

公益社団法人能代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（基本方針）

公益社団法人能代市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、会員の就業機会の確保・提供を通じて、高齢者の生きがいの充実を図るとともに、地域社会の活性化に寄与することを目的として事業を行っています。

センターは、発注者その他センターの事業に関係する方々（以下「発注者等」という。）からのご意見、ご要望及び苦情等を真摯に受け止め、適切な対応に努めています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動は、職員及び会員（以下「職員等」という。）の尊厳を傷つけ、心身の健康や就業環境に影響を及ぼすおそれがあります。

センターは、職員等の人権を尊重し、安全かつ安心して就業・業務に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対しては、個人に対応を委ねることなく、組織として毅然と対応します。

なお、正当なご意見、ご要望及び苦情等については、カスタマーハラスメントとは区別し、これまでと同様に真摯かつ適切に対応します。

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、発注者の皆様からのクレーム、要求、言動等のうち、

- ①要求の内容が妥当性を欠くもの
 - ②要求の内容が妥当であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの
- であり、その言動によって職員等の就業環境が害されるものをいいます。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

カスタマーハラスメントに該当する行為には、次のようなものがあります。

（1）身体的・精神的な攻撃

暴行、脅迫、暴言、侮辱、人格を否定する発言、物を投げるなどの行為

（2）威圧的・拘束的な言動

大声で怒鳴る、威圧する、長時間の電話や面談、居座り、同じ要求を繰り返すなどの行為

（3）過剰・不当な要求

契約や業務の範囲を超えた要求、正当な理由のない金銭・補償等の要求、土下座など不相当な謝罪の要求

(4) 差別的・性的な言動

性別、年齢、国籍等を理由とする差別的な発言や言動、職員等に対する性的な言動

(5) プライバシー等を侵害する行為

職員等の個人情報を不当に聞き出す行為、承諾のない写真・動画の撮影・録音、SNS 等への誹謗中傷や個人情報の掲載・拡散など

※上記は代表的な例であり、これらの行為に限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

- (1) カスタマーハラスメントが発生した場合又はそのおそれがある場合は、職員等の安全を最優先とし、個人で対応することなく、組織として対応します。
- (2) 必要に応じて複数の職員で対応し、事実関係を確認した上で適切に対応します。
- (3) 悪質な行為が継続する場合には、対応を中止し、又はサービスの提供やセンターの利用をお断りする場合があります。
- (4) 犯罪に該当するおそれがある場合や特に悪質な場合には、警察、弁護士その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

5. 当センターの取り組み

センターは、カスタマーハラスメントを防止し、職員等が安心して働くことのできる環境を確保するため、次の取り組みを行います。

- (1) 本方針及び具体的な対応方法を職員等に周知します。
- (2) 職員等が相談できる窓口を設置し、相談・報告に適切かつ迅速に対応します。
- (3) 相談者等のプライバシーを保護するとともに、相談等を理由とした不利益な取扱いを行いません。
- (4) 職員等への研修・教育を実施します。
- (5) 発生した事案を検証し、必要に応じて対応方法や体制を見直し、再発防止に努めます。

6. 皆様へのお願い

センターは、今後とも皆様からのご意見、ご要望等に真摯に対応し、より良いサービスの提供に努めてまいります。

皆様と職員等が互いに尊重し合える関係づくりのため、カスタマーハラスメントの防止にご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年9月17日

公益社団法人能代市シルバー人材センター