

カスタマーハラスメントに関する方針

1 はじめに

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、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）が見受けられることがあります。これらの行為は、センターで働く職員及び就業会員の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい就業環境の悪化を招くものであり、カスタマーハラスメントに該当する行為については、センターとして毅然と対応いたします。

また、センターの役員及び職員は、カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動に必要な注意を払うように努めます。

2 カスタマーハラスメントと考えられる行為の例

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 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
- イ 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
- ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- エ 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ウ 威圧的な言動
- エ 継続的、執拗な言動
- オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

3 カスタマーハラスメントへの対応

センターはサービスの改善や向上につながるような顧客等からのご意見、ご要望に対しては、これからも真摯に対応して参りますが、カスタマーハラスメントを受けた際に、事情などを十分説明した上でご理解、ご納得いただけない場合は、残念ながらご利用をお断りする場合があります。悪質な行為については、警察・弁護士と連携し、法的措置等も含め厳正に対応いたします

令和8年10月1日

公益社団法人伊勢崎市シルバー人材センター