公益社団法人加須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

公益社団法人加須市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、高年齢者の就業機会の確保及び社会参加の促進を通じて、高年齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会づくりに寄与することを目的として、各種事業を実施しています。

センターでは、会員、発注者、利用者、近隣住民、取引先その他センターの事業に関係する方々（以下「顧客等」という。）から寄せられる御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼関係の構築とサービスの向上に努めています。

一方で、一部の顧客等による暴言や威圧的な言動、理不尽な要求、執拗な苦情等、社会通念上許容される範囲を超えた言動は、職員及び就業する会員（以下「職員等」という。）の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、センターの円滑な事業運営や他の顧客等へのサービス提供にも支障を及ぼすおそれがあります。

センターは、職員等が安心して働くことのできる就業環境を確保し、その人格と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応することとし、以下のとおり基本方針を定めます。

1　カスタマーハラスメントの定義

センターでは、カスタマーハラスメントを、「顧客等からの言動であって、要求内容の妥当性や言動の手段・態様等に照らし、社会通念上許容される範囲を超え、職員等の就業環境を害するもの」と定義します。なお、「顧客等」には、入会希望者、会員や発注者の家族、その他センターに対して相談、問い合わせ等を行う方も含みます。また、正当な御意見、御要望及び苦情については、カスタマーハラスメントには該当せず、引き続き誠実に対応します。

2　カスタマーハラスメントに該当する言動

以下のような言動は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。なお、これらは例示であり、個々の状況や経緯等を踏まえて総合的に判断します。

- 正当な理由のない要求や、センターの業務と関係のない要求
- 契約内容やセンターの業務範囲を著しく超える要求
- 対応が著しく困難又は不可能な要求
- 不当な損害賠償や金銭補償等の要求
- 身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつける行為等）
- 精神的な攻撃（脅迫、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、人格を否定する発言、土下座の強要等）
- 威圧的な言動（大声で怒鳴る、威嚇する等）
- 継続的、執拗な言動（同じ要求や苦情を繰り返す行為等）
- 拘束的な言動（不退去、居座り、長時間又は繰り返しの電話や面談による拘束等）
- 差別的又は性的な言動
- 職員等個人への執拗な非難や不当な要求、私生活への干渉
- SNS 等のインターネット上における誹謗中傷や、職員等の個人情報・画像等の無断公開
- その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員等の就業環境を害する言動

3　カスタマーハラスメントへの対応

センターは、カスタマーハラスメントに対して、次のとおり対応します。

- 顧客等からの御意見や苦情については、事実関係を確認し、適切かつ誠実に対応します。
- カスタマーハラスメントに該当する言動に対しては、職員等個人に対応を任せることなく、組織として毅然と対応します。
- カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には、必要に応じて注意又は警告を行い、面談や電話等による対応を中止するほか、サービスの提供を中止又はお断りする場合があります。
- 悪質な行為が継続する場合には、関係法令、定款、規程及び契約等に基づき、必要な措置を講じます。
- 暴行、傷害、脅迫、恐喝等の犯罪に該当するおそれのある行為については、警察への通報や弁護士等の専門家への相談を含め、厳正に対処します。

4　カスタマーハラスメント防止に向けた取組

センターは、カスタマーハラスメントの防止及び職員等の保護のため、次の取組を推進します。

- 基本方針の周知及び啓発
- 職員等が安心して相談・報告できる体制の整備
- 発生時の迅速な事実確認及び組織的な対応
- 職員等に対する研修及び対応方法の周知
- 被害を受けた職員等への適切な配慮及び支援
- 相談者等のプライバシーの保護及び相談等を理由とする不利益な取扱いの防止
- 再発防止に向けた情報共有及び対応体制の改善

5　顧客等の皆様へのお願い

センターは、今後も顧客等との相互理解と信頼関係を大切にし、適切な事業運営とサービスの向上に努めてまいります。一方で、職員等の人格や尊厳を傷付ける言動や社会通念上許容される範囲を超えた要求等については、組織として毅然と対応いたします。

皆様の御理解と御協力をお願いいたします。

令和8年10月28日

公益社団法人加須市シルバー人材センター