

カスタマーハラスメント案件調査結果

令和7年9月16日

●調査の目的

社会問題化しているカスタマーハラスメントの笠間市役所における傾向を把握するものです。

●調査方法

各所属の長から、令和6年4月から令和7年8月までの間に、厚生労働省の対策マニュアルが示すカスタマーハラスメントに該当すると思われる事案について、カスタマーハラスメントの内容別に、件数や内容、相手の要求の妥当性の有無などを調査しました。

●調査結果

令和6年度は54件、令和7年度(8月まで)は24件が報告されました。

<主な内容>

- ・市役所窓口では、主に市民生活に直結する手続きが多いため、特定の要求が認められないことに対する執拗な抗議が繰り返される
- ・市側に落ち度がないにも拘わらず執拗なクレームを繰り返される
- ・窓口対応の行き違いから執拗に揚げ足を取られ、脅迫めいた発言や謝罪を要求される など

カスタマーハラスメントの内容	令和6年度（件）						令和7年度（件）					
	件数	相手方の要求に妥当性があった	相手方の要求に妥当性がなかった			職員の体調不良につながった	件数	相手方の要求に妥当性があった	相手方の要求に妥当性がなかった			職員の体調不良につながった
			①提供するサービスに瑕疵・過失が認められない	②要求の内容及、当方のサービスに関係ない	③その他				①提供するサービスに瑕疵・過失が認められない	②要求の内容及、当方のサービスに関係ない	③その他	
①身体的な攻撃（暴行・傷害）												
②精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言）	31	2	24	3	2	3	8		8			1
③土下座の要求												
④継続的（繰り返し）、執拗（しつこい）な言動	15	1	9	5		1	7	1	2	3	1	
⑤拘束的（不退去・居座り・監禁）な行動							1		1			1
⑥差別的な言動												
⑦性的な言動							3			3		
⑧金銭保証の要求	2	1	1									
⑨謝罪の要求	6		2		4	3	5		2		3	2
計	54	4	36	8	6	7	24	1	13	6	4	4