

「職場における迷惑行為、悪質クレームに関する調査」報告書

2020年10月実施

全日本自治団体労働組合

目 次

序 章 調査の実施概要.....	2
1. 調査の目的.....	2
2. 調査の実施方法.....	2
3. 調査の実施時期.....	2
4. 調査対象者.....	2
5. 調査の回答者数.....	3
6. 調査対象者の構成.....	4
第1章 住民による迷惑行為や悪質クレーム.....	14
1. 住民との接触や公共サービス提供における経験.....	14
2. 迷惑行為や悪質クレームの有無.....	20
3. 迷惑行為や悪質クレームの実態.....	24
資料 最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）.....	32
4. 迷惑行為や悪質クレームの増加状況.....	42
5. 迷惑行為や悪質クレームが発生する理由.....	44
6. 迷惑行為や悪質クレームを繰り返す住民.....	47
第2章 迷惑行為や悪質クレームへの対応状況.....	49
1. 迷惑行為や悪質クレームへの対応.....	49
2. 職場のサポート状況.....	52
3. 主な相談先.....	55
4. 人事評価基準への影響.....	58
第3章 ストレスの状況と、休職者、退職者の発生状況.....	61
1. ストレスの状況.....	61
2. 迷惑行為や悪質クレームの影響.....	63
3. 休職者、退職者の発生状況（過去3年間）.....	67
第4章 迷惑行為や悪質クレームに対する取り組み.....	70
1. 迷惑行為や悪質クレームに対する基本的姿勢.....	70
2. 現在取り組んでいる対策と、今後取り組むべき対策.....	73
3. 労働組合に取り組みを期待する課題（自由記入意見より）.....	79

序 章 調査の実施概要

1. 調査の目的

民間企業の小売り職場では、接客対応する労働者が顧客からの暴言や言いがかりを受ける「カスタマーハラスメント」が大きな問題となっている。厚生労働省が2020年1月に示したパワハラ指針でも、こうしたハラスメントに対し「顧客等からの著しい迷惑行為により就業環境が害されることがないように配慮する」ことが求められている。

一方、自治体をはじめとした公務職場でも、地域の住民から職員が執拗なクレームや不当要求行為を受けたケースが多数の職場で発生し、報告されている。

自治労本部では、こうした職場における「カスタマーハラスメント」に対する対策と方針作成のため、住民による迷惑行為、悪質クレームの実態を把握する調査を実施した。

2. 調査の実施方法

調査は、紙の調査票の配布により行った。

3. 調査の実施時期

- ・単組ヒアリング 2020年1月～3月
- ・調査票の設計 8月～9月
- ・調査の実施時期 10月～12月
- ・集計表の作成 2021年3月
- ・調査結果のポイント作成 5月

4. 調査対象者

調査は16県本部（北海道、山形、新潟、群馬、東京、神奈川、福井、三重、岐阜、奈良、兵庫、広島、山口、香川、福岡、大分）に各1,000枚の配布を依頼したほか、別途、衛生医療評議会、都市公共交通評議会、社保労連にも各1,000の配布を依頼しており、合計の配布数は19,000枚となる。

16県本部においては、県（各100枚配布）、県都・政令市（各300枚配布）はすべてを対象とすることを原則とし、その他の市、町村は県本部ごとに1～3組織を無作為抽出し、それぞれ100～300枚の配布を依頼した（なお、神奈川県本部は県都・政令市が3つあるため無作為で抽出し、川崎市、相模原市を対象とした。また、広島県本部は広島市の組合員数が300人に満たないため配布対象とせず、県内のその他の市の配布先を増やした）。

各組織における配布先選定にあたっては住民対応のある職種・職場に配布し、さらに、県、県都・政令市、その他の市においては社会福祉関係職を含めて配布（それぞれ30枚、100

枚、40枚)するように要請した。衛生医療評議会、都市公共交通評議会、社保労連における配布組織は、それぞれの組織に一任した。

5. 調査の回答者数

調査では14,213人から回答を得た。都道府県別回収数と団体区分の構成は別表の通りである。

都道府県別回収数と団体区分構成

	都道府県	都 都 都	市	町・ 村	域 連 合	一 部 事 務 組 合 ・ 広	会 け ん ぼ	日 本 年 金 機 構 ・ 協	無 回 答	件 数
総計	1,302	3,931	6,856	887	232	999	6	14,213		
都 道 府 県 別	北海道	89	301	506	49	0	0	0	945	
	秋田	56	0	0	0	0	0	0	56	
	山形	57	229	374	32	0	0	0	692	
	新潟	77	201	402	91	0	0	0	771	
	群馬	98	265	440	100	0	0	0	903	
	東京	49	481	426	0	0	0	0	956	
	千葉	0	63	0	0	0	0	0	63	
	神奈川	10	435	273	0	0	0	0	718	
	富山	70	0	0	0	0	0	0	70	
	福井	0	13	702	5	1	0	1	722	
	静岡	63	0	27	1	1	0	2	94	
	愛知	0	297	0	0	0	0	0	297	
	岐阜	92	184	348	86	0	0	0	710	
	三重	97	242	446	87	0	0	0	872	
	京都	0	197	0	0	0	0	0	197	
	奈良	22	0	151	0	0	0	0	173	
	和歌山	0	0	0	0	96	0	0	96	
	兵庫	58	126	264	68	0	0	0	516	
	広島	93	6	770	85	4	0	2	960	
	山口	120	268	496	75	0	0	0	959	
香川	80	218	393	76	0	0	0	767		
高知	0	0	0	0	50	0	0	50		
福岡	90	78	456	40	3	0	1	668		
大分	81	286	382	92	0	0	0	841		
熊本	0	41	0	0	77	0	0	118		
社保労連	0	0	0	0	0	999	0	999		

6. 調査対象者の構成

(1) 団体区分

調査対象者の団体区分構成にみると、「市」が48.2%で約半数を占め最も多い。「市」以外では「都道府県」が9.2%、「県都・政令市」が27.7%、「町・村」が6.2%、「一部事務組合・広域連合」が1.6%となっている。

第1表 団体区分

	都道府県	県都・政令市	市	町・村	連合	一部事務組合・広域	けんぽ	日本年金機構・協会	無回答	件数
総計	9.2	27.7	48.2	6.2	1.6	7.0	0.0	0.0	14213	
住民票・税金・国民年金・国保計	10.4	29.8	52.4	7.5	2964	
生活保護計	7.5	39.7	50.9	1.8	544	
職種										
事務・技術職	10.2	41.4	47.4	1.1	266	
福祉・教育関係職	5.2	38.4	53.9	2.6	271	
福祉行政計	4.3	28.1	58.7	8.6	0.3	1728	
職種										
事務・技術職	4.2	30.3	57.9	7.6	0.1	1272	
福祉・教育関係職	9.1	20.1	60.8	9.1	1.0	209	
医療関係職	0.9	23.9	60.9	13.9	0.4	230	
児童相談所計	43.2	56.8	88	
清掃関係計	0.3	41.4	54.8	2.9	0.5	589	
職種										
事務・技術職	...	27.9	62.9	8.1	1.0	197	
現業職	0.5	48.4	50.5	0.3	0.3	386	
給食関係計	0.5	31.0	67.0	1.5	203	
病院計	26.6	9.2	35.8	2.5	25.5	...	0.4	...	846	
職種										
事務・技術職	5.1	8.9	51.9	3.8	30.4	79	
医療関係職	29.3	9.3	33.9	2.3	24.8	...	0.4	...	734	
保健所計	43.0	32.9	21.8	2.4	377	
職種										
事務・技術職	50.5	36.0	13.0	0.5	200	
医療関係職	38.1	29.3	27.2	5.4	147	
職種										
保育所・児童館・幼稚園計	0.1	22.4	71.0	6.5	1658	
事務・技術職	2.0	31.0	57.0	10.0	100	
福祉・教育関係職	...	21.9	71.7	6.4	1443	
図書館等行政管理施設計	3.2	27.7	61.4	7.5	0.3	347	
公共交通計	...	98.4	1.5	0.1	876	
職種										
バス	...	96.9	2.8	0.2	458	
地下鉄	...	100.0	418	
労社連保										
日本年金機構	100.0	800	
協会けんぽ	100.0	199	

「市」の多い職場は保育所・児童館・幼稚園(71.0%)を筆頭に、給食関係(67.0%)、図書館等行政管理施設(61.4%)、福祉行政(58.7%)、清掃関係(54.8%)の各職場である。

「市」の多い職場は保育所・児童館・幼稚園(71.0%)を筆頭に、給食関係(67.0%)、図書館等行政管理施設(61.4%)、福祉行政(58.7%)、清掃関係(54.8%)の各職場である。

これに対し、「都道府県」は児童相談所(43.2%)、保健所(43.0%)、そして、病院(26.6%)で、また、「県都・政令市」は公共交通(98.4%)、児童相談所(56.8%)、生活保護(39.7%)で多くなっている。

なお、「一部事務組合・広域連合」の多い団体区分は病院(25.5%)である。

(2) 性別及び年齢構成

性別構成をみると、「男性」が50.2%、「女性」が49.5%でほぼ同率である（第2表）。

年齢構成では、40代が約3割で最も多く、29歳以下、30代、50歳以上はそれぞれ2割台前半となっている。平均年齢は40.5歳である。

第2表 性別及び年齢構成

	性別構成			年齢構成												件数										
	男性	女性	無回答	19歳以下	20歳	21歳	22歳	23歳	24歳	25歳	26歳	27歳	28歳	29歳	30歳		31歳	32歳	33歳	34歳	35歳	36歳	37歳	38歳	39歳	40歳以上
総計	50.2	49.5	0.3	0.4	8.1	14.6	12.9	11.4	13.6	16.3	10.9	8.0	3.5	0.2	40.5	14213										
住民票・税金・国民年金・国保計	49.6	50.1	0.3	1.1	12.6	18.4	13.6	9.3	10.5	15.4	10.5	5.8	2.7	0.1	38.3	2964										
生活保護計	73.5	26.3	0.2	...	11.6	25.6	18.8	10.1	12.1	10.5	6.1	3.9	1.3	0.2	35.9	544										
職種 事務・技術職	76.7	23.3	9.8	26.3	19.9	9.4	12.4	10.5	4.9	4.5	1.9	0.4	36.2	266										
福祉・教育関係職	70.5	29.2	0.4	...	13.7	25.1	18.1	10.7	11.4	10.3	7.4	3.0	0.4	...	35.4	271										
福祉行政計	38.8	61.1	0.2	0.4	8.5	15.7	15.3	11.1	13.9	16.7	9.9	5.8	2.7	0.2	39.5	1728										
職種 事務・技術職	47.2	52.6	0.2	0.5	9.6	17.0	15.3	10.7	13.5	16.8	9.0	5.4	2.0	0.2	38.8	1272										
福祉・教育関係職	27.8	72.2	...	0.5	4.8	10.5	17.2	12.9	13.9	18.2	9.6	5.7	6.7	...	41.6	209										
医療関係職	3.9	95.7	0.4	...	6.5	14.3	13.5	11.7	17.0	14.8	14.3	5.7	1.7	0.4	40.5	230										
児童相談所計	50.0	50.0	1.1	15.9	18.2	17.0	15.9	22.7	4.5	3.4	1.1	...	39.5	88										
清掃関係計	93.7	6.1	0.2	0.2	3.2	4.8	8.3	9.2	13.9	18.0	17.5	18.8	6.1	...	46.5	589										
職種 事務・技術職	84.8	15.2	...	0.5	6.6	9.6	10.7	10.7	16.2	17.3	17.8	7.1	3.6	...	42.4	197										
現業職	98.2	1.6	0.3	...	1.6	2.1	7.3	8.5	12.4	18.4	17.1	25.1	7.5	...	48.6	386										
給食関係計	16.7	83.3	...	0.5	...	1.5	5.9	6.9	9.4	25.1	18.2	21.7	10.8	...	49.7	203										
病院計	32.3	67.6	0.1	...	9.6	15.5	13.7	14.3	14.5	15.0	8.6	6.9	1.9	...	39.2	846										
職種 事務・技術職	58.2	41.8	5.1	12.7	20.3	10.1	19.0	24.1	2.5	3.8	2.5	...	39.6	79										
医療関係職	28.7	71.1	0.1	...	10.2	16.1	12.8	14.9	13.5	14.4	9.4	6.9	1.8	...	39.1	734										
保健所計	32.6	67.1	0.3	0.3	4.8	12.7	12.2	13.3	17.0	15.6	10.9	9.5	3.4	0.3	41.7	377										
職種 事務・技術職	47.0	52.5	0.5	0.5	5.5	12.0	14.0	11.0	15.5	17.5	10.0	10.5	3.0	0.5	41.6	200										
医療関係職	14.3	85.7	2.7	15.6	12.2	14.3	15.6	13.6	12.9	8.8	4.1	...	41.8	147										
保育所・児童館・幼稚園計	8.0	91.9	0.1	0.1	9.8	14.5	12.4	13.5	14.3	14.2	8.4	9.7	3.1	0.1	40.1	1658										
職種 事務・技術職	43.0	57.0	9.0	19.0	22.0	8.0	15.0	7.0	11.0	9.0	38.1	100										
福祉・教育関係職	5.9	94.0	0.1	0.1	10.6	15.1	12.1	14.3	14.7	14.6	7.6	8.0	2.8	0.1	39.4	1443										
図書館等行政管理施設計	44.1	55.9	1.7	11.8	12.7	12.4	12.1	20.5	11.8	9.2	7.5	0.3	43.6	347										
公共交通計	95.7	4.1	0.2	0.5	2.4	7.9	9.5	15.9	18.9	19.7	14.5	8.6	2.1	0.1	43.1	876										
職種 バス	96.7	3.1	0.2	...	0.7	5.0	8.1	15.1	23.8	20.1	15.7	9.6	2.0	...	44.5	458										
地下鉄	94.5	5.3	0.2	1.0	4.3	11.0	11.0	16.7	13.6	19.4	13.2	7.4	2.2	0.2	41.7	418										
労社連保 日本年金機構	46.5	53.5	4.5	10.0	4.8	10.3	17.4	20.5	13.0	10.4	9.0	0.3	44.8	800										
協会けんぽ	55.8	43.2	1.0	...	3.0	15.6	6.5	14.1	22.1	16.1	12.6	4.5	4.0	1.5	41.7	199										

(3) 採用形態

調査票を組合を通して配布したこともあり、採用形態では「正規職員」が89.2%と約9割を占めている。一方、「会計年度任用職員」は6.4%、「再任用・再雇用職員」は1.5%である（第3表）。

「正規職員」が大多数を占める傾向はいずれの職場でも共通しているが、図書館等行政管理施設では「会計年度任用職員」が26.5%と約4分の1を占めている。

第3表 雇用形態

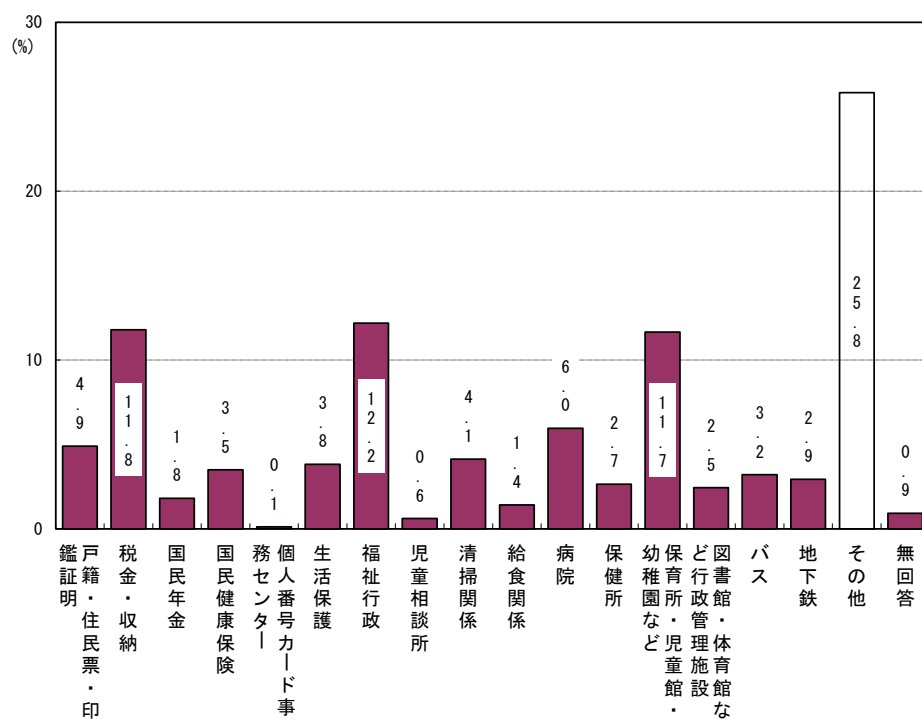
	正規職員	再任用・再雇用職員	会計年度任用職員	その他	無回答	件数
総計	89.2	1.5	6.4	2.6	0.2	14213
住民票・税金・国民年金・国保計	92.9	1.5	5.0	0.6	0.1	2964
生活保護計	97.4	0.9	1.5	0.2	...	544
職種						
事務・技術職	97.0	1.5	1.5	266
福祉・教育関係職	98.5	0.4	0.7	0.4	...	271
福祉行政計	91.7	1.2	6.5	0.5	0.2	1728
職種						
事務・技術職	94.8	1.3	3.3	0.5	0.2	1272
福祉・教育関係職	77.5	1.0	21.5	209
医療関係職	92.2	0.4	6.1	0.9	0.4	230
児童相談所計	94.3	...	5.7	88
清掃関係計	94.7	2.9	2.0	0.3	...	589
職種						
事務・技術職	96.4	1.0	2.5	197
現業職	94.0	3.9	1.6	0.5	...	386
給食関係計	80.8	7.4	10.8	1.0	...	203
病院計	95.4	0.4	3.7	0.5	0.1	846
職種						
事務・技術職	93.7	...	6.3	79
医療関係職	95.9	0.4	3.1	0.4	0.1	734
保健所計	92.8	1.9	4.2	1.1	...	377
職種						
事務・技術職	94.0	1.5	4.5	200
医療関係職	93.2	2.7	2.0	2.0	...	147
職種						
保育所・児童館・幼稚園計	83.9	0.9	14.5	0.5	0.1	1658
事務・技術職	92.0	...	8.0	100
福祉・教育関係職	83.9	0.9	14.6	0.6	0.1	1443
図書館等行政管理施設計	68.6	3.2	26.5	1.2	0.6	347
公共交通計	95.3	1.5	2.3	0.7	0.2	876
職種						
バス	93.2	1.3	3.9	1.1	0.4	458
地下鉄	97.6	1.7	0.5	0.2	...	418
労社連保						
日本年金機構	62.4	2.8	1.5	33.1	0.3	800
協会けんぽ	77.9	1.5	...	19.1	1.5	199

(4) 職場

本調査における最も重要な区分は職員が働く職場である。調査回答者の職場構成をみると、「戸籍・住民票・印鑑証明」(4.9%)、「税金・収納」(11.8%)、「国民年金」(1.8%)、「国民健康保険」(3.5%)、「個人番号カード事務センター」(0.1%)といった<住民票・税金・国民年金、国保>の職場が合わせて22.1%となっている(第1図)。

なお、「その他」職場が25.8%となっているが、そのうちの2割強は日本年金機構、協会けんぽである。

第1図 職場構成



＜住民票・税金・国民年金、国保＞職場全体のうち 55.9%と約半数を占めたのが「税金・収納」である。この他、「戸籍・住民票・印鑑証明」が 23.5%、「国民健康保険」が 16.7%と 2 割前後となっている（第 4 表）。

＜住民票・税金・国民年金、国保＞以外では、「福祉行政」と「保育所・児童館・幼稚園」がそれぞれ 12.2%、11.7%と 10%台、以下、10%未満で「病院」が 6.0%、「清掃関係」が 4.1%、「生活保護」が 3.8%、「保健所」が 2.7%、「図書館・体育館など行政管理施設」が 2.5%、「給食関係」が 1.4%となっている。なお、「児童相談所」は 0.6%と少ない。

また、＜公共交通＞は「バス」（3.2%）と「地下鉄」（2.9%）を合わせ 6.1%である。＜公共交通＞職場における内訳をみると、「バス」が 52.3%、「地下鉄」が 47.7%となっている。

第 4 表 住民票・税金・国民年金・国保職場と公共交通職場の内訳

	証明	戸籍・住民票・印鑑	税金・収納	国民年金	国民健康保険	個人番号カード事務	生活保護	福祉行政	清掃関係	給食関係	病院	保健所	幼稚園など 児童相談所	児童相談所	バス	地下鉄	行政管理・施設 図書館・体育館など	件数
住民票・税金・国民年金・国保計	23.5	55.9	3.3	16.7	0.6	2964
公共交通計	52.3	47.7	...	876

(5) 職種構成

職種構成をみると、「事務・技術職」が62.9%で6割強を占めている。これに「福祉・教育関係職」が14.6%で続き、「医療関係職」も9.4%で1割弱を占めている。これに対し、「現業職」(5.3%)と「交通関係職」(5.7%)は5%台である(第5表)。

なお、各職場における職種構成は、それぞれの職場の業務内容を反映した結果となっている。

第5表 職種構成

	事務・技術職	現業職	福祉・教育関係職	医療関係職	交通関係職	その他	無回答	件数
総計	62.9	5.3	14.6	9.4	5.7	1.7	0.3	14213
住民票・税金・国民年金・国保計	99.1	0.2	0.1	0.4	...	0.3	0.0	2964
生活保護計	48.9	0.9	49.8	0.4	544
職種								
事務・技術職	100.0	266
福祉・教育関係職	100.0	271
福祉行政計	73.6	0.2	12.1	13.3	...	0.7	0.1	1728
職種								
事務・技術職	100.0	1272
福祉・教育関係職	100.0	209
医療関係職	100.0	230
児童相談所計	25.0	1.1	68.2	3.4	...	2.3	...	88
清掃関係計	33.4	65.5	0.5	0.5	589
職種								
事務・技術職	100.0	197
現業職	...	100.0	386
給食関係計	10.8	86.7	...	0.5	...	2.0	...	203
病院計	9.3	0.4	2.7	86.8	0.2	0.5	0.1	846
職種								
事務・技術職	100.0	79
医療関係職	100.0	734
保健所計	53.1	1.1	4.2	39.0	...	2.7	...	377
職種								
事務・技術職	100.0	200
医療関係職	100.0	147
保育所・児童館・幼稚園計	6.0	3.7	87.0	1.2	0.1	1.5	0.4	1658
職種								
事務・技術職	100.0	100
福祉・教育関係職	100.0	1443
図書館等行政管理施設計	77.8	2.3	4.0	0.9	...	13.5	1.4	347
公共交通計	7.2	2.1	90.4	...	0.3	876
職種								
バス	7.2	0.9	91.7	...	0.2	458
地下鉄	7.2	3.3	89.0	...	0.5	418
労社連保								
日本年金機構	96.4	...	0.1	3.1	0.4	800
協会けんぽ	94.5	1.0	...	3.5	1.0	199

(6) 役職構成

役職構成では、「一般職員」が56.7%と6割弱を占めている。これに対し、「主任級」が18.8%、「係長級」が13.1%、「課長補佐級」が5.0%で、「一般職員」以上の上位役職者は約3分の1である(第6表)。

第6表 役職構成

	一般職員	主任級	係長級	課長補佐級	その他	無回答	件数
総計	56.7	18.8	13.1	5.0	5.8	0.8	14213
住民票・税金・国民年金・国保計	55.0	19.9	15.0	5.6	3.9	0.6	2964
生活保護計	57.2	24.3	14.5	2.8	1.1	0.2	544
職種							
事務・技術職	53.8	23.3	16.9	4.5	1.5	...	266
福祉・教育関係職	60.9	24.7	12.2	1.1	0.7	0.4	271
福祉行政計	53.1	19.3	16.2	6.6	4.5	0.3	1728
職種							
事務・技術職	55.0	17.3	17.6	7.1	2.7	0.3	1272
福祉・教育関係職	45.9	24.9	11.0	3.3	13.9	1.0	209
医療関係職	49.6	25.2	14.3	7.4	3.5	...	230
児童相談所計	48.9	19.3	21.6	4.5	5.7	...	88
清掃関係計	62.1	15.4	13.9	1.9	4.9	1.7	589
職種							
事務・技術職	51.3	17.8	23.4	4.6	2.5	0.5	197
現業職	67.9	14.5	9.3	0.5	5.7	2.1	386
給食関係計	64.5	13.3	3.4	0.5	16.7	1.5	203
病院計	68.9	17.4	7.8	2.7	2.7	0.5	846
職種							
事務・技術職	54.4	12.7	24.1	6.3	2.5	...	79
医療関係職	70.0	18.3	6.1	2.5	2.6	0.5	734
保健所計	37.7	24.9	24.4	8.2	4.8	...	377
職種							
事務・技術職	34.5	25.5	26.5	8.0	5.5	...	200
医療関係職	39.5	25.2	23.8	9.5	2.0	...	147
職種							
保育所・児童館・幼稚園計	60.1	22.1	5.9	2.8	7.8	1.3	1658
事務・技術職	63.0	18.0	11.0	2.0	6.0	...	100
福祉・教育関係職	61.1	22.2	5.8	3.0	6.7	1.4	1443
図書館等行政管理施設計	42.9	14.7	17.3	4.9	17.6	2.6	347
公共交通計	83.4	11.1	1.8	0.8	2.5	0.3	876
職種							
バス	80.1	13.5	2.4	0.4	2.8	0.7	458
地下鉄	87.1	8.4	1.2	1.2	2.2	...	418
労社連保							
日本年金機構	70.3	12.8	2.4	5.1	9.1	0.4	800
協会けんぽ	42.2	39.2	2.0	7.0	8.0	1.5	199

(7) 組合加入の有無

組合加入の有無をみると、「加入している」人は95.8%と圧倒的多数を占めている。こうした特徴は職場による違いはみられない(第7表)。

第7表 組合加入の有無

	加入している	加入していない	無回答	件数
総計	95.8	4.0	0.2	14213
住民票・税金・国民年金・国保計	96.5	3.4	0.1	2964
生活保護計	98.0	1.3	0.7	544
職種				
事務・技術職	98.5	1.1	0.4	266
福祉・教育関係職	97.8	1.1	1.1	271
福祉行政計	95.6	4.2	0.2	1728
職種				
事務・技術職	96.9	2.8	0.2	1272
福祉・教育関係職	90.4	9.6	...	209
医療関係職	95.2	4.8	...	230
児童相談所計	96.6	3.4	...	88
清掃関係計	98.1	1.7	0.2	589
職種				
事務・技術職	97.5	2.5	...	197
現業職	98.4	1.3	0.3	386
給食関係計	94.1	4.9	1.0	203
病院計	93.5	6.3	0.2	846
職種				
事務・技術職	93.7	6.3	...	79
医療関係職	93.5	6.3	0.3	734
保健所計	98.9	1.1	...	377
職種				
事務・技術職	99.5	0.5	...	200
医療関係職	99.3	0.7	...	147
職種				
保育所・児童館・幼稚園計	89.4	10.3	0.3	1658
事務・技術職	96.0	4.0	...	100
福祉・教育関係職	89.7	10.1	0.2	1443
図書館等行政管理施設計	95.1	4.6	0.3	347
公共交通計	99.3	0.6	0.1	876
職種				
バス	99.6	0.2	0.2	458
地下鉄	99.0	1.0	...	418
労社連保				
日本年金機構	99.0	1.0	...	800
協会けんぽ	95.0	5.0	...	199

(8) 住民対応時の一人仕事の有無

仕事で住民と対応する時、職場のメンバーから離れて単独で行う一人仕事にどの程度の人が従事しているのだろうか(第8表)。

「ほとんど一人仕事である」という人は10.5%で、約10人に1人となっている。特に、<公共交通>(55.9%)と生活保護(43.8%)が多い。<公共交通>では特にバス(82.8%)が多いが、地下鉄でも26.6%の人が一人仕事となっている。

また、「ほとんど一人仕事」ではないものの、「一人仕事とそうではない時がある」といった仕事に従事している人が30.2%を占めている。特に、児童相談所(55.7%)と保健所(48.5%)が5割前後を占め多い。

この結果、両者を合わせた<一人仕事がある>人は総計で40.7%に達し、特に、生活保護(83.6%)と<公共交通>(81.7%)で8割を上回り、児童相談所(65.9%)と保健所(58.6%)で6割前後を占めている。

一方、「一人仕事ではない」人が6~7割と大多数を占める職場は、給食関係(77.8%)、協会けんぽ(77.4%)、保育所・児童館・幼稚園(76.8%)、<住民票・税金・国民年金、国保>(70.6%)、日本年金機構(69.1%)、図書館等行政管理施設(60.8%)の各職場である。

第8表 住民対応時の一人仕事の有無

	あ ほ と ん ど 一 人 仕 事 で	一 人 仕 事 で は な い	一 人 仕 事 と そ う で は な い 時 が あ る	そ の 他	無 回 答	件 数	* 一 人 仕 事 が あ る
総計	10.5	58.1	30.2	0.9	0.4	14213	40.7
住民票・税金・国 民年金・国保計	4.8	70.6	24.2	0.4	0.1	2964	28.9
生活保護計	43.8	15.3	39.9	0.4	0.7	544	83.6
職 種	事務・技術職	36.5	22.2	40.2	0.8	266	76.7
福祉・教育関係職	50.9	7.7	40.2	...	1.1	271	91.1
福祉行政計	11.2	53.6	34.7	0.3	0.1	1728	45.9
職 種	事務・技術職	8.7	64.3	26.4	0.4	1272	35.1
福祉・教育関係職	23.9	27.8	48.3	209	72.2
医療関係職	12.2	20.4	67.4	230	79.6
児童相談所計	10.2	33.0	55.7	...	1.1	88	65.9
清掃関係計	4.1	72.2	21.7	1.7	0.3	589	25.8
職 種	事務・技術職	7.1	65.0	25.9	2.0	197	33.0
現業職	2.6	75.6	19.7	1.6	0.5	386	22.3
給食関係計	1.5	77.8	10.8	7.4	2.5	203	12.3
病院計	7.8	57.0	33.3	1.4	0.5	846	41.1
職 種	事務・技術職	10.1	57.0	30.4	1.3	79	40.5
医療関係職	7.4	57.6	33.2	1.4	0.4	734	40.6
保健所計	10.1	40.1	48.5	1.1	0.3	377	58.6
職 種	事務・技術職	8.0	49.0	42.0	1.0	200	50.0
医療関係職	14.3	23.8	60.5	1.4	...	147	74.8
保育所・児童館・ 幼稚園計	1.7	76.8	19.6	1.3	0.6	1658	21.3
職 種	事務・技術職	6.0	63.0	30.0	1.0	100	36.0
福祉・教育関係職	1.2	78.4	18.5	1.2	0.6	1443	19.8
図書館等行政管理 施設計	4.0	60.8	33.7	1.2	0.3	347	37.8
公共交通計	55.9	17.6	25.8	0.6	0.1	876	81.7
職 種	バス	82.8	9.2	7.4	0.4	458	90.2
地下鉄	26.6	26.8	45.9	0.7	...	418	72.5
労社 連保	日本年金機構	6.6	69.1	23.3	0.6	800	29.9
協会けんぽ	2.0	77.4	20.6	199	22.6

第 1 章 住民による迷惑行為や悪質クレーム

本章では、過去 3 年間における住民からの迷惑行為や悪質クレームの実態とその具体的内容を確認し、同時に、その理由、背景についてみていくことにする。

1. 住民との接触や公共サービス提供における経験

- ・住民との接触や公共サービス提供の中で、
6~7 割の人が住民からの感謝を実感し、仕事への誇りや地域貢献を意識

はじめに過去 3 年の間に、住民との接触や公共サービスを提供する中で経験したことについてみていくことにする。

(1) 住民からの感謝

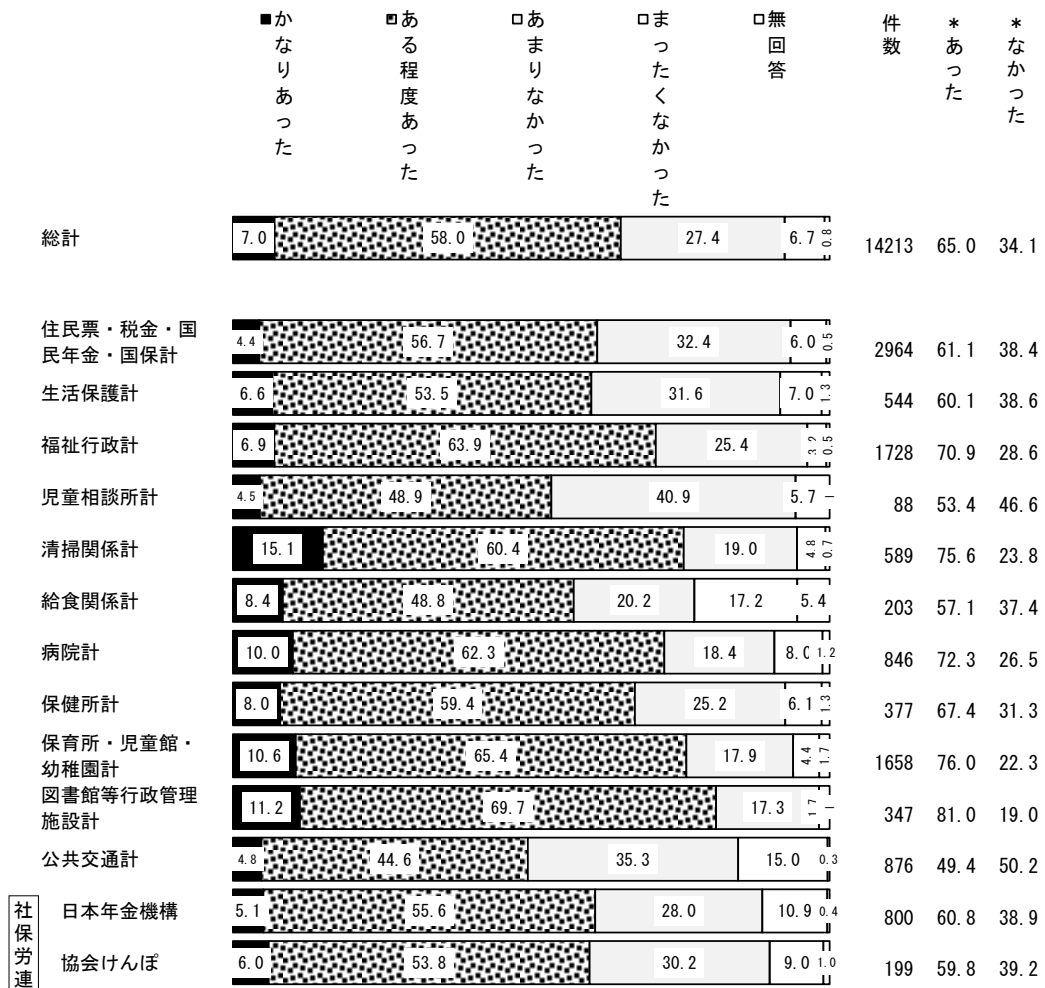
[住民から感謝された] 経験の有無を「かなりあった」、「ある程度あった」、「あまりなかった」、「まったくなかった」の選択肢より選んでもらった。

「かなりあった」は 7.0%、「ある程度あった」は 58.0%で、合わせて [住民から感謝された] 経験の<あった>人が 65.0%と約 3 分の 2 を占めている (第 1-1 図)。

一方、こうした経験が「まったくなかった」人は 6.7%にとどまるが、「あまりなかった」人が 27.4%みられ、この結果、[住民から感謝された] 経験の<なかった>人が 34.1%、約 3 分の 1 となっている。

住民からの感謝の有無という点では、こうした経験の<あった>人が多いことが示されている。

第 1-1 図 過去 3 年間における「住民から感謝された」経験



これを職場別に<あった><なかった>の比率についてみると、[住民から感謝された] 経験の<あった>人が7割を超える職場は図書館等行政管理施設(81.0%)を筆頭に、保育所・児童館・幼稚園(76.0%)、清掃関係(75.6%)、病院(72.3%)、福祉行政(70.9%)で7割を上回り、保健所(67.4%)で7割近くとなっている(第1-1表)。

一方、住民と接する機会が相対的に少ない事務・技術職では[住民から感謝された] 経験の<あった>人は少ない。病院(事務・技術職 46.8%)、生活保護(同 55.3%)、協会けんぽ(59.8%)、保健所(同 60.5%)、日本年金機構(60.8%)、清掃関係(同 66.0%)、福祉行政(同 66.9%)、保育所・児童館・幼稚園(同 68.0%)の事務・技術職ではいずれも比率は低くなっている。

第1-1表 過去3年間における住民との接触や公共サービス提供中の経験

	「住民から感謝された」経験		「仕事に誇りを感じている」という意識		「地域貢献」への実感		件数
	*あつた	*なかつた	*あつた	*なかつた	*あつた	*なかつた	
総計	65.0	34.1	69.4	29.9	59.7	39.4	14213
住民票・税金・国民年金・国保計	61.1	38.4	62.7	36.8	48.2	51.2	2964
生活保護計	60.1	38.6	47.6	51.1	37.9	60.7	544
職種							
事務・技術職	55.3	43.2	45.5	53.0	36.1	62.0	266
福祉・教育関係職	64.9	33.9	49.1	49.8	39.1	59.8	271
福祉行政計	70.9	28.6	66.4	33.0	58.5	40.9	1728
職種							
事務・技術職	66.9	32.5	61.6	37.8	54.4	45.0	1272
福祉・教育関係職	80.9	18.7	79.9	19.1	66.5	32.5	209
医療関係職	83.9	15.7	80.9	18.7	73.5	26.1	230
児童相談所計	53.4	46.6	71.6	28.4	53.4	46.6	88
清掃関係計	75.6	23.8	67.4	31.6	75.2	23.6	589
職種							
事務・技術職	66.0	34.0	59.9	39.1	64.5	34.5	197
現業職	80.3	18.7	71.5	27.5	81.1	17.6	386
給食関係計	57.1	37.4	81.8	14.3	64.0	30.5	203
病院計	72.3	26.5	80.3	18.8	64.1	34.9	846
職種							
事務・技術職	46.8	51.9	72.2	27.8	62.0	36.7	79
医療関係職	74.7	24.1	80.9	18.0	64.0	34.9	734
保健所計	67.4	31.3	73.7	25.5	69.0	30.0	377
職種							
事務・技術職	60.5	38.0	68.5	30.5	66.5	32.5	200
医療関係職	77.6	21.8	80.3	19.0	73.5	25.9	147
保育所・児童館・幼稚園計	76.0	22.3	88.7	9.8	71.6	26.7	1658
職種							
事務・技術職	68.0	32.0	71.0	29.0	61.0	39.0	100
福祉・教育関係職	78.0	20.2	90.4	8.1	72.6	25.6	1443
図書館等行政管理施設計	81.0	19.0	75.2	24.8	75.5	24.5	347
公共交通計	49.4	50.2	68.7	30.9	69.5	30.1	876
職種							
バス	51.1	48.5	68.6	31.0	72.3	27.3	458
地下鉄	47.6	52.2	68.9	30.9	66.5	33.3	418
労社連保							
日本年金機構	60.8	38.9	70.1	29.5	48.1	51.0	800
協会けんぽ	59.8	39.2	64.8	34.2	43.7	55.3	199

(2) 仕事への誇り

次に「仕事に誇りを感じている」という実感の有無をみると、「かなりあった」は11.6%、「ある程度あった」は57.7%で、合わせて仕事への誇りの「あった」人が69.4%と7割弱を占めている。

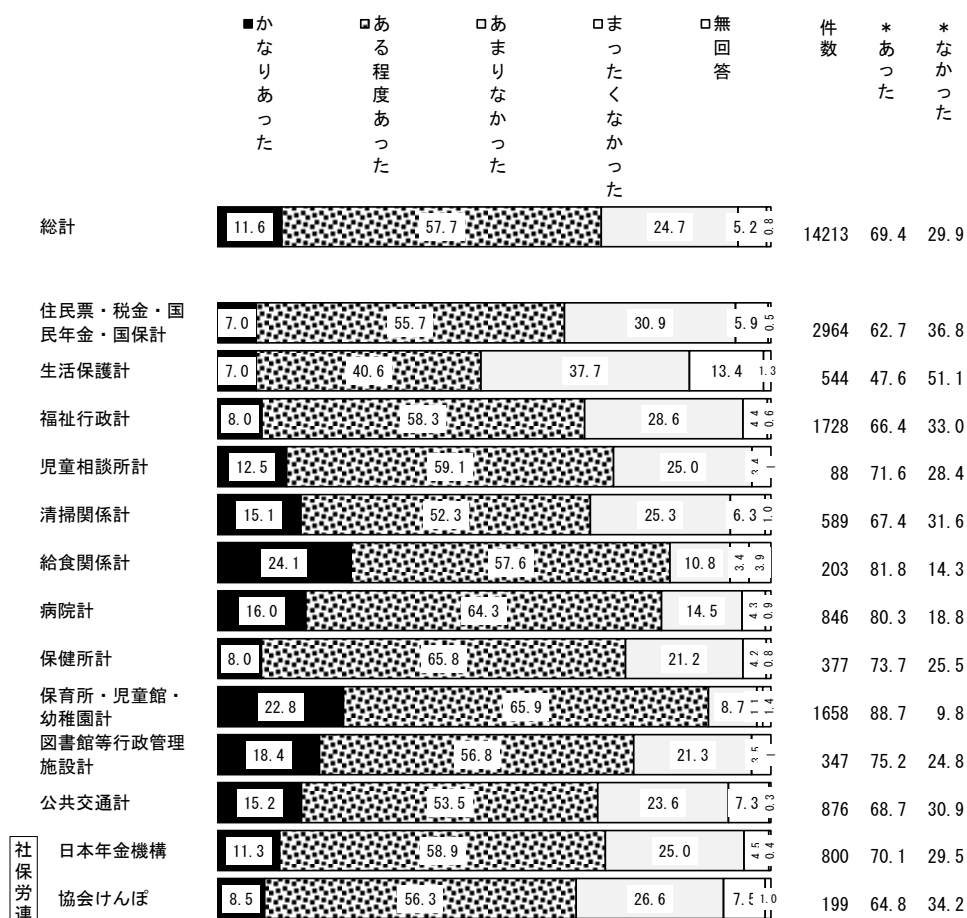
一方、こうした実感が「あまりなかった」人も24.7%みられ、「まったくなかった」(5.2%)と合わせて「なかった」という仕事への誇りの感じられなかった人が29.9%、約3割となっている(第1-2図)。

この結果から、大多数の職員が仕事への誇りを感じていることが示されているといえる。

これを職場別に「あった」の比率についてみると、仕事への誇りの「あった」人はいずれも職場でも多く、特に、8割を超える職場は保育所・児童館・幼稚園(88.7%)、給食関係(81.8%)、病院(80.3%)の各職場である。

一方、「仕事に誇りを感じている」人が最も少なかった職場が生活保護で、47.6%と半数を下回っている。こうした傾向は生活保護職場の事務・技術職(45.5%)、福祉・教育関係職(49.1%)の双方の職種に共通している(第1-1表)。

第1-2図 過去3年間に「仕事に誇りを感じている」という意識



(3) 地域貢献の実感

最後に「地域への貢献を実感している」かどうかについてみると、「かなりあった」は7.7%、「ある程度あった」は52.0%で、合わせて「地域への貢献を実感している」人が59.7%と6割弱を占めている。

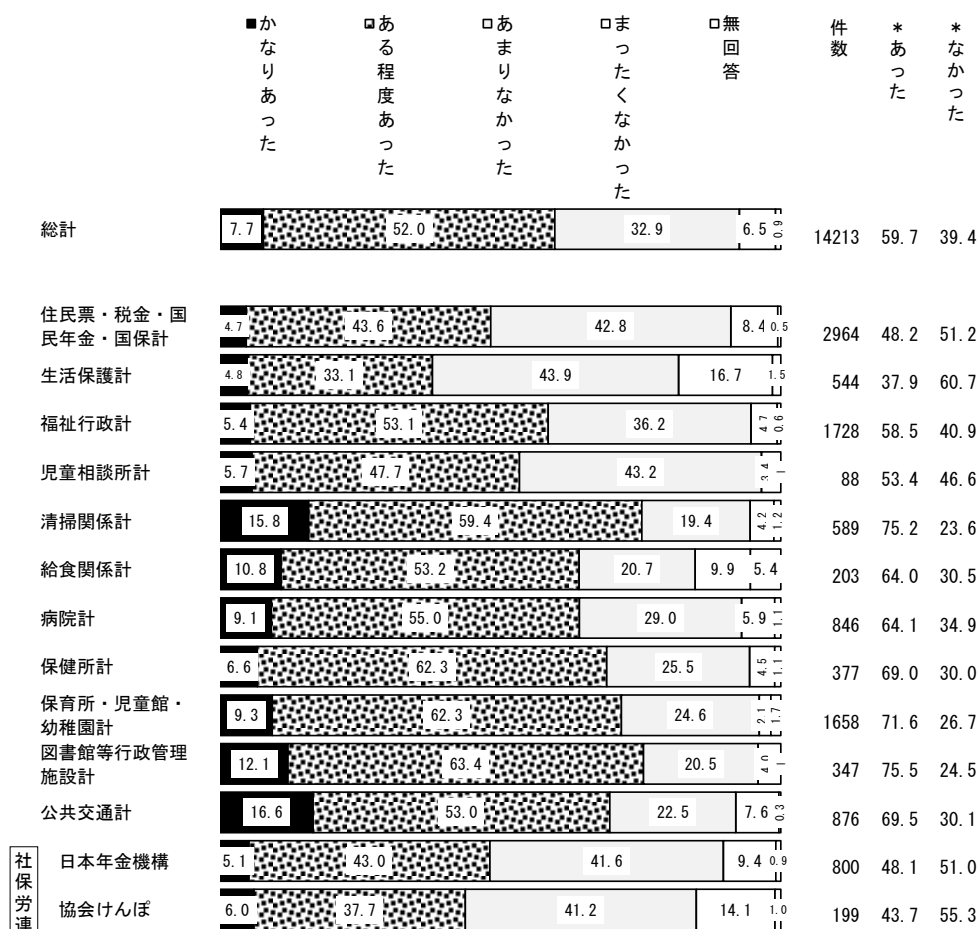
一方、こうした実感の「あまりなかった」人も32.9%みられ、「まったくなかった」(6.5%)と合わせて地域への貢献を実感できなかった人が39.4%、4割となっている(第1-3図)。

このように過半数の職員が仕事への誇りを感じていることが示されている。

職場別にくあったの比率をみると、地域貢献の実感のくあった人は多くの職場で見られ、特に、7割前後の職場は図書館等行政管理施設(75.5%)、清掃関係(75.2%)、保育所・児童館・幼稚園(71.6%)、<公共交通>(69.5%)、保健所(69.0%)の職場である。

一方、「地域への貢献を実感している」人が最も少なかった職場が生活保護で、37.9%と4割を下回っている。こうした傾向は生活保護職場の事務・技術職(36.1%)、福祉・教育関係職(39.1%)の双方の職種に共通している。また、<住民票・税金・国民年金、国保>でも48.2%と半数程度にとどまっている(第1-1表)。

第1-3図 過去3年間における「地域貢献」への実感



2. 迷惑行為や悪質クレームの有無

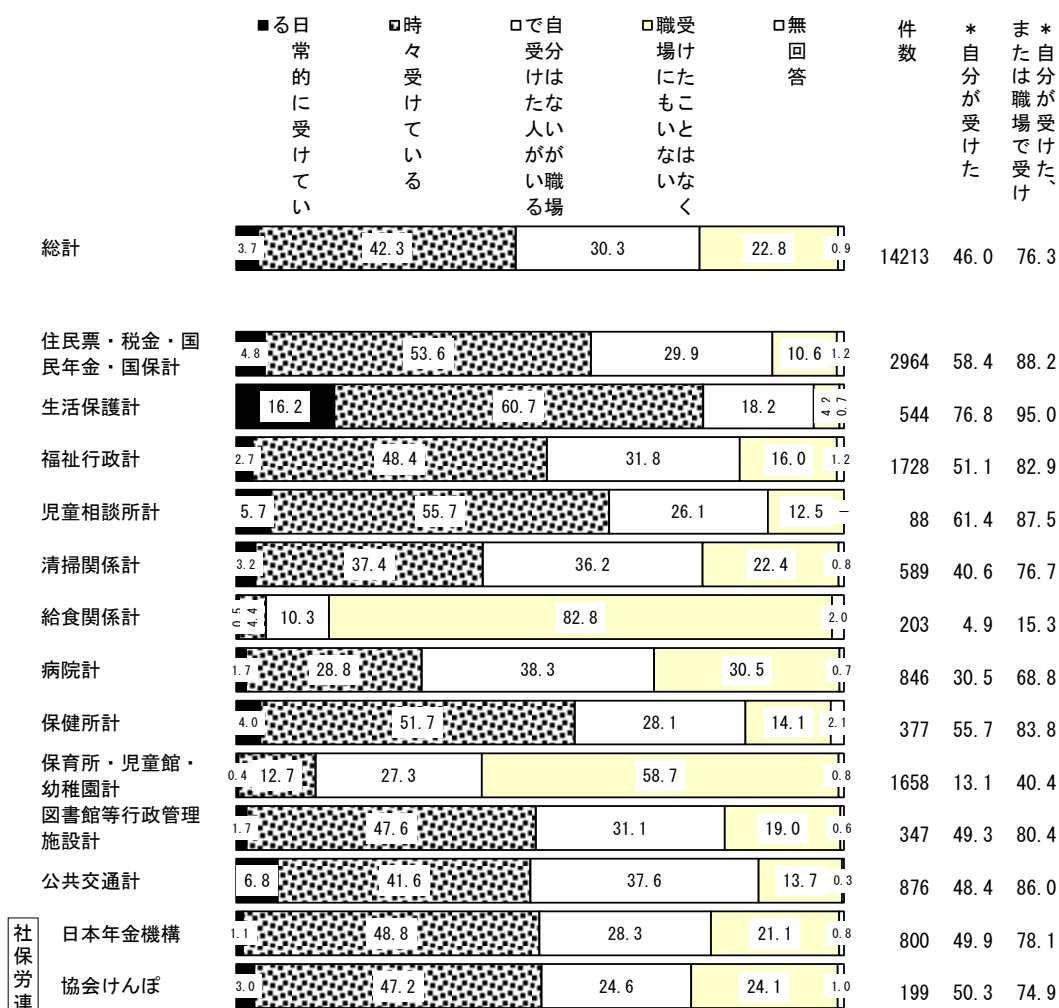
- ・幅広い職場に発生する住民からの迷惑行為や悪質クレーム
- ・過去3年の間に迷惑行為や悪質クレームを<受けた>人がほぼ半数（46.0%）
- ・職場で受けた人を含めると約4分の3の人が迷惑行為、悪質クレームを受けている実態

過去3年の間に、住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた職員はどの程度いるのだろうか。

迷惑行為や悪質クレームを自分が「時々受けている」という人が42.3%と4割を上回っている。また、「日常的に受けている」人も3.7%みられ、両者を合わせた<自分が受けた>人は46.0%でほぼ半数を占めている。頻度の違いはあるものの、ほぼ2人に1人が過去3年の間に何らかの迷惑行為や悪質クレームを受けたことが示されている（第1-4図）。

一方、「自分はないが、職場で受けた人がある」人も30.3%に達している。このため自分は「受けたことはなく、職場にもいない」人は22.8%と約2割にとどまっている。

第1-4図 過去3年間における住民からの迷惑行為や悪質クレーム



この結果、＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞という人が 76.3%と約 4 分の 3 を占めている。

このように職場の同僚を含めると、大多数の職員が住民からの迷惑行為や悪質クレームを受けている実態が明らかになっている。

ところでこうした迷惑行為や悪質クレームの頻度は従事している業務がひとり仕事であるかどうかにより左右されるのだろうか。この点をみたのが第 1-2 表である。

＜自分が受けた＞の比率を用いて＜ほとんど一人仕事＞と＜一人仕事ではない＞とを対比してみると、明らかに＜ほとんど一人仕事＞の方が迷惑行為や悪質クレームが多い。＜自分が受けた＞の比率は＜一人仕事ではない＞の 41.5%に対し、＜ほとんど一人仕事＞は 55.7%と 5 割を上回っている。

こうした傾向は＜自分が受けた＞が最も多かった職場である生活保護でさらに顕著で、＜一人仕事ではない＞の 67.5%に対し、＜ほとんど一人仕事＞は 85.7%と 9 割近い。特に、「日常的に受けている」は＜ほとんど一人仕事＞で 2 割近くに達している。

同じ職場であっても一人仕事の場合、迷惑行為や悪質クレームの被害は大きいといえるだろう。

第 1-2 表 過去 3 年間における住民からの迷惑行為や悪質クレーム

		日常的に受けている	時々受けている	自分にはないが職場で	受けたこともないが職場	無回答	件数	* 自分が受けた
総計		3.7	42.3	30.3	22.8	0.9	14213	46.0
無一人仕事の有	ほとんど一人仕事である	8.7	47.0	29.7	14.0	0.6	1491	55.7
	一人仕事ではない	2.6	38.9	30.8	26.9	0.8	8262	41.5
	一人仕事とそうではない時がある	4.2	48.2	29.8	17.0	0.7	4289	52.4
生活保護計		16.2	60.7	18.2	4.2	0.7	544	76.8
無一人仕事の有	ほとんど一人仕事である	19.7	66.0	11.8	2.5	...	238	85.7
	一人仕事ではない	13.3	54.2	28.9	3.6	...	83	67.5
	一人仕事とそうではない時がある	13.8	58.5	21.2	6.5	...	217	72.4

また、今回調査では給食関係職場を除き、住民からの迷惑行為や悪質クレームが広範な職場に広がっていることが示されている（第1-3表）。

＜自分が受けた＞の比率をみると、最も多い職場が生活保護で、迷惑行為や悪質クレームを受けた経験のある人が76.8%と約4人に3人を占めている。これに「自分はないが、職場で受けた人がいる」（18.2%）を加えると、＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞人は95.0%に達している。生活保護職場では、＜1人職場＞という人が8割以上を占めていることに加え、本章の最後の節（「6. 迷惑行為や悪質クレームを繰り返す住民」）でみるように、「同じ人（住民）」が迷惑行為、悪質クレームを繰り返している。こうした点が迷惑行為、悪質クレームを＜受けた＞の比率の高さとなってあらわれたといえるだろう。

生活保護に続いて＜自分が受けた＞という人の多い職場が児童相談所（61.4%）である。生活保護同様に、＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞も87.5%と9割近い。

さらに、＜自分が受けた＞が5割前後の職場をあげると、保健所（55.7%）、福祉行政（51.1%）、図書館等行政管理施設（49.3%）、＜公共交通＞（48.4%。バス47.2%、地下鉄49.8%）、協会けんぽ（50.3%）、日本年金機構（49.9%）の各職場があげられる。こうした職場では「職場で受けた人がいる」も多いことで共通している。

一方、給食関係は＜自分が受けた＞人が最も少なく4.9%にとどまる。「職場で受けた人がいる」（10.3%）を加えても15.3%である。また、保育所・児童館・幼稚園でも同様の傾向がみられ、＜自分が受けた＞は13.1%、「職場で受けた人がいる」（27.3%）を加えても半数を下回る40.4%である。

なお、病院、清掃関係でも＜自分が受けた＞人はそれぞれ30.5%、40.6%だが、「職場で受けた人がいる」を加えると、68.8%、76.7%と7割前後を占めている。過去3年の間に自分が迷惑行為や悪質クレームを受けたことがなくても、いつか経験する可能性のある職場であることを示している。

第1-3表 過去3年間における住民からの迷惑行為や悪質クレーム

	日常的に受けている	時々受けている	受けた人がいるが職場で自分はない	受けたことはないが職場でもない	無回答	件数	*自分が受けた	*自分が受けた、または職場で受けた人
総計	3.7	42.3	30.3	22.8	0.9	14213	46.0	76.3
住民票・税金・国民年金・国保計	4.8	53.6	29.9	10.6	1.2	2964	58.4	88.2
生活保護計	16.2	60.7	18.2	4.2	0.7	544	76.8	95.0
職種								
事務・技術職	15.0	61.3	19.2	4.1	0.4	266	76.3	95.5
福祉・教育関係職	17.7	60.1	16.6	4.4	1.1	271	77.9	94.5
福祉行政計	2.7	48.4	31.8	16.0	1.2	1728	51.1	82.9
職種								
事務・技術職	2.8	50.3	31.1	14.3	1.4	1272	53.1	84.3
福祉・教育関係職	3.3	45.0	29.2	22.0	0.5	209	48.3	77.5
医療関係職	1.7	42.6	37.8	17.4	0.4	230	44.3	82.2
児童相談所計	5.7	55.7	26.1	12.5	...	88	61.4	87.5
清掃関係計	3.2	37.4	36.2	22.4	0.8	589	40.6	76.7
職種								
事務・技術職	6.1	48.2	24.4	20.8	0.5	197	54.3	78.7
現業職	1.8	31.9	42.5	22.8	1.0	386	33.7	76.2
給食関係計	0.5	4.4	10.3	82.8	2.0	203	4.9	15.3
病院計	1.7	28.8	38.3	30.5	0.7	846	30.5	68.8
職種								
事務・技術職	2.5	30.4	35.4	30.4	1.3	79	32.9	68.4
医療関係職	1.4	28.6	38.7	30.7	0.7	734	30.0	68.7
保健所計	4.0	51.7	28.1	14.1	2.1	377	55.7	83.8
職種								
事務・技術職	2.5	55.0	30.5	10.5	1.5	200	57.5	88.0
医療関係職	6.1	49.0	26.5	15.6	2.7	147	55.1	81.6
保育所・児童館・幼稚園計	0.4	12.7	27.3	58.7	0.8	1658	13.1	40.4
職種								
事務・技術職	1.0	43.0	31.0	25.0	...	100	44.0	75.0
福祉・教育関係職	0.3	11.0	27.0	60.8	0.8	1443	11.4	38.4
図書館等行政管理施設計	1.7	47.6	31.1	19.0	0.6	347	49.3	80.4
公共交通計	6.8	41.6	37.6	13.7	0.3	876	48.4	86.0
職種								
バス	7.0	40.2	41.3	11.4	0.2	458	47.2	88.4
地下鉄	6.7	43.1	33.5	16.3	0.5	418	49.8	83.3
労社連保								
日本年金機構	1.1	48.8	28.3	21.1	0.8	800	49.9	78.1
協会けんぽ	3.0	47.2	24.6	24.1	1.0	199	50.3	74.9

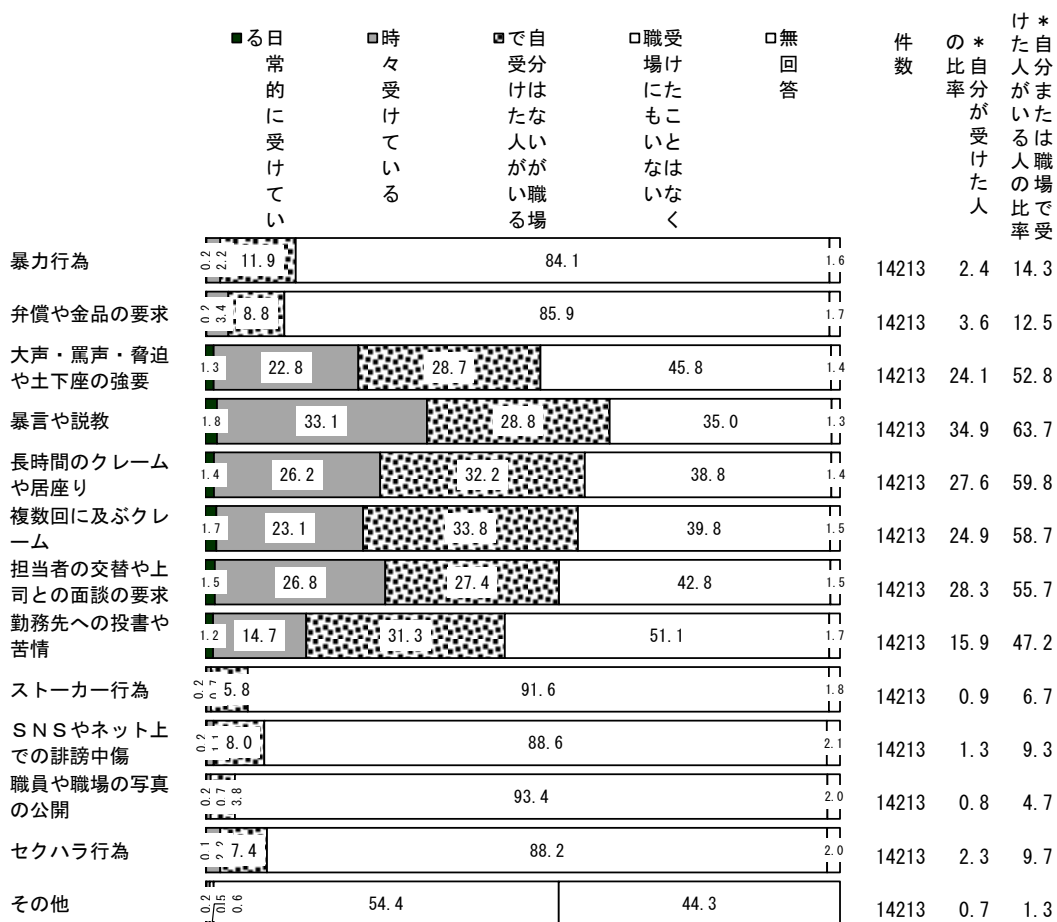
3. 迷惑行為や悪質クレームの実態

- ・ 職場において最も多い迷惑行為、悪質クレームが [暴言や説教] (63.7%)、
これに6割弱で続く [長時間のクレームや居座り] と [複数回に及ぶクレーム]
- ・ 5割以上の人の職場でみられる迷惑行為、悪質クレームが、
[担当者の交替や上司との面談の要求] と [大声・罵声・脅迫や土下座の強要]
- ・ [勤務先への投書や苦情] (47.2%) も5割弱

それでは過去3年の間に、住民からの迷惑行為や悪質クレームとして具体的にはどのような行為が行われているのだろうか (第1-5図)。

その実態をく自分が受けた、または職場で受けた人がいる人の比率でみると、[暴言や説教] が63.7%で最も多く、以下、5割前後で [長時間のクレームや居座り] (59.8%)、[複数回に及ぶクレーム] (58.7%)、[担当者の交替や上司との面談の要求] (55.7%)、[大声・罵声・脅迫や土下座の強要] (52.8%)、[勤務先への投書や苦情] (47.2%) が続いている (第1-6図)。

第1-5図 過去3年間に住民から受けた迷惑行為や悪質クレーム行為の実態

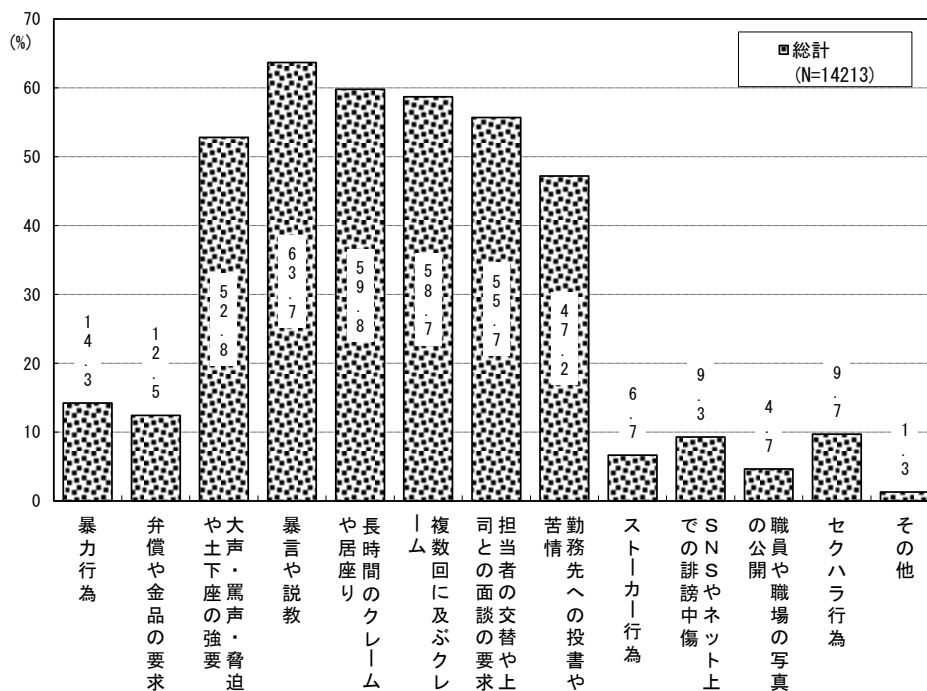


こうした住民の行為は迷惑行為や悪質クレームとして最も一般的な行為といえるだろう。

また、注目すべき点は[暴力行為]、[弁償や金品の要求]といった行為を受けた、または、職場で見聞きした人がそれぞれ 14.3%、12.5%と 1 割を上回っていることである。法的責任が問われかねない悪質行為をほぼ 10 人に 1 人の人が経験、または身近に感じる実態であることが明らかになっている。

さらに、1 割弱ながらも [セクハラ行為] (9.7%)、[SNSやネット上での誹謗中傷] (9.3%)、[ストーカー行為] (6.7%)、[職員や職場の写真の公開] (4.7%) といった行為も行われている。

第 1-6 図 過去 3 年間に住民から受けた行為
(＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞人の比率)



このような職場における迷惑行為や悪質クレームは、自分が直接の当事者となる<自分が受けた>の比率でも同様の傾向がみられる（第1-7図）。

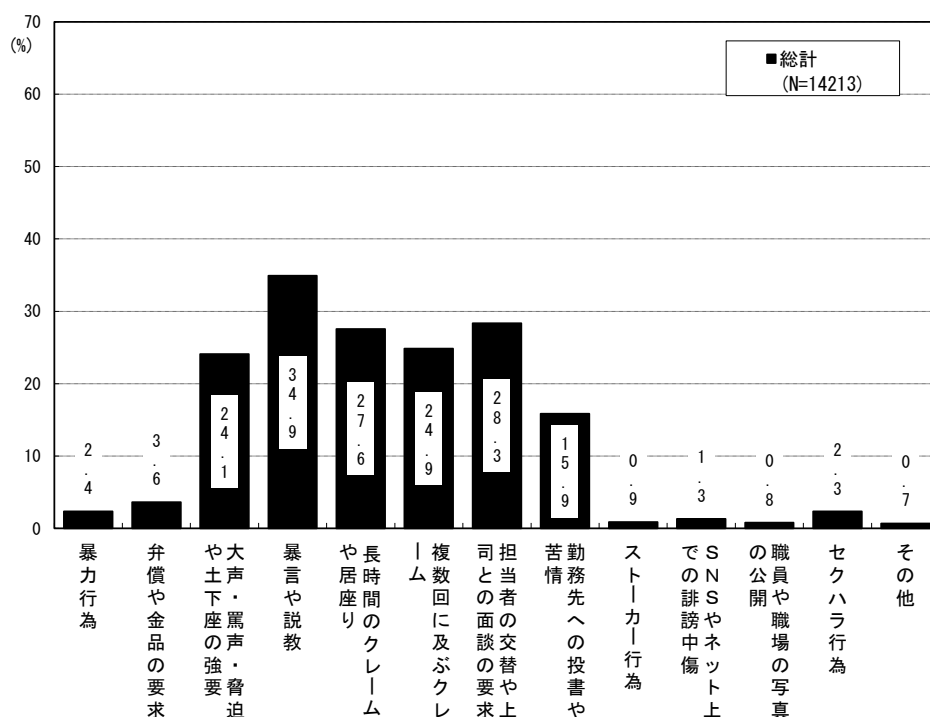
最も多かった行為が「暴言や説教」（34.9%）で、職員の3人に1人が「暴言や説教」を受けている。

以下、2割台で「担当者の交替や上司との面談の要求」（28.3%）、「長時間のクレームや居座り」（27.6%）、「複数回に及ぶクレーム」（24.9%）、「大声・罵声・脅迫や土下座の強要」（24.1%）が続いている。また、自分に対する「勤務先への投書や苦情」を受けた人も15.9%と多い。

また、<自分が受けた、または職場で受けた人がいる>が1割台だった「暴力行為」と「弁償や金品の要求」では、自分が直接の被害者となる人がそれぞれ2.4%、3.6%みられた。

なお、その他の行為を<自分が受けた>という人は、「セクハラ行為」が2.3%、「SNSやネット上での誹謗中傷」が1.3%、「ストーカー行為」が0.9%、「職員や職場の写真の公開」が0.8%となっている。

第1-7図 過去3年間に住民から受けた行為（<自分が受けた>人の比率）



ところでこうした住民から受けた行為が従事している業務が一人仕事であるかどうかにより左右されることを示したのが第1-4表である。

[暴言や説教]を筆頭に、[大声・罵声・脅迫や土下座の強要]、[長時間のクレームや居座り]、[担当者の交替や上司との面談の要求]、[複数回に及ぶクレーム]、[勤務先への投書や苦情]のいずれの行為においても、<ほとんど一人仕事>における迷惑行為、悪質クレームが<一人仕事ではない>を上回っている。また、こうした実態は迷惑行為や悪質クレームを<自分は受けた>人が最も多かった生活保護においても同様である。<一人仕事ではない>場合でも迷惑行為や悪質クレームを受けた人は多いが、<ほとんど一人仕事>ではさらに多くなっている。

第1-4表 過去3年間に住民から受けた行為（<自分が受けた>人）

	暴力行為	弁償や金品の要求	土下座の強要	大声・罵声・脅迫や	暴言や説教	居座り	長時間のクレームや	複数回に及ぶクレーム	担当者の交替や上司との面談の要求	情報勤務先への投書や苦情	ストーカー行為	の誹謗中傷	SNSやネット上で	公開や職場の写真の	セクハラ行為	その他	件数
総計	2.4	3.6	24.1	34.9	27.6	24.9	28.3	15.9	0.9	1.3	0.8	2.3	0.7	14213			
無一人仕事の有	ほとんど一人仕事である	6.0	6.8	32.5	41.2	30.9	28.6	30.9	22.0	2.4	3.5	2.5	3.9	1.7	1491		
	一人仕事ではない	1.6	2.6	20.5	31.0	24.4	21.8	26.1	14.1	0.6	0.8	0.5	1.7	0.5	8262		
	一人仕事とそうではない時がある	2.5	4.7	28.7	41.2	33.3	30.1	32.5	17.5	0.9	1.6	0.8	3.1	0.8	4289		
生活保護計	7.2	15.6	58.5	65.4	54.6	55.7	61.4	31.4	1.5	3.5	0.9	5.5	1.7	544			
無一人仕事の有	ほとんど一人仕事である	9.7	17.2	65.5	73.5	60.1	61.8	68.1	38.2	1.7	4.6	1.3	6.7	2.9	238		
	一人仕事ではない	6.0	12.0	48.2	53.0	44.6	42.2	56.6	28.9	1.2	4.8	2.4	2.4	1.2	83		
	一人仕事とそうではない時がある	5.1	15.7	56.2	63.1	53.9	55.8	57.6	25.8	1.4	1.8	...	5.1	0.5	217		

これを職場別にみても、＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞人は〔暴言や説教〕を筆頭に、〔長時間のクレームや居座り〕、〔複数回に及ぶクレーム〕、〔担当者の交替や上司との面談の要求〕、〔大声・罵声・脅迫や土下座の強要〕、〔勤務先への投書や苦情〕のいずれの行為でも多い。特に、＜住民票・税金・国民年金、国保＞、生活保護、児童相談所で多い点が特徴となっている。これらに続いて多い職場が保健所と＜公共交通＞である（第1-5表）。

同様の傾向は自分が当事者となる＜自分が受けた＞の比率でも確認できる。また、このような自分が当事者のケースでも生活保護と児童相談所の両職場で際立っており、〔勤務先への投書や苦情〕を除き5~6割に達している。また、＜住民票・税金・国民年金、国保＞と保健所でも多い点が特徴となっている（第1-6表）。

これに対し、全体で＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞が1割台だった〔暴力行為〕と〔弁償や金品の要求〕は、生活保護で多く、〔暴力行為〕で45.0%、〔弁償や金品の要求〕で35.7%と4割前後を占めている。

また、〔暴力行為〕は＜公共交通＞（48.2%）、児童相談所（43.2%）、病院（36.1%）でも多くみられる。さらに、＜公共交通＞は〔弁償や金品の要求〕（34.8%）でも多い点が特徴となっている（34.8%）。

＜公共交通＞における〔暴力行為〕と〔弁償や金品の要求〕は、バス（〔暴力行為〕38.9%、〔弁償や金品の要求〕26.4%）よりも地下鉄（同58.4%、44.0%）で顕著にみられる行為である。

＜公共交通＞では上記に加え〔SNSやネット上での誹謗中傷〕（32.3%。バス34.7%、地下鉄29.7%）と〔職員や職場の写真の公開〕（同23.3%。23.8%、22.7%）の多い点も見逃せない。

〔セクハラ行為〕は＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞は全体で9.7%だったが、病院の医療関係職では31.2%と多く、また、＜公共交通＞の地下鉄でも25.4%となっている。また、〔ストーカー行為〕の最も多い職場も＜公共交通＞の地下鉄（26.8%）である。

第1-5表 過去3年間に住民から受けた行為
(＜自分が受けた、または職場で受けた人がいる＞人の比率)

	暴力行為	弁償や金品の要求	や土下座の強要	大声・罵声・脅迫	暴言や説教	や居座り	長時間のクレーム	複数回に及ぶクレーム	司との面談の要求	担当者の交替や上	苦情への投書や	勤務先への投書や	ストーリー行為	での誹謗中傷	SNSやネット上	の公開	職員や職場の写真	セクハラ行為	その他	件数
総計	14.3	12.5	52.8	63.7	59.8	58.7	55.7	47.2	6.7	9.3	4.7	9.7	1.3	14213						
住民票・税金・国民年金・国保計	13.0	12.5	71.7	81.0	76.8	70.4	77.2	55.8	6.5	7.4	3.4	8.4	1.2	2964						
生活保護計	45.0	35.7	87.1	89.9	90.3	88.6	89.9	76.3	17.3	23.9	8.8	21.7	2.2	544						
職種																				
事務・技術職	50.8	32.3	85.3	89.1	89.8	89.8	89.1	77.4	18.8	25.9	10.2	22.6	2.3	266						
福祉・教育関係職	39.9	39.5	89.3	90.8	90.8	87.5	91.1	75.6	16.2	21.8	7.7	21.4	2.2	271						
福祉行政計	10.6	9.7	60.1	73.0	72.2	67.5	64.8	48.4	6.7	6.8	2.5	9.4	1.4	1728						
職種																				
事務・技術職	10.4	10.2	61.6	74.9	74.7	69.4	66.7	50.0	6.0	6.8	2.5	9.6	1.2	1272						
福祉・教育関係職	17.2	13.4	59.3	68.4	67.5	67.5	67.5	44.0	11.5	8.6	4.8	10.0	2.4	209						
医療関係職	7.0	3.9	54.3	69.6	64.3	59.6	53.9	45.2	5.7	5.7	0.4	8.3	1.7	230						
児童相談所計	43.2	25.0	78.4	87.5	80.7	85.2	85.2	65.9	8.0	42.0	25.0	10.2	1.1	88						
清掃関係計	6.1	9.8	35.1	52.0	46.2	49.2	36.8	47.2	1.7	7.3	4.4	5.6	1.5	589						
職種																				
事務・技術職	7.6	12.2	46.2	61.4	62.9	60.9	52.3	44.2	1.5	5.6	2.5	5.1	2.0	197						
現業職	5.2	8.8	30.1	47.4	37.8	43.5	29.0	48.4	1.8	7.8	5.2	5.7	1.3	386						
給食関係計	2.0	2.0	5.4	7.9	5.9	7.4	5.4	7.9	1.0	1.5	1.5	1.0	0.5	203						
病院計	36.1	9.5	47.3	57.2	39.1	44.4	40.1	48.1	9.3	10.5	5.4	29.9	1.2	846						
職種																				
事務・技術職	22.8	12.7	44.3	54.4	48.1	51.9	35.4	46.8	7.6	15.2	7.6	21.5	2.5	79						
医療関係職	38.1	9.1	47.8	57.9	38.0	43.2	40.1	48.2	9.5	10.1	5.3	31.2	1.0	734						
保健所計	10.3	8.8	55.7	73.7	69.8	65.0	64.5	44.3	3.7	10.9	3.2	12.5	0.8	377						
職種																				
事務・技術職	8.5	9.0	58.0	77.0	74.0	72.0	66.5	44.0	3.0	13.0	4.0	12.0	...	200						
医療関係職	12.2	8.8	56.5	73.5	68.7	57.8	63.9	43.5	4.1	10.2	2.7	12.9	2.0	147						
保育所・児童館・幼稚園計	0.7	1.7	11.6	19.5	14.2	22.6	14.3	20.1	1.5	2.5	2.2	1.0	0.8	1658						
職種																				
事務・技術職	3.0	12.0	43.0	49.0	53.0	58.0	52.0	42.0	9.0	8.0	...	5.0	2.0	100						
福祉・教育関係職	0.6	1.1	9.4	17.3	11.4	20.1	12.1	18.7	1.1	2.1	2.4	0.8	0.7	1443						
図書館等行政管理施設計	11.8	6.9	51.3	65.4	61.7	59.7	51.6	57.9	16.4	8.4	2.6	16.1	0.3	347						
公共交通計	48.2	34.8	62.8	71.9	64.8	67.7	56.2	71.5	20.9	32.3	23.3	19.4	3.1	876						
職種																				
バス	38.9	26.4	56.6	68.6	59.8	66.4	50.4	70.1	15.5	34.7	23.8	14.0	2.8	458						
地下鉄	58.4	44.0	69.6	75.6	70.3	69.1	62.4	73.0	26.8	29.7	22.7	25.4	3.3	418						
社保労連	9.4	14.5	64.3	72.3	71.3	65.8	74.9	52.1	5.6	6.3	3.1	7.8	1.4	800						
協会けんぽ	3.5	12.6	44.2	60.3	56.8	53.3	60.8	39.2	4.5	5.0	2.0	6.0	1.0	199						

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第6位まで表示)

第1-6表 過去3年間に住民から受けた行為（＜自分が受けた＞人の比率）

	暴力行為	弁償や金品の要求	や大声・罵声・脅迫	や土下座の強要	暴言や説教	や居座りのクレーム	長時間のクレーム	複数回に及ぶクレーム	司との面談の要求	担当者の交替や要求	苦情先への投書や	勤務先への投書や	ストーリー行為	での誹謗中傷	SNSやネット上	の公開写真	職員や職場の写	セクハラ行為	その他	件数
総計	2.4	3.6	24.1	34.9	27.6	24.9	28.3	15.9	0.9	1.3	0.8	2.3	0.7	14213						
住民票・税金・国民年金・国保計	1.6	4.0	34.2	47.6	36.8	30.3	45.5	19.4	1.0	1.2	0.4	2.1	0.5	2964						
生活保護計	7.2	15.6	58.5	65.4	54.6	55.7	61.4	31.4	1.5	3.5	0.9	5.5	1.7	544						
職種																				
事務・技術職	8.3	12.0	54.9	63.2	51.5	52.6	59.8	30.5	1.9	3.0	0.8	4.5	1.1	266						
福祉・教育関係職	6.3	19.6	62.0	67.9	57.6	59.0	63.1	32.1	1.1	4.1	1.1	6.6	2.2	271						
福祉行政計	1.4	3.1	26.4	38.1	33.6	28.8	32.3	16.7	1.1	0.9	0.5	2.7	0.9	1728						
職種																				
事務・技術職	1.3	3.2	27.8	39.2	36.6	31.4	34.5	17.8	0.8	0.7	0.2	2.1	0.7	1272						
福祉・教育関係職	2.4	4.8	30.6	40.7	28.7	28.7	34.0	15.8	2.9	1.9	1.9	4.3	1.4	209						
医療関係職	1.3	0.9	17.0	32.2	23.0	16.5	20.9	12.6	1.3	0.9	0.4	4.8	1.3	230						
児童相談所計	4.5	2.3	47.7	54.5	47.7	47.7	58.0	28.4	...	3.4	2.3	4.5	1.1	88						
清掃関係計	0.5	2.0	12.6	24.3	19.7	19.4	15.8	14.3	0.3	1.4	0.5	1.0	1.2	589						
職種																				
事務・技術職	0.5	3.0	21.3	34.5	33.5	30.5	33.5	13.7	0.5	1.5	...	2.0	1.5	197						
現業職	0.5	1.6	8.3	18.9	12.7	13.5	7.0	14.0	0.3	1.0	0.8	0.5	1.0	386						
給食関係計	1.0	1.0	2.0	2.0	2.5	1.5	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	203						
病院計	12.1	0.7	19.5	26.4	11.5	12.3	9.2	10.9	0.9	0.8	1.2	8.3	0.1	846						
職種																				
事務・技術職	2.5	2.5	13.9	19.0	16.5	13.9	10.1	11.4	...	1.3	...	3.8	1.3	79						
医療関係職	13.4	0.5	20.2	27.4	10.9	11.7	9.0	10.9	1.1	0.8	1.4	8.9	...	734						
保健所計	2.1	3.7	28.9	45.1	34.5	32.4	34.7	19.1	1.1	2.7	0.5	3.7	0.3	377						
職種																				
事務・技術職	2.5	4.5	28.5	43.5	32.5	36.5	36.0	21.0	1.0	2.5	0.5	3.0	...	200						
医療関係職	1.4	2.7	31.3	48.3	40.1	27.9	34.0	15.0	0.7	3.4	0.7	5.4	0.7	147						
保育所・児童館・幼稚園計	0.1	0.2	3.0	5.2	3.7	5.9	3.2	4.8	0.1	0.2	0.9	0.2	0.5	1658						
職種																				
事務・技術職	...	4.0	20.0	25.0	23.0	21.0	24.0	12.0	1.0	1.0	100						
福祉・教育関係職	0.1	...	1.9	3.7	2.6	5.1	1.9	4.5	0.1	0.2	1.0	0.1	0.5	1443						
図書館等行政管理施設計	0.9	2.0	22.2	35.2	30.3	26.5	22.8	25.1	0.9	1.7	0.6	4.9	...	347						
公共交通計	6.7	5.7	27.2	37.7	23.2	21.6	19.2	24.3	2.3	2.9	3.4	1.9	1.4	876						
職種																				
バス	5.2	4.8	22.7	31.7	13.1	14.8	12.4	25.5	2.0	3.1	2.8	1.1	1.3	458						
地下鉄	8.4	6.7	32.1	44.3	34.2	28.9	26.6	23.0	2.6	2.6	4.1	2.9	1.4	418						
社保労連																				
日本年金機構	0.9	4.0	27.9	42.6	31.9	25.0	44.9	15.1	0.9	1.1	0.4	1.3	0.4	800						
協会けんぽ	1.0	5.0	23.6	40.2	32.2	19.6	34.7	9.5	0.5	1.0	0.5	1.0	0.5	199						

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位（第6位まで表示）

今回調査では、過去3年間に自分が住民から受けた行為を迷惑行為、悪質クレームとして明示し回答して頂いた訳ではない。あくまで別の設問として回答して頂いた。しかし、過去3年間に自分が住民から受けた行為別に、迷惑行為や悪質クレームの有無についてみた第1-7表の結果をみると、こうした具体的な行為のいずれに対しても、迷惑行為や悪質クレームを<自分は受けている>と認識している人が圧倒的多数を占めている。<自分は受けている>の最も比率の低い[職員や職場の写真の公開]でも73.7%に達している。

一方、こうした明らかに迷惑行為、悪質クレームというべき行為に対しても、迷惑行為、悪質クレームではないと考える人が一部いることも明らかになっている。

本報告書の第5章の第1節「迷惑行為や悪質クレームに対する基本的姿勢」(6項目中2つ以内選択)において、「逸脱行為なので毅然と対応すべきだ」という人が過半数を占める中、「クレームも業務の範囲」、「方法は問題だが住民の貴重な意見だ」と考える人がそれぞれ36.3%、27.1%みられた。このように迷惑行為、悪質クレームに対する職員の姿勢が分かれていることが迷惑行為、悪質クレームという見方を曖昧にしているといえるが、今後、職場における話し合いを通じた合意形成が求められるところである。

第1-7表 過去3年間ににおける住民からの迷惑行為や悪質クレーム

	日常的に受けている	時々受けている	自分で受けたい人がいる職場	職場にたまたまはない職場	無回答	件数	*自分は受けている	*ない自分は受けている	
自分が受けている行為	暴力行為	19.6	64.3	13.4	2.4	0.3	336	83.9	15.8
	弁償や金品の要求	24.2	71.6	3.5	0.8	...	517	95.7	4.3
	大声・罵声・脅迫や土下座の強要	11.3	80.3	6.3	1.8	0.3	3423	91.6	8.1
	暴言や説教	9.1	79.5	8.7	2.2	0.4	4963	88.6	10.9
	長時間のクレームや居座り	10.9	80.4	6.8	1.5	0.3	3916	91.3	8.4
	複数回に及ぶクレーム	12.4	79.1	7.1	1.2	0.3	3534	91.4	8.3
	担当者の交替や上司との面談の要求	9.3	74.7	12.7	2.8	0.5	4029	84.0	15.5
	勤務先への投書や苦情	13.8	71.2	11.5	3.3	0.2	2256	85.0	14.8
	ストーカー行為	23.0	61.9	12.7	1.6	0.8	126	84.9	14.3
	SNSやネット上での誹謗中傷	27.3	59.4	7.5	5.3	0.5	187	86.6	12.8
	職員や職場の写真の公開	23.7	50.0	20.3	5.9	...	118	73.7	26.3
	セクハラ行為	14.4	68.9	14.1	2.7	...	334	83.2	16.8

資料 最も困難だった迷惑行為、悪質クレームと対応内容（職場別）

本調査では職員が体験した迷惑行為、悪質クレームの中で、最も対応が困難だったケースについてその内容とご自身の対応状況、そして、対応による結果について自由記入で回答して頂いた。記述は約 3,300 件に及び、調査サンプル全体（14,213 件）の約 4 分の 1 に達した。以下、職場別にどのようなケースがみられたのかを抜き出して紹介する。

1. 戸籍・住民票・印鑑証明

- ・同じ内容を何度も 1 時間話していった。
- ・過去の事務手続きの内容が不適切（不正）な処理をしているとクレームを言い、後任者である私に事務手続（契約関係）の取消（無効）を要求。再三、窓口を訪れたり電話など、公文書の偽造で訴えるなど言いがかりを言われる。その後異動により担当から外れたが、異動先でも暫く執拗に電話等あった。
- ・正当な手続きの流れを説明しても自分の正当性を主張し続けていつまでも大声でわめきちらす。
- ・住民票・戸籍・印鑑証明の請求書を記入するところから「いちいち記入させるのか」とクレームが始まり、自分の思うとおりの受け答えをしないと「お前はバカか！」と悪態をつき、証明書を交付する時も小バカにしたような態度でいちいち文句を言われた。とにかく早く帰っていただくことだけを念頭に対応した。
- ・自分が特別な身分で称号を受けていることを証明してほしいという要求を何度もしてくる。数ヶ月に 1 度で、電話、窓口とも 1 回につき約 30 分。
- ・毎日のように電話をかけてきて過剰な要求。電話口で文句を 30 分以上続け、職場では 3 年以上、自分が対応するようになってからも 1 年以上続き、現在も続いている。
- ・税金ドロボーと大声で叫ぶ

2. 税金・収納

- ・税金を納めた、納めないの苦情を受け、後日自宅へ伺い説明した。何とかしぶしぶ理解して頂いた。
- ・フィリピンで婚姻する際に提出する戸籍の種類を間違え、「旅費を弁償しろ」と数回窓口に来た。結局、本人が他人と婚姻したため自然消滅した。
- ・暴言、大声での圧力、闇金、若ぞうとののしられる。法律根拠を示した滞納処分に対し殺す気かといわれる。半グレ的な人で、解決していない。

- ・暴言：税金で生活しているのだからお前たちは奴隷だなどと言う。
- ・保険年金課の時、滞納処分のため財産を差押えたら電話で今から殺しに行くと言われた。来庁した時は落ち着いていて特に問題は無かった。
- ・お寺の代表が証明を取得しに来た際、必要書類が不足していたため証明の発行を拒否した。すると国家公務員経験者として対応がおかしいと言い出し、発行を強要された。かなりの言い合いにもなり、発行できないことは納得してもらったが、後日、人事担当に苦情が入った。
- ・税金を過去にさかのぼって下げるように要求された。1年程1日中居座ったりしたが、あきらめて来なくなった。
- ・基本的にこちらのいい分をきかず、ずっと同じ話をくり返す傾向にある。何回きても話が前に進まないのが困る。
- ・複数で対応したときに、3～4時間の居座り、クレーム、電話でも数時間を要した。自分がいないときには、昼頃から深夜に及んだこともあった。
- ・相続放棄できなかったことについて、特例を認めてほしいと要求してきた。しばらく連絡はないが、固定資産税の納付もしていない。

3. 国民年金

- ・聴取した意向に沿って案内したが、制度のいいところ取りをしたいと思っていたようで、後日「そのような制度がないならばないと説明すべきであり、窓口での説明不足の責任をとってほしい。」とクレームがあった。3回程度電話で話した後、上長に替わっていただき、説明するもご納得いただけず「国に訴えます」でやりとり終了しました。数ヶ月後に別件で窓口に来られた時は特にその件については言及なさらず普通だった。
- ・大声、罵声で自分の要求を通そうとする。何度も説明・案内して申請を受け付けた。
- ・正当に、通知・処分したことに対し、連絡がなかった、自分は悪くない、電話などつながるまで連絡してくるべきだ、なぜこんな処分をされなければならないのか等大声でどなられた。ひたすら説明し、今後どうするか協議した。結局、出来ないものは出来ないといひたすら説明した。
- ・「死ねば納付しなくていいんですよ？」と1時間くらい言われ続けた。

4. 国民健康保険

- ・国民健康保険税を払いたくないと言われた。説明しても効果はなく、そのまま上司に引き継いだ
- ・適切な、保険料の賦課であるが、説明をなかなか聞き入れてもらえず、最後は怒り狂い暴言を吐かれて電話を切られる。

- ・高額療養費の制度への不満を訴えられ、複数回、電話やメールでの苦情を言われた。納得いかないまま、ご本人が亡くなりました。
- ・保険税を滞納しているのにも関わらず、市・職場・個人への暴言をはき続ける。そのため、本来の相談業務ができない。すぐにぶっ殺すという。
- ・2時間ちかく一方的に罵声をあびせられた。辛抱強く聞いていたら相手からTELを切った。
- ・毎日30分以上にわたる電話をかけてくる
- ・保険料に滞納があり、納付もせず、前任者の対応へのクレームを何日も言われる。市長に質問状を出す、マスコミに言う、職員の自宅住所は調べられるなど言われた。1か月に15回程度続き、昼12:00から深夜0:30までいすわったことがあった。最終的には保険料の滞納は残っているが、ある程度の保険料を納付することで短期間の保険証を交付した。
- ・健康保険料が払えないが、通院したいので保険証が欲しいと、要求が叶えられるまで居座った。複数回交渉の末、保険料納付なしで保険証（短期）を交付した。

5. 個人番号カード事務センター

- ・過去唯一「パワハラ」というものを感じた案件で、市議会議員が住民と一緒に来て、条例上どうにもならない事を、「私は市議会議員ですが、何とかして下さい」と言われた。「議員です」の一点張りで困った。しかし、条例上無理な話なので、引き下がられた。
- ・つえでたたかれ、早くしろと言われた。
- ・虚偽の発言を繰り返し、他の職場にも赴いていた。
- ・受取可能な要件を満たしていないが、カードを受取ろうと1時間程度居座る。後日、上司が当該市民の自宅に訪問してカードを引き渡した。
- ・言葉尻を捉え、3年間に渡りクレームが続いた。謝罪文を要求され、これまで謝罪文を3回提出、現在も継続中である。

6. 生活保護

- ・転居指導(家賃が法上の限度額より高いため行った指導)に対し、転居先を探すよう強要、大声で騒ぐなどした。話を聞き、根気強く説明を繰り返すことで理解を得た。
- ・被害妄想による訴え。週に4回程度、20分程度の電話が3ヶ月続いた。本人の親族等に連絡して少しおさまったが、まだ断続的につづいている。
- ・面談の対応が悪く、土下座を強要された
- ・休日に来庁し、要求を言わず居座った。本人になんども要求を確認して、各方面へ対応の依頼をしたが、本人の望む結果はないため警察に相談した。
- ・同じ話、要求を長時間にわたり行うため、警察に介入してもらっても、具体的な罪がなく、

その後も窓口で同じことを繰り返している。

- ・説明を何度して理解している素振りを見せるも数時間後にはまた大声で怒鳴って来る。対応者を変えて対応した。結果としてその場では理解している様子だが、未だ理解していないと思われる。

- ・役所に毎日のように現れ、対応が気に入らなかった部署、職員に文句を言う。

- ・本来業務ではないが、やる人がいないからやれと言う。

- ・連日来庁し、自らの言い分が通るまでどなったり、長時間職員を拘束し面談室から退出しない。そのクレーマーが区外転出するまでつづいた。

- ・居座り。警察を呼べば良かったが、さらに時間がかかりそうだったのでちゅうちょした。

- ・毎月、「保護費が少ない」「担当者がお前に変わってから保護費が減ったため、着服しているのだろう」「今までで1番最悪なケースワーカーだ、早く担当者を代われ」「名前が気に入らない」などの罵声を面前であびせられる。毅然とした態度を取ると「もっと優しくできないのか」と言われ、少し笑みを見せると「へらへらするな」と言われる。どのように対応しても何も変わらない。

- ・担当者を替えるとの要求に対し、上司がクレーム側の要求をのみ、現場職員の味方になってくれなかった。

7. 福祉行政

- ・補助金が想定よりももらえなかったことに対して、暗に個人で補填しろと罵声を受けた。上司を巻き込んで対応したので、何も言わなくなった。

- ・電話でのクレームを1日に10回以上かけてくる。毎回違う職員が対応するが全く減らない。時間を決めるなどして、電話を切ったり、対応した時間をメモしたりした。それでも効果はあまりなく、いまだに電話がかかってくる。

- ・電話で「バカ」「職員であることを辞めさせる」と言う。

- ・毎日の電話で同じことをくり返して言う。

- ・規則、規定にない扶助費を請求される。クレームは幾度か続いたが、認められないことを説明し続け（無理な請求）支給せずに終えた。

- ・虐待措置したケースで、加害者であった家族から逆うらみされ、「お前を殺してやる」「家をつきとめて家族を殺してやる」などの電話を何度も職場にかけてこられた。上司が警察に相談してくれた。加害者の家族（他県に住む兄妹）も状況を把握され、家族が介入する形で終息した。

- ・前任の対応ケースで、正当な負担金についての苦情電話や長時間の居座りがあった。10回以上対応し、1時間以上の居座り、2年間程にわたり続いた（電話は30回以上か？）。弁護士に相談して、弁護士を通してのやり取りを行い、現在は落ち着いている。

8. 清掃関係

・自治会を退会する人からごみの処理方法について相談があった際、その自治会のルールとして、会員以外のごみステーションが利用出来ないことから、「自己処理」をお願いしたところ、感情的になり、2回の電話（1回=30～40分）、税金の話などを持ち出しながら不満を訴えられた。

・収集した不燃ごみを弁償しろという訴えが5回程度あった。

・アパート敷地の隣の空き地にごみが捨てられるとの訴えがあったが、空き地（畑）所有者が一角に集めているだけだった。1か月間続くが、いまでも時々電話がくる。

・電話にて問合わせがあり、説明が悪い、相づちが良くないと散々説教され怒鳴られた。上司もいない日だったのでひたすら堪えて電話を切った。

・コロナ禍でごみ収集委託業者が、市民にごみ出しの説明をする際、手袋をしたままインターホンを押したことで、インターホンが汚れたため交換するよう要求を受けた。副市長まで相談し、要求には応じない対応をした。その後、要求はなくなった。

・反社会的集団に対してのごみ分別指導が大変。

・長時間にわたり、行政サービスに対する様々な不満を電話で話をする方がいる。自分を指名して電話するので、話を聞いてほしいのだと思うが、下手に話を切り上げようとして私自身への個人攻撃になってしまうことが怖くてうまく対応できずにいる。指名制度はやめてほしい。

・適切なごみの排出を事務所をお願いしに行ったとき、3人で店の入口のドアを空けて対応したのにもかかわらず、「密だろ」、「何を考えているんだ」といいがかりをつけられた。1時間程度拘束され、私たちの上司に電話すると名刺を提出させられ、上司と話した上で解放された。

9. 給食関係

・食材の返品、交換について電話で30分程クレームがあった。一業者が業務を独占していて、強い口調で長いクレームが年2回程度あった。

・部署（一般職）のちがう職員から、悪質なクレーム（文書）などをもらった事もあり、大声、罵声をあげられてこまった事がある。警察に介入してもらい注意をしてもらった。今はもう相手にしないようにしている。

10. 病院

・夜勤業務中、胸部の撮影のためネックレスを看護師さんに外してもらったら、その後、ネックレスが無くなったと連絡がきた。こちらは関与していないのでわかりませんと答え、そ

の後、警察へ届け出をすることとなった。過去に何度もクレームを行っている方だった。

- ・労災の書類を持参し、受付から身を隠すように外来中の診察室に侵入。受付で引き換え証の発行を行うのに様々な説明や確認事項等のやりとりをするも全く理解する様子がなく、しまいには名前を問われ「訴えてやるからな」と恫喝された。一時間程要したが、その間に何度も姿が見えなくなり、戻って来ては同じやりとりの繰り返しを繰り返した。御理解頂けないと受付の責任ではお預かりが出来ない為、上司の対応へと変更した。上司権限でお預かりとし、書類を作成にまわした。

- ・患者様に会えないのをわかった上でご家族が病室に入ったり会いにきたりする。病棟師長を呼び、話を頂いた。

- ・支払い明細の書き方が分かりづらいので書き方をこう変えてほしいと言っても聞かない。患者さんの理解不良もあり興奮されていった。土日であり、職員が1人しかいない時間なのに1時間話をききつづけたが、結局理解されなかった。

- ・医師指示によるリハビリ拒否のためその処置が行えなかった。(必要性なども説明するも理解が得られず「私の身体だからほっといてよ」と)その後あなたのせいで歩けなくなったと退院後も病棟に来られ名指しで訴えられた。複数回来棟あり、すべて師長が対応された。

- ・名指しで気がきかないと苦情の電話がかかってきた。足が悪い患者に対して配慮が足りないと第三者の人が電話をかけてきた。上司から気をつける様に指導があった。

- ・診療費の支払について督促したところ、延々とこれまでの経緯や支払わない理由を1時間ばかりつきあわされた。対応に3回、1時間程度で、結局、支払ってもらっていない。

- ・病院の対応が悪いと言われ、コロナ感染が落ち着くまでは退院しないと言われた。結局、患者様が亡くなられて退院となった。入院中は何度も面談・電話を行った。

- ・暴力団員が入院するに至り、絶対個室に入院したいと言ってくる。100%個室とは今の段階では確約できない旨を話すと、2時間位、大声を出し、要求を通るように言う。結局、警察に来てもらい何とかおさまっている。

- ・2時間も拘束され、怒鳴り散らされ、無理な対応を求められる。多い時で週のうち半分、ひどい時には半日5ヶ月続いた(入院中)。信頼関係が一定程度できて頻度は減ってきて、言葉尻をとらえて逆にすることがなくなった。

11. 保健所

- ・食中毒疑いの調査のため電話で予約して飲食店へ立入するが、営業妨害といわれ衛生点検を拒否された。電話による説得をして、調査を行った。

- ・「行政機関とは斯くあるべきだ」という正義感のもと、とうてい実現不可能なことばかり要求される。絶対に「はい」とは言えない状況だが、こちらが「はいそうですね」と肯定するまで納得しない。2時間も話をすると、疲れてきたのか、「市長へ投書するからもう良い」と言われ電話を切られる。その後投書はなかった。

- ・人のあげ足を取るような発言を長時間にわたり大声でののしられた(3回、2時間、半月)。できること、できないことを伝え、冷静に話を聞いた。その後は連絡なし。
- ・対応ができない事案であったが、対応を求められた。現在も2か月に1回程度電話がかかってくる。
- ・指導に従わず、暴言や説教(2回、2時間程度)。指導票を交付し、その後を静観。
- ・医療機関の不誠実な対応に関するクレーム。
- ・新型コロナウイルス感染症による不安払拭のために検査を受けさせろと言われた(2回、時間:各40分)。
- ・家族への高齢者虐待があり、市と保健所が介入。その後、逆恨みして市、保健所へ毎日頻回なTELで大声で脅迫めいた発言。地区担当以外は対応しないようにルール作りをし(市とも方針共有)、その後、本人が脅迫で逮捕され終了した(市が通報)。
- ・理不尽な内容でのどなりこみ。

12. 保育所・児童館・幼稚園など

- ・入所審査の関係の電話でいきなり「おんどりやお前はなめんとか」「死ねということか」と言われ、説明を始めても聞いてもらえなかった(30分程度)。上司に引継ぎをして、代わってもらった。
- ・児童手当の現況届けの手続きをしていないお客様の手当支給が停止していることに対し、大声でどなられ、すぐに支給しろ、課長を出せと言われた。現況届がないと支給できないと説明するも課長を出せと複数回電話があった。課長と電話後、来庁して、子育て支援課長、会計課長も含め対応した。本来なら現況届提出後も支払処理するが、例外的に現況届の処理と同時並行で特例の支払日を設定し、直ちに支払をすることになり納得された。
- ・申請書の添付書類の提出が遅れることについて、他の手続きで受けた案内を根拠に、認めるよう、3時間に渡って電話で求めてきた。聞き入れられないことがわかると、その後2時間程度、申請に関する質問が続き、当日の業務に支障がでた。
- ・コロナウイルス感染者の個人情報の開示要求。一方的な要求を続けられ、電話を切られた。
- ・コロナ禍で対応が困難になっている園内見学の強い要望。(見学は指定日、時間を設けている。)ところが日程を指定し、すでに人数がいっぱいになっている日に来たいとのこと。別日では納得いかず区役所保育課にクレームTEL。結果時間を別に設け対応することになった。

13. 児童相談所

- ・子どもの怪我の原因に関するクレーム。
- ・窓口で30分程度大声で怒鳴られたが、落ち着いて帰っていった
- ・保護者（父）からクレームの手紙が県庁宛に出され、保護者の元妻と自分との不貞行為や関係を疑う文言があった。（不服申し立て）（施設入所（子）の同意を得て、入所措置を行った後に対するクレーム）。県庁から不服申し立ての補正命令書を求めたが反応なし、対応者を変更した。
- ・一時保護を一日も早く解除しろ、と親から何度もTELがあった。変更不可と答えたので、親はあきらめた。
- ・SNS上での誹謗中傷があり、個人で削除を依頼したが、削除できないものもあった。組織による対応はできなかった。街宣活動での誹謗中傷については110番するが、こうした活動は一般的に認められるため具体的対策にならない。
- ・住民による職員に対する頭突き、居座り、罵声など（8h、2日間）。結局、警察官の応援を経て、クールダウンしてもらい本題の話をして帰ってもらった。
- ・保護した児童を取り返しに男性が来所し説得に応じず、職員への暴言や、壁やイスを足蹴りする暴力行為を行った。説得に応じず退所もせず、約4時間複数の職員で対応した。説得に応じず暴れもあり、警察の臨場を要請し退所させた。

14. バス

- ・電話による生活バスへの苦情。自分の自動車の運転を生活バスに邪魔をされたと主張、実際は生活バスが法定速度内で走行しただけだったが、片側1車線であったために、追い抜くこともできなかったことがストレスとなった様子。法定速度内で走行しており生活バス側には、何ら落ち度はない事を説明した。最終的には捨てゼリフを吐き電話を切られた。運行会社にはクレーマーから運行中にいやがらせを受けた場合は、乗客の安全を確保した上で、警察等に相談するよう提言した。
- ・バス車内で絶叫し再三注意をしても聞き入れてもらえず途方に暮れた。
- ・謝罪しているのに、納得してくれない。
- ・バス停以外の場所で乗車させろ等。法律に基づき断る。前は乗せてもらった等の苦情。
- ・雨天時に、バスに泥をかけられたとの苦情が入り、営業所へ来所されつめよられた。
- ・お金を払わなかったので注意したところ激怒され、他のお客様にも怒りだし30分遅延して警察が来ることになった。
- ・車線変更の際車間を詰められた。相手の言い分は割り込み。終点で降車扱いし終えたところで約2時間足止め、運行中断。上司と警察を交え話し合い。所属長が後日連絡で一旦終了し、所属長と本人との電話による話し合いで決着した。

- ・車内での行為を注意したことで、写真を撮られた上、SNSで上げるとおどされた。
- ・バスは時間通りに走れないので暴言はしょっちゅうある。工事も多く、車イスやベビーカーを乗せる理由もあるが、客には関係なくわかってもらえない。
- ・何もしていないのに、ただバスが遅いというだけで、「テメー、なめてんのか？ふざけんなよ！バス降りて来い！殺すぞ」など暴言を吐かれる。結果、怖くても無視をきめこむしかない。

15. 地下鉄

- ・台風により首都圏の各線が大幅なダイヤ乱れとなった際、乗車が明確でないにもかかわらず返金を要求された。最終的には音信不通となり、対応できなくなった。
- ・お客様から突然理不尽な暴力を受けた。対応としては基本我慢しています。現場以上の上司への報告はない。このような件は多く、ひとつずつ対応するのは厳しい。
- ・暴力行為について、相手が深酒をしているためにおよそ常識は通じず、日本語も通じなかった。その上暴力まで受けてはどうすればよいのか。
- ・トイレの場所を聞かれ、場所が遠いと暴力を受けた
- ・他駅での最終列車の対応に立腹し、降車駅であった私の担当する駅で散々文句を言って朝まで居座った。警察を呼んで強引に外に出てもらった。
- ・酔客からホームの案内表示についてクレームを受け説明を重ねたが会話にならず、怒鳴り続けていたので上司に対応を変わっていただき警察に応援を頼む運びとなった。
- ・酔客が無賃乗車を行おうとしたため制止したら逆上し殴りかかってきた。取り押さえ警察に通報し逮捕された。

16. 図書館等行政管理施設

- ・指定管理施設であるため、市に報告されることが、次期指定管理選定に影響するのでは考えてしまう。利用者の利不尽な要求に対して、どんなに丁寧に説明しても受け入れられず、結果「対応が悪い」といった苦情を市に言われる。
- ・大声でのクレーム。トレーニングルームの利用者が、ヨガのレッスン指導者にバカにされたと大声でどなり、若い者をつれてくるぞと脅迫された。警察に相談したところ、その利用者はこなくなった。
- ・突然電話がかかり、対応していく中で罵り始めた。恐怖で喉がカラカラになり、失神しかけた。30分程度でその場を切り抜け、翌日に持ち越した。中央図書館の職員に相談し、翌日は、中央図書館から電話をした。また持ち越しとなったため、次回用に、簡易の録音機を用意したが連絡はなかった。この時の館長は、ほぼ何も対応してくれなかった。
- ・「自分に対しての応待が無礼」「人としてあるまじき行為」「居られないようにしてやる」

と言われた。2回目以降は上長が対応してくださり、直接面することは初回以降現在まで今のところはない。所属部署の最高責任者と面談し状況説明等し詫びた。所属部署の最高責任者がクレーマーと面談し事態を収めてくださった。

第1-8表 ここ3年間における住民からの迷惑行為や悪質クレームの増減

	大幅に増えた	やや増えた	あまり変わらない	やや減少した	大幅に減少した	迷惑行為や悪質クレームはない	無回答	件数	*増えた	*あまり変わらない	*減少した
総計	2.8	15.1	53.3	5.9	1.9	19.1	1.8	14213	17.9	53.3	7.9
住民票・税金・国民年金・国保計	2.4	16.1	61.4	9.3	1.9	7.0	1.9	2964	18.5	61.4	11.2
生活保護計	4.2	21.3	64.3	4.0	0.9	3.1	2.0	544	25.6	64.3	5.0
職種											
事務・技術職	5.6	23.3	59.4	4.9	1.1	3.8	1.9	266	28.9	59.4	6.0
福祉・教育関係職	3.0	19.6	69.0	3.3	0.4	2.6	2.2	271	22.5	69.0	3.7
福祉行政計	2.7	18.5	60.2	4.4	1.4	10.5	2.3	1728	21.2	60.2	5.8
職種											
事務・技術職	2.9	18.3	62.3	4.7	1.3	8.3	2.2	1272	21.2	62.3	6.0
福祉・教育関係職	2.4	17.7	53.6	3.8	1.0	18.2	3.3	209	20.1	53.6	4.8
医療関係職	2.2	20.4	57.0	3.0	2.2	13.0	2.2	230	22.6	57.0	5.2
児童相談所計	10.2	21.6	52.3	2.3	...	11.4	2.3	88	31.8	52.3	2.3
清掃関係計	2.4	14.1	52.3	5.8	4.2	19.5	1.7	589	16.5	52.3	10.0
職種											
事務・技術職	5.1	15.7	50.3	6.1	3.6	18.3	1.0	197	20.8	50.3	9.6
現業職	1.0	13.0	53.4	5.7	4.7	20.2	2.1	386	14.0	53.4	10.4
給食関係計	1.5	2.5	10.8	2.0	0.5	78.8	3.9	203	3.9	10.8	2.5
病院計	2.1	11.8	53.8	4.0	0.9	25.9	1.4	846	13.9	53.8	5.0
職種											
事務・技術職	3.8	2.5	54.4	8.9	1.3	26.6	2.5	79	6.3	54.4	10.1
医療関係職	2.0	12.8	54.0	3.4	1.0	25.5	1.4	734	14.9	54.0	4.4
保健所計	2.9	18.0	61.3	3.7	0.5	11.9	1.6	377	21.0	61.3	4.2
職種											
事務・技術職	1.5	13.0	68.5	4.5	1.0	10.0	1.5	200	14.5	68.5	5.5
医療関係職	4.8	23.8	56.5	2.7	...	10.2	2.0	147	28.6	56.5	2.7
職種											
保育所・児童館・幼稚園計	0.9	7.8	31.1	3.0	2.0	52.9	2.2	1658	8.7	31.1	5.0
事務・技術職	2.0	7.0	56.0	8.0	1.0	25.0	1.0	100	9.0	56.0	9.0
福祉・教育関係職	0.9	8.0	29.9	2.7	2.1	54.4	2.1	1443	8.9	29.9	4.8
図書館等行政管理施設計	0.9	14.7	57.3	6.9	2.0	17.9	0.3	347	15.6	57.3	8.9
公共交通計	10.5	29.8	42.1	4.7	2.7	9.8	0.3	876	40.3	42.1	7.4
職種											
バス	10.7	29.7	44.5	4.1	2.0	8.3	0.7	458	40.4	44.5	6.1
地下鉄	10.3	29.9	39.5	5.3	3.6	11.5	...	418	40.2	39.5	8.9
労社連保											
日本年金機構	1.4	9.4	59.0	14.0	3.6	11.4	1.3	800	10.8	59.0	17.6
協会けんぽ	0.5	12.6	55.8	6.5	3.0	20.1	1.5	199	13.1	55.8	9.5

5. 迷惑行為や悪質クレームが発生する理由

- ・「住民モラルの低下」と「公務員・公務労働の軽視」を背景に、
「不満やストレスのはけ口」が理由のトップ
- ・「住民の権利意識の高まり」による「公務サービスへの過剰な期待」が理由の第2位

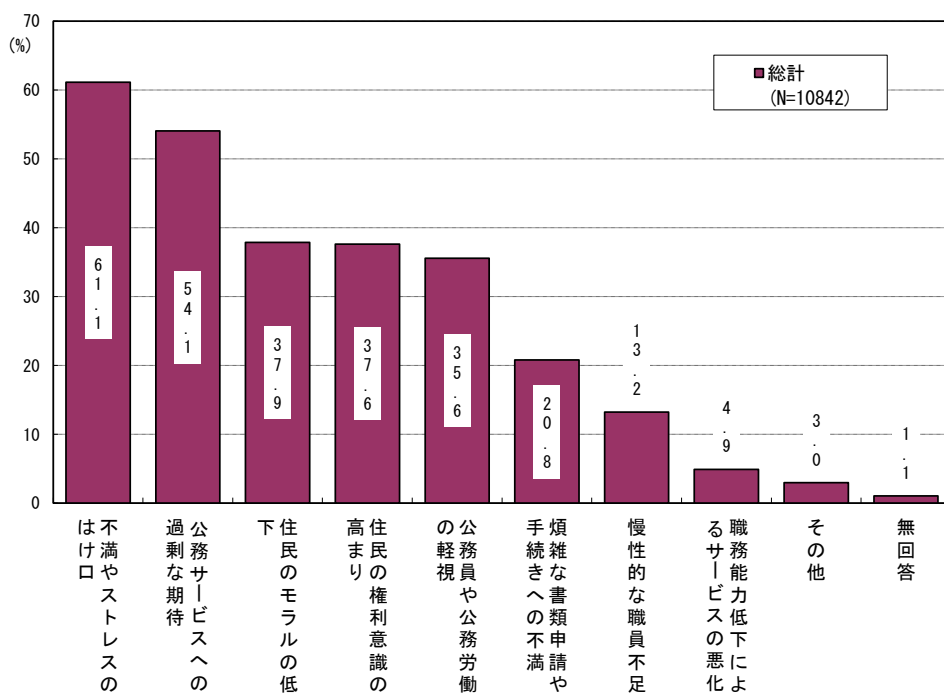
それでは住民からの迷惑行為、悪質クレームはどのような理由で起こるのだろうか。

過去3年の間に迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員（6,540人）と、自分はないものの職場で受けた人がある職員（4,302人）の両者に質問した（合計10,842人、9項目中3つ以内選択）（第1-8図）。

理由のトップは「不満やストレスのはけ口」（61.1%）で6割を上回っている。背景には「住民のモラルの低下」（37.9%）や「公務員や公務労働の軽視」（35.6%）といった問題があるといえるだろう。こうした住民意識の問題は短期間に解決できず、また、自治体だけの取り組みでは解決が困難と思われる。

「不満やストレスのはけ口」に次いで多くあげられた理由が「公務サービスへの過剰な期待」（54.1%）で、ほぼ半数の人があげている。その背景には「住民の権利意識の高まり」（37.6%）があるといえる。公務サービスへの期待が上昇することは望ましいが、単なる権利意識の増大によるものである限り、迷惑行為や悪質クレームが顕在化する結果に終わるだけである。

第1-8図 住民からの迷惑行為、悪質クレームが発生する理由
（自分が受けた、または職場で受けた人がある、3つ以内選択）



なお、「慢性的な職員不足」や「職務能力低下によるサービスの悪化」を理由にあげる人はそれぞれ 13.2%、4.9%と少ない。すなわち提供する住民サービスを処理できないほどの職員の不足や、対応のための職務能力の低下を理由にあげる人は少ないといえる。

この他では、「煩雑な書類申請や手続きへの不満」(20.8%)も 2 割強にとどまっており、公務の業務に必須の各種書類の複雑さを理由にあげる人は少ない。

これを職場別にみても、理由の上位 2 項目の「不満やストレスのはけ口」と「公務サービスへの過剰な期待」はいずれの職場でも上位にあげられている(第 1-9 表)。

こうした中、「住民のモラルの低下」と「住民の権利意識の高まり」は<公共交通>で多く、それぞれ 57.8%、50.3%と 5 割を上回っている。住民の意識の変化が<公共交通>で働く職員に対する迷惑行為や悪質クレームとしてあらわれているといえるだろう。こうした「住民のモラルの低下」は清掃関係の現業職(50.0%)でもあらわれている。

また、「公務員や公務労働の軽視」は、<住民票・税金・国民年金、国保>(43.0%)と清掃関係の現業職(42.5%)で多い。

なお、「煩雑な書類申請や手続きへの不満」は、協会けんぽ(45.0%)と日本年金機構(43.4%)で多い点が特徴である。さらに、「慢性的な職員不足」は病院の医療関係職(25.6%)で多く 2 割を上回っている。

第1-9表 住民からの迷惑行為、悪質クレームが発生する理由
(自分が受けた、または職場で受けた人がいる、3つ以内選択)

	高住りの権利意識の	過剰期待への	下住民のモラルの低	住民の視覚的労働	公務員や公務労働	手続的な書類の不満や	煩雑な書類の不満や	は不満やストレスの化	るサービス低下	職務能力の低下	慢性的な職員不足	その他	無回答	件数
総計	37.6 ④	54.1 ②	37.9 ③	35.6	20.8	61.1 ①	4.9	13.2	3.0	1.1	10842			
住民票・税金・国民年金・国保計	32.9 ③	48.1 ②	35.1 ④	43.0 ③	29.8 ③	62.6 ①	4.3	13.3	2.5	0.6	2615			
生活保護計	41.4 ③	60.0 ②	38.1 ④	35.2	13.9 ④	63.1 ①	4.1	12.0	3.9	1.0	517			
職種														
事務・技術職	42.5 ③	57.5 ②	37.8 ④	35.8	12.6 ④	63.8 ①	3.9	12.6	3.5	1.6	254			
福祉・教育関係職	40.6 ③	62.1 ②	38.3 ④	35.2	14.5 ④	62.9 ①	3.9	11.7	4.3	0.4	256			
福祉行政計	38.5 ③	56.7 ②	32.7 ④	34.1	25.0 ④	62.4 ①	4.1	9.8	4.2	0.8	1432			
職種														
事務・技術職	37.5 ③	55.2 ②	34.8 ④	35.4	26.1 ④	63.1 ①	4.1	9.5	4.1	0.7	1072			
福祉・教育関係職	38.9 ③	67.3 ①	25.3 ④	30.9	22.8 ④	62.3 ②	3.7	11.7	3.1	0.6	162			
医療関係職	43.4 ③	56.6 ②	26.5 ④	30.7	21.2 ④	58.7 ①	4.2	9.5	5.8	1.1	189			
児童相談所計	39.0 ③	50.6 ②	26.0 ④	31.2	10.4 ④	68.8 ①	3.9	18.2	3.9	2.6	77			
清掃関係計	38.3 ④	54.9 ②	48.9 ③	39.6	9.5 ④	55.5 ①	5.3	12.2	3.3	2.0	452			
職種														
事務・技術職	44.5 ④	56.8 ②	45.8 ③	33.5	11.0 ④	60.6 ①	2.6	11.6	5.2	0.6	155			
現業職	35.4 ①	53.4 ③	50.0 ④	42.5 ④	8.8 ④	53.1 ②	6.8	12.6	2.4	2.7	294			
病院計	37.6 ④	55.8 ②	41.8 ③	18.6	11.7 ④	57.2 ①	9.6	24.2	4.5	1.7	582			
職種														
事務・技術職	27.8 ④	48.1 ②	37.0 ③	33.3	16.7 ④	51.9 ①	14.8	13.0	1.9	3.7	54			
医療関係職	38.5 ④	56.5 ②	42.9 ③	17.5	10.3 ④	57.9 ①	9.1	25.6	4.4	1.6	504			
保健所計	36.1 ③	61.1 ②	32.3 ④	32.0	22.5 ④	65.8 ①	3.2	13.9	2.8	0.6	316			
職種														
事務・技術職	37.5 ③	63.6 ②	33.0 ④	30.1	22.2 ④	65.9 ①	4.5	12.5	2.3	0.6	176			
医療関係職	32.5 ④	59.2 ②	30.0 ④	35.8	25.0 ③	70.0 ①	1.7	16.7	1.7	...	120			
保育所・児童館・幼稚園計	33.6 ④	53.7 ②	36.9 ③	24.5	10.1 ④	61.6 ①	4.5	15.8	3.0	2.8	670			
職種														
事務・技術職	42.7 ③	57.3 ①	33.3	34.7 ④	24.0 ④	53.3 ②	4.0	13.3	1.3	1.3	75			
福祉・教育関係職	32.1 ④	54.7 ②	37.2 ③	22.7	8.7 ④	63.4 ①	4.2	15.5	3.2	2.9	554			
図書館等行政管理施設計	33.7 ④	55.9 ②	40.9 ③	35.1	15.1 ④	69.2 ①	4.7	9.0	2.2	1.1	279			
公共交通計	50.3 ④	53.0 ③	57.8 ②	38.8	2.8 ④	68.8 ①	3.3	7.4	1.6	0.5	753			
職種														
バス	53.3 ④	54.3 ③	57.0 ②	38.0	3.2 ④	68.9 ①	4.4	6.2	1.0	0.5	405			
地下鉄	46.8 ④	51.4 ③	58.6 ②	39.7	2.3 ④	68.7 ①	2.0	8.9	2.3	0.6	348			
社保	28.3 ④	47.0 ②	34.2 ④	33.0	43.4 ③	58.7 ①	6.9	16.3	1.6	1.3	625			
労連	30.9 ④	52.3 ②	35.6 ④	29.5	45.0 ③	56.4 ①	3.4	12.1	2.0	1.3	149			

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第4位まで表示)
 ※件数10以下なら網掛等非表示

6. 迷惑行為や悪質クレームを繰り返す住民

- ・ 1割弱にとどまる迷惑行為、悪質クレームを「繰り返す人はいない」、
迷惑行為や悪質クレームを同じ住民から繰り返し受けている職員が約9割
- ・ 特に、迷惑行為、悪質クレームを繰り返す住民は「ほとんど同じ人」が約半数

迷惑行為や悪質クレームを繰り返して行う住民の有無をみると、「何回も繰り返す人はいない」は9.4%にとどまっている。すなわち9割近い職員(88.4%)は、迷惑行為や悪質クレームを同じ住民から繰り返し受けているといえる(第1-10表)。

こうした同じ住民から迷惑行為や悪質クレームを受けている頻度をみると、「中には何回も繰り返す人がいる」が48.7%と約半数を占めているが、「半数以上が同じ人である」も16.4%と2割近い。

特に、迷惑行為や悪質クレームを住民が「ほとんど同じ人である」と訴える人が23.3%に達している。約4分の1の職員にとっては「同じ人」から日常的に迷惑行為や悪質クレームを受けている実態であることが明らかになっている。

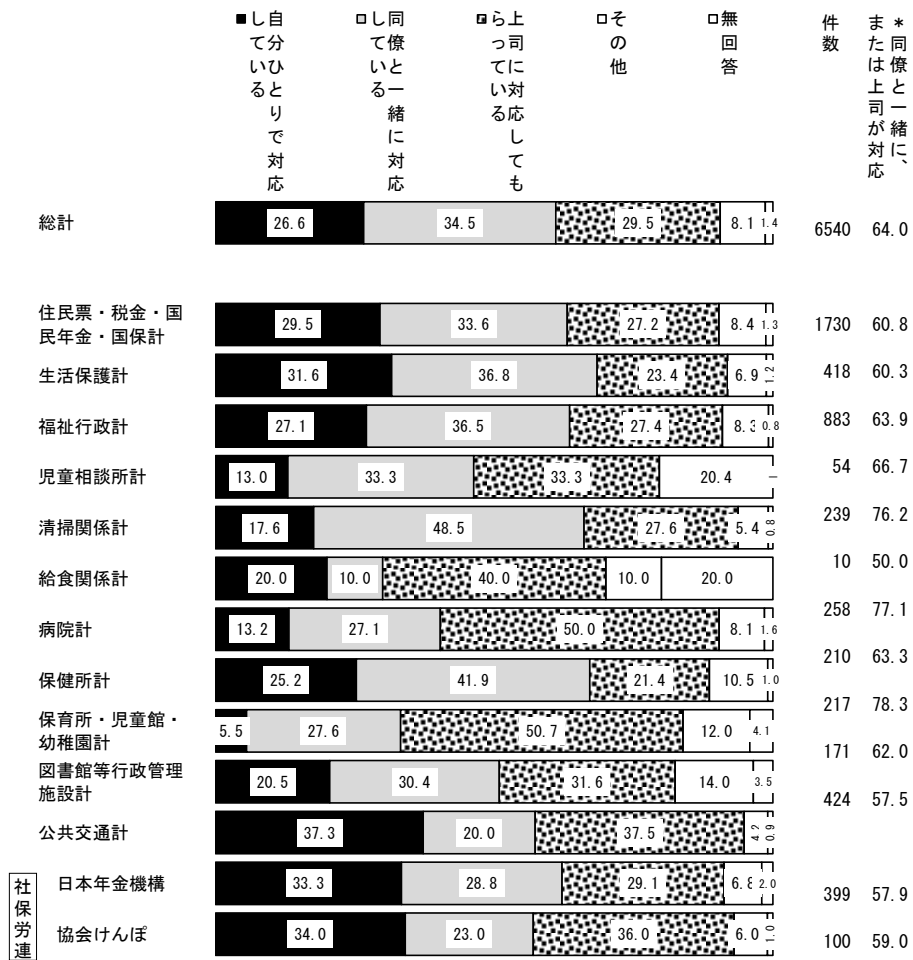
職場別にみても<何回も繰り返す人がいる>がいずれの職場でも大多数を占める点で共通している。その中で、「ほとんど同じ人である」の比率に注目して職場別にみると、生活保護(41.6%)を筆頭に、保育所・児童館・幼稚園の福祉・教育関係職(38.6%)と図書館等行政管理施設(30.1%)で多くなっている。また、<公共交通>や<社保労連>でも<何回も繰り返す人がいる>が大多数を占めているが、「ほとんど同じ人」は1割台にとどまり、「何回も繰り返す人がいる」が6割前後を占めている。

一方、「ほとんど同じ人」の少ない職場は、<公共交通>、<社保労連>以外では、保健所(18.7%)、病院(19.2%)、児童相談所(22.1%)、清掃関係(22.3%)、福祉行政(26.6%)の各職場で2割前後となっている。

第1-10表 迷惑行為や悪質クレームを行う住民
(自分が受けた、または職場で受けた人がいる)

	ほとんど同じ人である	半数以上が同じ人である	中には何回も繰り返す人がいる	何回も繰り返す人はいない	無回答	件数	*何回も繰り返す人がいる
総計	23.3	16.4	48.7	9.4	2.3	10842	88.4
住民票・税金・国民年金・国保計	17.8	16.5	55.3	8.5	1.9	2615	89.6
生活保護計	41.6	24.4	30.8	2.7	0.6	517	96.7
職種							
事務・技術職	39.4	22.8	34.6	2.8	0.4	254	96.9
福祉・教育関係職	44.1	25.4	27.0	2.7	0.8	256	96.5
福祉行政計	26.6	16.5	48.8	6.1	2.0	1432	91.9
職種							
事務・技術職	27.8	17.8	46.6	5.9	1.9	1072	92.3
福祉・教育関係職	27.8	13.0	53.1	4.3	1.9	162	93.8
医療関係職	19.0	12.7	57.1	9.0	2.1	189	88.9
児童相談所計	22.1	15.6	58.4	1.3	2.6	77	96.1
清掃関係計	22.3	15.0	48.0	11.7	2.9	452	85.4
職種							
事務・技術職	20.0	17.4	49.7	9.7	3.2	155	87.1
現業職	23.8	13.3	47.3	12.9	2.7	294	84.4
病院計	19.2	12.0	52.4	13.2	3.1	582	83.7
職種							
事務・技術職	25.9	18.5	42.6	13.0	...	54	87.0
医療関係職	18.8	10.9	53.0	13.9	3.4	504	82.7
保健所計	18.7	10.8	57.6	11.4	1.6	316	87.0
職種							
事務・技術職	19.3	9.7	56.8	13.1	1.1	176	85.8
医療関係職	18.3	10.8	59.2	9.2	2.5	120	88.3
保育所・児童館・幼稚園計	35.2	10.6	28.8	19.6	5.8	670	74.6
職種							
事務・技術職	10.7	17.3	48.0	16.0	8.0	75	76.0
福祉・教育関係職	38.6	9.9	25.5	20.8	5.2	554	74.0
図書館等行政管理施設計	30.1	18.6	40.9	6.1	4.3	279	89.6
公共交通計	17.0	22.2	55.6	4.1	1.1	753	94.8
職種							
バス	18.5	21.5	55.8	2.5	1.7	405	95.8
地下鉄	15.2	23.0	55.5	6.0	0.3	348	93.7
労社連保							
日本年金機構	11.2	9.4	61.9	15.4	2.1	625	82.6
協会けんぽ	12.8	6.0	57.0	22.1	2.0	149	75.8

第2-1図 住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた時の対応（受けたことのある人）



しかしながら、「自分ひとりで対応している」、すなわち対応せざるを得ない職場を見逃すことができない。「自分ひとりで対応している」が最も多い職場は＜公共交通＞（37.3%）で、特に、バスでは41.7%と4割を上回っている。また、地下鉄でも32.7%と3割強を占めている。＜公共交通＞以外で「自分ひとりで対応している」が3割を上回っている職場、職種が病院の事務・技術職（34.6%）、生活保護（31.6%）、そして日本年金機構（33.3%）、協会けんぽ（34.0%）である（第2-1表）。

一方、自分や同僚が対応するのではなく、「上司に対応してもらっている」職場が保育所・児童館・幼稚園（50.7%）と病院（50.0%）である。ほぼ2人に1人が「上司対応」である。

第2-1表 住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた時の対応（受けたことのある人）

	て自 いる ひ と り で 対 応 し	て同 僚と 一緒 に 対 応 し	ら上 らつ つて てい るに 対 応 し て も	そ の 他	無 回 答	件 数	た* は同 僚と 一緒 に、 ま
総計	26.6	34.5	29.5	8.1	1.4	6540	64.0
住民票・税金・国 民年金・国保計	29.5	33.6	27.2	8.4	1.3	1730	60.8
生活保護計	31.6	36.8	23.4	6.9	1.2	418	60.3
職種 事務・技術職	31.5	40.4	20.2	6.4	1.5	203	60.6
福祉・教育関係職	31.8	33.6	26.5	7.1	0.9	211	60.2
福祉行政計	27.1	36.5	27.4	8.3	0.8	883	63.9
職種 事務・技術職	28.6	37.6	26.0	7.1	0.7	676	63.6
福祉・教育関係職	28.7	32.7	21.8	14.9	2.0	101	54.5
医療関係職	14.7	34.3	41.2	9.8	...	102	75.5
児童相談所計	13.0	33.3	33.3	20.4	...	54	66.7
清掃関係計	17.6	48.5	27.6	5.4	0.8	239	76.2
職種 事務・技術職	24.3	47.7	23.4	2.8	1.9	107	71.0
現業職	12.3	48.5	31.5	7.7	...	130	80.0
病院計	13.2	27.1	50.0	8.1	1.6	258	77.1
職種 事務・技術職	34.6	38.5	19.2	7.7	...	26	57.7
医療関係職	10.0	25.9	54.5	7.7	1.8	220	80.5
保健所計	25.2	41.9	21.4	10.5	1.0	210	63.3
職種 事務・技術職	26.1	41.7	23.5	8.7	...	115	65.2
医療関係職	24.7	42.0	17.3	13.6	2.5	81	59.3
保育所・児童館・ 幼稚園計	5.5	27.6	50.7	12.0	4.1	217	78.3
職種 事務・技術職	15.9	40.9	34.1	9.1	...	44	75.0
福祉・教育関係職	2.4	25.0	53.7	13.4	5.5	164	78.7
図書館等行政管理 施設計	20.5	30.4	31.6	14.0	3.5	171	62.0
公共交通計	37.3	20.0	37.5	4.2	0.9	424	57.5
職種 バス	41.7	11.6	41.7	4.2	0.9	216	53.2
地下鉄	32.7	28.8	33.2	4.3	1.0	208	62.0
労社 連保 日本年金機構	33.3	28.8	29.1	6.8	2.0	399	57.9
協会けんぽ	34.0	23.0	36.0	6.0	1.0	100	59.0

2. 職場のサポート状況

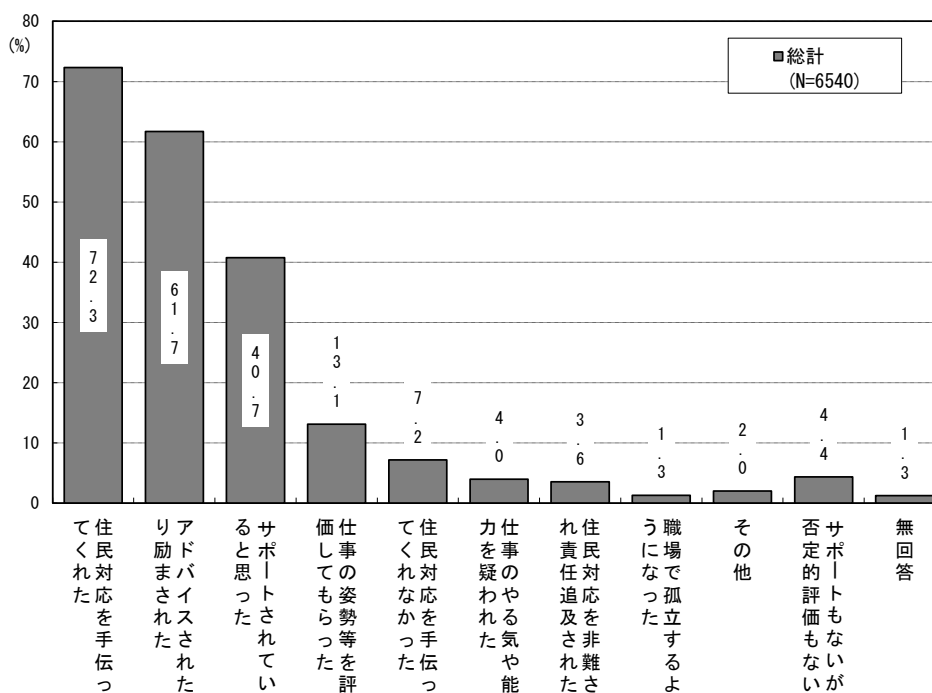
- ・ 職場から肯定的支持、支援のサポートを受けている職員が大多数
- ・ 最も多いサポートが「住民対応を手伝ってくれた」、ついで「アドバイスや励まされた」
- ・ このため職場から「サポートされている」と感じている人が4割強

それでは住民からの迷惑行為や悪質クレームに対し、職員は職場からどのようなサポートを受けているのだろうか（10項目中3つ以内選択）。自ら迷惑行為や悪質クレームを受けたことのある人に回答してもらった。

回答結果からは、職場から肯定的支持や支援を多くの職員が受けていることが明らかになっている。最も多かったサポートは「住民対応を手伝ってくれた」で、72.3%に達している。また、「アドバイスされたり、励まされた」も61.7%と6割を上回っている。このため「サポートされている」と感じる人が40.7%と4割を占めている。さらに、「仕事の姿勢や努力を評価してもらった」人も13.1%と1割強で、仕事に対し肯定的に評価する人が多くなっている（第2-2図）。

これに対し、「住民対応を手伝ってくれなかった」（7.2%）、「仕事のやる気や能力を疑われた」（4.0%）、「住民対応を非難され責任追及された」（3.6%）、「職場で孤立するようになった」（1.3%）といった仕事への支援の拒否や、非難、否定的評価はいずれも少ない点で共通している。

第2-2図 住民からの迷惑行為や悪質クレームに対する職場からのサポート
（受けたことのある人、3つ以内選択）



こうした肯定的支持や支援を中心とした職場のサポート状況の中、＜公共交通＞ではバス、地下鉄共通して、「仕事のやる気や能力を疑われた」（12.7%。バス 15.7%、地下鉄 9.6%）や「住民対応を非難され責任追及された」（12.3%。同 13.9%、10.6%）と訴える人が多くなっている（第 2-2 表）。

また、「住民対応を手伝ってくれなかった」と訴える人の多い職場、職種が病院の事務・技術職（23.1%）である。「住民対応を非難され責任追及された」り、「仕事のやる気や能力を疑われた」りすることは皆無だが、住民からの迷惑行為や悪質クレームを「自分ひとりで対応している」人が約 3 分の 1 と多い仕事のあり方が背景にあると思われる。

第2-2表 住民からの迷惑行為や悪質クレームに対する職場からのサポート
(受けたことのある人、3つ以内選択)

	て住 民 対 応 を 手 伝 つ た	て住 民 対 応 を 手 伝 つ た	り ア ド バ イ ス さ れ た	れ 住 民 対 応 を 非 難 さ れ た	価 仕 事 の 姿 勢 等 を 評 価 し て も ら つ た	力 を 疑 わ れ た 気 や 能 力 を 疑 わ れ た	と サ ポ ー ト さ れ て い な い と 思 っ た	う 職 場 で 孤 立 す る よ う な 場 面 が あ る よ う な 場 面 が あ る	そ の 他	否 定 的 評 価 も な い が	無 回 答	件 数
総計	72.3 ①	72.2 ⑤	61.7 ②	3.6	13.1 ④	4.0	40.7 ③	1.3	2.0	4.4	1.3	6540
住民票・税金・国 民年金・国保計	75.8 ①	81.1 ⑤	61.2 ②	2.9	12.7 ④	3.3	42.1 ③	1.2	2.1	4.0	1.0	1730
生活保護計	77.8 ①	6.2 ⑤	71.5 ②	3.1	13.6 ④	4.1	49.0 ③	1.4	1.2	3.8	0.7	418
職種 事務・技術職	79.3 ①	5.9 ⑤	72.9 ②	4.4	11.8 ④	5.9 ⑤	52.7 ③	2.5	1.0	2.0	1.0	203
福祉・教育関係職	76.8 ①	6.2 ⑤	69.7 ②	1.9	15.6 ④	2.4	46.0 ③	0.5	1.4	5.7	0.5	211
福祉行政計	74.5 ①	6.3 ⑤	66.3 ②	2.6	12.3 ④	2.5	41.7 ③	0.7	1.6	3.5	1.0	883
職種 事務・技術職	75.0 ①	6.7 ⑤	65.5 ②	2.5	12.3 ④	2.1	41.6 ③	0.6	1.3	3.4	0.7	676
福祉・教育関係職	68.3 ②	5.9 ⑤	71.3 ①	3.0	14.9 ④	5.0	41.6 ③	...	1.0	5.0	2.0	101
医療関係職	79.4 ①	3.9 ⑤	66.7 ②	2.9	9.8 ④	2.9	44.1 ③	2.0	3.9 ⑤	2.9	...	102
児童相談所計	72.2 ①	9.3 ⑤	70.4 ②	...	18.5 ④	3.7	46.3 ③	...	1.9	5.6	...	54
清掃関係計	77.4 ①	7.5 ⑤	56.5 ②	2.5	16.3 ④	5.9	41.4 ③	1.7	2.1	3.8	1.7	239
職種 事務・技術職	83.2 ①	7.5 ⑤	65.4 ②	0.9	15.0 ④	4.7	40.2 ③	1.9	1.9	0.9	1.9	107
現業職	72.3 ①	7.7 ⑤	48.5 ②	3.8	16.9 ④	6.9	42.3 ③	1.5	2.3	6.2	1.5	130
病院計	65.1 ①	7.8	49.6 ②	1.2	13.2 ④	5.0	40.7 ③	1.2	4.3	8.1 ⑤	1.9	258
職種 事務・技術職	61.5 ①	23.1 ④	50.0 ②	...	11.5 ⑤	...	34.6 ③	3.8	...	26
医療関係職	64.1 ①	5.9	49.1 ②	1.4	12.3 ④	5.5	40.0 ③	1.4	5.0	9.1 ⑤	2.3	220
保健所計	70.5 ①	7.6 ⑤	67.6 ②	2.9	11.0 ④	3.8	41.9 ③	1.4	2.4	3.3	1.0	210
職種 事務・技術職	68.7 ①	8.7 ⑤	65.2 ②	2.6	13.9 ④	2.6	45.2 ③	2.6	2.6	3.5	1.7	115
医療関係職	69.1 ②	6.2 ⑤	71.6 ①	3.7	8.6 ④	6.2 ⑤	39.5 ③	...	1.2	3.7	...	81
保育所・児童館・ 幼稚園計	71.4 ①	4.1 ⑤	70.0 ②	3.7	18.4 ④	3.2	47.0 ③	2.8	1.8	1.4	3.2	217
職種 事務・技術職	79.5 ①	2.3 ⑤	79.5 ①	...	15.9 ④	2.3 ⑤	45.5 ③	2.3 ⑤	2.3	44
福祉・教育関係職	70.7 ①	4.3 ⑤	69.5 ②	4.9 ⑤	18.3 ④	3.7	48.2 ③	3.7	1.8	...	3.0	164
図書館等行政管理 施設計	73.7 ①	8.8 ④	59.6 ②	1.8	8.2 ⑤	3.5	36.8 ③	1.2	2.3	5.8	1.8	171
公共交通計	61.1 ①	7.5	57.5 ②	12.3 ②	19.1 ④	12.7 ⑤	34.4 ③	2.4	2.1	5.4	2.1	424
職種 バス	49.1 ②	7.4	54.6 ①	13.9 ⑤	16.2 ④	15.7 ⑤	30.6 ③	3.2	2.3	6.0	3.2	216
地下鉄	73.6 ①	7.7	60.6 ②	10.6 ⑤	22.1 ④	9.6 ⑤	38.5 ③	1.4	1.9	4.8	1.0	208
社保 労連	62.2 ①	5.5 ⑤	61.2 ②	3.8	13.8 ④	3.8	36.6 ③	0.8	1.8	5.0	1.8	399
協会けんぽ	58.0 ②	6.0	65.0 ①	3.0	15.0 ④	3.0	33.0 ③	...	3.0	7.0 ⑤	1.0	100

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第5位まで表示)

3. 主な相談先

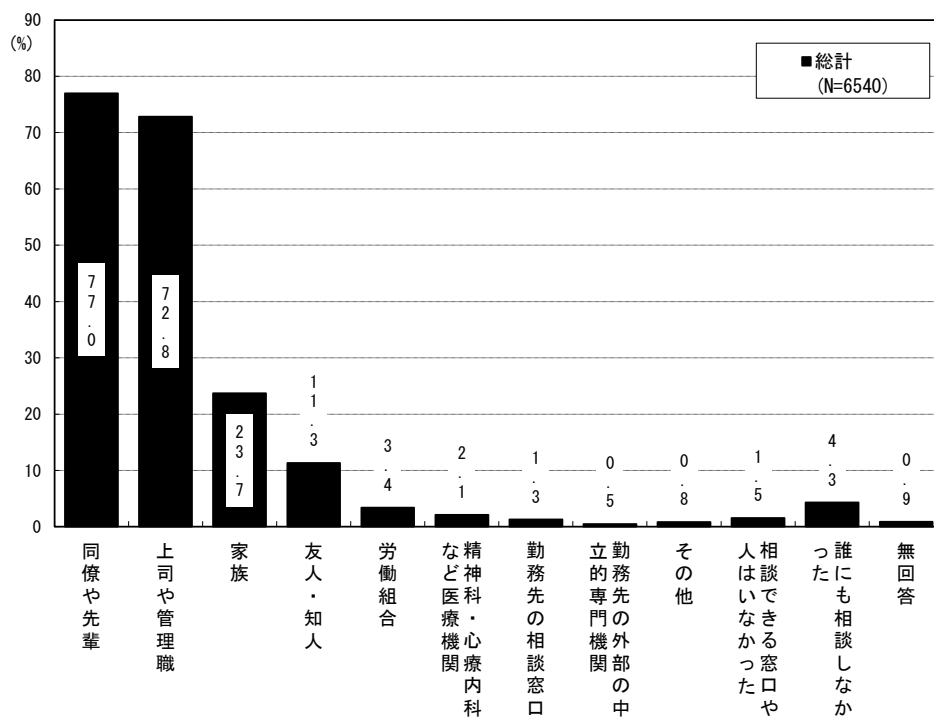
- ・主な相談相手は職場の人が中心
- ・「同僚や先輩」(77.0%)と「上司や管理職」(72.8%)が上位2位、
これらに続く「家族」(23.7%)と「友人・知人」(11.3%)

住民から迷惑行為や悪質クレームを受けた職員は、問題解決のために誰に相談しているのだろうか。迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員(6,540人)に対し、11項目中3つ以内選択で質問した(第2-3図)。

回答をみると、「相談できる窓口や人はいなかった」人は1.5%にとどまり、「誰にも相談しなかった」も4.3%と少ない。迷惑行為や悪質クレームを受けた経験のある大多数の人には「相談できる窓口や人」が存在し、また、相談しなかった人もほとんどいなかったということである。

主な相談相手を見ると、上位2項目は「同僚や先輩」(77.0%)と「上司や管理職」(72.8%)で占められている。職場における迷惑行為や悪質クレームなので、相談相手も職場の人が中心になっている。

第2-3図 迷惑行為、悪質クレームの相談先(受けたことのある人、3つ以内選択)



これに比率は大幅に下がり、「家族」、「友人・知人」がそれぞれ 23.7%、11.3%で続いている。

迷惑行為や悪質クレームは業務を通じて職場で発生しているため、「同僚や先輩」と「上司や管理職」が特に多いことは当然だが、「勤務先の相談窓口」を利用した人は 1.3%ときわめて少数にとどまっている。迷惑行為や悪質クレームに対応した「相談窓口」を設置する自治体・組織が依然として少ないことや、たとえ設置されても相談体制が整っていないことが背景にあると思われる。

同様に、「精神科・心療内科など医療機関」や「勤務先の外部の中立的専門機関」もそれぞれ 2.1%、0.5%にとどまっている。なお、「労働組合」も 3.4%と少ない。

職場別に主な相談先をみると、「相談できる窓口や人はいなかった」人が多数を占める職場は皆無に近かった。これに対し、いずれの職場でも「同僚や先輩」と「上司や管理職」が最大の相談先になっている。

こうした傾向の中、「上司や管理職」よりも「同僚や先輩」に相談する人の多い職場が＜住民票・税金・国民年金、国保＞、生活保護、病院、保健所、保育所・児童館・幼稚園、＜公共交通＞、逆に、「同僚や先輩」よりも「上司や管理職」に相談する人の多い職場が児童相談所、日本年金機構、協会けんぽの各職場である（第 2-3 表）。

両者の開きの最も大きい職場が＜公共交通＞で、「上司や管理職」の 61.1%に対し「同僚や先輩」は 79.5%と約 18 ポイント上回っている。こうした特徴はバス、地下鉄に共通している。

ところで主な相談先として「労働組合」は全体として 3.4%にとどまったが、＜公共交通＞では 28.8%と多くなっている。特に、地下鉄と比べバスで多く、前者の 20.2%に対し 37.0%と 4 割近くに達している。

第2-3表 迷惑行為、悪質クレームの相談先（受けたことのある人、3つ以内選択）

	同僚や先輩	上司や管理職	勤務先の相談窓口	労働組合	立勤務先の専門機関の中	な精神科・医療機関	家族	友人・知人	その他	人は相談できる窓口や	かつたにも相談しな	無回答	件数
総計	77.0 ^①	72.8 ^②	1.3	3.4	0.5	2.1	23.7 ^③	11.3 ^④	0.8	1.5	4.3 ^⑤	0.9	6540
住民票・税金・国民年金・国保計	75.8 ^①	68.7 ^②	0.8	1.4	0.1	2.4	24.4 ^③	12.8 ^④	0.6	2.1	5.7 ^⑤	0.8	1730
生活保護計	83.5 ^①	75.4 ^②	1.0	1.4	0.5	2.6	24.6 ^③	15.3 ^④	1.0	1.4	4.5 ^⑤	1.0	418
職種													
事務・技術職	84.2 ^①	75.9 ^②	1.5	1.5	1.0	2.0	25.6 ^③	15.3 ^④	1.5	1.5	4.4 ^⑤	1.0	203
福祉・教育関係職	82.9 ^①	74.9 ^②	0.5	1.4	…	3.3	24.2 ^③	15.6 ^④	0.5	1.4	4.3 ^⑤	0.9	211
福祉行政計	78.9 ^①	76.0 ^②	1.4	1.2	0.5	1.7	24.2 ^③	12.0 ^④	0.6	1.4	3.4 ^⑤	0.8	883
職種													
事務・技術職	77.5 ^①	74.1 ^②	1.2	1.3	0.3	1.3	23.7 ^③	13.2 ^④	0.7	1.2	4.0 ^⑤	0.7	676
福祉・教育関係職	81.2 ^②	82.2 ^①	2.0	1.0	1.0	5.0 ^⑤	23.8 ^③	6.9 ^④	…	3.0	2.0	1.0	101
医療関係職	86.3 ^①	83.3 ^②	2.0 ^⑤	1.0	1.0	1.0	28.4 ^③	9.8 ^④	…	1.0	1.0	…	102
児童相談所計	81.5 ^②	87.0 ^①	…	…	5.6 ^⑤	1.9	25.9 ^③	7.4 ^④	3.7	…	…	…	54
清掃関係計	70.3 ^②	71.5 ^①	1.7	5.0 ^⑤	0.4	2.5	19.2 ^③	10.0 ^④	2.1	2.1	5.0 ^⑤	1.3	239
職種													
事務・技術職	66.4 ^②	71.0 ^①	2.8	3.7	…	3.7	19.6 ^③	14.0 ^④	2.8	2.8	4.7 ^⑤	1.9	107
現業職	73.8 ^①	71.5 ^②	0.8	5.4 ^⑤	0.8	1.5	19.2 ^③	6.9 ^④	1.5	1.5	5.4 ^⑤	0.8	130
病院計	77.1 ^①	71.7 ^②	3.5 ^⑤	2.3	0.8	1.9	22.5 ^③	10.9 ^④	1.6	1.2	2.7	0.4	258
職種													
事務・技術職	50.0 ^②	73.1 ^①	…	…	…	…	23.1 ^③	7.7 ^④	…	3.8 ^⑤	3.8 ^⑤	…	26
医療関係職	80.0 ^①	70.5 ^②	4.1 ^⑤	2.7	0.9	2.3	23.2 ^③	11.8 ^④	1.8	0.9	2.7	0.5	220
保健所計	79.5 ^①	73.3 ^②	1.0	1.0	1.0	2.4	27.1 ^③	9.0 ^④	1.4	1.0	4.8 ^⑤	1.9	210
職種													
事務・技術職	70.4 ^②	71.3 ^①	1.7	0.9	…	1.7	26.1 ^③	7.0 ^④	1.7	1.7	7.0 ^⑤	2.6	115
医療関係職	91.4 ^①	72.8 ^②	…	1.2	2.5	3.7 ^⑤	29.6 ^③	12.3 ^④	1.2	…	2.5	1.2	81
保育所・児童館・幼稚園計	85.3 ^①	80.6 ^②	1.8	1.4	0.5	2.3 ^⑤	33.6 ^③	12.9 ^④	…	…	0.5	2.8	217
職種													
事務・技術職	86.4 ^①	79.5 ^②	2.3 ^⑤	…	…	2.3 ^⑤	27.3 ^③	4.5 ^④	…	…	2.3 ^⑤	2.3	44
福祉・教育関係職	86.0 ^①	80.5 ^②	1.2 ^⑤	1.8	0.6	1.8 ^⑤	36.6 ^③	15.2 ^④	…	…	…	3.0	164
図書館等行政管理施設計	78.4 ^①	76.0 ^②	2.3	2.3	…	4.1	26.3 ^③	9.4 ^④	0.6	1.8	5.3 ^⑤	0.6	171
公共交通計	79.5 ^①	61.1 ^②	2.1	28.8 ^④	1.4	2.4	29.5 ^③	14.4 ^⑤	0.5	1.4	5.0	0.5	424
職種													
バス	71.8 ^①	53.7 ^②	1.9	37.0 ^③	2.8	3.2	28.7 ^④	18.1 ^⑤	0.9	1.4	6.0	0.5	216
地下鉄	87.5 ^①	68.8 ^②	2.4	20.2 ^④	…	1.4	30.3 ^③	10.6 ^⑤	…	1.4	3.8	0.5	208
社保労連													
日本年金機構	73.9 ^②	81.2 ^①	0.8	2.0	0.5	2.8 ^⑤	15.8 ^③	8.0 ^④	1.0	1.5	2.3	1.0	399
協会けんぽ	73.0 ^②	78.0 ^①	2.0	4.0 ^⑤	…	2.0	19.0 ^③	10.0 ^④	…	2.0	…	1.0	100

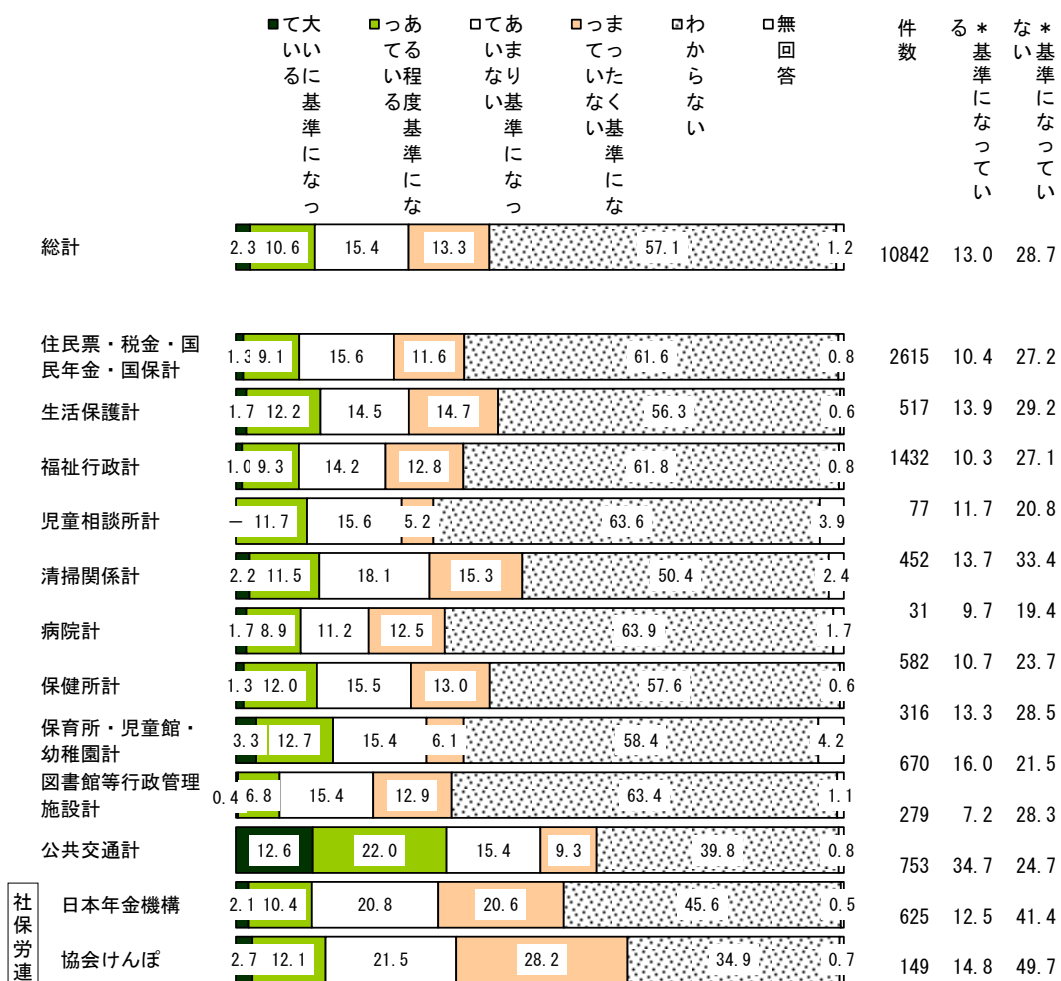
※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位（第5位まで表示）

4. 人事評価基準への影響

- ・ 人事評価への影響は小さい
- ・ 迷惑行為、悪質クレームの有無やクレーム対応が、
人事評価の<基準になっている>人は1割強にとどまり、
「わからない」人が6割弱と多数

ところで住民からの迷惑行為や悪質クレームの有無や、クレームへの対応の仕方は、職員の人事評価の基準となっているのだろうか。迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員（6,540人）と、自分はないものの職場で受けた人がいる職員（4,302人）の双方に質問した（合計10,842人）（第2-4図）。

第2-4図 住民からの迷惑行為や悪質クレーム、対応の仕方が人事評価基準に与える影響
（自分が受けた、または職場で受けた人がいる）



回答結果では「わからない」が 57.1%と 6 割弱を占めている。迷惑行為、悪質クレームの有無やクレーム対応が人事評価の基準になっているのか、なっていないのか、多数の職員にとっては「わからない」といえるだろう。

これに対し、人事評価において「大いに基準になっている」は 2.3%にとどまり、「ある程度基準になっている」(10.6%)を加えても<基準になっている>という人は 13.0%にすぎない。一方、<基準になっていない>は<基準になっている>を上回り、「あまり基準になっていない」(15.4%)と「まったく基準になっていない」(13.3%)を合わせると 28.7%と 3 割弱を占めている。

このように迷惑行為、悪質クレームの有無やクレーム対応が人事評価の基準になっているのかどうかについて 6 割弱の人が「わからない」と回答し、また、<基準になっている>という人も 1 割強にとどまった。現状では職員の人事評価への影響は小さいと思われる。

しかしながら、迷惑行為、悪質クレームの有無や職員のクレームへの対応を人事評価の基準にして強く活用している職場が<公共交通>職場である。<公共交通>では職員の 34.7%、約 3 分の 1 の職員が人事評価の<基準になっている>と回答している。特に、バスでは 38.5%と 4 割近く、地下鉄 (30.2%)でも約 3 割を占めている。<公共交通>職場に働く職員にとって住民からの迷惑行為や悪質クレームは軽視できない問題になっているといえるだろう (第 2-4 表)。

第2-4表 住民からの迷惑行為や悪質クレーム、対応の仕方が人事評価基準に与える影響
(自分が受けた、または職場で受けた人がいる)

	大 い る	て い る 程 度 に な っ て	あ る 程 度 に な っ て	い な い 基 準 に な っ て	あ ま り な い 基 準 に な っ て	ま つ た く 基 準 に な っ て	わ か ら な い	無 回 答	件 数	* 基 準 に な っ て い る	い * 基 準 に な っ て い な い
総計	2.3	10.6	15.4	13.3	57.1	1.2	10842	13.0	28.7		
住民票・税金・国 民年金・国保計	1.3	9.1	15.6	11.6	61.6	0.8	2615	10.4	27.2		
生活保護計	1.7	12.2	14.5	14.7	56.3	0.6	517	13.9	29.2		
職 種											
事務・技術職	2.4	16.5	13.8	13.8	53.1	0.4	254	18.9	27.6		
福祉・教育関係職	1.2	8.2	15.2	14.8	59.8	0.8	256	9.4	30.1		
福祉行政計	1.0	9.3	14.2	12.8	61.8	0.8	1432	10.3	27.1		
職 種											
事務・技術職	1.1	9.5	15.3	13.1	60.2	0.8	1072	10.6	28.4		
福祉・教育関係職	1.2	7.4	11.7	14.2	65.4	...	162	8.6	25.9		
医療関係職	0.5	10.1	11.1	10.6	67.2	0.5	189	10.6	21.7		
児童相談所計	...	11.7	15.6	5.2	63.6	3.9	77	11.7	20.8		
清掃関係計	2.2	11.5	18.1	15.3	50.4	2.4	452	13.7	33.4		
職 種											
事務・技術職	1.9	11.0	14.8	19.4	51.6	1.3	155	12.9	34.2		
現業職	2.4	11.9	20.1	13.3	49.3	3.1	294	14.3	33.3		
病院計	1.7	8.9	11.2	12.5	63.9	1.7	582	10.7	23.7		
職 種											
事務・技術職	1.9	3.7	11.1	24.1	57.4	1.9	54	5.6	35.2		
医療関係職	1.6	9.7	10.9	11.5	64.7	1.6	504	11.3	22.4		
保健所計	1.3	12.0	15.5	13.0	57.6	0.6	316	13.3	28.5		
職 種											
事務・技術職	1.1	13.6	15.9	12.5	56.3	0.6	176	14.8	28.4		
医療関係職	1.7	10.8	14.2	12.5	60.0	0.8	120	12.5	26.7		
保育所・児童館・ 幼稚園計	3.3	12.7	15.4	6.1	58.4	4.2	670	16.0	21.5		
職 種											
事務・技術職	2.7	6.7	21.3	13.3	53.3	2.7	75	9.3	34.7		
福祉・教育関係職	3.2	13.2	15.2	4.7	59.6	4.2	554	16.4	19.9		
図書館等行政管理 施設計	0.4	6.8	15.4	12.9	63.4	1.1	279	7.2	28.3		
職 種											
公共交通計	12.6	22.0	15.4	9.3	39.8	0.8	753	34.7	24.7		
バス	13.6	24.9	12.8	7.2	40.2	1.2	405	38.5	20.0		
地下鉄	11.5	18.7	18.4	11.8	39.4	0.3	348	30.2	30.2		
労社 連保											
日本年金機構	2.1	10.4	20.8	20.6	45.6	0.5	625	12.5	41.4		
協会けんぽ	2.7	12.1	21.5	28.2	34.9	0.7	149	14.8	49.7		

第3章 ストレスの状況と、休職者、退職者の発生状況

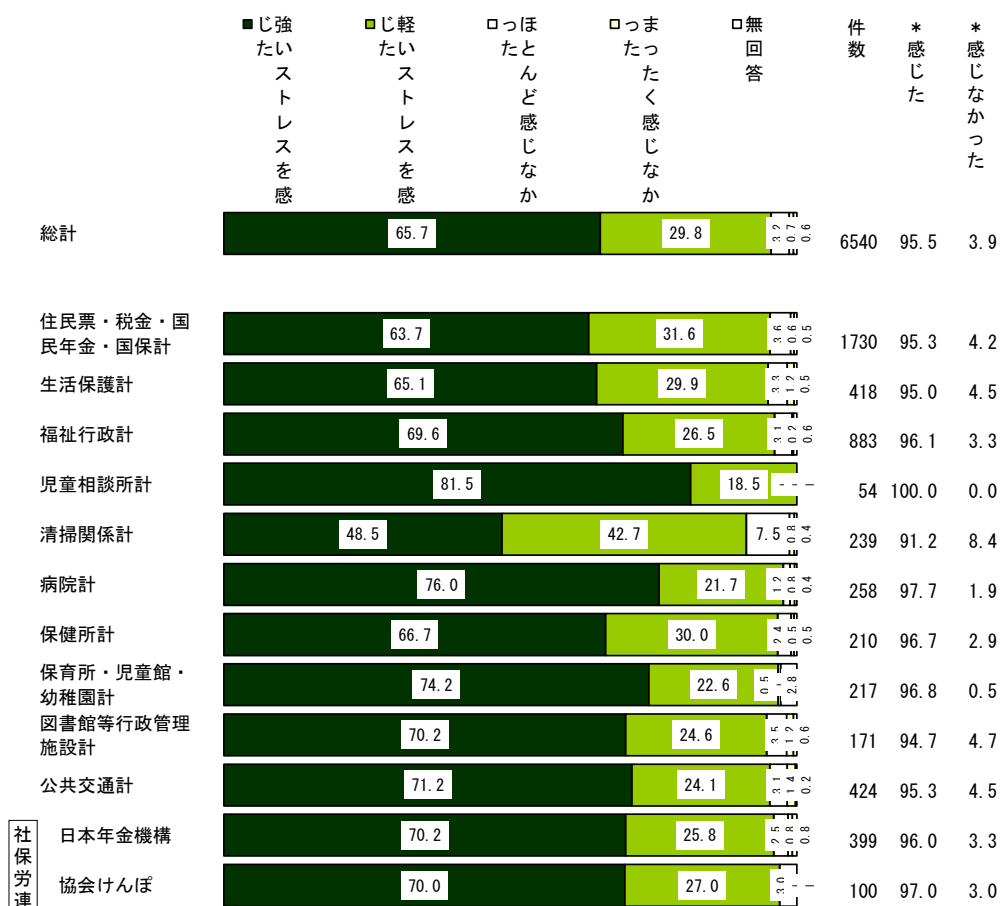
本章では、住民からの迷惑行為や悪質クレームによる影響を、ストレスの有無と程度、職業生活に及ぼした影響の中身、そして、迷惑行為や悪質クレームによる休職、退職の実態についてみていくことにする。

1. ストレスの状況

- ・強いストレスにつながる迷惑行為と悪質クレーム
- ・約3分の2を占めた「強いストレスを感じた」を中心に、
<ストレスを感じた>人が圧倒的多数

迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員（6,540人）に対し、受けたときのストレスの有無をみると、「強いストレスを感じた」と強烈なストレスを訴える人が65.7%と約3分の2を占めている。これに「軽いストレスを感じた」（29.8%）を加えると、

第3-1図 迷惑行為、悪質クレームを受けた時のストレスの有無（受けたことのある人）



2. 迷惑行為や悪質クレームの影響

- ・最も大きい影響は「出勤が憂鬱になった」(57.3%)、
これに続く「仕事に集中できなくなった」(44.2%)と「眠れなくなった」(21.6%)
- ・「休職」(7.5%)、「退職」(7.2%)を考えた人や「異動申請した」(5.7%)など
職業生活を見直さざるを得ない人も

それでは住民からの迷惑行為や悪質クレームは職員にどのような影響を与えているのだろうか。迷惑行為や悪質クレームを受けたことのある職員(6,540人)について、影響の有無と内容について示した(12項目中5つ以内選択)(第3-2図)。

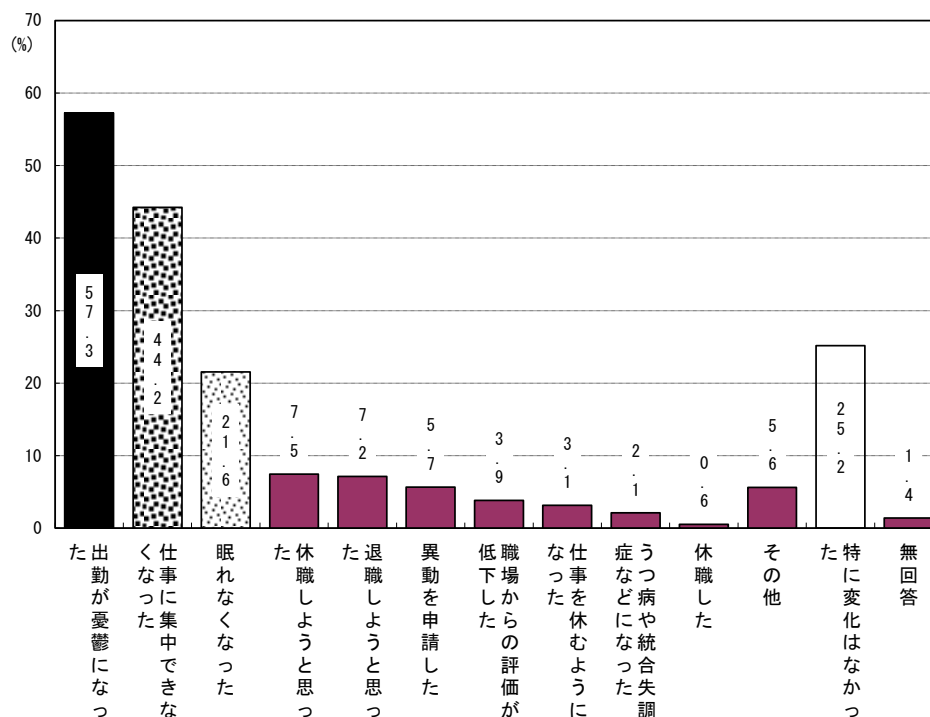
「特に変化はなかった」という職員は25.2%にとどまっており、約4分の3の職員に何らかの影響があらわれているといえる。

職員に与えた影響のうち最も大きかったのが「出勤が憂鬱になった」(57.3%)で、これに「仕事に集中できなくなった」(44.2%)と「眠れなくなった」(21.6%)が続いている。

また、比率は大幅に下がるものの、「休職しようと思った」(7.5%)、「退職しようと思った」(7.2%)、「異動を申請した」(5.7%)といった職業生活のあり方を見直さざるを得ない人もあらわれている。

さらに、「仕事を休むようになった」(3.1%)、「うつ病や統合失調症などになった」(2.1%)という人も少数ながらみられる。

第3-2図 迷惑行為、悪質クレームを受けた後の状態(を受けたことのある人、5つ以内選択)



ところで迷惑行為や悪質クレームにより受けたストレスの程度は、職員にどのような影響を及ぼしているのだろうか。これを示したのが第3-2表である。

<強いストレスを感じた>と<軽いストレスを感じた>とを対比してみると、<軽いストレス>の場合は「特に変化はなかった」が48.2%と半数を占めるのに対し、<強いストレス>では11.6%と1割台にとどまっている。逆に、「出勤が憂鬱になった」が71.8%（<軽いストレス>32.6%）、「仕事に集中できなくなった」が54.5%（同27.1%）、「眠れなくなった」が29.3%（同7.1%）と、<強いストレス>による影響が<軽いストレス>を大幅に上回っている。さらに、<強いストレス>の場合、「休職しようと思った」という人も10.5%と1割強に達している。

迷惑行為や悪質クレームを受けた職員の約3分の2が<強いストレス>を感じる実態から考えると、早急に改善すべき状況といえるだろう。

第3-2表 迷惑行為、悪質クレームを受けた後の状態（自分が受けたことのある人、5つ以内選択）

	眠れなくなった	出勤が憂鬱になった	仕事に集中できなくなった	職場下から評価が	仕事を休むようになった	異動を申請した	休職しようと思った	休職した	退職しようと思った	うつ病や統合失調	その他	特に変化はなかった	無回答	件数
総計	21.6	57.3	44.2	3.9	3.1	5.7	7.5	0.6	7.2	2.1	5.6	25.2	1.4	6540
と強いストレスを感じた	29.3	71.8	54.5	4.9	4.2	7.7	10.5	0.8	9.8	3.1	6.6	11.6	0.7	4298
と軽いストレスを感じた	7.1	32.6	27.1	1.7	1.1	1.7	1.8	0.1	1.9	0.3	3.8	48.2	1.3	1950
のほとんど感じなかった	2.9	6.3	7.7	1.4	1.0	1.4	1.4	...	4.3	81.3	2.9	208
の無かった	4.3	10.6	8.5	6.4	2.1	4.3	4.3	2.1	8.5	4.3	4.3	78.7	...	47

これを職場別にみると、最も影響の大きかった「出勤が憂鬱になった」は児童相談所（74.1%）が最も多く、さらに保育所・児童館・幼稚園（71.0%）でも7割を上回っている。また、保健所、福祉行政、病院それぞれにおける医療関係職も65.4%、62.7%、60.0%と多い。さらに、図書館等行政管理施設（63.2%）と＜公共交通＞（64.4%。バス62.5%、地下鉄66.3%）でも6割を上回っている（第3-3表）。

また、影響の第2位にあげられた「仕事に集中できなくなった」の最も多かった職場が＜公共交通＞（56.1%）で、バス（55.1%）と地下鉄（57.2%）で共通している。さらに5割以上の職場・職種が児童相談所（55.6%）と協会けんぽ（52.0%）である。

一方、「休職しようと思った」（総計7.5%）は総計では1割未満だったが、＜公共交通＞は17.2%を占め、特に、バスでは19.4%と2割近くに達している（地下鉄14.9%）。また、福祉・教育関係職でも「休職しようと思った」人が多く、保育所・児童館・幼稚園の同職種で14.0%、福祉行政の同職種で13.9%となっている。

また、保育所・児童館・幼稚園の福祉・教育関係職では「退職しようと思った」という人もみられ、総計の7.2%を大きく上回る15.9%に達している。

第3-3表 迷惑行為、悪質クレームを受けた後の状態（受けたことのある人、5つ以内選択）

	眠れなくなつた	出勤が憂鬱になつた	くたつた	仕事に集中できなかった	職場からの評価が低下した	なつた	仕事を休むようになった	異動を申請した	休職しようと思つた	休職した	退職しようと思つた	退職しようと思つた	うつ病や統合失調症などになつた	その他	特に変化はなかつた	無回答	件数
総計	21.6 ④	57.3 ①	44.2 ②	3.9	3.1	5.7	7.5 ⑤	0.6	7.2	2.1	5.6	25.2 ③	1.4	6540			
住民票・税金・国民年金・国保計	20.2 ④	57.2 ①	42.3 ②	3.0	3.4	5.5	5.8 ⑤	0.7	5.7	2.3	5.1	26.5 ③	1.3	1730			
生活保護計	26.8 ③	59.8 ①	48.6 ②	4.3	6.7	9.8	10.5 ⑤	1.4	8.4	2.4	6.9	22.5 ④	1.0	418			
職種																	
事務・技術職	27.1 ③	59.1 ①	47.3 ②	4.9	9.4	9.4	11.3 ⑤	2.0	8.4	3.4	8.4	23.6 ④	1.0	203			
福祉・教育関係職	27.0 ③	61.1 ①	50.2 ②	3.8	4.3	10.0 ⑤	10.0 ⑤	0.9	8.5	1.4	5.7	20.9 ④	0.9	211			
福祉行政計	17.9 ④	56.2 ①	43.6 ②	2.8	2.0	6.2	5.8	0.8	5.8	1.5	7.7 ⑤	24.3 ③	1.0	883			
職種																	
事務・技術職	16.9 ④	54.7 ①	43.5 ②	2.8	2.5	6.4	4.7	0.9	4.7	1.3	7.4 ⑤	25.9 ③	0.9	676			
福祉・教育関係職	21.8 ③	59.4 ①	45.5 ②	4.0	1.0	7.9	13.9 ⑤	1.0	9.9	4.0	5.0	20.8 ④	1.0	101			
医療関係職	20.6 ③	62.7 ①	44.1 ②	2.0	...	3.9	4.9	...	7.8	...	12.7 ⑤	16.7 ④	2.0	102			
児童相談所計	22.2 ③	74.1 ①	55.6 ②	5.6	5.6	13.0 ④	1.9	...	3.7	...	9.3 ⑤	9.3 ⑤	1.9	54			
清掃関係計	19.2 ④	45.2 ①	38.9 ②	4.2	7.5	3.8	7.9 ⑤	0.4	6.7	4.2	3.3	34.7 ③	2.1	239			
職種																	
事務・技術職	18.7 ④	46.7 ①	44.9 ②	4.7	6.5	4.7	8.4	0.9	11.2 ⑤	3.7	2.8	31.8 ③	2.8	107			
現業職	20.0 ④	44.6 ①	33.8 ③	3.8	8.5 ⑤	3.1	7.7	...	3.1	4.6	3.8	36.9 ②	1.5	130			
病院計	20.9 ④	61.2 ①	34.1 ②	3.5	0.4	1.6	10.5	...	11.2 ⑤	2.3	3.5	27.1 ③	0.8	258			
職種																	
事務・技術職	23.1 ④	61.5 ①	38.5 ②	3.8	...	3.8	3.8	...	7.7 ⑤	...	3.8	30.8 ③	...	26			
医療関係職	20.9 ④	60.0 ①	32.3 ②	3.2	...	1.4	10.9	...	11.8 ⑤	2.7	3.6	27.7 ③	0.9	220			
保健所計	17.6 ④	55.7 ①	47.6 ②	1.9	1.4	6.7	6.7	...	7.6	1.0	10.5 ⑤	24.8 ③	2.4	210			
職種																	
事務・技術職	16.5 ④	49.6 ①	47.0 ②	1.7	0.9	7.8	7.0	...	5.2	1.7	8.7 ⑤	27.8 ③	2.6	115			
医療関係職	21.0 ③	65.4 ①	49.4 ②	2.5	2.5	6.2	6.2	...	11.1	...	13.6 ⑤	19.8 ④	2.5	81			
保育所・児童館・幼稚園計	25.8 ③	71.0 ①	45.2 ②	4.6	2.8	6.0	12.9 ④	0.9	12.9 ④	1.8	8.3	12.9 ④	3.2	217			
職種																	
事務・技術職	9.1 ④	68.2 ①	47.7 ②	...	2.3	4.5	9.1 ④	2.3	2.3	...	4.5	13.6 ③	2.3	44			
福祉・教育関係職	29.9 ③	72.0 ①	44.5 ②	6.1	3.0	6.1	14.0 ⑤	...	15.9 ④	1.8	9.1	12.8 ④	3.0	164			
図書館等行政管理施設計	25.7 ③	63.2 ①	43.3 ②	4.1	5.3	5.8	4.1	0.6	4.7	1.2	7.0 ⑤	22.8 ④	1.2	171			
公共交通計	33.3 ③	64.4 ①	56.1 ②	10.8	4.5	3.8	17.2 ⑤	0.2	8.0	4.5	6.8	19.1 ④	0.2	424			
職種																	
バス	32.4 ③	62.5 ①	55.1 ②	13.9	6.9	3.7	19.4 ④	0.5	10.2	6.0	6.5	17.6 ⑤	0.5	216			
地下鉄	34.1 ③	66.3 ①	57.2 ②	7.7	1.9	3.8	14.9 ⑤	...	5.8	2.9	7.2	20.7 ④	...	208			
社保労連																	
日本年金機構	23.3 ④	57.4 ①	42.9 ②	3.8	1.8	2.5	6.5	0.3	9.8 ⑤	1.0	3.8	26.6 ③	1.3	399			
協会けんぽ	25.0 ③	49.0 ②	52.0 ①	6.0	3.0	1.0	6.0	...	11.0 ⑤	1.0	1.0	25.0 ③	1.0	100			

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第5位まで表示)

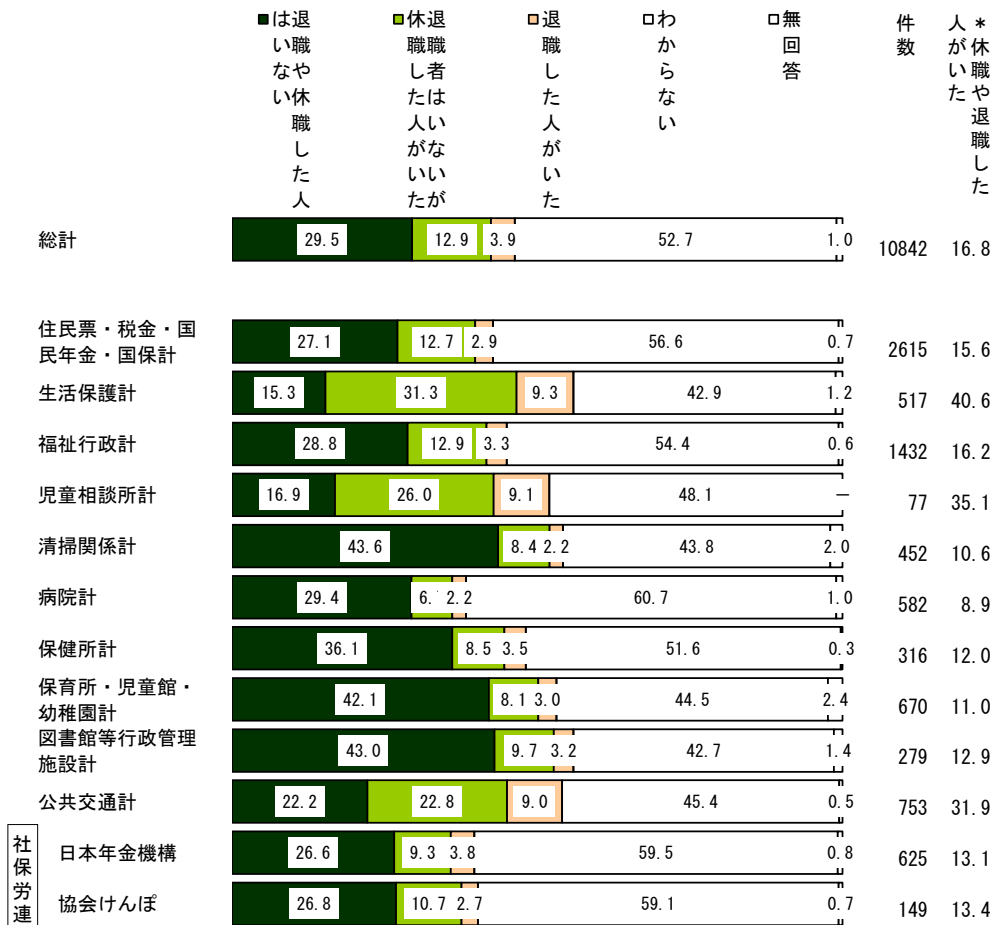
3. 休職者、退職者の発生状況（過去3年間）

- ・迷惑行為や悪質クレームにより実際に休職や退職に至るケースが発生
- ・「休職した人がいた」が12.9%、「退職した人がいた」も3.9%、合せて「休職や退職した人がいた」が2割弱

過去3年間における迷惑行為や悪質クレームによる休職者や退職者の有無を質問した。回答者は迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員（6,540人）と、自分はないものの職場で受けた人がいる職員（4,302人）の両者である（合計10,842人）。

回答をみると「わからない」が52.7%と半数を占めている。迷惑行為や悪質クレームの有無は確認できても、休職、退職に至るケースや状況を半数近くの人把握していないといえる（第3-3図）。

第3-3図 職場で住民からの迷惑行為、悪質クレームのために休職や退職した人の有無（過去3年間）（自分が受けた、または職場で受けた人がいる）



こうした中、「退職や休職した人はいない」が29.5%と3割近い。しかしながら、「退職者はいないが休職した人がいた」が12.9%と1割強を占めている。さらに、比率は低いものの「退職した人がいた」も3.9%みられ、合わせて<休職や退職した人がいた>は16.8%となっている。このように住民からの迷惑行為や悪質クレームが休職や退職に至るケースが発生している点を見逃すことはできない。

これを職場別にみても「わからない」が多数を占める点でいずれの職場でも共通している。特に、病院(60.7%)と日本年金機構(59.5%)、協会けんぽ(59.1%)で多い(第3-4表)。

また、「退職や休職した人はいない」が4割以上の職場は清掃関係(43.6%)、図書館等行政管理施設(43.0%)、保育所・児童館・幼稚園(42.1%)の各職場である。

これに対し、「退職者はいないが休職した人がいた」を中心に<休職や退職した人がいた>は生活保護で40.6%と4割に達している。特に生活保護の事務・技術職では46.1%とほぼ2人に1人を占めている(福祉・教育関係職34.8%)。

また同様に、児童相談所(35.1%)、<公共交通>(31.9%)でも多くみられ、<休職や退職した人がいた>が3割を上回っている。

第3-4表 職場で住民からの迷惑行為、悪質クレームのために休職や退職した人の有無
(過去3年間)(自分が受けた、または職場で受けた人がいる)

	い 退 職 し た 人 は	職 退 職 し た 人 が い な い が 休 職 し た 人 は	退 職 し た 人 が い た	わ か ら な い	無 回 答	件 数	が* 休 職 や 退 職 し た 人
総計	29.5	12.9	3.9	52.7	1.0	10842	16.8
住民票・税金・国 民年金・国保計	27.1	12.7	2.9	56.6	0.7	2615	15.6
生活保護計	15.3	31.3	9.3	42.9	1.2	517	40.6
職種 事務・技術職	15.0	37.0	9.1	37.4	1.6	254	46.1
福祉・教育関係職	15.2	25.0	9.8	49.2	0.8	256	34.8
福祉行政計	28.8	12.9	3.3	54.4	0.6	1432	16.2
職種 事務・技術職	29.0	13.5	3.1	54.0	0.4	1072	16.6
福祉・教育関係職	26.5	17.3	4.3	50.0	1.9	162	21.6
医療関係職	29.1	6.3	3.7	59.8	1.1	189	10.1
児童相談所計	16.9	26.0	9.1	48.1	...	77	35.1
清掃関係計	43.6	8.4	2.2	43.8	2.0	452	10.6
職種 事務・技術職	38.1	15.5	4.5	41.9	...	155	20.0
現業職	46.9	4.8	1.0	44.2	3.1	294	5.8
病院計	29.4	6.7	2.2	60.7	1.0	582	8.9
職種 事務・技術職	24.1	5.6	5.6	63.0	1.9	54	11.1
医療関係職	29.8	6.9	1.8	60.5	1.0	504	8.7
保健所計	36.1	8.5	3.5	51.6	0.3	316	12.0
職種 事務・技術職	31.8	8.0	2.3	57.4	0.6	176	10.2
医療関係職	42.5	7.5	4.2	45.8	...	120	11.7
保育所・児童館・ 幼稚園計	42.1	8.1	3.0	44.5	2.4	670	11.0
職種 事務・技術職	30.7	9.3	2.7	56.0	1.3	75	12.0
福祉・教育関係職	43.7	8.1	3.2	42.4	2.5	554	11.4
図書館等行政管理 施設計	43.0	9.7	3.2	42.7	1.4	279	12.9
公共交通計	22.2	22.8	9.0	45.4	0.5	753	31.9
職種 バス	16.3	23.0	12.8	47.2	0.7	405	35.8
地下鉄	29.0	22.7	4.6	43.4	0.3	348	27.3
労社 連保 日本年金機構	26.6	9.3	3.8	59.5	0.8	625	13.1
協会けんぽ	26.8	10.7	2.7	59.1	0.7	149	13.4

第4章 迷惑行為や悪質クレームに対する取り組み

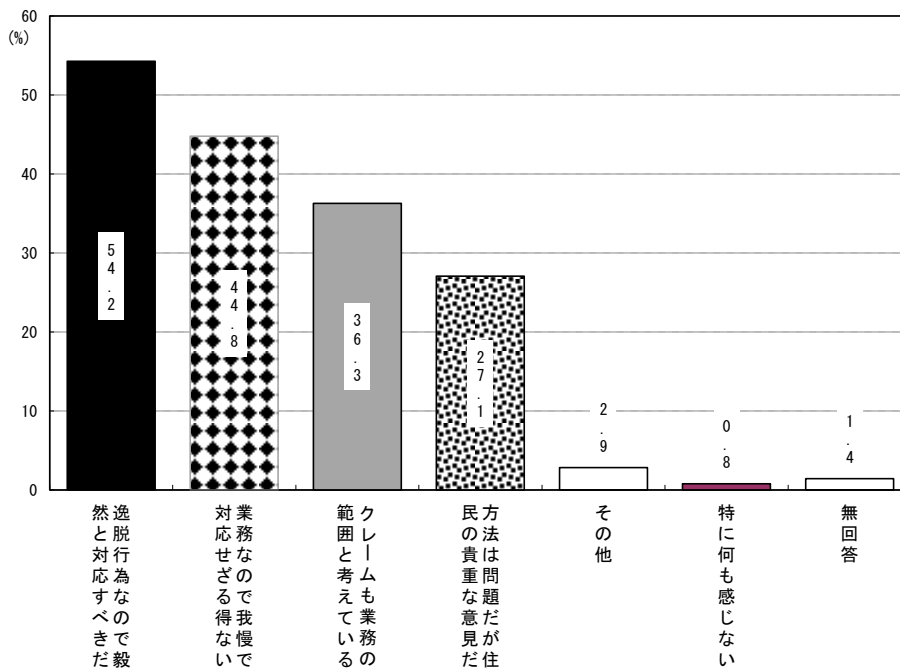
本章では、住民からの迷惑行為や悪質クレームに対し職場はどのような姿勢で臨むべきか、すなわち望ましい基本的姿勢をはじめに確認し、同時に、職場において現在取り組んでいる対策、そして、今後取り組むべき対策についてみていくことにする。

1. 迷惑行為や悪質クレームに対する基本的姿勢

- ・ 職員の間で見方、対応が分かれる迷惑行為と悪質クレーム
- ・ 「逸脱行為なので毅然と対応すべきだ」が5割強と最も多い一方、
迷惑行為や悪質クレームを業務の範囲と理解し、理不尽でも受け入れる人も
- ・ 「業務なので我慢して対応」、「クレームも業務の範囲」がそれぞれ44.8%、36.3%、
「方法は問題だが住民の貴重な意見」と評価する人も3割弱

職員に向けられた住民からの迷惑行為や悪質クレームに対し、どのような姿勢で臨むべきなのだろうか。その基本的姿勢について質問した（6項目中2つ以内選択）。回答では「特に何も感じない」は0.8%と皆無に近く、この問題に対する強い関心が示されている（第4-1図）。

第4-1図 住民からの迷惑行為や悪質クレームに対し取るべき対応（2つ以内選択）



回答において最も多かったのが「逸脱行為なので毅然と対応すべきだ」(54.2%)である。住民サービスを提供する立場にあっても、迷惑行為や悪質クレームは逸脱行為として毅然と対処すべきだという人が約半数を占めている。

一方、「業務なので我慢で対応せざるを得ない」、「クレームも業務の範囲と考えている」という人もそれぞれ44.8%、36.3%みられる。迷惑行為や悪質クレームを業務の範囲と理解するようにして、たとえ理不尽な行為でも受け入れるという人が多い。

さらに、「方法は問題だが住民の貴重な意見だ」と積極的に評価する人も27.1%と3割弱みられる。

以上の結果から明らかになったことは、職員の間でも迷惑行為や悪質クレームに対する見方が分かれているということである。

職場及び職種別にみても「逸脱行為なので毅然と対応すべきだ」という人が多数を占める点で共通しているが、特に、6割を上回って多い職場が生活保護(66.7%)、<公共交通>(64.8%。バス66.2%、地下鉄63.4%)、児童相談所(61.4%)、そして日本年金機構(63.5%)の各職場である。特に、生活保護の事務・技術職は71.1%で7割を上回っている。生活保護職場は迷惑行為や悪質クレームを<自分が受けた>という人の最も多い職場だったが(<自分が受けた>76.8%)、こうした職場の実態を反映して「毅然と対応すべきだ」が多くなったといえるだろう(第4-1表)。

一方、「方法は問題だが住民の貴重な意見だ」という見方は、保育所・児童館・幼稚園(50.8%)と給食関係(44.8%)、そして、病院(35.2%。特に医療関係職35.7%)、清掃関係(29.7%。特に現業職31.3%)で多い。

第4-1表 住民からの迷惑行為や悪質クレームに対し取るべき対応（2つ以内選択）

	と逸 対脱 応行 す為 べき な だ で 毅 然	応 せ ざ る 得 な い 我 慢 で 対	業 務 な の で 我 慢 で 対	困 と 考 え て い る 業 務 の 範	ク レ ー ム も 業 務 の 範	の 方 法 は 重 な 問 題 だ が 住 民	そ の 他	特 に 何 も 感 じ な い	無 回 答	件 数
総計	54.2	44.8	36.3	27.1	2.9	0.8	1.4	14213		
住民票・税金・国 民年金・国保計	58.9	47.4	36.0	19.4	2.6	0.5	0.9	2964		
生活保護計	66.7	39.5	36.4	13.2	3.9	1.5	0.7	544		
職種 事務・技術職	71.1	37.6	35.3	12.0	4.1	1.1	0.8	266		
福祉・教育関係職	62.7	41.3	36.5	14.4	3.7	1.8	0.7	271		
福祉行政計	53.5	46.1	38.6	23.5	2.7	0.6	1.3	1728		
職種 事務・技術職	55.0	46.4	37.6	21.1	2.4	0.7	1.3	1272		
福祉・教育関係職	45.9	44.0	46.4	30.6	3.8	0.5	0.5	209		
医療関係職	53.0	46.1	37.0	29.1	3.0	0.4	2.2	230		
児童相談所計	61.4	47.7	47.7	11.4	2.3	...	2.3	88		
清掃関係計	46.5	45.2	39.6	29.7	2.2	1.4	2.0	589		
職種 事務・技術職	51.3	46.7	38.1	25.9	3.0	1.0	1.0	197		
現業職	44.6	44.3	39.9	31.3	1.8	1.6	2.6	386		
給食関係計	33.0	30.5	26.1	44.8	3.0	4.9	12.3	203		
病院計	54.0	42.7	31.7	35.2	2.4	1.3	1.3	846		
職種 事務・技術職	59.5	39.2	30.4	29.1	2.5	...	2.5	79		
医療関係職	54.1	42.8	31.2	35.7	2.5	1.5	1.2	734		
保健所計	58.1	46.7	37.4	22.8	4.0	...	0.3	377		
職種 事務・技術職	58.5	49.0	39.5	19.5	3.5	...	0.5	200		
医療関係職	61.2	44.9	34.7	24.5	3.4	147		
保育所・児童館・ 幼稚園計	37.8	38.8	37.2	50.8	3.1	0.6	2.5	1658		
職種 事務・技術職	51.0	46.0	39.0	34.0	2.0	1.0	1.0	100		
福祉・教育関係職	37.4	38.9	37.5	51.7	3.0	0.6	2.1	1443		
図書館等行政管理 施設計	52.2	51.6	36.0	30.3	4.0	1.2	0.6	347		
公共交通計	64.8	44.5	28.5	22.7	3.8	1.7	0.3	876		
職種 バス	66.2	44.8	27.1	26.2	3.1	0.2	0.2	458		
地下鉄	63.4	44.3	30.1	18.9	4.5	3.3	0.5	418		
労社 連 日本年金機構	63.5	41.3	35.8	23.5	2.0	0.6	0.6	800		
協会けんぽ	56.8	49.7	36.2	19.1	0.5	...	1.5	199		

2. 現在取り組んでいる対策と、今後取り組むべき対策

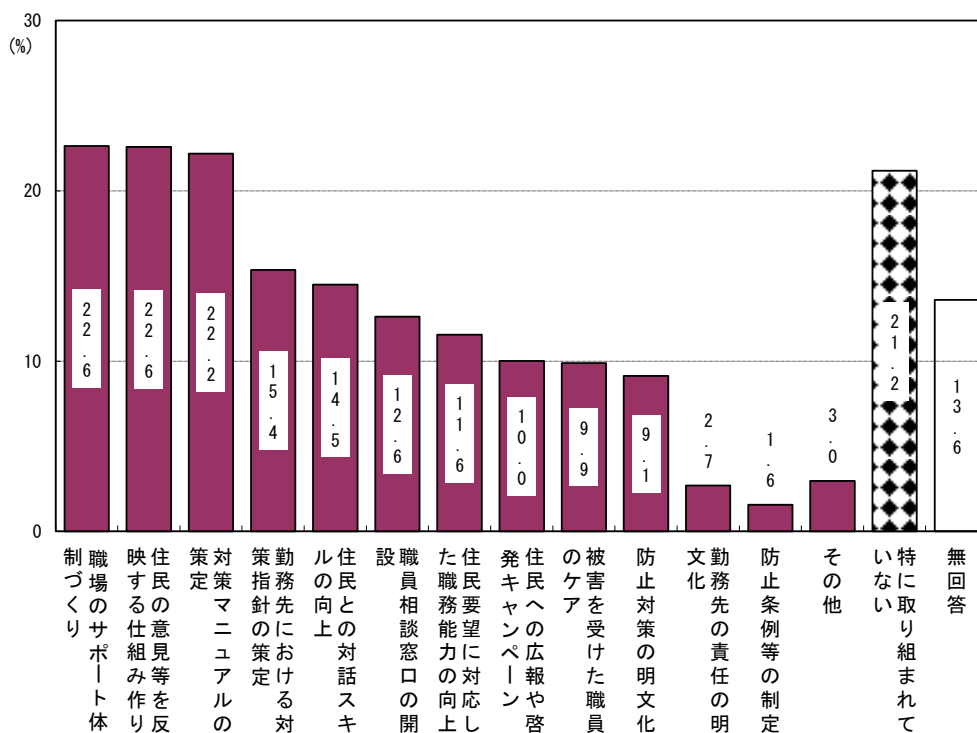
迷惑行為や悪質クレームを自分が受けた経験のある職員（6,540人）と、自分はないものの職場で受けた人がいる職員（4,302人）の両者に、住民からの迷惑行為、悪質クレームに対する現在の対策と今後の取り組み課題について質問した（対象者 10,842人）（14項目中7つ以内選択）。

（1）現在取り組んでいる対策

- ・「特に取り組まれていない」が2割強と多い中、
迷惑行為や悪質クレームに対する幅広い取り組み
- ・「住民の意見等を反映する仕組み作り」、「職場のサポート体制づくり」、「対策マニュアルの策定」が2割台で上位

迷惑行為や悪質クレームに対し職場で現在取り組んでいる対策についてはじめに注目する点は、「特に取り組まれていない」が21.2%と2割強と多いことである。自分も含めて職場で迷惑行為や悪質クレームが確認されていながら、「特に取り組まれていない」職場の多い点が見逃せないところである（第4-2図）。

第4-2図 勤務先で現在取り組んでいる迷惑行為、悪質クレーム対策
（自分が受けた、または職場で受けた人がいる、7つ以内選択）



取り組んだ対策をみると、際立った項目はなく、2割台で「職場のサポート体制づくり」(22.6%)、「住民の意見等を反映する仕組み作り」(22.6%)、「対策マニュアルの策定」(22.2%)が上位にあげられている。

さらに1割台では、「勤務先における対策指針の策定」(15.4%)、「住民との対話スキルの向上」(14.5%)、「職員相談窓口の開設」(12.6%)、「住民要望に対応した職務能力の向上」(11.6%)、「住民への広報や啓発キャンペーン」(10.0%)が続いている。

こうした分散した取り組みの状況をみると、迷惑行為や悪質クレームに対し幅広い取り組みが確認できる。しかし、決定的な対策や取り組みは打ち出されていないと思われる。

一方、職場において「防止対策の明文化」がされているという人は9.9%にとどまり、また、「被害を受けた職員のケア」も9.9%に、「防止条例等の制定」も1.6%すぎない。

「対策指針」、「対策マニュアル」の策定は2割前後の人の職場で行われているものの、「防止対策の明文化」「防止条例等の制定」や「職員のケア」にまで対応が及んでいないといえるだろう。

これを職場別にみると、「特に取り組まれていない」の最も多い職場が協会けんぽで、41.6%で4割を上回っている。また、病院の事務・技術職でも27.8%と3割近くになっている(第4-2表)。

現在取り組まれている対策をみると、「職場のサポート体制づくり」は児童相談所(39.0%)を筆頭に、保育所・児童館・幼稚園(36.3%、特に福祉・教育関係職が38.1%)、生活保護(34.8%、特に事務・技術職が37.8%)、福祉行政の医療関係職(31.7%)、保健所(28.2%)で3割前後を占めている。

また、「対策マニュアルの策定」は日本年金機構が49.8%で半数近くを占めている。また、病院の医療関係職(38.5%)も4割弱と多い。

「住民の意見等を反映する仕組み作り」も迷惑行為や悪質クレーム対策として多くの人の職場で実施されている取り組みだが、特に病院と福祉行政の医療関係職で多く、それぞれ41.1%、30.7%となっている。また、保育所・児童館・幼稚園(28.8%)でも3割近い。保育所・児童館・幼稚園の場合、同時に、「住民との対話スキルの向上」(26.9%)も多くなっており、保育所・児童館・幼稚園を利用する住民との間のコミュニケーションを優先する取り組みが行われているといえるだろう。

一方、迷惑行為や悪質クレームを受ける職員に対する取り組みである「勤務先における対策指針の策定」や「防止対策の明文化」は日本年金機構で多く、それぞれ28.6%、15.8%となっている。また、病院の医療関係職でも多く、それぞれ22.4%、17.5%と2割前後を占めている。

さらに、「職員相談窓口の開設」が多くみられる職場が病院(24.1%)と保健所(18.0%)である。

第4-2表 勤務先で現在取り組んでいる迷惑行為、悪質クレーム対策
(自分が受けた、または職場で受けた人がいる、7つ以内選択)

	発 キ ヤ ン の 広 報 ン や 啓	住 民 の 仕 組 み 等 を 反	映 す る の 見 等 を	住 民 の 意 見 等 を	策 指 針 先 の 策 定 を	防 止 対 策 の 明 文 化	策 定 マ ニ ユ ア ル の	制 づ く り サ ポ ー ト 体	職 場 の 責 任 の 明	文 化 の 責 任 の 開	設 務 先 の 責 任 の 開	職 員 相 談 窓 口 の 開	住 民 の 向 上 の 対 話 ス キ	住 民 の 向 上 の 対 話 ス キ	の 被 害 を 受 け た 職 員	防 止 条 例 等 の 制 定	そ の 他	い 特 に 取 り 組 ま れ て	無 回 答	件 数
総計	10.0	22.6 ^②	15.4 ^⑤	9.1	22.2 ^③	22.6 ^①	2.7	12.6	11.6	14.5 ^⑥	9.9	1.6	3.0	21.2 ^④	13.6	10842				
住民票・税金・国民年金・国保計	8.3	22.9 ^②	15.5 ^⑤	8.6	22.5 ^③	23.1 ^①	2.1	11.3	14.5	14.8 ^⑥	9.2	2.0	2.4	21.7 ^④	13.0	2615				
生活保護計	4.1	19.0 ^⑤	19.9 ^③	10.6	25.5 ^②	34.8 ^①	2.1	13.9	10.6	13.2	16.6 ^⑥	2.9	2.3	19.9 ^③	12.4	517				
職種																				
事務・技術職	5.1	19.3 ^④	21.7 ^③	13.0	28.7 ^②	37.8 ^①	1.2	16.1 ^⑤	11.4	12.6	13.0	2.4	2.4	16.1 ^⑤	14.2	254				
福祉・教育関係職	3.1	18.8 ^⑤	18.4 ^⑥	7.8	22.3 ^③	31.6 ^①	2.7	12.1	9.8	14.1	20.3 ^④	3.5	2.3	23.4 ^②	10.9	256				
福祉行政計	6.7	23.2 ^①	11.9	5.9	19.3 ^④	23.0 ^②	1.7	13.1	13.8 ^⑥	17.2 ^⑤	10.3	1.3	3.5	21.4 ^③	14.2	1432				
職種																				
事務・技術職	6.4	22.1 ^②	12.9	6.2	19.6 ^④	21.0 ^③	1.7	12.9	13.2 ^⑥	16.0 ^⑤	9.7	1.5	3.2	22.2 ^①	14.5	1072				
福祉・教育関係職	6.8	22.2 ^③	8.0	3.1	20.4 ^④	27.2 ^①	2.5	13.6 ^⑥	11.1	14.8 ^⑤	9.9	0.6	5.6	22.8 ^②	13.0	162				
医療関係職	8.5	30.7 ^②	10.6	6.9	18.0 ^⑤	31.7 ^①	1.6	14.8 ^④	20.1 ^④	27.0 ^③	14.8	0.5	3.2	15.3 ^⑥	12.7	189				
児童相談所計	10.4	19.5 ^③	11.7 ^⑥	10.4	20.8 ^②	39.0 ^①	3.9	9.1	11.7 ^⑥	18.2 ^④	10.4	...	2.6	14.3 ^⑤	16.9	77				
清掃関係計	24.3 ^①	16.6 ^④	12.8	7.5	16.6 ^④	17.3 ^③	2.2	6.6	9.5	14.8 ^⑥	8.2	2.0	1.8	24.1 ^②	17.0	452				
職種																				
事務・技術職	14.8	23.2 ^②	9.7	7.7	18.7 ^④	20.6 ^③	1.3	10.3	11.6	16.1 ^⑤	9.7	1.3	...	23.9 ^①	16.8	155				
現業職	29.6 ^①	13.3 ^⑤	14.6	7.5	15.6 ^③	15.6 ^③	2.7	4.8	8.5	14.3 ^⑥	7.5	2.4	2.7	24.1 ^②	16.7	294				
病院計	14.1	39.5 ^①	21.8 ^⑤	17.0	37.1 ^②	25.1 ^③	5.2	24.1 ^④	6.2	10.8	12.2	0.5	3.8	11.3 ^③	11.3	582				
職種																				
事務・技術職	9.3	25.9 ^②	14.8 ^⑥	7.4	24.1 ^③	16.7 ^⑤	3.7	20.4 ^④	1.9	9.3	11.1	...	3.7	27.8 ^①	14.8	54				
医療関係職	14.5	41.1 ^①	22.4 ^⑤	17.5	38.5 ^②	26.2 ^③	4.8	24.6 ^④	6.9	11.3	12.9	0.6	3.8	9.7 ^②	10.5	504				
保健所計	6.6	17.7 ^⑤	13.3	10.4	19.9 ^③	28.2 ^①	2.2	18.0 ^④	15.5	17.4 ^⑥	12.3	1.6	4.4	20.9 ^②	12.0	316				
職種																				
事務・技術職	6.8	18.2 ^⑤	13.6	8.5	25.0 ^②	27.3 ^①	2.3	18.8 ^④	15.9	17.6 ^⑥	12.5	2.3	3.4	22.7 ^③	9.7	176				
医療関係職	7.5	19.2 ^③	13.3	10.0	14.2 ^③	28.3 ^①	2.5	18.3 ^④	15.0	17.5 ^⑤	12.5	0.8	6.7	20.8 ^②	12.5	120				
保育所・児童館・幼稚園計	7.5	28.8 ^②	12.7	6.6	13.3 ^③	36.3 ^①	3.1	9.4	13.6 ^⑤	26.9 ^③	17.3 ^④	0.4	2.2	13.4 ^⑥	15.2	670				
職種																				
事務・技術職	9.3	30.7 ^①	13.3 ^⑥	8.0	20.0 ^④	29.3 ^②	4.0	9.3	12.0	22.7 ^③	10.7	1.3	4.0	16.0 ^⑤	12.0	75				
福祉・教育関係職	7.4	29.2 ^②	12.8	6.3	12.3 ^③	38.1 ^①	3.1	9.6	14.1 ^⑤	27.3 ^③	18.2 ^④	0.4	2.2	12.5 ^⑤	15.0	554				
図書館等行政管理施設計	8.2	25.1 ^①	15.1 ^⑥	12.9	20.8 ^③	22.9 ^②	4.3	11.1	11.5	15.8 ^⑤	8.6	2.9	5.0	18.6 ^④	14.3	279				
公共交通計	33.6 ^①	20.6 ^②	19.5 ^④	13.4	19.7 ^③	17.1 ^⑥	4.6	15.7	7.0	6.1	11.7	3.2	3.6	19.0 ^⑤	12.6	753				
職種																				
バス	23.7 ^①	20.0 ^④	20.2 ^③	11.1	18.5 ^⑤	15.1 ^⑥	4.9	15.1 ^⑥	8.9	4.4	10.9	3.5	4.9	21.7 ^②	17.3	405				
地下鉄	45.1 ^①	21.3 ^②	18.7 ^⑤	16.1	21.0 ^③	19.5 ^④	4.3	16.4 ^⑥	4.9	8.0	12.6	2.9	2.0	15.8 ^⑤	7.2	348				
社保労連																				
日本年金機構	10.2	21.0 ^③	28.6 ^⑤	15.8	49.8 ^①	17.4 ^④	4.5	11.8	6.4	4.6	4.5	1.0	2.6	14.2 ^⑥	7.5	625				
協会けんぽ	6.7	12.1 ^④	10.1 ^⑥	4.0	13.4 ^③	14.8 ^②	3.4	6.0	10.1 ^⑥	11.4 ^⑤	3.4	...	3.4	41.6 ^①	8.7	149				

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第6位まで表示)

(2) 今後取り組むべき対策

- ・希望する対策のトップは「職場のサポート体制づくり」
- ・これまで取り組まなかった「被害の職員のケア」への希望が急増し、希望の第2位に
- ・「対策マニュアルの策定」、「対策指針の策定」、「防止対策の明文化」も上位

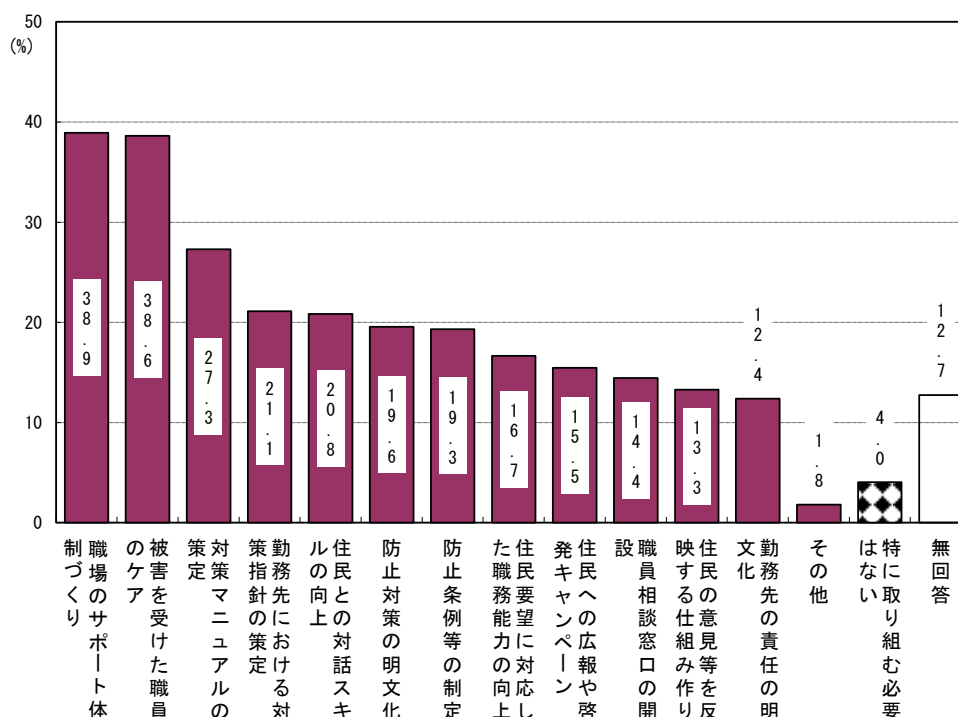
一方、今後取り組むべき対策として「特に取り組む必要はない」は4.0%と少数で、ほぼすべての人が対策は必要と考えているといえる（14項目中7つ以内選択）。

取り組むべき対策の上位には、4割弱で「職場のサポート体制づくり」（38.9%）と「被害を受けた職員のケア」（38.6%）があげられている。これに3割弱で、「対策マニュアルの策定」（27.3%）が、2割前後で「勤務先における対策指針の策定」（21.1%）と「防止対策の明文化」（19.6%）があげられている（第4-3図）。

前節でみた「現在取り組んでいる対策」と比べると、現在の対策で上位にあげられていた「対策マニュアルの策定」、「職場のサポート体制づくり」は「今後取り組むべき対策」でも取り組みの強化を希望する対策として上位にあげられていた。

その中で、「被害を受けた職員のケア」は38.6%と、現在の対策（9.9%）から大幅に増加している。「職員のケア」を最優先に期待しているといえるだろう。

第4-3図 勤務先で今後取り組むべき対策
（自分が受けた、または職場で受けた人がいる、7つ以内選択）



こうした上位項目と比べると、「住民との対話スキルの向上」(20.8%)、「住民要望に対応した職務能力の向上」(16.7%)、「住民への広報や啓発キャンペーン」(15.5%)、「住民の意見等を反映する仕組み作り」(13.3%)といった住民の要望や意見を反映するシステム作りを優先する取り組みをあげる人は少ない。しかしながら、多くの人が住民とのコミュニケーションを引き続き重視している点で共通している。

なお、[現在取り組んでいる対策]で「勤務先の責任の明文化」(2.7%)と「防止条例等の制定」(1.6%)をあげる人は少なかったが、[今後取り組むべき対策]ではそれぞれ12.4%、19.3%と大きく増加している点が注目される。単なるキャンペーンや指針策定、対策の明文化にとどまらず、より実効性のある取り組みを希望しているといえる。

これを職場別にみると、現在の実施状況と比べ大幅に増加した「被害を受けた職員のケア」は、いずれの職場でも多くなっており、特に、生活保護の事務・技術職(48.8%)と<公共交通>(48.3%)で半数近くの人希望する取り組みとなっている。そして、<公共交通>の場合、バス(46.4%)と地下鉄(50.6%)との間に違いはみられない(第4-3表)。

迷惑行為や悪質クレームから職員を守る「対策マニュアル」、「対策指針の策定」、「防止対策の明文化」は<公共交通>で特に多く、それぞれ35.9%、27.4%、30.9%と3割前後となっている。また、<公共交通>の場合、「防止条例等の制定」といった自治体における踏み込んだ取り組みに期待する人も36.9%と多い。特に、地下鉄では42.5%と「4割を上回っている(バス32.1%)」。

一方、住民とのコミュニケーションを重視する「住民への広報や啓発キャンペーン」と「住民の意見等を反映する仕組み作り」は清掃関係が多い。特に清掃関係の現業職で多く、前者が24.5%、後者が20.7%となっている。こうした傾向は<公共交通>でもみられ、迷惑行為や悪質クレームを避けるために住民とのコミュニケーションも重要であることを示している。

第4-3表 勤務先で今後取り組むべき対策
(自分が受けた、または職場で受けた人がいる、7つ以内選択)

	発 キ ヤ ン の ベ ー ン	住 民 の 広 報 や 啓	映 す る 仕 組 み 等 を 反	住 民 の 意 見 を 対	策 指 針 の 策 定 を 対	勤 務 先 の 明 文 化	防 止 策 の 明 文 化	策 定 策 マ ニ ユ ア ル の	制 場 の サ ポ ー ト 体	文 勤 化 先 の 責 任 の 明	設 務 先 の 開	職 員 相 談 窓 口 の 開	た 住 民 の 望 に 対 応 し	ル の 向 上 の 対 話 ス キ	の 被 害 を 受 け た 職 員	防 止 条 例 等 の 制 定	そ の 他	は 特 に 取 り 組 む 必 要	無 回 答	件 数
総計	15.5	13.3	21.1 ④	19.6	27.3 ③	38.9 ①	12.4	14.4	16.7	20.8 ⑤	38.6 ②	19.3	1.8	4.0	12.7	10842				
住民票・税金・国 民年金・国保計	15.1	12.1	20.3 ⑤	19.3	26.2 ③	38.9 ①	10.6	14.4	16.9	22.0 ④	38.8 ②	19.6 ⑥	1.6	3.7	12.0	2615				
生活保護計	14.9	10.4	22.6 ⑤	22.4	27.5 ③	35.6 ②	12.0	10.8	14.1	15.1 ④	42.4 ①	23.4 ④	1.7	4.3	11.0	517				
職種 事務・技術職	17.3	10.2	21.3 ⑤	18.5 ⑥	21.7 ④	32.3 ②	11.0	9.8	14.6	16.5	48.8 ①	22.8 ③	2.0	1.6	13.8	254				
福祉・教育関係職	12.1	10.5	23.8 ⑥	26.2 ④	32.8 ③	39.5 ①	12.9	12.1	13.7	13.7 ②	36.7 ⑤	24.6 ⑤	1.6	6.3	8.6	256				
福祉行政計	13.6	14.0	20.3 ⑤	17.2	29.3 ③	43.2 ①	10.2	15.6	19.1 ⑥	24.0 ④	39.2 ②	17.2	1.3	3.6	12.0	1432				
職種 事務・技術職	14.0	13.4	20.2 ⑤	17.7	29.2 ③	43.7 ①	9.9	14.8	18.6 ⑥	21.5 ④	38.2 ②	17.7	1.0	3.9	12.7	1072				
福祉・教育関係職	10.5	16.0	21.0 ⑥	14.2 ⑥	30.2 ③	39.5 ②	11.7	16.0	23.5 ⑤	29.0 ④	43.2 ①	15.4	3.1	2.5	8.6	162				
医療関係職	14.3	15.9	19.6 ⑤	16.9	30.2 ④	44.4 ①	10.6	19.6 ⑤	19.0	34.4 ③	43.4 ②	15.9	0.5	2.6	10.1	189				
児童相談所計	7.8	10.4	19.5 ④	18.2 ⑥	36.4 ②	36.4 ②	15.6	9.1 ⑥	18.2 ⑥	19.5 ④	40.3 ①	11.7	...	2.6	18.2	77				
清掃関係計	21.9 ⑤	18.8	23.5 ④	19.0	32.1 ②	34.5 ①	12.2	15.3	18.4	20.1 ⑥	31.2 ③	20.1 ⑥	1.8	5.8	14.6	452				
職種 事務・技術職	16.8	14.8	19.4 ⑥	20.6 ④	31.0 ③	35.5 ②	8.4	16.8	16.8	19.4 ⑥	40.0 ①	20.0 ⑤	3.2	4.5	15.5	155				
現業職	24.5 ⑤	20.7 ⑥	25.5 ④	18.0 ④	32.7 ②	33.7 ①	13.9	14.6	19.4	20.7 ⑥	26.5 ③	20.1	1.0	6.5	13.9	294				
病院計	17.0	16.2	21.6 ④	19.2	22.3 ③	37.1 ②	13.2	20.6 ⑤	15.5	20.4 ⑥	40.0 ①	16.3	2.1	2.4	16.5	582				
職種 事務・技術職	9.3	11.1	13.0 ⑥	14.8 ⑥	22.2 ④	55.6 ①	5.6 ⑤	16.7 ⑤	14.8 ⑥	29.6 ③	35.2 ②	11.1	3.7	...	18.5	54				
医療関係職	18.1	17.3	22.4 ③	19.6 ⑥	22.2 ④	34.7 ②	13.5	20.4 ⑤	14.5	18.8	39.1 ①	17.7	1.8	2.6	16.5	504				
保健所計	16.5	14.9	17.1 ⑤	17.1 ⑤	25.0 ③	37.0 ②	14.9	10.4	13.0	20.3 ④	39.9 ①	16.5	3.2	2.2	14.6	316				
職種 事務・技術職	17.0 ⑥	13.6	15.3 ⑤	14.8 ⑤	23.3 ③	35.2 ②	13.1	10.8	12.5	18.8 ⑤	41.5 ①	19.3 ④	4.0	2.3	14.8	176				
医療関係職	17.5	16.7	18.3 ⑤	18.3 ⑤	28.3 ③	39.2 ①	16.7	10.0	15.8	24.2 ④	39.2 ①	14.2	1.7	2.5	11.7	120				
保育所・児童館・ 幼稚園計	11.3	14.5	17.3 ⑤	14.5 ④	19.4 ④	30.9 ②	10.6	15.4	17.2 ⑥	25.1 ③	33.3 ①	13.3	1.9	4.0	19.3	670				
職種 事務・技術職	20.0	13.3	21.3 ⑥	18.7 ⑥	22.7 ③	29.3 ①	16.0	13.3 ③	22.7 ③	22.7 ③	26.7 ②	16.0	1.3	1.3	13.3	75				
福祉・教育関係職	10.1	14.4	16.6 ⑤	13.9 ⑤	18.6 ④	31.6 ②	9.7	15.2	16.6 ⑤	25.8 ③	34.1 ①	12.3	2.2	4.2	19.3	554				
図書館等行政管理 施設計	15.4	10.8	25.1 ⑤	22.2 ⑥	31.5 ③	36.9 ②	13.3	16.1	20.1	25.4 ④	38.4 ①	17.2	2.9	4.3	12.2	279				
公共交通計	23.0	12.9	27.4 ⑥	30.9 ⑤	35.9 ④	38.8 ②	20.2	15.7	9.7	12.1 ①	48.3 ①	36.9 ③	1.7	3.3	9.6	753				
職種 バス	26.2	14.3	27.7 ⑤	27.4 ⑥	33.1 ③	39.3 ②	18.5	18.5	10.4	14.3 ①	46.4 ①	32.1 ④	2.5	3.2	12.1	405				
地下鉄	19.3	11.2	27.0 ⑥	35.1 ⑤	39.1 ③	38.2 ④	22.1	12.4	8.9	9.5 ①	50.6 ①	42.5 ②	0.9	3.4	6.6	348				
社保 労連	18.2 ③	13.8	17.1 ⑤	17.8 ⑤	17.1 ⑤	44.2 ①	14.2	13.4	18.2 ③	17.4 ⑥	42.1 ②	17.4 ⑥	1.9	2.9	10.1	625				
協会けんぽ	11.4	10.1	28.2 ④	18.1 ⑤	30.9 ③	44.3 ①	14.8	12.1	15.4 ⑥	13.4	35.6 ②	8.7	1.3	5.4	12.8	149				

※下線数字は「総計」より5ポイント以上少ないことを示す
 ※薄い網かけ数字は「総計」より5ポイント以上多いことを示す
 ※濃い網かけ数字は「総計」より15ポイント以上多いことを示す
 ※丸数字は比率の順位(第6位まで表示)

3. 労働組合に取り組みを期待する課題（自由記入意見より）

本調査では調査票の最後に、迷惑行為、悪質クレーム対策として、勤務先や労働組合が取り組むべきことを自由記入で回答して頂いた。記述は約 2,100 件に及び、調査サンプル全体（14,213 件）の約 15%に達した。

以下、自由記入意見の結果を用いて、労働組合に取り組むことを期待する課題をテーマ毎に整理して紹介する。

総括

今回調査の結果から、住民からの迷惑行為や悪質クレームを受けた組合員（職員）が広範な職場に及んでいることが明らかになった。また、その迷惑行為、悪質クレームの行為形態も「暴言や説教」をはじめ多岐に及んでおり、対応する組合員（職員）の大多数が強いストレスを抱える実態となっている。

それではこうした住民からのハラスメント解決のために、組合員（職員）は労働組合にどのようなことを期待しているのだろうか。この点を調査票の最後の自由記入意見欄に、組合に期待する取り組み課題として回答して頂いた意見、要望を整理した（巻末の「自由記入意見記載例」参照）。

最初に指摘すべき点は、労働組合が組合員を守る姿勢を鮮明することを期待する人が多いことである。「職員を守る労働組合であることを切に！！望みます」、「職員を守ることを考えて、労働組合からも働きかけてもらいたい」、「公務員叩きと迷惑行為等を同一視しない、させない」という期待と訴えが多くの人からあがっている。労働組合に対する期待の大きさを示している。

このための労働組合によるサポート体制の構築に期待する声が多い。「孤立したまま対」、「助けを求めても無視」、「誰も助けてくれない」という職場状況の中で、「労働組合はクレーム対策を市全体で考えて取り組む制度を構築させ、職員が一人で抱え込んで思い悩むことがない様に制度設計をすべきだ」と、迷惑行為や悪質クレーム問題に対する労働組合の積極的な取り組みに期待する声が多くあがっている。労働組合は問題の解決を当局、組織任せにするのではなく、また、自らの守備範囲外とすることなく、主体的に取り組むことを期待しているといえるだろう。

このように組合員は「労働組合が住民対応に疲弊した組合員の受け皿となれる組織づくりが必要」と訴えている。

そして具体的な取り組みとして労働組合に期待する取り組みが、迷惑行為、悪質クレーム対策やマニュアルの策定、条例の制定である。「不当な要求に対ししっかり対応していけるマニュアルや条例等の制定が必要だ」、「組合にはクレーム対応の相談などノウハウの蓄積があるので、対策マニュアルの作成及び更新をサポートする仕組みを組合で作ってほしい」、「組合はサポート体制の整備や、マニュアルの策定を働きかけてほしい」と訴える人が多い。

迷惑行為や悪質クレームの問題が個々の職場独自の対応では解決できない段階まで来ていることを示しており、「迷惑行為や悪質クレームに何が該当するのかを明確に」して、根本的な解決のために対策、マニュアルの策定、そして条例の制定に期待しているといえるだろう。

こうした取り組みのためには言うまでもなく、迷惑行為や悪質クレームの実態把握が前提となる。「労働組合は徹底して職員に寄り添ってほしい。まずヒアリングを丁寧に実施してほしい」、「組合も当局と一体となった実態調査が必要だ」と、職場の実態調査については労使の立場を超えて問題に対処することを期待している。

また、実態調査の実施に限らず、問題解決のためには労使の連携に期待する人が多い。「勤務先と組合がワンチームになり、問題に取り組むことでより早く解決できる」、「もっと職場と労働組合のパイプを密にする必要がある」と訴えているからである。

労働組合に期待する具体的な取り組みを自由記入意見よりみると、相談窓口の設置、安全衛生委員会の活用、ハラスメント講習会の開催といった具体的な提案があげられている。組合員の労働条件と職場環境を守ることが基本的任務である労働組合に対する当然の期待といえる。

一方、住民からの迷惑行為や悪質クレームは、対応する職場と組合員の限界をすでに超えているという人も多くみられた。決してクレームをやめようとしめない住民が多くみられることはすでに周知の事実である。今回調査でも、迷惑行為や悪質クレームをく何回も繰り返す人が9割近くに達し、うち4分の1は「ほとんど同じ人」というのが実態である。

このように住民との間のコミュニケーションと理解が困難なケースがあらわれているといえる。その結果、今回調査でも休職や退職に追い込まれた人のいる職場がみられ、“住民ファースト”だけでは解決できないところまできているといえるだろう。

そのため職場内の対策、マニュアル策定や自治体における条例制定にとどまらず、組合員からは、悪質なクレマーについては法的手段で対応すべきとの意見が出されている。

「悪質なクレマーには法的手段で対抗するノウハウが必要だ」、「法的手段で対応することが必要だ」、「迷惑行為、悪質クレームは、弁護士や刑事事件として対応することで悪質なケースは減る」といった意見、要望が出されている。迷惑行為や悪質クレームによって職場の組合員が耐えられないところまで追い込まれていることを示しているといえる。

このため、過度のクレームは社会通念上許されず、場合によっては犯罪になりうるとの社会的合意をつくる必要があるとされる。また、法的手段としては、警察への通報や裁判所への仮処分申請などが想定される。組織として対応するために、どのようなケースの場合に警察に通報するのか、あるいはどの程度の頻度に至った場合、仮処分申請に進むのか。自治体内でルールを定める必要がある。組合としても組合員を守る立場から、「悪質クレームは許さない」との社会的合意をつくり、各自治体で法的対応を取るためのルールづくりに積極的に関与する必要があるといえよう。

自由記入意見記載例

(1) 組合員を守る組合

・毅然とした対応しかない。職員を守ることを考えて、労働組合からも働きかけてもらいたい。(税金・収納)

・迷惑行為、悪質クレームなど、職員個人が対応していることも多い。上司も尻ごみする事例もある。今後も職員のために職員を守る労働組合であることを切に！！望みます。(国民健康保険)

・住民からの理不尽なクレームを受け、真摯に対応したにもかかわらず、その解決として遠方の職場に異動させられるケースが散見される。このような組合員のケースから組合が守ってほしい。(福祉行政)

・せめて組合は職員の味方であってほしい。迷惑行為など増えている状況を、職場や社会に周知してほしい。(福祉行政)

(2) 労働組合によるサポート体制の構築

・クレーム対応は複数人で対応すると言われているが、実際には一人で孤立したまま対応したり、誰かに助けを求めても無視され、逃げるなどして誰も助けてくれないというケースが散見される。特に新人へのサポートはまったくないため、精神疾患から退職を余儀なくされるケースが多い。労働組合は新人のサポートがしっかり行われているか職場を監視すべきである。(国民健康保険)

・組合から労務環境改善のため、悪質クレーム対策を定めるよう促してほしい。例としては電話に録音機能をつける(「通話内容は品質向上のため録音しております」といったメッセージを流した上で通話する等、可能なことから取組むよう働きかけてほしい。(生活保護)

・労働組合はクレーム対策を市全体で考えて取り組む制度を構築させ、職員が一人で抱え込んで思い悩むことがない様に制度設計をすべきだ。(清掃関係)

・人件費削減にばかり目を向けるのではなく、また住民からのクレームばかりみて職員を批判しないでほしい。なぜそのクレームが起きたのか、その背景にある(人員不足等の)原因となるものをしっかりと分析した上で対応してほしい。現在の職場ではなぜその事象が起こったのかという背景や職場環境、人的環境には全く触れず上司は個人を批判するだけである。もう少しメンタルもケアできるシステムを整えて欲しい。労働組合は、当局のそういった姿勢を厳重に監視して、改めてもらえるよう申し入れをしてほしい。(病院)

・組合は悪質クレーム対策をしていない。問題提起してはどうだろうか。(保育所・児童館・幼稚園)

・クレーム対応は組織で対応すべきであって、それを個人に押しつけるような管理職は不

要だ。人事当局も出世させる人間の評価を十分調査すべき、労働組合を住民対応に疲弊した組合員の受け皿となれるような組織づくりが必要。(その他職場)

・鉄道各社に「駅員への暴力は犯罪です」といった内容のポスターや中吊り広告がある。組合でもポスターやポテッカーを作成して、組合掲示板や職場の掲示板に貼付し啓発してはどうだろうか。(その他職場)

(3) 対策やマニュアルの策定や条例の制定

・働く人がひどい目にあうことのないように、当局にきちんとした対応を求めることが極めて重要だ。全庁に被害を及ぼし複数の犠牲者が出たクレーマーに対し、腰の重かった当局を組合が促し、対応策をつくらせたことは非常に意義が大きかったと思う。また。メンタル面での支援等の制度を求めることも大切だ。(戸籍・住民票・印鑑証明)

・不当な要求に対ししっかり対応していけるマニュアルや条例等の制定が必要だ。立場上、強く市民に対応することは困難なので、自治体や組合が主体となるべきだ。(戸籍・住民票・印鑑証明)

・組合にはクレーム対応の相談などノウハウの蓄積があるので、対策マニュアルの作成及び更新をサポートする仕組みを組合で作ってほしい。特にSNSによる攻撃から守備する仕組みも組合に作ってほしい。(児童相談所)

・不当要求や悪質クレームの対策のために担当課が設置されているので、担当課と組合で協議して、迷惑行為、不当要求、暴力行為の対応マニュアルを作成してほしい。(図書館等行政管理施設)

・当局が事例を把握していない、または把握していても軽視しているため、明確な方針や対策を全く示していない。悪質なクレームに対するマニュアル等を策定してほしい。(その他職場)

・組合はサポート体制の整備や、マニュアルの策定を働きかけてほしい。(生活保護)

(4) 組合による実態把握への期待

・内容をしっかり組合が把握して、対応していくことを望む。組合が実態を知らないで通過していくことが多すぎる。(バス)

・迷惑行為は個人で対応するのではなく組織として対応する仕組みづくりが必要。決して担当者だけに押しつけることのないようにしてほしい。労働組合は徹底して職員に寄り添ってほしい。まずヒアリングを丁寧に実施してほしい。(地下鉄)

・迷惑行為や悪質クレームは「何が該当するのか」を明確にする。公務員叩きと迷惑行為等を同一視しない、させない。組合も当局も一体となった実態調査が必要だ。アンケートだけでなく、過去の報告や当事者への聞き取りを行って、組織としてどう対処すべきかの検討

は労使双方の協調が必要だ。また迷惑行為でなくても職員にはストレスが残る。対応の担当部署に任せるのではなく、組織としての解決、対策が必要だ。(その他職場)

(5) 相談窓口としての労働組合

・クレームによる暴言や言いがかりを受けた職員の精神的苦痛やストレスについて、勤務先や労働組合が相談窓口を設けるなど取り組むべきだ。(戸籍・住民票・印鑑証明)

・悪質クレームに組織として対応できていない場合に労働組合は相談窓口となるべきだ。組織の改善を働きかけたり、悪質クレームにより心を病んでしまった職員のケアをすべきだ。(国民健康保険)

・勤務先で困ったことが起こった時に気軽に相談できる場所を労働組合に作ってほしい。今もあると思うが、気軽に相談に行けない。(保育所・児童館・幼稚園)

・労働組合が気軽に相談できる機関であること、どんな悩みごとでも相談できることを広く周知する。(その他職場)

(6) 安全衛生委員会等の活用

・悪質クレームは、そもそもクレームを行う人物がはっきりしていて、クレーマーは相手が「公務員」という立場を考えて攻撃してくる。クレーマーの被害にあう職員をどう救うか。また職務上クレームにあいやすい職場の日常の対策等、使用者と組合で構成する「安全衛生委員会」などで取り組みを進めてほしい。(福祉行政)

(7) ハラスメント講習会開催への希望

・労働組合は様々なハラスメントに関わる講習会を開いているが、青年部向けにカスタマーハラスメントの分析や対応に関わる講習会を開いて欲しい。(保健所)

(8) 特殊勤務手当の支給

・税務職場という特性上、クレームをなくすことは困難だ。そのためこの間減額されてきた特殊勤務手当の増額を組合から要求してほしい。(税金・収納)

・仕事にクレームはつきものなので、勤務先や組合に期待はしません。しかし、特殊勤務手当をかなり削られているので、クレームがないため精神的負担の軽い部署と差別化されていないことが不満だ。(税金・収納)

(9) 法的対応の必要性

・悪質クレームによる職員の疲弊は大きく、休職することもある。上司に相談しても解決しない。クレームは繰り返されて減らないため上司も困っている。法制度を通じての相談は手続きに何日もかかるので、第三者の法律専門家の弁護士の設置が望ましい。(福祉行政)

・勤務先にクレームに取り組める体制(弁護士含む)を作るべきだ。また、労働組合でも法律相談ができるようになるとよい。(その他職場)

・クレームに対応した職員が1人で責任をなすりつけられているのが現状だ。クレームは発生して、そのクレームに対し対策が必要だとの前提で勤務先と組合は対応すべきだ。また、悪質なクレーマーには法的手段で対抗するノウハウが必要だ。(その他職場)

・迷惑行為、悪質クレームは、弁護士や刑事事件として対応することで悪質なケースは減る。もし、職場がしないのなら組合が職場に要求してもらえるとありがたい。(その他職場)

・どうすることもできない相手がいた時に、専用の人材を派遣できる体制を組合でも検討してほしい。(その他職場)

(10) 組合と勤務先の連携への期待

・勤務先と組合がワンチームになり、問題にとりくむことでより早く解決できる。組合も頑張っていてとてもありがたい。(保育所・児童館・幼稚園)

・クレームが発生する要因について1人1人が考えて実践し、結びついていくことが大事だ。もっと職場と労働組合のパイプを密にする必要がある。(福祉行政)

(11) 管理職への支援

・2年前の職場ではクレームが多く、女性GLは住民や業者から罵声を受けていた。管理職であっても労働組合が介入してあげてほしいと思う。女性管理職が増える中で、住民から厳しい要望がある。住民の中には女性というだけで敵対視している人がいると感じた。(保育所・児童館・幼稚園)