

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

公益社団法人鴻巣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るところです。

一方で、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働く環境を守るために、センターとして毅然と対応いたします。

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

- (1) そもそも要求に理由がない又はセンターが行う業務と全く関係のない要求
- (2) 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- (3) 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。
- (4) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- (5) 契約金額の著しい減額の要求をすること。
- (6) 不当な損害賠償要求
- (7) 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- (8) 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- (9) 威圧的な言動
- (10) 継続的、執拗な言動
- (11) 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが生じた際の対処の内容は、次のとおりとする。

ただし、これらはあくまで例示であって、事案の内容や状況に応じて適切に対処するものとする。

- (1) 職員は、管理又は監督の地位にある職員（以下「管理監督者」という。）に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。
- (2) 職員は、可能な限り一人に対応しないこと。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者が対応すること。
- (3) 職員又は管理監督者は、顧客等とのやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。
- (4) 職員又は管理監督者が十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。
- (5) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合は、警察へ通報すること。
- (6) 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

「特に悪質と考えられるものへの対処の内容」

職員又は管理監督者に対し、過度な要求を繰り返すなど特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントが生じた際の対処の内容は、次のとおりとする。

ただし、これらは例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処することとする。

- (1) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報すること。
- (2) 行為者に対して警告文を発出すること。
- (3) 行為者に対して連絡調整等の業務、サービスの提供、商品の販売等をしないこと。
- (4) 行為者に対してセンター等への出入りを禁止すること。
- (5) 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てること。

公益社団法人鴻巣市シルバー人材センター
理事長 小沢 信吉