

カスタマーハラスメント対策方針

1. 基本方針

私たちは、安心・安全なシルバー事業をお届けするために、常にお客様に寄り添い質の高いサービスの提供を目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、一部のお客様のカスタマーハラスメントに該当する行為により職員の尊厳が傷つけられる事案や、当センターの業務運営に支障が生じる事案も見受けられます。このような行為から、当センターで働くすべての職員を守り、安心して働ける職場環境を構築することが、より質の高いサービスの提供につながるという考えのもと、「カスタマーハラスメント対策方針」を策定いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様または第三者(取引先含む)からの「法規に反する行為」、および「これにつながりかねない行為」、または「義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為」により、職員の就業環境が害されること。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、名誉棄損、侮辱、暴言、大声、差別発言、誹謗中傷、土下座の要求など脅威を感じさせる言動)
- ・過剰な要求
- ・業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回のクレームなど)
- ・業務スペースへの無断立ち入りまたは不退去
- ・職員を欺く行為
- ・当センター及び職員の信用を棄損させる行為(SNS 投稿など)
- ・職員個人への攻撃や要求
- ・職員個人の情報等の SNS 等への投稿(写真、音声、映像等の公開)
- ・虚偽の情報、憶測の流布
- ・セクシャルハラスメント(盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど)

上記は例示であり、これらに限りません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

お客様の言動、態度、所作等をカスタマーハラスメントと当センターが判断した場合は、対応を打ち切り、以降の対応をお断りする場合があります。また、さらに悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、厳正に対応いたします。

5. 当センターの取り組み

- ・本方針によって当センターの姿勢を明確にし、広く周知いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する手順を策定します。
- ・職員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する報告及び相談体制を整備いたします。

令和8年10月1日

公益社団法人 泉佐野市シルバー人材センター