

公益社団法人山武市シルバー人材センター カスタマーハラスメントに関する対応方針

1. 基本方針

私たち公益社団法人山武市シルバー人材センター（以下、当センターという）は、企業や家庭、公共団体などの利用者様からさまざまな仕事を引き受けて、地域の経験豊かな高齢者である会員に仕事を提供する団体であり、働くことを通じて高齢者の生きがいと健康づくりをすすめ、活力ある地域社会づくりに貢献しています。その事業理念として、共働・共助を旨として会員一人ひとりがお互いに協力し合い、助け合いながら仲良く就業することを基本としています。

そして、利用者様に対して質の高いサービスの提供を目指して、利用者様、会員からのご意見・ご指摘には職員と会員が真摯かつ誠実に対応してまいります。

一方で、一部の利用者・会員からの職員・会員への過剰・不当な要求、職員・会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・会員を守り、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に関する対応方針」を策定いたします。

2. 当センターにおけるカスタマーハラスメントの定義

①利用者・会員の言動のうち、②当該言動による要求の内容に妥当性がないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段及び態様が社会通念上不相当なものであって、③当該手段及び態様により、就業者（職員・会員）の就業環境が害されるおそれがあるもの」をいい、①から③までの要素を全て満たすものとします。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

具体的には、以下のような行為を指します。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。

（1）職員・会員に恐怖や不安を覚えさせ、または職員・会員の人格を棄損する行為

- ① 暴言、侮辱、誹謗中傷
- ② 威嚇、脅迫、威圧的な言動
- ③ 職員・会員個人への攻撃、要求（人格の否定、プライバシー侵害、その他各種ハラスメントを含む）
- ④ 当センターや職員・会員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ⑤ 職員・会員の人格の否定、差別的な発言
- ⑥ 性的な言動、セクシャルハラスメント、職員・会員への付きまとい、待ち伏せ
- ⑦ 職員・会員の個人情報やプライバシーを侵害し、または執拗に探索・追及する行為、待ち伏せ、尾行等

（2）円滑な業務遂行を妨げ、またはその恐れのある行為

- ① 職員・会員への要求行為による長時間の拘束
- ② 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しも含む）
- ③ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要、法令に違反する内容の要求
- ④ 職員・会員に対する無許可撮影
- ⑤ 合理的理由のない謝罪、謝罪文の提出、土下座の要求
- ⑥ 職員・会員に関する解雇等の社内処罰の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

（1）センター内の対応

- ① カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得できるよう研修等で実施します。
- ② カスタマーハラスメントが発生した場合の対応方法、手順を定めます。
- ③ カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。

（2）センター外の対応

- ① 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ② 説明責任を果たした上で、ご理解いただけない場合は、利用契約解除又は中止、支援のお断りをさせていただくことがあります。
- ③ センターがカスタマーハラスメントに該当すると判断した際は、対応を打ち切り、以降の来所をお断りさせていただく場合があります。
- ④ 悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携の上、適切に対処します。
- ⑤ カスタマーハラスメントが、反社会的勢力に関わる場合又はそれらとの関係を示した不法・不当な行為については、直ちに警察等関係機関と連携し対応します。