

令和4年（2022年）12月21日

令和4年度 カスタマーハラスメント職員アンケート結果について

近年、行政サービス利用者等からの理不尽で過剰な要求、暴言や恫喝などのいわゆる「カスタマーハラスメント」や行政対象暴力が、窓口職場や電話対応において散見されています。

また、令和2年4月に人事院は、カスタマーハラスメントに関する苦情相談があった場合、その内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ることを各省各庁の長の責務とした通知（人事院規則 10-16 パワー・ハラスメントの防止等）を発出しているところです。

こうしたことを背景に、本市職員を取り巻くカスタマーハラスメントの実態把握や課題の抽出を目的として、「カスタマーハラスメントに係る職員アンケート」を実施しました結果をお知らせします。

記

1 カスタマーハラスメントに係る職員アンケート実施期間および調査対象職員

(1)実施期間

令和4年10月4日(火)から同年10月31日(月)までの間

(2)調査対象職員

医療職を除く全職員

ただし、庁内グループウェアの「アンケート機能」が利用できない職員を除く。

(3)実施方法

庁内グループウェアの「アンケート機能」上で実施しました。

なお、本アンケートは、回答者を特定することができない調査形式としました。

2 カスタマーハラスメントに係る職員アンケート実施結果

別添資料のとおり

3 今後について

このアンケート調査の結果については、庁内で共有するとともに、関連する研修等に活用することにより、職員を取り巻くハラスメントに対する理解をさらに深め、より働きやすい職場づくりにつなげてまいります。

担当

彦根市総務部人事課(彦根市元町4番2号)

担当：人事課 浅原、野島

TEL：0749-30-6106（直通）、FAX：0749-22-1398

令和4年度 カスタマーハラスメント職員アンケート結果について

2022年12月

彦根市総務部人事課

1 職員アンケート実施の背景について

近年、行政サービス利用者等からの理不尽で過剰な要求、暴言や恫喝などのいわゆる「カスタマーハラスメント」や行政対象暴力が、窓口職場や電話対応において散見されています。

また、令和2年4月に人事院は、カスタマーハラスメントに関する苦情相談があった場合、その内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ることを各省各庁の長の責務とした通知（人事院規則10-16 パワー・ハラスメントの防止等）を発出しているところです。

こうしたことを背景に、本市職員を取り巻くカスタマーハラスメントの実態把握や課題の抽出を目的として、「カスタマーハラスメントに係る職員アンケート」を実施しました。

2 実施期間および調査対象職員

(1) 実施期間

令和4年10月4日(火)から同年10月31日(月)までの間

(2) 調査対象職員

医療職を除く全職員

ただし、庁内グループウェアの「アンケート機能」が利用できない職員を除く。

(3) 実施方法

庁内グループウェアの「アンケート機能」上で実施しました。

なお、本アンケートは、回答者を特定することができない調査形式としました。

3 実施結果 別添資料のとおり

4 今後について

このアンケート調査の結果については、庁内で共有するとともに、関連する研修等に活用することにより、職員を取り巻くハラスメントに対する理解をさらに深め、より働きやすい職場づくりにつなげてまいります。

令和4年度 カスタマーハラスメント職員アンケート結果(彦根市)

総務部人事課作成

調査対象職員

医療職を除く全職員(※)	1,336 人	※会計年度任用職員を含みます。また、庁内グループウェアの「アンケート機能」が利用できない職員を除いています。
回答職員	695 人	
回答率	52%	

実施期間

令和4年10月4日(火)から同年10月31日(月)までの間

実施方法

庁内グループウェアの「アンケート機能」上で実施しました。

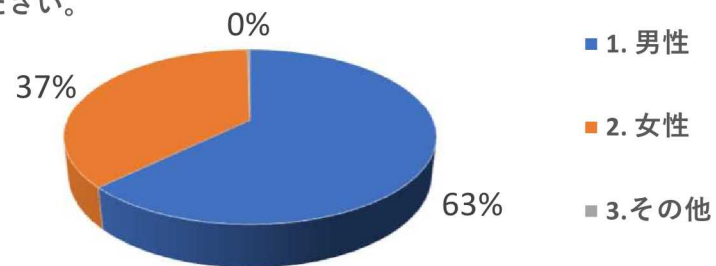
なお、本アンケートは、回答者を特定することができない調査形式としました。

※構成比は小数点第1位を四捨五入していますので、合計しても100%とならない場合があります。

問1 あなたの性別を教えてください。

1. 男性	434	63%
2. 女性	255	37%
3. その他	2	0%
計	691	

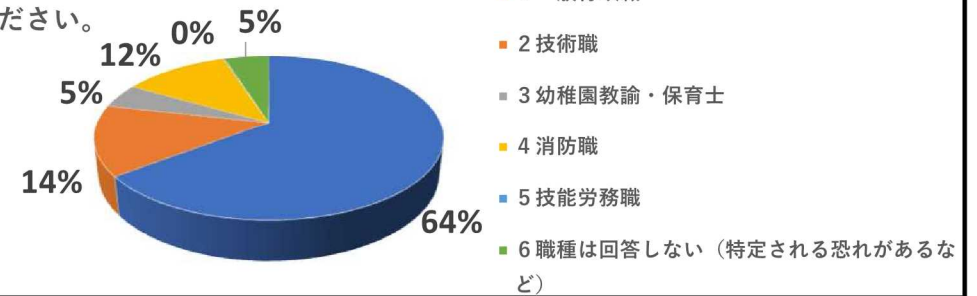
問1 あなたの性別を教えてください。



問2 あなたの職種を教えてください。

1 一般行政職	449	65%
2 技術職	97	14%
3 幼稚園教諭・保育士	33	5%
4 消防職	81	12%
5 技能労務職	1	0%
6 職種は回答しない（特定される恐れがあるなど）	34	5%
計	695	

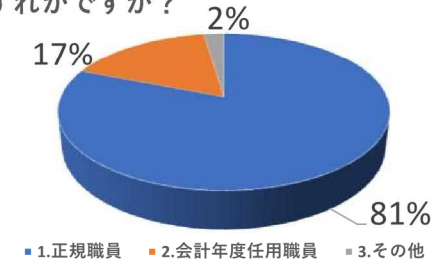
問2 あなたの職種を教えてください。



問3 あなたの任用形態は次のいずれかですか？

1.正規職員	558	81%
2.会計年度任用職員	116	17%
3.その他	16	2%
計	690	

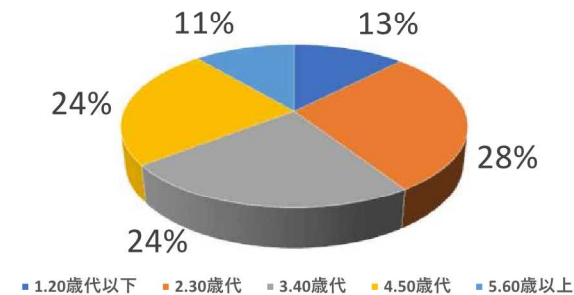
問3 あなたの任用形態は次のいずれかですか？



問4 あなたの年齢は？

1.20歳代以下	86	12%
2.30歳代	197	28%
3.40歳代	165	24%
4.50歳代	168	24%
5.60歳以上	78	11%
計	694	

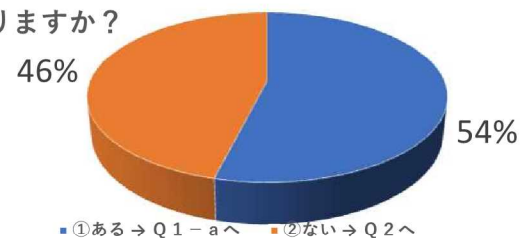
問4 あなたの年齢は？



Q1 あなたは、おおむね過去5年間に、職場内でカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を受けたことがありますか？

①ある → Q1-aへ	362	54%
②ない → Q2へ	309	46%
計	671	

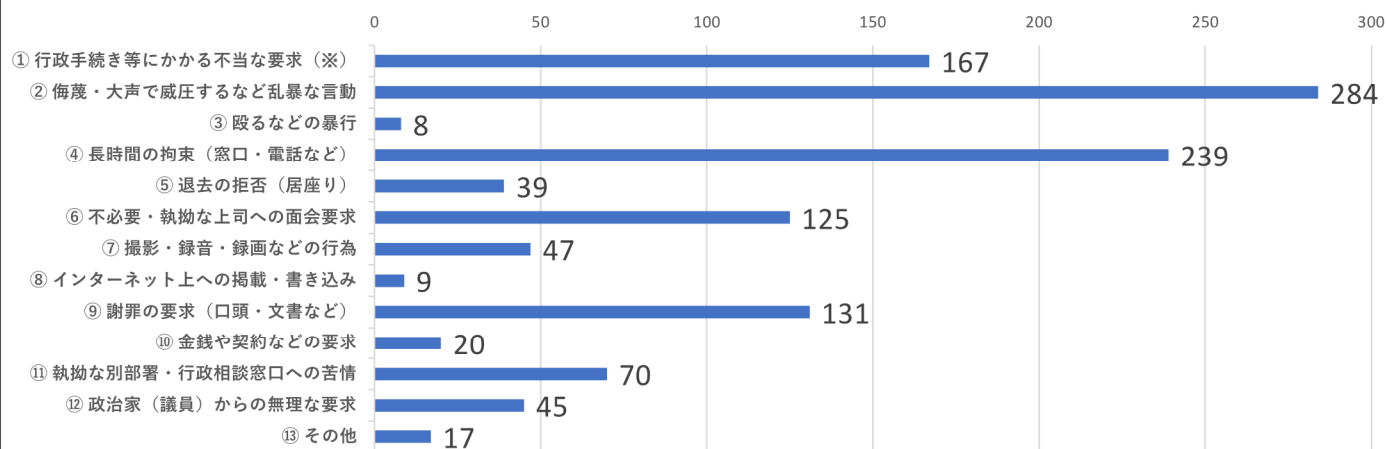
Q1 あなたは、おおむね過去5年間に、職場内でカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を受けたことがありますか？



1-a あなたが受けたことのあるカスハラの内容を以下から選択してください。（複数回答可）

① 行政手続き等にかかる不当な要求（※）	167	14%
② 侮蔑・大声で威圧するなど乱暴な言動	284	24%
③ 殴るなどの暴行	8	1%
④ 長時間の拘束（窓口・電話など）	239	20%
⑤ 退去の拒否（居座り）	39	3%
⑥ 不必要・執拗な上司への面会要求	125	10%
⑦ 撮影・録音・録画などの行為	47	4%
⑧ インターネット上への掲載・書き込み	9	1%
⑨ 謝罪の要求（口頭・文書など）	131	11%
⑩ 金銭や契約などの要求	20	2%
⑪ 執拗な別部署・行政相談窓口への苦情	70	6%
⑫ 政治家（議員）からの無理な要求	45	4%
⑬ その他	17	1%
計	1,201	

1-a あなたが受けたことのあるカスハラの内容を以下から選択してください。



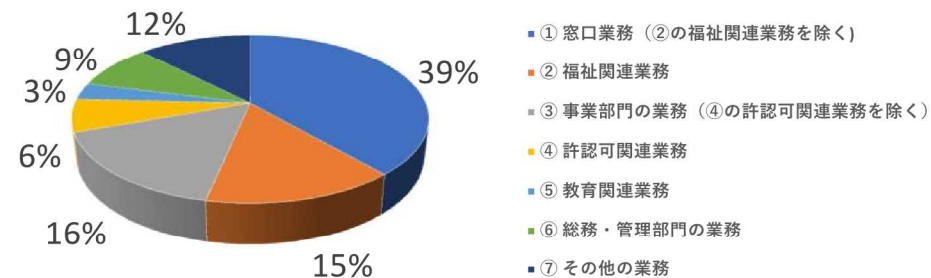
※①税金・免許税などの拒否、必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など

※⑬その他等の自由記載内容は別添のとおり

Q1ー b あなたがカスハラを受けたときの業務内容を以下から選択してください。

① 窓口業務（②の福祉関連業務を除く）	191	39%
② 福祉関連業務	73	15%
③ 事業部門の業務（④の許認可関連業務を除く）	80	16%
④ 許認可関連業務	31	6%
⑤ 教育関連業務	16	3%
⑥ 総務・管理部門の業務	43	9%
⑦ その他の業務	61	12%
計	495	

Q1ー b あなたがカスハラを受けたときの業務内容を以下から選択してください。

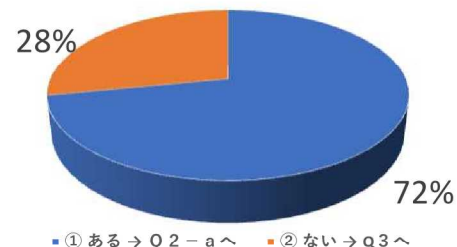


Q2以降は次ページからとなります。

Q2 あなたは、今までに職場内で、カスハラを受けている職員を見たことがありますか？

① ある → Q2-aへ	471	72%
② ない → Q3へ	184	28%
計	655	

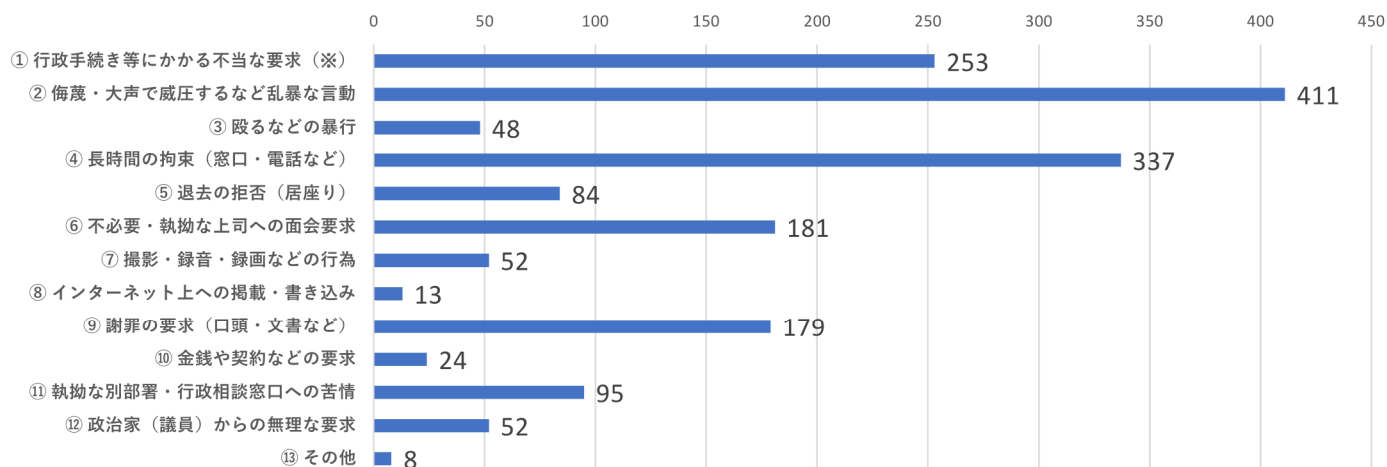
Q2 あなたは、今までに職場内で、カスハラを受けている職員を見たことがありますか？



Q2-a あなたが見たことのある（職場の同僚が受けたことがある）カスハラの内容を以下から選択してください。（複数回答可）

① 行政手続き等にかかる不当な要求（※）	253	15%
② 侮蔑・大声で威圧するなど乱暴な言動	411	24%
③ 殴るなどの暴行	48	3%
④ 長時間の拘束（窓口・電話など）	337	19%
⑤ 退去の拒否（居座り）	84	5%
⑥ 不必要・執拗な上司への面会要求	181	10%
⑦ 撮影・録音・録画などの行為	52	3%
⑧ インターネット上への掲載・書き込み	13	1%
⑨ 謝罪の要求（口頭・文書など）	179	10%
⑩ 金銭や契約などの要求	24	1%
⑪ 執拗な別部署・行政相談窓口への苦情	95	5%
⑫ 政治家（議員）からの無理な要求	52	3%
⑬ その他	8	0%
計	1,737	

Q2-a あなたが見たことのある（職場の同僚が受けたことがある）カスハラの内容を以下から選択してください。

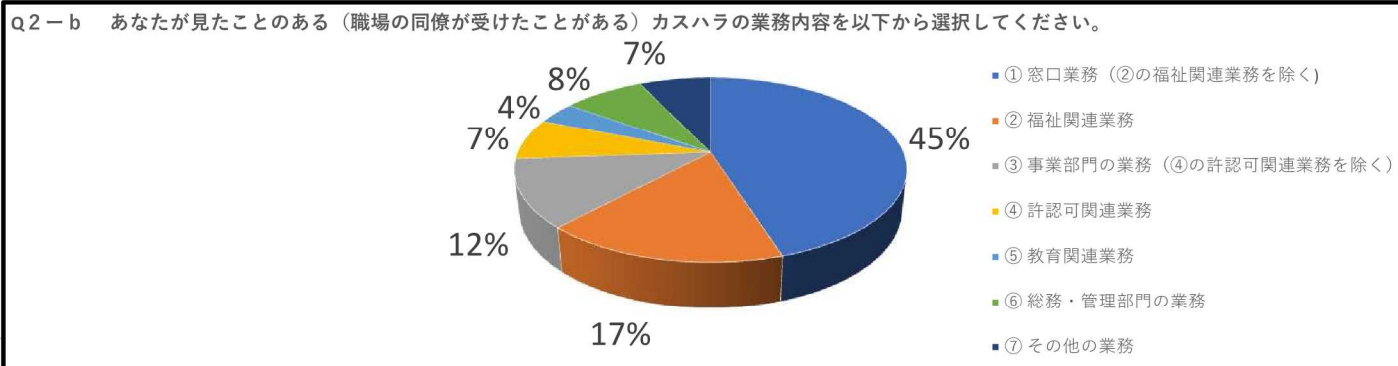


※①税金・免許税などの拒否、必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など

※⑬その他等の自由記載内容は別添のとおり

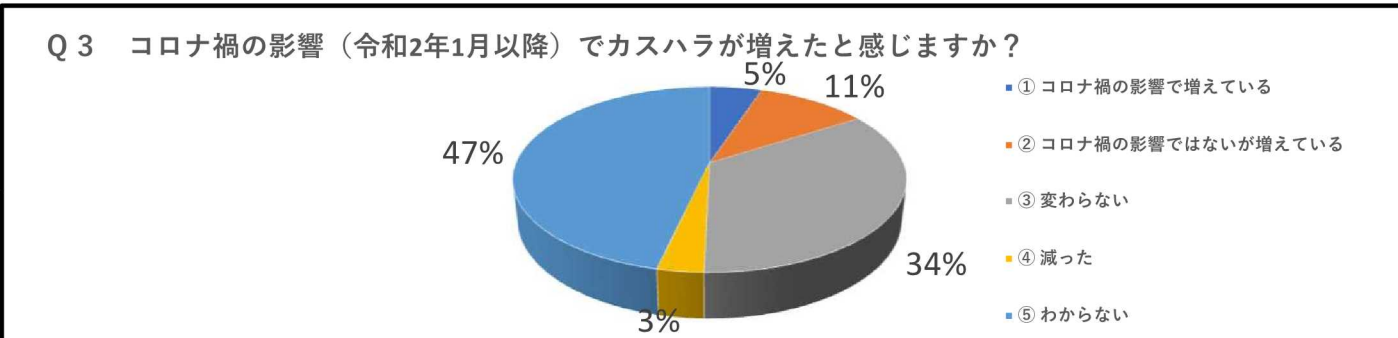
Q2-b あなたが見たことのある（職場の同僚が受けたことがある）カスハラの内容を以下から選択してください。（複数回答可）

① 窓口業務（②の福祉関連業務を除く）	326	45%
② 福祉関連業務	123	17%
③ 事業部門の業務（④の許認可関連業務を除く）	86	12%
④ 許認可関連業務	52	7%
⑤ 教育関連業務	28	4%
⑥ 総務・管理部門の業務	58	8%
⑦ その他の業務	51	7%
計	724	



Q3 コロナ禍の影響（令和2年1月以降）でカスハラが増えた（直接対応した案件以外にも、身近で見聞きした事案も含む）と感じますか？

① コロナ禍の影響で増えている	35	5%
② コロナ禍の影響ではないが増えている	74	11%
③ 変わらない	235	34%
④ 減った	22	3%
⑤ わからない	317	46%
計	683	



Q 4 カスハラを受けている最中、誰かに相談し、問題は解決しましたか？(Q1回答者のみ・複数回答可)

①-1上司に相談し、解決した	224	36%
①-2上司に相談したが、解決しなかった	76	12%
①-3上司に相談したが、対応してくれなかった	22	4%
②-1同僚に相談し、解決した	82	13%
②-2同僚に相談したが、解決しなかった	29	5%
③ 相談したかったが相談する相手が分からなかった	11	2%
④ 相談する必要はなかった	83	13%
⑤ 相談せず我慢した	64	10%
⑥ その他	25	4%

計 616

※⑥その他等の自由記載内容は別添のとおり

Q 4 カスハラを受けている最中、誰かに相談し、問題は解決しましたか？(Q1回答者のみ)

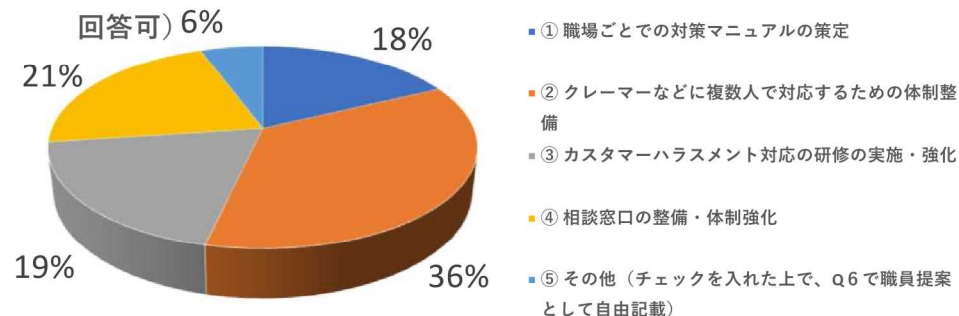


Q 5 カスタマーハラスメント問題の解決に向けて、何が必要だと思いますか。（複数回答可）

① 職場ごとでの対策マニュアルの策定	250	18%
② クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備	500	36%
③ カスタマーハラスメント対応の研修の実施・強化	269	19%
④ 相談窓口の整備・体制強化	301	22%
⑤ その他（チェックを入れた上で、Q6で職員提案として自由記載）	79	6%

計 1,399

Q 5 カスタマーハラスメント問題の解決に向けて、何が必要だと思いますか。（複数回答可）



Q 6 カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案について、自由に記載ください

回答者数 132

※自由記載内容は別添とりまとめのとおり

1－a あなたが受けたことのあるカスハラの内容を以下から選択してください。 その他記入欄(200字以内) ※回答数17件をとりまとめて記載しています。	
執拗な手紙での返事の要求を受けた	相手の威圧的な態度や要求
電話による問い合わせに係る高圧的な態度を受けた	
担当課の判断に納得せず、市長への面談を求め、秘書室に長時間居座られたことがあった	
インターネット上への掲載・書き込みをするなどの脅しを受けた	脅し
あなたの家を知っているとされた	
影響力、発言力が強いと思われる立場の関係者からの無理な要求があった	関係者
特定の政治家とつながりを示され、脅しを受けた	
議員の介入をほのめかす行為が多々あった	
特定の思想を持つ個人に、市職員としてその思想に共感または賛同しているような発言を要求された	その他ハラスメント
性的な発言を受けた	
Q 2－a あなたが見たことのある（職場の同僚が受けたことがある）カスハラの内容を以下から選択してください。 その他記入欄(200字以内) ※回答数6件をとりまとめて記載しています。	
影響力、発言力が強いと思われる立場の関係者から、不必要な文句を言われた	関係者
議員の介入をほのめかす行為が多々あった	
特定の業者から、電話で何度も無理だと返答したが、繰り返しの要求を迫られた	業者関連
回答しても、直接の来所のみならず、メールや手紙が延々と届く場合があった	要求手法

Q 4 Q 1でカスハラを受けたことがあると答えた方に伺います。 その他記入欄(200字以内) ※回答数27件をとりまとめて記載しています。	
不当要求行為等対策担当として自身が対応し、解決を進めた 他の職員に助けを求めたが、来庁者がそれを拒否したため、自身が対応するしかなかった 特定の保護者から、子どもの対応や職員の言い方、PTA活動などについて、度を越えて言われることもあった	組織対応関連
電話で侮辱された内容を上司に報告したが、報告のみで終わった 上司が頼りなかったことから、結局は自分で対応するほかなかった 長時間対応になった時に、所属長がすぐそばにいなから、何のフォローにも入ってもらえなかった	上司の不对応
上司に相談し、その場では解決しても、しばらくすると同様の問題が繰り返し発生した カスハラが日常茶飯事になっている感があり、職員に耐性が付いてしまっているのでは	カスハラの常態化
総務調整官(警察関係者)に後ろに控えてもらい対応した 総務調整官の存在は非常に大きく、職員にとって大きな後ろ盾となっている 電話越しに暴力の行使を匂わせる発言が繰り返されたため、音声の録音と総務調整官への相談、警察への情報共有を行った	調整官・警察関連
顧問弁護士に相談し、対応を行った	法的措置検討
カスハラということに思い至らなかったため、特に相談はしなかったが、今後の対応を行うことを念頭に 電話の録音等は行った	録音などの対応

Q 6 カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案について、自由に記載ください	
※回答数132件をとりまとめて記載しています。	
カスタマーハラスメント行為に対して、市民や来庁者へ、ホームページ、ポスターや看板で具体的な事例を挙げてわかりやすく周知すべき 市職員にも人権があること、制度に則って適切に対応していること、不当な要求は他の市民への迷惑になること、不当要求には警察と連携することなどを発信すべき カスタマーハラスメントがあった場合、窓口の複数対応で、メモや録音を行い、そのメモ等の公表を行うとともに、カスハラの実態について広く市民に周知するべき	市民等への周知
職員における根本の認識や職場での感覚が低いことから、新人を重点的に、階層別にとらえ研修や知識の習得に努めるべき 役職者が毅然とした対応をできるように、カスハラ対応の研修の実施や強化を行うべき 言質を取らせず、かつ相手の感情を刺激しない受け答えの仕方や、硬軟織り交ぜた話し方などの研修を行うべき カスハラや不当要求対応時、役割を理解していない管理職が多く、窓口等担当職員と管理職に分けた研修の実施を行うべき より具体的に効果的に、負担のない解決方法を研修によって共通認識するべき カスハラが日常的に許容されるものではないという意識をもつべき 保護者への対応時において、カスタマーハラスメント事案に気が付かない職員がいるため、上司が気づき、組織全体として対応すべき 実際にハラスメントを受けた人が、経験をどう活かしたのか、などの体験を踏まえ、研修の中には、ロールプレイングを含めた体験をすべき 心を傷つけられる場面は多々あり、ストレスを引きずらない研修や職場環境を作るべき	研修による対応強化

Q 6 カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案について、自由に記載ください ※回答数132件をとりまとめて記載しています。	
不当要求しづらい窓口の環境として、すべての施設内で映像及び音声の常時記録ができるよう、防犯カメラを設置し、環境整備をすべき（職員が安心して対応するには整備が不十分） 市役所への電話に関し、入電時「品質向上のため電話を録音」する旨の自動音声の設定と、実際の全通話録音を実施すべき（他の多くの自治体では、すでに導入している） 警備員を庁舎内に配置し、不審な動きをしているサービス利用者等の対応や抑止力としての位置付けにするなどの工夫をすべき カスハラ防止策として、AI自動対応の相談システムを採用してはどうか	設備環境面の強化
窓口関係でのトラブルに関して、総務調整官(警察関係者)には、これまで何度もフォローをしてもらっており、結果として大事に至らず、大変助かっている 個人の対応ではなく、組織として毅然と同じような対応をするべき 関係者から度を過ぎた要求があった場合であったも、担当者としても組織としても「NO」と言える毅然とした対応を行うべき 一人で対応しない、一人で悩まない、内容を職場全体で共有する、記録する、同一人物なら専門員を呼び対応をお願いするなど、課員全員が次の対応を考えるべき 本市で実際にあったカスタマーハラスメントの事例や該当人物の情報について、事例内容が各所属で共有できるものに関しては、所属を超えて情報を共有すべき 相手方が常識の範囲を逸脱していることが明らかな場合、いち早く上司が異変に気付き、課内でカスハラを受けた職員のアフターケア（声掛けやフォロー）をすべき 上層部が職員を守るという強い意志を示すべき 窓口や電話対応で困って相談しても対応した職員が最後まで一人で対応することが多く、もっと組織で対応する体制とするべき 公務であっても、カスハラに該当するような行動に対しては、拒否することもできるという認識を共有すべき	組織対応の強化
カスハラを受けた本人が上司等に言いづらい場合なども想定されるため、対応を熟知している人に相談できる相談窓口をしっかりと周知すべき	相談窓口の体制強化

Q 6 カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案について、自由に記載ください	
※回答数132件をとりまとめて記載しています。	
積極的な警察の介入を求めるべき	警察との連携強化
不当要求事案の発生時に調整官(警察関係者)に立ち会ってもらうように、行政とサービス利用者の間に第三者の立会いを求めるべき	
不当要求行為として、職員が毅然たる対応ができるよう組織としての取組が必要であり、案件により、総務調整官、顧問弁護士、警察署との相談や連携を強化すべき	
組織として対応していることを常に意識し、法外な要求等には必要に応じて法律相談等を実施すべき	法的措置検討の強化
カスハラを行う相手によっては相当の時間を費やすこととなるため、人件費等をかけるのではなく、法的措置を検討し、弁護士による対応を依頼すべき	
繰り返し行われる悪質なハラスメントに対しては、窓口での対応はせず、法的措置を含めた厳正な対応のほか、訴訟や審査請求による解決を行っていくべき	
不法に滞在して、繰り返しカスハラ行為を行うサービス利用者等については、施設からの退去勧告を発動すべき	マニュアルの強化

【高い】【依頼(任意・匿名)】カスタマーハラスメント(通称カスハラ)に関する職員アンケートについて

以下、アンケートを開始します。

※本アンケートについては、回答者を匿名とし、作成者及び管理者も回答者を特定することはできない調査形式としています。
※本アンケート結果について、必要に応じ、とりまとめた概要等を公表する場合がありますが、回答した職員個人が特定される恐れのある自由記述の内容等は公表しません。

本アンケートについては、カスタマーハラスメントに関する調査です。

近年、公務職場でも利用者等からの理不尽・過剰な要求、暴言・恫喝など、カスタマーハラスメントや行政対象暴力が、窓口職場、電話対応において散見される実態にあります。

また、2020年4月に人事院は、カスハラに関する苦情相談があった場合、その内容に応じて迅速かつ適切に職員の救済を図ることを各省各庁の長の責務とした人事院規則10-16（パワー・ハラスメントの防止等）を発出しています。

こうしたことを背景に、おおむね5年間の期間における職員のカスタマーハラスメントを取り巻く実態調査を行うものです。

つきましては、以下の調査への回答にご協力ください。

【所要回答時間5分】

本アンケート対象は、正規職員、会計年度任用職員のうち、デスクネット・ネオを利用する全ての職員です（ただし、医療職を除く。）。

なお、本アンケートは職員の任意協力に基づくものであり、強制ではありません。

【作成者にアンケート回答者氏名が把握できない、匿名のアンケート形式でのご協力となります。】

（主旨等は下記の添付通知文を参照ください。）

[01カスタマーハラスメントに係る職員アンケートの実施について\(依頼\).docx](#) (23KB)

【本調査におけるカスタマーハラスメントの定義】

- ①職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、
- ②当該行政サービスをめぐるそれまでの経緯やその場の状況により、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、
- ③当該言動を受ける職員の属する部署の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするもの。また、職員（担当者）の就業環境や業務推進を阻害し、もしくは職員（担当者）の尊厳を傷つける行為（行政対象暴力含む）

【本調査におけるカスタマーハラスメントの調査期間】

おおむね過去5年間

問1 あなたの性別を教えてください。

【1項目のみ選択可】

☐1. 男性 ☐2. 女性 ☐3. その他

問2 あなたの職種を教えてください。

【1項目のみ選択可】

☐1 一般行政職 ☐2 技術職 ☐3 幼稚園教諭・保育士 ☐4 消防職 ☐5 技能労務職 ☐6 職種は回答しない（特定される恐れがあるなど）

問3 あなたの任用形態は次のいずれかですか？

【1項目のみ選択可】

☐1. 正規職員 ☐2. 会計年度任用職員 ☐3. その他

問4 あなたの年齢は？

【1項目のみ選択可】

☐1.20歳代以下 ☐2.30歳代 ☐3.40歳代 ☐4.50歳代 ☐5.60歳以上

Q1 あなたは、おおむね過去5年間に於いて、職場内でカスタマーハラスメント（以下、カスハラ）を受けたことがありますか？

上記定義や質問1－aの選択肢を踏まえて主観でお答えください。

【1項目のみ選択可】

☐①ある → Q1－aへ ☐②ない → Q2へ

Q1－a あなたが受けたことのあるカスハラの内容を以下から選択してください。

【複数選択可】

- ☐① 行政手続き等にかかる不当な要求（税金・免許税などの拒否、必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など）
- ☐② 侮蔑・大声で威圧するなど乱暴な言動
- ☐③ 殴るなどの暴行
- ☐④ 長時間の拘束（窓口・電話など）
- ☐⑤ 退去の拒否（居座り）
- ☐⑥ 不必要・執拗な上司への面会要求
- ☐⑦ 撮影・録音・録画などの行為
- ☐⑧ インターネット上への掲載・書き込み
- ☐⑨ 謝罪の要求（口頭・文書など）
- ☐⑩ 金銭や契約などの要求
- ☐⑪ 執拗な別部署・行政相談窓口への苦情
- ☐⑫ 政治家（議員）からの無理な要求
- ☐⑬ その他
- その他記入欄(200字以内)
-

Q1－b あなたがカスハラを受けたときの業務内容を以下から選択してください。

（当てはまらない場合は、最も近いと思う業務を選択してください。）

【複数選択可】

- ☐① 窓口業務（②の福祉関連業務を除く）
- ☐② 福祉関連業務
- ☐③ 事業部門の業務（④の許認可関連業務を除く）
- ☐④ 許認可関連業務
- ☐⑤ 教育関連業務
- ☐⑥ 総務・管理部門の業務
- ☐⑦ その他の業務

Q2 あなたは、今までに職場内で、カスハラを受けている職員を見たことがありますか？

上記定義やQ2－aの選択肢を踏まえて主観でお答えください。

【1項目のみ選択可】

☐① あり → Q2－aへ ☐② ない → Q3へ

Q2－a あなたが見たことのある（職場の同僚が受けたことがある）カスハラの内容を以下から選択してください。

【複数選択可】

- ☐① 行政手続き等にかかる不当な要求（税金・免許税などの拒否、必要な手続きの拒否、不備・不当な手続きの許可など）
- ☐② 侮蔑・大声で威圧するなど乱暴な言動
- ☐③ 殴るなどの暴行
- ☐④ 長時間の拘束（窓口・電話など）
- ☐⑤ 退去の拒否（居座り）
- ☐⑥ 不必要・執拗な上司への面会要求
- ☐⑦ 撮影・録音・録画などの行為
- ☐⑧ インターネット上への掲載・書き込み
- ☐⑨ 謝罪の要求（口頭・文書など）
- ☐⑩ 金銭や契約などの要求
- ☐⑪ 執拗な別部署・行政相談窓口への苦情
- ☐⑫ 政治家（議員）からの無理な要求
- ☐⑬ その他
- その他記入欄(200字以内)
-

Q2ーb あなたが見たことのある（職場の同僚が受けたことがある）カスハラの内容を以下から選択してください。

（当てはまらない場合は、最も近いと思う業務を選択してください。）

【複数選択可】

- ☐① 窓口業務（②の福祉関連業務を除く）
☐② 福祉関連業務
☐③ 事業部門の業務（④の許認可関連業務を除く）
☐④ 許認可関連業務
☐⑤ 教育関連業務
☐⑥ 総務・管理部門の業務
☐⑦ その他の業務

Q3 コロナ禍の影響（令和2年1月以降）でカスハラが増えた（直接対応した案件以外にも、身近で見聞きした事案も含む）と感じますか？

【1項目のみ選択可】

☐① コロナ禍の影響で増えている ☐② コロナ禍の影響ではないが増えている ☐③ 変わらない ☐④ 減った ☐⑤ わからない

Q4 Q1でカスハラを受けたことがあると答えた方に伺います。

カスハラを受けている最中、もしくはその後に、誰かに相談しましたか。また、問題は解決しましたか。主観でお答えください。

（複数選択可）

- ☐①-1上司に相談し、解決した ☐①-2上司に相談したが、解決しなかった ☐①-3上司に相談したが、対応してくれなかった
☐②-1同僚に相談し、解決した ☐②-2同僚に相談したが、解決しなかった
☐③ 相談しなかったが相談する相手が分からなかった
☐④ 相談する必要はなかった
☐⑤ 相談せず我慢した
☐⑥ その他
その他記入（200字以内）

Q5 カスタマーハラスメント問題の解決に向けて、何が必要だと思いますか。

（複数選択可）

- ☐① 職場ごとの対策マニュアルの策定
☐② クレーマーなどに複数人で対応するための体制整備
☐③ カスタマーハラスメント対応の研修の実施・強化
☐④ 相談窓口の整備・体制強化
☐⑤ その他（チェックを入れた上で、Q6で職員提案として自由記載ください。）

Q6 カスタマーハラスメント問題の解決に向けた提案について、自由に記載ください。
（400字以内）

アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。