令和８年１０月１日制定

公益社団法人登別市シルバー人材センター

# 職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

公益社団法人登別市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者の就業及び社会参加活動を推進することにより、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として事業を実施しています。

当センターは、労働施策総合推進法、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」（以下「防止指針」という。）に基づき、すべての職員が安全かつ尊厳を持って勤務できる職場環境を維持・確保することに努めています。

また、当センターを通じて就業する就業会員（請負・委任に基づく会員および労働者派遣契約に基づく派遣会員）についても、シルバー人材センター事業の性質及び防止指針において、顧客等の言動に起因する問題への対応が求められている趣旨を踏まえ、職員と同様にカスタマーハラスメントから適切に保護し、安心・安全な就業環境を確保することは極めて重要であると認識しています。

これらを踏まえ、別途「カスタマーハラスメントへの対処要領」を定め、カスタマーハラスメントを受けた際には、職員および就業会員の働く環境を守るため、当センターとして毅然と対応します。

## １　目的と基本方針

本方針は、顧客等からの過度な要求、理不尽な暴言、執拗な嫌がらせなどの悪質な行為（カスタマーハラスメント）に対し、組織全体で毅然とした態度で臨むことを宣言するものです。セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等と同様に、いかなるハラスメント行為も容認せず、別途定める「カスタマーハラスメントへの対処要領」に従い適切に対処します。

## ２　適用範囲

本方針は、常勤職員、非常勤職員を含むすべての職員、および当センターを通じて就業するすべての就業会員（請負・委任会員、シルバー派遣契約に基づく派遣会員を含む。）に適用されます。

## ３　当センターにおけるカスタマーハラスメントの内容及び対応

別途定める「カスタマーハラスメントへの対処要領」のとおりとします。

公益社団法人登別市シルバー人材センター

# カスタマーハラスメントへの対処要領

## １　目的

本対処要領は、「公益社団法人登別市シルバー人材センター（以下「センター」という。）職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針」に従い、適切に対処するために定めるものである。

## ２　カスタマーハラスメントの内容

当センターにおけるカスタマーハラスメントとは、会員、発注者、利用者、取引先等（以下「顧客等」という。※それぞれの声を代弁する親族・知人等を含む）からの言動であって、業務の性質に照らし社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員又は就業会員の就業環境が害される行為（身体的・精神的苦痛を与え、能力の発揮や就業継続に看過できない重大な支障が生じる行為）をいう。具体的には、以下のような行為を対象とする。

### （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、又はセンターの業務と全く関係のない要求（性的・プライバシーに関わる不当な要求等）

② 契約等により想定しているサービス内容を著しく超える過度な作業の要求

③ 請負契約や受委託契約の内容、派遣契約から逸脱した対応不可能な要求（不当な金銭・サービスの無償提供の強要）

④ センター又は会員に過失がないにもかかわらず行う、不当かつ法外な損害賠償請求

### （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

① 身体的な攻撃：殴る、蹴る、叩く、胸ぐらを掴む、物を投げつける、つばを吐きかけるなどの暴行・傷害行為

② 精神的な攻撃：脅迫、中傷、名誉毀損、人格を否定するような暴言（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）、土下座の強要

③ 威圧的な言動：大声をあげて威圧する、机を叩く、反社会的な言動による脅し、無断盗撮やSNS上への晒し・悪評投稿のほのめかし

④ 継続的・執拗な言動：同じ苦情や質問を執拗に繰り返す、当初の話からのすり替えや揚げ足取り、執拗なメールの送信

⑤ 拘束的な言動：不退去、長時間の居座り、執拗な電話や長時間の通話拘束等による業務妨害行為

※ 正当な苦情・申し入れとの区別について

顧客等からの苦情や指摘であっても、客観的にみて社会通念上許容される範囲内で行われたものは「正当な申し入れ」であり、障害者差別解消法に基づく「合理的配慮」の提供や社会的障壁の除去を求める申し入れ自体もカスタマーハラスメントに当たらないため、誠実かつ建設的な対話を行うよう留意する。

## ３　事案発生時の具体的対処手順

### （１）直ちに行う報告と現場対応の指示

ハラスメント被害に遭遇した、又はそのおそれがある場合、職員は直ちに管理又は監督の地位にある職員（以下「管理監督者」という。）に報告し、その場の対応方針について指示を仰ぐ。

### （２）可能な限り複数名で対応する体制の確保

被害を受ける職員を一人で対応させず、可能な限り複数名（必要に応じて管理監督者等が交代して対応する等）で対応する体制を整える。

### （３）やり取りの客観的記録（録音・録画）

事案発生時、顧客等とのやり取りを録音・録画して証拠を保全すること。なお、録音・録画に当たっては、個人情報保護法等を遵守し、取得した個人情報を適切に取り扱う。

### （４）対応の打ち切り（退去請求・切電）

職員等が十分な説明や合理的な回答を行ったにもかかわらず、理不尽な要求や執拗な言動が続く場合には、一定の時間の経過をもって明確に意思を告げ、毅然と「退去」を求めたり「通話を遮断（切電）」する。

### （５）緊急時の警察への通報

暴行、傷害、脅迫、不退去、器物損壊などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合、又は安全が脅かされると判断した緊急時には、ためらわずに直ちに警察へ通報する。

### （６）弁護士等の専門家への相談体制

現場対応が困難な場合は北海道シルバー人材センター連合会（以下「道シ連」という。）へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。

法的な対抗措置や民事保全、損害賠償の請求等が必要となる複雑・重大な事案については、弁護士や社会保険労務士などの専門家と連携して対処する。

## ４　特に悪質と判断される場合の組織的抑止措置

顧客等からの要求が過度であり、繰り返しの警告等にもかかわらず改善されないなど、特に悪質なカスタマーハラスメントが認められる場合、センターは、以下の通り組織的な毅然とした措置を速やかに講じ、徹底した抑止・排除を図る。

**① 警察等関係機関への通報および被害届の提出**

暴行や脅迫、監禁、強要等の犯罪行為が認められる場合、直ちに管轄の警察署へ通報し、告訴や被害届の提出を含む法的措置を進める。

**② 警告文の発出**

悪質な行為を続ける顧客等（行為者）に対して、センター名義又は弁護士を通じて「これ以上のハラスメント行為を禁じる」旨の書面（警告文）を直ちに発出する。

**③ 取引・受託事業等の提供拒否**

警告に応じない場合、法令又は会員就業規約に基づき、行為者に対する新規契約の締結拒否、受託している業務の提供停止、サービスの履行停止等の措置を講ずる。

**④ 事務所等施設への出入禁止**

行為者に対して、センターの事務所、その他関連就業施設への立ち入りを厳に禁止する。

**⑤ 仮処分命令の申し立ておよび法的対抗**

民事保全法に基づく面談強要禁止や接近禁止等の「仮処分命令」の申し立て、民事上の不法行為に基づく損害賠償請求訴訟を弁護士を通じて提起する。

## 5　センターにおける相談・処理体制

カスタマーハラスメントに関する相談及び処理については、以下の体制により迅速かつ客観的に解決を図る。

### （1）相談窓口担当者：総務担当

職員または就業会員は、カスタマーハラスメントを受け、又は受けるおそれがある場合は、一人で抱え込まずに直ちに相談窓口担当者（総務担当）に相談・報告を行うものとする。窓口は広く相談に対応し、現実に生じている場合のみならず、その発生のおそれがある段階でも適切に相談に応じる。

### （2）ハラスメント責任者：事務局長

事務局長は、相談窓口と密に連携し、カスタマーハラスメントに関する事案処理、関係部門との調整、被害者への配慮措置、および行為者への抑止措置等に関する意思決定及び指揮命令を行う。

### （3）迅速な事実確認

相談または報告があった場合、窓口担当者（総務担当）および責任者（事務局長）は、迅速かつ正確に事実関係の確認を行う。被害職員や関係者（就業会員や同僚など）から速やかに事情を聴取し、録音・録画等の客観的な証拠を精査して事実確認を進める。

### （4）被害者への配慮・措置の徹底

ハラスメントの事実が確認された場合、被害を受けた職員等に対し、直ちに行為者から引き離すための措置（担当替え、一時的な配置転換、面会遮断）や、メンタルヘルスケアを最優先で講ずる。

## 6　センターを通じて就業している就業会員への対応

就業会員は、請負・委任等の契約関係であり、法律上の「労働者」ではないものの、防止指針７及びシルバー人材センター事業の性質を踏まえ、センターのみならず当センターは就業会員に対しても、雇用する職員と一体として本対処要領を適用し、安全な就業環境を確保する義務を負う。具体的な手順は以下の通りとする。

### ① 会員からのハラスメント相談・報告受付

会員が就業中に発注者、利用者等からハラスメントを受け、当センターへ相談があった場合は、窓口担当者（総務担当）が、親身かつ迅速に相談を受け止めること（会員の心情や健康状態に十分に配慮すること）。

### ② 現場調査と発注者等への事実確認

会員からの申し出に基づき、直ちに対象の就業現場の調査、客観的事実の把握を行う。必要に応じて、発注者や利用者等に対しても丁寧かつ厳正な事実確認および説明を求める。

### ③ 発注者等に対する是正申し入れ・環境改善交渉

ハラスメントの事実が認められた場合、センター事務局名義にて、発注者や利用者等に対し、就業環境の是正、行為者への適切な処置、または就業環境の改善を速やかに申し入れる。改善が見られない、または会員の安全が確保できないと判断した場合には、直ちに受託契約等の全部または一部の履行を中止する。

### ④ 相談した会員の保護および仕事の配慮

会員がハラスメントを報告・相談したことを理由として、就業機会の不公平な制限や、不当な不利益扱い（契約打ち切りなど）を行ってはならない。会員の希望を最大限考慮し、安心・安全に就業できる他の就業現場への変更・就業機会の確保を迅速に行う。

## 7　派遣労働者（派遣就業会員）への対応

シルバー派遣労働者（派遣就業会員）は労働者派遣法第４７条の４の規定に基づき、その指揮命令を行う派遣先事業主がカスタマーハラスメントを防止する各種措置を直接講じる法的義務を負う。

道シ連および当センターは、この法的性質を十分に認識し、以下の事項を徹底する。

### ① 派遣先に対する事前周知と防止措置要請

センター（派遣元実施事業所）は、別添「派遣先におけるカスタマーハラスメント防止対策へのご理解とご協力のお願い」を派遣先事業主に通知のうえ、派遣労働者に対しても自社雇用労働者と同様に、相談窓口の適用、迅速な事実確認、適切な安全配慮を講ずる義務があることを丁寧に周知・説明する。

### ② 派遣労働者から被害報告があった場合の派遣先との連携

派遣労働者から派遣就業中のカスハラ被害に関して相談があった場合、直ちに派遣先の派遣先責任者（担当者）へ事案を報告し、派遣先における迅速な事実調査、および安全確保等の是正措置を強く要請する。同時に、派遣元（センター）の派遣元責任者も密に状況を管理し連携を図る。

③ 不利益な取扱いの厳格な監視と法的対応

派遣労働者がカスタマーハラスメントを相談したこと等を理由として、派遣先が当該派遣労働者の交代を執拗に要求する、又は労働者派遣契約を不当に解除することは、法律に基づき厳に禁止されている。これらの行為の疑いがある場合は、速やかに道シ連及び北海道労働局へ相談の上、派遣先に対して強い是正要請等を行う。

## ８　プライバシーの保護および不利益取扱いの禁止の徹底

カスタマーハラスメントに係る相談対応や事後の対応を行うに当たっては、相談者及び関係者（行為者を含む）のプライバシーに十分配慮し、性的指向やジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報を含め、知り得たすべての秘密を厳守しなければならない。また、相談を申し出たこと、又は事実確認等の調査に協力したことを理由として、職員に対し解雇、降格、減給等の不利益な取扱いは一切行わない。就業会員に対しても同様に、契約の解除等の不利益取扱いは厳に慎むものとする。

## ９　本方針等に違反した職員に対する懲戒処分等

職員は、自らが他社の労働者に対してカスタマーハラスメントを生じさせる言動、および当センターの社会的信用を著しく傷つけるハラスメント言動を行ってはならない。これらの重大な行為に違反し、他の事業主が雇用する労働者に対して、社会通念上許容される範囲を超えるカスタマーハラスメントを行ったことが客観的証拠に基づき事実確認された場合は、職員就業規則第３０条および第３１条に基づき、厳正な懲戒処分の対象とする。

## １０　施行期日

本対処要領は、令和８年１０月１日から施行する。