令和 8 年 10 月 1 日

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

秋田県シルバー人材センター連合会（以下「連合会」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、シルバー人材センター会員、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、職員の働く環境を守るために、連合会として毅然と対応いたします。

また、連合会の役員及び職員は、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。

Ⅰ　カスタマーハラスメントの内容

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

（以下は例示であり、これらに限られるものではありません）

1.威迫、脅迫、恫喝、暴言、人格否定、差別的な言動

2.長時間にわたる拘束や、同一内容の執拗な問い合わせ・要求

3.業務の範囲を超えた過度または不合理な要求

4.役職員に対する私的接触の強要、つきまとい行為

5.特定の役職員を対象とした攻撃、要求

6.妥当性を欠く謝罪の要求

7.SNS やインターネット上における誹謗中傷、虚偽情報の拡散

8.正当な理由のない謝罪要求や処分要求

Ⅱ　カスタマーハラスメントへの対応

連合会は、正当なご意見・ご要望には真摯に対応いたします。

一方で、カスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、役職員を守る立場から、毅然とした対応を行います。

具体的には、以下の措置を講じる場合があります。

1.対応の中止、または以後の対応方法の変更

2.来訪や連絡の制限

3.悪質な場合には、警察・弁護士等の外部機関への相談・通報

この他、業務の公正かつ適切な執行の確保、および役職員への不当な圧力の排除を目的に、連合会との通話におきましては、録音できる設備を導入しております。

今後とも、相互の立場を尊重し、建設的なご意見・ご要望をお寄せいただきますよう、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

公益社団法人 秋田県シルバー人材センター連合会