

公益社団法人諫早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基本方針

1 基本方針

諫早市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、安心して安全な信頼できる就業が提供できるよう、職員や会員の人権を尊重し、発注者からのご意見に対して誠実かつ公正に対応し、各種の事業を実施しているところです。

一方で、会員、発注者、近隣住民など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、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に該当する行為に対しては、職員及び会員の安全と就業する環境を守るために、センターとして毅然と対応いたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

発注者などからのクレーム・言動のうち、その内容が妥当性を欠き、またはそれ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、センターの職員及び会員の就業環境が害されるもの。

3 カスタマーハラスメントの主な行為例

- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・ 土下座等の強要
- ・ 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・ 差別的発言や性的発言
- ・ 職員や会員個人への攻撃
- ・ 継続的、執拗な言動、不合理または過剰な要求など

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントに該当する事案が発生した場合は、職員及び会員の安全を確保し、個人ではなく組織として対応します
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、センターの利用をお断りします
- ・ 特に悪質な場合は、警察、弁護士、行政機関と連携し、厳正に対応します

皆様へのお願い

センターは、今後とも皆様の信頼と期待に応えられるよう事業の実施に努めてまいりますので、カスタマーハラスメントの防止に、引き続きご理解とご協力をお願い申し上げます。

令和8年9月16日

公益社団法人諫早市シルバー人材センター