

公益社団法人相模原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 基本的な考え方

公益社団法人相模原市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、利用者と職員の人権を共に尊重し、利用者等からのご相談、お問い合わせ、ご指摘には真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より質の高いサービスを提供することに努めています。

一方で、一部の利用者等からのクレーム・言動の中には、職員の人格を否定するなどのカスタマーハラスメントに該当する行為が稀に見受けられ、これらの行為は就業環境の悪化を招くほか、利用者等へのサービスの低下につながる重大な問題です。

センターは職員の人権を尊重するとともに、適正なサービスを維持していくため、利用者等からの言動などが、社会通念上相当な範囲を超えた場合には、毅然とした態度で組織的に対応します。

2 カスタマーハラスメントの定義と例

（１）カスタマーハラスメントの定義

利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上相当な範囲を超えたものであって、当該手段・態様により、職員の就業環境が害されるもの。

（２）カスタマーハラスメントの例

- ・ 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
- ・ 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ センター、職員の信用を毀損する行為
- ・ 職員のプライバシーに関わる要求
- ・ 職員への個人攻撃（SNS等インターネット上への投稿や投稿をほのめかした脅し等）
- ・ 業務スペースへの立ち入り

※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。

3 カスタマーハラスメントへの対応姿勢

利用者等の言動などがカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、上司に相談・報告の上、複数の職員で組織的に毅然と対応します。また、状況に応じて、対応の中止や、施設等からの退去を要請します。悪質な場合には、警察への通報や弁護士への相談など法的措置を含む対応を行います。

4 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、センター利用者等への周知
 - ・ カスタマーハラスメントが発生した場合に、職員が適切に対応できるよう、研修の実施、対応マニュアルの整備
- ※職員がカスタマーハラスメントの加害者にならないための意識啓発を含む
- ・ 職員が安心して職務を遂行するために必要な職場環境の整備

令和8年9月

公益社団法人相模原市シルバー人材センター