

カスタマーハラスメントに関するアンケート中間結果

令和 7 年 7 月 8 日
誰もがくらしやすい社会
調査特別委員会資料

1 あなたの性別を教えてください。

男性	270	55%
女性	212	43%
その他	1	0%
答えない	6	2%

2 あなたの年齢を教えてください。

20歳未満	1	0%
20～29歳	83	17%
30～39歳	88	18%
40～49歳	146	30%
50～59歳	123	25%
60～69歳	41	8%
70～79歳	3	1%
80歳以上	2	0%
答えない	2	1%

3 あなたの職位を教えてください。

（該当がない場合は近いと思われるものを選択してください。）（「仕事をしていない」を選んだ人は設問32以降を回答してください。）

個人事業主・歳末満	9	2%
代表取締役	6	1%
取締役（専務、常務含む）	11	2%
部長	17	3%
課長	38	8%
係長	46	9%
主任	73	15%
一般社員	242	49%
非正規従業員（パート、アルバイトを含む）	35	7%
仕事をしていない	1	0%
答えない	11	4%

4 あなたが勤務（営業）する業種を教えてください。

農業、林業	2	0%
漁業	0	0%
鉱業、採石業、砂利採取業	0	0%
建設業	12	2%
製造業	17	3%
電気・ガス・熱供給・水道業	43	9%
情報通信業	2	0%
運輸業、郵便業	37	8%
卸売業・小売業	21	4%
金融業・保険業	5	1%
不動産業、物品賃貸業	1	0%
学術研究、専門・技術サービス業	4	1%
宿泊業、飲食サービス業	2	0%
生活関連サービス業、娯楽業	3	1%
教育・学習支援業（塾など）	42	9%
医療	16	3%
福祉	134	27%
サービス業（他に分類されないもの）	12	2%
官公庁（自衛隊・警察・消防を除く）	78	16%
自衛隊・警察・消防	3	1%
各種団体	14	3%
学校教育法第1条に定める教育施設	27	6%
保育園・認定こども園	5	1%
答えない	7	1%
その他	0	0%
無回答	2	2%

※令和 7 年 7 月 1 日現在
回答数 489

5 あなたの業務を教えてください。

総務・企画・経理・情報・広報	79	16%
人事	4	1%
秘書	0	0%
広聴・受付	4	1%
営業・販売・接客	65	13%
製造・調理・工事・運送・清掃	49	10%
管理人・守衛	6	1%
教育・保育	76	16%
医療・福祉・介護	148	30%
その他	30	6%
答えない	23	5%
無回答	5	2%

6 勤務先の従業員数を教えてください。

1～5人	38	8%
5～19人	95	19%
20～49人	92	19%
50～99人	61	12%
100人～499人	65	13%
500人～999人	26	5%
1,000人以上	106	22%
答えない	2	0%
無回答	4	2%

7 あなたはカスタマーハラスメントを受けたことがありますか。

（過去5年間）（「ない」または「わからない」を回答した人は設問20から回答してください。）

ある	286	58%
ない	153	31%
わからない	47	10%
無回答	3	1%

8 どの程度の頻度でカスタマーハラスメントを受けましたか。（過去5年間）

1年に1回未満	51	18%
1年に1回程度	48	17%
1年に2回程度	40	14%
1年に3～5回程度	65	23%
1年に6～10回程度	17	6%
月に1回程度	23	8%
月に2回程度	12	4%
週に1回程度	18	6%
週に1回以上	11	4%
無回答	1	0%

9 あなたがカスタマーハラスメントを受けた手段を教えてください。（複数回答可）

電話	225	79%
対面	207	72%
手紙・メール	29	10%
SNS・HP	11	4%
その他	2	1%
無回答	1	0%

10 どのようなカスタマーハラスメントでしたか。（複数回答可）

侮辱・大声・脅迫など威圧的・乱暴な言動	232	81%
長時間にわたる拘束（窓口・電話など）	169	59%
担当者変更要求	58	20%
無視・対応拒絶	38	13%
長時間にわたる居座り（退去の拒否）	34	12%
土下座など、不当な謝罪の要求	33	12%
性的な言動	24	8%
程度を超えた金銭的な要求	13	5%
インターネット上への掲載、書き込み	12	4%
殴るなどの暴行・身体接触	11	4%
スマートフォン等による動画や画像の撮影	10	3%
その他	11	4%

11 あなたにカスタマーハラスメントを行った人はどのような人でしたか。
(複数回答可)

10歳代の男性	4	1%
20歳代の男性	23	8%
30歳代の男性	31	11%
40歳代の男性	72	25%
50歳代の男性	99	35%
60歳代の男性	98	34%
70歳代の男性	96	34%
80歳以上の男性	41	14%
10歳代の女性	4	1%
20歳代の女性	9	3%
30歳代の女性	34	12%
40歳代の女性	50	17%
50歳代の女性	59	21%
60歳代の女性	62	22%
70歳代の女性	43	15%
80歳以上の女性	32	11%
答えない	7	2%

12 あなたがカスタマーハラスメントを受けるきっかけとなったと思われる理由を教えてください。
(複数回答可)

相手の思い込み・勘違い	186	65%
相手が対応（会社のルール）に納得していない	162	57%
相手の八つ当たり	148	52%
理由が不明	54	19%
説明がうまくできなかった	44	15%
業務上のミスがあった	34	12%
接遇態度に問題があった	22	8%
システムの不具合	6	2%
その他	17	6%

13 あなたが1回あたりのカスタマーハラスメントの対応に要した平均時間を教えてください。

30分未満	81	28%
30分以上1時間未満	103	36%
1時間以上2時間未満	69	24%
2時間以上5時間未満	27	9%
5時間以上	5	2%
無回答	1	1%

14 あなたがカスタマーハラスメントを受けた際、どのような対応をしましたか。
(複数回答可)

毅然と対応した	153	53%
複数人で対応した	114	40%
上司に引き継いだ	92	32%
謝罪を続けた	85	30%
職場で定めている対応方針に基づき対応した	55	19%
対応を打ち切った	52	18%
何もできなかった	40	14%
危険を感じ退避した	14	5%
警察に引き継いだ	13	5%
その他	10	3%

15 あなたがカスタマーハラスメントを受けた後、相談した相手を教えてください。
(複数回答可)（「相談していない」を選んだ人のみ設問16を回答してください。）

上司	210	73%
同僚	159	56%
相談していない	37	13%
家族	36	13%
職場等の相談窓口	16	6%
友人	15	5%
その他	9	3%

16 誰にも相談しなかった理由を教えてください。
(複数回答可)

相談しても解決しなかったから	25	64%
相談するほどのことでもないと思ったから	16	41%
相談窓口がきちんと対応してくれるか疑問に思ったから	4	10%
相談できる窓口等を知らなかったから	3	7%
我慢しないといけなかったから	3	7%
職務上不利益が生じると思ったから	2	5%
相談しにくい雰囲気があったから	2	5%
その他	5	13%

17 あなたがカスタマーハラスメントを受けた後、
心身の状態に何か変化はありましたか。
(複数回答可)

嫌な思いや不安な気持ち、不快感が続いた	241	84%
腹立たしい気持ちになった	201	70%
また、同じことが起こるのではと憂鬱になった	133	47%
業務のパフォーマンスが低下した	122	43%
元気がなくなった	99	35%
退職を考えた	52	18%
眠れなくなった	45	16%
体調が悪化した	42	15%
食欲がなくなった	36	13%
特に変化はあらわれなかった	15	5%
その他	10	3%
無回答	1	1%

18 あなたがカスタマーハラスメントを受けて心身の
状態に変化があった際の行動を教えてください。
(複数回答可)

時間が解決してくれるまで待った	205	72%
上司・同僚等に相談した	136	48%
病院に通院した	12	42%
専用の相談窓口相談した	0	0%
その他	10	3%
無回答	13	5%

19 カスタマーハラスメント被害にあわないために、
あなた自身が行っている対策を教えてください。
(複数回答可)

丁寧な対応を心がけるようにしている	223	78%
同僚間で情報を共有している	181	63%
正確な説明ができるよう準備している	151	53%
上司や同僚に相談しやすい職場づくりをしている	113	40%
その他	11	6%

20 あなたが知っている範囲で、同じ会社等の人の
ことについてお聞きます。あなたの職場でカス
タマーハラスメントがありましたか。
(過去5年間) (「ない」または「わからない」
を選んだ人は設問32から回答してください)

ある	280	57%
ない	87	18%
わからない	98	20%
無回答	24	5%

21 あなたの職場でどの頻度でカスタマーハラスメ
ントがありましたか。

1年に1回未満	16	6%
1年に1回程度	32	11%
1年に2回程度	32	11%
1年に3～5回程度	69	25%
1年に6～10回程度	44	16%
月に1回程度	33	12%
月に2回程度	22	8%
週に1回程度	9	3%
週に1回以上	20	7%
無回答	3	1%

22 あなたの職場で起きたカスタマーハラスメント
の方法を教えてください。
(複数回答可)

対面	277	99%
電話	220	79%
手紙・メール	39	14%
SNS・HP	11	4%
その他	2	1%
無回答	1	1%

23 あなたの職場でのカスタマーハラスメントはどのようなものでしたか。（複数回答可）

侮辱・大声・脅迫など威圧的・乱暴な言動	225	80%
長時間にわたる拘束（窓口・電話など）	198	71%
担当変更要求	63	23%
長時間にわたる居座り（退去の拒否）	61	22%
土下座など、不当な謝罪の要求	45	16%
無視・対応拒絶	40	14%
インターネット上への掲載、書き込み	19	7%
相当程度を超えた金銭的な要求	18	6%
殴るなどの暴行・身体接触	13	5%
スマートフォン等による動画や画像の撮影	12	4%
その他	4	1%
無回答	4	1%

24 あなたの職場でカスタマーハラスメントを行った人はどのような人でしたか。（複数回答可）

1 0 歳代の男性	2	1%
2 0 歳代の男性	15	5%
3 0 歳代の男性	50	18%
4 0 歳代の男性	90	32%
5 0 歳代の男性	110	39%
6 0 歳代の男性	88	31%
7 0 歳代の男性	79	28%
8 0 歳以上の男性	43	15%
1 0 歳代の女性	1	1%
2 0 歳代の女性	11	4%
3 0 歳代の女性	39	14%
4 0 歳代の女性	58	21%
5 0 歳代の女性	64	23%
6 0 歳代の女性	59	21%
7 0 歳代の女性	46	16%
8 0 歳以上の女性	25	9%
答えない	19	7%
無回答	6	2%

25 あなたの職場であったカスタマーハラスメントのきっかけとなったと思われる理由を教えてください。（複数回答可）

相手の思い込み・勘違い	206	74%
相手が対応（会社のルール）に納得していない	180	64%
相手の八つ当たり	164	59%
説明が不明	69	25%
説明がうまくできなかった	61	22%
接遇態度に問題があった	49	18%
業務上でミスがあった	45	16%
システムの不具合	8	3%
その他	12	4%
無回答	6	2%

26 あなたの職場において、1 回あたりのカスタマーハラスメントの対応に要した平均時間を教えてください。

30分未満	56	20%
30分以上 1 時間未満	97	35%
1 時間以上 2 時間未満	77	27%
2 時間以上 5 時間未満	36	13%
5 時間以上	6	2%
無回答	8	3%

27 あなたの職場でカスタマーハラスメントがあった際、どのような対応をしましたか。（複数回答可）

複数人で対応した	172	61%
上司に引き継いだ	151	54%
毅然と対応した	142	51%
謝罪を続けた	73	26%
職場で定めている対応方針等に基づき対応した	58	21%
対応を打ち切った	42	15%
何もできなかった	25	9%
警察に引き継いだ	20	7%
危険を感じ退避した	12	4%
その他	9	3%
無回答	7	3%

28 あなたの職場でカスタマーハラスメント対策として行っていることがありますか。

(複数回答可)

複数人での対応	200	71%
従業員研修の実施・強化	117	42%
従業員向けマニュアルの策定	61	22%
電話へのナンバー・ディスプレイの導入	48	17%
電話への通話録音装置の導入	48	17%
相談窓口の設置	47	17%
外部組織（警察、弁護士など）との連携・強化	33	12%
防犯カメラの設置	31	11%
ポスターの掲示等による来訪者への周知	28	10%
その他	11	4%
無回答	15	5%

29 職場で組織的な対応をしている場合、その対応・対策について、効果を感じていますか。

効果を感じている	91	33%
効果を感じていない	161	58%
無回答	28	10%

30 設問29で「効果を感じている」と回答した理由を教えてください。

- 着信拒否をしていることが功を奏しているのか、その後の動きを聞かない。
- 本社主催による、カスハラ研修が定期的にあり、具体的な事例をもとに対応方法を学んだり、レポートライン等の共有など、現場で孤立しないようなサポート体制を構築している。
- カスハラを行っていた相手方社員からの電話等の対応を行わない様、対策が施されたため
- 実際カスハラがなくなったから
- 部署内での対応をすることで職員の意識は変わった
- 以前自分がカスハラにあった時は特に対応してもらえなかったが、その後組織的な対応を検討するようになり、精神的なしんどさは軽減されたと思う。
- 上司が引き継いでくれる
- 一人で抱えることがないように職場での相談がしやすくなっているから。

- 1人では解決できなかったり、心の安定が保てない場合に、相談できる場がある事は安心できるし、その後同様のハラスメントを受けた時にも拠り所があると思えると、仕事も真摯に向き合う事が出来ると感じるから。
- 弁護士のアドバイスがあると自信を持って対応できる。
- 苦情対応マニュアルや、様々なケースを想定しての年1回の研修会を行っている為、素早く臨機応変に対応できる体制が整っている。その為、対応するまでのインターバルが生まれない対応が出来る。
- 通話録音装置で対応したカスハラについて、対応に不備がなかったか確認し、継続して嫌がらせなどがある場合は、法人顧問弁護士、措置権者の岡山市に相談している。また、職員の対応に問題が無かったも検証しており、問題がある場合は注意を促している。
- 人が変わることで相手も対応を変えてくる。同性同士だとぶつかることも多いので、対応者を変えて話をしている。
- 同じ人からのカスハラに対して次は利用を中止していただく旨をはっきりと言う。
- お客様に対しては直通電話番号はお知らせせず、フリーダイヤルのご案内に切り替えた。
- 録音していますと告げると電話を切った。
- 複数人で対応すると、人数で上回るため、相手が強く出なくなるため。
- 人を変えて対応すると、聞いてもらえていると感じるようであるため。
- 以前に比べてカスハラは減っているように思うから。
- 相手の電話番号がわかると安心できる。

31 職場においてカスタマーハラスメントを受けた場合、記録や部署内等で情報共有等行っていますか。

行っている	216	77%
行っていない	53	19%
無回答	11	4%

32 カスタマーハラスメント対策として、何が効果的だと思いますか。
(複数回答可)

複数人での対応	361	74%
外部組織（警察、弁護士など）との連携強化	265	54%
電話への通話録音装置の導入	245	50%
必要以上のクレームに対する電話の打ち切り	229	47%
職場内における仲間意識や一体感の醸成	227	46%
従業員研修の実施・強化	142	29%
従業員向けマニュアルの策定	127	26%
相談窓口の設置・周知	125	26%
防犯カメラの設置	113	23%
電話へのナンバー・ディスプレイの導入	112	23%
ポスターの掲示等による来訪者への周知	111	23%
その他	22	4%

33 過去に、あなたの行動がカスタマーハラスメントに該当したかもしれないと感じたことはありますか。
(「ある」を選んだ方は設問34を回答してください)

ある	54	11%
ない	302	62%
わからない	133	27%

34 その行動をした際の動機はどういったものと考えられますか。
(複数回答可)

正当な主張とっていたから	43	80%
怒りや不満が収まらなかったから	16	30%
イライラする感情を発散したかったから	8	15%
嫌がらせをしたかったから	2	4%
その他	2	4%
無回答	3	6%

35 あなたはどのような行為がカスタマーハラスメントに当たるかイメージできますか。

できる	219	45%
どちらかといえばできる	248	51%
どちらかといえばできない	17	3%
できない	5	1%

36 あなたの身の回りで、カスタマーハラスメントの件数は以前と比べてどう感じますか。

増えていると感じる	144	29%
どちらかといえば増えていると感じる	143	29%
どちらかといえば減っていると感じる	34	7%
減っていると感じる	11	2%
変わらない	75	15%
わからない	82	18%

37 カスタマーハラスメントは社会における重大な問題と思いますか。
(「思う」または「どちらかといえば思う」を選んだ人のみ設問38を回答してください)

思う	368	75%
どちらかといえば思う	101	21%
どちらかといえば思わない	5	1%
思わない	3	1%
わからない	12	2%

38 カスタマーハラスメントは社会における重大な問題と思う理由を教えてください。
(複数回答可)

事業者にとって働き手不足につながるため	294	63%
就労困難により生活が脅かされるため	255	54%
事業者が不当に批判され信用が低下するため	247	51%
事業者の安全配慮義務にかかわるため	210	43%
その他（設問38 - 1参照）	18	4%
無回答	17	4%

38-1 カスタマーハラスメントは社会における重大な問題と思う理由を教えてください。 (設問38で「その他」を選んだ人の自由記述)

- ・ お客さまは神様の時代は終わっているのに勘違いをしている人が多い。モノやサービスを提供する側も提供してもらう側もお互いが感謝の意思をもって行動するべきだと思う。
- ・ 直接的・攻撃的なカスハラだけでなく、SNSの発達で間接的かつ陰湿なカスハラも多くあり、働く人の人権が不当に侵されているから
- ・ 志がある人がカスハラで退職を検討しているのを見るのが心苦しい。また、自分も苦しい思いをしているため。
- ・ 対応時間が、長くなると業務を圧迫するので精神面の健康が脅かされる。
- ・ 騒ぎ立て過ぎだと思えます。本当にハラスメントであれば、対処しますが、今までに聞いた内容は、仕事が出来ていないのに、怒られたと文句を言い出すなど、自分に非がある場合が多過ぎます。本当のハラスメントかどうか、正しく判断する能力も身につける必要があります。
- ・ 日本の民度が低いと思われ、国際的な観点から影響が出ると思われるから
- ・ 程度によっては受けた側やその場にいた方々の心の病を発症させるきっかけになります。就労できない→納税できない→地域全体の問題になり得ると考えます。
- ・ 職員が言われ続けてモチベーションが下がり、業務遂行に影響が出てしまう。
- ・ 一時的にでも仕事のパフォーマンスが低下するため
- ・ 一件のハラスメントを受けると対応に数時間かかる。その分業務が圧迫され、時間外が増えるなど職場全体の効率が悪くなる。
- ・ 日本人としての品位・教育・倫理・道德の低下と感じる。
- ・ 人が生きていくために「働く」という行為は社会生活の基本的な営みです。それを社会通念を逸脱する悪質なクレームで侵害されることを許してはいけなく感じる。カスハラの被害者も誰かの父親であり母親。カスハラの被害によって当事者のみならず家族が傷つけられることも忘れてはいけません。社会全体でカスハラ対策を行うことは重要な岡山市のテーマだと考える。

39 カスタマーハラスメントは対策が難しいと思いますか。

(「思う」または「どちらかといえば思う」を選んだ人のみ設問40を回答してください)

思う	232	47%
どちらかといえば思う	197	40%
どちらかといえば思わない	28	6%
思わない	21	4%
わからない	11	3%

40 カスタマーハラスメントの対策が難しいと思う理由を教えてください。(複数回答可)

正当なクレームとの違いの判断が困難	272	64%
顧客という関係性のため、強く指摘できない	274	64%
態様が様々であり、マニュアル通りにいかない	260	61%
従業員が過剰に自分を正当化するリスクがある	76	18%
その他	11	3%
無回答	19	4%

41 岡山市で「カスタマーハラスメント防止条例」が必要だと思いますか。

(「わからない」を選んだ人以外の人のみ設問42を回答してください)

制定すべき	294	60%
どちらかといえば制定すべき	130	27%
どちらかといえば制定する必要はない	16	3%
制定する必要はない	11	2%
わからない	38	8%

42 設問41の回答の理由を教えてください。

【制定すべき】

- ・ 言ったもの勝ちにならないようにしてほしい。
- ・ 現在様々な場所で問題になっているからこそ、カスハラという言葉ができた。お互いの人権を尊重するためには、条例として明文化し、広く周知する必要があると思います。
- ・ 自社のイメージを損なわないように心がけているため、どうしても顧客優位になってしまうし、顧客もそういう意識でいる。意識を変えるために条例の制定は必要であると思う。
- ・ 制定されれば、減少すると思う。
- ・ 以前のようにお客様は神様と思っている方が一定数いる中で、サービスを受ける側と提供する側はあくまで対等な立場であることの認識を皆さんが持つために、条例を制定することでその認知度が高まるのではないかなと思うから。
- ・ 自分の仕事が適職と感じていても、カスハラを受けるとけっこう、精神的に病み、辞めたいと思います
- ・ 行政として取り組んでほしいから
- ・ 自らの間違いに気付かずひたすら文句を述べる人が増加しており、関わると業務に支障をきたす
- ・ 罰則があれば対応の打ち切りが早く可能で、警察への引き継ぎもスムーズ。立場がこちらにも生まれる。
- ・ 現状、理不尽な保護者に対する対抗手段がないため。本当に困っている。

- ・ 教師の働き方改革につながらないため
- ・ 世の中で、これだけ問題になっているのに、ハラスメントが減らない。法制度が必要と考える。
- ・ 顧客からの無理な要望への対応などにより労働者の生活が脅かされたり、地域経済の衰退に繋がるおそれがあるため。
- ・ 最悪、人命に関わるため。
- ・ 事業所だけで、対処仕切れないから。
- ・ カスハラにあたる行為はどんなことなのか明確になる。カスハラは悪ということの市民への宣言につながる。
- ・ カスハラは高齢者に多い様な気がします。一昔前の行動や言動は、令和の時代にはパワハラやセクハラ、カスハラになると周知しないといけないと思う。
- ・ 加害者に対して「あなたは加害者である。犯罪行為を行なった」と明確に示さないと、今後もカスハラが増加していくと感じる。
- ・ 個人のストレス発散の為にやられると、憤りしかない。
- ・ 顧客から不当な対応をされても、NOと言えない関性がまだ残っている。また、NOと言うと、クレームになる。こういった風潮が、まだたくさん残っているから。
- ・ 効力のある指針または、公的機関からの発信があったほうが対処しやすいと思うから
- ・ 条例があることにより、ハラスメント件数が減少するとは思わないが、会社や社員を守る切り札として必要。クレマー気質のハラスメントを行っている当事者はその行為がハラスメントだと気づいていないことが多い。その行為はハラスメントに該当しますと言える指標が必要
- ・ ガイドラインはあるが、ある程度の制約は必要と感じる。人口減少により、過度な要求から退職を選択している人が増えていると感じる。特に介護医療関係者に対しての不当要求は潜在化していたが、10年以内は顕著にカスハラに当たる行為を相手方わからず行っていることが増えた。条例で定めることによって、カスタマーハラスメントを知るきっかけになることや、条例で定めることで抑止力になるから
- ・ カスハラの基準や公的な通報場所の周知により安全な職場環境の確保に繋がる為
- ・ 条例を制定する事で一定の抑止力になると思う。
- ・ 条例があることで、ハラスメントかどうかを判断しやすい。
- ・ 条例で定めることによって、カスタマーハラスメントを知るきっかけになることや、条例で定めることで抑止力になるから
- ・ 企業単位でのルールでは太刀打ちできない事案が多いかと思えます。明確なルールで、制定して頂けると【行政が定めたルールです】と、伝えることができます。これがとても効果があります。
- ・ 医療、介護の現場において、あまりにも過剰なサービスの要求や理不尽なことが多すぎると思えます。介護離職者を増やさないためにも、条例の制定は必要だと感じます。
- ・ 昨今、年々増えていると感じる為。正当に判断して、方向性の賛否を示していただければ、対応も含め、安心して勤務出来ると感じる。
- ・ 企業や個人の対策はカスハラを受けた後の対策が主となってしまい、カスハラそのものを防ぐことには限界があるため
- ・ 安心して従業員が働けるよう、企業だけでなく、条例として禁止する必要があると思う。
- ・ 対応マニュアル等を持たない会社もあり、そうした会社が対応等について参考にできるマニュアル等は必要であり、市民全員に関わる行政において、何かしら提示していくべきであると考えます。
- ・ カスタマーハラスメントが増えているため。多様化する業務の支障となっているため。
- ・ 医療・介護・福祉の現場では、利用者からのカスタマーハラスメント(カスハラ)が職員の心身に大きな負担を与え、離職や人材確保の困難を招く深刻な課題となっています。特に、在宅介護や訪問看護などの密室での対応では、職員の安全確保が難しく、カスハラ対策の強化が必要だと思います。現場任せにせず、職員が安心して働ける環境を整えるためにも、防止条例の制定と具体的な対応策の検討が必要です。また、事業所と利用者の関係にとどまらず、外部機関による啓発や相談窓口の整備も重要だと考えます。こうした取り組みを通じて、社会全体の理解が進み、利用者と職員が互いに尊重し合える環境づくりが進むことを期待します。対応するのに後押ししてほしい。
- ・ 今までにカスハラを受けた経験があり、もう来ないで欲しいと思っても断る権利がないから、業種を問わず、公民にかかわらず法的に決められるものが欲しい。
- ・ 罰則を設定し、カスハラをする人間を排除してほしいから。
- ・ 明確にカスタマーハラスメントをすることはいけないことであるということを示す必要があるから。
- ・ 啓発は必要と思うから。
- ・ お客様は神様だという考えをいまだに持っている人がいる。接客の場面だとしてもスタッフの立場が弱くなってしまうので、理不尽なことを言われても強く言えない場面が多い。カスタマーハラスメントに対する法律が出来ることでハラスメントの抑止力になるのではないかとおもう。
- ・ 事業者が、カスタマーハラスメント対策を行うことについて、顧客に対し説明する根拠になるから。
- ・ 客という優越的地位を使って、過剰な要求をしたり、モラル、道徳心のない横柄な態度を取る者がおり、労働者の精神的負荷が大きい。ゆえに働きにくい労働環境で、離職の要因にもなり得る。制定することで、一定の抑止力になる。
- ・ カスハラの対応のために余計な時間・労力を消費しなくて済むようになるかもしれない。また、客の立場からも従業員がカスハラの対応に手を取られているのを見るのは不快であり、そういったことに遭遇する頻度が減ることを期待する。
- ・ 社会全体での周知、啓発が不十分であると普段から感じているため。客であることを逆手に取って、従業員や公務員に対する恐喝に近い不当な要求や暴言を含むハラスメントは不当な行為だと思います。業務に従事している相手に心理的ダメージを与え、離職やモチベーションの低下を招く。悪質なものは法的対応をできるようにしてほしいです。従業員が不当に暴言を吐かれたり、長時間の対応を余儀なくされたりしているのを見ているのも辛いです。実際に自身もその体験を何度も経験し、気分低下やしんどい思いをしたことがあります。せめて証拠を残せる録音機器の導入や、相手が大声を出したら、即上司を含む複数人対応にするなどちゃんと職場内のマニュアルも策定してほしいですし、その他一般職場でも安心して働けるように条例でもしっかりと違反行為の禁止や職場でのマニュアル策定などを定めてほしいです。
- ・ 企業と顧客の関係で、顧客だから何をしても良いという考えは絶対に違うし、企業側も良いサービスを提供するためには、気持ちよく働ける環境を整えてあげる必要がある(理不尽な申し出を規制する)。そうする事で、企業・顧客双方で好循環が生まれ経済が回っていくから。

- ・ 条例が制定されることで、カスハラを受けた時に対応する際の明確な根拠ができるため。現在は正当なクレームとカスハラとの線引きが難しく、相手方にも今している行為がカスハラであることを伝えづらいですが、条例が制定されることである程度の線引きがしやすくなり、相手方にも今している行為がカスハラに当たることを説明がしやすくなり、対応しやすくなると思います。
- ・ みんながまともなら必要がないものだが、犯罪と一緒に罰則規定等があれば一定程度牽制できると思うから
- ・ 正当なクレームと判断するための基準は必要かと思う。
- ・ 行政が条例を作成することにより企業も声を出しやすくなる。
- ・ 条例が制定されている自治体は少ないので、条例が制定されればその分岡山市のカスハラ対策が際立つと思う。カスハラ対策は社会全体で取り組むことが必要で、そのためには条例の制定が不可欠だと思う。
- ・ 公の判断基準が必要。それをもって「この行為は、防止条約の条文に該当すると私達は解釈します。」と言える。でも、できることならこの言葉は教職員ではなく、第三者の立場にあり法律にも精通している弁護士に言ってもらいたい。

【どちらかといえば制定すべき】

- ・ Z世代の心理的安全性を脅かす可能性が高い。昭和・平成では当たり前だったことが当たり前でないという考えを持たないといけない。ただ、注意や指導により学ぶこともあるため、すべての項目を詳細に禁止することはよいとは思わない。
- ・ 制定されれば、役所等に対応される際の基準になる。基準ができれば、民間でもそのライン引きが容易になる。
- ・ 条例ができたらニュースになって周知はされると思うが、実際にカスハラをする人は自分の意見は正しい、相手は自分の言うことを聞いて当たり前と思っているので、実際に効力があるかは不透明。でもないよりはある方がよいかとは思う。
- ・ 無いよりあった方がよい。そうすることで、少しでも抑止になるのなら。
- ・ 法で裁いてもらいたい
- ・ 双方の立場になり得るものだからこその一定の基準を提示してほしいから
- ・ 安心して働ける環境を整える必要がある。カスタマーハラスメントとはどのようなことが該当するかを周知する為になると思う。
- ・ 立場(上下関係や顧客)上の問題などでなかなか表面化させにくい背景がある。仮に条例を制定して通報したとしても個人が特定されて危険が及ぶ可能性も排除できないと考えます。公益通報者保護があるとはいえ現状では、まだまだ厳しい状況にあると言わざるを得ない。これから法整備を進め、口を開きやすい環境づくりが必須であると思う。傷つく人が減るような世の中になって欲しい。
- ・ ハラスメント自体が線引きが難しいものになる。けどお互いに注意をする意識を持つことも大切
- ・ 事例・事件を広く広報すれば、多少は良い方向に進むことがあると思います。理屈が通らない方がハラスメント行動を起こすので、効果への期待は小さいです。しかし、条例制定をしないよりは、するべきだと思います。理屈が通る方には効果が期待できます。条例制定のためにかかる業務負担(市・事業者)を最小限にすべきと考えます。
- ・ 法定で決まっていれば、不当に受けるクレームにも気持ちが耐えられるし、相手も必要な事以外とは言って来ない気がする。お互いが気をつけましょう。で、終われるはず。

- ・ 制定は必要だと思うが、教育現場においては実質適用外になりそうだから。
- ・ カスハラは絶対に許さないという態度を組織として示すことが大切であるため。
- ・ 何かあった時のために役立ちそう。
- ・ 少しでも前に進むのであれば良いのですが。
- ・ それによって労働環境が良くなるかもしれないから。
- ・ 悩んでいる人のために必要だと思うが、条例制定することで縛られることもあるため。
- ・ 何でもお客としての権利を主張する、勘違いした人が気がつくように制度で知らせたほうが良いのではないかなと思う。
- ・ 自分で考えて行動できる人が少なくなっている

【どちらかといえば制定する必要はない】

- ・ ハラスメントは、捉える人それぞれの考え方の違いが大きい為、判断がしにくい
- ・ 条例にしても注意喚起にしかならないなら必要性を感じない。顧客の教育はできないから。職員がきちんとした対応をすればハラスメントは生じない、もしくは減ると思う。
- ・ 条例がある程度の罰則規定を設けるなら効果はあると思う。
- ・ カスタマーハラスメントと苦情の線引きも難しく、カスタマーハラスメントの全てを制定してしまったときに、明確な判断が付けづらい。苦情は、会社にとって1つの貴重な意見だと思います。それをひとくくりにして、これはカスタマーハラスメントだ！と言ってしまおうと、その貴重な意見を見逃し会社の接遇面への向上意欲が欠けてしまう気がします。
- ・ 条例となった場合、事業所として取り組むことが増える可能性があるから。
- ・ カスハラはなくならなければならないが、条例化することでその低減効果があるのかどうか半信半疑であるため。
- ・ 態度の悪いコンビニ店員がいます。店に苦情を言っても改善しません。その場合はインターネットの口コミ等で態度の悪い店員について書いてあげたほうが店の接客態度の改善につながるのではないかと思います。お客さんが苦情をいう自由を保障してほしいです。とくに岡山は接客態度の悪い店(タクシー、ホテル)が多いので逆に苦情受け付け窓口の設置を企業に義務付けたほうが良いと思います。
- ・ 制定以前に法制化すべき
- ・ 条例の制定により、カスハラをする者への対応をマニュアル化することは悪いことではないと思う。問題は条例の内容だと思う。業務内容によっては、顧客に対し自分の会社の事業への負担・協力をお願いするため、マニュアル化した対応を一律にとると信頼関係を損なってしまい、事業が進まなくなるとおそれがある。なので、条例で、カスハラへ一律にこう対応すると強いる内容は避けてほしいと思う。また、条例内容で、対応方法はこうする、この部署にいつまでにこの内容を報告する、など義務を強いる内容であれば、複数回カスハラを受ける者へさらに負担をかけてしまうおそれもある。条例の内容は、カスハラを受けた者の負担にならないような内容にすべきだと思う。

【制定する必要はない】

- ・ 極力規制は避けるべき。現行法の周知徹底で対応出来ない場合は、考える
- ・ それなりに対応ができています。逆の立場で考えると、何も言えなくなる。
- ・ 大袈裟にすると、ハラスメント詐欺が横行してしまいます。現在も既にハラスメントと騒ぎ立てて精神的侵害で慰謝料請求する方が増えてます。逆のハラスメントに方向が変わってきている事も考えて頂きたいと思います。
- ・ 従業者側の感じ方次第で変化するもので、条例化することによって解釈等が画一的になるものではないから
- ・ したとて変わらないと思う。言った言わないの繰り返し。従業員を守るためとはいえ、録音撮影するための投資に経費が回せない。
- ・ 条例を制定したところで、効果無いに等しいと思われる。それより、法改正が効果的ではないか？
- ・ 条例に拘束力がないから。条例があってもクレームはなくなるから
- ・ 社会的な問題であり、基礎自治体ごとの小さい単位で取り組む問題ではないと考えるため。
- ・ 罰則規定がない。会社がやるべき。

【わからない】

- ・ 様々な環境を加味しないといけないから難しいと思いますが、介護以外の場面が違う方は必要なのかもしれませんが。精神的にまいっちゃうね。
- ・ 条例制定により一時的に話題にはなれると思うが、実際カスハラをする人の抑止力になるかは難しいと思う。
- ・ 市民への啓発活動等により、カスタマーハラスメントに対する認識や誰もが被害者、加害者にならないことが重要である。条例により、そのような啓発活動及び教育活動が実効性のあるものとなるのかかわからない。
- ・ 罰則等がなければ、実効性がない。罰則を定めたとしても、カスハラがなくなることはないと思う。最終的には個人のモラルの問題に帰着すると思うが、人と人とのやり取りなので、カスハラという言葉が存在する以上、条例化してもなくなることはないように思う。
- ・ 具体的な効力がイメージできない
- ・ 言葉が先走りし、子供を含め若い世代の人が、自身の言動を正当化するために乱用されることが懸念されます。いわゆる常識やお互い様などの風習が通用しなく、SNS社会で正義感や正論を盾に攻撃するのが当たり前になっているので。幼少期からの教育や人とのつながりを見直さないと変化は見られないとあきらめています。また、加齢や認知機能の低下により、感情をコントロールできない高齢者もいるため、まずは各世代への啓発が必要ではないでしょうか。
- ・ そもそもする側もするつもりがあってしているのではないと思う。何かに不満があり問い合わせるが、うまくコミュニケーションが取れないからだと感じている。条例を制定してもカスハラなくなることはないと思う・・・(人間は理性があるがカスハラする人は感情が先に動くので、そもそもそこをどうにかしないといけないのだと思う)
- ・ 明確な基準のもとで罰則など実効性にあるものにしないと理念だけなら意味がない
- ・ 制定したとしてもどこまで抑制されるのか、従業員側にも問題がある場合もあるので、主張ばかりされても困ると思います。

43 仮にカスハラ条例をつくる場合、何を規定すべきですか。（5 つまで複数回答可（その他を選んだ場合は 6 つまで））

カスタマーハラスメントの定義	388	79%
カスタマーハラスメントの禁止	321	66%
市の責務	89	18%
事業者の責務	156	32%
就業者の責務	77	16%
顧客等の責務	165	34%
不当に顧客等の権利を侵害することの禁止	86	18%
市による相談・支援・啓発	105	21%
市による指針・ガイドラインの策定	163	33%
事業者による相談窓口設置、手引き策定の努力義務	63	13%
行為者に対する氏名公表や過料などのペナルティ	199	41%
その他（規定してほしい内容、キーワードなど）	33	7%

44 条例にカスハラ行為者の氏名公表などのペナルティを設けることをどう考えますか。

【賛成の意見】

- ・ 内容は精査する必要がありますが、そうすべきだと思います。
- ・ 当然ペナルティは設けるべきだ。
- ・ 再三、カスハラ行為を行う方は、氏名公表・ペナルティはやむを得ない。
- ・ 悪質な場合にはこのような措置を行うということが明文化されなければ、悪質な相手にとっては効力がないと思うので、なんらかの措置は必要だと思います。
- ・ 時代の変化であるため、どちらかと言えば適当なことであると思う。
- ・ 良いと思う
- ・ 良いと思います。そう言った行動をとることが相手を傷つけ、本人の問題であることを自覚させるためにも必要だと思います。やってる本人は自覚がなかったり、自分が正しい、良かれと思ってやってることが多い気がするので
- ・ 度を超えている場合は必要だと思う。
- ・ 非常に有効だと思う。
- ・ 賛成。
- ・ ペナルティがないと抑止力にならない
- ・ やはり、氏名公表すると設けることで、ある程度牽制になると思います。
- ・ 良いと思う。

- ・ いいと思います。相手は、いろんなところに被害者の個人情報ばらまきますから
- ・ カスハラ行為者の中には常習者もいる。常習者は公表すべき。
- ・ 賛成
- ・ 安易に公表することは反対だが、悪質な行為を繰り返す場合は公表やペナルティは必要だと思う。また、ペナルティを設けることで抑止力になると思う。
- ・ 賛成
- ・ 抑止力になると思う。適切なルールのもとであれば是非行うべき。出入り禁止になる様な顧客は他企業でも出入り禁止になって行き渡っているケースが多い。お店という点で罰するのではなく、個人と罰を紐づけるべき。
- ・ 特に悪質な場合はペナルティがあつてよいと思う。受けた側は精神を病み就労すら難しくなる場合もあるので、然るべきだと思う。
- ・ 設けるべき。リスクがないため、好き放題言っている。
- ・ よい
- ・ 行為者にはしかるべき対応をとることで、件数が減っていくと考えます。
- ・ 良いと思う
- ・ 必要だと思う。氏名を公表されることを恐れて、ハラスメント行為が減る効果があると思う。
- ・ 賛成
- ・ 被害を受けた者のケアにもつながると思う。
- ・ 自分だけではなく、他の人にも被害を与えている常習犯であると分かれば少しはダメージも軽くなるかもしれない。
- ・ 度を超えた場合は必要
- ・ これぐらい…と軽く考えていると思うのでペナルティを設けるのはいいと思う。クレマーみたいな人が多い
- ・ ある程度罰則等いると思うし、氏名公表もすれば情報共有できるのでいいと思う。
- ・ 賛成です。
- ・ 良い
- ・ 悪質な場合はあつてもよいと思う
- ・ 賛成。ただ誰がどういう基準でカスハラ認定をし、ペナルティを課すのか？個人の裁量の違いが大きいので、判断基準が難しい。
- ・ 是非とも公表すべき。
- ・ ある程度の抑止力になると思います。
- ・ かなりの抑止に繋がると思う
- ・ いきなりはなしとしても、何回かの常習者的な人には、自覚してもらうために公表もやむを得ないと思う
- ・ 防止を目的として条例を定めようとする以上、一定の規制等は必要
- ・ 大賛成。あおり運転と一緒に撲滅すべき。
- ・ 抑止力になり大変よろしいと思います。

- ・ ペナルティを設けることで防げることもあると思うので
- ・ 明確に悪質なカスハラ行為だと認定できるならぜひありだと思う
- ・ ぜひ実施してほしい。ただし十分な調査をしてほしい
- ・ 絶対に必要
- ・ 是非氏名などの公開をしてほしい
- ・ ペナルティがないと守らない人は一定数いる
- ・ こうしたカスタマーハラスメントをしているということを知らしめることや自覚してもらい、言動を改めてもらうためには必要と考える。
- ・ 法律との整合を見ながら前向きに検討してほしい

【反対の意見】

- ・ 氏名を公表することで、カスハラ行為者が行為を改める効果が出ないと思うし、また行為者の親族等へ影響がある場合もあるので、基本的には良い案とは思わない。ただ、カスハラ行為者が何らかの精神疾患を抱え、医療機関や行政、地域の見守り団体等と連携して対応していくことが好ましいケースもあるので、そのように必要な目的で請求があれば情報を限定的に開示する程度であれば、必要だと思う。
- ・ 氏名公表はやりすぎだと思う
- ・ カスハラの内容が多様多様の為に、安易に氏名公表は難しいのではないかな。
- ・ 現行法を違反する者は法律で裁かれるべきで、わざわざ市が公表するものではなさそう
- ・ やるべきではない。個人で裁判すればよい。
- ・ 氏名公表は厳しいと思います。厳重注意など、段階的にしていくのが、良いと思います
- ・ カスハラについての基準がない為、捉えた人だけが重視されてしまう危険性がある。
- ・ 意識せずにカスハラしている場合や被害妄想の場合、また逆恨みなどを考えると安易に公表すべきでない。
- ・ カスハラ行為が何に起因するのかをきちんと把握すべきだと思う。カスハラをしたら氏名を公表するというのは、抑止になるかもしれないが、明らかに人権侵害になる。精神障害があるなら治療につなげる等の支援が必要だし、専門医の受診を義務とすることをペナルティにしてもいいのではないかなと思う。この場合、氏名の公表はすべきではない。単なる八つ当たりをするような人であれば、注意喚起として、事業所間での情報共有はできた方がいいかもしれない。
- ・ 悪意を持った従業者が、正当な顧客を侵害するためにカスハラを主張して氏名公表をされた場合、当該顧客の社会的信用が低下する恐れがあるため。従業者を守ると同時に、顧客の名誉も守らないといけない。

【その他】

- ・ あまりにも、酷い場合は検討の余地はあると思う。
- ・ 重度の内容であれば、業務妨害といった形での公表は認められると思うが、広義的なカスハラと定義され、クレームを入れたら氏名が公表されるかもしれないと抑圧的に用いられる事には反対。
- ・ 同業他社とも情報の共有が出来るメリットがある。但し、顧客側が正当な主張をしていたにも関わらず、カスタマーハラスメント扱いとされ氏名が公表された場合に、とんでもない事になるリスクがある。
- ・ 個人情報保護すべきなので、内容による。
- ・ ペナルティの対象と判断するまでに、弁護士なども含めて様々な意見を求めるなど、丁寧な手順を踏む必要があると考えられる。対象となるようなカスハラが相当数発生しているという状況でないならば、ペナルティを設ける必要性は無いと思う。
- ・ 内容によると思います。悪質で継続的なペナルティがある方がいいと思います。
- ・ やったらやり返すというのもありだが、根本的な解決にはならないが抑止力にはなる
- ・ 問題無いと思うが、複数回の警告や外部機関によるカスハラの判定など、規定が必要。
- ・ 規定以上のことが複数回あるようなら、ペナルティは必要であると思う。それにより将来のカスハラの抑止力になると思う。ただ医療や福祉の現場は一般の企業とは異なり、なかなか難しいと思う。ペースに病気や障害等や身体的な問題も絡んでくるため、医療、福祉に対しては、特記事項的な付加文書が必要であると思う。
- ・ 個人情報の観点から難しいと思うが防止策の面では役に立つと思われる！
- ・ 福祉職をしています、実際に自分の職場で担当するまでに転々としていたご利用者様・ご家族様の過去を知ると、どこでもカスハラ行為をしてきていることが往々にしてあります。そのことを考えると、ある程度の機関にはその情報共有が出来ていると良いのではないかと思います。カスハラ行為を繰り返している方の担当にうつかりなってしまう(直前の担当事業者が引き継いでもらうためにカスハラについて秘密にしていることもある)と、トラブルが起きて市町村の担当部署に相談しても「そちらが担当だから対応してください」と言われることがあり、うちは法人もきちんと対応してくれないので孤立感があります。それでも事前に情報共有できていれば、市町村も相談してくれたり、引き受ける時に部署や法人内での検討ができるのではないかと思います。
- ・ 絶対の必要性は感じられないが、事の大きさによっては必要なのかもしれない。
- ・ 自身のハラスメント(行動)が原因で事業者にも多大な損失を与えたり就労者の生活を脅かすことに繋がったという事実を重く受け止めてもらいたい。
- ・ 氏名公表は賛成しづらいが、何らかペナルティがあってもよいのではないのでしょうか。行政サービスが制限されるなど
- ・ そんな個人攻撃をしない方がいいとおもいます。
- ・ 前の事業所でカスハラがあり、私は第三者として見ていたが、ハラスメントをする側も問題ありましたが、される方にも問題ありました。内容も正しく公表できるのなら、してもいいと思います。ハラスメントした側もされた側も全部、公表できるのなら、してもいいと思います。

- ・ 厳格な要件のもとに「過料」のような程度の罰則は必要。強制力はないにしても「行政指導」はあるべき。
- ・ 抑制するために賛成ですが、正当なクレームをしにくいといったマイナス要素も出てくると感じます。
- ・ 借入れの信用情報機関のように事業者でカスハラ行為者の情報や対応を共有できる仕組みがあってもよいのでは

45 カスタマーハラスメント対策について、行政に期待することを教えてください。(5つまで複数回答可(その他を選んだ場合は6つまで))

カスハラに関する法制面の整備	333	68%
カスハラの定義、判断基準の明確化	329	67%
消費者に対する意識啓発・教育の強化	235	48%
警察の対応強化	169	35%
相談窓口・仲裁機関の設定	136	28%
SNS等への根拠のない情報流布に対する対応	119	24%
事業者が適切な対応が採れるしくみづくり	102	21%
第三者機関が確認・指導を行うしくみの構築	94	19%
業界・他社の好取組事例の収集・展開	77	16%
事業者向けの勉強会・セミナーの開催	76	16%
社員研修などの素材の開示・提供	55	11%
その他	13	3%

46 カスタマーハラスメントに関連して、岡山市の事業者や顧客の特徴があれば教えてください。

- ・ カスハラをするのは高齢の方が多い。
- ・ 身勝手な人は多い
- ・ 他県の人から、岡山県人はクレマーが多いと複数人から聞いています。クレームに対して、どう対応して欲しいかを言わず、文句や人格を否定する暴言を言う時間が長く、解決が困難であると感じます。
- ・ 行為者には高齢の男性が多い印象があります。特に対応者が女性、年下の場合助長しがちです。上司や男性職員が対応するとそれだけで満足する場合がよくあります。
- ・ 岡山市役所の窓口が親切ではなく、威圧的な関わりをされる職員がいる。規則はあると思うが、そこから少し逸脱した内容を話した場合に強い否定をされることがあり、逆にカスハラに感じることもある。

- ・ カスハラをするのは高齢の方が多い。
- ・ 身勝手な人は多い
- ・ 他県の人から、岡山人はクレーマーが多いと複数人から聞いています。クレームに対して、どう対応して欲しいかを言わず、文句や人格を否定する暴言を言う時間が長く、解決が困難であると感じます。
- ・ 行為者には高齢の男性が多い印象があります。特に対応者が女性、年下の場合助長しがちです。上司や男性職員が対応するとそれだけで満足する場合がよくあります。
- ・ 岡山市役所の窓口が親切ではなく、威圧的な関わりをされる職員がいる。規則はあると思うが、そこから少し逸脱した内容を話した場合に強い否定をされることがあり、逆にカスハラに感じることもある。
- ・ 最近、だれがいつカスハラ加害者になるのかわからない。急に何かのスイッチが入ってからの激しい罵声や勘違いの妄言で苦しむ場面がある。介護の面でいえば、医療介護従事者(プロ)の視点と家族(一般人)の視点では、利用者本人の何を守ろうとしているのかで、意見がこじれることが多い。医療介護従事者は「生命」を第一に利用者の安全を確保しようとしてのケアを行っているが、家族が安全を無視した本人の「自己実現」を尊重する意見ばかりを述べて、全く話が合わない。もし、条例の中に「マズローの五段階欲求」の視点を盛り込んだ項目を取り入れて下さるとありがたい。「自己実現」を希望するならば、まずは、生命尊重・安全第一・所属先重視・他者への尊敬と自身の責任、これらを大事にしてほしい。そうすれば他者を思いやる心が生まれ、カスハラは薄くなると思う.....とりたいんですけどねー。
- ・ 私はタクシー運行事業者です。従って、タクシーの予約や乗車中のトラブルなどに起因するケースが多いです。顧客の素性は分かりませんが、よく似た特徴があると感じています。
- ・ 福祉に携わっていると、高齢者や精神疾患の方が多く特徴と言って良いのか分かりません。処罰よりもケアが必要とも思いますが。。。
- ・ 高齢者に多い、電話だと強気な相手が多い。
- ・ 岡山市はホテルやタクシーのロコミが悪い、怒られて当然の接客がある。まずは岡山市の企業に接客態度の改善を目指して接客マナーを学んでもらいたい。そういった研修を義務付けたら良い。オンラインの活用で受講しやすくなる。岡山市のお客さんはすぐキレる。漫才師の千鳥は「店員に絡んでいる光景をみると岡山に帰ってきたと実感する」と言っていた。県民性として理不尽な攻撃があるのは事実なので啓発活動を通じて改善しなければいけない。提案だが、罰則をつくるのではなく岡山市が新しい資格を作ったら良いと思う。カスタマーハラスメントの防止を学んで試験に合格したら認定証を配布するとか。罰則だけでは上手くいかない。正当な苦情を無視することになれば本末転倒。
- ・ 岡山市に限った事ではなく、現場サイドから見れば、まだまだ会社の相手方に対するお客様意識が強いと感じます。路線バスなど言えば、その理不尽な行動者一人の為に、常識的なその他多数のお客様がどれだけ迷惑しているのか?また、その事によりバス利用離れ(常識的な人からすれば迷惑千万)にも繋がっています。
- ・ 今までにカスハラをしたのは私が女性だからか、お年を召した男性ばかりである。一見、きっちりしている印象がある方ばかりである(カスハラとは縁遠いと思われるような人)
- ・ 金銭や過剰なサービスを見返りに求める顧客が多いのが岡山市の特徴ではないか。
- ・ 男女ともに40,50代のお客様から20,30代のスタッフへハラスメントが行われることが多い。
- ・ 誠意を見せろと言ってくる人。自分が望む対応になるまで長時間、居座る又は電話をしてくる。上司を出せと言ってくる人。
- ・ 高齢者による常識はずれな言いがかりが多いように思う。
- ・ ハラスメントをする人は、ハラスメントをされた人の周辺の人々が「自分はされたくない」という心理をうまく利用して立場を優位にする傾向があるように思います。
- ・ 私の仕事の場合、反社会と間違いそうなスタイルの人間が多い。
- ・ カスハラとは関係ないが、事業者は保守的(なかなか新しい事にチャレンジしない)で、顧客は熱しやすく冷めやすいと思う。なので事業者は保守的なんだと思う。
- ・ 原則対応できないことをある程度理解したうえで、自分だけは例外で特別に対応してもらえろと思ひ、業務上できないことを要求してくる。できないことを伝えろと、自分への特別な配慮が足りないと怒る。
- ・ 自分が正しいと思ひ込み、説明を聞いて自分が間違っていると気づいても引かない。
- ・ 年寄りが多い
- ・ 岡山市の顧客は、自分さえ良ければいいという考えが根本にある人が多く、協力しようとする思いが少ない傾向がある
- ・ すぐに金銭補償を言う
- ・ 「俺様はお客様だぞ」「誰のお陰で給料貰つとんなら」という人間が多い
- ・ 土木業者の根拠が明確でない増額要求。
- ・ 複数の自治体で勤務経験があるが、岡山市ならではの特徴は、どれだけ誠意をもって対応しても、なかなか理解してもらえないこと。対応には一定程度納得していただけても、最終的には金銭を要求してくること。サービスの内容とは関係のない要求をしてることが相対的に多いと感じる。