

公益社団法人山口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指針

(目的)

第1条 公益社団法人山口市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に基づき、センター職員に対する、職場におけるカスタマーハラスメント（以下「カスタマーハラスメント」という。）を防止するための必要な事項、対処方法等を基本指針として定めるものとする。

2 センター会員が、受注業務を遂行する中において、発注者等からカスタマーハラスメントを受けた場合は、本指針を準用し、対処するものとする。

(定義)

第2条 本指針における用語の定義は以下のとおりとする。

(1) 職場

センター職員が労働者として業務を遂行する場所をいう。

(2) 顧客等

発注者や利用者等取引の相手方、センター会員、関係機関の職員等業務と関係を有する者すべてをいう。

(3) カスタマーハラスメント

顧客等から社会通念上許容される範囲を超えた言動や要求等により、センター職員の就業環境が害される迷惑行為をいう。具体的な内容は次条に示すとおりとする。

(カスタマーハラスメントの内容)

第3条 この指針におけるカスタマーハラスメントの内容は、次のとおりとする。

(1) 言動や要求の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ センターが行う業務と関係がない言動や要求
- ・ 契約の内容を著しく超えた業務の要求
- ・ 契約後の金額の減額等、対応が困難または不可解な要求
- ・ 理由がない損害賠償の請求等不当な要求

(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

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱等）
- ・ 威圧的な言動（大声、反社会的な言動等）
- ・ 過度な謝罪要求（土下座、補償要求等）
- ・ SNSや動画配信、口コミサイト、メール等インターネット上における事実無根な書き込みや執拗な攻撃

- (3) 継続的、執拗な言動
 - ・ 同様の質問、要求の繰り返し
 - ・ 繰り返しの苦情、話のすり替え
- (4) 拘束的な言動
 - ・ 居座り、長時間の電話
- (5) 個人への攻撃
 - ・ 特定のセンター職員に対する要求や非難
- (6) その他上記に類する行為

(対処)

第4条 職場においてカスタマーハラスメントが生じた場合は、次のとおり対処するものとする。

- ① 顧客等からカスタマーハラスメントを受けたセンター職員は、速やかに事務局長に事態を報告し、対応方針について指示を仰ぐ。また、事務局長は必要に応じて、理事長に状況や指示をした内容について報告するものとする。状況の長期化、深刻化が懸念される場合は、理事会に報告、協議を行うものとする。
- ② 当該職員個人で対応することはせず、組織として対応する。
- ③ 暴行、傷害等の事実が認められるときは、速やかに警察に通報する。
- ④ 状況に応じて、顧客等に対し是正の依頼を行うとともに、是正が認められない場合は、対応の制限、契約の見直し、センター会員の除名等の措置を段階的に行う。
- ⑤ 事態が解決しない場合は、山口市や県シルバー人材センター連合会等関係機関と協議をし、必要な措置・対応を検討、実施する。

(カスタマーハラスメントの防止対策)

第5条 センターはカスタマーハラスメントを未然に防ぐために、平素から次の事項に取り組むこととする。

- (1) 本指針をセンター会員や顧客等に周知・啓発する。
- (2) 最初の相談窓口は事務局長であることを、センター職員に周知する。
- (3) センター職員及びセンター会員への研修・教育を実施する。
- (4) 必要に応じて職場環境の改善等を行う。

附 則

この指針は、理事会の決議の日（令和8年9月17日）から施行する。