公益社団法人牛久市シルバー人材センター

カスタマーハラスメント基本方針

1 目的

公益社団法人牛久市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、地域の企業・家庭・公共団体等から受託した仕事を、経験豊かな高齢者である会員へ提供し、働くことを通じて高齢者の生きがいと健康づくりに寄与することを目的としています。

センターは、利用者・取引先・関係者（以下「顧客等」という。）から寄せられるご意見・ご要望を、サービス改善のための重要な機会と捉え、誠実かつ真摯に対応しています。

しかしながら、一部の顧客等による社会通念を超えた要求や言動が、職員、会員(以下「職員等」という。)の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させる事案が発生することがあります。

センターは、これらの行為（カスタマーハラスメント）から職員等を守り、安全で安心して働ける環境を確保するため、「カスタマーハラスメントに関する基本方針」を策定し、組織として適切かつ毅然と対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等の言動のうち、①要求内容に妥当性がないもの、または妥当性に照らして手段・態様が社会通念上不相当なものであり、②その言動により職員等の就業環境が害されるおそれがあるものをいいます。これらの要素を全て満たすものとします。

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) 職員等に恐怖や不安を覚えさせ、職員等の人格・尊厳を害する行為

・身体的攻撃(暴力・傷害等)

・暴言・侮辱・誹謗中傷

・威嚇・脅迫・威圧的な言動

・人格否定・差別的発言・プライバシー侵害

・性的な言動、セクシャルハラスメント、付きまとい・待ち伏せ・尾行

(2) 業務遂行を妨げる行為

・長時間の拘束（過度な電話・来訪・メール等）

・継続的・執拗な要求や連絡、自宅等への呼び出し

・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、法令違反の要求

・職員等の無許可撮影

(3) 要求内容の妥当性に照らして不相当な行為

・合理的理由のない謝罪・謝罪文の提出・土下座の要求

・職員等に対する解雇等のセンター内処分の要求

・金銭補償の不当な要求

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

・職員等に対し、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を実施します。

・発生時に迅速かつ適切な対応ができるよう、手順を定め体制を整備します。

・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

・カスタマーハラスメントを受けた職員等の心身のケアを最優先に対応します。

（2） センター外の対応

・問題解決にあたっては、合理的かつ理性的な話し合いを行い、より良い関係構築に努めます。

・説明責任を果たした上で、理解が得られない場合は、利用契約の解除または中止を行うことがあります。

・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、対応を打ち切り、以降の来所・サービス提供をお断りすることがあります。

・悪質な場合は、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、適切に対処します。

・反社会的勢力に関わる行為が認められる場合は、直ちに警察等関係機関と連携します。

5 顧客等の皆様へのお願い

センターは、職員等の心身の安全を確保し、顧客等と職員等が対等で良好な関係を築くため、本基本方針を策定しました。顧客等の皆様には、以下の事項についてご理解とご協力をお願いします。

・ハラスメント行為を行わないこと、または加担しないこと

・他者に敬意をもって行動すること

・すべての法令を遵守すること

令和８年 10 月１日制定

公益社団法人 牛久市シルバー人材センター

理 事 長　 清　水　治　郎