

一般社団法人 岬町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

1. 基本方針

私たちは、安心・安全なシルバー事業をお届けするために、常にお客様に寄り添い、質の高いサービスの提供を目指します。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、一部のお客様によるカスタマーハラスメントに該当する行為により、職員の尊厳が傷つけられる事案や、当センターの業務運営に支障が生じる事案も見受けられます。このような行為から当センターで働くすべての職員を守り、安心して働ける職場環境を構築することが、より質の高いサービスの提供につながるという考えのもと、「カスタマーハラスメント対策方針」を策定いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様または第三者（取引先等を含む）からの「法令に違反する行為」および「これにつながりかねない行為」、または「義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為」により、職員の就業環境が害されること。

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、名誉毀損、侮辱、暴言、大声、差別発言、誹謗中傷、土下座の要求など脅威を感じさせる言動）
- ・過剰な要求
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、繰り返される悪質なクレームなど）
- ・業務スペースへの無断立ち入りまたは不退去
- ・職員を欺く行為
- ・当センターおよび職員の信用を毀損させる行為（SNS への投稿など）
- ・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、映像等の無断公開）
- ・虚偽の情報や憶測の流布
- ・セクシャルハラスメント（盗撮、わいせつな行為・発言、つきまといなど）

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

お客様の言動、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、対応を打ち切り、以降のサービス提供や対応をお断りする場合があります。また、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め厳正に対応いたします。

5. 当センターの取り組み

- ・本方針により当センターの姿勢を明確にし、館内への掲示やウェブサイト等を通じて広く周知いたします。
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応手順（マニュアル）を策定いたします。
- ・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関する報告および相談・支援体制を整備いたします。

令和8年9月29日

一般社団法人 岬町シルバー人材センター