

公益社団法人安城市シルバー人材センター カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本的な考え方

公益社団法人安城市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、お客様や地域社会との絆を大切にしながら、より良いサービス及び高齢者の生きがいと働く喜びの提供に努めています。そこで寄せられるご意見やご要望は、大変貴重なものであり、引き続き丁寧かつ真摯に対応してまいります。

一方で、発注者、取引の相手方、近隣住民、会員、センターの行う事業に関係を有する者等（以下「発注者等」という。）からのご意見やご要望の中には、職員の人格を否定するものや暴言を伴うものなど社会通念上許容される範囲を超えた言動で職員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの言動は職場環境の悪化を招く深刻な問題です。

センターは、職員が安心して働くことができる職場環境を整備し、より良いサービスを提供するため、これらの言動に対し、組織として毅然と対応します。

なお、会員は、センターが雇用する労働者ではありませんが、センターの重要な構成員であり、会員が発注者等にサービス提供することを踏まえ、ハラスメント対策の対象者としてします。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、発注者等からの職員又は会員に対する言動のうち、社会通念上許容される範囲を超えた内容若しくは手段又は態様によるもので、職員又は会員の就業環境を害するものをいいます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

(1) 申出・要求等の内容に妥当性がない

- 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
- 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
- ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- エ 不当な損害賠償要求

(2) 申出・要求等を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動

- ア 拘束的な言動（長時間の拘束、居座り、電話等）
- イ 威圧的な言動

- ウ 職員個人への攻撃・嫌がらせ
- エ 性的な言動
- オ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言等）
- カ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- キ SNSやインターネット等での誹謗中傷

4 カスタマーハラスメントへの対応

職員又は会員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動に対しては、複数の職員又は会員で対応するなど、組織的に対応します。また、カスタマーハラスメントと判断した場合は、状況に応じて、注意・警告を行った上で、対応を中止する、退去を要求するなど毅然とした対応を行います。

さらに悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、法的な措置をとるなどの対応を行います。

5 センターのカスタマーハラスメント対策

- (1) カスタマーハラスメントに対するセンターの基本的な考え方や対応などを定めた基本方針の策定、職員及び会員並びに市民等への周知・啓発
- (2) カスタマーハラスメントに該当するか否かの判断や基本的な対応方法等を整理した対応マニュアルの策定、職員及び会員への周知
- (3) カスタマーハラスメントに関する正しい知識や適切な対応方法等を習得するための職員研修の実施

令和8年10月1日

公益社団法人安城市シルバー人材センター

会 長 近 藤 芳 永