令和 8 年 10 月 1 日

職場におけるカスタマー・ハラスメントに関する方針

成田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並びに会員は、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) 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　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
エ　不当な損害賠償要求

(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）
カ　特定の職員に対するつきまとい

2　カスタマー・ハラスメントへの対応

(1) 職員及び会員は、管理監督を行う職員（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、可能な限り一人で対応しないこと。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必要に応じ録音・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）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（概ね 30 分）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。

公益社団法人成田市シルバー人材センター