

# 公益社団法人 かすみがうら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 目的

公益社団法人かすみがうら市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おります。

一方で、一部の顧客等の皆様の言動や要求の中には、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）が見受けられます。

センターでは、カスタマーハラスメントから職員を守り、安全な就業環境を構築することが、より質の高いサービス提供につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定したものです。

### 2 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、顧客等からの要求や言動のうち、その要求の内容又は要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、その言動によって職員の安全、人格、就業環境等が害されるものをいいます。

### 3 対象となる行為（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 センターの提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 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
- ③ 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
- ④ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ⑤ 不当な損害賠償要求
- ⑥ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ⑦ 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）
- ⑧ 威圧的な言動
- ⑨ 継続的、執拗な言動
- ⑩ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

### 4 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と判断される言動などが認められた場合は、職員及び就業会員の働く環境を守るために、センターとして毅然とした対応を行うとともに、

以降のサービスの提供をお断り、または中止させていただくことがあります。

また、特に悪質と判断した場合や犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し、厳正に対処いたします。

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。

## 5 施行

令和8年10月1日