令和８年１０月１日

公益社団法人坂戸市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

公益社団法人坂戸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いるところです。

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）が稀に見受けられます。 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 カスタマーハラスメントの定義

次の３つの要素をすべて満たすものをカスタマーハラスメントとします。

（１）顧客等からの会員、職員に対する言動や要求

（２）会員、職員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えるもの

（３）会員、職員の就業環境を害するもの

２ カスタマーハラスメントに該当する行為の例

（１）言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・そもそも要求に理由がない又はセンターが行う業務と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償要求

（２）手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※例示であり、これらに限られるものではありません。

３ カスタマーハラスメントへの対応

顧客等の行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、次のとおり対応いたします。

（１）個人で対応せず、組織として対応します。

（２）職員及び会員の安全を最優先します。

（３）不当な要求には応じません。

（４）職員又は管理監督者が十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切るなどの措置を講じます。

（５）信頼関係の維持が困難であると判断した場合には、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

（６）暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合は、警察へ通報するなど厳正に対処します。

（７）法的な手続が必要な場合には、弁護士に相談します。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。