カスタマーハラスメント対応マニュアル（派遣労働会員）

【カスタマーハラスメントの定義】

お客様（取引先、発注者、その他事業に関係する第三者）から派遣労働会員に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、派遣労働会員の就業環境を害するもの

（具体例）

・そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
・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
・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（大声で責める、睨む、物を叩く等）
・継続的、執拗な言動（頻繁なクレーム、話のすり替え、揚げ足取り等）
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
・性的な言動（わいせつな言動、つきまとい等）
・派遣労働会員個人への攻撃（中傷、写真を SNS 等へ無断公開等）

【カスタマーハラスメントへの対応】

①冷静に傾聴し、事実関係を確認する。

②曖昧な態度を取らず、謝罪が必要な場合も限定的な謝罪に留める。

（例：「この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません」）

③派遣先担当者や同僚など複数名で対応する。

④行為者に対して毅然とした対応をとる。

カスハラ行為	主な対応
身体的な攻撃	派遣労働会員の安全確保を最優先に、速やかに警察へ通報する。
精神的な攻撃	感情的にならず、丁寧な言葉遣いを心がけ、不当な要求は拒否する。
威圧的な言動	冷静かつ毅然とした姿勢で対応し、行為の中止を申し入れる。
継続的、執拗な言動	対応可能な範囲を超えていることを、早い段階で丁寧に伝え、対応の打ち切りを通告する。
拘束的な言動	所定の目安（電話：30 分、対面：30～60 分）を超えた場合には、対応の打ち切りを毅然とした態度で伝える。
性的な言動	速やかに二次対応者に引継ぎ、行為がセクハラに該当することを客観的な事実とともに説明し、行為を行わないよう丁寧に伝える。
派遣労働会員個人への攻撃	対面の場合は、速やかに派遣労働会員を行為者から物理的に引き離す。SNS 等の書き込みを発見した場合は、投稿者のアカウント名等を記録し、対応を検討する。

【相談窓口】

・シルバー派遣事業を実施する事業所への相談・報告
　TEL：[０５６２－４８－１８０６　　]
・警察への相談・通報
　（緊急時）　　１１０番
　（緊急時以外）　＃９１１０（警察相談専用電話）

※警察への通報は傷害罪、暴行罪等に抵触するなど緊急性が高い場合に限ります。緊急性が低い場合や判断に迷った場合は、シルバー派遣事業を実施する事業所又は警察相談専用電話（#9110）に相談してください。

【対応チェックリスト】

要求内容	□	問題のない商品の無償提供を要求する
	□	契約に含まれない特別扱いや優遇措置を要求する
	□	業務と無関係な私的依頼を要求する
	□	実現不可能な要求をする（例：期限超過の手続きなど）
	□	業務時間外や休日の対応を要求する
	□	正常な対応をしているが、代金の支払いを拒否する

要求態度	□	殴る・蹴る・つばを吐くなどの暴力をふるう
	□	物を投げつける、体に触れる
	□	「お前ではダメだ」「無能だ」と人格を否定する
	□	土下座や謝罪文の提出などを強要する
	□	大声で怒鳴る、机をたたく
	□	にらみつけるなどの態度で恐怖を与える
	□	要求内容が変化し、最初の目的が不明瞭になる
	□	同じ内容のクレームを繰り返す
	□	要求が通らないために居座り続ける
	□	勤務終了後に待ち伏せ・つきまといを行う
	□	派遣労働会員にわいせつな発言や行為を行う
	□	容姿や服装、年齢など業務に関係のない点を中傷する
	□	無断で写真・動画を撮影し、SNS 等に投稿する
	□	個人の責任に転嫁し、執拗に謝罪や処分を求める

職場への影響	□	同一顧客からのクレーム対応に長時間拘束され、他の業務が滞っている
	□	対応に関わった派遣労働会員が心身の不調を訴える
	□	頻繁なクレーム対応が職場全体の業務に支障を与えている

該当する項目に✓を入れ、1 つでも該当する場合は、速やかに相談窓口へ報告してください。