

公益社団法人古河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 目的

公益社団法人古河市シルバー人材センターは、安全・安心なシルバー事業を提供するため、顧客、取引の相手方、施設の利用者及び関係者の皆様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービス提供に向けて取り組んでいます。また、顧客等の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望等は、センターのサービス改善や品質向上において大変貴重な機会と考えています。

一方、一部の顧客等の皆様の要求や言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格と尊厳を傷つけ就業環境を悪化させるだけでなく、他の顧客等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼしかねない事案も見受けられます。

当センターでは、このような行為（カスタマーハラスメント）から職員を守り、安全な就業環境を構築することが、より質の高いサービス提供につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」（案）を策定したものです。

2 カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、要求内容がセンター業務の性質及びその他の事情に照らして、実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、職員の就業環境を害するものとします。

3 対象となる行為（以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

（１）顧客等からの要求内容が妥当性を欠く場合

- ① センターの提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合
- ② 要求の内容がセンターの提供するサービスの内容と関係ない場合

（２）要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動である場合

- ① 要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの
 - ア 身体的な攻撃（暴力、傷害等）
 - イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS へ投稿、土下座の要求）
 - ウ 威圧的な言動
 - エ 継続的、執拗な言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出し）
 - オ 職員の人格の否定・差別的な発言

カ 性的な言動

キ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）

（３）要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

ア 合理的理由のない謝罪の要求

イ 職員に対する解雇等の処罰要求

ウ 金銭補償の要求

４ カスタマーハラスメントへの対応

（１）センター職員への対応

- ① 職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の研修を行います。
- ② 職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応が取れるような体制を整えます。各担当者を窓口とし、事務局長を責任者とします
- ③ カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先に対応します。

（２）顧客等への対応

- ① センターがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断り又は中止させていただくことがあります。
- ② さらに悪質と判断した場合、警察や専門家（弁護士等）と連携し、適切に対応させていただきます。

付則

この方針は、令和８年１０月１日から実施する。