

公益社団法人津島市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. はじめに

公益社団法人津島市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、一部のお客様（センターの会員、取引先、発注者、その他事業に関係する第三者）の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。これらは、職員及び就業会員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあります。

職員及び就業会員が安心して働く環境を整えることは、安定的かつ質の高いサービスの提供につながると考えています。このような考えのもと、センターでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定いたします。

2. センターにおけるカスタマーハラスメントの定義

センターでは、カスタマーハラスメントを「お客様から職員及び就業会員に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、職員及び就業会員の就業環境を害するもの」と定義します。

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

- ・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
- ・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
- ・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（大声で責める、睨む、物を叩く等）
- ・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）
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁等）
- ・性的な言動（わいせつな言動、つきまとい等）
- ・職員及び就業会員個人への攻撃（中傷、写真をSNS 等へ無断公開等）

3. カスタマーハラスメントへの対応

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場合には、対応を中止し、以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や弁護士など外部の専門機関と連携し、法的措置を含めて厳正に対応いたします。

4. カスタマーハラスメントへの取組

カスタマーハラスメントが発生した際には、職員及び就業会員の安全確保及び心身のケアを行います。また、職員及び就業会員が適切に対応できるよう研修の実施や相談窓口の設置を行い、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組めます。

令和8年10月1日

公益社団法人津島市シルバー人材センター