カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

狭山市シルバー人材センターでは、お客様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、サービスの向上に努めております。そのため、お客様からいただくご意見やご要望は、サービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えております。

一方で、一部のお客様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。これらは、職員や会員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他のお客様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼす恐れがあり、重大な問題であると認識しております。

当法人においては、カスタマーハラスメントを「お客様等からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員や会員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

・そもそも要求に理由がない又は商品・サービス等と全く関係のない要求
・契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
・対応が著しく困難又は対応が不可能な要求
・不当な損害賠償の要求
・身体的な攻撃（暴行、傷害等）
・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
・威圧的な言動
・継続的、執拗な言動
・拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

※主なものを例示したものであり、これに限られるものではありません。

お客様からの言動をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員や会員を守るために、これを放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員や会員へのケアを行うとともに、従業員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

令和８年１０月
公益社団法人狭山市シルバー人材センター