公益社団法人御所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. 基本方針

当センターは、発注者の皆様および会員の皆様からいただくご意見やご要望を、サービス向上および円滑な就業につながる貴重な機会と捉え、誠実かつ丁寧に対応します。

一方で、職員および会員の人格と尊厳を守り、安全かつ安心して働くことができる就業環境を確保することも重要な責務です。そのため、社会通念上許容される範囲を超える要求や言動により就業環境が害される場合は、カスタマーハラスメントとして組織的かつ毅然と対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、発注者、会員、その他センター事業に関係する者による言動のうち、社会通念上許容される範囲を超え、職員または会員の就業環境を害するものをいいます。

なお、対面のほか、電話、電子メール、SNS その他のインターネット上の手段によるものも対象とします。

3. 対象となる行為

以下はカスタマーハラスメントに該当し得る行為の例であり、これらに限られるものではありません。

（1）不当な要求

- 契約内容や見積範囲を超える要求
- 実現困難な対応要求
- 過度な値引きや不合理な補償の要求
- 合理的な理由のない謝罪要求

（2）身体的・精神的な攻撃および威圧行為

- 暴行、傷害、物を投げる行為等の身体的攻撃
- 暴言、侮辱、人格否定、差別的発言等の精神的攻撃
- 脅迫、威嚇、誹謗中傷、名誉毀損
- 土下座等の過度な謝罪要求

（3）執拗な要求や拘束行為

- 長時間の拘束

- 繰り返しの電話やメール等による要求
- 居座り、不退去
- 職員または会員個人への執拗な接触

（4）インターネット上の迷惑行為

- SNS 等での誹謗中傷
- 個人情報の公開
- 虚偽情報の拡散

（5）その他就業環境を害する行為

- 業務遂行を著しく妨害する行為
- 職員または会員に著しい精神的苦痛を与える行為

※該当性については、行為の内容、態様、頻度、継続性等を踏まえ、総合的に判断します。

4. 対応および取組

当センターは、カスタマーハラスメントの防止および発生時の適切な対応のため、次の取組を行います。

- 本方針の周知・啓発
- 相談窓口の設置
- 職員および会員への研修・教育
- 就業環境の改善および安全確保
- 発生時の組織的な対応

また、カスタマーハラスメントが発生した場合は、職員および会員の安全と人権を最優先に考え、個人で対応させることなく組織として対応します。

必要に応じて対応の中止または就業の停止を行うほか、被害を受けた者への適切な配慮および心身のケアに努めます。

なお、悪質な行為については、警察その他の関係機関と連携し、厳正に対応します。

5. 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に努めています。

本方針の趣旨をご理解いただき、互いに尊重し合える良好な関係づくりにご協力くださいますようお願いいたします。