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

カスタマーハラスメントになり得るものは、次のとおりとする。

なお、次に掲げるものは、限定列挙ではなく、個別の事案の状況等によって判断が異なる場合もあり得る。

(1)　不合理又は過度なサービスの提供の要求や損害賠償要求など、言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

(2)　殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うなどの身体的な攻撃（暴行、傷害等）

(3)　土下座の強要や盗撮、無断で撮影するなどの精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

(4)　反社会的な言動を行うなどの威圧的な言動

(5)　当初の話からのすり替え、執拗な責め立てなど継続的、執拗な言動

(6)　長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束するなどの拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2　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が生じたと判断した場合は、職員を保護するとともに、毅然とした態度で対応します。

暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合は、警察に通報します。また、特に法的な手続きが必要な場合には、弁護士に相談し適切に対処します。

公益社団法人室蘭市シルバー人材センター