

自治労・東学ニュース

東京都学校事務職員労働組合（東学） 新宿区西新宿2-8-1 都庁第2本庁舎32階
（カスタマーハラスメント特集） 2025年5月14日 NO. 725

カスタマーハラスメント防止条例は学校にも適用 都教委は有識者会議を立ち上げる

都教委は、学校現場における、保護者・地域とのより良好な関係づくりに向けて、専門的な見地から検討し、必要な施策の参考とするため、「学校と家庭・地域とのより良好な関係づくりに係る有識者会議」を設置しました。

主な内容 学校関係者や保護者等の意見も聴取しながら、以下の内容について議論・検討する。

○学校と保護者・地域がよりよい関係を築きながら教育の質を高めるための方策。

○学校と保護者・地域がより相互に尊重し合う関係性に基づく学校運営の在り方。

○学校に対する保護者・地域からの多様で複雑な要求等への対応の在り方。

会議は、5 回程度開催し、12 月に最終報告予定。

都教委が都内の公立学校の全教職員に行ったアンケート調査（1 万 1 0 4 4 人が回答）

調査は、都内公立学校の教職員約 8 万人を対象にインターネットで実施し、1 万 1 0 4 4 人が回答。22%に当たる2477人が、過去5年間に、社会通念から疑問とを感じる言動や行為を受けた経験があると回答し、うち87%は保護者からだという。

具体的な行為（複数回答）は、長時間の電話など時間的拘束が60%、暴言・どう喝が55%、金銭要求など過度な要求が40%、威嚇・脅迫が19%など。

都内自治体のカスハラ対策 東京都ほかでも

○東京都は、この4月1日には全国初の条例を施行。罰則規定はなし。学校も対象。カスハラを「顧客から就業者に対しての著しい迷惑行為で就業環境を害するもの」と定義。

具体的な事例として、1. 就業者を執拗に責め立て金銭を要求する、2. 長時間の居座りや電話などで拘束する、3. 過度な商品交換や金銭補償、謝罪の要求、など。

○台東区は、職員用にカスタマーハラスメント対策基本方針を策定。

○杉並区は、不当要求、カスタマーハラスメント対応の基本方針を策定。

○豊島区は、区独自のカスハラ対策・マニュアルで対応解説。マニュアルで、クレームとカスハラ対応の違いや具体的な対応の流れをフロー図で解説。

○日野市は、職員の名札を名字のみに。フルネームでカスハラ被害。窓口対応した職員の名札を撮影して、ネットやSNSにさらすなどのカスハラ対策。

○多摩地域では、名字だけの名札、通年での軽装も多い。職員の実名をSNS上などで誹謗・中傷するカスハラ対策のため、名札のフルネームの記載を取りやめ、名字だけに切り替える自治体が、一気に増えたという。

総務省が自治体職員の各種ハラスメントに関するアンケート調査結果を公表

総務省は、自治体職員を対象とした職場でのハラスメントに関する初めての実態調査結果を公表しました。全国の都道府県と政令指定都市、市区町村の計388自治体を対象に実施。教員などを除く行政部門の1万1507人から回答を得たという。

カスハラを経験したとの回答が35.0% 民間企業対象の調査結果（10.8%）を大 幅に上回る

住民や業者などから理不尽な要求を受けるカスタマーハラスメント（カスハラ）を過去3年間で経験したと回答した割合は、35.0%にものぼりました。

所属部門別にみると、広報広聴でカスハラを経験したと回答した人は66.3%、各種年金保険関係と福祉事務所は61.5%、戸籍等窓口59.9%、税務55.5%など。年代別では、30代が44.6%と最も高く、20代以下が40.0%、40代が37.4%など。過去3年間に、カスハラを受けたこと（受けたと感じた経験）がある者（4,031人）におけるカスハラのきっかけとなった理由は、「行政サービスの利用者・取引先の不満のはけ口・嫌がらせ」が72.5%、「職員の対応が一因」が17.5%など。

公務員は、憲法上「全体の奉仕者」と定められ、納税を受ける立場で、過度な要求を受けやすいとみられています。企業は、顧客を選別できるが、自治体ではすべての利用者に行政サービスを提供する必要があることが影響しているのではないかと、この分析もあります。

パワーハラスメントの実態について

過去3年間に、パワハラを受けた経験（受けたと感じた経験）は、全体で15.7%（1,808人）。年代別では40代が19.3%、20代以下11.7%など。

セクシュアルハラスメントの実態について

過去3年間に、セクハラを受けた経験（受けたと感じた経験）は、全体で3.9%（447人）。年代別では30代が6.6%、20代以下が6.3%。性別では女性が6.3%、男性が1.7%。

妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメントまたは不利益取り扱いの実態について

過去5年間に、育児休業等ハラスメントまたは不利益取り扱いを受けた経験（受けたと感じた経験）は、全体で7.8%（136人）。年代別では30代が10.7%、20代以下が8.9%。性別では、女性が11.1%、男性が6.0%。

ハラスメントを行った者について

パワハラを行なった者は、幹部422人、上司1,160人、同僚377人、部下126人など。セクハラを行った者は、幹部82人、上司251人、同僚119人、部下17人など。育児休業等ハラスメント（男性）を行った者は、幹部31人、上司48人、同僚11人、部下2人など。育児休業等ハラスメント（女性）を行った者は、幹部21人、上司43人、同僚9人、部下2人など。