

# 鎌ヶ谷市職員に対するカスタマーハラスメントに関するアンケート結果（要約）

カスタマーハラスメントへの対策等を検討するにあたり、本市職員に対するカスタマーハラスメントの実態を把握するため、アンケート調査を実施しました。

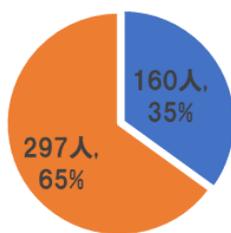
## 【調査概要】

対象者：市役所で働く全職員（再任用職員、会計年度任用職員等を含む。）  
期 間：令和7年10月10日（金）～10月23日（木）  
調査事項：直近3年以内に、職場内で受けたカスタマーハラスメントについて  
回答者数：457名

## 【結果】

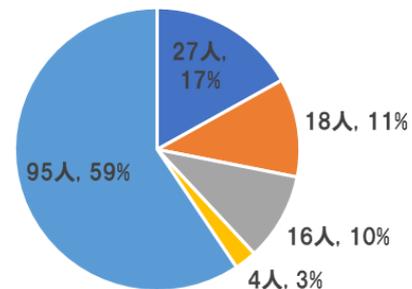
- 直近3年以内にカスタマーハラスメントを受けたことがあると回答した職員は35%であり、その内の約83%の職員が複数回のカスタマーハラスメントを受けたと回答した。
- カスタマーハラスメントを受けた時の状況として、「電話」が53%と最も多く、次に多いのが「窓口」の43%であった。
- カスタマーハラスメントの内容は、「誹謗中傷・大声で威圧するなど乱暴な言動（109人）」、「何度も同じ要求を繰り返す（107人）」、「行政手続き等にかかる不当な要求（81人）」、「長時間の拘束（78人）」の数が多かった。少数ではあるものの「土下座など不当な謝罪の要求」、「金銭的な要求」、「インターネットへの掲載、書込み」、「暴力」を受けたという回答もあった。
- カスタマーハラスメントを受けた事により生じた影響として、「いやな思いや不安な気持ち、不快感が続いた（139人）」、「腹立たしい気持ちになった（118人）」、「仕事に行くのが憂鬱になった（76人）」、「業務へのパフォーマンスが低下した（69人）」との回答が多かった。また、心身に不調をきたした例として「元気がなくなった（55人）」、「時々フラッシュバックのように思い出すことがある（32人）」、「眠れなくなった（23人）」、「体調が悪化した（21人）」という回答もあった。

自身が直近3年以内にカスタマーハラスメントを受けたことがあるか



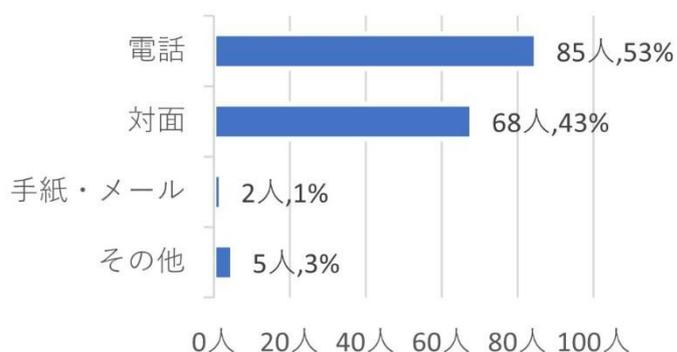
■ ある ■ ない

直近3年間に何回くらいカスタマーハラスメントを受けたか

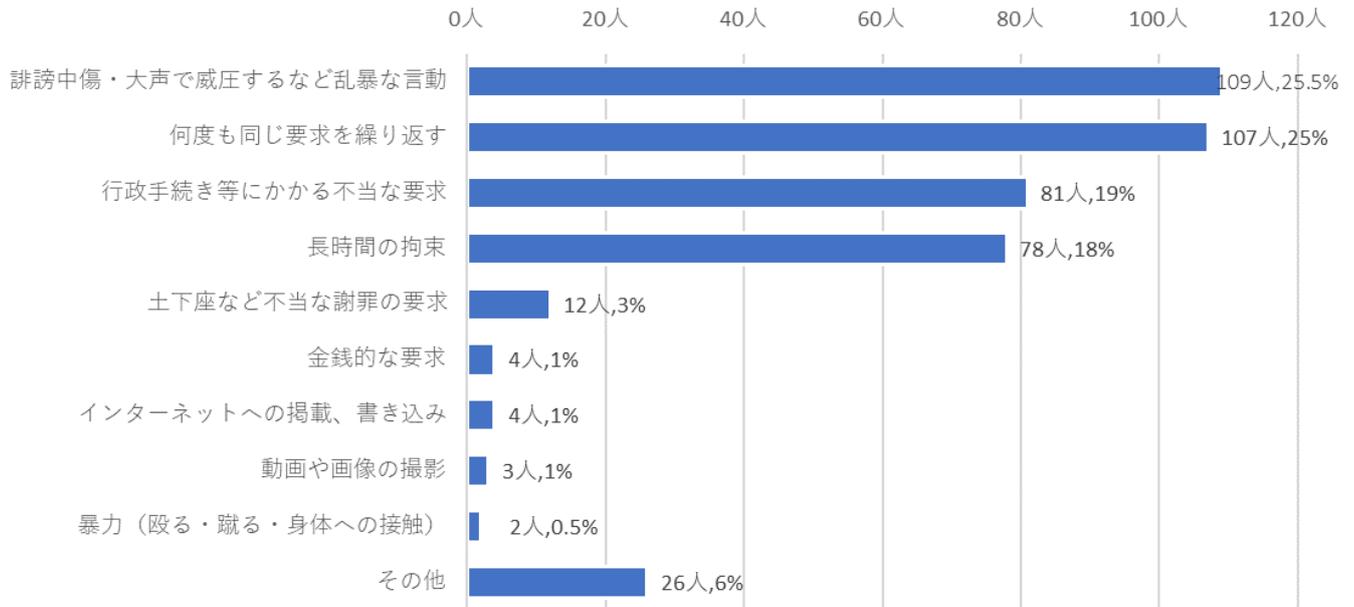


■ 1回 ■ 2回 ■ 3回 ■ 4回 ■ 5回以上

## カスタマーハラスメントを受けた時の状況



## カスタマーハラスメントの内容



## カスタマーハラスメントを受けたことにより生じた影響(複数回答)

