令和８年１０月１日

公益社団法人 宮津与謝広域シルバー人材センター
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 宮津与謝広域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。

こうした目的を実現するためには、職員が安心して就業できる職場環境を確保することが不可欠であり、発注者、取引先、センターの行う事業の関係者（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）により、職員の就業環境が害される場合は、センターとして、その就業環境を守るために毅然と対応します。

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及びその他の事情に照らし、社会通念上許容される範囲を超えた行為により、職員の就業環境が害されるものを「カスタマーハラスメント」と定義します。

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以下のような行為のものを指します。

なお、以下のような行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

（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　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

イ　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

ウ　対応が著しく困難又は不可能な要求

エ　不当な損害賠償の要求

（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、傷害等）

イ　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）

ウ　威圧的な言動

エ　継続的、執拗な言動

オ　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

３　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を受けた際は、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、センターは、組織として事案の内容や状況に応じて、適切に毅然と対応するものとします。

また、状況に応じて、カスタマーハラスメントを行う顧客等への対応を中止し、施設等からの退去を要請します。

特に、悪質なもので、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、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のほか、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、当該職員等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、地域住民、取引の相手方、その他センターの行う事業に関係する者で、今後、センターの事業を利用する者のほか、センターと取引する可能性のある者も該当します。

「職員」とは、職員（センターに就業する常勤の者）のほか、臨時職員を含むセンターが雇用する全ての労働者をいいます。

「職員の就業環境が害される」とは、顧客等の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になることにより、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。