

# カスタマーハラスメントに関するアンケート結果

## 1 あなたの性別を教えてください。

男性	807	45%
女性	950	53%
その他	3	0%
答えない	26	2%

## 2 あなたの年齢を教えてください。

20歳未満	10	1%
20～29歳	222	12%
30～39歳	341	19%
40～49歳	545	31%
50～59歳	430	24%
60～69歳	186	10%
70～79歳	33	2%
80歳以上	2	0%
答えない	17	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	33	2%
代表取締役	20	1%
取締役(専務、常務含む)	24	1%
部長	40	2%
課長	103	6%
係長	136	8%
主任	196	11%
一般社員	732	41%
非正規従業員(パート、アルバイトを含む)	460	26%
仕事をしていない	11	1%
答えない	31	1%

## 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	6	0%
漁業	2	0%
鉱業、採石業、砂利採取業	0	0%
建設業	64	4%
製造業	94	5%
電気・ガス・熱供給・水道業	96	5%
情報通信業	16	1%
運輸業、郵便業	120	7%
卸売業・小売業	328	18%
金融業・保険業	24	1%
不動産業、物品賃貸業	9	0%
学術研究、専門・技術サービス業	31	2%
宿泊業、飲食サービス業	30	2%
生活関連サービス業、娯楽業	48	3%
教育・学習支援業(塾など)	81	5%
医療	108	6%
福祉	242	14%
サービス業(他に分類されないもの)	159	9%
官公庁(自衛隊・警察・消防を除く)	150	8%
自衛隊・警察・消防	13	1%
各種団体	28	2%
学校教育法第1条に定める教育施設	67	4%
保育園・認定こども園	11	0%
答えない	36	2%
その他	10	0%
無回答	13	1%

総回答数 1,786人

※自由記述は抜粋です。

※小数第一位を四捨五入しています。

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	196	11%
人事	20	1%
秘書	1	0%
広聴・受付	31	2%
営業・販売・接客	535	30%
製造・調理・工事・運送・清掃	266	15%
管理人・守衛	14	1%
教育・保育	160	9%
医療・福祉・介護	333	19%
その他	126	7%
答えない	77	4%
無回答	27	1%

6 勤務先の従業員数を教えてください。

1～5人	107	6%
6～19人	255	14%
20～49人	296	17%
50～99人	262	15%
100人～499人	383	21%
500人～999人	106	6%
1,000人以上	309	17%
答えない	47	3%
無回答	21	1%

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	1037	58%
ない	583	33%
わからない	143	8%
無回答	12	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	148	14%
1年に1回程度	145	14%
1年に2回程度	163	16%
1年に3～5回程度	218	21%
1年に6～10回程度	76	7%
月に1回程度	83	8%
月に2回程度	73	7%
週に1回程度	49	5%
週に1回以上	77	7%
無回答	5	1%

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)

対面	805	78%
電話	682	66%
手紙・メール	100	10%
SNS・HP	35	3%
その他	14	1%
無回答	2	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	852	82%
長時間にわたる拘束(窓口・電話など)	555	54%
担当者変更要求	203	20%
無視・対応拒絶	129	12%
長時間にわたる居座り(退去の拒否)	117	11%
土下座など、不当な謝罪の要求	103	10%
性的な言動	96	9%
程度を超えた金銭的な要求	63	6%
インターネット上への掲載、書き込み	59	6%
殴るなどの暴行・身体接触	46	4%
スマートフォン等による動画や画像の撮影	30	3%
その他	49	5%

**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	14	1%
20歳代の男性	73	7%
30歳代の男性	155	15%
40歳代の男性	303	29%
50歳代の男性	431	42%
60歳代の男性	417	40%
70歳代の男性	341	33%
80歳以上の男性	136	13%
10歳代の女性	14	1%
20歳代の女性	43	4%
30歳代の女性	131	13%
40歳代の女性	212	20%
50歳代の女性	235	23%
60歳代の女性	210	20%
70歳代の女性	151	15%
80歳以上の女性	87	8%
答えない	19	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	641	62%
相手に対応（会社のルール）に納得していない	621	60%
相手の八つ当たり	556	54%
理由が不明	210	20%
業務上のミスがあった	126	12%
説明がうまくできなかった	117	11%
接遇態度に問題があった	71	7%
システムの不具合	43	4%
その他	57	5%

**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	383	37%
30分以上1時間未満	335	32%
1時間以上2時間未満	216	21%
2時間以上5時間未満	75	7%
5時間以上	25	2%
無回答	3	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	546	53%
複数人で対応した	374	36%
上司に引き継いだ	366	35%
謝罪を続けた	329	32%
職場で定めている対応方針に基づき対応した	192	19%
対応を打ち切った	161	16%
何もできなかった	136	13%
危険を感じ退避した	46	4%
警察に引き継いだ	43	4%
その他	33	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	774	75%
同僚	564	54%
家族	178	17%
相談していない	127	12%
友人	82	8%
職場等の相談窓口	51	5%
その他	27	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	80	63%
相談するほどのことでもないと思ったから	42	33%
我慢しないといけないと思ったから	22	17%
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	15	12%
相談しにくい雰囲気があったから	15	12%
職務上不利益が生じると思ったから	14	11%
相談できる窓口等を知らなかったから	9	7%
その他	5	12%

**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	877	85%
腹立たしい気持ちになった	725	70%
また、同じことが起こるのではと憂鬱になった	508	49%
業務のパフォーマンスが低下した	407	39%
元気がなくなった	358	35%
退職を考えた	221	21%
眠れなくなった	189	18%
体調が悪化した	163	16%
食欲がなくなった	132	13%
特に変化はあられなかった	47	5%
その他	35	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	739	71%
上司・同僚等に相談した	501	48%
病院に通院した	59	6%
専用の相談窓口相談した	0	0%
その他	43	4%
無回答	44	4%

**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	752	73%
同僚間で情報を共有している	612	59%
正確な説明ができるよう準備している	456	44%
上司や同僚に相談しやすい職場づくりをしている	400	39%
その他	67	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します。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	925	52%
ない	305	17%
わからない	457	26%
無回答	76	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	66	7%
1年に1回程度	77	8%
1年に2回程度	94	10%
1年に3～5回程度	193	21%
1年に6～10回程度	116	12%
月に1回程度	112	12%
月に2回程度	84	9%
週に1回程度	62	7%
週に1回以上	118	13%
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	790	85%
電話	653	71%
手紙・メール	125	14%
SNS・HP	53	6%
その他	8	1%
無回答	5	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	781	84%
長時間にわたる拘束 (窓口・電話など)	589	64%
担当変更要求	231	25%
長時間にわたる居座り (退去の拒否)	188	20%
無視・対応拒絶	136	15%
土下座など、不当な謝罪の要求	132	14%
インターネット上への掲載、書き込み	89	10%
相当程度を超えた金銭的な要求	77	8%
殴るなどの暴行・身体接触	68	7%
スマートフォン等による動画や画像の撮影	31	3%
その他	28	3%
無回答	6	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)

10歳代の男性	14	2%
20歳代の男性	69	7%
30歳代の男性	175	19%
40歳代の男性	313	34%
50歳代の男性	425	46%
60歳代の男性	384	42%
70歳代の男性	302	33%
80歳以上の男性	152	16%
10歳代の女性	7	1%
20歳代の女性	51	6%
30歳代の女性	149	16%
40歳代の女性	220	24%
50歳代の女性	258	28%
60歳代の女性	226	24%
70歳代の女性	161	17%
80歳以上の女性	85	9%
答えない	62	7%
無回答	9	1%

**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	687	74%
相手に対応 (会社のルール) に納得していない	613	66%
相手の八つ当たり	565	61%
説明が不明	235	25%
説明がうまくできなかった	190	21%
接遇態度に問題があった	171	18%
業務上でミスがあった	161	17%
システムの不具合	52	6%
その他	28	3%
無回答	11	1%

**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	243	26%
30分以上1時間未満	333	36%
1時間以上2時間未満	219	24%
2時間以上5時間未満	83	9%
5時間以上	27	3%
無回答	20	2%

**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)

上司に引き継いだ	518	56%
複数人に対応した	515	56%
毅然と対応した	475	51%
謝罪を続けた	272	29%
職場で定めている対応方針等に基づき対応した	192	21%
対応を打ち切った	152	16%
何もできなかった	100	11%
警察に引き継いだ	78	8%
危険を感じ退避した	34	4%
その他	19	2%
無回答	15	2%

**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	603	65%
従業員研修の実施・強化	293	32%
従業員向けマニュアルの策定	221	24%
防犯カメラの設置	178	19%
電話への通話録音装置の導入	161	17%
電話へのナンバー・ディスプレイの導入	160	17%
相談窓口の設置	146	16%
外部組織（警察、弁護士など）との連携・強化	114	12%
ポスターの掲示等による来訪者への周知	108	12%
その他	58	6%
無回答	48	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	262	28%
効果を感じていない	586	63%
無回答	77	9%

**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。**

- ・ 通話録音装置で対応したカスタハラについて、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、顧問弁護士などに相談している。また、職員の対応に問題がなかったかについても検証しており、問題がある場合は注意を促している。
- ・ 以前、自分がカスタ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、精神的な負担は軽減されたと思う。
- ・ 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。
- ・ 本社主催によるカスタハラ研修が定期的であり、具体的な事例をもとに対応方法を学んだり、情報の共有など、現場で孤立しないようなサポート体制を構築している。
- ・ 記録や部署内等で情報共有等を行って、同様のことが起こった場合に備えている。
- ・ 人を変えることで、怒りの矛先が向かっていない人からの言葉なら聞く可能性が高くなる。こちら側が組織的に対応しているのを見て、無理な要求は通らないと納得する利点もある。
- ・ 電話録音を行っていることを事前に周知することにより、不当な要求は少なくなっているように思える。

- ・ 複数人で対応をすることで当事者以外の者が俯瞰的に観察、対応することができる。
- ・ 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。
- ・ 研修を受けて、不当な要求や長時間拘束される同内容の電話は切電すること等ができるようになった。
- ・ カスタ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。
- ・ 上司が引き継いでくれる。
- ・ 定期的に面談がある。
- ・ カスタハラ対策導入の告知をしてから少し解消された。
- ・ 弁護士のアドバイスがあると自信を持って対応できる。
- ・ 電話の録音機能があることは、相手に対して事前に対応していることを示せて効果的。また、非通知の電話を拒否することも必要。
- ・ ナンバーディスプレイにより相手方の番号が事前にわかるので、再度連絡があった際には上司に対応してもらうことが可能となる。
- ・ 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。
- ・ 同じ人からのカスタ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。
- ・ 顧客に対し、直通電話番号は知らせず、フリーダイヤルの案内に切り替えた。

**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	674	73%
行っていない	220	24%
無回答	31	3%

**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	1,200	67%
外部組織（警察、弁護士など）との連携強化	884	49%
電話への通話録音装置の導入	832	47%
必要以上のクレームに対する電話の打ち切り	792	44%
職場内における仲間意識や一体感の醸成	788	44%
防犯カメラの設置	572	32%
従業員向けマニュアルの策定	515	29%
従業員研修の実施・強化	494	28%
相談窓口の設置・周知	443	25%
ポスターの掲示等による来訪者への周知	417	23%
電話へのナンバー・ディスプレイの導入	376	21%
わからない	67	4%
その他	60	3%

**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	198	11%
ない	1,137	64%
わからない	451	25%

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

正当な主張とっていたから	147	74%
怒りや不満が収まらなかったから	73	37%
イライラする感情を発散したかったから	21	11%
嫌がらせをしたかったから	7	4%
その他	10	5%
無回答	4	2%

**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	836	47%
どちらかといえばできる	825	46%
どちらかといえばできない	93	5%
できない	32	2%

**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	485	27%
どちらかといえば増えていると感じる	455	25%
どちらかといえば減っていると感じる	162	9%
減っていると感じる	70	4%
変わらない	257	14%
わからない	357	21%

**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ご思いますか。**

（「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	1,342	75%
どちらかといえば思う	355	20%
どちらかといえば思わない	25	1%
思わない	11	1%
わからない	53	3%

**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	997	56%
就労困難により生活が脅かされるため	925	52%
事業者が不当に批判され信用が低下するため	856	48%
事業者の安全配慮義務にかかわるため	744	42%
その他（設問38 - 1参照）	69	4%
無回答	143	8%

**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)

- ・ 本来の業務が滞るため。
- ・ 働いている人達が安心安全に働けない。
- ・ 従業員の心身に不利益を与えるため。
- ・ カスタマーハラスメントをする顧客のせいでカスタマーハラスメントをしない一般の顧客が迷惑を被ることがあるため(無駄に待たされたり、罵声を聞いて不快感を覚えるなど)。
- ・ カスタマーハラスメントを許容することによって増長するため。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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・道徳の低下と感じる。
- ・ 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さと感じる。
- ・ カスハラ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	826	46%
どちらかといえば思う	696	39%
どちらかといえば思わない	110	6%
思わない	94	5%
わからない	60	4%

**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)

顧客という関係性のため、強く指摘できない	941	62%
正当なクレームとの違いの判断が困難	924	61%
態様が様々であり、マニュアル通りにいかない	885	58%
従業員が過剰に自分を正当化するリスクがある	280	18%
その他	57	4%
無回答	56	4%

**41 岡山市で「カスタマーハラスメント防止条例」が必要と思いますか。**

(「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	1,053	59%
どちらかといえば制定すべき	486	27%
どちらかといえば制定する必要はない	40	2%
制定する必要はない	42	2%
わからない	165	10%

**42 設問41の回答の理由を教えてください。**

【制定すべき】

- ・ 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。接客の場面だとどう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条例が出来ることによってハラスメントの抑止力になるのではないかと思います。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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と思います。
- ・ 毅然とした対応ができるように街ぐるみで考えるべき。
- ・ カスタマーハラスメントをする人はおそらく無意識にしている。啓発だけでは減らないと思う。条例になれば、抑止になると思う。
- ・ 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その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。

※次ページへ続く

- 接客や電話対応がメインでお客様と関わるが多く、病んでしまうスタッフが多いです。メディアなどでカスタマーハラスメントが広がったことで、前よりは件数が減ったとは感じますが条例を制定していただけると会社側の対応も良くなると思うのでぜひお願いしたいです。
- 真面目に仕事をするのが本当にしんどいです。岡山市は教員を守ってほしいです。早急な立法を心より望みます。
- カスハラを行う人に、自分の行いを気づいてもらえ、それがいけないことだと知ってもらえると思う。また、この職場だけの取り組みでなく、きちんと岡山市の条例であることを基に注意することができる。
- 会社で困っているが、相談窓口がなくただただ耐えたり我慢するだけ。相談窓口があれば、そこに相談したいし、どうしたらいいのかアドバイスも欲しい。本当につらいです。
- 明確な基準を設ける事により、抑止力にもなる。また市民全員がお互いに助け合い、通報等しやすい環境になると思う。
- 会社だけでは従業員を守ってもらえないと感じる。
- 言ったもの勝ちにならないようにしてほしい。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。クレー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。
- 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。
- 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。
- 対応マニュアル等を持たない会社もあり、そうした会社に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。
- 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。
- 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。対応するのを後押ししてほしい。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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
- 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、防止条例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】

- ・ 働きやすくなるのならあったほうがよい、あることで業務が増えるのならなくてもよい、という感じでしょうか。
- ・ 対応するための決まりがあれば良いとは思いますが、強制力はないと予想されるため、「どちらかといえば」の回答とした。
- ・ 事例や指針があれば、判断しやすいし、対策にも繋がると思う。
- ・ 制定してほしいが、制定したところで何も変わらないのではなにかとも思う。
- ・ 条例があったとしても、顧客側の人が認識しなければ完全にはなくならないと思うから。
- ・ 現実、不当にハラスメントを行っている人が存在している以上必要と感じる。が、正当な理由があってやむを得なかった人、もしくは受けた側の思い違い、精神的な持病(診断書がない)を抱えている人が起こしてしまう突発的な言動、などもあるのでそこを誰がどう判断するのか。またハラスメントと決定づける基準をどうするのが難しいと思うので、制定によって無実の人が責められるようになるのではないかと。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ ハラスメント自体が線引きが難しいものになる。だ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)を最小限にするべきと考えます。
- ・ 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と思うから。
- ・ 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。

## 【どちらかといえば制定する必要はない】

- ・ 社会全体が、度を過ぎた人を排除する風潮になれば良い。学校の道徳教育を充実させることのほうが先。
- ・ あっても無くてもする人はする。
- ・ それを良いことに、お客の意見を聞き入れてもらえない事があるような気がするから。
- ・ 実効性のある条例なら制定すべきと思うが、罰則等含めて難しそうに思える。条例制定もパフォーマンスだけにしないように願う。
- ・ カスハラという文言を聞くようにはなったが、前から言う不当要求との違いがよく分からない。
- ・ 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えます。それをひとくりにして、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。
- ・ 接客態度の悪い店が多い。
- ・ 制定以前に法制化すべき。
- ・ 条例で、カスハラへ一律にこう対応すると強いる内容や、カスハラを受けた者への報告義務などは避けてほしい。
- ・ 自分に直接言われているかもしれないが、人格を否定しているわけではないと思うし、されたところで自分のことを何も知らない人間が勝手に物を言っているだけなので割り切る方が良く、そういう力をつけたほうが今後の人生は楽になると思います。自分の課題と相手の課題は切り分けて考える力が必要。

【制定する必要はない】

- ・ 何でもかんでも市民を縛ればよいものではない。自ら主体的に考え、判断できる市民同士ならばこのような条例は不必要ではないか。
- ・ 制定したところで、市民の大部分(事業者含む)がそのような条例を読んで理解しようとしないうえ、抑止力には思えない。
- ・ 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。
- ・ 理念条例にとどまるため、抑止力に繋がらない。
- ・ 極力規制は避けるべき。
- ・ きちんと被害届を出すことと、民事訴訟を起こすことが重要だから、中途半端に条例など制定することは、問題の本質の解決を複雑にするだけです。
- ・ カスハラは地域特有のものではないので、国において対応策を整備するもの。すでに厚労省が動いており、対応マニュアル等も作成されている。岡山市は条例よりも、各企業、団体が自社、従業員のために対応マニュアルや研修を実施するよう促すことと、市民に対して過度な要求・主張は犯罪になることを周知することが重要だと思います。
- ・ 制定することにコストをかけるより、カスタマーハラスメント被害者に対する相談窓口の設置やケア体制を敷き、その認知拡大が優先と考えるため。
- ・ 制定までしてはいけない。やり過ぎ。それよりも、ちゃんと社会で生き抜く力をつけられるよう支援する事、今の若者の考え方を理解し、うまく仕事をさせる、意欲を引き出す等の意識改革が出来る支援を考えた方が実用的。他の県がしているからでなく、岡山県、岡山市が独自に考えて頂きたい。法人も個人もやる気が持てる岡山市を目指して欲しい。
- ・ 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。

【わからない】

- ・ 内容をまだ把握できていない為。
- ・ 条例制定による効果がまだ分からない。
- ・ 具体的な効力がイメージできない。
- ・ 条例制定により一時的に話題にはなと思うが、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。
- ・ 啓発活動等により、市民がカスタマーハラスメントに対する認識を深め、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。
- ・ 制定してもさほど意味がないし、状況は変わらないと思うから。カスハラをする人は自分がカスハラをしているという自覚が皆無なので、意味がない。
- ・ 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せず、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し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が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イケないのだと思う)。
- ・ 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	1,388	78%
カスタマーハラスメントの禁止	1,024	67%
行為者に対する氏名公表や過料などのペナルティ	684	38%
顧客等の責務	585	33%
事業者の責務	541	30%
市による指針・ガイドラインの策定	493	28%
市による相談・支援・啓発	374	21%
就業者の責務	300	17%
市の責務	293	16%
不当に顧客等の権利を侵害することの禁止	285	16%
事業者による相談窓口設置、手引き策定の努力義務	247	14%
わからない	101	6%
特になし	22	1%
その他(規定してほしい内容、キーワードなど)	24	1%

#### 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】

- ・ あまりにも酷い場合は、ペナルティはあっても良いと思う。ペナルティ(氏名公表)があれば、それが抑止力にもなり得ると思われま。
- ・ 特に悪質な場合はペナルティがあってもよいと思う。受けた側は精神を病み就労すら難しくなる場合もある。
- ・ 反社会的行為にはペナルティがあるものだという事は示さない意味がないです。
- ・ 大賛成。あおり運転と一緒に撲滅すべき。
- ・ 設けるべき。リスクがないため、好き放題言っている。
- ・ やられた側が損をするのはおかしい。相応のペナルティを負わせることが抑止力になる。
- ・ ハラスメントをする人は、相手が嫌な思いをしているなどは全く考えておらず、自覚がないので氏名の公表やペナルティを設ける事はとても良いと思います。
- ・ 賛成です。ペナルティを設けないと減らないと思います。ただし、カスハラ定義はしっかり決めるべきだと思います。
- ・ 行為者は自分が正しいと思い込んでいるので、煽り運転などと同じで一定の罰則を設けないと社員やアルバイトさんをもう守れないのではと思うことが多々あります。
- ・ 氏名公表とともにさらに罰金等、より重いペナルティを課すべき。
- ・ 介護分野ではそういった方は何度も同じことを繰り返す。キツチリ反省と責任を追求しないと、介護人材不足になり得る。
- ・ カスハラをする人はどこに行っても同じ事をします。
- ・ 業務を著しく妨害した、対人や対物など損害を与えた、など、一定の公表定義を作成し、それを逸脱した場合に限りペナルティを課するのはいいと思う。
- ・ 警察が介入するような酷いカスハラは公表すべき。
- ・ 条例制定後も件数等に変化がなければ、そういうやり方も致し方ないと思う。
- ・ ある一定のラインを超えた場合は必要だと思う。(例えば暴力とか器物破損、長時間の居座り、度重なる暴言、強要行為とか。)
- ・ 罰金、刑事罰が良いと思う。
- ・ 初犯は警告でも良いと思うが、繰り返す人には公表でも良いと思う。なぜ駄目なのかを理解してもらうため。
- ・ あまりに酷い案件は事例を含め公表する事により抑止力やカスハラ防止の周知になるのではないかなと思う。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 氏名公表すれば情報共有できるのでいいと思う。
- ・ 賛成。ただ誰がどういう基準でカスハラ認定をし、ペナルティを課するのか？個人の裁量の違いが大きいため、判断基準が難しい。

##### 【反対の意見】

- ・ 氏名公表はやりすぎな気がします。条例を制定するだけでも、抑止力になると思います。
- ・ 関係ない家族にまで被害が及ぶかもしれない。慎重に対応すべき。
- ・ 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。
- ・ カスハラをしっかりと定義して、市全体でカスハラを禁止する強い機運を作ることの方が重要。
- ・ 冤罪の場合があるので、氏名「公表」は適切ではないと思われます。「カスハラする余地がない」制度設計と、被害者のフォローに力を入れてほしいです。
- ・ 定義が曖昧で判断がつきにくいので、仮に誤ってカスハラ行為者と認定された場合、罪を犯していないにもかかわらず大きな損害を被ることになりかねない。
- ・ 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い。
- ・ 世の中には、人に迷惑をかける人は大勢います。その様な人の氏名を公表していない中で、線引きが難しいカスハラ行為者を行政が氏名公表やペナルティなどできるとは思えない。
- ・ 氏名を公表するという認識でいるとカスハラが少なくなるかという疑問に思う。そもそもそのような行為をする人は、人の目を気にするような人間性を持ち合わせていないのではないかと。
- ・ 当事者は自分が正しいと思い込んでいるので、ペナルティでは効果はないと思う。
- ・ 公表までの手続きとして、各事案ごとに、弁護士等の専門家の意見などを求める必要があると思われる。氏名を公表することのコストやリスクに見合う、カスハラ防止の効果があるとは思えないので、ペナルティを設けることは反対。
- ・ 氏名を公表されることにより、その人の名誉が毀損されることになる。名誉毀損で岡山市が訴えられた場合に対応できるのか法律をよく確認する必要がある。氏名を公表すると規定があっても上記の問題があるため、結局公表されることはないのでは。
- ・ 氏名公表は慎重にしなければならぬので、基本反対ですが、ハラスメント行為をしている事を本人が認識できる対策が必要。
- ・ 行き過ぎた罰のように感じる。事業者から顧客への暴力になり得る。
- ・ 氏名公表は重すぎ、かえって助長するようになり別々の犯罪等に繋がりがかねない。繰り返す人は、どこにも居場所がなく、どこでもカスハラや悪質なクレームをし続けている人が多い。
- ・ 出禁等のペナルティは必要と思うが氏名公表はやりすぎのようを感じる。
- ・ カスハラの内容が多様多岐の為に、安易に氏名公表は難しいのではないかと。
- ・ 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。
- ・ 悪意を持った従業員が、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。従業員を守ると同時に、顧客の名誉も守らなければならないといけな。

【その他】

- ペナルティは一定の抑止力があると思いますが、相当悪質な件しか適用できないと思われます。そうなることで、「ペナルティが適用されないのがカスハラではない」と誤解する人が出てきそうなことを危惧します。
- あまりにもひどい場合は必要だと思いますが、消費者の表現の自由も考えていけないと思います。
- 氏名公表は同姓同名の場合、混同される可能性がある。
- 第三者機関が、「明らかに不当なカスハラに該当する行為」と判断した者の氏名は公表すべき。
- カスハラが精神症状によるものなのか不明な場合もあり、精神疾患を持っている人に対するペナルティはどうかあるべきか、慎重に考える必要がある。
- 一定程度は必要であるが、第三者委員会等で判定をした上でペナルティを課すべき。またカスハラをした者に対してカウンセリングや部外研修などのプログラムを提示すべき。
- 高齢者の認知症の方や、精神疾患等によるハラスメントになってしまった場合など基準をしっかりと設けないといけないと感じます。
- 実務的には公表該当となる行為の程度など判断基準が難しいのではないかと懸念する。刑事事件でも冤罪があるくらいなので。行政がどこまでできるのか整理が必要ではないか。
- 本人の認識がない場合は、警察や市職員が注意し本人に納得・認識して頂ける様ご指導があると助かります。
- 個人ではなく企業を公開する方が抑止力になると思われる。
- ペナルティを設けて減るならば設けてほしいけれど、難しいと思います。なのでブラックリスト的なものがあつたら対応もしやすいのではないかと思います。
- 周囲の目にさらされる事で、一定の抑止につながると考えます。一方で、ハラスメントした側へのいじめや嫌がらせ等が発生する恐れもあるため、公表された方の人権にも配慮は必要かと思えます。
- 罰金などは抑止力となるので儲けるべきだが、数万円レベルでは効果が薄いので金額を上げるか、他のペナルティを考えるべき。
- 出来れば公表して欲しいが、個人情報保護法もあるのでそこまで出来るのか疑問。公表というもどこへ、どこまでするのか。個人が気軽に見られる所へ公表なのか？
- 指導回数が多くなればしても良い。例えば5回以上とかなれば常習犯なため。
- 氏名公表ではなく問題があつた内容の公表にとどめる方が良いように思います。客観的事実として何があつたかを公表する方が、事実を正確に受け止める人も増えると思いますし、今後の防止策にもなるように思います。
- ペナルティーよりも企業がカスハラ対策をするための相談機関を設置したり、啓発のためのツールを提供してほしい。
- ペナルティを設けることで、カスハラ行為者の態度が変わるなら、やる価値はあると思う。一定期間を置けば名前が消える等の行為者への配慮も必要かと思う。
- 個人の人権侵害の恐れがあるので、段階的に注意、指導、勧告等を行い、なおも行うならば最終手段として公表することを相手に伝えてから行うのが適切かと思えます。
- ハラスメントにもランクや程度を設け、それに応じたペナルティを科した上で、事業者や従業員など被害者側が公表するかどうかを選択できると良いと思います。

- インターネットにのりような形でなく、行政に問い合わせたらわかるようなシステムでも良いかもしれない。
- 永久的に公表するのではなく公表期間を設定しての公表、カスハラ回数が3回以上ある人のみ公表などの線引きは必要だと思う。
- 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。
- 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。
- 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を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、特記事項が必要であると思う。
- 氏名公表は賛成しづらいが、何らかペナルティがあつてもよい。行政サービスが制限されるなど。
- 前の事業所でカスハラがあり、ハラスメントをする側も問題ありましたが、される方にも問題がありました。ハラスメントした側もされた側も含めた内容を公表するのならいいと思います。

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	1,218	68%
カスハラ定義、判断基準の明確化	1,205	67%
消費者に対する意識啓発・教育の強化	822	46%
警察の対応強化	606	34%
相談窓口・仲裁機関の設定	486	27%
SNS等への根拠のない情報流布に対する対応	418	23%
事業者が適切な対応が採れるしくみづくり	329	18%
第三者機関が確認・指導を行うしくみの構築	318	18%
事業者向けの勉強会・セミナーの開催	264	15%
業界・他社の好取組事例の収集・展開	243	14%
社員研修などの素材の開示・提供	219	12%
わからない	65	4%
特になし	27	2%
その他	19	1%

#### 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。

- ・ 他県の複数の人から、岡山県人はクレーマーが多いと聞いています。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。
- ・ 複数の本部社員に聞いたのが、岡山県はクレーマーが多いということ。他県では、お客様のご意見・要望に対してできるだけお客様の希望に添えるよう建設的な話ができるが、岡山の人はそうでない人が多いようです。一つの事例に対し謝罪が完了するまでの時間も長いとのこと。
- ・ 10年前に岡山に来ましたが岡山県民の人柄がいまだに分かりません。意地悪な人も多いですし、自分さえ良ければ良いという考えの人が多すぎます。車のマナーにしても同じです。カスハラにしても感情で動くお客様が多すぎます。
- ・ 販売業ですが、お客さまは偉いという風習が特に強いと感じる。せっかちで気弱そうな店員に故意にネチネチした態度を取るのも岡山県民らしいと他府県でサービスを受けて感じる。海外ではスーパーでも対等な立場が当たり前なのを何度も見ており日本とあまりにも違いすぎてがっかりする。
- ・ 岡山は島国根性の塊の様な人が多い。災害が少ないからか、利己的で助け合う気持ちはない。医療・福祉の従事者はほぼ毎日の様にカスハラを受けるが、相手は患者様・利用者様なのでカスハラと認めてもらえない。
- ・ 他の自治体よりも、悪質なクレームで離職する従業員の割合が多い。人手不足につながりやすい特徴があると思います。学生さんの数も多いこともあり、アルバイトで働く人がカスタマーハラスメントが原因で離職することがとても多いのが特徴です。
- ・ 他県では見かけたことがあるが岡山市で見かけたことはない。お互い問題が少ない地域だと認識している。
- ・ 岡山県のクレーマーの特徴は、とにかく自分の思い通りに話を進めたい、自分が思ったような返答がないとごねる、相手の話を聞かない、必要以上に自分を丁重に扱うよう強要する、自分のメンツを気にする方が多い。本当に厄介な人、話が通じない人が多いです。
- ・ 営業職や広報部門などに対して顧客である有利な立場を利用していやがらせをする行為が他都市よりも多い。
- ・ 岡山弁は特に威圧的に感じられることがある。
- ・ 一時的にカスハラを行う人もいるが、常習者が一定数いる。そういう人は、言葉尻など、些細なミスを取り上げて非常に陰湿。
- ・ 職員を守ってくれる印象はない。
- ・ 他県の方より「損をしたくない」という気持ちが強い方が多い気がします。
- ・ 岡山市民はよそ者を受け入れない傾向にあると思う。よそ者、店の店員や従業員には思いやりがまったくない。
- ・ 40代以上の男性に多い傾向があるように感じる。個人事業主も多い気がする。無理難題を押し付けて社員をとことん追い詰めてくる。
- ・ 岡山市は隣接大規模市に比べると、比較的わきまえた人が多いと思います。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 「俺様はお客様だぞ」「誰のお陰で給料貰っとんなら」という人間が多い。