

職場におけるカスタマーハラスメントへの対応方針

公益社団法人長崎市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者の就業及び社会参加活動を推進し、地域社会に貢献することを目的として事業を行っています。センターは、正当なご意見やご要望には誠実に対応します。

一方、会員、発注者、近隣住民、取引先その他センターの事業に関係する方（以下「顧客等」という。）による社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）には、職員及び就業会員の安全と働く環境を守るため、組織として毅然と対応します。

また、センターの役員、職員及び会員は、他の事業主が雇用する労働者に対してカスタマーハラスメントに類する言動を行わないよう、必要な注意を払います。

1 カスタマーハラスメントの定義

職場におけるカスタマーハラスメントとは、次の3つの要素を全て満たす言動をいいます。

- （1）顧客等の言動であること。
- （2）業務の性質その他の事情に照らして、その内容又は手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えていること。
- （3）その言動により、職員の就業環境又は就業会員の就業環境が害されること。

なお、正当な苦情や申入れ、障害者差別解消法に基づく合理的配慮の申出等は、カスタマーハラスメントには当たりません。

2 対象となる言動の例

次の例に限らず、言動の目的、経緯、内容、手段、頻度、継続性、心身への影響等を総合的に判断します。

- （1）暴行、物を投げる行為、つばを吐きかける行為その他の身体的な攻撃
- （2）脅迫、中傷、侮辱、人格を否定する暴言、土下座の強要、大声又は威圧的な言動
- （3）同じ要求の執拗な繰返し、揚げ足取り、長時間の居座り又は電話による拘束

- (4) 契約内容を著しく超えるサービス、著しい減額又は不当な損害賠償の要求
- (5) 盗撮、無断撮影、SNS等への個人情報の投稿、性的な要求その他プライバシーに関わる不当な要求

3 センターの対応

- (1) 事実関係を確認し、正当な申入れには丁寧かつ誠実に対応します。
- (2) 管理監督者に直ちに報告し、その場の対応について指示を仰ぎます。
- (3) 職員又は就業会員を一人に対応させず、必要に応じて担当者の交代、複数人での対応、行為者からの隔離その他の安全確保を行います。
- (4) 必要に応じて、やり取りの録音・録画、電子メール等の保存その他の記録を行います。記録は個人情報の保護に関する法律及びその他関係法令に基づき適切に取り扱います。
- (5) 十分な説明後も社会通念上許容される範囲を超えた言動が続く場合は、対応を終了し、退去を求め、又は電話を切ることがあります。
- (6) 特に悪質な場合は、警告、センターへの出入りの禁止、連絡やサービス提供の制限、警察への通報、弁護士等への相談その他必要な措置を講じます。
- (7) 被害を受けた職員又は就業会員の安全確保、心身への配慮及び再発防止に取り組みます。相談者等のプライバシーを保護し、相談等を理由とする不利益な取扱いを行いません。

令和8年10月1日制定

公益社団法人 長崎市シルバー人材センター