

一般社団法人入間市シルバー人材センター カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

（基本方針）

- 第 1 条 一般社団法人入間市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、会員、発注者その他の皆様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、センター運営の改善につなげていくことを大切にする。
2. 社会通念上許容される範囲を超え、職員又は会員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を害し、センター業務の適正な遂行に支障を及ぼす言動や行為については、職員及び会員を保護するため、個人に抱え込ませることなく、組織として毅然とした対応をする。

（定義）

- 第 2 条 この基本方針において「顧客等」とは、会員、発注者、利用者、近隣住民、取引先その他センター事業に関係する者をいう。
2. この基本方針において「カスタマーハラスメント」とは、顧客等から職員又は会員に対し、その業務又は就業に関して行われる言動や行為のうち、要求内容の妥当性に照らして、その手段・態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員又は会員の就業環境を害するものをいう。
3. 正当なご意見、ご要望、苦情等は、それだけでカスタマーハラスメントに該当するものではない。

（行為類型）

- 第 3 条 カスタマーハラスメントに該当し得る行為は、次のとおりとする。ただし、これらはあくまで例示であり、これらに限られるものではない。
- (1) 理由のない要求、センターの業務・契約等と全く関係のない要求、契約内容等を著しく超える就業時間や料金の減額等の要求、対応が著しく困難又は不可能な要求、不当な損害賠償、謝罪、処分、特別扱い等の過剰な要求
- (2) 暴行、傷害、物を投げる等の身体的な攻撃行為
- (3) 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格否定等の精神的な攻撃をする言動
- (4) 謝罪の手段として土下座を強要する行為
- (5) 大声、威嚇、にらみつけ、机を叩く等の威圧的な言動
- (6) 同一の質問や要求を繰り返す等の継続的で執拗な言動
- (7) 長時間の電話、居座り、不退去等により対応者を拘束する言動や行為
- (8) 差別的又は性的な発言、わいせつな言動、つきまとい等の行為

- (9) 職員又は会員を名指しした誹謗中傷、無断撮影、画像・動画等の無断公開、SNS等への投稿等の個人への攻撃や嫌がらせ行為
- (10) その他、社会通念上相当な範囲を超える言動や行為

(判断基準)

第4条 カスタマーハラスメントに該当するかは、初期対応から個別の事情に十分配慮し、真摯かつ丁寧に対応した上で、次の観点を中心に事実関係を確認し、個別の状況を総合的に考慮して判断する。

- (1) 顧客等の要求内容を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であること。
- (2) 顧客等の主張に対して、事実関係や因果関係を踏まえて、要求内容が妥当性を欠くこと。
- (3) 顧客等の行為等に関して、時間、回数、頻度が社会通念上、不相当であること。

2. 前項の観点は絶対的な基準ではなく、業務の内容や現場ごとの特質、その時の状況を踏まえて総合的に考慮した結果、職員又は会員の就業環境が害されるといえる場合は、カスタマーハラスメントと判断する。

(センターの対応)

第5条 カスタマーハラスメントが疑われる場合は、職員又は会員を守ることを優先し、次のとおり組織として対応する。

- (1) 職員又は会員は、担当者個人で抱え込まず、管理監督者へ報告・相談し、組織として対応する。
- (2) 十分な説明を行っても同一内容の要求等が繰り返される場合は、管理監督者と対応方針を共有した上で、対応を終了することとする。
- (3) 悪質な事案については、必要に応じて書面等による警告、サービス・就業紹介等の停止、センターへの出入りの制限又は禁止等を検討する。
- (4) 暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当し得る場合は、安全確保を優先し、必要に応じて警察への相談・通報、弁護士等への相談を行う。
- (5) 被害を受けた職員又は会員へは、必要に応じて担当変更、その他の負担軽減措置やケアを行う。
- (6) センターは職員又は会員のプライバシーを保護し、相談等を理由とした不利益な取扱いを行わない。

(相談・対応体制)

第6条 職員又は会員からカスタマーハラスメントに関する相談等があった場合は、次の手順により対応する。

- (1) 職員又は会員は、カスタマーハラスメントが疑われる場合、係長、次長又は事務局長（以下「管理監督者」という。）に速やかに相談・報告する。
- (2) 相談・報告を受けた管理監督者は、相談者及び関係者から状況を確認し、必要な事実確認を行う。
- (3) 管理監督者は、確認した事実を踏まえ、事務局長を中心にカスタマーハラスメントに該当するかを判断し、必要な対応を行う。
- (4) 事務局長は、事案の内容及び対応状況について、必要に応じて理事会へ報告する。

付 則

この基本方針は、令和 8 年 10 月 1 日から施行する。