公益社団法人峡中広域シルバー人材センター
カスタマーハラスメント対策方針

令和８年 10 月１日制定

１.基本方針

公益社団法人峡中広域シルバー人材センター（以下「当センター」という。）は、高齢者が就業を通じて地域社会に貢献するとともに、高齢者の生き甲斐づくりや居場所づくりを行うことを目的として、ご利用される皆様からのご相談・お問い合せ・ご意見に対して誠意をもって迅速かつ適切に対応し、ご満足いただけるサービスの提供に努めています。

一方で、不当な要求や暴言等のハラスメント行為については、当センター職員の尊厳と安全な就業環境を守るため、決して容認せず、毅然とした態度で対応することにより、ご利用される皆様との健全で良好な関係を築けるよう取り組んでまいります。

２.カスタマーハラスメントの定義

ご利用される皆様または第三者（取引先含む）からの要求が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上著しく不相当であり、当センターの職員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

３.カスタマーハラスメントに該当する行為例

・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別発言、土下座の強要など威圧的な言動）
・過剰な要求
・業務に支障を及ぼす行為（過度な長時間拘束、複数回のクレームなど）
・業務スペースへの無断立入または不退去
・職員を欺く行為
・当センター及び職員の信用を棄損させる行為（ＳＮＳ投稿など）
・職員個人への攻撃や要求
・職員個人の情報等のＳＮＳ等への投稿（写真、音声、映像等の公開）
・虚偽の情報、憶測の流布
・セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど）

４.カスタマーハラスメントへの対応

ご利用される皆様の言動、態度、所作等がカスタマーハラスメントに該当すると当センターが判断した場合は、その対応を打ち切り、以降の対応をお断わりする場合があります。

また、さらに悪質と判断した場合には、警察や弁護士等と連携し、厳正に対処します。

５.当センターの取組み

・本方針によって当センターの姿勢を明確にし、広く周知します。
・カスタマーハラスメントに対するマニュアルを策定します。
・職員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を実施いたします。
・カスタマーハラスメントに対する報告及び相談体制を整備いたします。