

カスタマーハラスメントに関する教職員向けアンケート調査結果 について

1 調査概要

(1) 調査目的

教職員が業務中に受けたカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の実態を把握するため、次のとおりアンケート調査を実施した。

(2) 調査方法等

ア 対象

- (ア) 教育政策課所管職員（会計年度任用職員を含む。） 約 1,800 人
- (イ) 教職員課所管職員（市町村立学校の県費負担教職員及び非常勤講師を除く。） 約 4,200 人

イ 調査方法

インターネットを利用した無記名アンケート方式

ウ 調査対象期間

令和4年度～令和6年度（3年間）

エ 調査期間

令和7年6月19日（木）から同年7月25日（金）まで

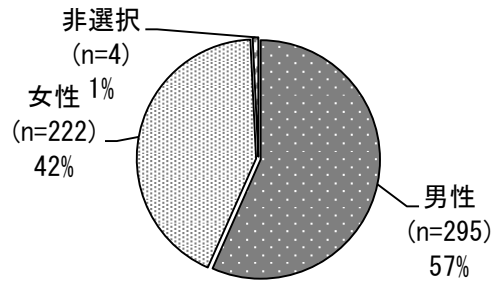
オ 回答者及び回答率

521人（回答率約8.7%）

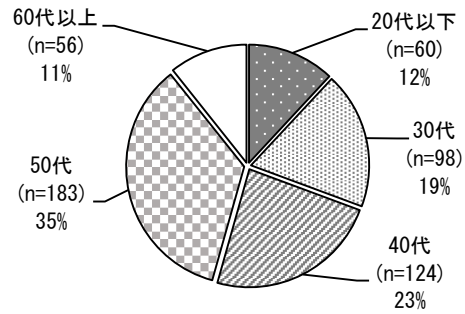
2 調査結果

<回答者の属性>

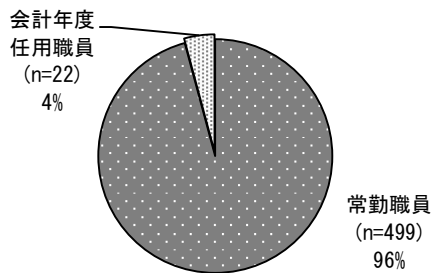
○性別



○年代

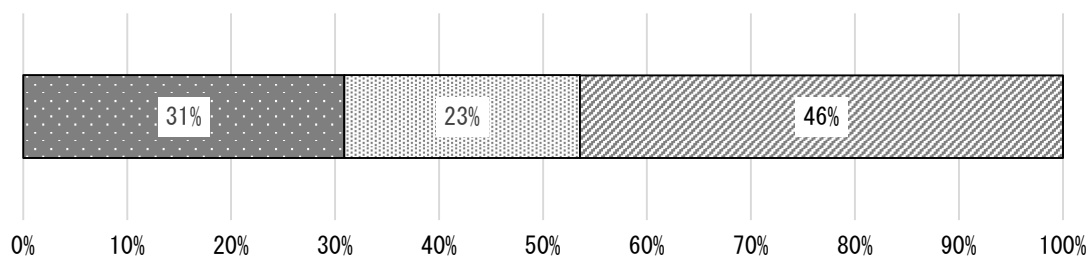


○任用形態



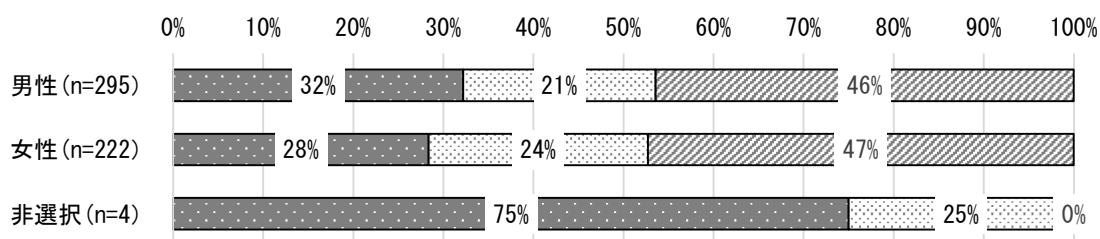
<Q 1> 過去3年間のうちに、カスハラを受けたことがありますか。

○全体



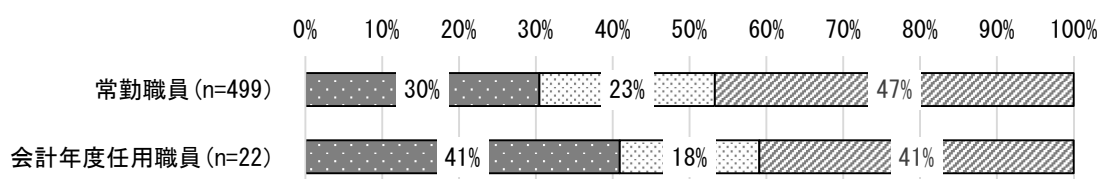
- 受けたことがある (n=161)
- ▣ 受けたことはないが、見たことはある (n=118)
- 受けたことも、見たこともない (n=242)

○性別



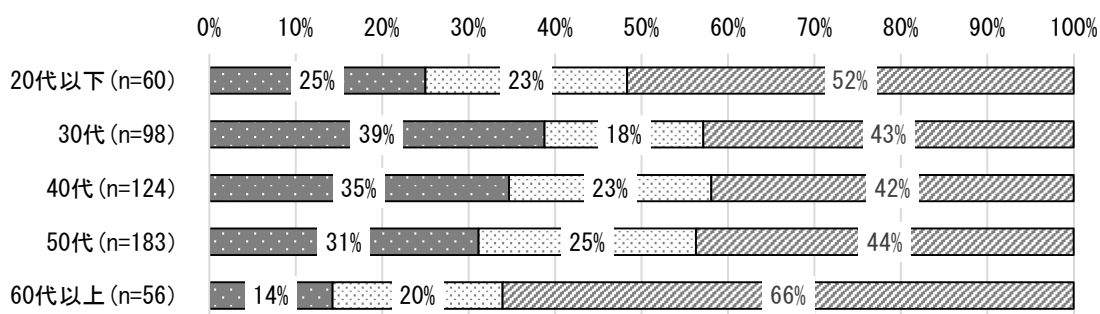
□受けたことがある □受けたことはないが、見たことはある □受けたことも、見たこともない

○任用形態別



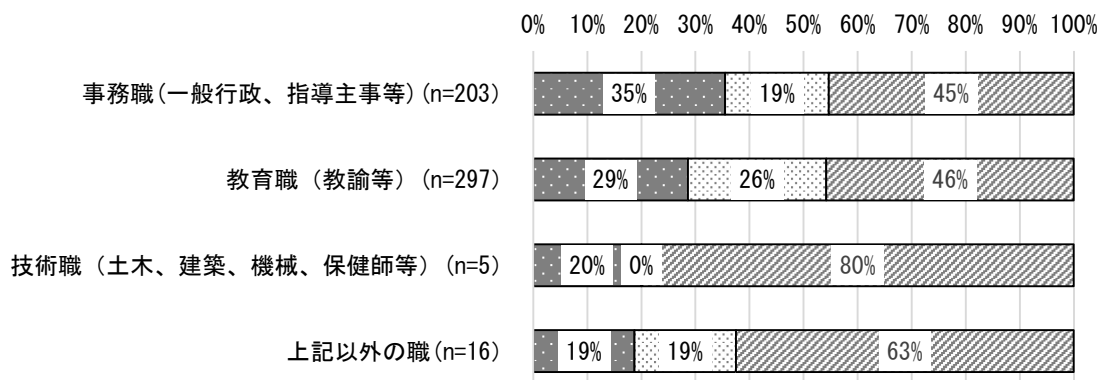
□受けたことがある □受けたことはないが、見たことはある □受けたことも、見たこともない

○年代別



□受けたことがある □受けたことはないが、見たことはある □受けたことも、見たこともない

○職種別



□受けたことがある □受けたことはないが、見たことはある □受けたことも、見たこともない

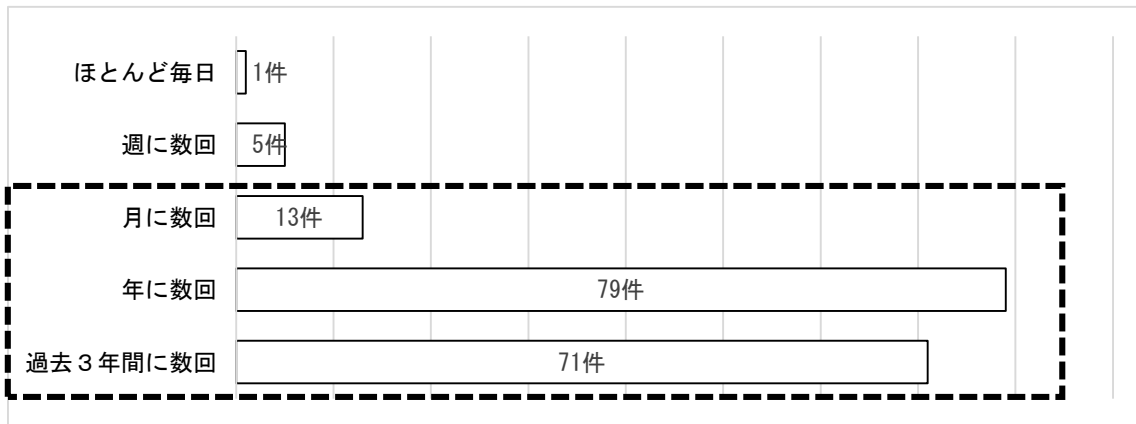
- ・カスハラを「受けたことがある」と回答した職員は、回答者の約 31% となった。
- ・性別による顕著な差異は見られなかったが、任用形態別では会計年度任用職員が、年代別では 30～40 代の職員が、職種別では事務職（一般行政・指導主事等）が高かった。

＜Q2＞（カスハラを「受けたことがある」「受けたことはないが、見たことはある」と回答した職員について）当時の所属のうち最も近いものを選びください。



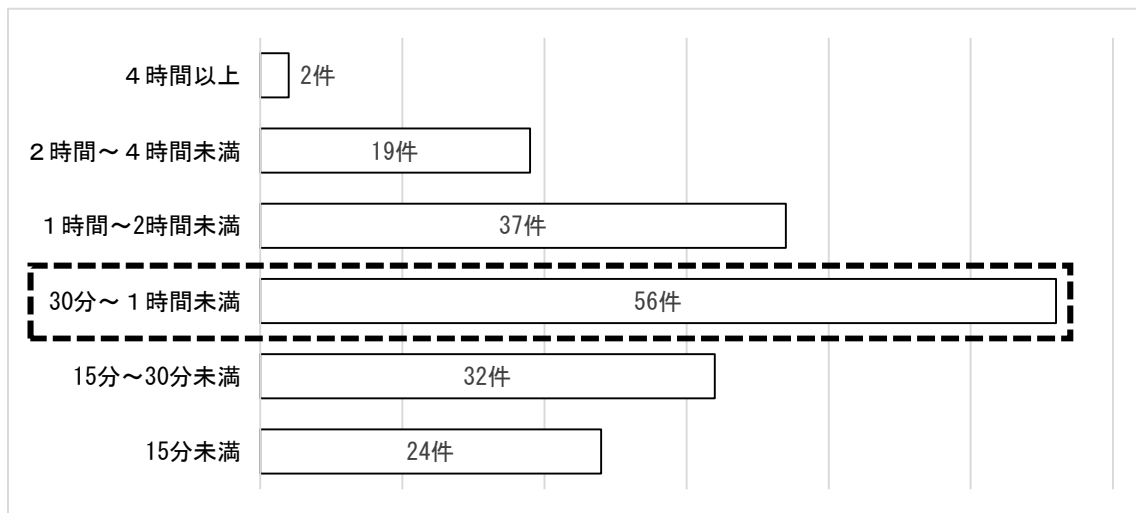
- ・カスハラが発生した所属別では、「高等学校（中等教育学校の後期課程を含む。）」が最も多かった。
- ・大別すると、学校現場が約 75%であった。

< Q 3 > あなたがカスハラを受けた当時の職場で、カスハラを受けた頻度をお答えください。



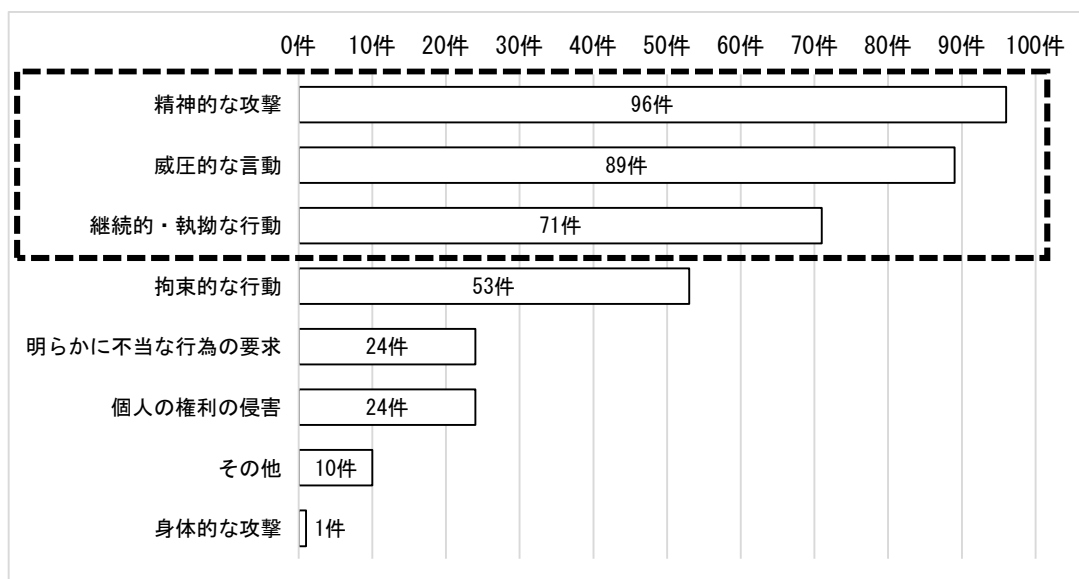
月に数回以上受けた職員は約 8%であり、年に数回以上受けた職員が約 58%に上った。

< Q 4 > あなたが受けたカスハラについて、1回当たりの対応時間をお答えください。



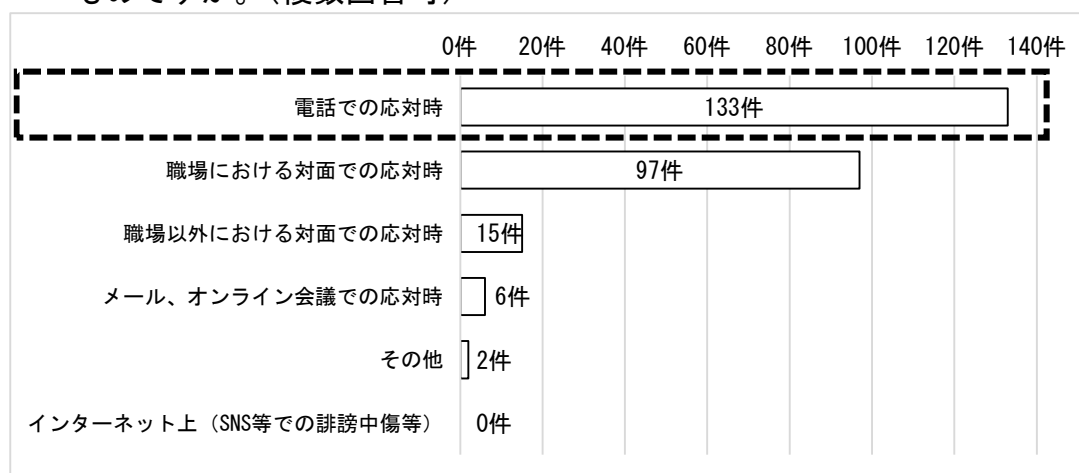
対応に 30 分～ 1 時間未満を要したものが約 33%で最も多く、1 時間以上を要したものも約 34%に上った。

<Q 5>あなたが受けたカスハラは、次のどれに当てはまりますか。(複数回答可)



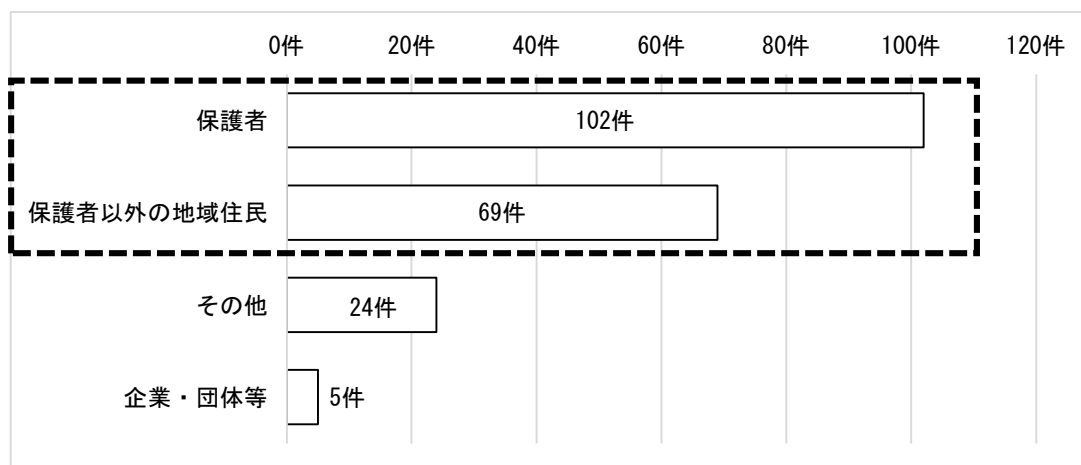
カスハラの分類は、「精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求、SNSでの誹謗中傷等）」が約26%で最も多く、次いで「威圧的な言動（大声で責める、反社会的な者との繋がりをほのめかす等）」が約24%、「継続的・執拗な行動（同じ内容での頻繁な電話やメール等）」が約19%であった。

<Q 6>あなたが受けたカスハラは、具体的にどこで（どの場面で）行われたものですか。(複数回答可)



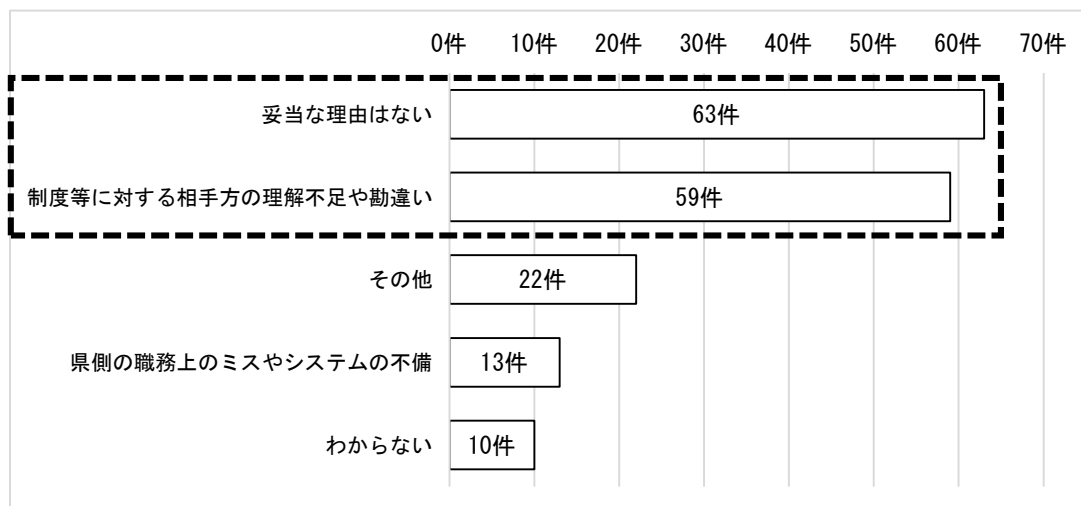
「電話での応対時」の発生が突出して多く、約53%に上った。

＜Q7＞あなたに対しカスハラを行った相手は、どのような立場の人でしたか。（複数回答可）



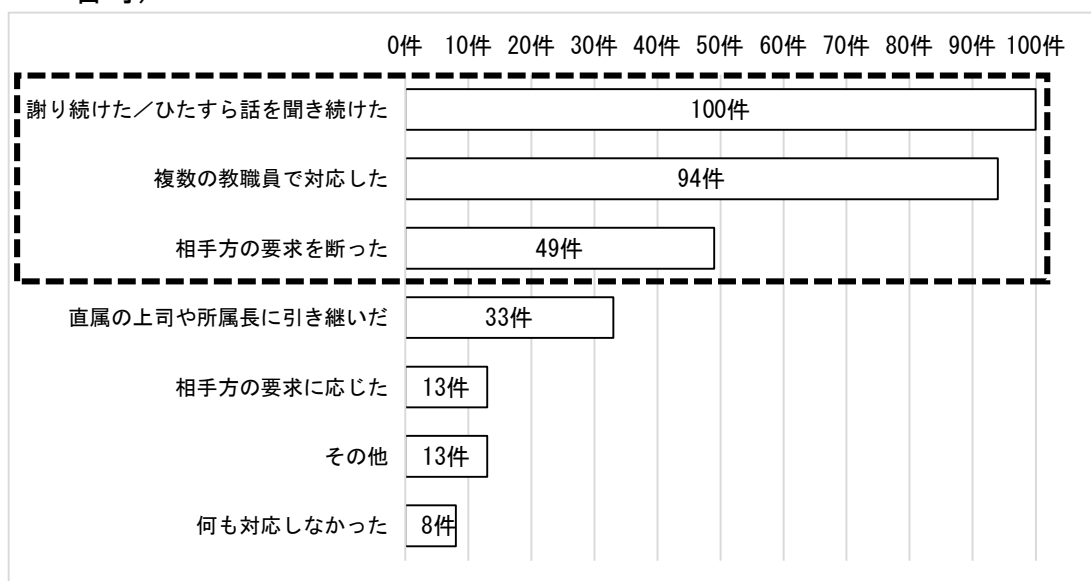
- ・カスハラを行った相手は、「保護者」が約51%で最も多く、次いで「保護者以外の地域住民」が約35%となった。
- ・「その他」については、県有施設（図書館等）の利用者や学校のOB等が挙げられた。

＜Q8＞あなたが受けたカスハラのきっかけとなった具体的な理由をお答えください。



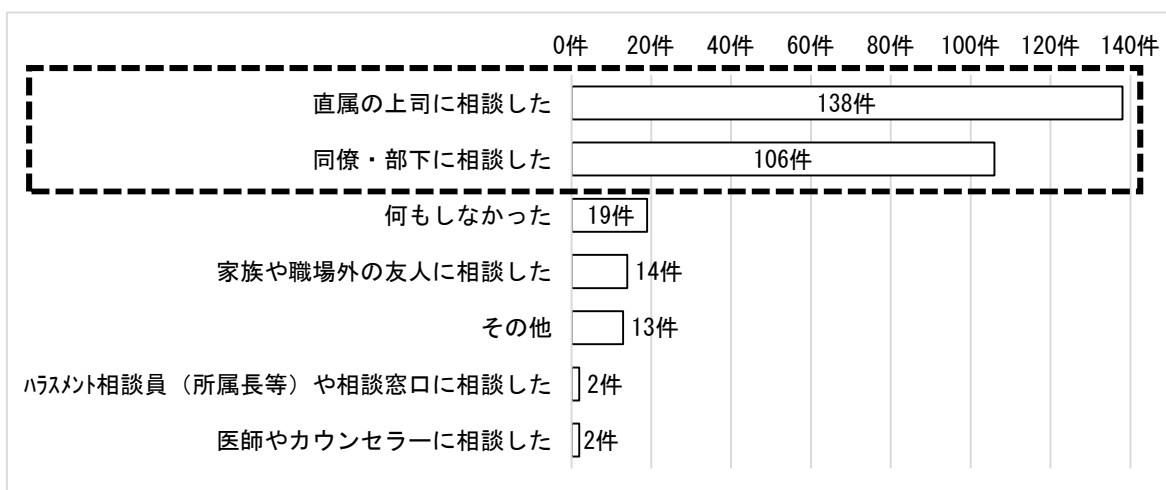
- ・カスハラの発生理由としては、「妥当な理由はない」が約38%で最も多く、「制度等に対する相手方の理解不足や勘違い」と回答した職員も約35%に上った。
- ・「その他」については、生徒対応等を契機にカスハラに発展した事例もあった。

<Q9>カスハラに対し、あなたはどのような対応をとりましたか。(複数回答可)



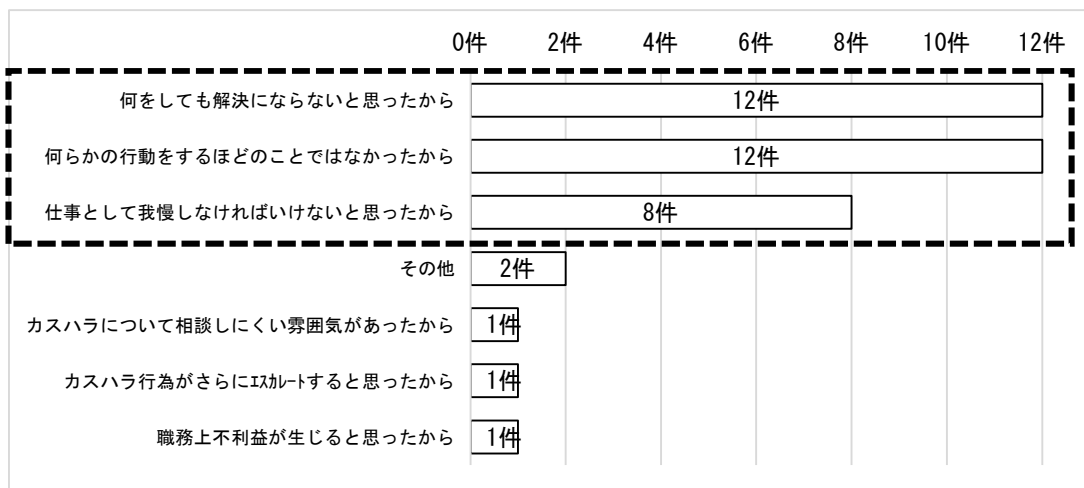
カスハラに対して、「複数の職員で対応した」「相手方の要求を断った」職員が約46%であった一方で、「謝り続けた／ひたすら話を聞き続けた」職員が約32%に上った。

<Q10>カスハラを受けた後、あなたがとった行動をお答えください。(複数回答可)



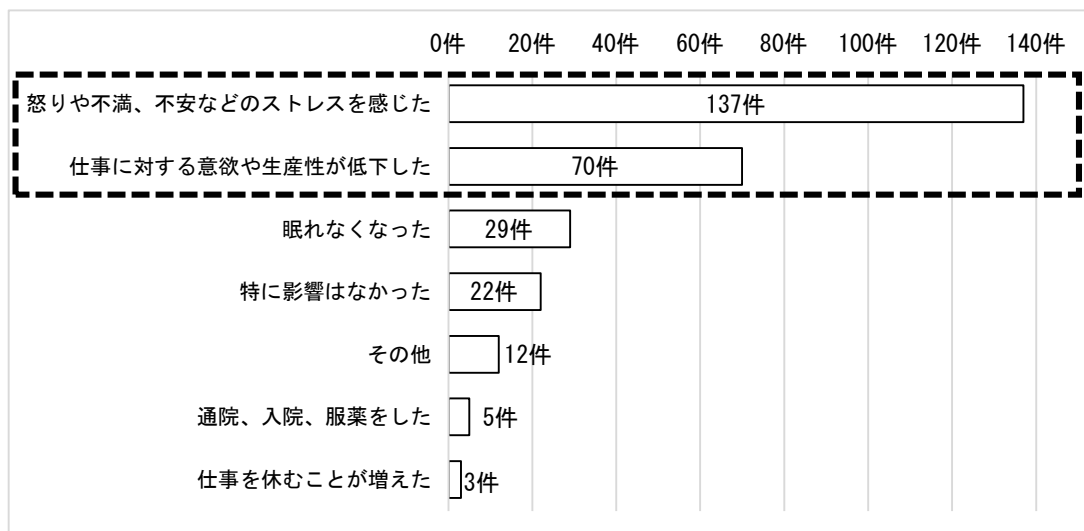
カスハラを受けた後、「直属の上司に相談した」職員が約47%で最も多く、次いで「同僚・部下に相談した」職員が約36%であった。

<Q11> (カスハラを受けた後「何もしなかった」と回答した職員について)
何もしなかった理由を教えてください。(複数回答可)



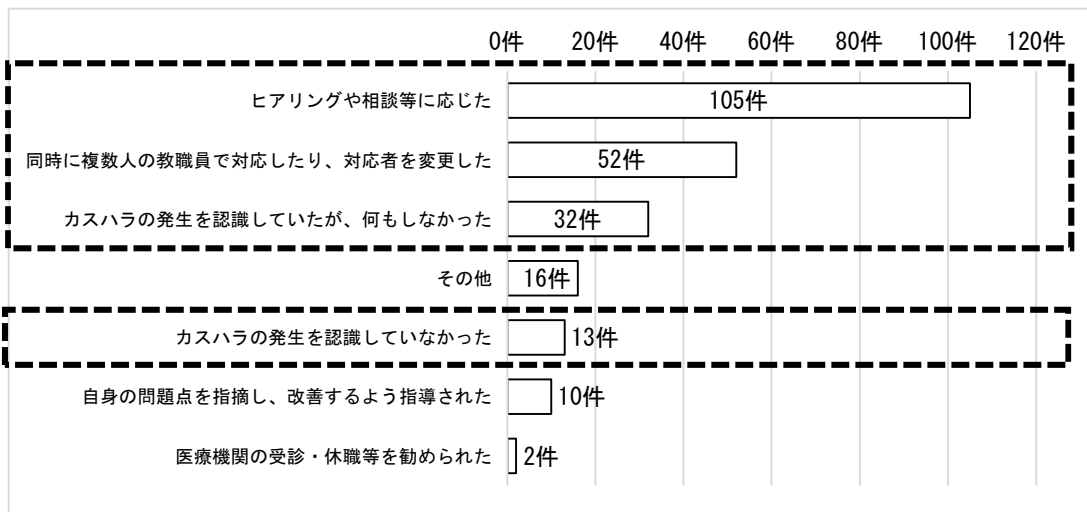
「何もしなかった」理由としては、「何をしても解決にならないと思ったから」「何らかの行動をするほどのことではなかったから」がそれぞれ約32%で、「仕事として我慢しなければいけないと思ったから」も約22%に上った。

<Q12>カスハラを受けて、あなたの心身にどのような影響がありましたか。
(複数回答可)



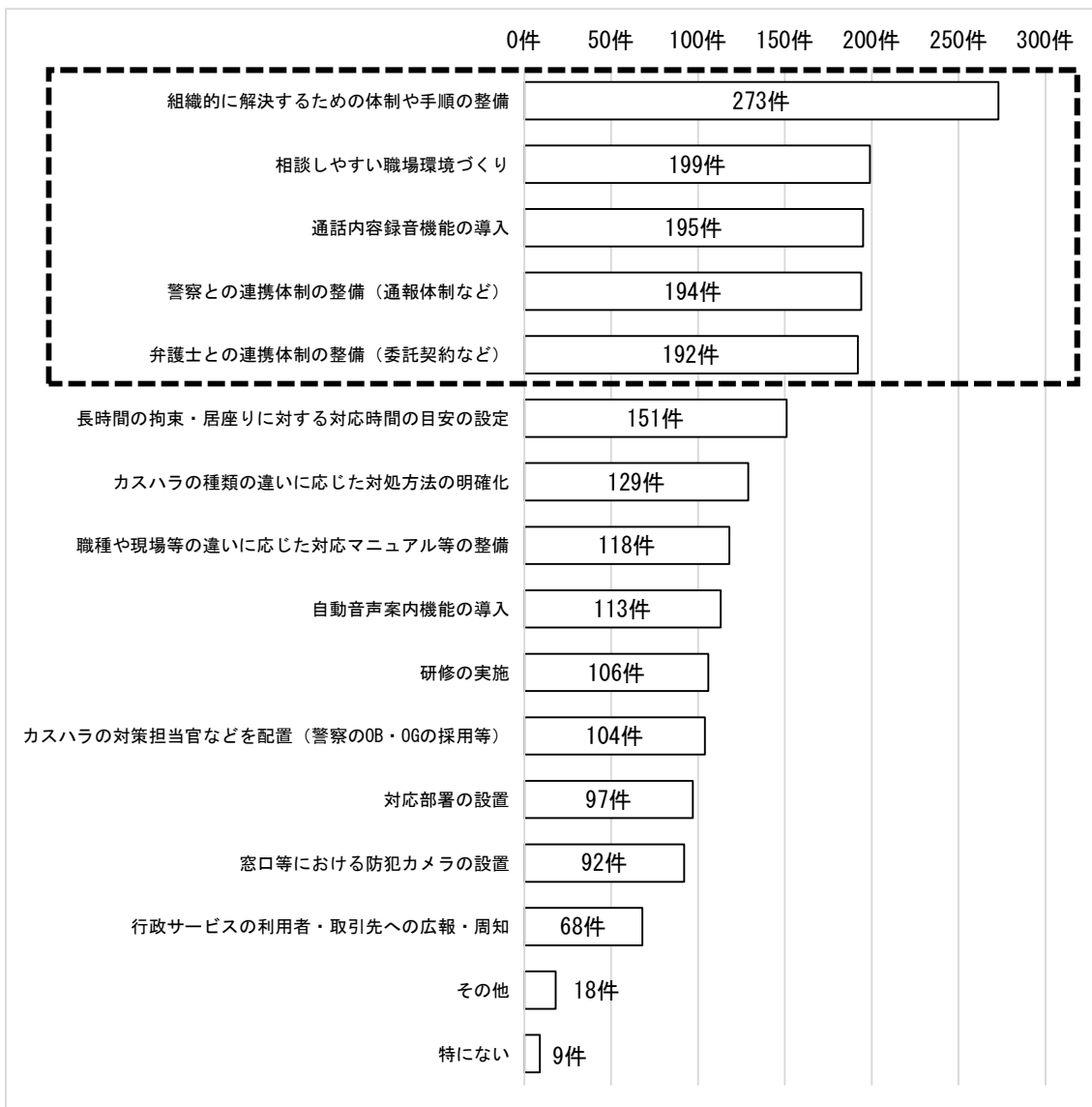
・心身への影響として、「怒りや不満、不安などのストレスを感じた」職員が約49%に達し、「仕事に対する意欲や生産性が低下した」職員も約25%に上った。
・辞職を検討したり、精神疾患を発症し休職間際の状態に追い込まれるなど、重大な影響を受けた事例も見られた。

<Q13> 職場（上司、所属長等）は、あなたが受けたカスハラに対し、どのような対応を取りましたか。（複数回答可）



- ・「事実関係やあなたの要望をヒアリングしたり、問題を解決するために相談に乗ってくれた」が約46%であり、「同時に複数人の職員で対応したり、対応者を変更した」が約23%に上った。
- ・一方で、「カスハラの発生を認識していたが、何もしなかった」「カスハラが発生を認識していなかった」も一定程度見られた。

＜Q14＞カスハラ予防・解決等のために、今後どのような取組を実施し、又は強化すべきだと思いますか。（複数回答可）



- ・「組織的に解決するための体制や手順の整備」が最も多く、次いで「相談しやすい職場環境づくり」、「通話内容録音機能の導入」、「警察との連携体制の整備（通報体制など）」、「弁護士との連携体制の整備（委託契約など）」となった。
- ・「その他」については、「整備されたマニュアルをもとに、毅然とした対応を行う」、「行政対象暴力対策責任者にカスハラ対応に関する役割を追加する」、「カスハラ定義を明文化し、受付等に掲示する」、「県全体が組織として毅然とした対応をとることを職員へ周知する」等の意見があった。

<Q15> その他、カスハラに関する御意見等があれば御記載ください。(自由記述)

- ・地域社会の閉塞感や不寛容さが増し、カスハラ事案が質・量ともに悪化している。
- ・教職員は精神的に疲弊し、心身の不調や退職検討に至るケースが多発している。これにより、本来業務に支障が生じ、教職の魅力低下や学校運営への悪影響が顕在化している。
- ・保護者からの威圧的言動、誹謗中傷、不当な要求、長時間の面談・電話対応など、カスハラの形態は多様であり、教職員に多大な精神的苦痛を与えている。
- ・カスハラと保護者からの正当な意見や要望との間で線引きに苦慮している。
- ・純粋な相談がエスカレートし、攻撃的な言動へ転化する事例も少なくなっている。
- ・生徒との関係性を維持するため、保護者に対し毅然とした態度を取りにくい状況があり、教職員の精神的負担を増大させている。
- ・カスハラ事案の初期対応が担任に委ねられがちであり、事態を複雑化させ、教職員の孤立感を招いている。管理職の関与が遅れることで、毅然とした対応が困難になる場合がある。
- ・既存マニュアルや研修は存在するものの、個別の事案における適用が難しく、その後の関係悪化への懸念から、マニュアルに基づく対応が躊躇される実情がある。
- ・教職員がカスハラ被害について相談しにくい環境や、情報共有が不足している。
- ・不当な要求の線引きを明確化し、教職員への周知徹底を図る。
- ・複数人での対応体制の構築、対応能力向上のための研修、自動応答音声や通話録音装置の導入を推進してほしい。入学時等の保護者へのハラスメント認識啓発も有効と考える。
- ・弁護士や警察等の外部専門機関との連携を強化し、学校への派遣や相談体制を整備してほしい。学校組織として不当な要求には毅然とした態度で臨み、法的措置も辞さない姿勢を示すべきである。教職員の心のケア体制の充実や、SSW（スクールソーシャルワーカー）等の専門職の活用も不可欠である。
- ・教職員の業務負担軽減、常勤教員の増員、管理職のリーダーシップ強化、教職員の社会的地位向上など、職場環境全体を改善し、カスハラが発生しにくい環境を整備する必要がある。