触れる等、様々な機会を活用して、ハラスメント防止の意識向上につなげている。
市区町村	栃木県宇都宮市	●	8	令和5年度に職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」を実施し、迷惑行為の実態を把握。
		●	9	アンケート結果も踏まえ、迷惑行為への対応フローの再整備や管理監督職を対象とした研修の強化、無断撮影等の原則禁止、電話への録音機能の付加等を実施。また、市におけるカスタマーハラスメント対策の取組をHP等で発信し、市の姿勢を明示。
	埼玉県和光市	●	10	令和4年度にハラスメント対応フローを見直し。相談窓口やハラスメント被害処理委員会への外部弁護士の追加、ハラスメント対応フローの視覚化等により、相談しやすく、実効性のある体制を整備。
		●	11	全職員を対象としたアンケートでの意見を受け、市長による「ハラスメント撲滅宣言」を実施する等、ハラスメント防止にも注力。
	新潟県長岡市	●	12	令和2年度に「長岡市ハラスメント防止基本方針」を策定し、全職員を対象とした実態調査（アンケート）を毎年実施。
		●	13	ハラスメント防止研修（新任役職者向け、全職員向け）の実施等でハラスメント防止に努めるとともに、職場内ミーティング等でコミュニケーションの機会を設定し、風通しのよい職場づくりを目指している。
	長野県松本市	●	14	市長・副市長のメンタルヘルス対策の重要性についての認識の高まりの下、働きやすい職場環境づくりを目指すため、副市長による相談対応や部課長研修での副市長講話を通じた、職員の意識改革を実施。
		●	15	アンケートを通じてカスタマーハラスメント（迷惑行為）の実態を把握するとともに、「カスタマーハラスメント防止条例（仮称）」の制定、「カスタマーハラスメント対策室（仮称）」の設置に向けた準備を推進。
	兵庫県明石市	●	16	職員に対するカスタマーハラスメントを不当要求行為の一環として整理した上で、県警との連携強化や職員向け研修・訓練を通じて、不当要求行為等に組織として対応
		●	17	不当要求行為等が発生した場合の対応を庁内で共有することを目的として、窓口担当課等からのよくある質問に対する対応例等をとりまとめた「不当要求行為等対応マニュアル」を不定期で作成・発出。
	広島県竹原市	●	18	人事部門以外に配置された保健師等と連携し、ハラスメントへの相談対応や事実確認を実施。
		●	19	行政サービスの利用者からの迷惑行為による職員の不安解消のため、名札の記載事項を簡素化。
	愛媛県四国中央市	●	20	職員からハラスメント相談員を選定し、人事課と連携して相談に対応する体制を整備。ハラスメント相談員に対しては、「ハラスメント相談マニュアル」を活用して相談対応に関する研修を実施し、対応力向上を図る。
		●	21	ハラスメントの事実確認等のために開催するハラスメント対策委員会に、専門的な知見を有する外部有識者を追加し、公正な判断を決定できる体制を構築。
	沖縄県うるま市	●	22	市長・副市長を中心に主要課で窓口等での対応困難時の対処方法を検討。その検討に当たっては、各現場で生じている事実に基づき適切に対処する必要があるため、現場職員の生の声を聴き、令和6年度に「うるま市窓口等対応困難時の基本指針」、「窓口等対応困難時対応マニュアル」、啓発ポスターを作成。
		●	23	職員を対象とした研修や、庁舎保安員の配置等も行い、様々な面から組織的な対応を推進。

INDEX

	団体名	ページ	パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント、育児介護等ハラスメント									著しい迷惑行為など						
			トップメッセージ・宣言の発信	アンケート・ヒアリングの実施	指針・マニュアルの策定	職員向け研修の実施	相談・対応フローの整理・策定	内部相談窓口の設置・相談員向け研修の実施	外部相談窓口の設置	追加 ハラスメント対策委員会への外部有識者の	その他（意識啓発・ハラスメントのない職場風土の醸成等）	アンケート・ヒアリングの実施	対応フロー・マニュアル・ポスターの作成	職員向け研修の実施	警察OBの知見の活用・警察との連携	録音機能付き電話機の導入	その他	
都道府県	大阪府	4,5	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●						
指定都市	宮城県 仙台市	6,7					●	●	●		●							
市区町村	栃木県 宇都宮市	8,9										●	●	●	●	●	防犯カメラ	
	埼玉県 和光市	10,11	●	●	●	●	●			●	●							
	新潟県 長岡市	12,13		●	●	●	●	●			●							
	長野県 松本市	14,15	●			●		●				●		●	●	●	対策室	
	兵庫県 明石市	16,17											●	●	●			
	広島県 竹原市	18,19			●		●	●	●									● 名札
	愛媛県 四国中央市	20,21			●	●	●	●		●								
	沖縄県 うるま市	22,23											●	●	●	●	●	

※各地方公共団体の取組項目については、本取組事例集で紹介している内容のみを示しています。

宇都宮市（人口515,831人（令和6年1月1日現在））

- 令和5年度に職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」を実施し、迷惑行為の実態を把握。
- アンケート結果も踏まえ、迷惑行為への対応フローの再整備や管理監督職を対象とした研修の強化、無断撮影等の原則禁止、電話への録音機能の付加等を実施。また、市におけるカスタマーハラスメント対策の取組をHP等で発信し、市の姿勢を明示。

職員アンケートによる迷惑行為等の実態の把握

取組経緯

- カスタマーハラスメントは、スマートフォン等の情報端末やSNSの普及により、職員への暴言・暴力等の直接的な行為だけでなく、応対状況が無断で撮影し、SNSに投稿する等、多様化・悪質化している。
- 本市においても、暴言や長時間の居座りのほか、無断撮影等への対応に職員が苦慮するケースを把握。
- 来庁者による迷惑行為等の実態を把握し、今後の対策に活用するため、令和5年12月に全職員を対象にアンケートを実施。

取組内容

■ 全職員を対象とした「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」の実施

- 調査対象者約3,400名のうち、約900名が回答。
- 回答があった職員のうち、**約半数以上の職員が迷惑行為を受けたことがある**と回答。迷惑行為を受けた職員のうち、**約9割が強いストレス**を感じていた。
- 具体的な迷惑行為の内容としては、**暴言**や、**不必要な上司への面会要求**、**行政手続に係る不当な要求等**が多かった。また、**インターネット上に職員情報が掲載される**といった例もみられた。
- **職員が求める対策としては、上司や同僚からの支援が最多**。次いで、**録音機能付き電話機の設置や防犯カメラ、無断撮影やインターネット上への掲載の防止**といった回答も上位にあった。

ポイント

- アンケートでは、暴言や長時間の居座り、無断撮影等の**迷惑行為を受けた経験があるかどうかのほか、上司等に支援を求めたか**、ストレスを感じた際に**上司や相談窓口**に相談したか等、庁内の対応状況についても聴取。
- また、上記に加え、職員が必要としている迷惑行為等のカスタマーハラスメント対策についても聴取し、今後の対策の参考とした。

迷惑行為への対応フローの再整備、管理監督職への研修の充実・強化、カスタマーハラスメント対策の周知等

取組経緯

- 「来庁者による迷惑行為等に関するアンケート」結果や他市の取組事例等も踏まえ、すぐ取り組むことができる対策と設備更新等が必要となる対策を整理し、着実に対策強化を実施。

取組内容

<すぐ取り組むことができる対策>

- **迷惑行為への対応フローの再整備（令和6年2月）**
 - 迷惑行為への対応フローを再整備。迷惑行為への対応のポイントやケースごとの対応フロー、危機管理課や警察に通報するタイミング・判断方法を詳細化。
 - 単に「大声を上げた」等の言動だけで直ちに悪質クレームと決めつけるのではなく、まずは一定の時間をかけて来庁者の話を聞いた上で、対応が難しいものはフローに沿って対応。

- **研修の充実・強化（令和6年4月～）**
 - 毎年実施している危機管理研修プログラムに迷惑行為に対する管理職と監督職の役割や相談体制等を明記。
 - 不当要求等対策担当顧問弁護士によるロールプレイング形式のハードクレーム対応研修の実施回数を年2回から3回に増やし、その内の1回は、新任の監督職の指名研修とした。

- **無断撮影等の原則禁止（令和6年5月～）**
 - 庁舎管理規則を改正し、庁舎内における正当な理由のない撮影や録音行為等を原則禁止。（あくまで迷惑行為を防止するための対策）

- **職員証のフルネーム表記の見直し（令和6年6月）**
 - フルネームで表記されていた職員証の表記を名字のみに変更。

- **カスタマーハラスメント対策の周知（令和6年10月）**
 - カスタマーハラスメントに該当する行為を掲載したポスターを本庁舎等の市の施設やHPに掲載。
 - 市HPにカスタマーハラスメントに対する市の取組姿勢を明示。

<設備更新等が必要となる対策>

- **電話に通話録音機能の導入、防犯カメラの増設**
 - 令和7年1月に、市役所本庁舎の電話に通話録音機能（録音告知機能付）を導入するとともに、令和7年度以降、窓口等に防犯カメラを増設予定。出先機関についても、令和7年度以降必要な施設に順次導入予定。

ポイント

- 迷惑行為等に対して、全庁統一的な対応を図るため、毎年4月に全部局に対し、「迷惑行為への対応フロー」等に基づいた対応の徹底を依頼している。
- 迷惑行為に対し一人では対応させるのではなく、監督職を含めて複数人で対応する必要性を研修で伝えている。
- 不当要求等対策担当顧問弁護士と連携、相談しながら対策を実施。

宇都宮市 ポスター
「STOP!!
カスタマーハラスメント」



（出所）宇都宮市「市職員へのカスタマーハラスメント対策について」
<https://www.city.utsunomiya.lg.jp/kurashi/oshirase/1039274/1039275.html>