

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

南部広域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。)からの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いたします。

また、センターの役員及び職員は、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に努めます。

1 カスタマーハラスメントの内容

当センターでは、顧客等の皆様からの要求や言動のうち、その内容又は手段・態様が社会通念上相当な範囲を超え、職員又は会員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと考えています。

例えば、次のような行為が該当します。

- ・契約内容や業務の範囲を著しく超える要求
- ・不当な金銭補償や特別な対応の要求
- ・暴行、傷害その他の身体的な攻撃
- ・脅迫、威圧、侮辱、暴言その他の精神的な攻撃
- ・人格を否定する発言や差別的な言動
- ・大声による威嚇や威圧的な言動
- ・同じ要求や苦情を繰り返すなどの執拗な言動
- ・長時間の居座りや電話による拘束
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷、無断撮影又はプライバシーを侵害する行為
- ・その他、職員又は会員の安全や就業環境を害する行為

なお、上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

2 カスタマーハラスメントへの対応

当センターは、顧客等の皆様からのご意見やご要望に誠実に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、職員及び会員の安全確保を最優先とし、組織として対応いたします。

また、行為の内容や状況に応じて、対応の中止、電話・電子メール・面談等による対応方法の変更、センターへの出入りのお断り、サービス利用のお断り、警察への通報、弁護士等の専門家への相談その他必要な措置を講じる場合があります。

特に悪質な行為については、センターへの出入りやサービス利用をお断りするほか、必要に応じて法的措置を講じる場合があります。