

4. 2 市町村・保育所調査 集計表

1 勤務先情報について

(1) 所属をお選びください。[SA] [n=22]

		回答数	割合
全 体		22	100.0%
1	市役所、町村役場	14	63.6%
2	保育所	8	36.4%

2 令和4～6年度に発生したカスタマーハラスメント行為に関する被害状況等について

(1) カスタマーハラスメント行為は発生しましたか。[SA] [n=22]

		回答数	割合
全 体		22	100.0%
1	発生している	12	54.5%
2	発生していない	4	18.2%
3	わからない、把握していない	4	18.2%
4	その他	2	9.1%

- ・カスハラに該当するか不明（1 件）
- ・悪質ではないが嫌味を言われたことがある（1 件）

		回答数	発生している	発生していない	わからない、把握していない	その他	発生あり / 総数
全 体		22	12	4	4	2	54.5%
勤務先	市役所・町村役場	14	9	1	3	1	64.3%
	保育所	8	3	3	1	1	37.5%

(2) 発生件数を教えてください。 [SA] [n=12]

		回答数	割合
全 体		12	
1	1回～10回	5	41.7%
2	11回～30回	2	16.7%
3	31回～50回	0	0.00%
4	51回以上	0	0.00%
5	発生しているが件数はわからない	5	41.7%

		回答数	1回～10回	11回～30回	31回～51回	51回以上	発生しているが 件数はわからない
全 体		12	5	2	0	0	5
勤務先	市役所・町村役場	9	2	2	0	0	5
	保育所	3	3	0	0	0	0

(3) 行為者の性別及び推定年齢を教えてください。 [MA] [n=12]

全 体		回答数	割合
		22	
1	男性（20歳未満）	0	0.0%
2	男性（20歳以上～40歳未満）	0	0.0%
3	男性（40歳以上～60歳未満）	5	41.7%
4	男性（60歳以上）	5	41.7%
5	男性（わからない）	1	8.3%
6	女性（20歳未満）	0	0.0%
7	女性（20歳以上～40歳未満）	3	25.0%
8	女性（40歳以上～60歳未満）	2	16.7%
9	女性（60歳以上）	3	25.0%
10	女性（わからない）	0	0.0%
11	わからない	3	25.0%

		回答数	男性 20歳未 満	男性 20歳以 上40歳 未満	男性 40歳以 上60歳 未満	男性 60歳以 上	男性 わから ない	女性 20歳未 満	女性 20歳以 上40歳 未満	女性 40歳以 上60歳 未満	女性 60歳以 上	女性 わから ない	わから ない
全 体		22	0	0	5	5	1	0	3	2	3	0	3
勤 務 先	市役所・町村役場	17	0	0	5	5	1	0	0	1	2	0	3
	保育所	5	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0

(4) 行為の内容を教えてください。 [MA] [n=12]

		回答数	割合
全 体		30	
1	身体的な攻撃（暴行、傷害）	2	16.7%
2	対面又は電話での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	9	75.0%
3	SNS 等での精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）	1	8.3%
4	威圧的な言動	7	58.3%
5	著しく不当な要求（金品の要求、土下座の強要等）	0	0.0%
6	同じ内容を繰り返す等の過度なクレーム	7	58.3%
7	拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）	1	8.3%
8	明らかに業務内容と関係のない顧客等からの言動（セクハラ、プライバシーの侵害、個人の属性に関する言動等）	3	25.0%
9	その他（自由記載）	0	0.0%

		回答数	身体的な攻撃	対面又は電話での精神的な攻撃	SNS等での精神的な攻撃	威圧的な言動	著しく不当な要求	過度なクレーム	拘束的な行動	業務内容と関係のない言動	その他
全 体		30	2	9	1	7	0	7	1	3	0
勤務先	市役所・町村役場	23	2	7	1	5	0	4	1	3	0
	保育所	7	0	2	0	2	0	3	0	0	0

(5) 行為により被った被害や損害を教えてください。 [MA] [n=12]

		回答数	割合
全 体		19	
1	通常業務の遂行への悪影響	7	58.3%
2	職員への影響	8	66.7%
3	風評被害、信用失墜	0	0.0%
4	賠償負担、訴訟負担	0	0.0%
5	その他（自由記載）	2	16.7%
6	特になし	2	16.7%

		回答数	通常業務の遂行への悪影響	職員への影響	風評被害、信用失墜	賠償負担、訴訟負担	その他	特になし
全 体		19	7	8	0	0	2	2
勤務先	市役所・町村役場	15	6	7	0	0	1	1
	保育所	4	1	1	0	0	1	1

(6) 行為による職員への影響を教えてください。[MA] [n=8]

		回答数	割合
全 体		8	
1	メンタルヘルス不調等による通院等が必要となった（休業を伴わない）	0	0.0%
2	メンタルヘルス不調等による休業が発生した	0	0.0%
3	メンタルヘルス不調等による離職が発生した	1	12.5%
4	行為を受けた職員の配置転換を行った	0	0.0%
5	その他（自由記載）	3	37.5%
・メンタルヘルス不調等になった（2件） ・職員が不安を感じながら業務を行うことになった（1件）			
6	把握していない	4	50.0%

		回答数	通院等が必要	休業が発生	離職が発生	配置転換	その他	把握していない
全 体		8	0	0	1	0	3	4
勤務先	市役所・町村役場	7	0	0	1	0	2	4
	保育所	1	0	0	0	0	1	0

3 カスタマーハラスメント対策の取組状況について

(1) 実施状況を教えてください。[SA] [n=22]

		回答数	割合
全 体		22	100.0%
1	対策を講じている	13	59.1%
2	対策を検討しているが講じていない	7	31.8%
3	対策を講じていない	2	9.1%

		回答数	対策を講じている	対策を検討しているが講じていない	対策を講じていない	講じている/総数
全 体		22	13	7	2	59.1%
勤務先	市役所・町村役場	14	9	5	0	64.3%
	保育所	8	4	2	2	50.0%
発生状況	発生している	12	7	5	0	58.3%
	発生していない	4	3	0	1	75.0%
	わからない、把握していない	4	2	2	0	50.0%
	その他	2	1	0	1	50.0%

(2-1) 講じている対策を教えてください。 [MA] [n=13]

		回答数	割合
全 体		26	
1	相談体制の整備（相談窓口の設置等）	5	38.5%
2	被害者への配慮のための取組（被害者のメンタルヘルス不調へのケア等）	8	61.5%
3	カスタマーハラスメント対応に関するマニュアル等の整備	4	30.8%
4	カスタマーハラスメント対応に関する研修の実施	3	23.1%
5	顧客等への周知・啓発（啓発ポスター掲示等）	1	7.7%
6	外部機関への相談（警察等の公的機関、顧問弁護士等）	5	38.5%
7	対外的なカスタマーハラスメントを容認しない宣言	0	0.0%
8	その他（自由記載）	0	0.0%

		回答数	相談体制 の整備	被害者への 配慮のため の取組	マニュアル 等の整備	研修の実 施	顧客等への 周知・啓発	外部機関 への相談	容認しな い宣言	その他
全 体		26	5	8	4	3	1	5	0	0
勤 務 先	市役所・町村役場	18	2	5	2	3	1	5	0	0
	保育所	8	3	3	2	0	0	0	0	0
発 生 状 況	発生している	16	2	4	4	2	1	3	0	0
	発生していない	5	2	2	0	0	0	1	0	0
	わからない、把握してい ない	4	1	2	0	1	0	0	0	0
	その他	1	0	0	0	0	0	1	0	0

(2-2) 対策を講じていない理由を教えてください。 [MA] [n=9]

		回答数	割合
全 体		22	
1	必要なスキル・ノウハウがない	6	66.7%
2	必要な人材を確保できない	3	33.3%
3	必要な時間・費用が確保できない	5	55.6%
4	カスタマーハラスメントと正当なクレームや要求とを区別する明確な判断基準を設けることが難しい	5	55.6%
5	対策を講じても効果が期待できない	2	22.2%
6	対策の必要性を感じていない	0	0.0%
7	カスタマーハラスメントが発生していない	1	11.1%
8	その他（自由記載）	0	0.0%

		回答数	スキル・ノウハウがない	人材を確保できない	時間・費用が確保できない	判断基準を設けることが難しい	効果が期待できない	必要性を感じていない	発生していない	その他
全 体		22	6	3	5	5	2	0	1	0
勤務先	市役所・町村役場	14	4	2	4	3	1	0	0	0
	保育所	8	2	1	1	2	1	0	1	0
発生状況	発生している	11	4	1	3	2	1	0	0	0
	発生していない	1	0	0	0	0	0	0	1	0
	わからない、把握していない	8	2	2	2	2	0	0	0	0
	その他	2	0	0	0	1	1	0	0	0