

公益社団法人蒲郡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

1 基本的な考え方

当センターでは、発注者の皆様および会員から寄せられるご意見・ご要望を、サービスの向上並びに円滑な就業のための重要な機会と捉え、誠実かつ丁寧に対応することを基本としております。

一方で、社会通念上相当性を欠く言動や不当な要求は、職員および会員の就業環境を害し、安全な就業や事業運営に支障を及ぼす重大な問題です。当センターは、これらの行為に対し、個人ではなく組織として、毅然とした対応を行うことを基本方針とします。

2 定義

カスタマーハラスメントとは、次のすべてを満たす行為をいいます。

- ・発注者、会員その他センター事業に関係し、または職員・会員の就業環境に影響を及ぼす者からの言動・要求であること
- ・社会通念上、相当性を欠く内容または方法で行われるものであること
- ・職員または会員の就業環境を害するものであること

※本方針は、発注者と職員・会員の関係に限らず、会員間を含むすべての関係に適用されます。

※窓口、電話、現場対応、電子メール、SNS等、すべての対応場面に適用されます。

3 該当する行為の例

■ 身体的・威圧的行為

- ・暴力行為、物を投げる・叩く・大声での威圧、威嚇的な態度

■ 精神的攻撃

- ・人格を否定する発言、暴言・過度な謝罪の要求（土下座の強要等）

■ 不当な要求

- ・契約・見積範囲を超える作業の強要・過度な値引きや不合理な補償の要求

■ 継続的・執拗な言動

- ・繰り返しの苦情、長時間の電話や拘束・話のすり替え、揚げ足取り

■ 個人への攻撃

- ・特定の職員・会員への執拗な要求や非難

■ ハラスメント行為

- ・差別的言動 ・性的言動やつきまとい

■ その他 ・SNS やインターネット上での誹謗中傷

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4 対応方針

- ・個人で対応せず、組織として対応します ・職員および会員の安全を最優先とします
- ・不当な要求には応じません
- ・状況に応じて、注意・是正依頼、対応の制限、契約の見直し等の措置を段階的に講じます
- ・必要に応じて、対応の中止または就業の停止を行う場合があります
- ・常に冷静かつ丁寧な対応を心がけます

※悪質な行為については、必要に応じて行政機関その他関係機関と連携し適切に対応いたします。

5 取組内容

- ・本方針の周知（事務所掲示・ホームページ掲載等）
- ・職員および会員への研修・教育の実施
- ・相談・報告体制の整備 ・就業環境の改善および安全確保の推進
- ・必要に応じて、対応内容の記録等を行います

6 皆様へのお願い

当センターは、発注者の皆様および会員の皆様との信頼関係のもと、安全で円滑な事業 運営を行ってまいります。

本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合える関係づくりにご協力くださいますようお願い申し上げます。