カスタマーハラスメントへの対処要領

１　目的

公益社団法人印西市シルバー人材センター（以下「センター」という。）職員就業規則第１条及び「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」並びに「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」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、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。

なお、会員が就業中において、カスタマーハラスメントを受けた場合は、「公益社団法人印西市シルバー人材センター　会員就業規約」第５条（健康と能力に応じた就業と安全衛生）及び「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」７（事業主が職場において行われる自らの雇用する労働者以外の者に対する顧客等の言動に関し行うことが望ましい取組の内容）を踏まえ、本対処要領に基づき、センター職員が対処を行うものとする。

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（「者」ではなく「行為」を指す。以下同じ。）は、次の⑴及び⑵のとおりとする。

なお、次の⑴及び⑵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もあり得る。

⑴ 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　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。

⑵ 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、叩く等の暴行を行うこと。

・　物を投げつけること。

・　わざとぶつかること。

・　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、土下座の強要等）

・　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へ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。
・　土下座を強要すること。
・　盗撮や無断での撮影をすること。
・　職員の性的指向・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。

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（不退去、居座り、監禁）

・　長時間にわたる居座りや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、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（平成１５年法律第５７号。以下「個人情報保護法」という。）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) 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、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（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や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や、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、同法に基づく「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の建設的対話を重ねるなど、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に、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、上司や管理監督者に相談するなどの方法をとることをためらわないことや、職場において解決することが困難な場合には、外部の相談機関に相談する方法を考えるこ

とが大切であること。

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しなければならないこと。

7　懲戒処分

職員及び管理監督者が、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を行ったとき又は職員及び管理監督者以外の者に対し、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たときは、職員就業規則第２８条に基づき懲戒処分の対象とすること。

8　施行

令和8年10月1日