

「職場における迷惑行為、悪質クレーム
に関する調査」報告書 概要および
今後のカスハラ対策について

全日本自治団体労働組合
総合労働局 永田 一郎



1.調査の概要①

1.調査の目的

民間企業の小売り職場では、接客対応する労働者が顧客からの暴言や言いがかりを受ける「カスタマーハラスメント」が大きな問題となっている。厚生労働省が2020年1月に示したパワハラ指針でも、こうしたハラスメントに対し「顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されることがないように配慮する」ことが求められている。

一方、自治体をはじめとした公務職場でも、地域の住民から職員が執拗なクレームや不当要求行為を受けたケースが多数の職場で発生し、報告されている。

自治労本部では、こうした職場における「カスタマーハラスメント」に対する対策と方針作成のため、住民による迷惑行為、悪質クレームの実態を把握する調査を実施した。

2.調査の概要②

2. 調査の実施方法

調査は、紙の調査票の配布により行った。

3. 調査の実施時期

2020年 10月～12月

4.調査対象者

①自治労の16県本部の傘下にある自治体職場（各県1000枚配布）

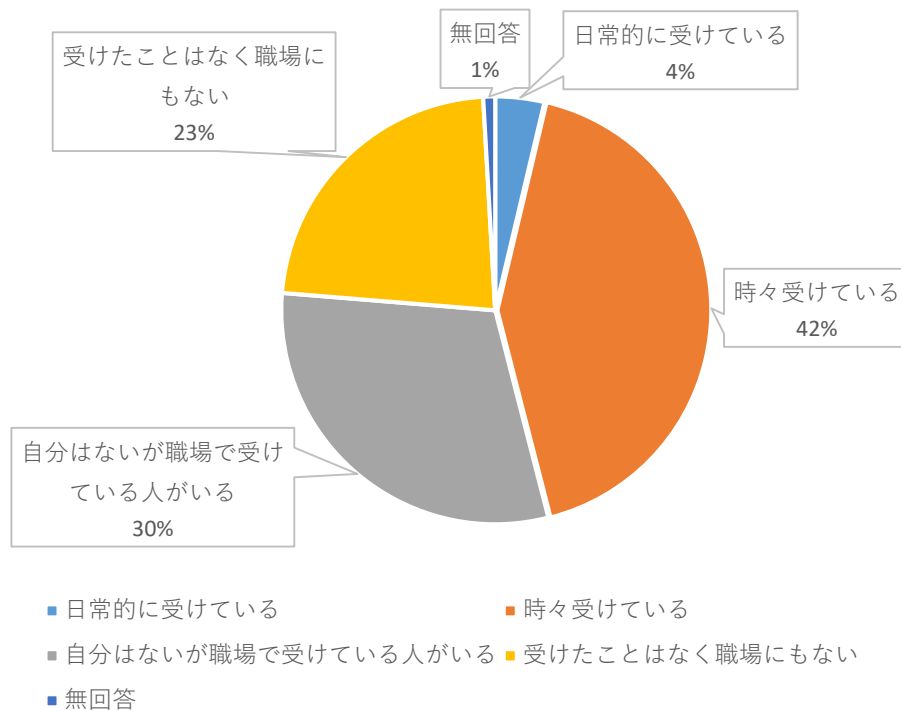
②病院・公共交通・社会保険で各1000枚、①②合計で19,000枚を配布

5.回答者数

14,213人から回答を得た（回答率 74.8%）

3.約4分の3の職員が迷惑行為や悪質クレームを受けている実態が明らかに。

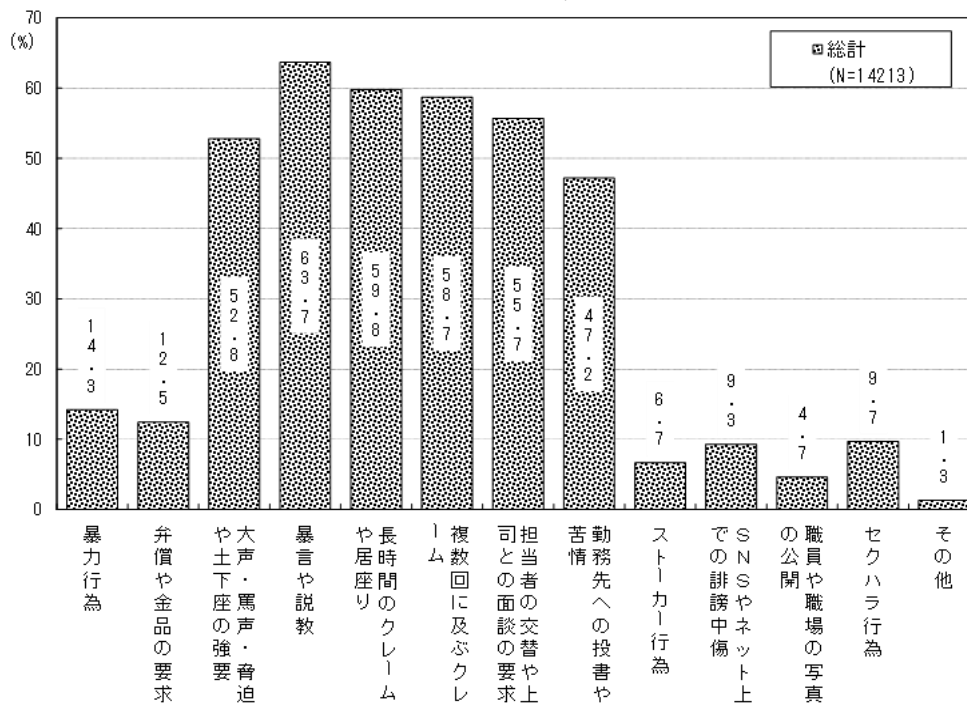
迷惑行為や悪質クレームの有無（20歳～）



過去3年に迷惑行為や悪質クレームを受けた人がほぼ半数(46%)
職場で受けた人を含めると、約4分の3の人が迷惑行為を受けている実態。

4. 具体的クレームは「暴言や説教」、「長時間のクレーム」、「複数回に及ぶクレーム」が6割前後。

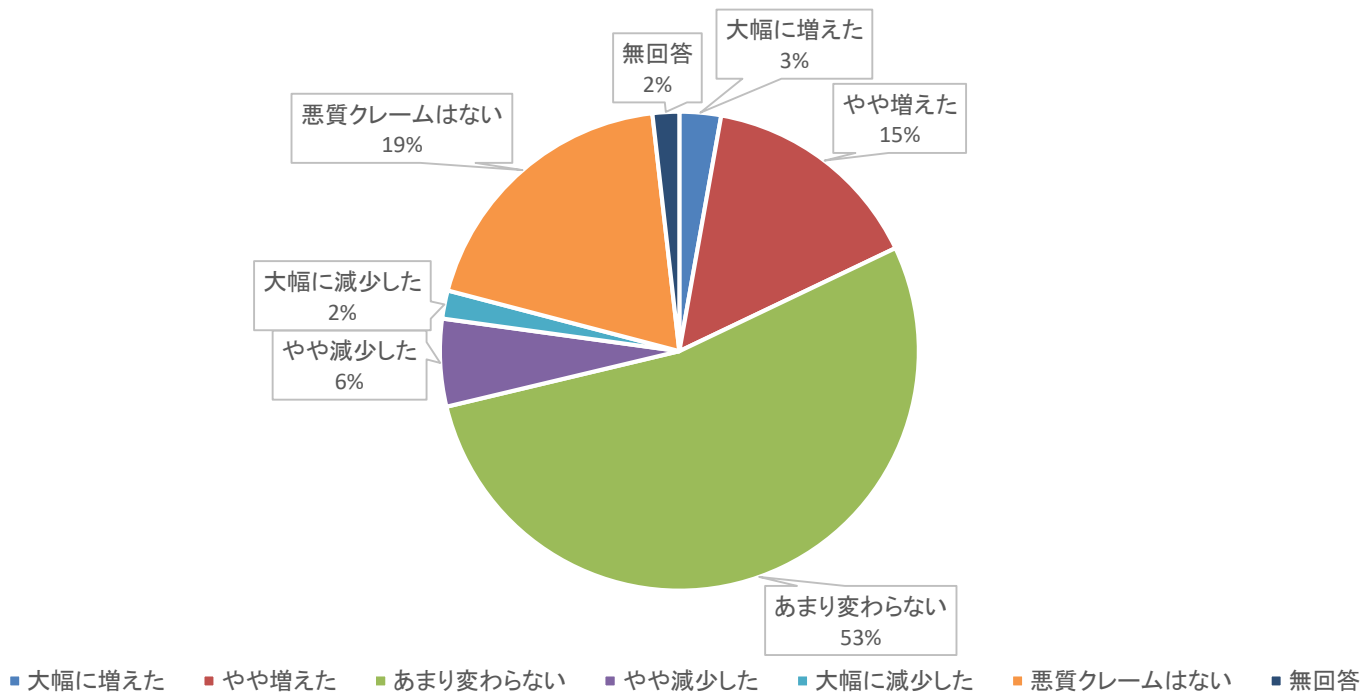
過去3年間に住民から受けた行為(24歳)



「暴力行為」や「弁償金品の要求」などの刑法違反に該当するケースも1割。ストーカーやセクハラ、SNS等での誹謗中傷も1割弱発生している。

5. クレームの件数「変わらない」が約半数。「増えた」も2割弱あり、全体としては増加傾向にある。

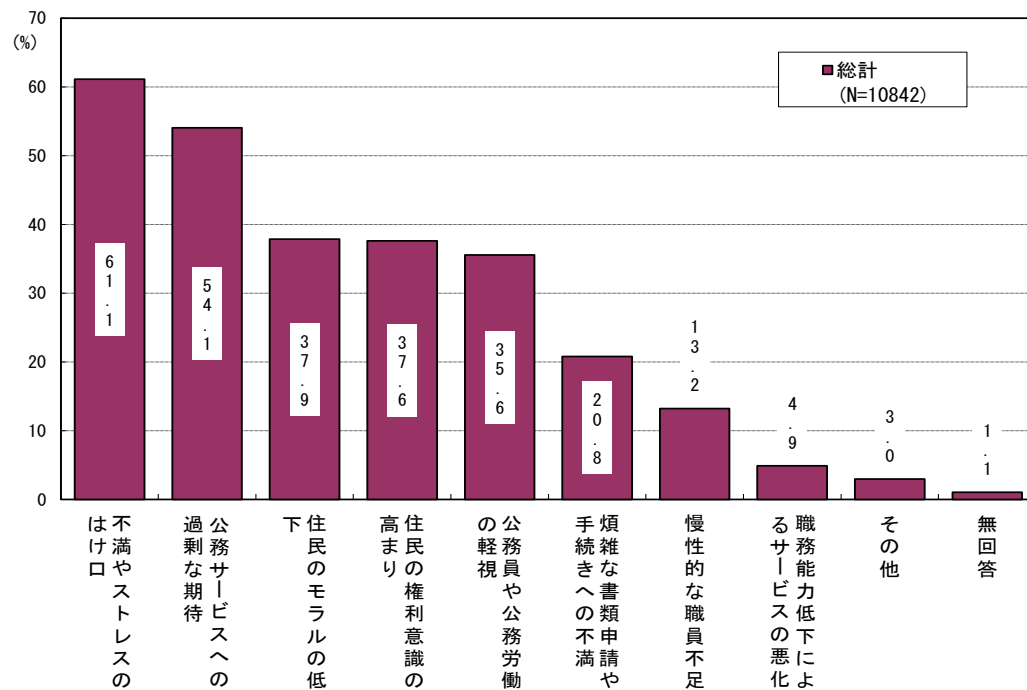
悪質クレームの増加状況(42%)



「増えた」職場は、公共交通(40.3%)、児童相談所(28.6%)、保健所(28.6%)、生活保護(25.6%)となっている。

6. 悪質クレームの発生理由について、「不満やストレスのはけ口」が61%、「公務サービスへの過剰な期待」が54%。

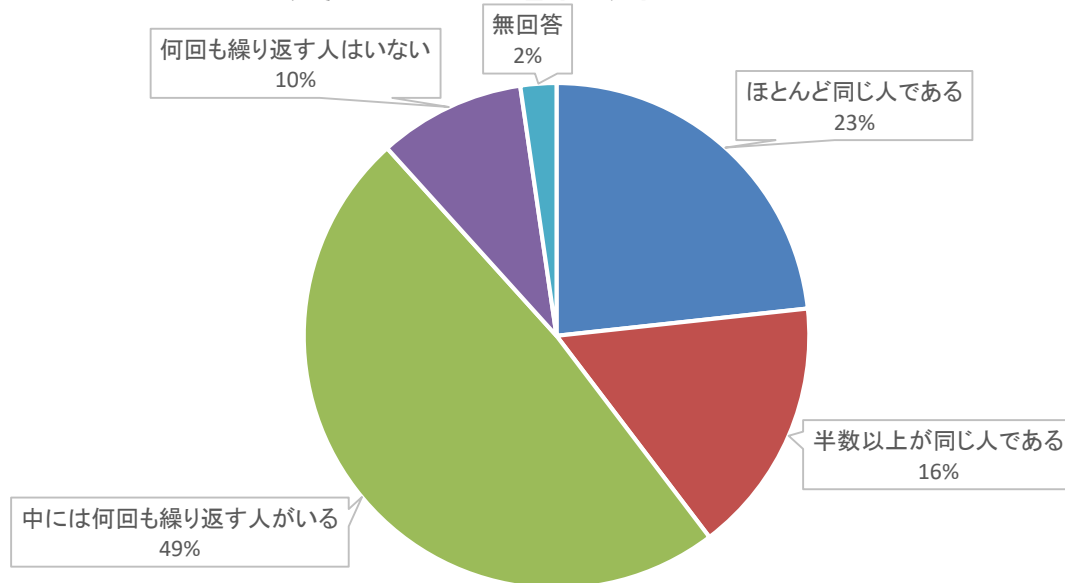
悪質クレームが発生する理由(3つ以内選択) (44%)



クレームが発生する背景として、「住民のモラル低下」「住民の権利意識の高まり」「公務員や公務労働の軽視」があげられる。

7. 特定の住民から繰り返し悪質クレームを受けている職員は約9割。

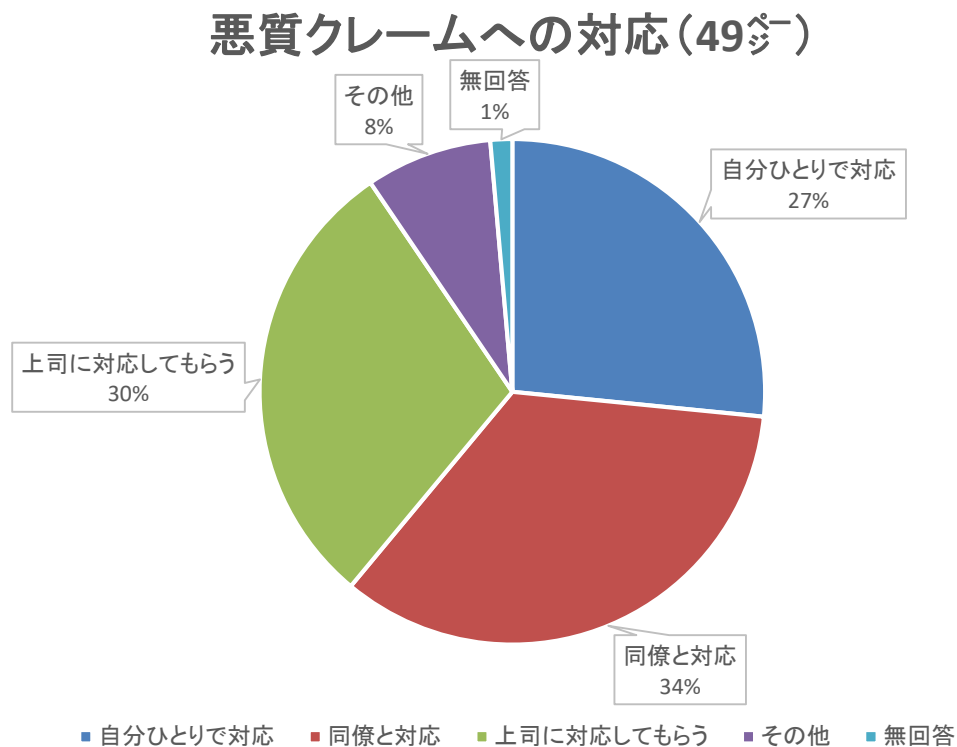
悪質クレームを行う住民(47名)



■ ほとんど同じ人である ■ 半数以上が同じ人である ■ 中には何回も繰り返す人がいる ■ 何回も繰り返す人はいない ■ 無回答

「ほとんど同じ人である」が約23%であり、4分の1の職員は、「同じ人」から日常的に悪質クレームを受けている実態もみえる。

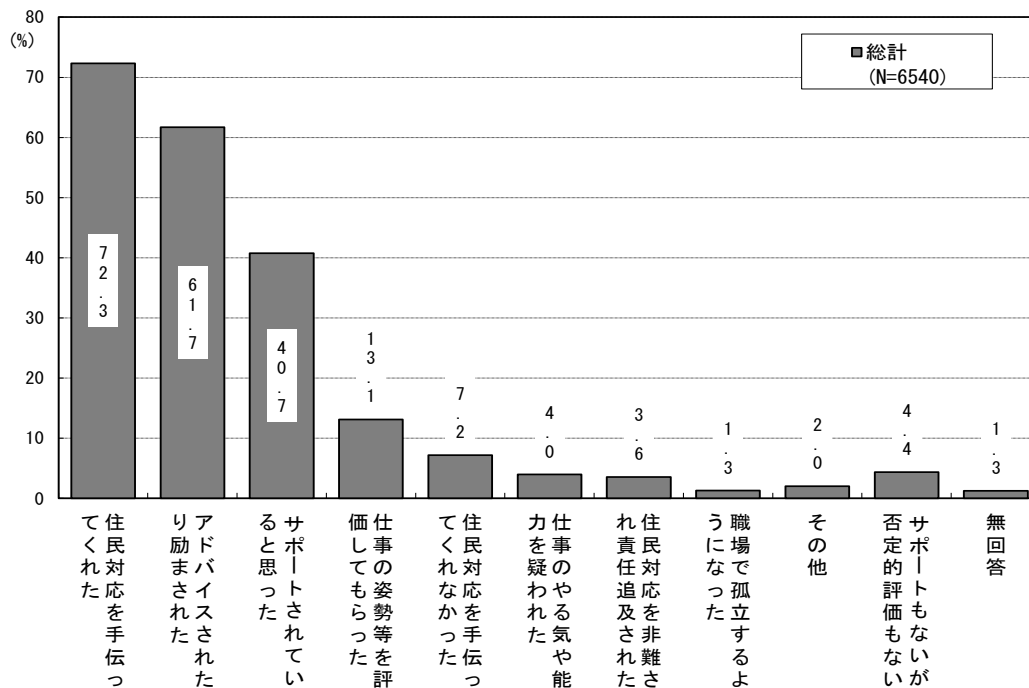
8. 対応の仕方について、「同僚と一緒に、または上司が対応」が約3分の2。職場全体で対応している。



「自分ひとりで対応」は、公共交通で37.3%、バスでは41.7%。病院の事務・技術職で34.6%、生活保護で31.6%となっており、職場の特性によって差がでている。

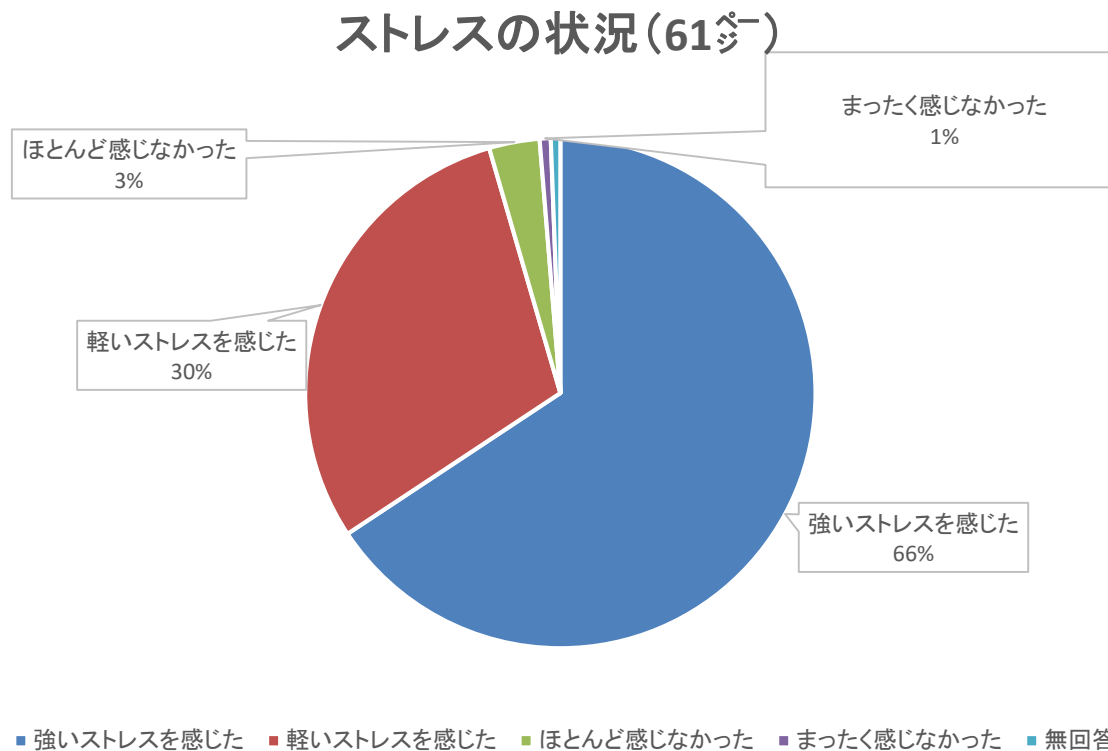
9. 職場で支援のサポートを受けている職員が多数。 「サポートされている」と感じている人が4割強。

悪質クレームに対する職場からのサポート(52%)



「住民対応を手伝ってくれた」が72.3%、「アドバイスされたり励まされた」が61.7%となっており、職員間の助け合いが機能していると思われる。

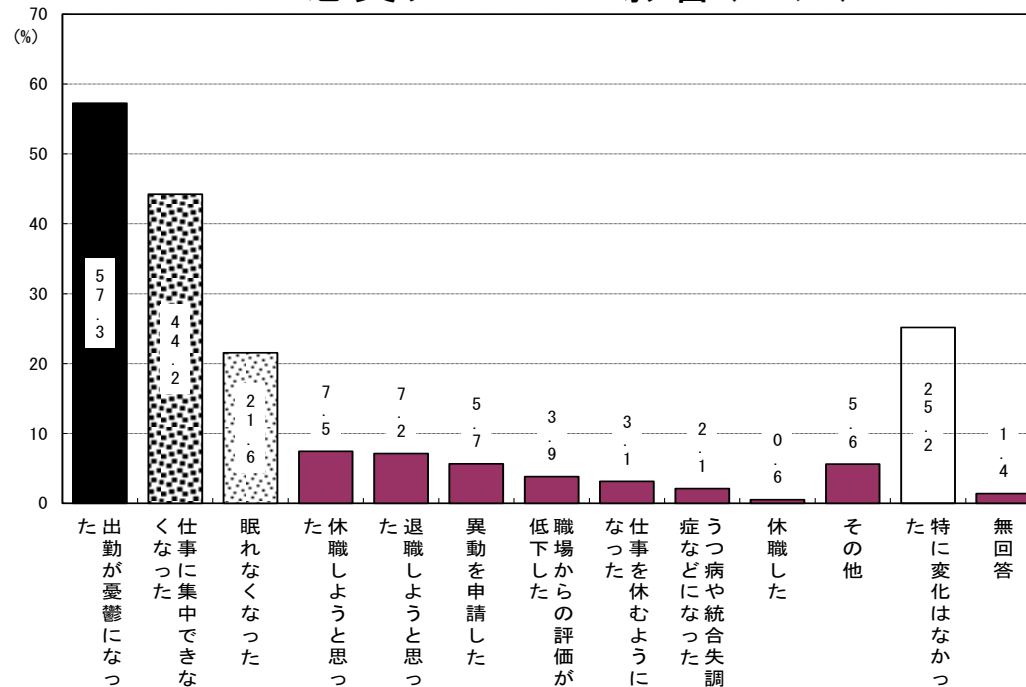
10. クレームを受けた職員ほぼ全員がストレスを実感。3分の2の職員が「強いストレス」。



強いストレスを感じる職場は、児童相談所(81.5%)、保健所の医療関係職(79%)、病院(76%)、保育所・児童館・幼稚園(74.2%)、公共交通(71.2%)など。

11. 悪質クレームの影響について、約6割の職員が「出勤が憂鬱になった」と回答。「仕事に集中できなくなった」「眠れない」との声も。

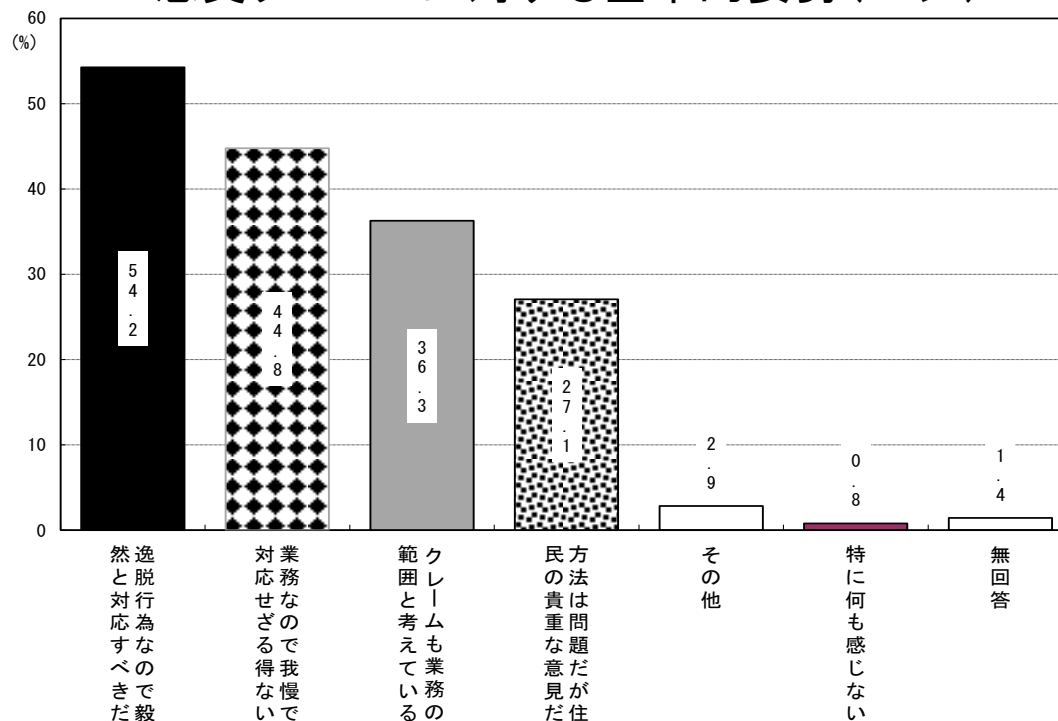
悪質クレームの影響(63ページ)



「出勤が憂鬱」は、児童相談所(74.1%)、保育所・児童館・幼稚園(71%)で7割超。
 「仕事に集中できなくなった」は、公共交通(56.1%)、児童相談所(55.6%)。

12. 悪質クレームに対する姿勢として、「逸脱行為なので毅然と対応すべき」が5割。一方で「我慢して対応せざるをえない」も4割強。

悪質クレームに対する基本的姿勢(70名)

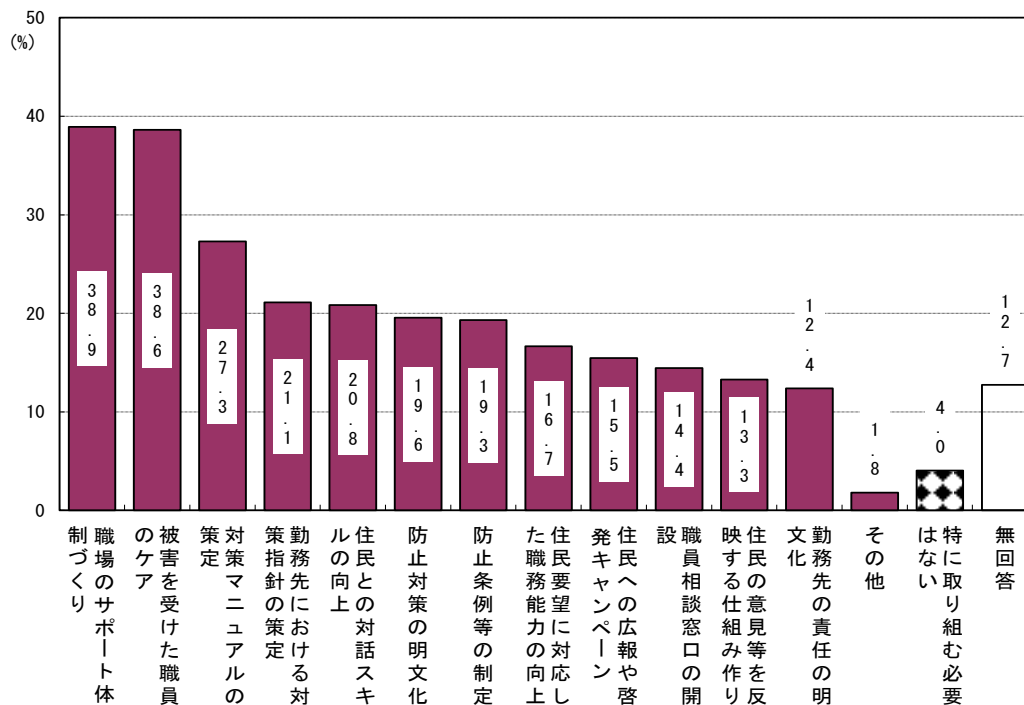


「毅然と対応すべき」は、生活保護(66.7%)、公共交通(64.8%)、児童相談所(61.4%)。

「住民の貴重な意見」は、保育所・児童館・幼稚園(50.8%)、給食関係(44.8%)。

13. 今後取り組みべき課題として、「職場のサポート体制」と「被害職員のケア」を求める。「対策マニュアル」や「指針」策定の必要性も指摘。

勤務先で今後取り組むべき対策(76%)



「被害職員のケア」を求める声は、生活保護(48.8%)、公共交通(48.3%)。
 「対話スキルの向上」は、福祉職場の医療関係職(34.4%)、病院の事務・技術職(29.6%)。

14. 労働組合に取り組みを期待する課題 自由記入欄(81頁)より

- 職場でのサポート体制づくりの支援
- 対策マニュアルの作成や条例の制定
- 組合による実態把握

15. 自治労としての今後の取り組み

- パワハラ指針や人事院規則の活用
- カスハラ対策をハラスメント対策に位置付け
- リスクアセスメントによる実態把握
- 自治労としての対策マニュアルを作成

16. パワハラ指針の活用

- パワハラ指針
- 「顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されることがないように配慮する」ことが求められ、事業主の望ましい取り組みの例として、①相談体制の整備、②メンタルヘルス相談などの被害者対応、③マニュアル作成などの被害防止の取り組みを示している。

17. 人事院規則の活用

- 人事院規則
- 人事院規則10-16(パワーハラスメントの防止等)の運用通知で、各省庁の長の責務として「職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、(中略)当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、迅速かつ適切に職員の救済をはかること」

18. 総務省通知の活用①

- 総務省通知(2020年1月17日)
- これらの告示(厚労省 パワハラ指針)につきましても、事業主たる地方公共団体の各任命権者にも適用されることとなりますので、貴職におかれましては、それぞれの内容を踏まえ、特に下記事項に留意の上、パワーハラスメントをはじめとする各種ハラスメントを防止するために雇用管理上講ずべき措置等について、その実施に遺漏のないようお願いいたします。

19. 総務省通知の活用②

- ④総務省通知(2020年4月21日)
- 人事院通知「第4条関係」の1の五においては、各省各庁の長の責務に含まれるものとして、職員が担当する行政サービスの利用者等からの言動で、その対応を打ち切りづらい中で行われるものであって、当該言動を受ける職員の属する省庁の業務の範囲や程度を明らかに超える要求をするものに関する苦情相談があった場合に、組織として対応し、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が示されていることを踏まえ、地方公共団体においても、同様の対応を行っていただきたいこと。

20. ILO191号条約の考え方を活用

- (1)ILO条約(191号)
- 第4条で「第三者が関与する暴力及びハラスメントを考慮にいれるべき」として、次の取り組みを求めている。
- ①暴力とハラスメントを法令で禁止する
- ②関連する政策がハラスメントに対処するもの
- ③ハラスメントを防止し、対処するための措置を実施する戦略の採用
- ④執行及び監視に係る仕組みを確立・強化
- ⑤被害者が救済措置と支援を利用できること
- ⑥制裁を定める
- ⑦手段と指針を定め、教育訓練を発展させる
- ⑧行為があった場合の監督、調査手段の確保

21. リスクアセスメントの手法を活用

- ①危険有害要因を探す
- 職場別のカスハラ事象の報告と記録を行う
- ②誰がどのような危害を受ける可能性があるのか判定する
- どのような職でどのようなリスクにさらされているかを明らかにする。
- ③リスクを評価し、予防措置を決定する
- 回避・対処できるように、職場での支援体制、対応ルールの策定、リスクを低減させるためのトレーニング、作業環境のチェックなど
- ④結果を記録し措置を実施する
- ⑤カスハラ事案が発生した場合は情報を共有し、必要な場合は再発防止措置を更新する

22. パワハラ指針等の措置を基本に

- (1) 事業主の方針の明確化及びその周知・啓発、
 - 措置①「方針の明確化と周知・啓発」
 - 措置②「行為者に対処する方針の規定等」
 - 措置⑫「労働組合の関与」
- (2) 相談(苦情を含む)に応じ、適切に対応するために相談対応体制の整備
 - 措置③「相談窓口の設定・周知」
 - 措置④「相談への適切な対応の確保」

23. パワハラ指針等の措置を基本に②

- (3) 事後の迅速かつ適切な対応
- 措置⑤「事案に係る事実確認の迅速かつ正確な対応」
- 措置⑥「被害者に対する配慮のための措置」
- 措置⑦「行為者に対する措置」
- 措置⑧「再発防止に向けた措置」

- (4) 併せて講ずべき措置
- 措置⑨「プライバシーの保護」
- 措置⑩「相談等を理由とした不利益取り扱いの禁止」

24. パワハラ指針等の措置を基本に③

- (5)加えることが望ましい措置
- 措置⑪「ハラスメントの相談窓口の一体化」
- 措置⑫「労働組合の参画」
- 措置⑬「労働者の啓発」
- 措置⑭「雇用労働者以外への言動も対象」