令和８年１１月１日

公益社団法人大和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

公益社団法人大和市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、顧客等から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、ご納得して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した対応をいたします。

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定義

カスタマーハラスメントとは、次のすべてを満たす行為をいう。

なお、発注者と職員・会員の関係に限らず、会員間を含むすべての関係に適用する。

(1) 顧客等、センター事業に関係し、または職員・会員の就業環境に影響を及ぼす者からの言動、要求であること。

(2) 社会通念上、相当性を欠く内容または方法で行われる行為であること。

(3) 職員または会員の就業環境を害する行為であること。

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行為は、次のとおりとする。

なお、次に掲げる行為は、個別事案の状況等によって判断が異なる場合もある点に留意することとする。

(1)　言動の内容が社会通念上許容される範囲を超える行為

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

・性的な要求や、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) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超える行為

ア　身体的な攻撃

・殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。

イ　精神的な攻撃
・センター等の物を壊すことをほのめかす発言や、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職員を脅すこと。
・ＳＮＳ等のインターネット上に、職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。
・職員の人格を否定するような言動（相手の性的指向・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。
・盗撮や無断での撮影をすること。

ウ　威圧的な言動
・大きな声をあげて、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。

オ　拘束的な言動
・長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

３　カスタマーハラスメントへの対応

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、これらは例示であり、事案の内容や状況に応じて適切に対処するものとする。

(1) 職員は、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、その場の対応方針について指示を仰ぐこと。

(2) 職員は、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に代わって管理監督者が対応すること。

(3) 職員又は管理監督者は、顧客等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等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

(4) 職員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) 法的な手続が必要な場合には、弁護士へ相談すること。

４　特に悪質と考えられるカスタマーハラスメントへの対処の内容

職員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、これらは例示であり、業務の特性等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、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、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調整等の業務、サービスの提供、商品の販売等をしないこと。

(4) 行為者に対してセンター等への出入りを禁止すること。

(5) 民事保全法に基づく仮処分命令を申し立てること。