職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

制定　令和８年１０月１日

公益財団法人平塚市生きがい事業団（以下「事業団」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るところです。

一方で、近年、会員、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）の言動の中には、要求内容に妥当性がないものや、人格を傷つけるような社会通念上不相当なもの（カスタマーハラスメント）があることなどが社会問題となっています。

このため、カスタマーハラスメントを受けた際は、事情などを十分説明した上でご理解、ご納得いただけない場合は、職員及び就業会員の就業環境を守るために、事業団として毅然と対応いたします。

また、事業団の役員及び職員は、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に努めます。

カスタマーハラスメントの内容

顧客等の要求の内容が社会通念上不相当なもの

- 事業団の業務の範囲を超える要求
- 性的な言動又は私的な関係を求める要求
- 配分金及び会員業務委託料に見合わない過大な役務の要求
- 金額の減額又は無償での役務提供の要求
- 合理的な理由のない損害賠償又は謝罪の要求
- 特定の職員又は会員の交替若しくは解雇の要求

要求を実現するための手段又は態様が社会通念上不相当なもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動

- 継続的又は執拗な言動
- 拘束的な言動（不退去、居座り、長時間の拘束）
- 差別的な言動
- インターネット上の誹謗中傷

カスタマーハラスメントへの対応

1. 職員又は就業会員が顧客等から前記に掲げる行為を受けたときは、速やかに管理監督者に報告し、一人で対応することなく複数名で対応します。
2. 要求の内容及び事実関係を正確に記録します。録音又は録画を行う場合は、あらかじめその旨をお伝えします。
3. 事業団の業務の範囲及び契約の内容を説明し、応じることができない要求については、その理由を示してお断りします。
4. 同様の要求が繰り返される場合は、対応を終了する旨をお伝えし、退去を求め、又は電話を終了します。
5. 犯罪行為に該当するおそれがある場合又は生命若しくは身体に危険が及ぶおそれがある場合は、直ちに警察に通報します。
6. 行為が特に悪質であると認められる場合は、文書による警告、役務提供の停止、契約の解除、施設への出入りの禁止その他の法的措置を講ずることがあります。
7. 被害を受けた職員及び就業会員の安全の確保並びに就業環境の回復のため、必要な措置を速やかに講じます。

公益財団法人平塚市生きがい事業団