

公益社団法人吹田市シルバー人材センター
カスタマーハラスメント対応基本方針

当センターでは、皆さまからお寄せいただく提言、意見、要望、苦情を、業務やサービスの改善、さらには制度改革を進めるうえで欠かすことのできない大切な情報と位置づけています。

お寄せいただいた一つひとつの声に真摯に向き合い、丁寧かつ誠実にお応えしていくことを、何よりも大切にしています。

しかしながら、一部のお客様等による職員や会員への過度な要求や暴言など、カスタマーハラスメントに該当する行為が見受けられ、センターの運営上、看過できない重要な課題となっています。

こうした対応を強いられることにより、他のお客様へのサービス品質が低下するおそれがあります。

また、職員及び会員の業務に支障をきたすだけでなく、心身の健康にも悪影響を及ぼす可能性があります。

当センターは、カスタマーハラスメントに対して組織として毅然と対応する方針を掲げ、職員と会員の双方が安心して質の高いサービスを提供し、また享受できる環境の確保に努めます。

1. 本センターにおけるカスタマーハラスメントの定義

厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、お客様からの要求がその内容の妥当性を欠く場合、または要求自体は妥当であっても、その実現のための手段や態様が社会通念上著しく不当であり、業務上必要かつ相当な範囲を超える言動によって、職員及び会員に精神的・身体的な苦痛を与え、人格や尊厳を傷つけること、または勤務環境を害することをカスタマーハラスメントと定義します。

(カスタマーハラスメントの主な類型)

反復型、長時間拘束型	長時間の電話や居座り、面会の強要など、対応に職員及び会員が長時間拘束され、業務に支障が出るおそれがあるもの
暴言型、威嚇・脅迫型	大声、暴言、恫喝、罵声、差別的・脅迫的な言動、反社会的な言動、物を壊すや殺すといった発言
権威型	立場を利用した暴言、特別な対応を求める要求
S N S / インターネット上の誹謗中傷	対応中のやり取りの動画や職員名及び会員名等のインターネットへの投稿など、業務の適正な遂行が妨げられたり、職員及び会員のプライバシーを侵害する行為
正当な理由のない過度な要求	制度上対応できない事への要求

2. カスタマーハラスメント発生時の対応について

- (1) 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、まず当該行為の中止を明確に求めます。

中止が得られない場合や、改善が見られない場合には、やむを得ずお客様への対応を中断または終了いたします。

- (2) 状況や行為の悪質性・深刻性に応じて、退去の指示、警察への通報、法的措置の検討など、必要な対応を行います。
- (3) 行為の内容及び対応状況を正確に把握・記録するため、必要に応じて通話及び面談等の状況を録音・録画する場合があります。

3. カスタマーハラスメント対応終了までの時間（目安）

- (1) 反復型・長時間拘束型への対応時間は、20分を上限とします。
- (2) 暴言、威嚇や脅迫と職員及び会員が判断した場合は、その時点で対応を打ち切ります。

4. カスタマーハラスメント防止と対応の取組み

- (1) 適切な対応ができるよう、対応マニュアルの整備や研修を随時実施します。
- (2) 職員及び会員の心身の健康に配慮した相談体制を整備します。
- (3) サービスの利用者等への周知・啓発による発生防止と職員及び会員の接遇力向上を推進します。

令和8年10月

公益社団法人 吹田市シルバー人材センター