

カスタマーハラスメントに関する基本方針

公益社団法人高岡市シルバー人材センター（以下「当センター」という。）は、就業を通じた高齢者の社会参加の促進と地域社会の活性化への寄与を目的として活動しております。

しかしながら近年、当センターに対し一部の会員及び発注者、地域住民、取引先等からの攻撃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（以下「カスタマーハラスメント」という。）が見受けられます。

このため、当センターでは「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を定めカスタマーハラスメントに対する関心と理解を深めるとともに、職員及び就業会員の働く環境を守るために、毅然と対応いたします。

1. カスタマーハラスメントの内容（労働局例示）

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・そもそも要求に理由がない又はセンターが行う業務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

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、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
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2. カスタマーハラスメントへの対応

当センターが、カスタマーハラスメントが生じたと認めたときは、次のとおり対応いたします。

- ・カスタマーハラスメントを受けた際は、事情などを十分に説明した上で、ご理解、ご納得をいただけるように努めます。
- ・職員が十分な説明を行った上で、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話をお切りいたします。
- ・暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合は、警察へ通報いたします。
- ・法的な手続が必要な場合には、顧問弁護士へ相談いたします。

令和8年10月

公益社団法人高岡市シルバー人材センター