



カスタマーハラスメント防止方針

1. 基本方針

公益社団法人稲沢市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、すべての職員・会員が安全かつ健全な環境で業務に従事できることが、質の高いサービス提供の前提であると考えています。当センターは、労働施策総合推進法に基づき、発注者、その他の第三者による不当な言動（カスタマーハラスメント）に対しては、職員や会員の人権及び就業環境を害するものとして、毅然と行動、対応してまいります。

2. カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、センター及び会員が行う業務等に関連して、発注者、その他の第三者が、優越的な立場を利用した「法規に反する行為」、及び「これに繋がりがねない行為」、または「義務のないことや社会通念上許容される範囲を超える対応を要求する行為」により、職員・会員の心身の負担や就業環境が害されることをいいます。

【カスタマーハラスメントに該当する行為例】

- ・ 暴言・大声・脅迫・侮辱など
- ・ 過度な要求や執拗なクレーム
- ・ 長時間の拘束
- ・ SNS 等での誹謗中傷
- ・ 差別的言動
- ・ セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど）
- ・ その他、就業環境を害する行為

3. 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の防止及び発生時の適切な対応のため、以下の取り組みを行います。

- 職員・会員への研修・周知
- 相談窓口の設置と迅速な対応
- 必要に応じた担当者の交代、対応方針の決定
- 悪質な行為に対するサービス提供の中止や警察への相談
- 再発防止に向けた記録・検証

4. 発注者の皆さまへのお願い

センターは、発注者の皆さまとの建設的なコミュニケーションを大切にしています。円滑なサービス提供のため、職員・会員への暴言・脅迫・過度な要求など、就業環境を害する行為はお控えいただきますようお願い申し上げます。