

公益社団法人東海市シルバー人材センター カスタマーハラスメントに対する基本方針

1 基本方針

公益社団法人東海市シルバー人材センター（以下、当センターという）は、高齢者に働く機会を提供し、生きがいの充実や生活の安定を支えるとともに、地域社会の発展や現役世代の下支えとなることをめざして事業を行っています。

発注者の皆様および会員から寄せられるご意見・ご要望・ご指摘は、常に相手の立場に立ち、誠実かつ丁寧に対応することを基本とし、サービスの向上並びに円滑な就業のための重要な機会と捉えています。

しかしながら、ごく稀に、一部の発注者や会員からの職員や会員への過剰・不当な要求や、暴言・脅迫などの社会通念上相当性を欠く言動が見受けられることがあります。これらの行為は、職員および会員の安全と尊厳を傷つけ、健全な就業環境を損ない、安全な就業や事業運営に支障を及ぼす重大な問題です。

当センターは、職員および会員を守ることを重要な責務と考え、これらの行為に対し、個人ではなく組織としてカスタマーハラスメントを決して容認せず、毅然とした対応を行うことを基本方針とします。

2 定義

カスタマーハラスメントとは、お客様（または取引先等を含む第三者）の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、職員また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) 身体的・精神的な攻撃

- ・ 暴行、傷害、脅迫、強要
- ・ 誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言
- ・ 差別的な発言、威圧的な言動、大声での威嚇
- ・ 人格を否定する発言、土下座の要求

(2) 過剰・不当な要求

- ・ 契約・見積範囲を超える作業の強要
 - ・ 過度な値引きや不合理な補償の要求
 - ・ 正当な理由のない、または社会通念の範囲を超える商品交換・金銭補償・謝罪の要求
 - ・ 不合理または過剰なサービス提供の要求
- (3) 継続的・執拗な言動
- ・ 繰り返しの苦情、長時間の電話や拘束
 - ・ 話のすり替え、揚げ足取り
- (4) 拘束的な行動
- ・ 不退去、居座り、監禁
 - ・ 合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束
- (5) 個人への攻撃
- ・ 特定の職員・会員への執拗な要求や非難
 - ・ 職員・会員の個人情報等を SNS・インターネット等へ投稿する行為（写真・音声・映像の公開など）
- (6) ハラスメント行為
- ・ 差別的言動、性的言動やつきまとい
- (7) その他
- ・ SNS やインターネット上での誹謗中傷

4 対応方針

- ① 個人で対応せず、組織として対応します
- ② 職員および会員の安全を最優先とします
- ③ 不当な要求には応じません
- ④ 言動・態度・所作がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、要求への対応を中止し、以降の対応をお断りすることがあります
- ⑤ 状況に応じて、注意・是正依頼、対応の制限、契約の見直し等の措置を段階的に講じます

⑥ 必要に応じて、対応の中止または就業の停止を行う場合があります

⑦ 常に冷静かつ丁寧な対応を心がけます

※特に悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

5 取組内容

① 本方針の周知（事務所掲示・ホームページ掲載等）

② 職員および会員への研修・教育の実施

③ 相談・報告体制の整備

④ 就業環境の改善および安全確保の推進

⑤ 必要に応じて、対応内容の記録等を行います

令和8年9月17日制定

公益社団法人東海市シルバー人材センター