カスタマーハラスメントに対する基本方針

1　目的

境港市シルバー人材センター（以下「センター」という。）では、高齢者の就業及びその他の社会参加活動を推進することにより、高齢者の生きがいの充実と福祉の増進を図るとともに、活力ある地域社会に貢献することを目的として、様々な取り組みをしています。

一方で、一部のセンターの会員、発注者、取引先等の方（以下「顧客等」という。）からの言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動も見受けられます。

役員、職員及び会員（以下「役職員等」という。）が、安全で安心して働ける環境を整えることが、質の高いサービスの提供につながると考えています。このことから、センターでは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めるものです。

2　定義

顧客等からの役職員等に対して行われる社会通念上許容される範囲を超えた言動であって、役職員等の就業を害するもので次の行為をカスタマーハラスメントと定義します。

（１）身体的な攻撃（暴行、傷害など）

（２）精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要、ＳＮＳ等への無断掲載や誹謗中傷など）

（３）威圧的な言動（大声での暴言、物をたたく、反社会的な言動など）

（４）継続的又は執拗な言動（クレームの執拗な繰り返し、話のすり替え、揚げ足取りなど）

（５）拘束的な言動や不当な要求（不退去、居座り、監禁、不当な金銭要求、契約外サービスの強要など）

（６）その他第１号から前号までに掲げる言動に類する言動

3　対応方針

センターでは、問題の解決にあたって、状況をよく精査し、対応しますが必要に応じ、録音、録画をさせていただく場合があります。

その上でカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、組織全体として応じ、顧客等との対応を中止、あるいは以降のサービスの提供をお断りさせていただくことがあります。

また、悪質な行為と認められる場合には、警察への通報や外部専門機関（弁護士等）と連携し、法的措置を含め厳正に対処します。