

公益社団法人杉並区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. 基本方針

杉並区シルバー人材センター（以下センターという）は、高齢者の就業機会の確保と生きがいの充実を図り、地域社会の発展に寄与することを目的として事業を実施しています。その事業の円滑な運営のためには、会員および職員が安心・安全に就業できる環境を確保することが不可欠です。

一方で、センターを利用されるお客様等からの要求や言動の中には、社会通念上相当の範囲を超えたものや、会員・職員の人格や尊厳を損なうものが見受けられることがあります。このようなカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、会員および職員を守る観点から、組織として毅然とした対応を行います。

当センターは、ハラスメント行為を容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を構築できるよう努めてまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様、お取引先、その他センター事業に関係する者からの要求や言動のうち、その内容の妥当性を欠くもの、または要求の実現手段・態様が社会通念上不相当であり、会員・職員の就業環境を害するものをいいます。

3. 対象となる行為の例

- ・身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
 - ・継続的・執拗な言動
 - ・不退去・居座り
 - ・監禁や過度な長時間拘束
 - ・差別的・性的発言や要求
 - ・職員・会員個人への攻撃、SNS等へ個人情報の投稿
 - ・不合理または過剰なサービスの提供の要求・不合理または過剰な金銭・物品補償や謝罪等の要求
- 上記は例示であり、これらに限られません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・会員・職員の安全と尊厳を最優先に守ります。
- ・不当な要求は毅然とした態度でお断りいたします。
- ・当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場合は、サービスの提供を中止し、または契約を解除するとともに、以降のお客様への対応をお断りさせていただきます。
- ・悪質と判断される行為を認めた場合は、警察・弁護士等のしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

令和8年6月
公益社団法人杉並区シルバー人材センター