令和８年１０月１日

公益社団法人　春日部市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント対応マニュアル

１【目　　的】

公益社団法人春日部市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、会員・職員その他センターの事業に携わる方が、安心して活動できる環境を整えることを目的として、カスタマーハラスメントへの対応について必要な事項を定めるものです。

このマニュアルは、職員がカスタマーハラスメントを受けた場合だけではなく、会員が就業先において不当な言動を受けた場合や発注者と会員との間でトラブルが発生した場合にも適用します。

センターは、問題が発生した際に職員や会員が一人で抱え込むことのないよう組織として適切に対応します。

２【カスタマーハラスメントの定義および対象行為】

センターにおけるカスタマーハラスメントとは、発注者等からの言動のうち、その内容または要求の実現手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、その言動によって会員・職員の就業環境が害されるものを言います。

正当な苦情や改善のご要望は、センターの業務を適切に行うために必要なものです。そのため、苦情やご要望があったことだけをもって、カスタマーハラスメントと判断することはありません。

一方、要求の内容に正当な理由がある場合でも、その伝え方や行為の程度が社会通念上相当な範囲を超え、会員・職員の就業環境を害する場合には、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

判断に当たっては、次の事項を総合的に確認します。

・言動の内容
・言動の態様
・要求の内容や必要性
・言動が行われた時間や頻度
・同じ言動や内容の繰り返し
・会員、職員への影響
・その他、事案に関する具体的な事情

カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為

《身体的な攻撃》

・殴る、蹴る、押すまたは人に向かって物を投げる

《精神的な攻撃》
・脅迫や威嚇
・大声で怒鳴る
・人格の否定
・侮辱や差別的な発言

《過度な要求》
・契約や制度上、対応できないことを要求
・過度な謝罪金銭の要求
・会員、職員個人に責任を負わせる

《長時間および執拗な行為》
・長時間の電話や面談を続ける
・同じ要求を繰り返す
・繰り返し来訪する
・担当者を変えて同じ要求を繰り返す

《拘束的な行為》
・退去を求めても居座る
・会員、職員を拘束して帰らせない

《その他の行為》
・性的な言動
・個人情報の公開をほのめかす行為
・SNS 等で誹謗中傷する
・その他、会員および職員の就業環境を害する行為

3【センターにおける関係者間のトラブル対応】
当センターでは、センター・会員・発注者の三者が関係するため、問題が発生した際には、誰から誰に対して、どのような言動が行われたのかを確認したうえで対応します。

（1）発注者から職員への言動
発注者から職員に対して、上記の「カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為」があった場合には、職員個人の問題とせず、センターとして対応します。
⇒職員は、一人で対応せず必要に応じて相手へ次のように伝え、責任者へ引き継ぎます。

○電話対応の場合

「ご意見は承りますが、確認が必要な内容ですので、責任者
から改めてご連絡します。」

○窓口対応の場合

「ご意見は承りますが、これ以上の対応を続けることはできません。
確認が必要な内容ですので、責任者から改めてご連絡いたします。
恐れ入りますが、本日の対応はこれで終了とさせていただきます。」

どちらも、その場で対応を続けるのではなく、線引きを明確にすることで、時間的猶予と長時間の電話・長時間の居座りを避ける対応ができます。

しかし、窓口対応の場合、「今すぐ責任者を呼べ」となることが考えられますが、相手の要求どおりすぐに交代せず、「責任者との対応がご希望ですね。ただ、責任者がただちに対応できる状況ではございませんので、改めてご対応させていただきます。」

また、システムの発注者情報（カルテ）に経緯等を入力し、事務局長の判断で受注拒否とします。

（２）会員から職員への言動

会員から職員に対して、上記の「カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為」があった場合には、職員の安全な就業環境を守るため、組織として対応します。

⇒職員は１人で対応することなく、業務総務課および経理課は各担当チームの中で複数名での対応をしてください。

また、カスタマーハラスメントが発生したときは、必ず上司に報告の上事務局全体で情報共有を行い、システムの会員情報（カルテ）に記入します。

なお、就業の継続の判断に迷ったときは事務局長から理事長へ経緯を報告し、就業適正化委員会の開催案件とするか協議します。

※会員および発注者には、職員個人の連絡先を教えないよう注意すること。

（３）発注者から会員への言動

会員が就業先において、発注者から不適切な言動を受けた場合には、会員だけに対応させず、センターが間に入り対応します。

会員はセンターへ連絡を入れ、担当職員は会員と発注者の双方から、事実関係の確認を行います。

担当職員は、内容が正当な苦情・改善要求なのか、カスタマーハラスメントに該当する行為なのか情報共有し対応します。

【苦情・改善要求の場合】
⇒担当職員は、担当チーム・上司へ内容を報告し、発注者には謝罪等、会員には注意・指導等の対応をします。
※会員に反省が見受けられない場合、就業適正化委員会へ引き継ぎます。
【カスタマーハラスメントの場合】
⇒担当職員は、担当チーム・上司へ内容を報告し、センターとして対応します。

4【カスタマーハラスメントが発生した時の対応フロー】

Step１　安全の確保　冷静な初期対応

・カスタマーハラスメントと思われる言動や要求を受けたときは、会員および職員の安全を最優先にします。

〇相手と一定の距離を保ち、冷静に対応する
〇大声、威圧、暴力、脅迫等がある場合は無理に対応を続けない
〇危険を感じた場合は、その場を離れ担当チーム、上司へ連絡する
〇暴力行為、脅迫行為、器物破損等、身の危険がる場合は必要に応じて警察への連絡を検討する
〇一人で対応せず、可能な限り複数名で対応する

Step２　相手の話を確認

・相手の主張、要求内容を確認し通常の苦情、改善要求なのか、カスタマーハラスメントに該当する内容かを見極めます。

〇相手の話を遮らず、事実関係を確認する
〇何についての不満を持ち、要求しているのかを整理する
〇センター側に事実確認が必要な事項を把握する
〇正当な苦情・改善要求については、通常の苦情対策として適切に対応する

Step３　カスタマーハラスメントの該当性を判断し上司へ報告

・相手の言動等が、カスタマーハラスメントに該当する可能性がある行為であれば、担当者だけで判断せず、速やかに上司へ報告します。

〇発生日時、場所
〇相手方の情報（名前　住所　連絡先など）
〇対応した職員・会員
〇相手の発言・要求内容、どのような言動があったか
〇対応の経過
〇暴言・脅迫等の有無
〇録音・書面・メールの有無
〇職員・会員への影響

Step４　組織対応への切り替え　対応方針の決定

・カスタマーハラスメントに該当する、または該当する可能性があると判断した場合は個人の対応を終了し、センターとして組織的対応へ切り替えます。
責任者は、事案の内容・緊急性・悪質性などを踏まえ次の事項を決定します。

①対応責任者を決定する
〇誰が本件の対応責任者となるか明確にする。

②対応者を複数名にする
〇相手との面談・電話・訪問等は複数名で対応する

③対応方法を決める
〇対面・電話・書面対応のどれにするか
〇事前に約束のない対応に応えない旨を伝える
〇対応時間・対応回数を決定する
〇弁護士・春日部市役所高齢者支援課・いきいき埼玉へ一報を入れる

④対応を継続するか終了するかを判断する
〇長時間・繰り返しの要求が続いている
〇暴言・脅迫・威圧的行為が続いている
〇要求内容が不当または実現困難である
〇職員・会員の安全、就業環境に支障が生じている
⇒必要に応じて「これ以上の対応は行わない」「今後は書面のみとする」等の方針を決定する。

⑤外部機関への相談・連携
センターとして事案に真摯に取り組んでも理解を得られないと判断した場合は、最終的な判断として、弁護士に相談の上、警察への相談も検討する。

⑥被害を受けた会員・職員への配慮
会員・職員の心身のカウンセリングなど専門家に相談できる窓口を紹介するとともに必要に応じて医療機関への受診を促す。

５【事案対応の終結・報告】

カスタマーハラスメントへの対応が終了した場合は、次の対応を行います。
〇対応の経過、対応内容、被害を受けた会員・職員への配慮などを記録する
〇本件の責任者はその記録を確認し、必要な事項をまとめて報告書を作成する
〇作成した報告書は、組織として共有するため理事会へ報告する
〇事案対応を終結する