

公益社団法人鳥栖市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. 基本的な考え方

鳥栖市シルバー人材センターは、職員や会員の人権を尊重し、お客様のご意見やご要望に真摯に対応し、信頼や期待に応えるサービスを提供してまいりました。

しかし、一部のお客様からの不当な要求や言動等は、当センターの事業を担う会員や職員の尊厳を傷つけ、心身の健康に影響を及ぼす重大な問題です。

当センターは、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、職員や会員を守るため、組織として毅然とした態度で対応します。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様からのクレーム・言動のうち、その要求内容が妥当性を欠き、またはそれを実現するための行為が社会通念上不相当なもので、当センターの職員または会員の就業環境が害されるもの。

3. カスタマーハラスメントの行為例

- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・ 威圧的な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 継続的な執拗な言動
- ・ 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- ・ 差別的な言動
- ・ セクハラなどの性的な言動
- ・ 従業員個人への攻撃、要求

※上記は例示であり、これらの行為に限られるものではありません。

4. カスタマーハラスメントへの対応

- ・ カスタマーハラスメントが行われた場合は、職員および会員の安全を確保し、個人として対応せず組織として対応します
- ・ 悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、その対応やご利用をお断りする場合があります。
- ・ 特に悪質な場合は、警察や弁護士と連携し適切に対応します

5. 当センターの取り組み

- ・本方針の周知
- ・カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ・カスタマーハラスメントに関する相談・報告体制の整備
- ・当センター職員および会員への研修・教育の実施

6. 皆様へのお願い

当センターは、今後ともお客様の期待に応えられるようサービスの提供に努めてまいりますので、カスタマーハラスメントの防止にご理解ご協力をお願い申し上げます。

令和8年8月28日

公益社団法人鳥栖市シルバー人材センター