

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

京都府シルバー人材センター連合会（以下「連合会」という。）は、会員、発注者、近隣住民、取引の相手方その他の連合会の行う事業に関係を有する者（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）を受けた際は、事情等を十分説明した上で、ご理解、ご納得いただけない場合は、職員の働く環境を守るために、連合会として毅然と対応いたします。

また、連合会の役員及び職員は、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) カスタマーハラスメントの定義

職場における顧客等の言動であって、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして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

(2) カスタマーハラスメントに該当する行為等

職員の就業環境を害する顧客等による次のような行為

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）、
- ・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）
- ・威圧的な言動
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・理不尽な要求等

連合会が行う業務と全く関係のない要求、職員個人への要求

契約等により想定しているサービスを著しく超える過剰な要求

対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

不当な損害賠償要求

なお、上記は例示であり、これらに限りません。

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は、職員は可能な限り一人では対応せず、管理又は監督の地位にある職員（管理監督者）に直ちに報告し、連合会は、組織として事案の内容や状況に応じて適切に対処するものとします。

特に、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、警察へ通報し、悪質なもので法的な手段が必要な場合には、弁護士へ相談するなど厳正に対応します。

<注記>

「職場」とは、職員が業務を遂行する場所を指し、通常就業している場所以外の場所であっても、顧客等の事務所や自宅、打合せや会議の場所、事業の現場など当該職員が業務を遂行する場所であれば、「職場」に該当します。

「顧客等」とは、会員、発注者、近隣住民、取引の相手方その他の連合会の行う事業に関係を有する者で、今後、連合会の事業を利用したり、連合会と取引する可能性のある者も含まれます。

「職員」とは、職員のみならず、嘱託職員、パートタイム職員など連合会が雇用する労働者の全てをいいます。

「職員の就業環境が害される」とは、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、職員の就業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など、当該職員が就業する上で看過できない程度の支障が生じることをいいます。