

令和8年10月1日

公益社団法人大治町シルバー人材センター

職場におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針

公益社団法人大治町シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、「自主・自立・共働・共助」という基本理念のもと、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、高齢者に対して安全で安心な就業機会の提供に努め、お客様のご要望に真摯に向き合いながら、サービスの満足度向上に取り組んでいます。お客様からいただくご意見・ご要望は、サービス改善や品質向上に欠かせない貴重な機会であると認識しております。

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。）からの職員や就業会員の人格を否定する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。これらは職員や就業会員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、安全・安心なサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。

職員や就業会員が安心して働ける環境を整えることは、結果としてお客様とのより良い関係構築にもつながると考えています。

このような考えのもと、センターでは「職場におけるカスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたしました。

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. センターにおけるカスタマーハラスメントの定義

センターでは、カスタマーハラスメントを「顧客等から職員及び就業会員に対して行われる著しい迷惑行為であって、職員及び就業会員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。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。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・職員及び就業会員の人格の否定・差別的な発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・センターや職員及び就業会員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・職員及び就業会員へのセクシャルハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など

2. カスタマーハラスメントへの対応（センター内）

カスタマーハラスメントが発生した際には、職員及び就業会員の安全確保及び心身のケアを最優先に対応します。

また、職員が適切に対応できるよう、カスタマーハラスメントに関する知識や対処法を学ぶ研修を実施します。

さらに、相談窓口の設置に加え、必要に応じて弁護士など外部機関との連携体制を整え、職員及び就業会員が安心して働ける環境づくりを推進します。

3. カスタマーハラスメントへの対応（センター外）

問題の解決にあたっては、冷静かつ合理的な対話を重視しています。

解決に向けて状況を正確に把握するために、必要に応じて録音・録画をさせていただく場合があります。

センターがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、対応を中止し、以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

4. カスタマーハラスメントへの取組

センターでは、役員及び職員によるハラスメント行為の発生を防止するため、教育及び啓もう活動を実施します。