

カスタマーハラスメント対応方針

シルバー人材センターは、「自主・自立・共働・共助」という理念のもとに、就業等を通して、生きがいの充実や社会参加を希望する高齢者に対して、臨時的かつ短期的、又はその他の軽易な仕事を組織的に提供することを目的としています。

カスタマーハラスメント

職場において行われる①顧客等の言動であって、②その雇用する労働者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、③労働者の就業環境が害されるものであり、①から③までの要素を全て満たすもの。

※電話やSNS等のインターネット上において行われるものも含まれます。

①顧客等とは、顧客、取引の相手方、施設の利用者その他の当該事業に関係を有する者
(今後サービスの利用等をする可能性がある者も含む)

カスタマーハラスメントへの対応

お客様などの要求内容や言動のうち、社会通念に照らして著しく不相応である「不当な要求」や「行き過ぎた行為」であって、業務を不当に妨げたり、職員の安全・心身の健康を脅かすなど「就業環境を害するもの」のようなカスタマーハラスメントについては、被害収束に向けて毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントの行為の例（これらに限られるものではありません）

(言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの)

- ・ 要求に理由がない又はサービス等と全く関係のない要求
- ・ 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
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求

(言動の内容が社会通念上許容される範囲を超えるもの)

- ・ 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- ・ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座等の強要等）
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）