公益社団法人松本地域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

１　基本方針

公益社団法人松本地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、取引先等の方（以下「顧客等」という。）からの社会通念上許容される範囲を超える言動や不当な要求は、職員および会員の就業環境を害し、安全安心な就業や事業運営に支障を及ぼす重大な問題であると認識しております。

このため、カスタマーハラスメントを受けた際は、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。

２　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、次のすべてを満たす行為をいいます。

・発注者、会員その他、当センター事業に関係し、または職員・会員の就業環境に影響を及ぼす顧客等の言動・要求であること。
・職員・会員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上 許容される範囲を超えたものであること。
・職員・会員の就業環境を害するものであること。

※窓口、電話、現場対応、電子メール、SNS 等、すべての対応場面に適用されます。

３　カスタマーハラスメントの行為例

・身体的な攻撃（暴行・傷害）
・精神的な攻撃（脅迫、強要、誹謗中傷、侮辱、暴言、差別的な発言、性的発言、土下座の要求、大声等の威圧的な言動等）
・過剰な要求（過度な値引きや不合理な補償の要求等）
・継続的、執拗な言動（同一内容のクレーム、長時間の電話等）
・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
・特定の職員や会員への攻撃および名誉・信用を棄損させる行為（ＳＮＳ投稿等）

４　会員への対応

センターを通じて就業している会員についても、シルバー人材センター事業の趣旨を踏まえ、センターが雇用する労働者と同様に対応することとします。

５　カスタマーハラスメントへの対応

・個人で対応せず、組織として対応します
・職員および会員の安全を最優先とします
・不当な要求には応じません
・状況に応じて、注意・是正依頼、対応の制限、契約の見直し等の措置を段階的に講じます
・必要に応じて、対応の中止または就業の停止を行う場合があります
・常に冷静かつ丁寧な対応を心がけます

※悪質な行為については、必要に応じて行政機関その他関係機関と連携し適切に対応いたします。

６　当センターの取組内容

・本方針の周知（事務所掲示・ホームページ掲載等）
・職員および会員への研修・教育の実施
・相談・報告体制の整備　・就業環境の改善および安全確保の推進

令和８年１１月
公益社団法人　松本地域シルバー人材センター