北栄町シルバー人材センター
カスタマーハラスメントに対する対処方針

北栄町シルバー人材センターでは、高齢者がこれまでに培った豊かな知識と経験を生かし、地域社会に貢献することを目指しております。就業する会員および役員・事務局職員が、安全で安心して働ける環境を確保するため、カスタマーハラスメントに対する方針を以下の通り定めます。

1. 基本理念

当センターは、発注者様や地域住民の皆様との信頼関係を第一としております。しかし、会員や役職員の尊厳を傷つけ、安全な就業環境を脅かす悪質な言動(カスタマーハラスメント)に対しては、組織として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

要求の内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な以下のような行為を対象とします。

・身体的・精神的な攻撃(暴行、脅迫、中傷、名誉毀損、大声での暴言など)

・威圧的な言動や、長時間にわたる継続的・執拗な叱責

・不当な要求(土下座の強要、不当な金銭要求、契約外サービスの強要)

・就業会員や職員のプライバシー侵害、SNS 等への無断掲載や誹謗中傷

3. 当センターの対応方針

カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合、以下の対応を実施します。

・業務提供の停止: 該当する行為が続く場合、安全確保のために作業を直ちに中止し、以後の契約をお断りします。

・組織的対応:会員個人や現場の職員のみに任せず、センターの管理者や役員が主導して組織全体で対応します。

・外部機関との連携:著しく悪質なケースにおいては、警察や弁護士等の外部専門機関へ速やかに相談し、厳正に対処します。

4. 就業会員及び役職員への体制整備

会員および役職員を守るため、以下の体制を整備します。

・トラブル発生時の迅速な報告ルートおよび相談窓口の設置

・カスタマーハラスメントに関する啓発および対処要領の周知