

公益財団法人横浜市シルバー人材センター  
カスタマーハラスメント対策基本方針

## 1 基本的な考え方

横浜市シルバー人材センター（以下、「センター」という。）は、健康で働く意欲を持つ定年退職者等の高齢者（以下「高齢者」という。）の希望に応じた臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務（当該業務に係る労働力の需給の状況、当該業務の処理の実情等を考慮して厚生労働大臣が定めるものに限る。以下同じ。）に係る就業の機会を確保し、及びこれらの者に対して組織的に提供すること等により、高齢者の生きがいの充実、福祉の増進並びに社会参加の推進を図り、もって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ため、会員・お客様・市民等（以下、「利用者」という。）の「声」を大切に、納得・共感していただけることを「利用者目線」で常に考えます。センターに寄せられるご意見やご要望は、業務遂行に当たって貴重なものであり、丁寧かつ真摯に対応します。

他方、ご意見やご要望の中には、不当な要求と思われるものや、職員の人格を否定する言動、恐怖心を抱かせるものもあります。そのような行為は、職員の就業環境を脅かすものであり、適切な公益サービス提供の妨げになるものです。

センターは、職員がいきいきと働けることがより良い公益サービスの提供につながるという考えのもと、職員の人権や就業環境を脅かす言動に対し、組織として毅然と対応いたします。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

職員が業務上関わる、すべての方々からの言動のうち、要求内容が妥当性を欠く、あるいは、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、職員の就業環境が害されるもの

## 3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

例示であって、これらに限定されるものではありません。

### (1) 要求内容が妥当性を欠く場合

- ・ センター提供サービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ・ 要求内容が、センターが提供すべきサービスの範囲外の場合

### (2) 要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして相当でない

- ・ 暴行、傷害など身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言など精神的な攻撃
- ・ 威圧的、差別的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動（長時間・長期間に渡る対応等）
- ・ 不退去、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・ SNS/インターネットでの誹謗中傷
- ・ 性的な言動
- ・ 特定の職員を対象とした攻撃、要求
- ・ 妥当性を欠く金銭補償の要求、謝罪の要求（土下座の強要等）

#### 4 カスタマーハラスメントへの対応について

職員に対するカスタマーハラスメントが疑われる言動があった場合には、組織として事実を把握するように努めます。カスタマーハラスメントに該当すると判断したときは、そのような言動を止めていただくよう警告し、従っていただけない場合、対応を中止することもあります。特に悪質なカスタマーハラスメントに対しては、警察へ通報する、弁護士に相談するなど、法的に対応することもあります。

#### 5 センターのカスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントを理解するための意識啓発
- ・ 録音・録画・対応記録等による事実の把握
- ・ SNS等への不当な投稿に対する削除要請
- ・ 広聴及びカスタマーハラスメントに関する知識、対処方法等の研修
- ・ カスタマーハラスメントに対する相談体制
- ・ 警察への通報や、弁護士等、専門家との連携

令和7年10月制定  
横浜市シルバー人材センター