カスタマーハラスメントの対処要領

1 目的

ハラスメント防止に関する規程(以下「規程」という。)に基づき、公益社団法人北栄町シルバー人材センター(以下「センター」という。)の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、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(行為)は、次の(1)及び(2)のとおりとする。

なお、(1)及び(2)に掲げるものは、限定列挙ではなく、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合がある。

(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要求又はセンターが行う業務と全く関係のない要求

ア 性的な要求をすること。

イ 職員のプライバシーに関わる要求をすること。

② 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。

③ 対応が著しく困難な要求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

商品又はサービス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)手段又は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(暴行又は傷害等)

ア 殴る、蹴る又はたたく等の暴行を行うこと。

イ ものを投げつけること。

ウ わざとぶつかること。

エ つばを吐きかけること。

② 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言又は土下座の強要等)

ア センターが管理する施設の物を壊すことをほのめかす発言、SNS等のインターネット上への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。

イ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。

ウ 職員の人格を否定するような言動(性的指向及び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。

エ 土下座を強要すること。

オ 盗撮又は無断での撮影をすること。

カ 職員の性的指向及びジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員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

ア 大きな声をあげて労働者を又は周囲を威圧すること。

イ 反社会的な言動を行うこと。

④ 継続的又は執拗な言動

ア 同様の質問を執拗に繰り返すこと。

イ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り又は執拗な責め立てをすること。

ウ 同様の電子メールを執拗に繰り返し送り付けること。

⑤ 拘束的な言動(不撤去、居座り又は監禁)

長時間に渡る居座り又は電話で職員を拘束すること。

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、次のとおりとする。

ただし、これらはあくまで例示であって、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、その場の対応の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、発注者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(平成15年法律第57号)等を遵守し、発注者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)現場対応が困難な場合は、警察へ通報すること。

(7)法的な手続が必要な場合には、北栄町と連携し、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

職員又は管理監督者に対し、過度な要求を繰り返す等、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、傷害又は脅迫等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)法令の制限内において、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(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、会員及び発注者等とのコミュニケーションの不足が原因又は背景となって生じることもあること。

(2)職員及び管理監督者は、担当するセンターの業務をよく理解し、会員及び発注者等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)障害者から職員及び管理監督者に対して、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25 年法律第65 号。以下「障害者差別解消法」という。)で禁止されている不当な差別的取扱いをしないよう求めること又は社会的障壁の除去を必要としている旨の意思を表明すること自体は、カスタマーハラスメントには当たらず、障害者差別解消法に基づき、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮をしなければならないこと。

また、障害者差別解消法に基づく障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針に即して、会員及び発注者等と対話を重ねる等、事案に応じて適切に対応する必要があること。

(4)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、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、管理監督者に相談する等の方法をとることをためらわないこと。

また、職場において解決することが困難な場合は、外部の相談機関に相談する方法を考えること。

6 関連事項

職員及び管理監督者は、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すること。

7 施行日

令和8年10月1日_