一般社団法人勝浦市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント防止に関する方針

当シルバー人材センター（以下「センター」）は、「自主・自立、共助・協働」の理念のもと、地域社会の発展と高齢者のイキイキとした就業機会の確保を目指して活動しております。

会員および職員が安心して安全に業務に従事し、その能力を十分に発揮するためには、お互いを尊重し合える良好な環境が不可欠です。当センターでは、発注者や地域の皆様との信頼関係を大切にする一方で、会員および職員の人権と尊厳を守るため、カスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）に対し、以下の通り基本方針を定め、組織として毅然とした対応を行います。

1．カスタマーハラスメントの定義

当センターにおける「カスタマーハラスメント」とは、発注者や地域住民、その他取引先等、および会員から職員に対しての要望・言動のうち、「要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、会員及び職員の就業環境が害されるもの」を指します。

【対象となる具体的な例】

（1）身体的・精神的な攻撃

〇暴行、傷害などの身体的な攻撃

〇威迫、脅迫、暴言、侮辱、人格否定等の精神的な攻撃

（2）過剰または不当な要求

〇契約範囲を超えた作業の強要や無償でのサービス提供の要求

〇妥当性のない過度な謝罪の要求（土下座の要求など）

〇会員の登録取消・就業差し止めや、職員の解雇・懲戒等の不当な処罰の要求

（3）継続的・執拗な言動

〇長時間の電話や不必要な面会拘束、拘束的・継続的な聞き取り

〇繰り返される同様のクレームや不当な指摘

（4）プライバシー侵害・性的な言動

〇写真撮影や動画撮影、SNS 等への無断投稿や晒し行為

〇会員・職員の個人情報の聞き出しやストーカー行為

〇セクシュアルハラスメントに該当する言動

2．カスハラに対する基本姿勢

（1）会員および職員の保護を優先します

会員および職員の安全と心身の健康を守ることを最優先とし、不当な要求やハラスメント行為に対しては個人に対応を委ねず、組織全体で対応します。

（2）毅然とした対応を行います

社会通念上不当と認められる要求に対しては、妥協することなく毅然とした態度で断固として拒否します。

（3）契約の解除・警察等との連携

悪質なカスハラ行為が行われた場合は、就業の停止や契約の解除を含めた措置をとります。また、悪質性が高く刑事事件・民事上の不法行為に該当すると判断した場合は、警察への通報や弁護士等専門家と連携して法的措置を講じます。

3．推進体制と具体的取り組み

〇相談窓口の設置と適切な対応

会員および職員がカスハラ被害に遭った（または遭いそうになった）場合の相談窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。

〇マニュアルの策定と研修の実施

カスハラ対応の手引き（マニュアル）を整備し、会員および職員に対する周知・研修を実施して組織的な対応力を向上させます。

〇事実関係の把握と証拠の記録
　ハラスメントが発生した場合は、速やかに正確な事実関係を確認し、必要に応じて録音や記録等の客観的証拠を保持します。

〇プライバシーの保護と不利益取り扱いの禁止
　相談者のプライバシーを厳重に保護し、相談を行ったことを理由として会員または職員が不利益を被ることがないよう徹底します。

【発注者・地域の皆様へのお願い】
当センターの会員は、定年退職後などに地域社会へ貢献したいという思いで就業している高齢者です。サービスの質向上に向けたご意見・ご指摘には真摯に耳を傾けてまいりますが、会員および職員の人権を害する言動に対しては、本方針に基づきしかるべき対応をとらせていただきます。
お互いに敬意と配慮を持ったコミュニケーションにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

制定日：2026 年11月19日
発行元：一般社団法人勝浦市シルバー人材センター

–