

公益社団法人 尼崎市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント対策基本方針

1 基本方針

公益社団法人尼崎市シルバー人材センター（以下「センター」という。）では、高年齢者の希望に応じた就業等の機会の確保と提供により、高年齢者の生きがいの充実、社会参加の促進を図ることを目的とした業務を行っております。又、センター職員は顧客、会員又は取引先等を含む第三者(以下「顧客等」という。)に必要なサービスを提供するよう努めるとともに、寄せられる要望や意見に対し、丁寧かつ真摯に対応しております。

一方で、顧客等からの要望や意見の中には、不当な要求や職員に対するカスタマーハラスメントが見受けられます。これらの行為は、健全な就業環境を損なうものです。

センターは、このような行為から職員を守り、安心して働ける職場環境を構築することが、より質の高いサービス提供に繋がるという考えのもと、この対策方針を策定し、顧客等と職員の健全で良好な関係を築けるよう取り組んでまいります。

2 カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのセンターに対する要望や意見のうち、「要求の内容が妥当性を欠くもの」又は、「要求を実現するための手段若しくは態様が社会通念上不相当なもの」によって、センター職員の就業環境を害するものを、カスタマーハラスメントと定義します。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為例

- (1) 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、名誉毀損、侮辱、暴言、大声、差別発言、誹謗中傷、土下座の要求など脅威を感じさせる言動など）
 - (2) 過剰な要求（正当な理由のない、又はセンターの責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償、謝罪の要求など）
 - (3) 業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
 - (4) 業務スペースへの無断立入り、又は不退去
 - (5) 職員を欺く行為
 - (6) 職員個人への攻撃や要求
 - (7) 職員の個人情報等を SNS・インターネット等へ投稿する行為（写真・音声・映像の公開など）
 - (8) セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど）
- 上記は例示であり、これらに限りません。

4 カスタマーハラスメントへの対応について

顧客等の言動・態度・所作がカスタマーハラスメントに該当するとセンターが判断した場合には、要求への対応を中止し、以降の対応をお断りすることがあります。

さらに、悪質と判断される場合には、警察への通報や、弁護士に相談するなどの手段を講じることとします。

これについては、別に作成した対策マニュアルに基づき対応します。

5 センターの取組

- (1) 本方針により、センターのカスタマーハラスメント対策の基本姿勢を明確にし、広く周知をいたします。
- (2) カスタマーハラスメントへの対策マニュアルを作成いたします。
- (3) 職員のための相談対応体制の整備をいたします。
- (4) 職員に対し、カスタマーハラスメントに関する教育、研修を実施いたします。

令和8年10月1日

公益社団法人 尼崎市シルバー人材センター