

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

豊島区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）反復・時間的拘束型

執拗に同様の申出・要求を繰り返し、その対応に職員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの

（2）暴言・威嚇・脅迫型

大声、暴言で責める言動、脅迫的な発言など、職員が畏縮して業務に支障が出るおそれがあるもの「SNSに投稿する」「口コミで悪く評価する」等のセンターや職員の社会的評価を下げるような脅しをかける行為や、侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする、性別や職員の居住地などを理由にした差別的発言、脅迫的な発言や反社会的勢力と関係をほのめかすなど、職員を畏縮させる言動をするなど

(3) 権威型

優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱い（謝罪文書の交付や土下座の強要等理不尽な謝罪の強要等）の要求など、担当者だけでは対応が困難なもの

(4) 嫌がらせ型

セクシャルハラスメントに該当する行為を行うもの。職員の対応を撮影した動画、職員の氏名等のインターネット上での公表など、職員のプライバシーが損なわれるおそれがあるもの

(5) 暴力型

殴る、蹴る、物を叩く、物を投げつける等の行為を伴うもの

2. カスタマーハラスメントへの対応

(1) 反復・時間的拘束型への対応

対応開始から 30～60 分を目安として、理由（一連の対応要領が、組織のルールとして決められていること）を説明したうえで、「これ以上の対応はできない」旨を明確に宣言します。

その後、一定の時間（15 分程度）が経過した時点で、「これ以降は対応を打ち切る」旨を告げてお引き取りを願うか、または電話を切ります。

それでもなお、行為者が退去しない場合には、（15 分後を目安に）業務の円滑な遂行を妨げる行為にあたるとして、「退去命令」により再度退去を求め、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを宣言します。

再度架電が継続した場合も、求めに応じない場合には警察に対応を要請することを宣言します。

(2) 暴言・威嚇・脅迫型への対応

大声を張り上げる行為や侮辱的な発言は、周囲の迷惑となるため、止めるように勧告します。

それでもなお大声や侮辱的発言、名誉毀損あるいは人格を否定する発言が止まない場合は、事後の事

実確認を目的として録音する旨を告げ、録音を開始して退去を促します。

脅迫的な発言や反社会的勢力との関係をほのめかすなど、職員を怖がらせる行為や、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等と社会的評価を下げるような脅迫があった場合は、対応者の安全確保を優先し、複数名で対応し、退去を促します。

退去しない場合には、「退去命令」を行い、指示に応じない場合には警察に対応を要請することを勧告し、それでも退去しない場合は警察に対応を要請します。

危害を加える旨を口にするなど、職員の身体に危険が及ぶ場合は直ちに警察へ対応を要請します。

(3) 権威型への対応

権威を誇示し、特別扱いを要求したり、文書の交付や理不尽な謝罪を要求したりする相手に対しては、不用意な発言をしないよう心掛け、速やかに上位者と交代します。

理不尽な要求には応じないようにし、「①反復・時間拘束型」に準じた対応を取ります。

(4) 嫌がらせ型への対応

対応者の安全確保を優先し、複数名で対応します。「②暴言・威嚇・脅迫型」に準じて対応し、脅迫にあたるような言動など、法令違反にあたる行為、言動のある場合は警察へ通報します。

(5) 暴力型への対応

殴る、蹴る、叩く、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う場合は、危害が加えられないよう一定の距離を保つ等、対応者の安全確保を優先します。複数名で対応し、直ちに警察へ対応を要請します。