

公益社団法人志免町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

公益社団法人志免町シルバー人材センター（以下、当センターという）は、発注者の皆様と会員及び職員の人権を共に尊重し、発注者の皆様や会員から寄せられるご要望やご意見に対して、誠意ある丁寧な対応に努めています。

一方で、社会通念上相当性を欠く言動や不当な要求は、職員及び会員の安全な就業や事業運営に支障をきたす重大な問題です。

当センターは、これらの行為に対し、組織として毅然とした対応を行うことを基本方針とします。

## 2. 定義

カスタマーハラスメントとは、次のすべてを満たす行為をいいます。

- ・発注者、会員その他センター事業に関係し、または職員・会員の就業に影響を及ぼす者からの言動・要求であること
- ・社会通念上、相当性を欠く内容または方法で行われるものであること
- ・職員または会員の就業環境を害するものであること

## 3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

具体的には、以下のような行為を指します。あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴言、暴力、侮辱、誹謗中傷
- ・威嚇、脅迫、威圧的な言動
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の要求、法令に違反する内容の要求
- ・合理的理由のない謝罪、土下座の要求
- ・業務に支障をきたす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・職員・会員への人格の否定、差別的な発言
- ・当センターや職員・会員の信用を毀損する内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・職員・会員への性的嫌がらせ、身体への性的な接触
- ・職員・会員の個人情報やプライバシーを侵害し、または執拗に探索・追及する行為（付きまとい、待ち伏せ、尾行）等
- ・執拗に繰り返される言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出し等）

#### 4. カスタマーハラスメントへの対応

##### (1) 内部対応

- ① カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得できるよう研修等を実施します。
- ② カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ③ より適切な対応に向けて、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

##### (2) 外部対応

- ① 問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ② 説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、利用契約解除または中止をさせていただく場合があります。
- ③ 当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際は、対応を打ち切り、以降の来所をお断りさせていただく場合があります。
- ④ 悪質と判断した場合は、行政機関やその他関係機関と連携して適切に対処します。

#### 5. 皆様へのお願い

当センターは発注者の皆様及び会員の皆様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。

本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合える関係づくりにご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和8年9月1日

公益社団法人志免町シルバー人材センター