

公益社団法人釧路市シルバー人材センター

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

公益社団法人釧路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、事業を実施しています。

当センターは、職員就業規則（以下「就業規則」という。）第5条（あらゆるハラスメントの禁止）の規定、労働施策総合推進法、並びに「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」（以下「防止指針」という。）に基づき、すべての職員が安全かつ尊厳をもって勤務できる職場環境を維持・確保することに努めています。

また、当センターを通じて就業する会員（請負・委任に基づく会員および労働者派遣契約に基づく派遣会員）についても、シルバー人材センター事業の性質および防止指針において、顧客等からの言動に起因する問題への対応が求められている趣旨を踏まえ、職員と同様にカスタマーハラスメントから適切に保護し、安心・安全な就業環境を確保することは極めて重要であると認識しています。

これらを踏まえ、別途「カスタマーハラスメントへの対処要領」を定め、カスタマーハラスメントを受けた際には、職員および会員の働く環境を守るため、当センターとして毅然と対応します。

1 目的と基本方針

本方針は、顧客等からの過度な要求、理不尽な暴言、執拗な嫌がらせ等の悪質な行為（カスタマーハラスメント）に対し、組織全体で毅然とした態度で臨むことを宣言するものです。就業規則第5条に規定するセクシャルハラスメント、パワーハラスメント等と同様に、あらゆるハラスメント行為も容認せず、別途定める「カスタマーハラスメントへの対処要領」に従い、適切に対応します。

2 適用範囲

本方針は、就業規則に規定する常勤職員のほか、常勤嘱託職員や非常勤職員を含むすべての職員、並びに当センターや公益社団法人北海道シルバー人材センター連合会を通じて就業するすべての会員（請負・委任就業会員、シルバー派遣契約に基づく派遣会員を含む。）に適用されます。

3 当センターにおけるカスタマーハラスメントの内容及び対応

別途定める「カスタマーハラスメントへの対処要領」のとおりとします。