

令和8年10月1日

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

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対応いたします。

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。

1 カスタマーハラスメントの内容

顧客等の言動であって、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。暴言、脅迫、不当な要求、長時間の拘束、SNS 上の中傷などが該当し得ます。一方で、正当なご意見やご要望はこれに含みません。

2 カスタマーハラスメントへの対応

該当する言動を受けた職員は、速やかに管理又は監督の地位にある職員に報告します。センターは、職員を一人で対応させず、記録の作成、対応の打ち切り、警察や弁護士への相談などの措置を状況に応じて講じます。

公益社団法人湖西市シルバー人材センター