

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

公益社団法人恵庭市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者に臨時的かつ短期的又はその他の軽易な業務を提供するとともに、就業を通じた社会参加を促進することにより、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図り、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として事業を行っています。

こうした中、センターの職員やセンターを通じて就業する会員に対して、社会通念上許容される範囲を超えた言動や不当な要求など、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われる場合があります。

センターでは、正当なご意見やご要望には真摯に対応してまいります。一方、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員及び就業会員を守るため、組織として適切かつ毅然とした対応を行います。

また、センターの役職員は、自らがカスタマーハラスメントに該当するような言動を行わないよう、相手の立場や人格を尊重し、適切な言動を心掛けます。

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、顧客等からの言動のうち、その内容や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ものをいいます。

例えば、暴行、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動、同じ内容の要求を繰り返すなどの継続的又は執拗な言動、長時間にわたり拘束する行為、不当な要求などが該当します。

2 カスタマーハラスメントへの対応

センターは、カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を確認した上で、必要に応じて職員又は就業会員の安全確保及び心身のケアを行うとともに、再発防止に努めます。

また、カスタマーハラスメントに該当する行為が継続する場合や、特に悪質な場合には、必要に応じて、警察、弁護士その他の関係機関への相談や、サービスの提供等の中止、その他の適切な措置を講じます。

公益社団法人恵庭市シルバー人材センター

カスタマーハラスメントへの対処要領

1 目 的

本要領は、「職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針」に基づき、カスタマーハラスメントが発生した場合に、職員及び就業会員を守るため、組織として適切に対応するための基本的な事項を定めるものとする。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等からの言動のうち、その内容や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ものをいう。

なお、正当な意見、要望、苦情等については、カスタマーハラスメントには該当しない。

3 カスタマーハラスメントに該当し得る行為

カスタマーハラスメントに該当し得る行為として、次のようなものがある。

(1) 要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 正当な理由のない要求や、業務と関係のない要求
- イ 契約内容やサービスの範囲を著しく超える要求
- ウ 正当な理由のない金銭、謝罪、担当者の交代等の要求
- エ 不当な損害賠償等を求める要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 暴行、脅迫、暴言、侮辱、人格を否定するような言動
- イ 大声で怒鳴る、物を叩く、物を投げるなどの威圧的な言動
- ウ 土下座など、社会通念上相当とはいえない方法で謝罪を求める行為
- エ 同じ内容の要求を繰り返すなど、継続的又は執拗な言動
- オ 長時間にわたり拘束するなど、業務に支障を生じさせる行為
- カ 職員又は就業会員のプライバシーを侵害するような言動
- キ インターネットや SNS 等への投稿をほのめかすなど、不当に要求する行為
- ク その他、職員又は就業会員の就業環境を害する不当な言動

これらの行為がカスタマーハラスメントに該当するかどうかは、行為の目的、内容、態様、頻度、継続時間等を踏まえ、個別に判断するものとする。

4 基本的な対応

カスタマーハラスメントが疑われる事案が発生した場合は、次の事項に留意して対

応するものとする。

(1) 一人で対応を抱え込まない

カスタマーハラスメントが疑われる言動を受けた場合は、職員は所属長に、就業会員は担当する職員に、速やかに報告・相談するものとする。

(2) 事実関係を確認する

報告・相談を受けた者は、相手の言動や要求の内容、発生した状況等について事実関係を確認するものとする。

(3) 正当な意見、要望、苦情等には誠実に対応する

相手の意見、要望、苦情等の内容を確認し、正当なものについては、これまでどおり誠実に対応するものとする。

(4) カスタマーハラスメントに該当する言動には適切に対応する

カスタマーハラスメントに該当すると考えられる言動があった場合は、必要に応じて、相手に対してその行為をやめるよう求めるなど、適切に対応するものとする。

(5) 対応が長時間に及ぶ場合は、対応方法を見直す

同じ内容の要求が繰り返される場合や、対応が長時間に及ぶ場合は、必要に応じて対応を打ち切る、担当者を交代する、複数の職員で対応するなどの措置を講ずるものとする。

(6) 危険な行為がある場合は、安全確保を最優先とする

暴行、脅迫その他の危険な行為がある場合は、職員又は就業会員の安全確保を最優先とし、必要に応じて警察への通報・相談を行うものとする。

(7) 対応内容を記録する

カスタマーハラスメントが疑われる事案については、発生日時、相手の言動、要求内容、対応状況等を記録するものとする。

5 組織としての対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、必要に応じて、次のような対応を行うものとする。

(1) 事実関係を確認し、カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断するとともに、必要な対応を検討する。

(2) 対応者の安全を確保するとともに、必要に応じて対応者を交代する。

(3) 必要に応じて、電話や面談による対応を終了し、書面等による対応に切り替える。

(4) カスタマーハラスメントに該当する行為が継続する場合は、対応を中止するなど、必要な措置を講じる。

(5) 特に悪質な場合や犯罪行為に該当する可能性がある場合は、警察、弁護士その他の関係機関に相談する。

(6) 必要に応じて、サービスの提供等を中止するなどの措置を講じる。

(7) 事案に応じて、再発防止のための措置を講じる。

6 職員及び就業会員への配慮

カスタマーハラスメントを受けた職員又は就業会員に対しては、必要に応じて、所属長又は担当する職員が相談に応じるとともに、心身の状況に配慮し、必要な支援を行うものとする。

また、カスタマーハラスメントへの対応について、職員又は就業会員個人の責任とすることなく、組織として対応するものとする。

7 合理的配慮等への対応

相手から、障害、年齢その他の事情に応じた配慮を求められた場合は、その申出の内容を確認し、必要な配慮について検討した上で、適切に対応するものとする。

正当な配慮を求める申出については、カスタマーハラスメントとして一律に扱うことのないよう留意するものとする。

8 対応に当たっての留意事項

カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、相手の人格を尊重し、感情的な対応を避け、冷静かつ丁寧に対応するものとする。

また、カスタマーハラスメントに該当するかどうかの判断に当たっては、相手の属性や立場だけを理由として判断することなく、具体的な言動の内容や態様等を踏まえて判断するものとする。

9 記録及び情報共有

カスタマーハラスメントが発生した場合は、対応日時、場所、相手の言動、対応者、対応内容その他必要な事項を記録するものとする。

記録した情報は、必要な範囲で関係する職員間で共有し、再発防止及び今後の対応に活用するものとする。

なお、カスタマーハラスメントに係る相談者その他の関係者のプライバシーを保護するため、記録及び情報共有に当たっては、個人情報の取扱いに十分留意するものとする。

10 相談等を理由とする不利益な取り扱いの禁止

職員がカスタマーハラスメントについて相談したこと、事実関係の確認等に協力したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行わないものとする。

11 その他

本要領に定めのない事項については、関係法令、就業規則その他の規程等に基づき、必要に応じて対応するものとする。

附 則

この要領は、令和8年10月1日から施行する。