

公益社団法人松戸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. 基本方針

松戸市シルバー人材センターは、顧客と職員及び会員の人権を共に尊重し、顧客の信頼や期待に応えていきます。このため、顧客等からの暴言・暴行など、社会通念上相当な範囲を超えた著しい迷惑行為には、毅然とした態度で対応するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

2. カスタマーハラスメントの定義

職場における「カスタマーハラスメント」とは、職場において行われる

- ①顧客等の言動であって、
 - ②その雇用等する職員・会員が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものにより、
 - ③職員・会員の就業環境が害されるものであり、
- 上記①から③までの要素を全て満たすものをいいます。

※窓口、電話、現場対応、電子メール、SNS 等すべての対応場面に適用されます。

3. カスタマーハラスメントの行為例

※以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的な攻撃（暴行・傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、強要、誹謗中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、差別的な発言、大声等の威圧的な言動等）
- ・過剰な要求（過度な値引きや不合理な補償の要求等）
- ・継続的、執拗な言動（同一内容のクレーム、長時間の電話等）
- ・土下座の要求
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁等）
- ・差別的な言動、性的発言（セクシュアルハラスメント行為）
- ・特定の職員や会員への攻撃および名誉・信用を棄損させる行為（SNS 投稿等）

4. カスタマーハラスメントへの対応

顧客等の皆様の言動・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、その対応を中止し、以降の対応をお断りすることがあります。また、さらに悪質であると判断した場合には、警察や顧問弁護士

等と連携し、厳正に対処いたします。

5. 相談窓口について

万が一、カスタマーハラスメントに該当するような行為を受けた場合には、以下の相談窓口にご連絡いただくことができます。また、相談者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じるとともに、相談したこと等を理由として不利益な取扱いはしません。

〔当センター相談窓口〕

・ハラスメント防止対策委員会（事務局：庶務係）

電話 047（330）5005

受付時間 平日 8:30～17:00（昼休憩 12:15～13:00）

E-mail: matsudol@sjc.ne.jp

6. ご利用者の皆様へのお願い

当センターは、今後ともご利用者の皆様及び会員の皆様との信頼関係のもと、ご期待に応えられるようサービスを提供しご満足いただけるよう尽力して参りますので、カスタマーハラスメント防止のため、引き続きご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。

令和8年10月1日

公益社団法人 松戸市シルバー人材センター