

職員に対するカスタマー・ハラスメント防止対策について

企画総務委員会
令和7年9月24日

1 趣旨

(対策の背景)

近年、顧客等から就業者に対する暴言や不当な要求といったカスタマー・ハラスメント（以下「カスハラ」という。）が深刻化しており、社会問題となっている。

このことに伴い、本年、都が全国初のカスハラ防止条例を施行するとともに、国はカスハラ対策を事業者に義務付ける法改正を行っており、社会全体でカスハラから就業者を守り、顧客等と就業者が相互に尊重し合う新たな関係作りが進められている。

(本区の現状と対策の必要性)

本年4月に公表された総務省調査において、「特別区及び中核市の回答した職員の4割超がカスハラを受けた経験がある」と報告されているが、本年度、本区で実施したカスハラの実態を把握するための調査では、「回答した職員の半数以上がカスハラを受けた経験がある」という結果が出ている。

カスハラは、本区においても他自治体と同様に発生しており、職員の人格や尊厳を傷つけ職場環境を悪化させるだけでなく、職員の職務能率を低下させ、区政の効率的な運営に重大な影響を及ぼす可能性がある。

このため、本区としてもカスハラ防止対策に主体的かつ積極的に取り組む必要がある。

2 令和7年度における取組状況

- (1) 「墨田区職員に対するカスタマー・ハラスメントの防止に関する基本方針」の策定、庁内周知及び区ウェブサイトでの公表（策定・庁内周知は5月22日、公表は同月23日）
- (2) 「庁内カスハラ対策資料」の配布（5月30日）
- (3) 実態調査の実施（5月23日～6月13日）
- (4) 「カスハラ啓発ポスター」を出先施設等も含めた窓口等で掲示（6月）



3 職員カスタマー・ハラスメント実態調査結果（概要）について

(1) 調査設計

方法：オンライン方式（Logo フォーム）

期間：令和7年5月23日～令和7年6月13日

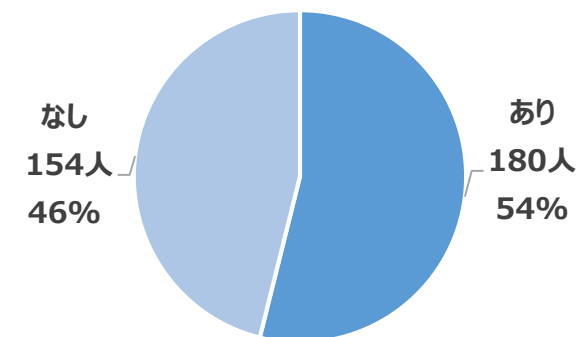
(2) 回収結果

有効回答数：334人

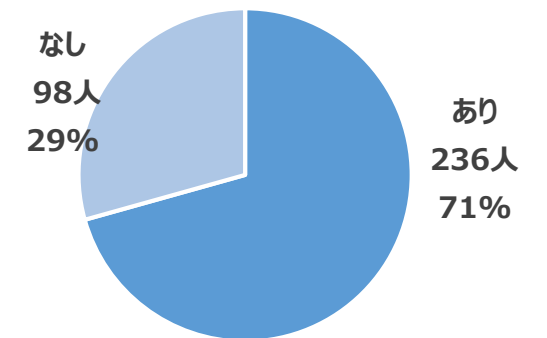


(3) 主な調査結果（概要）

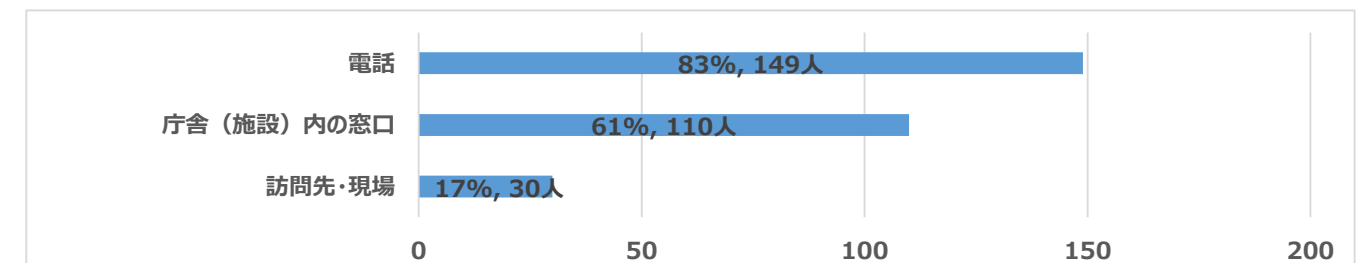
① カスハラ被害経験の有無



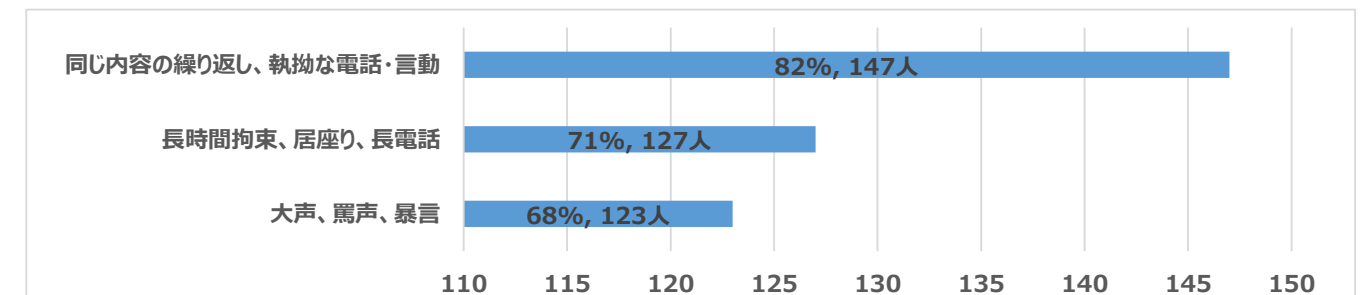
② カスハラ目撃経験の有無



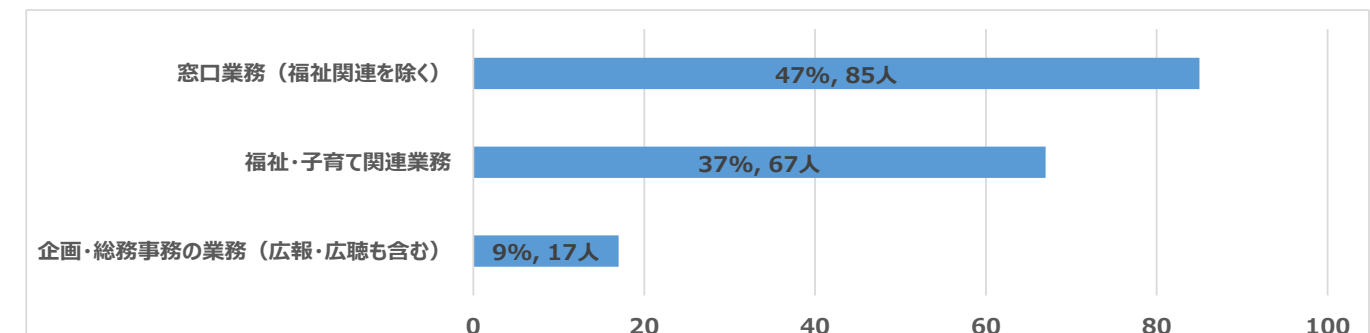
③ カスハラ発生時の主な場所（上位3件）※カスハラ被害者180人による複数回答



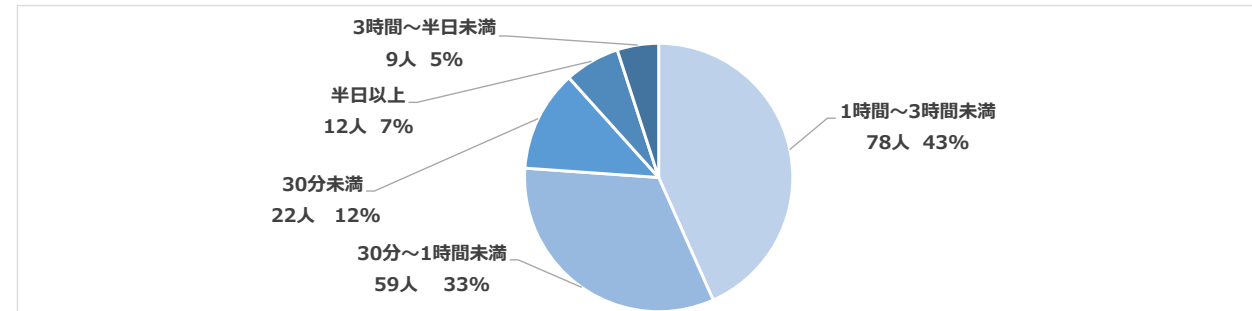
④ カスハラの行為の態様（上位3件）※カスハラ被害者180人による複数回答



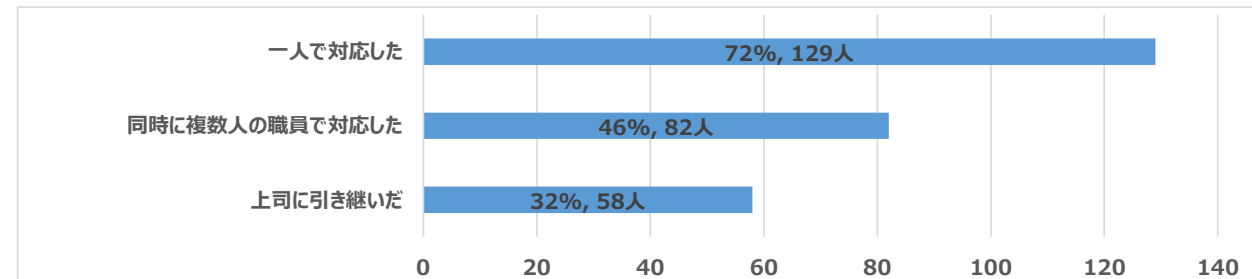
⑤ 発生時の主な業務内容（上位3件）※カスハラ被害者180人による複数回答



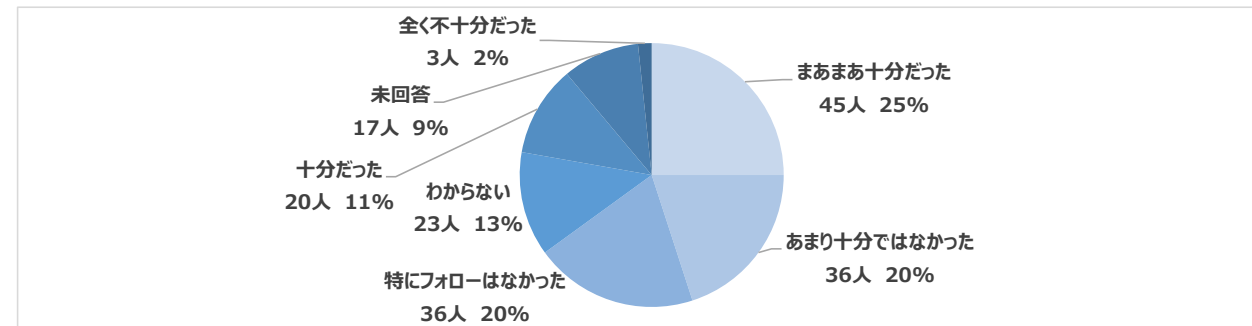
⑥ 1回のカスハラ対応に要した最長時間 ※カスハラ被害者 180 人による回答



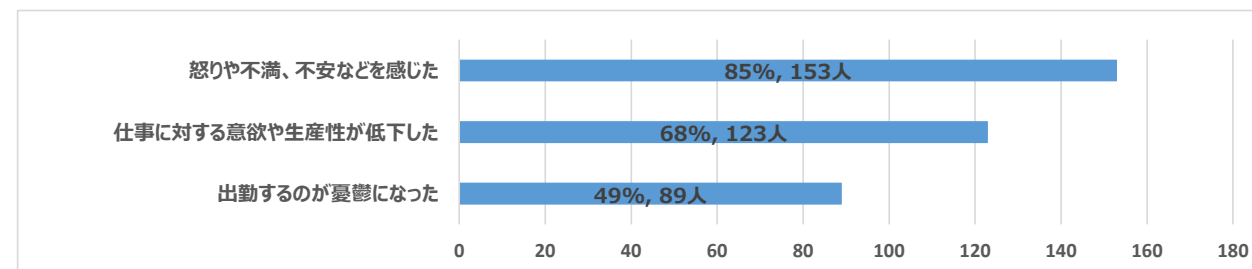
⑦ 発生時の対応（上位 3 件） ※カスハラ被害者 180 人による複数回答



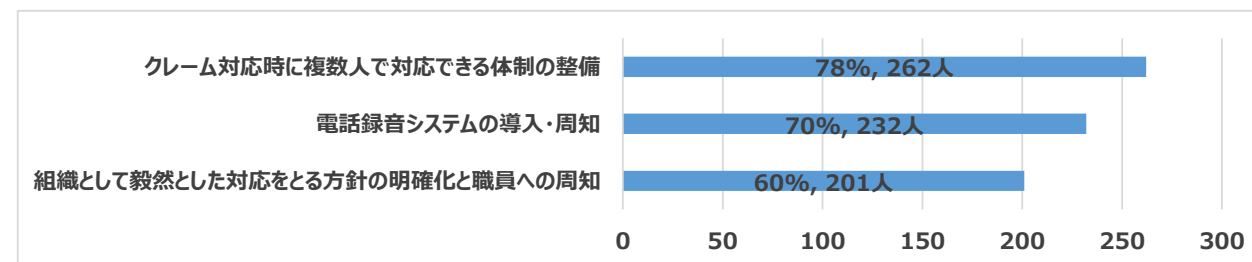
⑧ 発生後の職場からのフォローアップ ※カスハラ被害者 180 人による回答



⑨ カスハラが心身に与えた影響（上位 3 件） ※カスハラ被害者 180 人による複数回答



⑩ カスハラ防止に必要な対策（上位 3 件） ※アンケート回答者 334 人による複数回答



(4) 調査結果から見てきた課題

① カスハラ常态化

窓口部門を中心に、職員の「半数以上」が直接的な被害を経験し、さらに「7 割以上」が他の職員の被害を目撃しており、カスハラが一部の特殊な事例ではなく、「常态化した問題」となっている。

② 被害の深刻な実態

特に、周囲から見えにくい「電話」という密室空間で、長時間にわたる執拗な言動や人格否定が発生しており、多くの職員が明確な判断基準や支援体制がないまま、対応せざるを得ない状況に置かれている。

③ 不十分な支援体制と組織への不信感

現状の相談体制やフォローアップは、一定数の職員から「不十分」と評価されており、職員の心身への影響に留まらず、組織への不信感につながるおそれがある。

(5) 今後の対策の方向性

① 対策マニュアルの策定

「カスハラの判断基準」や「対応を打ち切るルール」を明確にし、職員が具体的な行動を取ることができるようにする。

② 組織的・物理的な防御策の構築

職員が最も重要視している「複数人での対応」を原則化するとともに、抑止力と証拠保全の観点から「通話録音システム」の導入を早急に検討する。

③ 支援体制の強化

全部署の管理職、係長等を対象とした実践的な対応研修を実施し、職員を孤立させない支援体制を強化する。

④ 毅然とした姿勢の内外への表明

区民等の意見や指摘に対し、これまでどおり真摯に耳を傾けることを前提とし、カスハラには組織として厳正に対応する姿勢を明確に周知する。

4 今後の取組内容とスケジュール（予定）

(1) 通話録音装置の設置

令和 7 年度区議会定例会 9 月議会において、本庁舎用の通話録音装置 300 台分（2,070 千円）に係る補正予算案の提案を行う。

(2) 庁内検討会議を踏まえた対策マニュアルの策定

中間まとめ版を 1 1 月、確定版を 2 月に策定する。

(3) 管理職向け研修の実施（1 2 月）