

カスタマーハラスメントに関する基本方針

公益社団法人上牧町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。

このため、カスタマーハラスメントを受けた際は、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、職員及び会員の働く環境を守るために、センターとして毅然と対応いたします。

また、センター職員は、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。

1 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、①顧客等の言動であって、②職員又は会員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、③職員又は会員の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

2 カスタマーハラスメントに該当する行為例(例示であり、これらに限られるものではありません。)

- (1) 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
- (2) 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
- (3) 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- (4) 不当な損害賠償要求
- (5) 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- (6) 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)
- (7) 威圧的な言動
- (8) 継続的、執拗な言動
- (9) 拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)

3 カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが生じた際の対処については、事案の内容や状況によって異なることから、次の例に基づき、適切に対応するものとします。

- (1) 職員は、管理監督者に直ちに報告し、その場の対応方針について指示を仰ぐとともに、可能な限り一人で対応しないこと。
- (2) 必要に応じて顧客等とのやり取りを録音又は録画すること。
- (3) 十分な説明を行った上で、なお要求が繰り返される場合は、その対応を打ち切ること。
- (4) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合は、警察へ通報し、法的な手続きが必要な場合には、弁護士へ相談をすること。

4 皆様へのお願い

センターは、利用者の皆様および会員の皆様との信頼関係のもと、安全で円滑な事業運営を行ってまいります。本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合える関係づくりにご協力いただきますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

公益社団法人上牧町シルバー人材センター