

公益社団法人観音寺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

1 基本方針

私たち公益社団法人観音寺市シルバー人材センター（以下、当センターという）は、高齢者である会員に働く機会を提供し、生きがいや健康づくりをすすめるとともに、地域社会の発展や活力ある高齢社会の実現に重要な役割を果たしています。

そのため、発注者の皆様および会員からのご相談、ご意見、ご要望に対しては誠意をもって適切に対応することとしております。

一方で、社会通念上相当性を欠く言動や不当な要求は、職員や会員の尊厳と就業環境を害し、安全な就業や事業運営に支障を及ぼす重大な問題です。

当センターは、これらの行為に対し、個人ではなく組織として、毅然とした態度で対応することを基本方針といたします。

2 当センターにおける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、次のすべてを満たす行為をいいます。

- ① 発注者、会員その他センター事業に関係し、職員や会員の就業環境に影響を及ぼす者からの言動や要求
- ② 社会通念上、相当性を欠く内容または方法で行われるもの
- ③ 職員や会員の就業環境を害するもの

※本方針は、発注者と職員・会員の関係に限らず、会員間を含むすべての関係に適用されます。

※窓口、電話、現場対応、電子メール、SNS等、すべての対応場面に適用されます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ① 身体的攻撃
 - ◇暴力行為、物を投げる・叩く
 - ◇大声での威圧、威嚇
- ② 精神的攻撃
 - ◇人格を否定する発言、暴言、恫喝、脅迫、名誉棄損、侮辱
 - ◇過度な謝罪の要求（土下座の強要等）
- ③ 不当な要求
 - ◇契約・見積範囲を超える作業の強要
 - ◇過度な値引きや不合理な補償（金銭等）の要求
- ④ 継続的・執拗な言動
 - ◇繰り返しの苦情、長時間の電話や拘束
 - ◇話のすり替え、揚げ足取り、言葉尻を捉えた攻撃

⑤ 個人への攻撃

- ◇特定の職員や会員への執拗な言動・非難
- ◇職員や会員の信用を失墜させる行為

⑥ ハラスメント行為

- ◇性的な言動やつきまとい
- ◇差別的な言動

⑦ その他

- ◇SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ◇無断で職員や会員を撮影する
- ◇職員や会員に対し「やめさせろ」等の要求
- ◇業務時間外の対応の要求
- ◇正当な理由のない執務スペースへの立ち入り

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ① 個人ではなく組織として対応します
- ② 必要に応じて、対応の中止及び就業の停止を行う場合があります
- ③ 本方針の周知（事務所掲示・ホームページ掲載等）を行います
- ④ 職員および会員がカスタマーハラスメントに関する知識や対処法を取得できるよう努めます
- ⑤ カスタマーハラスメント発生時の報告体制の整備を行います
- ⑥ カスタマーハラスメントの相談窓口を設置します
- ⑦ 悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）、行政機関等と連携の上、適切に対応します
- ⑧ 危害が加えられるおそれがある場合には、直ちに警察に通報します

5 皆様へのお願い

当センターは、発注者の皆様および会員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。カスタマーハラスメントの防止のため、引き続きご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

令和8年10月1日

公益社団法人観音寺市シルバー人材センター