

公益社団法人豊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方針

1 基本方針

公益社団法人豊田市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、「自主・自立・共働・共助」を基本理念とし、高年齢者が働くことを通じて、いつまでも健やかで楽しく、イキイキと活躍できる社会を目指しています。お客様からのご相談、お問い合わせ、ご意見、ご要望には誠意をもって対応し、サービスの向上に努めます。

一方で、お客様からの不当な要求、暴言や脅迫など、職員や就業会員の安全と尊厳を傷つけたり、センターの業務運営に支障を生ずるような行為には、毅然と対応します。

お客様と職員・就業会員が互いに尊重し合い、良好な関係を築いていくため、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

2 カスタマーハラスメントの定義

「お客様（発注者、会員、取引先等を含む）からの要求・言動のうち、その内容が妥当性を欠くもの、または要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもので、職員や就業会員の就業環境を害するもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

なお、正当なご意見や苦情、改善のご要望はカスタマーハラスメントには該当しません。センターは、これらについても真摯に受け止め、適切に対応します。

3 カスタマーハラスメントの例（※以下は例示であり、これらに限りません。）

- ・要求に理由がない又はセンターの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不可能な要求
- ・不当な損害賠償要求
- ・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
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）

4 カスタマーハラスメントへの対応方針

- ・カスタマーハラスメントに該当する行為が確認された場合は、退去を求める、電話対応を打ち切るなど、対応を終了することがあります。
- ・悪質な場合は、弁護士等の専門家に相談し、必要に応じて法的な対応を行います。
- ・暴行、脅迫、恐喝、監禁等の犯罪行為については、警察に通報します。
- ・就業会員が就業先等で被害を受けた場合は、センターとして状況を確認し、関係者と連携して適切に対応します。

5 センターの取組

- ・カスタマーハラスメント対応マニュアルを策定します。
- ・職員等にカスタマーハラスメント研修を実施します。
- ・職員・就業会員が相談・報告できる窓口及び体制を整備します。

令和8年10月1日
公益社団法人豊田市シルバー人材センター