

職場におけるカスタマーハラスメントに関する方針

公益社団法人札幌市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者に臨時的かつ短期的又はその他の軽易な業務を提供するとともに、就業を通じた社会参加を促進することにより、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図り、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として事業を行っています。

こうした中、センターの職員やセンターを通じて就業する会員に対して、社会通念上許容される範囲を超えた言動や不当な要求など、カスタマーハラスメントに該当する行為が行われる場合があります。

センターでは、正当なご意見やご要望には真摯に対応してまいります。一方、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員及び就業会員を守るため、組織として適切かつ毅然とした対応を行います。

また、センターの役職員は、自らがカスタマーハラスメントに該当するような言動を行わないよう、相手の立場や人格を尊重し、適切な言動を心掛けます。

1 カスタマーハラスメントの内容

カスタマーハラスメントとは、顧客等からの言動のうち、その内容や態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員又は就業会員の就業環境を害するものをいいます。

例えば、暴行、脅迫、暴言、侮辱、威圧的な言動、同じ内容の要求を繰り返すなどの継続的又は執拗な言動、長時間にわたり拘束する行為、不当な要求などが該当します。

2 カスタマーハラスメントへの対応

センターは、カスタマーハラスメントが発生した場合、事実関係を確認した上で、必要に応じて職員又は就業会員の安全確保及び心身のケアを行うとともに、再発防止に努めます。

また、カスタマーハラスメントに該当する行為が継続する場合や、特に悪質な場合には、必要に応じて、警察、弁護士その他の関係機関への相談や、サービスの提供等の中止、その他の適切な措置を講じます。