

公益社団法人 平戸市シルバー人材センター カスタマーハラスメント基本方針

1 基本方針

当センターは、会員および職員が安心して就業・業務に従事できるよう、発注者等からの暴言・威圧的言動・過度な要求などのカスタマーハラスメントを防止し、適切に対応します。

なお、会員および職員ともに安全を守るためカスタマーハラスメント対策を講じますが、同時に、会員さらには職員も発注者等に対して節度ある態度を保ち、契約内容を逸脱した要求や不当な言動を行わないものとします。

また、会員から職員に対して暴言・威圧的言動・過度な要求等があった場合も、カスタマーハラスメントとして扱い、必要な対応を行います。

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、発注者等による暴言・威圧的言動・過度な要求・不当なクレームなど、会員または職員の心身に支障を及ぼす行為をいいます。

会員から職員に対する迷惑行為も含みます。

カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・ 大声・暴言・侮辱的な言動
- ・ 威圧的な態度や継続的な叱責
- ・ 過度な要求や不当なクレーム
- ・ 長時間の拘束や執拗な連絡
- ・ その他、会員・職員の心身に支障を及ぼす行為

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 会員・職員は、迷惑行為を受けた場合、速やかに事務局へ相談・報告する。
- ・ 事務局は事実確認を行い、必要に応じて発注者等へ状況を説明する。
- ・ 就業条件の調整や変更が必要な場合は、会員と相談のうえ対応する。
- ・ 職員が迷惑行為を受けた場合も、管理監督者と連携し、必要な措置を行う。
- ・ 悪質な場合は、契約の見直し・停止等を検討する。

- 特に悪質と判断される場合には、警察、弁護士等の外部機関に相談のうえ、適切に対応します。
- 会員が発注者に対して迷惑行為を行った場合は、センターの定める会員就業規約等に基づき、必要な措置(就業停止等)を講じることがある。

4 当センターにおける取り組み

- 本基本方針および対応指針を会員・職員に周知する。
- 必要に応じてホームページ等に掲載する。
- 相談体制を整備し、事務局長および次長を相談窓口とする。
- 会員・職員が迷わず対応できるよう、研修や情報提供を行う。

令和8年10月1日

公益社団法人 平戸市シルバー人材センター