

公益社団法人白岡市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント防止に関する
基本方針



令和8年10月

公益社団法人白岡市シルバー人材センター

目次

第1章 基本方針	2
第2章 カスタマーハラスメント対策について	
1 定義	3
2 カスタマーハラスメントの行為類型	3
3 カスタマーハラスメント判断基準	4
4 カスタマーハラスメントへの対応	4
5 留意事項	5
6 関連事項	6
7 懲戒	6
第3章 カスタマーハラスメントへの対応対フロー	7
第4章 カスタマーハラスメントの相談体制	8

第1章 基本方針

1 はじめに

公益社団法人白岡市シルバー人材センター（以下「センター」という。）では、顧客等からの意見や要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービス向上に努めております。顧客等からいただく意見や要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の顧客等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もあります。これらは、職員等の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の顧客等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

センターにおいては、職場のカスタマーハラスメント（以下「カスタマーハラスメント」という。）を「顧客等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員等の就業環境を害するもの」と捉え、具体的には以下のような言動等がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

※ 職員等とは、センター職員、臨時職員、及び嘱託職員並びにセンター会員をいいます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動等】

- ・そもそも要求に理由がない又は商品・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
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※ これらは例示であり、これらに限られるものではありません。また、言動には電話、電子メールやSNS等インターネット上で行われるものも含まれます。

これらの言動等は、職員等の心身に重大な影響を与えるだけでなく、サービスの適正な提供にも支障を及ぼすものです。

センターは、このような言動等から職員等を守り、安心して業務に従事できる勤務環境を確保するとともに、公正・公平なサービスの提供を行うため、この基本方針を定めます。

2 基本姿勢

センターでは、顧客等からの意見や要望は引き続き真摯に受け止め、誠実かつ丁寧に対応することで信頼や期待に応えるようサービス向上に努めてまいります。

そのうえで、顧客等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員等を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応して対応してまいります。状況によっては、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど、厳正な対応を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員等へのケアを行うとともに、職員等がカス

タマーハラスメントに適切に対応できるよう職員等への周知や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

第2章 カスタマーハラスメント対策について

1 定義

- (1) カスタマーハラスメント 職場において行われる、顧客等の言動（電話、電子メール、SNS等インターネット上行われるものを含む。）であって、その雇用する職員（臨時職員及び嘱託職員を含む。）及びセンター会員（以下「職員等」という。）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、職員等の就業環境が害される行為（職員等が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、勤務環境が不快なものとなったため、職員等が業務を遂行する上で看過できない程度の支障が生じるもの）。
- (2) 職場 職員等が業務を遂行する場所（当該職員等が通常就業している場所以外の場所であっても、当該職員等が業務を遂行する場所を含む。）
- (3) 顧客等 顧客（サービスの利用等をする可能性がある潜在的な顧客を含む。）、取引の相手方（今後取引する可能性のある者を含む。）、施設の利用者（今後利用する可能性のある者を含む。）、その他当該職員等の事業主（センター会員の取引の相手方を含む。）の行う事業に関係を有する者。

2 カスタマーハラスメントの行為類型

カスタマーハラスメントに該当し得る行為は、以下のとおりです。ただし、これらはあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ◎ 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - 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的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求
 - 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
契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求
 - 対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
契約金額の著しい減額の要求
 - 不当な損害賠償要求
サービスの提供等の内容と無関係である不当な損害賠償要求
- ◎ 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの
 - 身体的な攻撃
物を投げつける、唾を吐く、殴る、蹴る、わざとぶつかるなどの暴行
 - 精神的な攻撃
センター等の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅す、職員の人格を否定するような言動を行う、土下座を強要する、盗撮や無断での撮影をする、職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、職員の了解を得ずに他の者に暴露する又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止する
 - 威圧的な言動
威嚇、にらむ、声を荒らげる、物や机を叩く、高圧的に要求を主張する

- 継続的、執拗な言動
同様の質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをする、同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつける
- 拘束する行動
長時間の居座りや電話等で拘束、個室等で拘束し長時間にわたり要求を繰り返す
- その他
社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、合理性を欠く不当・過剰な要求

3 カスタマーハラスメントの判断基準

(1) 判断基準

初期対応から個別の事情に十分配慮し、真摯かつ丁寧にに対応しているにもかかわらず、カスタマーハラスメントが疑われる行為が続く場合、管理監督者は、対応した職員等や周囲の職員等からの聴き取り、対応記録の確認などにより、事実関係を確認し、カスタマーハラスメントに該当するか判断します。

判断に当たっては、手段・態様、要求内容、時間・回数・頻度に着目し、職員等の勤務環境を害する行為であるかを検討します。

ア 手段・態様

要求内容を実現するための手段・態様が社会通念上不相当である。

イ 要求内容

顧客等の主張に関して、事実関係や因果関係を踏まえて、要求内容が妥当性を欠く。

ウ 時間・回数・頻度

時間・回数・頻度が、社会通念上、不相当である。

ただし、これらは絶対的な基準ではなく、業務の内容や現場ごとの特質、その時の状況を踏まえて総合的に考慮した結果、職員等の勤務環境が害されるといえる場合は、カスタマーハラスメントと判断します。

(2) カスタマーハラスメントに概要しないもの

次に掲げる行為は、それ自体をもってカスタマーハラスメントに該当するものではありません。

ア 顧客等又は職員等の対応に関する正当な意見、要望又は指摘

イ 職員等の誤り、説明不足又は不適切な対応に対する合理的な指摘

ウ 法令などに基づく指導、依頼等

エ 請願、陳情その他制度上認められた行為

オ 社会通念上許容される範囲で行われる質問、確認、抗議又は改善の要望

なお、御要望等の内容に理由がある場合であっても、その手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超えるときは、カスタマーハラスメントに該当することがあります。

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) カスタマーハラスメントへの基本的な対応

カスタマーハラスメントが生じた際の対処の主な内容は、次のとおりとする。ただし、これらは例示であって、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。

ア 職員等は、管理又は監督の地位にある職員（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ものとします。

イ 職員等は、可能な限り一人で対応しないこととします。また、必要に応じて当該職員等に代わって管理監督者が対応するものとします。

ウ 職員等又は管理監督者は、顧客等とのやり取りを録音・録画するものとします。

ただし、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。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うものとします。

エ 職員等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、一定の時間の経過をもって退去を求め、又は電話の場合には切電するものとします。

オ 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、警察へ通報するものとします。

カ センター以外の職場において現場対応が困難な場合は、センターへ情報共有を行い、指示を仰ぐものとします。

コ 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談するものとします。

(2) 特に悪質と認められるものへの対処

職員等又は管理監督者に対し、過度な要求を繰り返すなど特に悪質と認められるカスタマーハラスメントが生じた場合の対処の内容は、次のとおりとします。ただし、これらは例示であって、業務の特性等により必要な対応が異なる場合があることに留意しつつ、それぞれの状況に応じて適切に対処するものとします。

ア 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報するものとします。

イ 悪質と考えられるカスタマーハラスメントを行った顧客等（以下「行為者」という。）に対して警告文を発出するものとします。

ウ 行為者に対して連絡調整等の業務、サービスの提供等をしないものとします。

エ 行為者に対して職場への出入りを禁止するものとします。

オ 民事保全法（平成元年法律第91号）に基づく仮処分命令を申し立てるものとします。

5 留意事項

職員等及び管理監督者は、カスタマーハラスメントに関する次の事項について留意するものとします。

(1) カスタマーハラスメントは、職員等及び顧客等とのコミュニケーションの不足が原因や背景となって生じることもあること。

(2) 職員等及び管理監督者は業務をよく理解するものとし、職員等及び顧客等への対応力の向上を図ることは、カスタマーハラスメントになることを防止する上で重要であること。

(3) 障がい者から職員等及び管理監督者に対して、障がいを理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「障害者差別解消法」という。）で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めること、又は社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明することは、カスタマーハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。また、同法に基づく「障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針」に即して、職員等及び顧客等との建設的対話を重ねるなど事案に応じて適切に対応する必要があること。

(4) カスタマーハラスメントが生じた場合には、その被害を深刻にしないために、問題を一人で抱え込まずに、カスタマーハラスメントが生じている状況について、上司や管理監督者に相談する

などの方法をとることをためらわないことや、職場において解決することが困難な場合には、外部の相談機関に相談する方法を考えることが大切であること。

6 関連事項

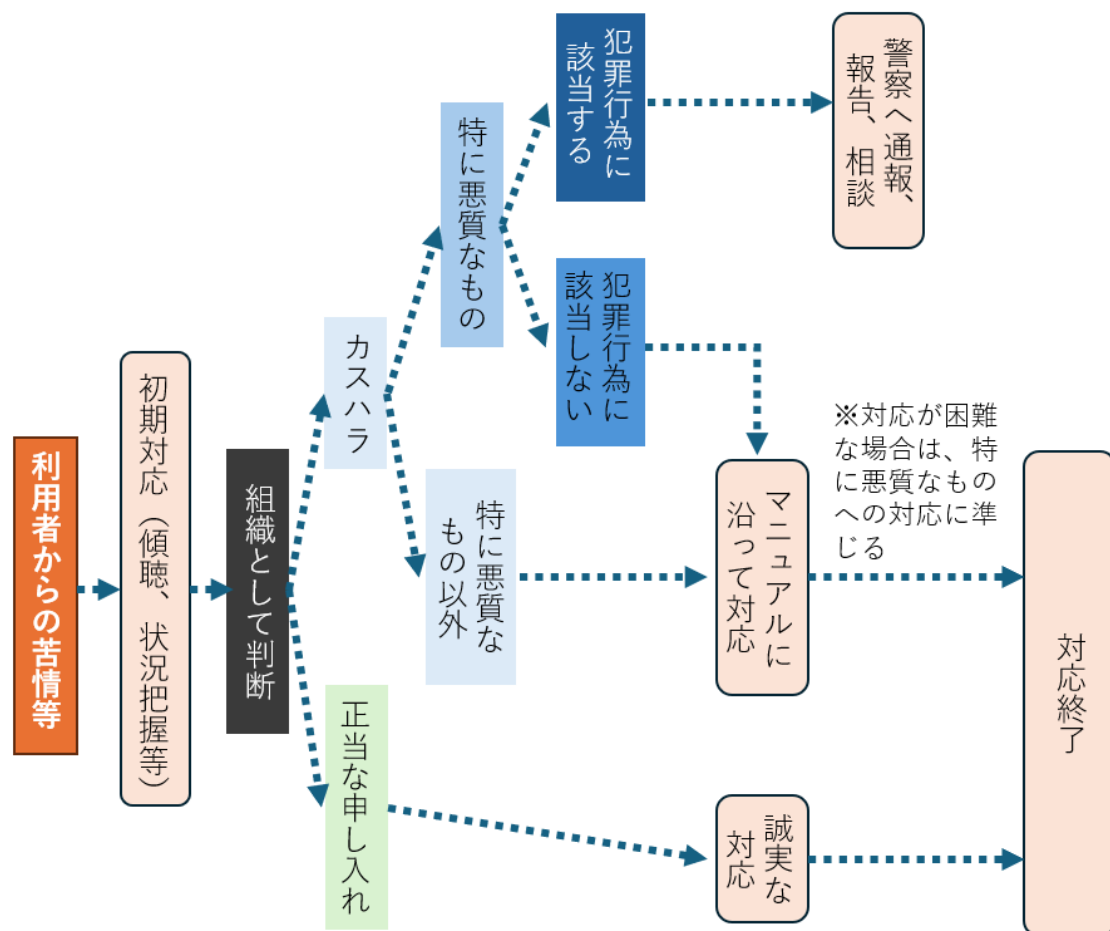
職員等及び管理監督者は、その職務において、カスタマーハラスメントを生じさせる言動のみならず、職員等及び管理監督者以外の者に対してカスタマーハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ってはならないことを十分認識しなければなりません。

7 懲戒

職員等及び管理監督者が、その職務において、カスタマーハラスメントを生じさせる言動を行ったとき又は職員等及び管理監督者以外の者に対し、カスタマーハラスメントを生じさせる言動に類する言動を行ったときは、規定に基づき懲戒処分をすることがあります。

第3章 カスタマーハラスメント対応フロー

カスタマーハラスメントが疑われる行為に対しては、原則として以下のフローを参考に対応します。カスタマーハラスメントの態様は様々であり、事案によっては直ちにカスタマーハラスメントと判断すべきケースや即座に警察に通報すべきケースなど、順を追った対応が困難なケースもあることから、実際の対応は業務の内容や現場ごとの特質、その時の状況を考慮し、個別の事案に応じて対応していきます。



※カスハラ＝カスタマーハラスメント

第4章 カスタマーハラスメント被害の相談体制

初期対応から発生後の対応まで、カスタマーハラスメントには職員等個人ではなく、組織として対応することが必要です。

カスタマーハラスメントが疑われる行為を受けた職員等は、速やかに上司や管理監督者に相談・報告し、上司や管理監督者はその報告を踏まえ、組織として当該事案がカスタマーハラスメントに該当するものの判断を行います。

カスタマーハラスメントに該当するものである場合には、相談窓口へ報告・相談し、必要に応じて外部機関と連携しながら、組織としてカスタマーハラスメントへ対応します。

