

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

公益社団法人唐津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。

一方で、当センターの事業において、会員、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）からの暴力的な言動や理不尽な要求、繰り返される根拠のない主張など、社会通念上許容される範囲を超えた行為（カスタマーハラスメント）が見受けられます。これらの行為は、当センターのために働く職員および就業会員の尊厳を傷つけ、安全で安心な就業環境を脅かす重大な問題です。

このため、当センターはカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた際、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働く環境を守るために、センターとして毅然とした態度で対応いたします。**

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（自らがカスタマーハラスメントを行わないこと）に必要な注意を払うように努めます。

1 カスタマーハラスメントの内容

当センターにおいて、カスタマーハラスメントになり得る「行為」は、以下の通りとします（※これらは限定列举ではなく、個別の状況等により総合的に判断します）。

（1）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア 理由のない要求・業務無関係な要求

性的な要求、職員や会員のプライバシーに関わる不適切な要求等

イ 想定サービスを著しく超える要求

契約内容を著しく超えた過度なサービスの提供要求等

ウ 対応が著しく困難または不可能な要求

契約金額の著しい減額要求など、不当な取引条件の強要等

エ 不当な損害賠償要求

提供したサービスと無関係、または過失の範囲を著しく超える不当な金銭補償等の要求

（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 身体的な攻撃

暴行、傷害、物を投げつける、わざとぶつかる、つばを吐きかける等の行為

イ 精神的な攻撃

脅迫（SNS への悪評投稿のほめかし等）、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、無断での撮影・録音等。また、性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱や、機微な個人情報の暴露（アウティング）も含む

ウ 威圧的な言動

大声による威圧、反社会的な言動等

エ 継続的、執拗な言動

同様の質問・クレームの執拗な繰り返し、揚げ足取り、長時間の責め立て、大量のメール送りつけ等

オ 拘束的な言動

長時間にわたる居座り、長時間の電話による拘束、退去拒否等

2 カスタマーハラスメントへの対応

万が一、カスタマーハラスメントが発生した場合、当センターはあらかじめ定めた以下の「対処要領」に基づき、組織的に速やかな対応を行います。

(1) 一人で抱え込まず、組織で対応する

ア 被害を受けた職員や就業会員は、直ちに管理監督者（上司）に報告し、対応方針の指示を仰ぎます。

イ 決して一人で対応せず、必要に応じて複数人で対応、または管理監督者が交代して対応します。

(2) 記録と証拠の確保

ア 事案の正確な把握と今後の対応（法的手続き等）のため、個人情報保護法を遵守した上で、顧客等とのやり取りを録音・録画します。

(3) 毅然とした対応と中止の決断

ア 十分な説明を行っても理不尽な要求が執拗に続く場合は、一定時間の経過をもって対応を打ち切り、退去を求め、または電話を切ります。

(4) 外部機関（警察・弁護士等）との迅速な連携

ア 暴行、傷害、脅迫などの犯罪行為に該当し得る言動に対しては、直ちに警察へ通報します。

イ 悪質なクレーマーや法的な手続きが必要な場合には、速やかに弁護士へ相談し、法的措置（警告文の発出、出入り禁止、サービスの停止等）を講じます。

(5) 被害者の保護とケア

ア 相談窓口を設置し、相談者や関係者のプライバシーを厳重に保護します。

イ 事案発生後は速やかに被害者の安全を確保（配置転換等含む）し、メンタルヘルス不調へのケアを行います。

ウ カスハラ相談をしたこと、または事実確認に協力したことを理由として、解雇等の不利益な取扱いは一切行いません

唐津市シルバー人材センター カスタマーハラスメント防止方針

唐津市シルバー人材センターは、働く職員や会員の尊厳と安全を守るため、カスハラ防止方針を定めています。
社会通念上許容される範囲を超えた不当な言動に対しては、組織全体で毅然と対応します。

カスハラに該当する主な行為



社会通念を超える 過度・不当な要求

業務無関係な要求、契約範囲を超えた過剰サービス、不当な金銭補償の強要など。



身体的・精神的攻撃 や拘束的な言動

暴行、暴言、土下座の強要、SNS悪評のほめかし、長時間の拘束や電話など。

組織としての対応体制・方針



1人で抱え込まず 組織対応&証拠確保

直ちに上司へ報告し複数人に対応。事案把握のため録音・録画等で記録します。



毅然とした対応と 外部機関連携

理不尽な要求は対応を打ち切り、、犯罪行為には警察通報や弁護士を通じ法的措置を講じます。



被害者の安全確保と 手厚いケア

相談窓口を設置しメンタルケアや安全確保を実施。相談者への不利益な取扱いは一切ありません。