

公益社団法人尾張旭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対応方針

1 基本方針

公益社団法人尾張旭市シルバー人材センター（以下「当センター」という。）は、高齢者の臨時的かつ短期的な就業、その他の軽易な業務に係る就業および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り、もって活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として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（以下「顧客等」という。）から、暴力的な言動や理不尽な要求、根拠のない主張の繰り返しなど、社会通念上許容される範囲を超える行為（カスタマーハラスメント）が見受けられる場合があります。

このため、当センターは、カスタマーハラスメントを受けた際には事情等を丁寧に説明し、ご理解・ご納得いただけない場合には、職員およ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します。

また、当センターの役員および職員は、カスタマーハラスメントに対する理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動にも必要な注意を払うよう努めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

「顧客等からの要求内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当であり、当センターの職員等の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的発言、威圧的言動）
- ・過剰な要求
- ・継続的・執拗な言動
- ・土下座等の強要
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、合理的範囲を超える長時間または複数回にわたる拘束）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・職員個人への攻撃や不当な要求
- ・職員の個人情報等を SNS・インターネット等へ投稿する行為（写真・音声・映像の公開など）
- ・不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・正当な理由のない、または当センターの責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償、謝罪の要求

（注：以上は例示であり、これらに限られるものではありません。）

4 カスタマーハラスメントへの対応

顧客等の言動・態度・所作がカスタマーハラスメントに該当すると当センターが判断した場合、要求への対応を中止し、以降の対応をお断りすることがあります。

さらに、悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

5 当センターの取組み

- ・本方針により、当センターのカスタマーハラスメント対策の基本姿勢を明確にし、広く周知します。
- ・カスタマーハラスメントへの対応手順を策定します。
- ・職員に対し、カスタマーハラスメント対応に関する教育・研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備します。

6 お客様へのお願い

当センターは、お客様および会員の皆さまとの信頼関係のもと、安全で円滑な事業運営に努めてまいります。

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。

令和8年10月1日

公益社団法人 尾張旭市シルバー人材センター