ささえりあにおけるカスタマーハラスメントの状況と今後の対応について

1 背景

- 地域包括支援センターは、65 歳以上の市民の総合相談窓口として、幅広い相談を受け止め、必要な支援につなぐ役割を担っている一方で、複雑な背景を有するケースや、本人・家族の意向と異なる判断が必要な場面も多く、業務の特性上、カスタマーハラスメントが発生する潜在的なリスクを抱えている。
- 2026 年 10 月 1 日施行の改正労働施策総合推進法により、カスタマーハラスメント対策が法的義務となった。
- こうした状況を踏まえ、市内 27 か所のセンターを対象に、カスタマーハラスメントの実態を調査し、その結果を基に今後の対応を整理した。

2 カスタマーハラスメントの発生状況

(1) 令和 7 年度の発生件数(種類別)

区分	件数	発生したセンター数
① 暴言・威圧(大声、人格否定、脅し等)	62	18
② 身体的暴力・身体接触(セクハラを含む)	5	4
③ 不当な要求・拘束(長時間の電話、居座り等)	149	15
④ SNS・ネットでの中傷	2	2
⑤ その他	11	3
合　計	229	

※3 年前(令和 4 年度頃)との比較では、全体としての発生件数について 14 センター、暴言・威圧など精神的なものについて 12 センターが「やや増えた」と回答しており、「減った」との回答はなかった。

(2) 重大な対応に至ったケース

・警察への相談・通報　6件(3センター)　　・利用中止・契約解除の判断　5件(4センター)

(3) 主な事案

- 虐待対応により配偶者が施設入所となったことへの不満から、窓口に来所した親族が職員に刃物を突きつけた。
- 電話で「今から殺しに行く」と脅されたため、事務所出入口を施錠のうえ警察に出動を要請した。
- 電話を含む会話をすべて録音され、文字起こしを目の前で読み上げられた。職員の顔を撮影のうえ、SNS に投稿すると脅された。
- 同一人物から長時間・頻回の電話が繰り返され、通常業務に支障が生じた。
- 威圧的な言動が特定の職員に集中し、当該職員が業務への不安を残したまま異動に至った。

3 各センターにおける対応・予防の取組状況

- 各センターでは、複数職員による対応や訪問前の情報共有をはじめ、防犯カメラの設置、事務所の施錠、警察・交番との情報共有など、それぞれの環境や事案に応じた対応が行われている。
- 一方、防犯設備、研修、職員ケアの実施状況にはセンター間で差がみられ、対応が担当職員の経験や判断に委ねられている場合もある。

予防策・職員ケアの実施状況

予防策	実施センター数	研修・職員ケア	実施センター数
① 複数職員での訪問・面談	27	①事案発生後の職員フォロー面談	21
② 訪問前の利用者情報共有・リスク確認	25	②メンタルケア相談窓口の整備	19
③ 録音機器の活用	17	③カスハラ対応の研修	17
④ 防犯ブザー・通報ボタンの配備	10		

※「③録音機器の活用」17 センターは、訪問時の IC レコーダー等を含む。

4 課題の整理

- 【センター間の格差】防犯設備、研修、職員ケア等の実施状況にはセンター間で差があり、各センターの設備や実施体制に応じて対応可能な範囲が異なっている。
- 【対外的な方針の明確化】カスハラに対するセンターの基本姿勢を共通して示すものがなく、現場の職員が個別に説明・対応している状況にある。

5 対応

カスタマーハラスメントへの対応については、事業主である委託法人が必要な措置を講ずることを基本としつつ、市としても、防止及び適切な対応に向けて必要な取組を進めていく。

取組	内容
① 研修の実施	• 地域包括支援センター連絡協議会の研修部会において、センター間で基本的な判断基準や対応方法を共有するため、カスハラ対応研修を実施。（令和 8 年 9 月 25 日） 正当な相談・苦情とカスハラの区別、初期対応、法的な考え方、組織的対応への切替え、警察による防犯対策の講義を行った。
② 統一ポスター等の作成	• 地域包括支援センター連絡協議会において、センターの窓口等に掲示する統一のポスター等の作成を検討している。 • 相談には丁寧に対応することを基本としつつ、27センターで共通した対応ができるようにし、カスハラには組織として対応する姿勢を示し、抑止と職員の心理的負担の軽減を図る。