令和８年10月１日
京丹後市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

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（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、職員及び就業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)カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動の要求の内容が妥当性を欠き、当該要求を実現するための行為が社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員・会員の就業環境が害されるもの。

(2)カスタマーハラスメントに該当する行為等

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
・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

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（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）

2　カスタマーハラスメントの対応

カスタマーハラスメントが生じた際は、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対処するものとします。

特に暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合は、警察へ追放し、悪質なもので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を指し、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、近隣住民、取引の相手方、施設の利用者その他のセンターの行う事業に関係を有する者で、今後、センターの事業を利用したり、センターと取引する可能性のある者も含まれます。

「職員」とは、職員のみならず、嘱託職員、臨時職員などセンターが雇用する労働者の全てをいいます。

「職員・会員の就業環境が害される」とは、当該言動により職員や会員が身体的又は精神的に苦痛を与えられ、職員・会員の就業環境が不快なものとなったため、能力の発揮に重大な悪影響が生じるなど、当該職員・会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。