

令和 8 年 10 月 1 日

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

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「お客様等」といいます。）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内容

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、名誉棄損、侮辱、暴言、大声、差別発言、誹謗中傷、土下座の要求など脅威を感じさせる言動）
- ・過剰な要求
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・業務スペースへの無断立入りまたは不退去
- ・職員を欺く行為
- ・当センター及び職員の信用を棄損させる行為（SNS投稿など）
- ・職員個人への攻撃や要求
- ・職員個人の情報等のSNS等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
- ・虚偽の情報、憶測の流布
- ・セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど）

上記は例示であり、これらに限りません。

2 カスタマーハラスメントへの対応

お客様等の言動、態度、所作等をカスタマーハラスメントと当センターが判断した場合は、対応を打ち切り、以降の対応をお断りする場合があります。また、さらに悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、厳正に対応いたします。

3 当センターの取組み

- ・本方針によって当センターの姿勢を明確にし、広く周知いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する手順を策定いたします。
- ・職員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する報告および相談体制を整備いたします。

令和8年9月

一般社団法人島本町シルバー人材センター