日調連発第３６８号
令和８月３月９日

各土地家屋調査士会長　殿

日本土地家屋調査士会連合会長

日本土地家屋調査士会連合会カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定について（通知）

客月 25 日、26 日に開催しました令和 7 年度第 5 回理事会において、標記基本方針を別紙のとおり策定しましたので通知します。

同基本方針は、近年、カスタマーハラスメントに関する社会的関心が高まっており、令和 7 年 6 月 11 日に労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律等の一部を改正する法律（いわゆるカスハラ対策法）が公布されたことを受けて策定したものです。

別紙

日本土地家屋調査士会連合会カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　はじめに

日本土地家屋調査士会連合会（以下「連合会」という。）は、土地家屋調査士会の会員の品位を保持し、その業務の改善進歩を図るため、土地家屋調査士会及びその会員の指導及び連絡に関する事務を行い、並びに土地家屋調査士の登録に関する事務を行うことを目的として活動しています。

連合会の業務に従事する者（以下「役職員等」という。）は、その業務を通じて、土地家屋調査士会及びその会員、また国民の皆様から貴重な要望や意見をいただくことがありますが、これらに対しては真摯に対応を行っております。

しかし、ごく一部の方からの要望や意見の中には、役職員等の人格を否定する言動や暴言、過剰な要望や著しく不当な要求など、社会通念上不相当なものがあり、これらの行為は、職場環境を悪化させるほか、通常業務への支障や会務運営の妨害を招く重大な問題です。

連合会は、役職員が安心して業務を遂行できる環境を確保するため、これらに該当する言動や行為に対して毅然とした対応を行います。

2　カスタマーハラスメントに該当する行為

役職員等以外の者から連合会に寄せられる意見や要求のうち、要求内容の妥当性を欠くもの、要求内容が妥当であっても要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり役職員の就業環境が害されるもの

〔例〕

○　連合会に権限のない事項等に関する不当な要求
○　連合会として対応が困難である事項等に関する不当な要求
○　所定の手続を逸脱した過剰な要求
○　暴行、傷害などの身体的な攻撃
○　威嚇、威圧、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
○　継続的、執拗な言動、何度も同じ内容を繰り返す電話
○　世間話など連合会に関係のない話題による長時間の電話
○　拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
○　差別的な言動、性的な言動
○　個人に対する攻撃、要求、つきまとい、嫌がらせ
○　妥当性を欠く金銭などの補償の要求
○　妥当性を欠く謝罪や土下座の要求
○　SNS やインターネット、マスコミなどへの晒し行為

○　個人情報や家族等の暴露

※　上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3　カスタマーハラスメントへの対応方針

(1) 役職員等以外の者への対応

○　カスタマーハラスメント行為が確認された際は、対応を打ち切り、以降の対応をお断りする場合があります。

○　インターネット上において役職員の氏名などの個人情報が公開されていることが判明した場合、削除要請その他法的措置を行います。

○　悪質と判断される場合は、警察へ通報する、弁護士に相談する、関係各所に連絡するなどの対応その他法的措置を行います。

(2) 役職員等への対応

○　カスタマーハラスメントに対する基本方針を明確化し、適正な対処を行うことができる組織づくりに努めます。

○　役職員等がカスタマーハラスメントの被害にあった場合における相談体制を整備します。