

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

公益社団法人備前市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者の臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業、及びその他の社会参加活動を推進することにより、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として、各種の事業を実施しています。

センターでは、会員、発注者、近隣住民、取引先その他センターの事業に関係する方（以下「顧客等」という。）から寄せられるご意見、ご要望、苦情等を真摯に受け止め、適切かつ誠実に対応することを基本としています。

一方で、顧客等からの暴力的な言動、威圧的な言動、理不尽な要求、長時間にわたる拘束、繰り返される根拠のない主張など、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員又は就業会員の就業環境を害する行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）については、職員及び就業会員を守るため、センターとして毅然と対応します。

カスタマーハラスメントを受けた際は、可能な限り事情や対応方針等を十分に説明し、理解を求めます。それでもなお、社会通念上許容される範囲を超える行為が続く場合には、職員又は就業会員だけで対応することなく、組織として適切に対応します。

また、センターの役員及び職員は、カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うよう努めます。

1 カスタマーハラスメントの内容

カスタマーハラスメントとは、顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容に妥当性が認められないもの、又は要求の内容が妥当であっても、その実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、職員又は就業会員の就業環境を害するものをいいます。

具体的には、次のような行為が該当します。

- (1) 身体的な攻撃（暴力、物を投げる、物を壊すなど）
- (2) 精神的な攻撃（脅迫、威圧的な言動、侮辱、人格を否定する発言など）
- (3) 過度な要求（対応できないことを繰り返し要求するなど）
- (4) 長時間にわたる拘束や、執拗な繰り返しによる要求・抗議
- (5) 正当な理由のない謝罪、担当者の交代、処分等の要求
- (6) 職員又は就業会員への個人的な攻撃や要求
- (7) 職員又は就業会員の個人情報聞き出そうとする行為、SNS等への投稿をほめかす行為
- (8) その他、要求の内容又はその手段・態様が社会通念上不相当であり、職員又は就業会員の就業環境を害する行為

なお、正当なご意見、ご要望、苦情等であって、その内容や伝え方が社会通念上相当なものについては、カスタマーハラスメントには該当しません。センターは、こうしたご意見等については真摯に受け止め、業務やサービスの改善に努めます。

2 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが疑われる場合には、職員又は就業会員が一人で抱え込んだり、対応したりすることなく、速やかに上司又はセンターへ報告・相談してください。

センターは、相談・報告を受けた場合、事実関係を確認した上で、組織として対応します。

顧客等に対しては、可能な限り丁寧に事情や対応方針を説明し、理解を求めますが、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて対応を中止し、電話や面談等を打ち切るなど、毅然と対応します。

また、行為の内容や程度に応じて、複数の職員による対応、書面による対応、警察・弁護士その他の関係機関への相談・連絡等を行います。

センターは、カスタマーハラスメントを受けた職員又は就業会員の心身の状況に配慮し、必要に応じて相談先の案内、上司等によるフォロー、就業場所や担当の変更その他必要な措置を講じます。

なお、カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、職員又は就業会員のプライバシーを尊重するとともに、相談・報告したことを理由として不利益な取扱いを行いません。

令和 8 年 10 月 1 日

公益社団法人 備前市シルバー人材センター

