カスタマーハラスメントに関する相談に対応するに当たり留意すべき事項

公益社団法人印西市シルバー人材センターは、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。）に関する相談に対して、迅速かつ適切に解決するため、相談員が相談対応を行う際の留意すべき事項を定める。

第１　相談に対応する際の基本的な心構え

職員からの相談に対応するに当たっては、相談員は次の事項に留意するものとする。

(1) 被害者にとって適切かつ効果的な対応は、何かという視点を常に持つこと。

(2) 事態を悪化させないために、迅速な対応を心掛けること。

(3) 関係者のプライバシーや名誉その他の人権を尊重するとともに、知り得た秘密を厳守すること。

第２　相談の事務の進め方

１　相談者から事実関係等を聴取するに当たり留意すべき事項

相談者から事実関係等を聴取するに当たっては、次の事項に留意するものとする。

(1) 相談者の求めるものを把握すること。

将来の言動の抑止等、今後も発生が見込まれる言動への対応を求めるものであるのか、又は過去にあった言動により発生した被害への対処等を求めるものであるのかについて把握するものとする。

(2) どの程度の緊急性があるのかについて把握すること。

相談者の心身の状態等に鑑み、苦情相談への対応に当たりどの程度の緊急性があるのかを把握するものとする。

(3) 相談者の主張等に真摯に耳を傾け、丁寧に話を聴くこと。

特に、相談者が被害者の場合、カスタマーハラスメントに係る言動を受けた心理的な影響から必ずしも理路整然と話すとは限らない。むしろ脱線することも十分想定されるが、事実関係を把握することは極めて重要であるので、忍耐強く聴くよう努める。また、相談員自身の評価を差し挟むことはせず、相談者の心情に配慮し、その主張等を丁寧に聴き、相談者が認識する事実関係を把握するものとする。

(4) 聴取した事実関係等については、記録して保存しておくこと。

２　周囲の職員からの事実関係等の徴取等

事実の関係が十分にできないと認められる場合などは、周囲の職員から事実関係等を聴取したり、録音・録画等の客観的な証拠を確認したりする等の措置を講ずるものとする。

この場合、相談者から事実関係等を聴取する際の留意事項を参考にし、適切に対応するとともに、録音・録画等の客観的な証拠を確認するに当たっては、個人情報保

護法等を遵守し、センターの利用者等の個人情報を適切に取り扱うものとする。

３　行為者とされる者からの事実関係等の聴取

必要かつ可能な場合には、行為者とされる者からも事実関係を聴取するものとする。

４　相談者に対する説明

相談に関し、センターが具体的に講じた対応については、相談者に説明するものとする。

第３　シルバー人材センターを通じて就業している会員への対応

会員から、カスタマーハラスメントに類すると考えられる相談があった場合は、上記第１及び第２により、対応を行うものとする。

第４　施行

令和 8 年 10 月 1 日