

公益社団法人東海村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

令和8年10月1日

1 基本的な考え方

公益社団法人東海村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、高齢者の能力を生かした活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として、各種事業を実施して参りました。

発注者・地域住民・取引先を含む第三者（以下「利用者」という。）の皆様からセンターにお寄せいただくご意見、ご要望、ご相談、ご指摘、お問い合わせなどは、当センターのサービスの改善や向上において大変貴重な機会と捉えておりますので、常に利用者の立場に立って丁寧かつ真摯に、適切かつ迅速に対応し、利用者に満足いただけるサービスの提供に努めているところです。

一方、利用者からの不当で理不尽と思われる要求や繰り返される根拠のない主張、職員及び会員（以下「職員等」という。）の人格を否定する言動、また暴力的な言動や脅迫など恐怖心を抱かせるものなど、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）が稀に見受けられます。この様な行為は、当センターで働く職員等の安全と尊厳を傷つけ、就業環境を脅かし、健全な就業環境を損なうものであり、適切な公益サービス提供の妨げになるものです。このため、職員等の働く環境を守ることを重要な責務と考え、カスタマーハラスメントを決して容認せず、組織として毅然とした態度で対応することにより、利用者との健全で良好な関係を築き、より質の高いサービスを提供するため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。また、センター職員等の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。

2 カスタマーハラスメントの定義

当センターは、『利用者の要求内容が妥当性を欠き、または当該要求を実現させるための手段や態様が社会通念上不相当なもの（許容される範囲を超えたもの）で、当センター職員及び会員の就業環境を害するもの』と定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為例

（※以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

（１）利用者からの要求内容が妥当性を欠く場合

- ①センターの提供するサービスに瑕疵(かし)・過失が認められない場合
- ②要求内容がセンターの提供するサービスの内容と関係ない場合

(2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動である場合

- ①身体的な攻撃（暴力、傷害など）
- ②精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS への投稿、土下座の要求など）
- ③威圧的な言動
- ④継続的、執拗な言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しなど）
- ⑤職員等の人格の否定・差別的な発言
- ⑥性的な言動
- ⑦拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

- ①合理的理由のない謝罪の要求
- ②職員等に対する解雇などのセンター内処罰の要求
- ③金銭補償の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

(1) センター内の対応

- ①職員等を守るため、カスタマーハラスメント発生時には迅速かつ適切な対応が取れる体制を整えます。
- ②カスタマーハラスメントを受けた職員等のケアを最優先に対応します。
- ③問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- ④カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、即時に対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断り、又は中止させていただくことがあります。

(2) センター外の対応

- ①さらに悪質と判断した場合には、公益社団法人茨城県シルバー人材センター連合会と連携して外部専門家(弁護士など)への相談や警察へ通報するなど法的に対処することもあります。

5 当センターの取り組み

- ①本方針によって当センターのカスタマーハラスメント対策の基本姿勢を明確にし、広く周知いたします。
- ②職員等に対し、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法などの教育や研修を行います。
- ③相談窓口を事務局内に設置し、事務局長又は常務理事が相談対応者となり対応します。
- ④カスタマーハラスメント発生時の対処要領及び相談対応マニュアルを策定いたします。

6 利用者の皆様へお願い

上記の「基本的な考え方」や「カスタマーハラスメントの定義」に記載した通り、センターでは、職員等の心身の安全を確保し、利用者と職員等との対等で良好な関係を築くため、この基本方針を策定いたしました。

カスタマーハラスメント防止のため、利用者の皆様には、以下の事項について、ご対応をお願いします。

- ①ハラスメント行為をしないこと、又はハラスメント行為に加担しないこと
- ②他者に敬意をもって行動すること
- ③すべての法令を遵守すること