

公益社団法人木津川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. 基本的な考え方

公益社団法人木津川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、会員、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）から暴力的な言動や理不尽な要求、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）が見受けられます。

このため、カスタマーハラスメントを受けた際は、事情などを十分説明した上でご理解、ご納得いただけない場合は、職員及び就業会員の働く環境を守るために、センターとして毅然と対応します。

また、センターの役職員は、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必要な注意を払うよう努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、その要求内容が妥当性を欠き、またはそれらを実現するための行為が社会通念上不相当なもので、センターの職員または会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の内容（例示であり、この行為に限られません）

- ・暴力、傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な執拗な言動
- ・不退出、居座り、監禁など拘束的な行動
- ・差別的な言動
- ・セクハラなどの性的な言動
- ・職員や会員個人への攻撃、要求

4. 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行われた場合は、職員及び会員の安全を確保し、個人として対応せず組織として対応します。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、その対応や利用をお断りする場合があります。

- ・特に悪質な場合は、警察や弁護士と連携し適切に対応します。

5. センターの取り組み

- ・本方針の周知
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメントに関する相談、報告体制の整備
- ・センター職員及び会員への研修、教育の実施

6. 皆様へのお願い

当センターは、今後ともお客様の期待に応えられるようサービスの提供に努めてまいりますので、カスタマーハラスメントの防止にご理解、ご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日

公益社団法人 木津川市シルバー人材センター