

令和 8 年 1 0 月 1 日

公益社団法人幸手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

公益社団法人幸手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があります。これらの行為は、職員及び就業会員（以下「職員等」という。）の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の顧客等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあります。センターでは、職員等を守るため、カスタマーハラスメント防止に関する基本方針を下記のとおり定める。

1 カスタマーハラスメントの定義

センターにおいては、「顧客等の要求の内容が妥当性を欠き、またその要求を実現させるための行為が社会通念上許容される範囲を超えたもので、職員等の就業環境を害するもの」と定義します。

2 カスタマーハラスメントの内容

次に掲げたものは例示であり、限定されたものではありません。

- ・ そもそも要求に理由のない又は商品・サービス等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
- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、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

- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁及び顧客等による合理的範囲を超える長時間又は複数回に及ぶ拘束）
- ・ 差別的、性的な言動
- ・ 職員等個人への攻撃や要求
- ・ SNS等のインターネット上へ職員等の個人情報等を投稿

3 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ 不当な要求等に対しては、毅然とした態度で対応します。
- ・ 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は、サービスの提供を中止若しくはお断りさせていただきます。
- ・ 暴行、傷害、脅迫、恐喝等の犯罪に該当し得る行動については、警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。
- ・ カスタマーハラスメントの被害を受けた職員等へのケアを行うとともに、職員等が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。