

カスタマーハラスメントへの対処要領

令和8年10月1日

1. 目 的

公益社団法人東海村シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、「労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律」並びに「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」に基づき、センター職員及び会員（以下「職員等」という。）に対する発注者・地域住民・取引先を含む第三者（以下「利用者」という。）の職場におけるカスタマーハラスメントを防止するため、カスタマーハラスメントの内容及び対処の内容、その他留意事項を定めるものとする。

2. カスタマーハラスメントの内容

カスタマーハラスメントになり得るものは、次に掲げるものとするが、限定列举ではなく、個別の事案の状況などによって判断が異なる場合もあり得る。

（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

①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

- ・性的な要求や職員等のプライバシーに関わる要求をすること。

②契約など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すること。

③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をすること。

④不当な損害賠償要求

- ・商品やサービスの提供内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

（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

①身体的な攻撃（暴行、傷害など）

- ・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・物を投げつけること。
- ・わざとぶつかること。
- ・つばを吐きかけること。

②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要など）

- ・センターの所有物を壊すことをほのめかす発言やSNSなど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等を脅すこと。
- ・SNSなどのインターネット上へ職員等のプライバシーに係る情報の投稿などをする事。
- ・職員等の人格を否定するような言動（相手の性的指向やジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。

- ・土下座を強要すること。
- ・盗撮や無断での撮影をすること。
- ・職員等の性的指向やジェンダーアイデンティティなどの機微な個人情報について、当該職員等の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員等が開示することを強要する若しくは禁止すること。

③威圧的な言動

- ・大きな声をあげて職員等や周囲を威圧すること。
- ・反社会的な言動を行うこと。

④継続的、執拗な言動

- ・同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・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こと。
- ・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

⑤拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・長時間にわたる居座りや電話で職員等を拘束すること。

3 対処の内容

カスタマーハラスメントが生じた際の対処の内容は、次の通りとする。ただし、これらはあくまで例示であって、事案内容や状況に応じて適切に対処するものとする

- (1) 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こと。
- (2) 職員等は、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等に代わって管理監督者が対応すること。
- (3) 職員等又は管理監督者は、利用者とのやり取りを録音・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。以下「個人情報保護法」という。）を遵守し、利用者の個人情報を適切に取り扱うこと。
- (4) 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) 法的な手続きが必要な場合には、公益社団法人茨城県シルバー人材センター連合会と連携して弁護士へ相談すること。

4 特に悪質と考えられるものへの対処の内容

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考えられるカスタマーハラスメントが生じた際の対処の内容は、次のとおりとする。

ただし、これらは例示であって、業務の特性など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こととする。

- (1) 暴行、傷害、脅迫、強要、侮辱など刑法等の犯罪に該当し得る言動については、速やかに警察へ通報すること。
- (2) 行為者に対して警告文を発出すること。
- (3) 行為者に対して連絡の調整、サービスの提供、商品の販売などをしないこと。
- (4) 行為者に対してセンターへの出入りを禁止すること。
- (5) 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こと。

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しなければならない。

- (1) カスタマーハラスメントは、利用者とのコミュニケーション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、担当するセンターの業務を良く理解し、利用者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の被害者になることを防止する上で重要であること。
- (3) 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、問題を自分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、事務局内相談窓口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、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らないこと。

7 懲戒処分及び不適正会員に対する措置

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、職員就業規則や会員就業適正化措置要領に基づき懲戒処分や措置の対象とすること。