(公社)沖縄県シルバー人材センター連合
カスタマーハラスメント対策基本方針

1　基本的な考え方

沖縄県シルバー人材センター連合（以下「連合」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、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が見受けられます。

このため、これらの行為を受けた際は、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、連合として毅然と対応いたします。

2　カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、顧客等からの言動のうち、当該言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員の勤務環境を害するものをいう。

3　カスタマーハラスメントへの対応について

(1) カスタマーハラスメントがあった場合は、組織として毅然と対応し、状況に応じて、注意・警告、対応を終了するとともに、より適切な対応のため、事案によっては、警察や弁護士等と連携し、法的措置を検討する。

(2) 職員に対しては、カスタマーハラスメントへの対応に関する研修を実施し、職員の資質向上を図るとともに、職員のための相談体制の整備、社労士や弁護士等の外部アドバイザーも活用しながらカスタマーハラスメント防止策に取り組む。

(3) カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然とした態度で対応し、その内容に応じて、迅速かつ適切に職員の救済を図り、もって職員の良好な勤務環境を確保するための対応要領を策定する。

(4) 顧客等に対して連合におけるカスタマーハラスメント防止策の取組等の周知及び啓発を行う。

令和 8 年 10 月

(公社)沖縄県シルバー人材センター連合