

■ アンケート結果の概要

[アンケートの目的]

- カスタマー・ハラスメント（以下、「カスハラ」という）への取組の効果を確認し、今後の取組を検討するため、令和7年5月および令和8年3月に職員アンケートを実施した。
※令和8年3月のアンケートにおいては、令和7年9月に策定した「カスタマー・ハラスメント対応マニュアル」の効果も検証した。

[アンケート実施概要]

	令和7年5月	令和8年3月
実施期間	R7年5/20～5/30	R8年3/19～3/31
対象者	T A I M S 端末等を使用する知事部局等職員	T A I M S 端末等を使用する知事部局等職員
有効回答件数	5,085件	4,432件
調査対象期間	過去1年間	令和7年度

[回答結果の概要]

【令和7年5月および令和8年3月の回答結果の比較】

- 過去1年間でカスハラを受けたと回答した割合は6.8ポイント減少した（27.9% → 21.1%）。
- 両アンケートにおいて、職員が受けた行為については「暴言」の割合が約6割で最も高く、受けた場所については「電話での対応時」の割合が約8割で最も高かった。
- カスハラを受けたと回答した職員のうち、精神的な負担を感じたと回答した割合は、両アンケートにおいて9割を超えていた（92.1% → 94.9%）。

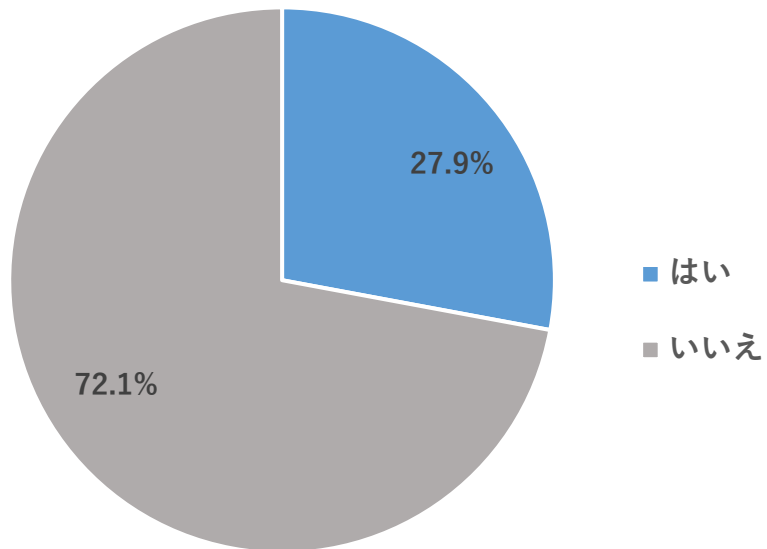
【カスハラ対応マニュアルに関する効果検証】

- カスハラ対応マニュアルを読んだことがあると回答した職員は、マニュアルに則った対応が実践できている傾向が見られた。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

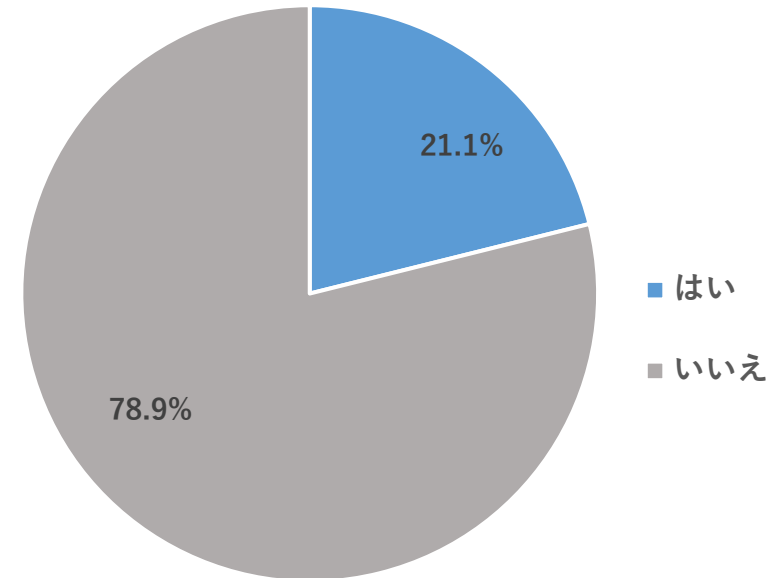
①あなたは、今年度（これまでの過去1年間で）、都職員としてカスハラを受けましたか？

【令和7年5月】



※調査対象 調査に回答したすべての回答者 n=5085

【令和8年3月】

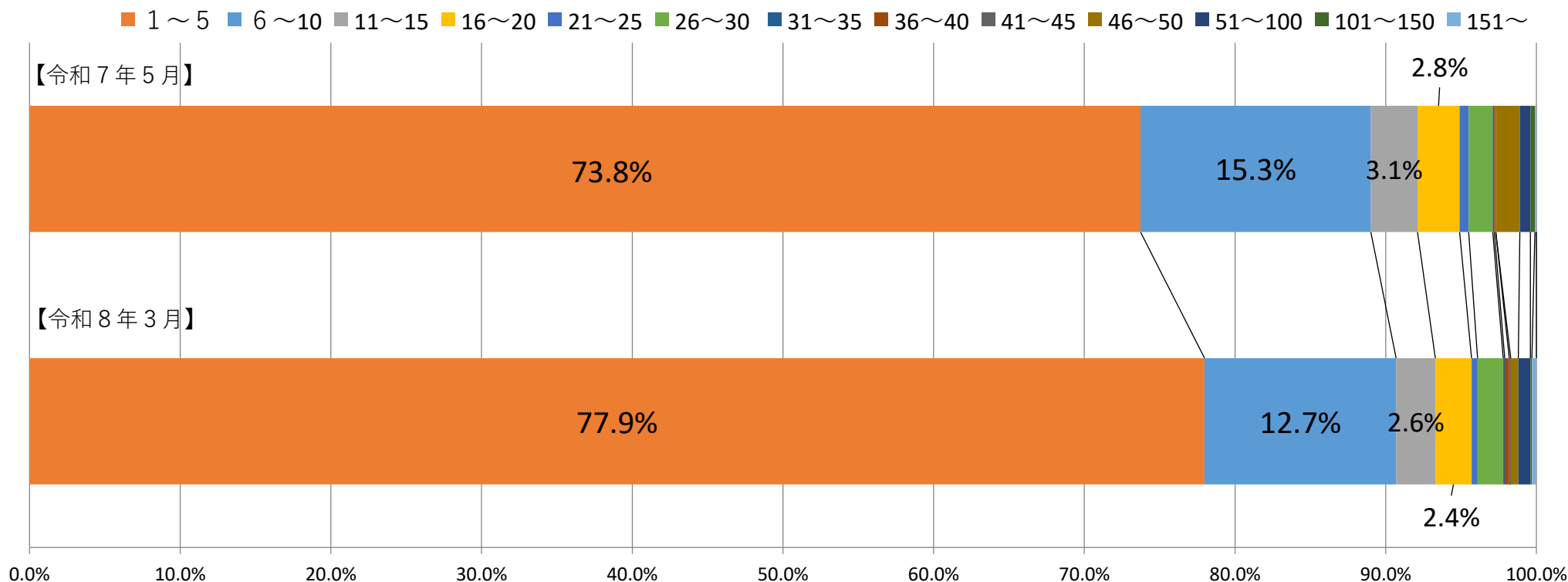


※調査対象 調査に回答したすべての回答者 n=4432

カスハラを受けたと回答した割合は6.8ポイント減少した（27.9% →21.1%）。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

②（①で受けたことがあると回答した場合、）あなた自身が、カスハラを受けた回数を教えてください。

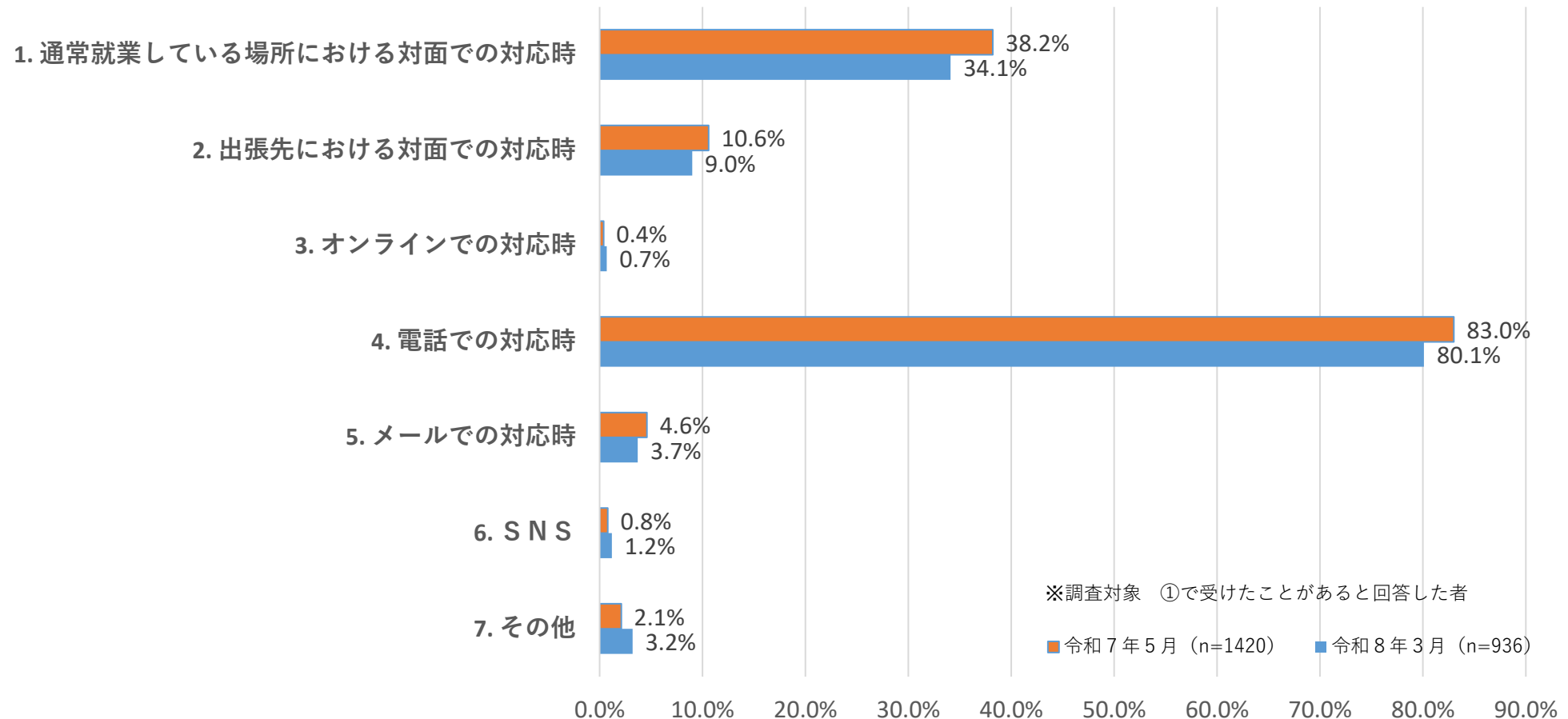


※調査対象 ①で受けたことがあると回答した者（0回と回答した者を除く）
令和7年5月（n=1409） 令和8年3月（n=929）

- 「1～5回」と回答した割合が最も高く、4.1ポイント増加した（73.8% → 77.9%）。
- 「6回以上」と回答した割合は減少した。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

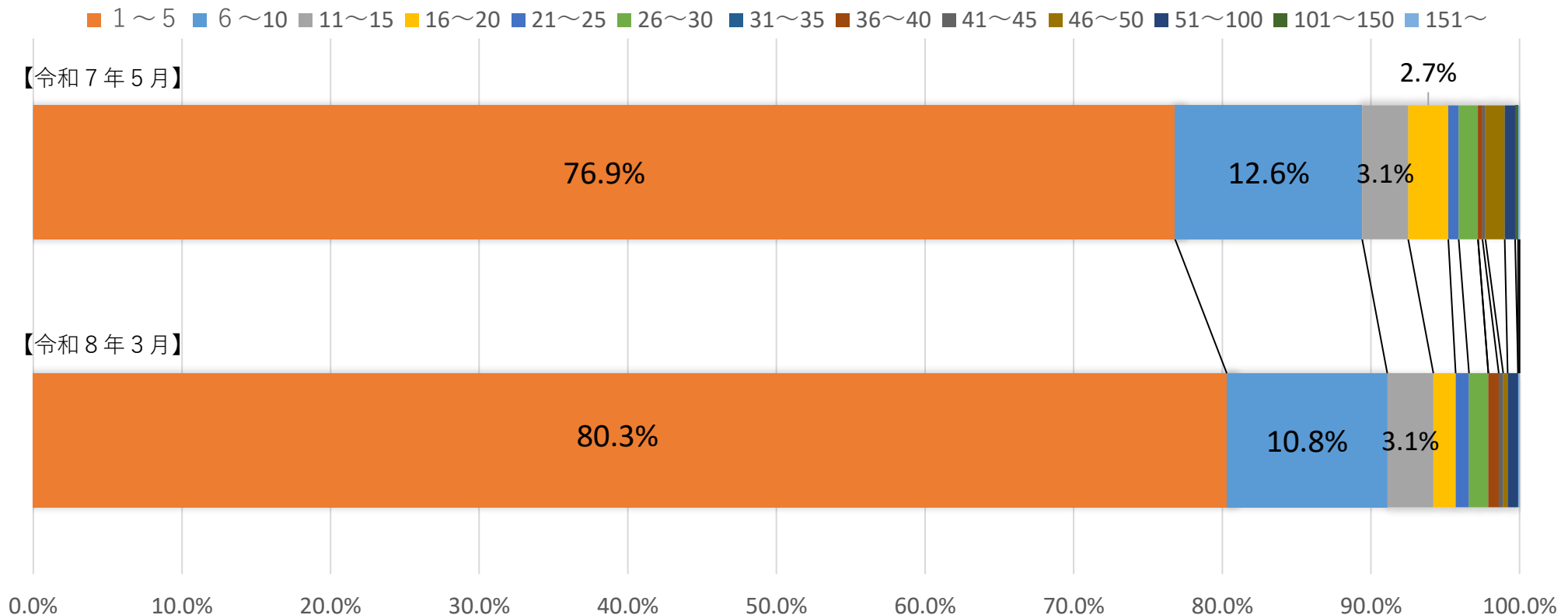
③（①で受けたことがあると回答した場合、）それはどこで受けましたか？（複数回答可）



両アンケートにおいて「電話での対応時」と回答した割合が最も高く、約8割であった。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

④（③で電話での対応時と回答した場合、）電話でカスハラを受けた回数を教えてください。

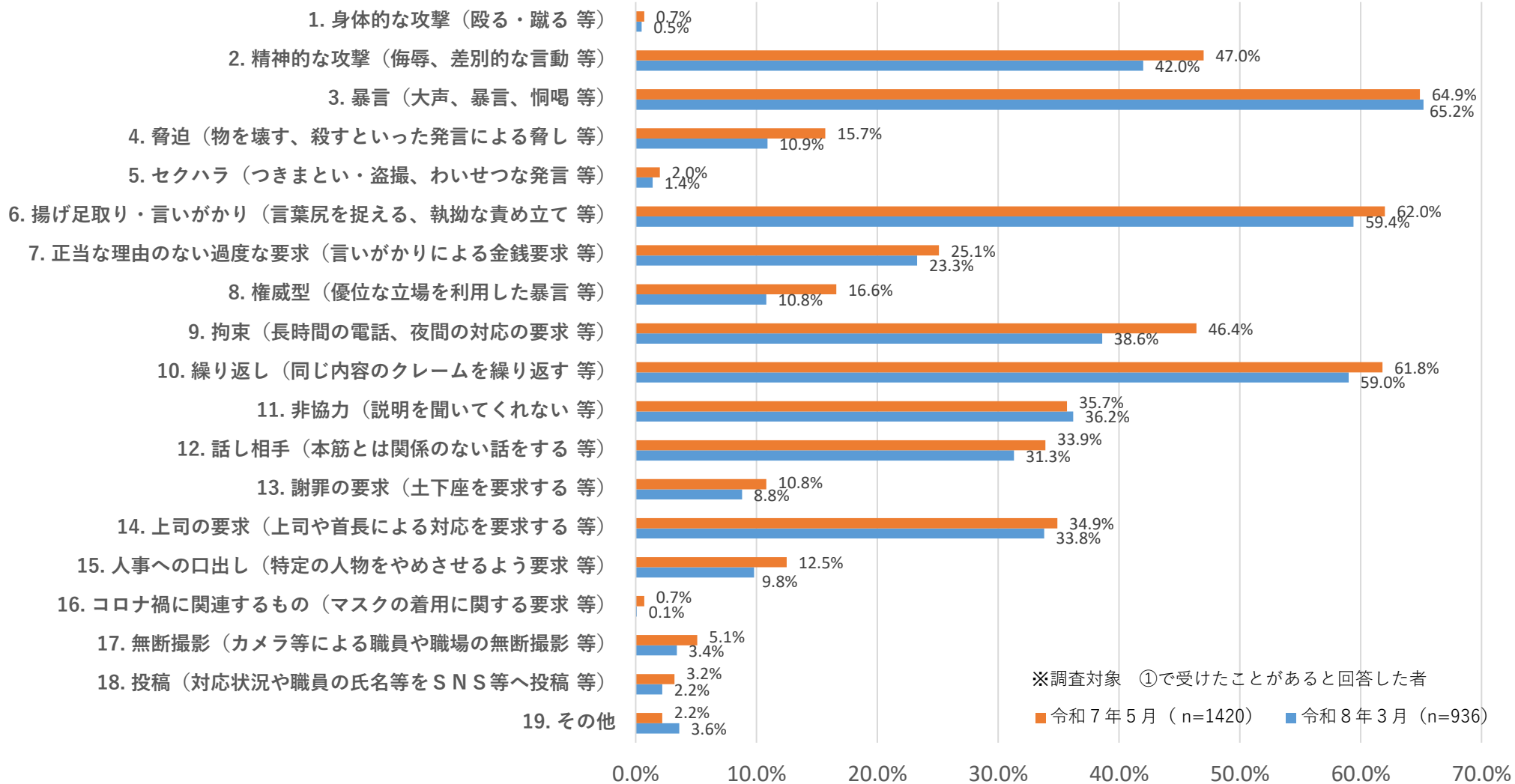


※調査対象 ③で電話での対応時と回答した者（0回と回答した者を除く）
令和7年5月（n=1164） 令和8年3月（n=747）

- 「1～5回」と回答した割合が最も高く、3.4ポイント増加した（76.9% → 80.3%）。
- 「6回以上」と回答した割合は減少した。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

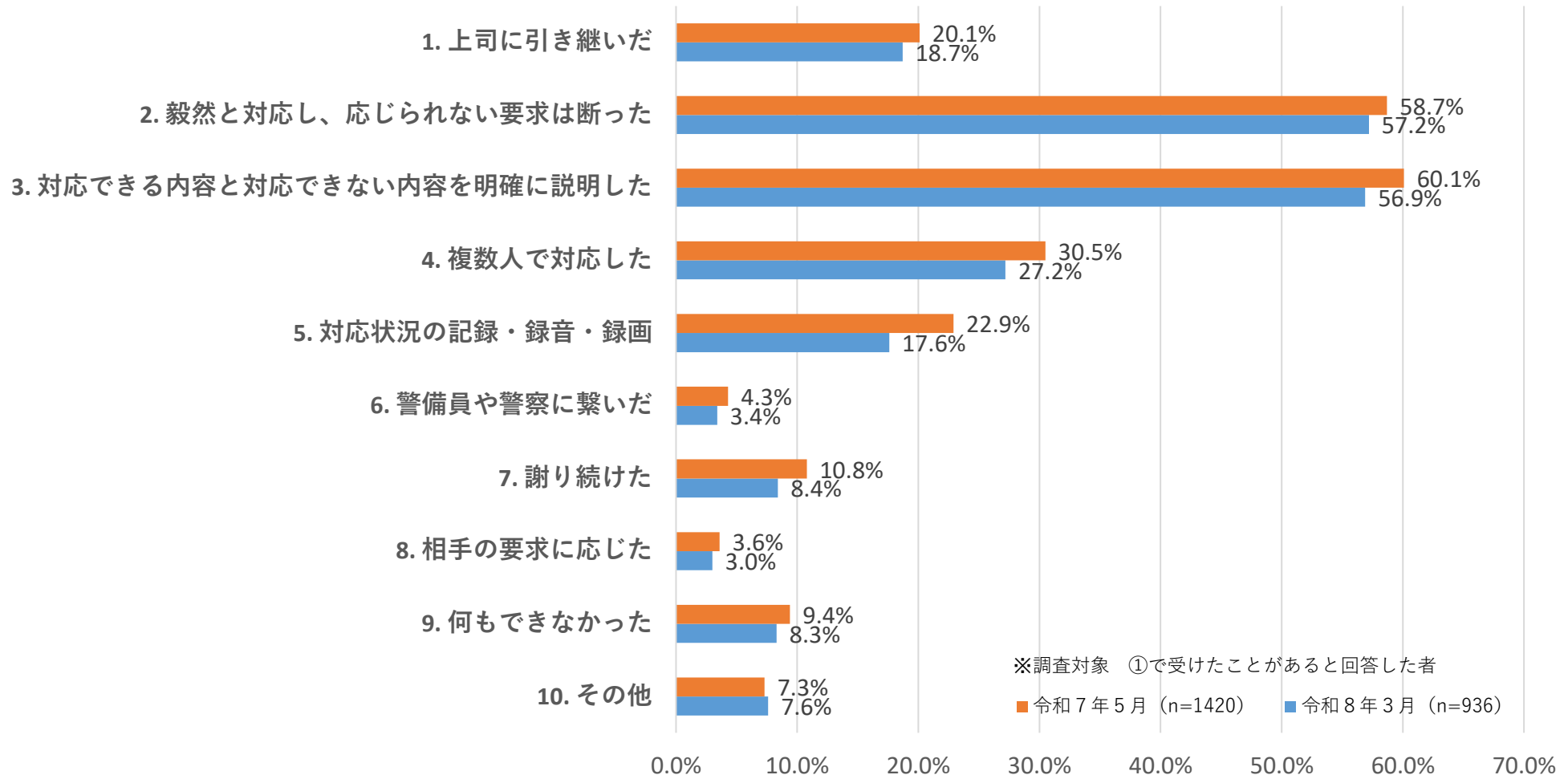
⑤（①で受けたことがあると回答した場合、）それはどのような行為でしたか？（複数回答可）



両アンケートにおいて「暴言」の割合が最も高く、次いで「揚げ足取り・言いがかり」、「繰り返し」と回答した割合が高かった。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

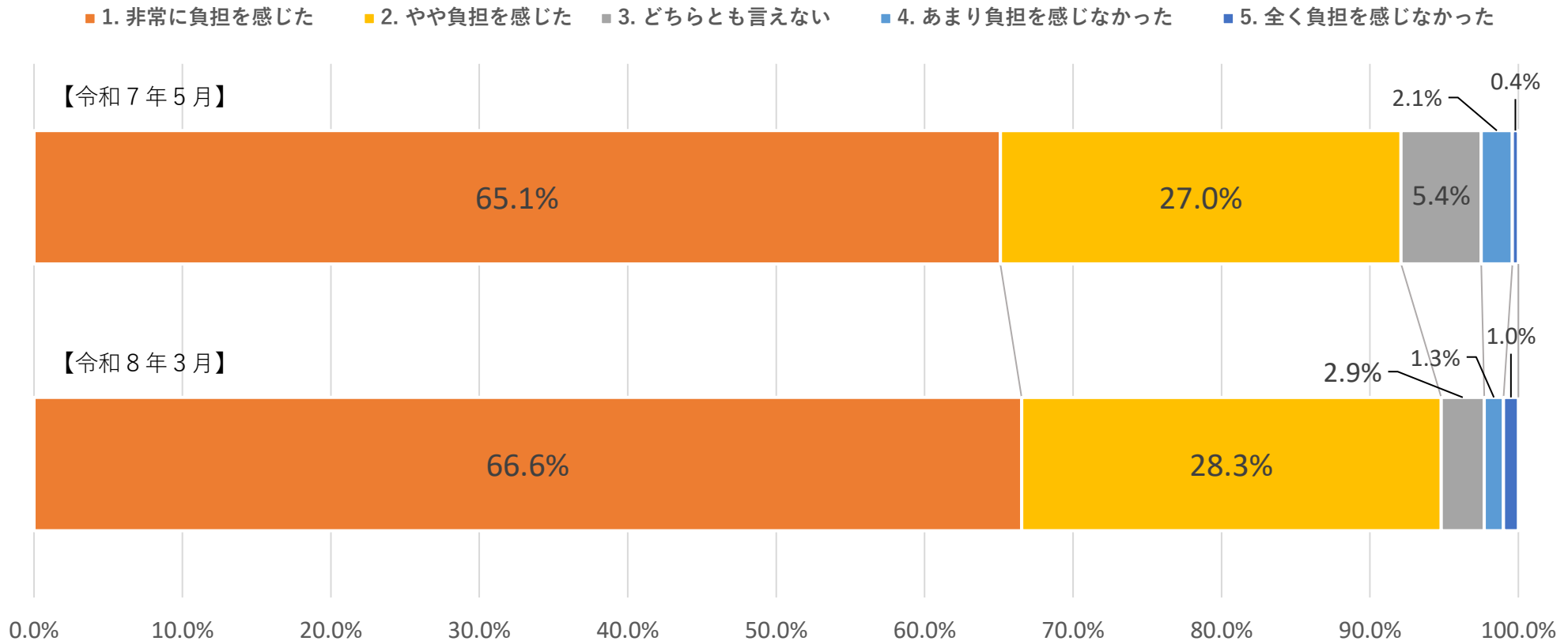
⑥ (①で受けたことがあると回答した場合、)その時どのような行動をとりましたか？(複数回答可)



両アンケートにおいて「毅然と対応し、応じられない要求は断った」、「対応できる内容と対応できない内容を明確に説明した」と回答した割合が約6割であった。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

⑦（①で受けたことがあると回答した場合、）カスハラ行為に対応した際の精神的な負担感を教えてください。

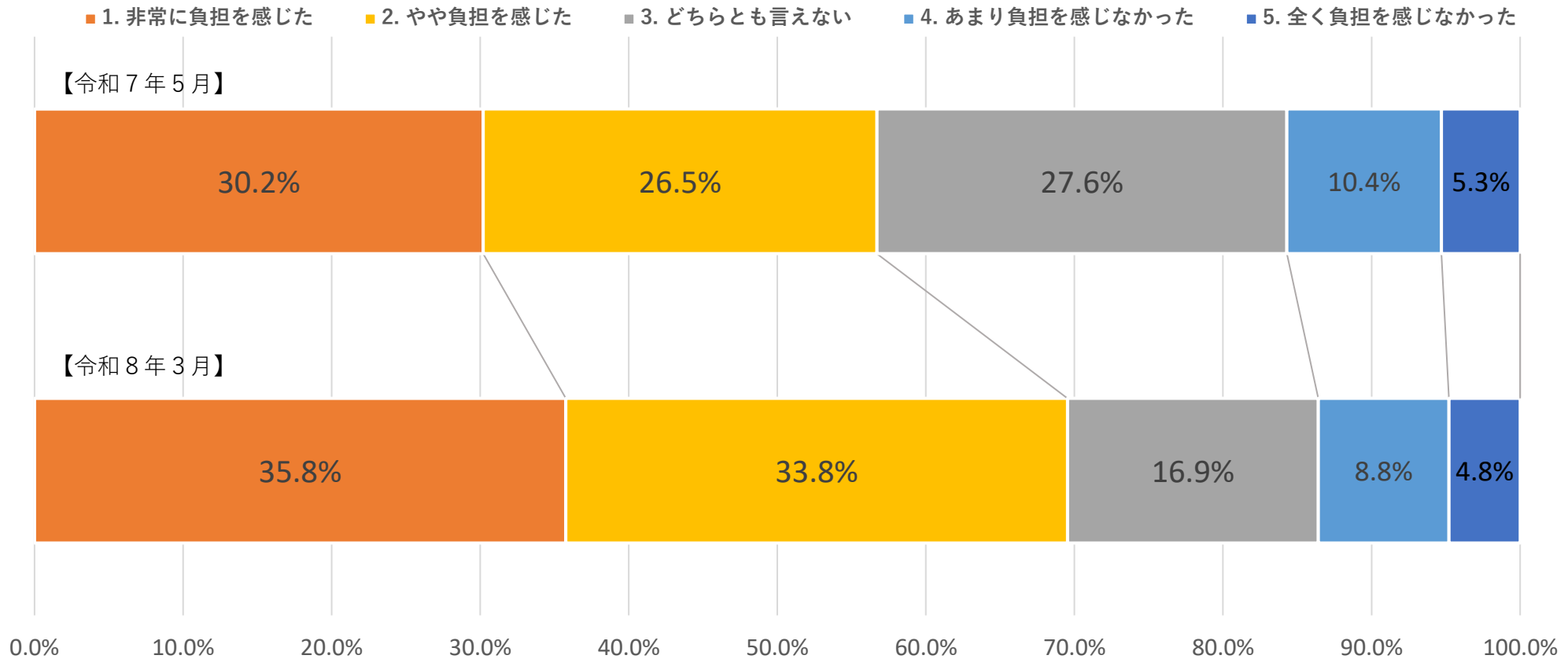


※調査対象 ①で受けたことがあると回答した者
令和7年5月（n=1420） 令和8年3月（n=936）

精神的な負担を感じた（「非常に負担を感じた」・「やや負担を感じた」）と回答した割合が、9割を超えていた（92.1%→94.9%）。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

⑧（①で受けたことがあると回答した場合、）カスハラ行為に対応した際の身体的な負担感を教えてください。



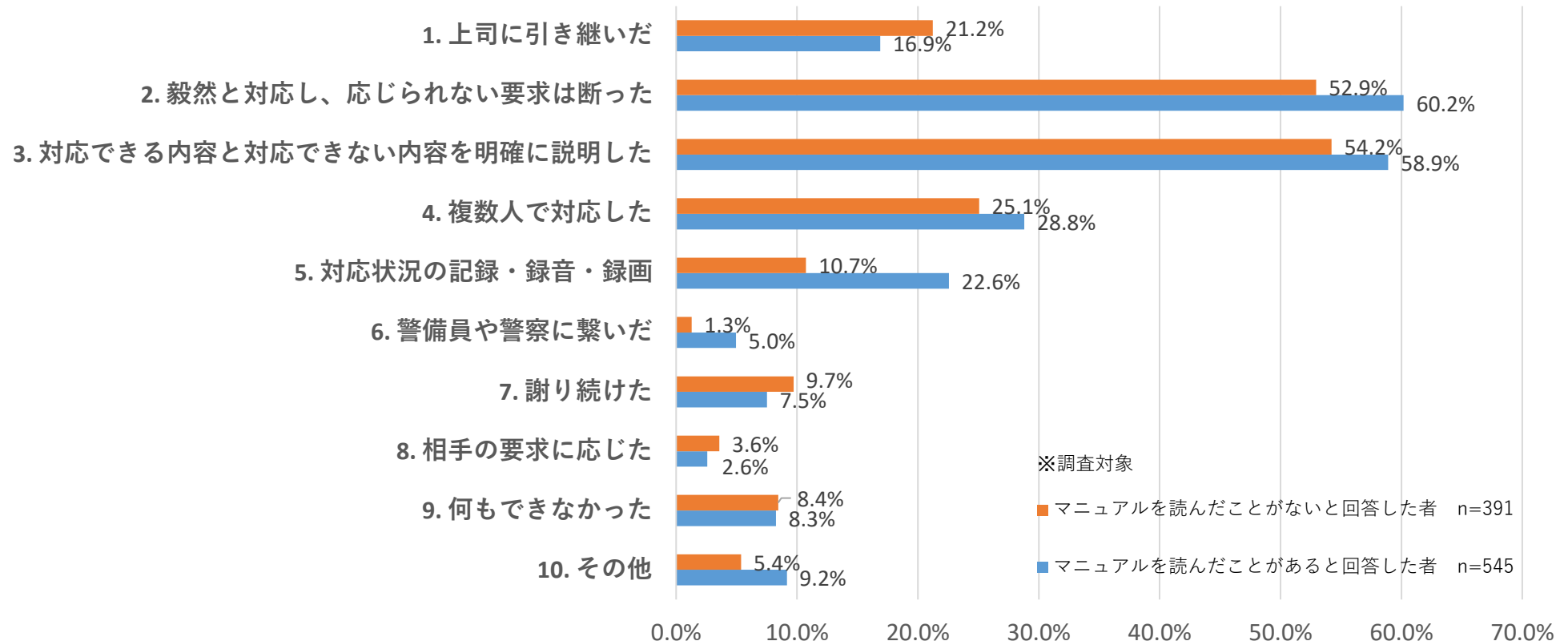
※調査対象 ①で受けたことがあると回答した者
令和 7 年 5 月 (n=1420) 令和 8 年 3 月 (n=936)

身体的な負担を感じた（「非常に負担を感じた」・「やや負担を感じた」）と回答した割合が、合わせて12.9ポイント増加した（56.7%→69.6%）。

都職員に対するカスタマー・ハラスメントに関する職員アンケート結果

カスハラ対応マニュアルに関する効果検証

令和7年度にカスハラを受けたと回答した職員のうち、カスハラ対応マニュアルを読んだことがある職員と読んだことがない職員において、カスハラを受けたときの行動について比較した。



マニュアルを読んだことがある職員は、「毅然と対応し、応じられない要求は断った」などマニュアルで示している対応※に関する回答割合が高かった。

※カスハラ対応マニュアル:<https://www.soumu.metro.tokyo.lg.jp/documents/d/soumu/kasuharataiou>