

公益社団法人岩倉市シルバー人材センターカスタマーハラスメントに対する基本方針

法人は、就業を通じて自己の労働能力を活用し、自らの生きがいの充実や社会参加等を希望する高齢者の就業機会の増大と福祉の増進を図るとともに、高齢者の能力を生かした活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として、高齢者の就業の機会を確保と組織的な提供に取り組んでいます。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

しかしながら、一部には就業者の人格を否定する暴言や脅迫、暴力など、社会通念上著しく不当とされる言動が見受けられます。これらは就業者の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

就業者が安心して働ける環境を整えることは、結果としてお客様とのより良い関係構築にもつながると考えています。

このような考えのもと、当法人では「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

1. 法人におけるカスタマーハラスメントの定義

法人では、カスタマーハラスメントを「お客様から就業者に対して行われる著しい迷惑行為であって、就業者の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・就業者の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・法人や就業者の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・就業者へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

2. カスタマーハラスメントへの対応（法人内）

カスタマーハラスメントが発生した際には、就業者の安全確保及び心身のケアを最優先に対応します。

また、就業者が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対

処法を学ぶ研修を実施します。

さらに、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、就業者が安心して働ける環境づくりを推進します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（法人外）

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

法人がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止し、以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

4. カスタマーハラスメントへの取組

法人では、就業者によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓もう活動を実施します。

令和8年10月1日

公益社団法人 岩倉市シルバー人材センター