公益社団法人野田市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、高齢者に働く機会を提供し、生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、地域社会の活性化に寄与することを目指してシルバー事業を行っています。また、お客様からのご意見、ご指摘には真摯かつ誠意を持って対応し、ご満足いただけるサービスの提供に努めております。

しかしながら、ごく稀に当センター職員に対する暴言や理不尽または不当な要求、繰り返される根拠のない主張など、社会通念上許容される範囲を超えた行為（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらの行為は、当センターで働く職員の安全と健全な就業環境を損なうものです。

当センターは、職員を守ることを重要な責務と考え、カスタマーハラスメントを決して容認せず毅然とした態度で対応いたします。

2．カスタマーハラスメントの定義

職員への要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させるための行為が社会通念上不相当なもので、職員の安全と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の内容

※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。

・身体的な攻撃（暴行、傷害、物を投げつけること）
・精神的な攻撃（脅迫、強要、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的な言動、性的な言動、威圧的な言動）
・過剰や対応が不可能な要求
・継続的、執拗な言動
・土下座の要求
・拘束的な行動（不退去、監禁、長時間におよぶ居座りや電話での拘束）
・職員個人への攻撃や要求
・職員の個人情報等をSNS・インターネット等へ投稿する行為（写真・音声・映像の公開）
・不合理または過剰なサービス提供の要求
・正当な理由のない、または当センターの責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償、謝罪の要求

4．カスタマーハラスメントへの対応

※以下の記載は例示であって、事案の内容や状況に応じて適切に対処するものとする。

(1) 職員は、管理又は監督の地位にある職員（以下「管理監督者」という。）に直ちに報告し、その場の対応の方針について指示を仰ぐこと。

(2) 職員は、可能な限り一人で対応しないこと。また、必要に応じて当該職員に代わって管理監督者が対応すること。

(3) 職員又は管理監督者は、必要に応じてやり取りを録音・録画すること。なお、録音・録画に当たっては個人情報の保護に関する法律（平成１５年法律第５７号。以下「個人情報保護法」という。）等を遵守し、顧客等の個人情報を適切に取り扱うこと。

(4) 職員又は管理監督者が十分な説明を行ったにも関わらず、なお繰り返しの要求が続く場合には、一定の時間の経過をもって退去を求めたり、電話を切ったりすること。

(5) 暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動を受けた場合は、警察へ通報すること。

(6) 現場対応が困難な場合は、センター本部や外部機関へ情報共有を行い、指示を仰ぐこと。

(7) 要求が悪質であること、また法的な手続が必要な場合には、警察や弁護士へ相談すること。

(8) カスタマーハラスメント行為者に対して、今後の当センターへの出入りを禁止すること。

5．当センターの取組み

(1) 本カスタマーハラスメント対策方針を、ホームページにより周知する。

(2) 職員は、担当するセンター業務の内容をよく理解し、会員及び発注者等への対応力の向上を図ること。

(3) 職員は、態度や言動等に配慮し、カスタマーハラスメントが生じるような行為は行わないこと。

(4) カスタマーハラスメント相談窓口を設置すること。

6．会員に対するカスタマーハラスメント対策

本カスタマーハラスメント対策方針は、当センター就業会員においても適用する。この場合において、この文中「職員」とあるのは、「会員」と読み替える。

令和８年11月１日　施行