カスタマーハラスメントに対する基本方針

令和８年１０月１日
公益社団法人　大府市シルバー人材センター

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、各種事業を実施しています。

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、ご納得されない場合は、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した対応をとることとします。

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　内容

カスタマーハラスメントとは、次のすべてを満たす行為をいいます。

- 発注者、会員その他センター事業に関係し、または職員・会員の就業環境に影響を及ぼす者からの言動・要求であること
- 社会通念上、相当性を欠く内容または方法で行われるものであること
- 職員または会員の就業環境を害するものであること

※本方針は、発注者と職員・会員の関係に限らず、会員間を含むすべての関係に適用されます。

※窓口、電話、職場対応、電子メール、ＳＮＳ等、すべての対応場面に適用されます。

２　該当する行為の例

（１）身体的・威圧的行為
- 暴力行為、物を投げる、叩く
- 大声での威圧、威嚇的な態度

（２）精神的攻撃
- 人格を否定する発言、暴言
- 過度な謝罪の要求（土下座の強要等）

（３）不当な要求
- 契約、見積範囲を超える作業の強要
- 過度な値引きや不合理な補償の要求

（４）継続的・執拗な言動
- 繰り返しの苦情、長時間の電話や拘束
- 話のすり替え、揚げ足取り

（５）個人への攻撃
- 特定の職員、会員への執拗な要求や非難

（６）ハラスメント行為
・差別的言動
・性的言動やつきまとい
（７）その他
・ＳＮＳやインターネット上での誹謗中傷

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

３　対応方針

・個人で対応せず、組織として対応します
・職員および会員の安全を最優先とします
・不当な要求には応じません
・状況に応じて、注意・是正依頼、対応の制限、契約の見直し等の措置を段階的に講じます
・必要に応じて、対応の中止または就業の停止を行う場合があります
・常に冷静かつ丁寧な対応を心がけます

※悪質な行為については、必要に応じて行政機関その他関係機関と連携し、適切に対応いたします。

４　取組内容

・本方針の周知（事務局掲示・ホームページ掲載等）
・職員および会員への研修・教育の実施
・相談・報告体制の整備
・就業環境の改善および安全確保の推進
・必要に応じて、対応内容の記録等を行います

５　利用者へのお願い

当センターは、発注者の皆様および会員の皆様との信頼関係のもと、安全で円滑な事業運営を行うため、本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合える関係づくりにご協力をお願いいたします