

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

和泉市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高年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、高年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、センター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

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 要求に理由がない又はセンターが行う業務と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

2 カスタマーハラスメントへの対応

当センターは、センター役職員及び会員一人ひとりを守るため、カスタマーハラスメントが行われた場合には、行為者への対応をいたしません。さらに、悪質と判断される行為をセンターが認めた場合は、警察・弁護士等のしるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。