

公益社団法人鹿沼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

公益社団法人鹿沼市シルバー人材センターは、（以下、「当センター」）地域社会に貢献する団体として、発注者、会員その他関係者の皆様から寄せられるご意見・ご要望に対し、誠実かつ適切に対応し、より良いサービスの提供に努めます。

一方で、職員及び会員の人格や尊厳を傷つけ、安全で安心して業務に従事できる環境を害するような著しい迷惑行為については、カスタマーハラスメントとして、組織として毅然と対応します。

当センターは、職員及び会員をカスタマーハラスメントから守るとともに、発注者等との良好な関係を築き、適正かつ円滑な事業運営を行うため、本基本方針を定めます。

2 カスタマーハラスメントの定義

発注者、利用者（会員含む）その他関係者からの要求や言動のうち、その要求内容に妥当性を欠くもの、又は要求内容に妥当性がある場合であっても、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り、職員又は会員の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントとします。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

次のような行為をカスタマーハラスメントに該当する行為として想定します。ただし、これらに限るものではありません。

- (1) 暴行、傷害等の身体的な攻撃
- (2) 脅迫、暴言、侮辱、誹謗中傷等の精神的な攻撃
- (3) 威圧的な言動、大声、怒鳴り声等による言動
- (4) 土下座等の過度な謝罪の要求
- (5) 長時間にわたる拘束や居座り
- (6) 電話、メール、来所等による継続的又は執拗な要求
- (7) 職員又は会員個人への攻撃、人格を否定する言動
- (8) 合理的な理由のない金銭、補償、謝罪等の要求
- (9) 職員又は会員の個人情報等をインターネットや SNS 等に公開する行為
- (10) 差別的又は性的な言動

- (11) 職員又は会員へのつきまといその他のプライバシーを侵害する行為
- (12) その他、社会通念上不相当と認められる言動

4 カスタマーハラスメントへの対応

当センターは、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、職員又は会員個人に対応を任せることなく、組織として対応します。行為の内容に応じ、対応の中止、退去の要請、以後の対応やサービスの提供をお断りする場合があります。また、悪質性が高い場合や犯罪行為に該当するおそれがある場合には、警察、弁護士その他の関係機関に相談し、法的措置を含めて適切に対応します。

5 職員及び会員を守るための取組

- (1) カスタマーハラスメントに関する職員への周知・研修
- (2) 相談及び報告体制の整備
- (3) カスタマーハラスメント発生時の対応手順の整備
- (4) 発生した事案の事実確認及び記録
- (5) 被害を受けた職員及び会員への必要な配慮・支援
- (6) 必要に応じた警察、弁護士その他関係機関との連携
- (7) 事例の検証及び再発防止策の実施

6 適正なご意見・ご要望への対応

当センターは、正当なご意見、ご要望及び苦情についてまでカスタマーハラスメントとして扱うものではありません。皆様から寄せられるご意見等は、サービス及び事業運営の改善につながるものとして真摯に受け止め、引き続き誠実かつ適切な対応に努めます。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

公益社団法人鹿沼市シルバー人材センター

理事長 佐々木 克博