

公益社団法人 栗東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

当センターは、高年齢者等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、安定した就業の機会を提供し、生きがいを得るとともに、地域社会の活性化に寄与することを目的として事業を運営しています。

私たちは、お客様（発注者、利用者、その他関係者）からのご意見・ご要望には真摯に対応し、より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、お客様からの社会通念上相当な範囲を超えた要求や、心身の安全を脅かす言動（カスタマーハラスメント）は、就業場所で働く会員および役職員の人権や就業環境を害するものであり、断じて容認できません。

当センターは、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然とした態度で臨み、会員および役職員を保護します。

2. カスタマーハラスメントの定義

当センターにおけるカスタマーハラスメントとは、お客様等からの要求内容が妥当性を欠くもの、またはその要求を実現する手段・態様が社会通念上不相当であるものであって、これにより会員及び役職員の就業環境が害されるものをいいます。

※基本方針は、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、現場対応、電子メール、SNS 等、すべての対応場面に適用されます。

3. 対象となる行為の具体例

センターの業務（受託事業、派遣事業など）において、以下のような言動がこれに該当します。

（1）要求内容の妥当性を欠くもの

- ・センターの業務範囲や契約内容を超えた私的な雑用や不当な作業の強要
- ・合理的理由のない謝罪、金銭補償、過剰なサービスの要求
- ・会員や役職員の個人的な属性（年齢、性別など）に対する差別的な発言

(2) 手段・態様が不相当なもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、暴言、侮辱、人格否定、威圧的な言動）
- ・土下座の強要
- ・長時間の拘束（居座り、執拗な連絡、不退去）
- ・SNS やインターネット上への事実無根の投稿、写真・動画の無断アップロード
- ・セクシャルハラスメント（つきまとい、性的な発言や接触）

4. 組織としての対応・取り組み

・相談・支援体制の構築

万が一ハラスメントを受けた会員や職員が、一人では抱え込まずに迅速に相談できる窓口を設置します。被害にあった場合は、組織として事実関係を速やかに確認し、組織的・多角的に対応します。

・外部専門機関との連携

悪質なクレームや犯罪行為と判断される事案に対しては、警察、弁護士等の外部専門機関と緊密に連携し、法的措置も含めて厳正に対処いたします。

・サービス提供の中止・契約解除

悪質なカスタマーハラスメントが行われたと認められる場合、今後のサービスの提供や受注をお断りし、契約を解除する場合があります。

・当センター取り組み内容

- ・本方針の周知（事務所掲示・ホームページ掲載等）
- ・会員および役職員への研修・教育の実施
- ・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. お客様へのお願い

当センターの運営および会員の就業にご理解とご協力をいただいておりますこと深く感謝申し上げます。

当センターは、発注者の皆様および会員との信頼関係のもと、安全で円滑な事業運営を行ってまいります。

本方針の策定により、今後もより安全で質の高いサービスを継続して提供できるよう、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

制定日：令和8年10月1日

公益社団法人 栗東市シルバー人材センター