

公益社団法人伊勢原市シルバー人材センターカスタマーハラスメントの 防止等に関する指針

1 目的

公益社団法人伊勢原市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、発注者、取引先その他センターの事業に関係を有する者（以下「発注者等」という。）からのカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」という。）の防止及び排除に関し取り組むべき必要な事項を定める。

2 基本方針

センターは、発注者等からの正当な意見・要望には誠実かつ適切に対応するとともに、社会通念上許容される範囲を超える不当な言動については、職員（嘱託職員及び臨時職員を含む。以下同じ。）の安全と尊厳を守るため、組織として適切に対応し、安心して働ける職場環境の確保とカスタマーハラスメントの防止に努める。

3 用語の定義

（１）カスハラ

発注者等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員の就業環境が害されるものという。

（２）社会通念上許容される範囲を超える不当な言動

社会通念に照らし、要求内容に妥当性がないもの、または手段・態様が不適切なものを指し、例えば、次のもの等が含まれる。

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害）

イ 精神的攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、ひどい暴言）

ウ 威圧的な言動、土下座の強制

エ 継続的な言動、執拗な言動（長時間の電話、繰り返し同様の苦情を申し立てる行為）

オ 拘束的な行動（居座り、監禁）

カ 差別的な言動、性的な言動

キ 職員個人への攻撃、看過できない程度のプライバシー侵害（SNSへの投稿、承諾のない写真撮影・録音、またはそれらの執拗な要求）

（３）職場

職員が職務を遂行する場所をいい、当該職員が通常勤務している場所以外の場所であっても、当該職員が職務を遂行する場所については「職場」に含まれる。

（４）職員の職場環境が害される

当該言動により職員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員の職場環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じる等当該職員が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じることを指す。なお、この判断に当たっては、「平均的な職員の感じ方」、すなわち、同様の状況で当該言動を受けた場合に、一般的な職員が業務を遂行するうえで看過できない程度の支障が生じたと感じるような言動であるかどうかという客観的な視点で評価する。

4 職員の責務

職員は、発注者等に対し誠意をもって対応するとともに、カスハラに対しては、一人で抱え込むことなく、速やかに上司に報告し、組織としての対応を求めるよう努めなければならない。

また、他の職員がカスハラを受けている場合には、必要な協力及び支援を行うものとする

5 事務局長の責務

事務局長は、カスハラから職員を保護するため、必要な体制を整備し、不当な要求に対しては組織として毅然とした対応をとらなければならない。また、被害を受けた職員のメンタルケアに十分配慮しなければならない。

6 相談窓口

カスハラに関する相談窓口は事務局長とする。事務局長は、相談内容に関する事実確認、問題解決のための適切な助言を行うものとする。

7 相談・苦情への対応

職員からカスハラに関し相談があった場合は、迅速に事実確認を行い、当該職員の安全確保を図るとともに、必要に応じて発注者等への説明、対応方法・対応者の変更、対応の打切りその他必要な措置を講ずるものとする。

8 周知・啓発

カスハラを防止するため、本指針を職員に周知するとともに、必要に応じて研修及び啓発を行う。

9 外部機関との連携

カスハラの内容が、暴行、脅迫、威力業務妨害等の犯罪行為に該当すると判断される場合、又はその恐れがある場合は、警察等の外部機関と速やかに連携し、厳正に対処するものとする。

10 その他

- (1) 職場におけるカスハラの防止に携わる職員は、職場におけるカスハラに係る職員の情報が当該職員のプライバシーに属するものであることから、その保護に特に留意しなければならない。
- (2) 職場におけるカスハラの防止に携わる職員は、職場におけるカスハラに関して職員が相談し、又は苦情を申し出たこと等を理由として、当該職員にとって不利益な取扱いをしてはならない。