公益社団法人豊明市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント対策方針

1　基本方針

公益社団法人豊明市シルバー人材センター（以下「当センター」という。）は、高齢者の就業機会を提供しながら、ボランティア活動や様々な活動を通じて、健康で生きがいのある生活の実現と、地域社会の福祉の向上を目的として事業を実施しています。

しかしながら、ごく稀に発注者または取引先等を含む第三者等から、不当・理不尽な要求や暴力的な言動等、社会通念上相当性を欠く行為（カスタマーハラスメント）が見受けられる場合があります。当センターはこれらの行為に対し、個人ではなく組織として、毅然とした対応を行うことを基本方針とします。

2　カスタマーハラスメントの定義

発注者等からの要求内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当であり、当センターの職員等の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

3　カスタマーハラスメントに該当する行為

（以下は代表的な例であり、これらに限られるものではありません。）

（1）そもそも要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
（2）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
（3）対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
（4）不当な損害賠償要求
（5）身体的な攻撃（暴行、傷害等）
（6）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）
（7）威圧的な言動（大声で責める、睨む、物を叩く等）
（8）継続的、執拗な言動（頻繁なクレーム、話のすり替え、揚げ足取り等）
（9）拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
（10）性的な言動（わいせつな言動、つきまとい等）
（11）対象労働者個人への攻撃（中傷、写真をSNS等へ無断公開等）

4　対　応

当センターが発注者等の言動・態度がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、職員及び会員の安全と人権を最優先とし、要求への対応を中止し、以降の対応をお断りすることがあります。 さらに、悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等の外部機関と連携し、 厳正に対処します。

5　取　組

当センターは、職員及び会員が安心して働くことのできる環境を整備するため、次の取り組みを行います。

・カスタマーハラスメント対策の基本姿勢を明確にし、広く周知します。
・職員に対し、カスタマーハラスメント対応に関する教育・研修を実施します。
・発生時の組織的対応体制を構築します。
・カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制を整備します。

6　お客様へのお願い

当センターは、安全と人権を最優先に関係各所の皆さまとの信頼関係のもと、安全で円滑な事業運営に努めてまいります。 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 10 月1日

公益社団法人豊明市シルバー人材センター