広島市シルバー・協同労働センター　カスタマーハラスメント対策基本方針

１　趣旨

広島市シルバー・協同労働センター（以下「センター」という。）は、高年齢者の希望に応じた就業の機会を確保及び提供することなどにより、生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、協同労働の普及等により多様な就労機会の創出の促進を図り、もって活力ある地域社会づくりに貢献する事業を提供しており、会員、利用者、発注者等（以下「顧客等」という。）からの要望等に対して、真摯に対応することが必要である。

しかしながら、真摯に対応したにもかかわらず、職員がシルバー会員から、職員又はセンターを通じて請負・委任により就業するシルバー会員が利用者、発注者等からカスタマーハラスメントに該当する言動を受けた場合には、当該言動を受けたこれらの者（以下「職員等」という。）の人格や尊厳が侵害され、その能力の発揮やサービスの提供に悪影響を及ぼすおそれもあることから、組織として毅然と対応することが重要である。

こうした認識の下、職員等の人権を保護し、その能力を十分に発揮できる環境を保持するとともに、顧客等に安定的にサービスを提供するため、当センターにおけるカスタマーハラスメント対策の基本方針を定めるものとする。

２　カスタマーハラスメントの定義

職員等が業務又は就業に従事する場所において行われる顧客等の言動であって、職員等が従事する業務又は就業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により、当該職員等の働く環境が害されるもの

【対象となる言動の例】

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 執拗な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 職員等個人への攻撃、要求

※ 本方針においては、厚生労働省の「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」の趣旨を踏まえ、センター職員に対する行為だけでなく、センターを通じて就業するシルバー会員に対する顧客等の言動についても、同様の考え方により取り扱うものとする。

３　カスタマーハラスメントへの基本的な対応

顧客等から職員等に対してカスタマーハラスメントと判断される言動があった場合には、管理又は監督の地位にある職員の指揮の下、組織として迅速に方針を決定した上で対応し、状況によっては対応を打ち切る。

上記のうち悪質なものや犯罪行為と判断されるものは、警察や弁護士等の外部専門家と連携し、法的措置等も含め厳正に対応する。

そのほか、カスタマーハラスメントに適切に対応するため、次の取組を実施する。

- 各所属及びシルバー会員からの相談に応じる窓口を設置する。
- 対応マニュアルを作成するとともに、職員研修及びシルバー会員への周知・啓発を定期的に実施する。
- 被害を受けた職員等に対しては、心身のケア等の措置を講じる。