

# 公益財団法人飯能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、発注者の皆様及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、これらの意見や要望の中に、社会通念上許容される範囲を超え、人格を否定する言動や不当な要求があった場合は、職員及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となります。

当センターは、これらの行為に対し、毅然たる態度で対応するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

## 2 カスタマーハラスメントの定義

利用者等からの言動であって、職員及び会員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、職員及び会員が従事する就業環境が害されるものをいいます。

## 3 具体的行為の例

| タイプ       | 具体的行為の例                                                                                                  |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 長時間拘束     | ・長時間(概ね30分を超える)の拘束、居座り、電話、執拗な意見<br>・長時間の拘束により業務に影響を及ぼす行為                                                 |
| リピート型     | ・頻繁に来所し、その度にクレームを行う<br>・度重なる電話                                                                           |
| 暴言        | ・侮辱的、差別的又は人格を否定するような言動<br>・大声での恫喝、罵声、叱責、暴言の繰り返し                                                          |
| 暴力        | ・殴る、蹴る、机などを叩く、物などを投げつける等の暴力                                                                              |
| 対応者の揚げ足取り | ・電話対応での揚げ足取り<br>・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える<br>・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責め立てる<br>・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立て |
| 脅迫        | ・脅迫的な言動、反社会的な言動<br>・物を壊す、殺すといった発言による脅し<br>・SNS やマスコミへの暴露をほのめかした脅し                                        |
| 権威型       | ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求                                                                               |
| SNS への投稿  | ・インターネットへの投稿(個人情報の公開など)<br>・センター、職員の信用を棄損させる行為                                                           |

|               |                                                                                                                                                   |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| セクシュアル・ハラスメント | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員へのわいせつ行為や盗撮</li> <li>・特定職員へのつきまとい</li> <li>・私的な接触の強要</li> </ul>                                         |
| 業務妨害          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員、窓口又は執務室内の無断撮影や録音</li> <li>・正当な理由のない業務時間外での対応を要求</li> <li>・常習的な同じクレームの繰り返し</li> </ul>                   |
| 正当な理由のない過度な要求 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・言いがかりによる金銭要求</li> <li>・遅延したことによる値下げの要求</li> <li>・制度上対応できないことへの要求</li> <li>・その他、過剰、法外、理不尽なことの要求</li> </ul> |
| その他           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・センター敷地内への不法侵入</li> <li>・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り</li> </ul>                                                   |

※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 カスタマーハラスメントへの対応

発注者等からの言動、態度、所作等をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員及び会員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、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。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報するなど、厳正な対応を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員及び会員へのケアを行うとともに、カスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

令和8年10月1日

公益社団法人 飯能市シルバー人材センター