

カスタマーハラスメントに対する基本方針

公益社団法人阿賀野市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基本方針

阿賀野市シルバー人材センターは、ご利用者と会員及び職員の人権を共に尊重し、ご利用者の信頼や期待に応えていきます。このため、ご利用者からの暴言・暴行など、社会通念上相当な範囲を超えた著しい迷惑行為には、毅然とした態度で対応するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

【カスタマーハラスメントの定義】

ご利用者からのクレーム・言動のうち、その要求内容が妥当性を欠き、またはそれを実現する行為が社会通念上不相当なもので、当センターの会員、職員等の就業環境が害されるもの。

【カスタマーハラスメントの行為例】

- ・暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・脅迫、暴言、侮辱、差別発言、誹謗中傷、土下座の要求などの精神的な攻撃
- ・大声で威圧する、反社会的な言動など脅威を感じさせる言動
- ・過剰な要求
- ・長時間拘束、複数回のクレームなど継続的、執拗な言動
- ・不退去や居座りや電話などで会員及び職員を長時間拘束する行為
- ・会員等を欺く行為
- ・会員等の信用を棄損させる行為（SNS 投稿など）
- ・セクシュアルハラスメント、盗撮、つきまといなどの行為

上記の行為は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限るものではありません。

【カスタマーハラスメントへの対応】

- ・カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、会員及び職員の安全を確保し、個人として対応せず組織として対応します。
- ・ご利用者の皆様と合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、残念ながらご利用をお断りする場合があります。
- ・特に悪質な場合は、警察署などへ通報・相談し適切に対応します。

【当センターでの対応】

- ・会員及び職員へ本方針の周知
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口、報告体制の整備

【ご利用者の皆様へのお願い】

今後ともご利用者の皆様の信頼とご期待に応えられるようサービスの提供に努めて参りますので、カスタマーハラスメント防止にご理解・ご協力をお願い申し上げます。

令和8年10月1日

公益社団法人 阿賀野市シルバー人材センター