

公益社団法人鯖江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対応方針

1 基本方針

私たち公益社団法人鯖江市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、自主・自立、共働・共助を基本理念として、企業や家庭、公共団体等などの利用者様からさまざまな業務をお引き受けし、地域の経験豊かな会員に仕事を提供することで、センターの会員のみなさんが、働くことを通じて社会参加を果たし、生きがいや健康づくりを実現することを目指しています。

利用者様に対し、より質の高いサービスの提供をすることを旨とし、利用者様等からのご相談、お問い合わせ、ご指摘には、センターの職員・会員（以下単に「職員・会員」という。）が真摯な対応に努めております。

一方、一部の利用者や会員からの職員・会員に対する言動の中には、過剰・不当な要求や職員・会員の尊厳が傷つけられる事案も見受けられます。これらのことは、就業環境の悪化や利用者様へのサービスの低下につながりかねず、センターは、職員・会員の尊厳と安全な就業環境を守るため、カスタマーハラスメントを許さず、組織として毅然とした態度で対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義

①利用者・会員の言動であって、②そ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著しく不当であり、③職員や会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となる行為例

以下は、あくまでも例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動、性的な言動
- ・職員・会員個人への攻撃
- ・センター、職員、会員の信用を毀損する行為
- ・不合理または過剰なサービスの提供、金銭・物品補償、謝罪の要求

4 カスタマーハラスメントへの対応

- ① 問題解決に当たっては、合理的、理性的話し合いを通じて、よりよい関係の構築に努めます。
- ② カスタマーハラスメントと判断される場合は、対応の中止・制限を行う場合があります。
- ③ 悪質と判断される場合は、弁護士、警察機関等と連携して法的な対応を行います。

5 カスタマーハラスメント対策

- ・ カスタマーハラスメントに対するセンターの対応姿勢の明確化、周知
- ・ 事案発生時の適切な対応を図るための体制づくり
- ・ 相談窓口の設置

令和8年10月1日

公益社団法人
鯖江市シルバー人材センター