

カスタマーハラスメントに関する職員アンケート調査結果（令和 7 年度）

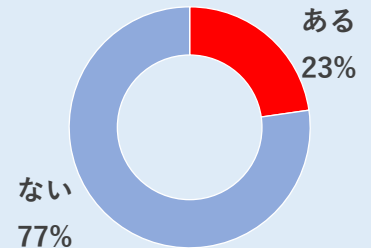
1 調査概要

- (1) 対象者数：常勤職員 8,300 人、非常勤職員 1,800 人（府立学校及び警察職員の職員等は除く。）
回答者数：常勤職員 5,476 人（回答率約 66%）、非常勤職員 531 人（回答率約 30%）
- (2) 調査実施期間：令和 8 年 6 月 25 日～同年 7 月 9 日
- ※本アンケートは回答者の認識によるもの。回答のすべてがハラスメントと断定するものではない。

2 調査結果

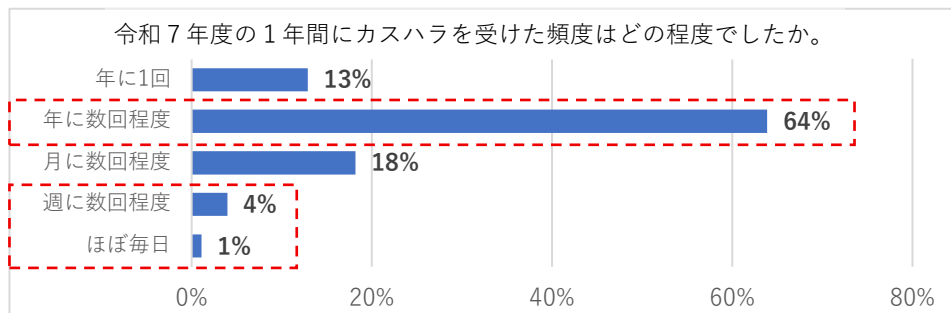
約 4 分の 1 の職員（23%）が、令和 7 年度の 1 年間に「カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）」を受けた経験があると回答した。

令和 7 年度の 1 年間に、カスハラを受けた経験がありますか。

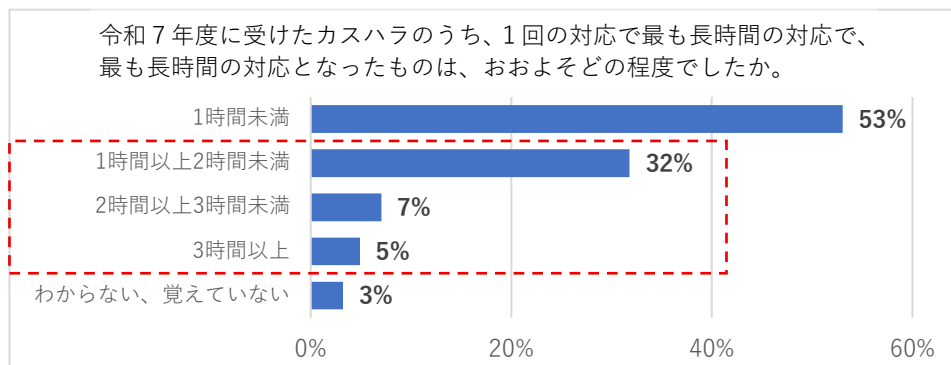


（以下カスハラを受けた経験があると答えた職員 1,365 名からの回答）

（1）カスハラ頻度：年に数回が 6 割以上。5%が週に数回以上



（2）最長対応時間：4 割超の職員が最長 1 時間以上の対応



（3）カスハラによる影響：

「ストレスや不安を感じた」が 80%と最多。

「業務効率・仕事の質が低下した」「仕事の意欲・モチベーションが低下した」も半数超。

また、2 割弱の職員が「仕事を辞めたいと感じた」と回答 <複数回答>

