

公益社団法人浅口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

令和8年10月1日

1 カスタマーハラスメントに対する基本方針

当センターは、地域の皆さまからのご依頼やご意見を大切に受け止め、適切で質の高いサービスの提供に努めます。

一方で、利用者や関係者等または会員から当センター役職員や会員に対して、暴言、脅迫、侮辱、身体的な危害、長時間にわたる拘束、過度な要求、個人情報の不当な要求その他の著しく不相当な言動が行われた場合は、カスタマーハラスメントとして対応します。

当センターは、役職員および会員の安全、人格、健康を守るため、必要に応じて、複数名での対応、担当者の交代、訪問や作業の中止、今後の依頼受付方法の変更、関係機関への相談等を行います。

なお、サービス内容に関する正当なご意見や改善の申し出については、カスタマーハラスメントと区別し、事実を確認したうえで誠実に対応します。

利用者、会員、役職員が互いに尊重し合える関係を築くことにより、安心して利用できるシルバー人材センターを目指します。

2 カスタマーハラスメントの定義（対象となる行為の例）

次のような行為があった場合は、内容や程度、継続性などを踏まえて対応します。

（※具体例は次の通りですが、これらに限られるものではありません）

- ・役職員や会員に対して土下座の強要、大声で怒鳴る、侮辱する、人格を否定する
- ・「家族や近所に言いふらす」「仕事をできなくする」などと脅す
- ・暴力、物を投げる、物を叩く、進路をふさぐ、身体に触れる、事務所への無断立ち入り
- ・役職員や会員を長時間帰らせない、繰り返し電話や訪問を行う
- ・契約や依頼内容に含まれない作業を無償で要求する
- ・役職員や会員に対して、危険な作業や過度な作業を強要する
- ・役職員や会員個人の携帯電話、住所、家族構成などを執拗に聞く
- ・会員個人に直接連絡し、センターを通さずに作業や追加作業を依頼する
- ・作業後に、事前の合意を超える返金、金品、無償対応などを要求する
- ・SNSやインターネット上で、役職員や会員を名指しで攻撃するとほのめかす
- ・同じ内容の苦情を、担当者を変えながら繰り返し申し立てる

3 カスタマーハラスメントへの対応方針

＜当センターにおける取組み＞

- ① 本方針による組織としての姿勢の明確化、役職員や会員への周知、啓発
- ② カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ③ 役職員や会員への教育、研修の実施
- ④ 役職員や会員のための相談、連絡体制の整備

＜当センター外における取組み＞

- ① ご利用をお断り、または中止させていただくこともございます。
- ② 必要に応じて、弁護士等の外部専門家を交えながら対応します。
- ③ 当センターが悪質と判断した場合には警察等関連機関と連携を図り対応いたします。

4 ご利用者様へのお願い

当センターといたしましては、今後とも関係者様等とより良い関係を築き、役職員や会員の心身の安全を確保し、ご利用者様に対し、安全で質の高いサービスが提供できるよう努めてまいります。

万が一利用者様・会員においてカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたします。

引き続き、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。