

「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

綾部市シルバー人材センターは、高齢者の臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業、及びその他の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、各種の事業を実施しているところです。

一方で、会員、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）からの暴力的な言動や理不尽な要求、繰り返される根拠のない主張などの中には、社会通念上許容される範囲を超えた行為（カスタマーハラスメント）が見受けられます。こういったことは、職員及び会員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させ、また、他の顧客等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすことも考えられます。

センターの役員、職員及び会員（以下「職員等」という。）が安心して働くことができる環境を整えることは、安定した、また、質の高いサービスの提供にもつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益社団法人綾部市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者の臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業、及びその他の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、各種の事業を実施しているところです。

一方で、会員、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）からの暴力的な言動や理不尽な要求、繰り返される根拠のない主張などの中には、社会通念上許容される範囲を超えた行為（カスタマーハラスメント）が見受けられます。こういったことは、職員及び会員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させ、また、他の顧客等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすことも考えられます。

職員等が安心して働くことができる環境を整えることは、安定した、また、質の高いサービスの提供にもつながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

1 カスタマーハラスメントの定義

この基本方針では、カスタマーハラスメントを「顧客等から職員等に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、職員等の就業環境を害するもの。」とします。具体的には、以下のような言動を指しますが、限定列举ではなく、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ます。

- （１）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
- （２）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
- （３）対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- （４）不当な損害賠償要求
- （５）身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- （６）精神的な攻撃（脅迫、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- （７）威圧的な言動（大声を出す、物をたたく等）
- （８）継続的、執拗な言動（同様の質問の執拗な繰り返し、揚げ足取り等）
- （９）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- （１０）性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求（わいせつな言動、中傷）

2 カスタマーハラスメントへの対応

センターでは、問題の解決に向けて、状況を正確に把握するため、必要に応じ、録音、録画をする場合があります。

また、言動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、顧客等との対応を中止し、以後のサービスをお断りさせていただく場合があります。また、行為が悪質と判断した場合は、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含め厳正に対応します。

3 カスタマーハラスメントへの取組

カスタマーハラスメントが発生したときには、職員等の安全確保及び心身のケアを行います。また、職員等が、カスタマーハラスメントに適切に対応できるよう研修の実施や相談窓口を整備し、組織全体としてカスタマーハラスメントの防止に取り組めます。

令和8年10月1日

公益社団法人綾部市シルバー人材センター