

公益社団法人長久手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 基本方針策定の背景と目的

公益社団法人長久手市シルバー人材センター（以下「当センター」という。）は、発注者、利用者、その他関係する皆さまとの信頼関係を大切にしながら、高年齢者の就業支援を通じて地域社会の発展に貢献しています。

私たちが質の高いサービスを安定して提供し続けるためには、当センターで働く職員・会員が安心・安全に働くことができる環境を守ることが不可欠です。

当センターは職員・会員へのカスタマーハラスメントを防止し、全ての人がお互いを尊重し合える環境を作るため、本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

当センターでは、カスタマーハラスメントを「発注者や関係者からの要求や言動であって、業務の性質に照らし社会通念上相当性を欠く内容又は方法で行われるものであり、職員・会員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような言動を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 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）
- ・ 威圧的な言動（大声で責める、睨む、物を叩く等）
- ・ 継続的、執拗な言動（頻繁なクレーム、話のすり替え、揚げ足取り等）
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・ 性的な言動（わいせつな言動、つきまとい等）
- ・ 職員・会員個人への攻撃（中傷、写真を SNS 等へ無断公開等）

3 ご意見・ご要望への対応について

当センターは、発注者や市民の皆さまからの正当なご意見・ご指摘・ご要望に対しては、これまでどおり誠実かつ迅速に対応してまいります。しかしながら、前項に掲げるような著しいハラスメント行為に対しては、職員・会員個人に対応を委ねるのではなく、組織として毅然とした態度で適切に対応いたします。

4 具体的な取り組み

当センターは、カスタマーハラスメントを防止するために以下の体制を整えます。

- ・ マニュアル整備と研修：対応手順を定め、職員・会員への研修を行います。
- ・ 組織的な対応：問題発生時に迅速に連携して対処できる体制を構築します。
- ・ 相談窓口の設置：職員・会員がいつでも相談できる窓口を明確にします。
- ・ 事後対応とケア：被害に遭った職員・会員の心身のケアに努めます。
- ・ 再発防止と改善：発生事例を検証し、対策を継続的に見直します。
- ・ プライバシー保護：相談者の秘密を厳守し、不利益な取扱いはありません。
- ・ 外部機関との連携：悪質なケースは、弁護士や警察等と連携して対処します。

5 皆さまへのお願い

当センターのサービスは、発注者の皆さまと、就業する会員、職員との「相互の信頼と尊重」のうえで成り立っています。全ての人が安心して過ごせる地域社会づくりのため、本方針の趣旨をご理解いただき、適切な関係性の構築にご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和8年10月1日

公益社団法人長久手市シルバー人材センター