カスタマーハラスメント対処要領

１　目的

この要領は、美馬市シルバー人材センター（以下「センター」という。）において、会員、発注者、利用者、近隣住民、取引先その他の関係者から、職員又は就業する会員（以下「職員等」という。）がカスタマーハラスメントを受けた場合の対応について必要な事項を定め、職員等の安全及び就業環境を確保することを目的とします。

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とは、会員、発注者、利用者、近隣住民、取引先その他の関係者からの言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員等の就業環境を害するものをいいます。

個々の事案については、言動の内容、手段や態様、経緯、頻度、時間等を踏まえ、総合的に判断します。

なお、以下に掲げるものは例であり、これらに限られるものではありません。

（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　要求に正当な理由がない又はセンターの業務と関係のない要求

・性的な要求や、職員等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。

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な損害賠償を要求すること。

（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、叩く等の暴行をすること。
・物を投げつけること。
・わざと身体をぶつけること。
・つばを吐きかけること。

イ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言等）

・センターの物を壊すことや、SNS 等への悪評投稿をほのめかすなどして、職員等を脅すこと。
・SNS 等に職員等のプライバシーに関する情報を投稿すること。
・職員等の人格を否定する発言（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱を含む）をすること。
・土下座を強要すること。
・盗撮や無断撮影をすること。

・職員等の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を本人の了解なく暴露し、又は開示を強要すること。

ウ　威圧的な言動

・大きな声を出して、職員等や周囲を威圧すること。
・反社会的な言動をすること。

エ　継続的、執拗な言動

・同じ質問や要求を執拗に繰り返すこと。
・当初の話から内容をすり替えたり、揚げ足を取ったりして、執拗に責め立てること。
・同様の電子メール等を執拗に繰り返し送ること。

オ　拘束的な言動（不退去、居座り等）

・長時間にわたって居座ったり、電話を続けたりするなど、職員等を拘束すること。

3　カスタマーハラスメントへの対応

（1）カスタマーハラスメントを受けた職員等は、一人で対応せず、速やかに上司等に報告し、指示を受けるものとします。

（2）上司等は、必要に応じて対応を引き継ぐ、複数名で対応するなど、組織として対応するものとします。

（3）カスタマーハラスメントを受けた職員等又は対応した上司等は、日時、場所、相手方の言動、対応内容等を記録するものとします。必要に応じて、相手方とのやりとりを録音・録画することも検討します。この場合、個人情報の取扱いに十分留意するものとします。

（4）相手方に対して必要な説明を行い、誠実に対応したにもかかわらず、同様の要求や言動が繰り返されるなど、対応を継続することが困難と認められる場合には、対応を終了する旨を伝え、退去を求める、電話を終了するなどの対応を行うものとします。

（5）暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当するおそれのある行為があった場合は、必要に応じて警察に通報するものとします。

（6）就業する会員が就業先等においてカスタマーハラスメントを受けた場合は、会員の安全確保を最優先とし、必要に応じて発注者等と連携するとともに、就業の中止、就業先の変更その他の措置を検討するものとします。

（7）現場での対応が困難な場合は、センター内で情報を共有し、上司等の指示を受けるものとします。

（8）法的な対応が必要と認められる場合は、必要に応じて弁護士等の専門家に相談するものとします。

4　特に悪質な事案への対応

カスタマーハラスメントのうち、特に悪質な事案については、その内容や状況に応じ、次の対応を検討します。

（１）犯罪に該当する場合は、警察への通報又は被害届の提出等を行うこと。
（２）相手方に対し、警告書等により今後の行為をやめるよう求めること。
（３）相手方との連絡、サービスの提供、取引等について、必要な範囲で制限又は中止すること。
（４）センターへの立入りを制限すること。
（５）その他、法的手続等の必要な措置を講ずること。

５　対応に当たっての留意事項

（１）カスタマーハラスメントは、センターと相手方との間の意思疎通や説明が十分でないことなどをきっかけとして発生する場合もあることから、相手方の意見や要望を確認し、必要な説明を行うよう努めます。
（２）職員等は、センターの業務内容等について理解を深め、相手方に対して必要な説明ができるよう努めます。
（３）正当な意見、要望、苦情等は、カスタマーハラスメントに当たるものではありません。相手方からの意見等については、その内容を確認した上で、誠実に対応します。
（４）障害のある方から、障害を理由とする不当な差別的取扱いを受けないことや、社会的障壁を取り除くための配慮を求められた場合は、そのこと自体をカスタマーハラスメントと捉えるのではなく、必要な配慮について建設的に対話するよう努めます。
（５）対応に当たっては、一人で抱え込まず、必要に応じて上司等その他の関係者に相談するものとします。

６　その他

職員及びセンターの役員等は、会員、発注者、利用者その他の関係者に対し、相手方の人格や尊厳を傷つけるような不適切な言動を行わないよう留意するものとします。

７　職員等によるハラスメントへの対応

職員又はセンターの役員等が、会員、発注者、利用者その他の関係者に対して、不適切な言動を行った場合は、その内容や状況に応じ、必要な措置を講ずるものとします。

８　施行日

この要領は、令和８年１０月１日から施行します。