

報道関係者 各位

＝ 職場からハラスメントの一扫を ＝

「カスタマーハラスメント実態調査 2021」の分析結果について

私たち日本国家公務員労働組合連合会（国公労連）は、従業員に対する顧客からの悪質なクレームなどの迷惑行為、いわゆるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）について、公務職場の実態を把握し、職場環境の改善に向けた要求を強化するため、2021年7月～8月にアンケート調査を実施し、国の行政機関の職員である1,400人から回答を得ました。その概要と分析の結果を公表します。

1 カスハラの被害の経験

経験がある60.3%、経験がない39.0%でした。年齢別では、40歳代70.4%、50歳代67.0%にカスハラの経験がありました。

2 経験のあるカスハラの内容（カスハラ経験者の複数回答）

①侮蔑・大声で威圧するなど乱暴な言動49.6%、②長時間の拘束（窓口・電話）41.5%、③行政手続等にかかる不当な要求24.2%、④不必要・執拗な上司への面会要求20.7%等でした。

3 カスハラの被害と目撃の経験

①「受けたこと／見たことがある」55.9%、②「受けたことがない／見たことがある」12.9%、③「受けたことがある／見たことがない」2.6%、④「受けたこと／見たことがない」26.1%でした。

4 カスハラを相談できることを知っている

①知っている14.5%、②知らない84.8%でした。相談窓口の設置については、③設置されている13.7%、④設置されていない14.9%、⑤わからない70.1%でした。

5 カスハラを相談して解決したか（カスハラ経験者の回答）

①上司に相談して解決36.6%、②同僚に相談して解決9.4%、③上司に相談したが解決しなかった11.2%、④上司に相談したが対応してくれなかった4.7%、⑤相談せず我慢18.4%等でした。

6 カスハラへの解決に必要な対策（複数回答）

①複数人に対応するための体制整備（人員増）61.6%、②人事院の指針の策定38.1%、③職場のマニュアルの策定37.2%、④相談窓口の整備・体制強化36.6%、⑤職員研修の実施・強化35.0%等でした。

7 総括

回答者の6割以上がカスハラへの被害者であるにもかかわらず、その事実を組織的に認知し、実効性のある措置を講じる機能を喪失した職場の実態を把握できました。職場の健康安全管理対策、人的体制の拡充等と結合させた労働組合の要求を強化していきます。

連絡先 日本国家公務員労働組合連合会（国公労連）

担当 笠松・笹ヶ瀬

TEL 03-3502-6363 FAX 03-3502-6362

E-MAIL info@kokko.or.jp

国公労連 HP URL <http://kokkororen.com/>