公益社団法人 藤枝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

当センターでは、発注者の皆様や会員の皆さんからご意見・ご要望をお寄せいただくことは、サービスの向上並びに円滑な就業等にとって重要であると考え、誠実かつ丁寧に対応することを基本としております。一方で、顧客等からの社会通念上 許容される範囲を超える言動や不当な要求は、職員および会員の就業環境を害し、安全安心な就業や事業運営に支障を及ぼす重大な問題であると認識しております。

当センターでは、この重大な問題行為に、個人ではなく組織として、毅然とした対応を行い、職員および会員を保護するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

2 定義

カスタマーハラスメントとは、次のすべてを満たす行為をいいます。

①発注者、会員その他、当センター事業に関係し、または職員・会員の就業環境に影響を及ぼす顧客等の言動・要求であること。

②職員・会員が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上 許容される範囲を超えたものであること。

③職員・会員の就業環境を害するものであること。

※窓口、電話、現場対応、電子メール、SNS 等、すべての対応場面に適用されます。

3 カスタマーハラスメントに該当する行為の例

※以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

ア 身体的な攻撃（暴行、傷害等）

- 殴る、蹴る、叩く等の暴行を行うこと。
- 物を投げつけること。
- わざとぶつかること。
- つばを吐きかけること。

イ 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等）

- 当センター等の物を壊すことをほのめかす発言やSNS等のインターネット上へ悪評を投稿することをほのめかす発言によって職員を脅すこと。
- SNS等のインターネット上へ職員のプライバシーに係る情報の投稿等をすること。
- 職員の人格を否定するような言動（性的指向・ジェンダーアイデンティティに関する侮辱的な言動を含む。）を行うこと。
- 土下座を強要すること。
- 盗撮や無断で撮影をすること。
- 職員の性的指向・ジェンダーアイデンティティ等の個人情報について、当該職員の了解を得ずに他の者に暴露すること又は当該職員に開示を強要する若しくは開示を禁止すること。

ウ　威圧的な言動

- 大きな声をあげて職員や周囲を威圧すること。
- 反社会的な言動を行うこと。

エ　継続的、執拗な言動

- 同様の質問を執拗に繰り返すこと。
- 当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な責め立てをすること。
- 同様の電子メール等を執拗に繰り返し送りつけること。

オ　拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）

- 長時間にわたる居座りや電話で職員を拘束すること。

カ　そもそも要求に理由がない又は当センターが行う業務と全く関係のない要求

- 性的な要求や、職員のプライバシーに関わる要求をすること。

キ　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

- 契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求すること。

ク　対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求

- 契約金額の著しい減額の要求をすること。

ケ　不当な損害賠償要求

- 商品やサービスの提供等の内容と無関係である不当な損害賠償要求をすること。

4 対応方針

- 個人で対応せず、組織として毅然と対応します
- 職員および会員が安全安心に働ける環境を最優先とします
- 不当な要求には応じません
- 状況に応じて、注意・要請、対応の制限、契約の見直し等の措置を講じます
- サービスの提供の中止または就業の停止をさせていただくことがあります
- 個人情報保護関連法令を遵守の上、対応内容の記録等を行います

※犯罪に該当し得る言動については、警察へ通報するなど、厳正な対処を行います。

5 取組内容

- 本方針の周知（事務所掲示・ホームページ掲載等）
- カスタマーハラスメントを受けた職員・会員のケア
- 職員へのカスタマーハラスメント研修等の実施
- カスタマーハラスメント相談窓口の設置
- 就業環境の改善および安全確保の推進

6 皆様へのお願い

当センターは、発注者の皆様および会員の皆さんとの信頼関係のもと、安全安心で円滑な事業運営を行ってまいります。本方針の趣旨をご理解いただき、相互に尊重し合える関係づくりにご協力くださいますようお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日

公益社団法人 藤枝市シルバー人材センター