

公益社団法人堺市シルバー人材センター  
カスタマーハラスメント対策方針

1. 基本方針

私たちは、高齢者に働く機会を提供し、生きがいの充実や生活の安定を支えるとともに、地域社会の発展や現役世代の下支えとなることをめざして事業を行っています。お客様からのご相談・お問い合わせ・ご指摘には、常にお客様の立場に立ち誠意をもって適切かつ迅速に対応し、ご満足いただけるサービスの提供に努めてまいりました。

しかしながら、ごく稀にお客様（または取引先等を含む第三者）からの不当な要求や職員に対する暴言・脅迫などのハラスメント行為（カスタマーハラスメント）が見受けられることがあります。これらの行為は、当センターで働く職員の安全と尊厳を傷つけ、健全な就業環境を損なうものです。

当センターは、職員を守ることを重要な責務と考え、カスタマーハラスメントを決して容認せず、毅然とした態度で対応することにより、お客様との健全で良好な関係を築けるよう取り組んでまいります。

2. カスタマーハラスメントの定義

当センターは、「お客様（または取引先等を含む第三者）の要求の内容が妥当性を欠き、またはその要求を実現させ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。

3. カスタマーハラスメントに該当する行為例

（※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。）

- ・ 身体的、精神的な攻撃（暴行、傷害、脅迫、強要、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、差別的な発言、威圧的な言動）
- ・ 過剰な要求
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 土下座の要求
- ・ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、合理的範囲を超える長時間または複数回におよぶ拘束）
- ・ 差別的な言動、性的な言動
- ・ 職員個人への攻撃や要求
- ・ 職員の個人情報等を SNS・インターネット等へ投稿する行為（写真・音声・映像の公開など）
- ・ 不合理または過剰なサービス提供の要求
- ・ 正当な理由のない、または当センターの責任や社会通念の範囲を超える商品交換、金銭補償、謝罪の要求

4. カスタマーハラスメントへの対応

お客様等の言動・態度・所作がカスタマーハラスメントに該当すると当センターが判断した場合、要

求への対応を中止し、以降の対応をお断りすることがあります。

さらに悪質であると判断した場合には、警察や弁護士等の外部機関と連携し、厳正に対処します。

#### 5. 当センターの取組み

- ▶ 本方針によって当センターの顧客ハラスメント対策の基本姿勢を明確にし、広く周知いたします。
- ▶ 顧客ハラスメント発生時の対応手順等を定める対応要領を策定いたします。
- ▶ 顧客ハラスメントへの対応マニュアルを策定いたします。
- ▶ 職員に対し、顧客ハラスメント対応に関する教育、研修を実施いたします。
- ▶ 顧客ハラスメントに関する相談・報告体制を整備いたします。

令和8年5月1日

公益社団法人 堺市シルバー人材センター