発注者・会員の皆さまへ

カスタマーハラスメント防止にご協力ください

公益社団法人下関市シルバー人材センターでは、発注者・会員の皆さまとの信頼関係を大切にし、誰もが安心して利用・活動・就業できる環境づくりに取り組んでおります。

ご意見やご要望、苦情等には誠意をもって対応いたしますが、社会通念上相当な範囲を超える言動は、カスタマーハラスメントに該当する場合がございます。

次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する可能性があります。

1. 暴言・人格を否定する発言

- 「馬鹿」「無能」などの侮辱的な発言をする。
- 人格を否定する言葉や差別的な発言をする。

2. 威圧・脅迫的な言動

- 大声で怒鳴る、威圧する。
- 職員や就業する会員、その家族に危害を加えることをほのめかす。
- 物を叩く、投げつける、暴力を振るうなどの行為をする。

3. 執拗な電話・繰り返される要求

- 必要な説明や対応を行っても、正当な理由なく同じ要求や苦情を執拗に繰り返す。
- 長時間にわたり電話を切らせない、窓口での対応を終わらせないなど、職員を拘束し、業務に支障を及ぼす。

4. 社会通念上不相当な要求

- 契約内容や規定の範囲を超える対応を執拗に求める。
- 契約や依頼内容に含まれない作業を繰り返し要求し、断ると暴言や脅迫などを行う。
- 会員登録、就業紹介、配分金等について、暴言や威圧を伴い、規定にない特別扱いを執拗に要求する。
- 土下座など、社会通念上不相当な謝罪を求める。

５．不当な圧力・業務妨害

- 「要求に応じなければ悪評を広める」などと告げ、不当な要求に応じるよう圧力をかける。
- 虚偽の情報や誹謗中傷を用いて、職員を脅したり、不当な要求に応じるよう圧力をかけたりする。
- 正当な理由なく長時間居座るなど、業務の遂行を妨げる。

これらの言動は、センター職員や就業する会員に対して行わないようお願いいたします。就業する会員に対する悪質な迷惑行為等についても、センターとして状況に応じて対応いたします。

正当なご意見・ご要望について

正当なご意見・ご要望や、契約内容・作業内容についての苦情の申出が、すべてカスタマーハラスメントに該当するわけではありません。

個々の言動については、その内容や状況、経緯等を踏まえて判断いたします。

センターの対応について

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合や、就業する会員に対する悪質な迷惑行為等が認められた場合は、状況に応じて、対応の中断・終了、複数職員による対応、関係機関への相談等の措置を講じることがございます。

互いを尊重し、安心して利用・活動・就業できる環境づくりに、皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。

公益社団法人 下関市シルバー人材センター