

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「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）が全国的に見受けられます。

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内容

- ・大声での威圧、侮辱、人格否定、差別的・性的な発言、脅迫、暴力。
- ・正当な理由のない謝罪の強要、土下座の要求、過度な金銭補償や特別扱いの要求。
- ・同じ要求を執拗に繰り返す、長時間拘束する、電話を切らせない、居座る。
- ・職員・会員個人への攻撃、つきまとい、無断撮影・録音の強要、個人情報の聞き出し。
- ・インターネット等への誹謗中傷をほのめかす、又は個人情報をさらすと脅す行為。
- ・当センターの説明・規約等を踏まえても、社会通念上不相当な要求を繰り返す行為。

※正当な苦情、改善要望、サービスに関する意見であることのみをもって、カスタマーハラスメントと判断するものではありません。障害特性、認知症等の事情が考えられる場合は、必要な配慮や建設的な対話を行い、個別の事情を踏まえて適切に判断します。

2 カスタマーハラスメントへの対応

- ・職員・会員の安全と尊厳を守り、被害を受けた者を孤立させず、組織として対応します。
- ・可能な限り複数名で対応し、必要に応じて管理職等が窓口を引き継ぎます。
- ・事実関係を確認し、記録を作成するとともに、相談者のプライバシーを保護します。
- ・改善可能な業務上の問題が確認された場合は、原因を見直し、再発防止に努めます。
- ・悪質な行為には、警告、対応の中止、連絡方法の限定、契約関係の見直し、警察・弁護士等への相談を含め、法令及び契約に従って対応します。