

公益社団法人小千谷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

公益社団法人小千谷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）により職員又は会員の就業環境が損なわれる事案が見受けられます。

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含め、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内容

- ・ 暴行、傷害、物を投げつけるなどの身体的攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、人格を否定する言動、土下座の強要などの精神的な攻撃
- ・ 大声、反社会的な言動その他の威圧的な言動
- ・ 同じ質問・要求の反復、揚げ足取り、執拗な責め立て、同様の電子メール等の繰り返しなど継続的かつ執拗な言動
- ・ 長時間の居座りや電話、不退去、監禁などの高速的な言動
- ・ センターの業務と関係のない要求、契約内容を著しく超えるサービス又は無償の追加作業の要求、制度上又は権限上実現できない要求
- ・ 不当な損害賠償、著しい減額その他の過度な金銭要求
- ・ 盗撮、無断撮影、セクシャルハラスメント、つきまとい
- ・ SNS等への誹謗中傷、悪評投稿の示唆、個人情報への無断公開又は開示の要求
- ・ センターの信用を毀損する行為その他業務に著しい支障を及ぼす行為
- ・ その他客観的にみて、社会通念上許容された範囲を超えて行われた言動や行為

2 カスタマーハラスメントへの対応

（１）外部への対応

- ・ 事実関係を確認し、合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行います。
- ・ カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を中止し、その場からの退去を求めます。電話の場合は、即時通話を中止し、以後の連絡を制限することがあります。
- ・ 悪質な行為が継続する場合は、警告、業務又はサービスの停止、施設への出入りの禁止その他必要な措置を講じます。
- ・ 暴行、傷害、脅迫その他犯罪に該当し得る場合は警察へ通報し、必要に応じて弁護士への相談、仮処分命令の申立てその他の法的措置を講じます。

（２）内部の取組

- ・ 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・ 相談窓口を設置し、相談者にとって適切かつ効果的な対応を迅速に行います。
- ・ 職員個人に対応を任せず、管理監督者への報告等センター内で情報共有を行い、組織として対応します。

- ・ 必要に応じて録画・録音、電子メール、SNS投稿、業務記録等を確認し、事実関係を適切に記録・保存します。
- ・ 警察、弁護士その他の外部専門家と連携します。
- ・ 被害を受けた職員及び会員の安全と心身の状態に配慮し、必要な支援を行います。
- ・ 相談者及び事実確認に協力した者のプライバシーと秘密を守り、相談等を理由とする解雇等不利益な取扱いを行いません。

3 会員への対応

センター又は公益社団法人新潟県シルバー人材センター連合会小千谷市事務所を通じて就業する会員が、就業中又は就業に関連してカスタマーハラスメントを受けた場合は、契約方法にかかわらず、関係規程及び法令等を踏まえ、職員の場合に準じて必要な相談対応及び支援を行います。

4 適正な対応のための留意事項

- ・ 障害を理由とする差別の解消に関する法律に関する正当な申出や合理的配慮の求め自体は、カスタマーハラスメントに当たりません。関係法令に基づき、建設的な対話を重ね、適切に対応します。
- ・ 相談者の主張に真摯に耳を傾け、緊急性、求める対応及び心身の状態を把握します。
- ・ 事実確認は目的とする必要な範囲を明確にし、個人情報保護法その他関係法令及びセンターの関係規程を遵守して行います。
- ・ 必要かつ可能な場合は行為者とされる者からも予断なく事実を聴取しますが、相談者と不用意に対面させません。

5 ご利用者等の皆様へのお願い

センターは、皆様からいただく正当なご意見やご要望を大切にし、より良い事業運営に努めてまいります。職員及び会員の人格と尊厳を守り、安全で安心な就業環境を確保するため、本基本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日