

公益社団法人春日井市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント対策方針

1 基本方針

公益社団法人春日井市シルバー人材センター（以下「当センター」という。）は、高齢者に就業機会を提供し、その能力や経験を活かした地域社会づくりに貢献することを目的として事業を運営しています。

当センターは、発注者様、利用者様、その他関係する皆様（以下「お客様」という。）との信頼関係を大切にし、誠実かつ丁寧な対応に努めるとともに、職員及び会員が安心して働くことのできる環境を確保することが、安全で質の高いサービスの提供につながるものと考えています。

そのため、お客様からの社会通念上相当な範囲を超える要求や言動により、職員及び会員の人格や尊厳が侵害され、就業環境が害される行為については「カスタマーハラスメント」として適切に対応し、職員及び会員を守るための行動を実施してまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

当センターでは、カスタマーハラスメントを「お客様からの要求や言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上不相当であり、職員又は会員の就業環境を害するもの」と定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為

（以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。）

(1) 暴言・人格否定

- ・ 大声で怒鳴る、威圧的な言動
- ・ 人格を否定する発言、侮辱、差別的な発言
- ・ 長時間にわたる執拗な叱責

(2) 過度又は不当な要求

- ・ 契約内容を超える作業の強要
- ・ 実現困難又は著しく不合理な要求
- ・ 過度な謝罪や処分を求める要求
- ・ 職員又は会員個人への責任追及

(3) 長時間の拘束

- ・ 正当な理由なく長時間の電話や面談を求めること
- ・ 業務時間外の継続的な対応要求

(4) 威嚇・脅迫行為

- ・ 脅迫的な言動
- ・ SNS やインターネットへの投稿等を示唆して不当に要求を行うこと
- ・ 名誉を毀損する発言

(5) 暴力・迷惑行為

- ・ 暴行、器物損壊
- ・ 無断での撮影又は録音
- ・ つきまとい、ストーカー行為

(6) セクシュアルハラスメント等

- ・ 性的な言動や身体接触
- ・ プライバシーを侵害する言動

(7) その他職員又は会員の尊厳を傷つけるハラスメント行為

4 当センターの対応

当センターは、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、職員及び会員の安全と人権を最優先とし、次の対応を行います。

- 行為の中止を求めます。
- 必要に応じて、要求への対応を終了します。
- 必要に応じて、会員の就業の中止又は会員の交代を行います。
- 契約又は受注の継続が困難と判断した場合は、お取引をお断りすることがあります。
- 悪質な場合は、警察、弁護士その他関係機関と連携し、法的措置を含め適切に対応します。

5 当センターの取組

当センターは、職員及び会員が安心して働くことのできる環境を整備するため、次の取組を行います。

- ・ カスタマーハラスメントに関する相談体制の整備
- ・ 対応マニュアルの整備及び研修の実施
- ・ 発生時の組織的な対応体制の構築
- ・ 被害を受けた職員及び会員への必要な支援
- ・ 再発防止に向けた検証及び改善

6 お客様へのお願い

当センターは、お客様との信頼関係を大切にし、質の高いサービスの提供に努めていますが、そのためには、お客様と職員及び会員がお互いの人格と尊厳を尊重し合うことが不可欠です。

お客様におかれましては、当センターの事業運営にご理解とご協力をいただくとともに、万一、カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合には、本方針に基づき適切に対応いたしますので、ご理解をお願いいたします。

令和8年 10 月 1 日

公益社団法人春日井市シルバー人材センター