公益社団法人美馬市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント対応方針

公益社団法人美馬市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者に臨時的かつ短期的又はその他の軽易な業務に係る就業機会を提供するとともに、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り、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として事業を実施しています。

一方で、会員、発注者、利用者、近隣住民、取引先、その他の関係者等から、暴力的な言動、理不尽な要求、過度なクレームや繰り返される根拠のない主張など、社会通念上許容される範囲を超えた行為（カスタマーハラスメント）を受ける場合があります。

センターは、職員及び就業する会員の働く環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては、事実関係を確認し、適切な説明や対応を行った上で、なお理解や納得が得られず、社会通念上許容される範囲を超える行為が継続する場合には、毅然と対応します。

また、センターの役員及び職員並びに就業する会員は、カスタマーハラスメントに対する関心と理解を深め、他の事業主が雇用する労働者に対する言動についても、必要な注意を払うよう努めます。

１　カスタマーハラスメントの内容

カスタマーハラスメントには、次のような行為が該当します。

- 正当な理由のない要求や、業務と関係のない要求
- 契約内容等を著しく超えるサービスの要求
- 不当な損害賠償や過度な謝罪の要求
- 暴行、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動
- 土下座等の過度な謝罪の強要
- 同様の要求を繰り返すなどの執拗な言動
- 長時間の居座りや電話等による拘束
- 職員や会員のプライバシーを侵害する行為
- SNS 等への投稿をほのめかすなどして脅す行為
- その他、社会通念上許容される範囲を超える行為

なお、正当なご意見、ご要望及び苦情等のすべてをカスタマーハラスメントとするものではありません。センターは、正当なご意見等については真摯に受け止め、誠実に対応します。

２　カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントが発生した場合は、職員又は会員が一人で抱え込むことな

く、速やかにセンターに報告・相談し、組織として対応します。

会員が就業中にカスタマーハラスメントを受けた場合には、会員の安全及び就業環境の確保を図るため、センターが必要な対応を行います。

また、必要に応じて、対応者の交代、複数名での対応、録音・録画等による事実確認、警察・弁護士等の外部機関への相談その他必要な措置を講じます。

３　関係者の皆さまへのお願い

センターは、関係者の皆さまとの良好な関係を築き、適切なサービスの提供及び事業運営に努めています。

その一方で、会員又は職員の人格や尊厳を傷つける行為、暴力的・威圧的な言動、社会通念上不相当な要求等については、行為の中止を求めるとともに、状況に応じて、対応を終了するなどの措置を講じます。

皆さまのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

令和８年１０月１日
公益社団法人美馬市シルバー人材センター