公益社団法人　妙高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　基本方針

公益社団法人妙高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いるところです。

一方で、社会通念上相当性を欠く言動や不当な要求は、職員および会員の就業環境を害し、安全な就業や事業運営に支障を及ぼす重大な問題です。当センターは、これらの行為に対し、個人ではなく組織として、毅然とした対応を行うことを基本方針とします。

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を行うことを基本方針といたします。

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。

2　カスタマーハラスメントの定義

利用者、その他の顧客等からの要求又は言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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るものであって、その手段・態様により職員又は会員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、カスタマーハラスメントに該当するかどうかは、行為者ではなく行為に着目し、個別の事案の内容及び状況に応じて総合的に判断します。正当な意見、要望及び苦情については、真摯に受け止め、誠実に対応します。

3　対象となる行為の例

次の行為は例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴行、傷害、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、土下座の強要などの精神的な攻撃
・大声、反社会的な言動その他の威圧的な言動
・同じ質問・要求の反復、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等の

繰返しなど、継続的又は執拗な言動
・長時間の居座りや電話、不退去、監禁などの拘束的な言動
・センターの業務と関係のない要求、契約内容を著しく超えるサービス又は無償の追加作業の要求、制度上又は権限上実現できない要求
・不当な損害賠償、著しい減額その他の過度な金銭要求
・盗撮、無断撮影、セクシュアルハラスメント、つきまとい、
・SNS 等への誹謗中傷、悪評投稿の示唆、個人情報又は機微な情報の無断公開
・業務スペースへの立入り、センターの信用を毀損する行為その他業務に著しい支障を及ぼす行為

4　カスタマーハラスメントへの対応

（1）外部への対応
・事実関係を確認し、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行います。
・カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止し、退去を求め、電話を終了し、又は以後の連絡方法を制限することがあります。
・悪質な行為が継続する場合は、警告、業務又はサービス提供の停止、施設への出入りの禁止その他必要な措置を講じます。
・暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当し得る場合は警察へ通報し、必要に応じて弁護士への相談、仮処分命令の申立てその他の法的措置を講じます。

（2）内部の取組
・職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
・相談窓口を設置し、相談者にとって適切かつ効果的な対応を迅速に行います。
・職員個人に対応を任せず、管理監督者への報告及び情報共有により組織として対応します。
・必要に応じて録音・録画、電子メール、SNS 投稿、業務記録等を確認し、事実関係を適切に記録・保存します。
・警察、弁護士その他の外部専門家と連携します。
・被害を受けた職員及び会員の安全と心身の状態に配慮し、必要な支援を行います。
・相談者及び事実確認に協力した者のプライバシーと秘密を守り、相談等を理由とする解雇等不利益な取扱いを行いません。

5　会員への対応

シルバー人材センターを通じて就業する会員が、就業中又は就業に関連してカスタマーハラスメントを受けた場合は、契約方法にかかわらず、関係規程及び法令等を踏まえ、職員の場合に準じて必要な相談対応及び支援を行います。

6　適正な対応のための留意事項

・障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律に関する正当な申出や合理的配慮の求め自体は、カスタマーハラスメントには当たりません。関係法令に基づき、建設的な対話を重ね、適切に対応します。
・相談者の主張に真摯に耳を傾け、緊急性、求める対応及び心身の状態を把握します。
・事実確認は目的と必要な範囲を明確にし、個人情報保護法その他関係法令及びセンターの関係規程を遵守して行います。
・必要かつ可能な場合は行為者とされる者からも予断なく事実を聴取しますが、相談者と不用意に対面させません。

7　ご利用者等の皆様へのお願い

センターは、皆様からいただく正当なご意見やご要望を大切にし、より良い事業運営に努めてまいります。職員及び会員の人格と尊厳を守り、安全で安心な就業環境を確保するため、本基本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

令和８年10月１日

公益社団法人妙高市シルバー人材センター