

公益社団法人大館市シルバー人材センターにおける カスタマーハラスメントに関する基本方針

大館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おります。

こうした中で、会員、発注者、近隣住民、取引先（派遣先含む）等の方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に、職員及び就業会員の働く環境を守るため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（該当する行為の例）

◇身体的・威圧的行為

- ・暴力行為（物を投げる、叩く、蹴る）
- ・大声で威圧、威嚇的な態度

◇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）

◇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

◇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

◇個人への攻撃

- ・ 特定の職員・会員への執拗な要求や避難
- ・ 差別的な言動
- ・ 性的言動やつきまとい

◇その他

- ・ SNS 等による誹謗中傷

※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。

2 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 個人で対応せず、組織として対応します。
- ・ 職員及び会員の安全を優先します。
- ・ 不当な要求には応じません。
- ・ 状況応じて、注意・是正・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、対応の中止又は就業の停止を行う場合があります。
- ・ 常に、誠実かつ適切な対応に努めます。

3 取組み内容

- ・ 本方針の周知（HP、会報への掲載等）
- ・ 役職員、会員への教育の実施
- ・ 相談、報告体制の整備
- ・ 不当な案件に対する職場内の情報共有及び記録の実施

安全で円滑な事業運営のため、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くださいますようお願い申し上げます。

公益社団法人大館市シルバー人材センター