

市役所における不当要求行為等・カスタマーハラスメントの発生状況等に関する調査結果について

R8.2.20 職員課

1 アンケートの目的

近年、顧客等からの著しい迷惑行為、いわゆる「カスタマーハラスメント」が社会的な問題となっています。

前橋市役所においても、市民等からご意見やご要望等をいただく際に、職員への「過剰な要求」や「暴言・脅迫」、「長時間の拘束」などの不当要求行為等やカスタマーハラスメントに該当すると考えられる事案も発生しています。

質の高い行政サービスを維持していくためには、職員の心理的な負担と業務の効率性を守るための対策が必要となります。そうした対策を検討するため、市の業務における不当要求行為等・カスタマーハラスメントの発生状況等について調査を実施しました。

2 対象者

全職員 3,545 人 (R7.8.1 時点職員数 (休職中等の職員を除く))

内訳 正規職員：2,504 人、再任用職員：120 人、任期付職員：17 人、会計年度任用職員：904 人

3 実施期間

令和7年7月10日から8月8日まで

4 回答方法

インターネット上のアンケートフォームを使用 (Forms)

*クラウド系端末未配付の職員は紙での回答も可とした

5 回答者数

1,479 人 (回答率：41.7%)

内訳 正規職員：1,092 人、再任用職員：49 人、任期付職員：12 人、会計年度任用職員：323 人 (その他を選択：3 人)

6 結果概要

別紙のとおり

7 前橋市における事例（R7年度）

事例1 ごみ集積場所の設置場所に関する苦情

10年以上にわたり、ごみ集積場所の設置場所に関し、対応困難な多数の苦情、一方的な対応期日の指定など、市として対応が困難な要求を繰り返す市民。ごみ集積場所の設置場所は、地域の協力や関係機関との調整が必要であり、市では対応に時間を要する旨を説明しても納得せず、大声を出す、長時間の居座りなどの迷惑行為を繰り返し行っていた。

⇒迷惑行為により所管課の業務に著しい支障が生じていたことから、窓口対応を拒否する旨、所管部より口頭で伝達（5月）。

6月以降来庁が減少し、直近では担当課への来訪はない。

事例2 家庭内のトラブルへの対応要求

家庭内のトラブルを背景に、元家族の雇用やこどもの国籍取得に関し、市に対応を求めるために、繰り返し執拗に来庁する外国人。市では対応できない旨を説明しても納得せず、大声を出す、庁舎内で撮影・録音を始める、長時間の居座りなどの迷惑行為を繰り返し行っていた。

⇒警察とも協議を行い対応を検討、被害届も提出。10月以降の来訪はない。

8 今後の対応

- ・相談窓口の周知
- ・不当要求行為等対応マニュアルの内容見直しと再周知、研修実施
- ・市民向け啓発ポスターの掲示 など