

公益社団法人豊橋市シルバー人材センター カスタマーハラスメントに対する基本方針

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推進を図るとともに、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、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）から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、会員及び職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、センターの会員及び職員は、カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めるとともに、言動に注意を払い、安全で円滑な事業運営を行ってまいります。

1 カスタマーハラスメントの定義

次の3つの要件をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

- ア 発注者、近隣住民、顧客等からの会員、職員に対する言動や要求
- イ 会員、職員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るもの。
- ウ 会員、職員の就業環境を害するもの。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（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

- ア 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、会員、職員のプライバシーに関わる要求をすること。
- イ 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すること。
- ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
 - ・ 契約金額の著しい減額を要求すること。
 - ・ 対応できない要求をすること。
 - ・ 特別扱いの要求をすること。
- エ 不当な損害賠償要求
 - ・ 商品や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をすること。

（2）手段や様態が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
 - ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
 - ・ 物をなげつけること。

- ・ わざとぶつかること。
- ・ つばを吐きかけること。

イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・ センター等の物を壊すことをほのめかす発信や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会員や職員を脅すこと。
- ・ SNS等インターネット上へ会員や職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・ 会員や職員の人格を否定するような言動（相手の性的思考・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。）を行うことや機微な個人情報について、当該会員や職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該会員や職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。
- ・ 盗撮や無断での撮影を行うこと。

ウ 威圧的な言動

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

エ 継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・ 当初の話からすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
- ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送り付けること。

オ 拘束的な言動

- ・ 不退去、居座り

3 カスタマーハラスメントへの対応

- （１） 会員、職員に対するカスタマーハラスメントの抑止を目的として、通話や窓口対応時に必要に応じて録音・録画を実施することがあります。
- （２） カスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合は、原則として複数名で対応するとともに、繰り返しの言動が続く場合は、一定の時間の経過をもって中断し、退去を求めることや、電話を切らせていただくことがあります。
- （３） 暴言、傷害、脅迫、不退去等の悪質なものと判断した場合は、警察への通報や弁護士への相談等、法的措置を含め厳正に対応します。

4 取組内容

- （１） 本方針の周知（事務所掲示・ホームページ掲載等）
- （２） 会員及び職員への研修・教育の実施
- （３） 相談・報告体制の整備
- （４） 就業環境の改善及び安全確保の推進