カスタマーハラスメントに関する対応方針

1. 基本方針

公益社団法人三木市シルバー人材センター（以下「当センター」という。）は、高年齢者の豊かな経験や能力を生かして働く機会を提供し、会員の生きがいの充実や地域社会への貢献を目的として、企業、家庭、公共団体等からさまざまな仕事をお引き受けしています。

当センターは、会員と職員が互いに協力し、助け合いながら事業を運営するとともに、利用者の皆様に質の高いサービスを提供することを大切にしており、利用者の皆様からのご意見、ご相談、ご要望及びご指摘については、真摯に受け止め、誠意をもって適切に対応し、より良いサービスの提供に努めてまいります。

一方で、利用者等からの要求や言動の中には、その内容が社会通念上相当な範囲を超え、会員や職員の人格や尊厳を傷つけたり、安全を脅かしたり、就業環境・職場環境を害するものがあります。

当センターは、会員及び職員が安心して就業・業務に取り組むことができる環境を守ることも重要な責務であると考えています。

このため、当センターは、カスタマーハラスメントに該当する行為を容認せず、必要に応じて適切かつ毅然とした対応を行います。会員、職員及び利用者の皆様が互いに尊重し、信頼関係を築きながら、良好な関係を保つことができるよう取り組んでまいります。

2. 当センターにおけるカスタマーハラスメントの定義

当センターでは、カスタマーハラスメントを、

「利用者等からの要求の内容が妥当性を欠くもの、又はその要求を実現するための行為や言動が社会通念上不相当なものであり、それによって会員又は職員の就業環境・業務環境を害するもの」

と定義します。

なお、利用者からの正当なご意見、苦情、要望、改善の申し入れ等については、カスタマーハラスメントとは区別し、当センターとして真摯に対応します。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

カスタマーハラスメントに該当する行為には、次のようなものがあります。

なお、以下はあくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

（1）会員・職員に恐怖や不安を覚えさせ、又は人格を傷つける行為

① 暴行、傷害、脅迫、強要、暴言、侮辱、誹謗中傷、威圧的な言動
② 会員・職員の人格を否定する発言や、差別的な発言
③ 会員・職員個人に対する攻撃、嫌がらせ、その他のハラスメント行為

④ 会員・職員に対して、必要以上に大声で怒鳴る、威圧するなどの行為
⑤ 会員・職員に対する性的な言動、付きまとい、待ち伏せ等の行為

（2）円滑な業務・就業を妨げ、又はそのおそれのある行為

① 会員・職員を合理的な理由なく長時間拘束する行為
② 同じ内容の要求や苦情を繰り返し、継続的又は執拗に要求する行為
③ 電話、メール、訪問等により、必要な範囲を超えて繰り返し対応を求める行為
④ 正当な理由なく、長時間の対応や説明を求める行為
⑤ 社会通念上相当な範囲を超えるサービスや対応を要求する行為
⑥ 合理的な理由のない謝罪、土下座等を要求する行為
⑦ 正当な理由なく、金銭的な補償、商品の交換、サービスの無償提供等を要求する行為
⑧ 会員・職員に対して、当センターの責任や契約・就業の範囲を超えた対応を要求する行為
⑨ 会員・職員の交代、解雇、処分その他の人事上の措置を不当に要求する行為

（3）会員・職員の個人情報等を侵害する行為

① 会員・職員の住所、電話番号、家族構成その他の個人情報を不当に聞き出そうとする行為
② 会員・職員の写真、音声、映像等を本人の承諾なく撮影・録音する行為
③ 会員・職員の個人情報、写真、音声、映像等を SNS やインターネット等へ投稿する行為
④ 会員・職員を特定できる情報を SNS やインターネット等に掲載し、誹謗中傷等を行う行為

（4）会員が就業する現場等における行為

① 会員に対して、契約・就業の内容を超えた作業を不当に要求する行為
② 会員に対して、当センターを介さず、個人的な仕事やサービスを強要する行為
③ 会員に対して、個人的な連絡先の提供や私的な関係を求める行為
④ 会員に対して、危険又は安全上問題のある作業を強要する行為
⑤ 会員に対して、契約・就業条件等に反する行為を強要する行為
⑥ その他、会員の安全、人格又は尊厳を損なう行為

4. カスタマーハラスメントへの対応

（1）基本的な対応

当センターは、利用者等からのご意見や苦情については、まずその内容を確認し、事実関係を把握した上で、適切に対応します。正当なご意見や苦情については、必要な改善につなげるため、真摯に受け止めます。

一方で、要求の内容や言動がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、会員及び職員の安全・尊厳を確保することを優先し、必要に応じて対応を中止するなど、適切な措置を講じます。

（2）会員が就業先等でカスタマーハラスメントを受けた場合

会員が就業先等において、利用者等からカスタマーハラスメントに該当する行為を受けた場合には、会員自身が一人で解決しようとせず、速やかに当センターへ報告・相談するものとします。

当センターは、会員からの報告・相談を受けた場合、必要な事実確認を行い、会員の安全確保及び負担軽減を図るとともに、必要に応じて利用者等との調整を行います。

また、会員に対して、利用者等への個人的な対応や無理な要求への応諾を求めることはせず、当センターが必要な対応を行います。

（3）対応の中止等

利用者等の言動がカスタマーハラスメントに該当すると当センターが判断した場合には、十分な説明を行った上で、対応を中止し、以後の対応をお断りする場合があります。

また、当センターの業務・就業の継続が困難であると判断した場合には、契約内容や就業の見直し、今後の取引のお断り等を行う場合があります。

（4）外部機関との連携

暴力、脅迫、強要、器物損壊、不退去その他の犯罪行為に該当するおそれがある場合、又は当センターだけでは適切な対応が困難であると判断した場合には、警察、弁護士その他の外部専門機関と連携し、適切に対応します。

5. 当センターの取組み

① 本方針を定め、会員、職員及び利用者等に対して、当センターの基本的な考え方を周知します。
② カスタマーハラスメントが発生した場合の対応手順を整備します。
③ 会員及び職員がカスタマーハラスメントについて相談・報告できる体制を整備します。
④ 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する知識や対応方法について、必要な研修等の実施に向け体制を整備します。
⑤ 会員に対しても、就業先等でカスタマーハラスメントを受けた場合の相談・報告方法等の周知を図ります。
⑥ カスタマーハラスメントに関する相談・対応について、必要な記録を残し、再発防止に努めます。
⑦ カスタマーハラスメントへの対応に当たっては、相談者及び関係者のプライバシーに配慮します。
⑧ カスタマーハラスメントに関する相談・報告を行ったことを理由として、会員又は職員が不利益な取扱いを受けることのないよう配慮します。

【対応窓口】
公益社団法人
三木市シルバー人材センター事務局
TEL：0794-82-0600、MAIL:mikisc@sjc.ne.jp

令和8年10月1日

公益社団法人　三木市シルバー人材センター