

公益社団法人座間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

令和8年10月1日

1 基本的な考え方

公益社団法人座間市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、発注者、会員、利用者、地域の皆様、その他関係する皆様（以下、「利用者等」という。）から寄せられるご意見、ご要望、ご相談及び苦情を、より良いサービスの提供と円滑な事業運営につなげるための重要な機会と捉え、誠実かつ丁寧に対応することを基本としています。

一方で、社会通念上相当な範囲を超える言動や不当な要求により、役職員の職場環境や会員の就業環境が害されることは、看過できない問題です。

センターは、役職員及び会員（以下「役職員等」という。）の人格と尊厳を尊重し、安心して職務又は就業に従事できる環境を確保するため、カスタマーハラスメントを防止し、発生した場合には組織として適切に対応します。あわせて、役職員等が他の事業者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、「カスタマーハラスメントは許されない行為である」という意識を醸成し、社会全体で共有していきます。

2 カスタマーハラスメントの考え方

カスタマーハラスメントとは、利用者等からの言動又は要求であって、その内容又は方法が社会通念上相当な範囲を超え、それにより役職員の職場環境又は会員の就業環境が害されるものをいいます。

なお、正当なご意見、ご要望及び苦情については、カスタマーハラスメントとして一律に扱うものではありません。センターは、これらについて真摯に受け止め、適切に対応します。

3 センターの対応

センターは、カスタマーハラスメントが発生した場合、役職員等個人に対応を委ねることなく、組織として対応します。

役職員等の安全を最優先とし、必要に応じて複数の役職員による対応、対応方法の見直し、対応の中止、その他必要な措置を講じます。

また、悪質な行為や犯罪に該当するおそれのある行為については、警察、弁護士、その他の関係機関と連携し、適切に対応します。

4 相談・報告

センターは、カスタマーハラスメントに関する相談・報告を受け付ける相談窓口を設置します。

役職員等は、カスタマーハラスメントを受けた場合や、そのおそれがある場合には、一人で抱え込まず、上司又は相談窓口へ相談・報告することができます。

相談者及び関係者のプライバシーを尊重し、相談したことや事実確認等に協力したことを理由として、不利益な取扱いを受けることがないよう適切に対応します。

5 防止に向けた取組

センターは、カスタマーハラスメントの防止及び適切な対応のため、役職員への周知・啓発、必要な研修、相談体制の整備、その他必要な取組を行います。

また、カスタマーハラスメントが発生した場合には、その内容を踏まえ、必要に応じて再発防止に取り組めます。

6 皆様へのお願い

センターは、利用者等との信頼関係を大切にし、安全で円滑な事業運営を行ってまいります。

正当なご意見、ご要望及び苦情については、これまでどおり真摯に受け止め、サービスの向上に努めます。

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。