

カスタマーハラスメントに関する方針

■ はじめに

公益社団法人日野市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、「高年齢者等の雇用の安定等に関する法律」に基づき、高齢者の就業機会の確保及び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ます。

事業の実施において、お客様・お取引企業様・地域の皆様・会員・その他関係者（以下、「お客様等」という。）からお寄せいただく「お問い合わせ」や「ご意見・ご要望」は、サービスの改善・品質向上において、有用な情報が得られる貴重な機会となっています。

一方で、一部のお客様等から、社会通念に照らして著しく不当な要求や余りにも行き過ぎた言動等による「カスタマーハラスメント」に該当する迷惑行為が散見されます。これらの行為は、サービスの提供を担うセンターで働く職員及び就業会員（以下「職員等」という。）の尊厳を傷つけ、安全で働きやすい職場環境の悪化を招くものです。

センターは、カスタマーハラスメントから職員等を守り、健全で良好な就業環境を確保するとともに、関係者との信頼関係を大切にしながら、適切なサービスの提供に努めるため、「日野市シルバー人材センターカスタマーハラスメントに関する方針」を定めました。

■ カスタマーハラスメントの定義

お客様等からのクレーム・言動のうち、その要求の内容に妥当性が認められないもの、または要求の内容に妥当性が認められる場合であっても、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、職員等の就業環境が害されるもの。

■ 該当する行為の例

以下の記載は例示でありこれらに限られるものではありません。

- 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の要求）や威圧的言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、長時間の電話、監禁、何度も同じ説明をさせる、要求する）
- 継続的、執拗な言動（同様の質問を執拗に繰り返す、同様の電子メールを何度も送り付ける、当初からの話のすり替え、揚げ足取り、責め立て）
- 差別的な言動、性的な言動

- 特定の職員等への攻撃や要求
- SNS・インターネットやマスコミなどへの誹謗中傷や職員等の信用を毀損させる内容の投稿（写真、音声、映像の公開）
- 不合理または過剰なサービスの提供の要求
- 正当な理由のないサービス、金銭、損害賠償、謝罪の要求
- 交渉担当者の指名、交代及び処分の要求

■ カスタマーハラスメントへの対応

センターは、問題解決にあたっては、合理的で理性的な話し合いに努めますが、お客様等の要求内容や言動が、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、以後の対応を変更、中断あるいはお断りする場合があります。

さらに、悪質と判断される行為を認めた場合は、警察への通報および刑事手続き並びに法的措置などを講じ、カスタマーハラスメントに対して厳正に対処します。

■ 当センターの取り組み

- カスタマーハラスメントの被害にあった職員等のケアを最優先します
- 職員等に対して、カスタマーハラスメントに関する研修を実施します
- センターで働く職員等のための相談・報告体制を整備します

■ 関係者の皆様へのお願い

センターは、お客様・お取引企業様・地域の皆様・会員、その他関係者との信頼関係を大切にし、より良いサービスの提供に努めます。そのためには、センターと関係者の双方が互いの人格を尊重し、相互理解を図ることが重要です。

皆様からの正当なご意見・ご要望には誠実に対応いたしますので、暴力、脅迫、暴言、威圧、長時間・執拗な要求その他、職員等の人格や尊厳を傷つける行為はお控えください。

皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

令和8年10月1日

公益社団法人日野市シルバー人材センター