

公益社団法人東広島市シルバー人材センターにおける カスタマーハラスメントに関する方針

公益社団法人東広島市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高齢者の臨時的かつ短期的な就業又はその他の軽易な業務に係る就業、及びその他の社会参加活動を推進することにより、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として、各種の事業を実施しているところです。

その事業理念として、自主・自立、共働・共助を旨として会員ひとり一人がお互いに協力し合い、助け合いながら就業することを基本としています。

今後とも質の高いサービスの提供を目指して、発注者及び会員並びに地域の関係者からのご意見やご指摘に対しては、職員と会員が真摯かつ誠実に対応します。

一方で、一部の会員、発注者、近隣住民、取引先等の方（以下「顧客等」という。）からの暴力的な言動や理不尽な要求、繰り返される根拠のない主張など、社会通念上許容される範囲を超えた行為（カスタマーハラスメント）が見受けられます。

このため、カスタマーハラスメントを受けた際は、事情などを十分説明した上でご理解、ご納得いただけない場合は、職員及び就業会員の働く環境を守るために、センターとして毅然と対応いたします。

1 カスタマーハラスメントの内容

(1) 言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア そもそも要求に理由がない又はセンターが行う業務と全く関係のない要求

- ・ 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

イ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求

- ・ 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

ウ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- ・ 契約金額の著しい減額の要求をすること。

エ 不当な損害賠償要求

- ・ 商品やサービスの提供等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

(2) 手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えるもの

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- ・ 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- ・ 物を投げつけること。
- ・ わざとぶつかること。
- ・ つばを吐きかけること。

イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- ・ センター等の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- ・ SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等を行うこと。
- ・ 職員の人格を否定するような言動（相手の性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
- ・ 合理的理由のない謝罪、謝罪文の提出、土下座を要求すること。
- ・ 盗撮や無断での撮影を行うこと。
- ・ 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の機微な個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員が開示することを強要する若しくは禁止すること。

ウ 威圧的な言動

- ・ 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- ・ 反社会的な言動を行うこと。

エ 継続的、執拗な言動

- ・ 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- ・ 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てを行うこと。
- ・ 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

オ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- ・ 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

カ その他円滑な業務遂行を妨げる行為

- ・ 職員及び会員に関する解雇等の処罰の要求

2 カスタマーハラスメントへの対応

(1) センター内の対応

ア 職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得できるよう研修等を行います。

イ カスタマーハラスメントが発生した場合の対応、手順等を定めます。

ウ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

(2) 対応姿勢

ア 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行い、よりよい関係の構築に努めます。

イ 顧客等に対して説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、利用契約の解除又は中止、支援のお断りをさせていただくことがあります。

ウ センターがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、対応を打ち切り、以降の来所をお断りさせていただく場合があります。

エ 悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携の上、適切に対処します。

公益社団法人東広島市シルバー人材センター