

公益社団法人春日部市シルバー人材センター カスタマーハラスメント防止に関する基本方針

令和8年9月18日作成

公益社団法人春日部市シルバー人材センター（以下「当センター」という。）は、「会員による自主・自立・共働・共助」の理念のもと、お客様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービスの提供と品質向上に努めております。お客様からいただくご意見やご要望は、サービスの改善および品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部のお客様等の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動（カスタマーハラスメント）もございます。これらは、会員および職員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様への適切なサービス提供や健全なセンター事業の運営にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当センターにおいては、カスタマーハラスメントを「お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、会員および職員の就業環境が害されること」と定義し、すべての人が互いの立場を尊重し、安心して活動・就業できる環境を守るため、以下のとおり方針を定め、組織全体で取り組んでまいります。

【カスタマーハラスメントに該当する主な言動】

以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当し得る行為となります。

- そもそも要求に理由がない、または当センターの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、または対応が不可能な要求
- 当センター側に瑕疵・過失がない場合の不当な損害賠償・金銭物品補償の要求

- 身体的な攻撃（暴行、傷害等）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
- 威圧的、継続的・執拗な言動、長時間の拘束（不退去、居座り等）
- 人種・職業・性的指向・特定個人等に対する差別的・性的な言動や嫌がらせ

【当センターの対応および組織としての取り組み】

- 組織的対応とサービス提供の中止
お客様等からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、会員および職員を守るために、個人の対応に委ねず、組織として毅然とした対応を行うとともに、改善が見られない場合は以降のサービス提供等を中止・お断りさせていただくことがあります。
- 外部機関への通報・法的対処
暴行、傷害、脅迫、名誉毀損などの犯罪行為に該当し得る言動については、警察へ通報・相談を行うとともに、顧問弁護士と連携し厳正な対処（法的措置等）を行います。
- 被害者のケアと未然防止体制
カスタマーハラスメントの被害を受けた会員および職員へのケア（メンタルケア等）を行うとともに、適切に対応できるよう、相談窓口の設置や研修の実施、予防体制の整備に組織全体で取り組みます。

【皆様へのお願い】

当センターは、地域社会に貢献し、誰もが安心して就業できる環境づくりを目指しています。お客様におかれましては本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。また、会員の皆様におかれましても、センターの一員としての自覚を持った誠実な行動をお願いいたします。

以上