公益社団法人　北茨城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

令和８年１０月１日

１　目　的

公益社団法人　北茨城市シルバー人材センター（以下「センター」という。）は、安全・安心なシルバー事業を提供するため、顧客、取引の相手方、施設の利用者及び関係者の皆様（以下「顧客等」という。）の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、顧客等の皆様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部の顧客等の皆様の要求や言動の中には、社会通念上許容される範囲を超え、職員の人格と尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるだけでなく、他の顧客等へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼしかねない事案も見受けられます。

当センターでは、このような行為（カスタマーハラスメント）から職員を守り、安全な就業環境を構築することが、より質の高いサービス提供につながると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定したものです。

２　カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容が連合会の業務の性質及びその他の事情に照らして、当該要求を実現するための手段や態様が社会通念上許容される範囲を超えたものであって、労働者の就業環境が害されるものとします。

３　対象となる行為（以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。）

(1)　顧客等からの要求内容が妥当性を欠く場合

①　センターの提供するサービスに瑕疵・過失が認められない場合

②　要求の内容がセンターの提供するサービスの内容と関係ない場合

(2)　要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動である場合

①　要求内容の妥当性に関わらず不相当とされる可能性が高いもの

ア　身体的な攻撃（暴力、傷害等）

イ　精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、SNS への投稿、土下座の要求等）

ウ　威圧的な言動

エ　継続的、執拗な言動（電話、メール、来訪、自宅等への呼び出しなど）

オ　職員の人格の否定・差別的な発言

カ　性的な言動

キ　拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話）

(3)　要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの

ア　合理的理由のない謝罪の要求

イ　職員に対する解雇等のセンター内処罰の要求

ウ　金銭補償の要求

4　カスタマーハラスメントへの対応

(1)　センター内の対応

①　職員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法等の研修を行います。

②　職員を守るため、カスタマーハラスメント発生時に迅速かつ適切な対応が取れる体制を整えます。事務局総務係を「相談窓口」とし、事務局長を窓口の責任者とします。

③　カスタマーハラスメントを受けた場合、職員のケアを最優先に対応します。

(2)　センター外の対応

①　問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。

②　センターでカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断り、または中止させていただくことがあります。

③　さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と連携し、適切に対応させていただきます。

5　顧客等の皆様へのお願い

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントの定義」に記載したとおり、センターでは、職員の心身の安全を確保し、利用者等と職員の対等で良好な関係を築くため、この基本方針を策定いたしました。カスタマーハラスメント防止のため、顧客等の皆様には、以下の事項について、ご対応をお願いします。

(1)　ハラスメント行為をしないこと、またはハラスメント行為に加担しないこと

(2)　他者に敬意をもって行動すること

(3)　すべての法令を遵守すること