

令和8年5月13日

会員の皆様へ

公益社団法人倉敷市シルバー人材センター

発注者との打ち合わせについて

日頃より当センターの事業にご協力を賜り、誠にありがとうございます。

近年、作業後の仕上がりや請求金額に関する苦情に伴い、損害賠償が発生する事例が増加しております。これらのケースではシルバー保険の対象外となるため、会員の皆様が高額な賠償を負担せざるを得ない状況が生じています。

つきましては、作業前に発注者と十分な打ち合わせを行い、作業内容や作業予定時間等について、発注者のご理解とご納得を得たうえで作業を進めていただきますよう、改めてお願い申し上げます。

また、発注者との打ち合わせがうまく進まない場合は、作業に取り掛かる前に必ず担当職員へご連絡・ご相談ください。

【苦情の一例】

- ① 会員の思い違いにより、発注者が希望していない樹木を伐採し、植え替えを求められた。
>> 損害賠償が発生（約51万円）。
- ② 発注者が希望していない樹木を剪定し、仕上がりに対して苦情があった。
>> 損害賠償が発生（約100万円）。
- ③ 遠方に住む発注者から電話で剪定の希望を聞いていたが、現場で発注者の親族の希望を優先し、発注者が希望していない樹木を伐採してしまい、植え替えが必要となった。
>> 損害賠償が発生（約43万円）。
- ④ 雑草だと思い込み、発注者が育てていた草花を除草した。
>> 損害賠償が発生（約11万円）。
- ⑤ 発注者へ見積金額を伝えただけで作業する予定であったが、発注者へ見積金額を伝えず（了承を得ないまま）、作業した。>> 請求不能が発生（約8万円）。
- ⑥ 前回より作業時間がかかることが分かっていたにもかかわらず、発注者とのやり取りが曖昧なまま作業を開始した。さらに、作業完了前に就業報告書へ確認印をもらっていたため、請求金額に対して納得できないと苦情があった。>> 請求不能が発生（約5万円）。

※上記のような苦情対応は、事務局が窓口となって行います。なお、事務局職員の指示には必ず従っていただきますようお願いいたします。指示に従っていただけなかったことにより、問題の解決が困難となり、職員が対応に苦慮する事例が増えております。この点についてご理解とご協力をお願いいたします。