

カスタマーハラスメントに関する相談に対応するに当たり留意すべき事項

令和8年10月1日

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、センター職員及び会員（以下「職員等」という。）の職場におけるカスタマーハラスメントに関する相談に対して、事務局内に設置される相談窓口の相談対応者（事務局長又は常務理事）が迅速かつ適切に解決するため、相談対応を行う際の留意すべき事項を定める。

第1 相談に対応する際の基本的な心構え

- 1 職員等からの相談に対応するに当たっては、相談対応者は次の事項に留意するものとする。
 - （1）相談者にとって適切かつ効果的な対応は、何かという視点を常に持つこと。
 - （2）事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。
 - （3）関係者のプライバシーや名誉、その他の人権を尊重するとともに知り得た秘密を厳守すること。

第2 相談の事務の進め方

- 1 相談者から事実関係などを聴取する際の留意事項
相談者から事実関係などを聴取するに当たっては、次の事項に留意すべきものとする。
 - （1）相談者の求めるものを把握する。
将来の言動の抑止など、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処などを求めるものであるのかについて把握する。
 - （2）どの程度の緊急性があるのかを把握する。
相談者の心身の状態などを鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握する。
 - （3）相談者の主張などに真摯に耳を傾け丁寧に話を聴く。
特に、相談者が被害者の場合、カスタマーハラスメントに係る言動を受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談対応者自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張などを丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握する。
 - （4）聴取した事実関係などについては記録して保存しておく。

2 周囲の職員からの事実関係などの徴取

相談者が事実関係を十分に証明できない場合などは、周囲の職員から事実関係などを聴取したり、録音や録画などの客観的な証拠を確認するなどの措置を講ずるものとする。この場合、相談者から事実関係などを聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音や録画などの客観的な証拠を確認するに当たっては、個人情報保護法などを遵守し、センター利用者の個人情報を適切に取り扱うものとする。

3 行為者とされる者からの事実関係などの聴取

必要かつ可能な場合には、行為者とされる者からも事実関係を聴取するものとする。

4 相談者に対する説明

相談に関し、センターが具体的に講じた対応については、相談者に説明するものとする。