

公益社団法人北九州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

北九州市シルバー人材センターは、利用者と会員及び職員の人権を共に尊重し、利用者の信頼や期待に応えていきます。このため、利用者からの暴言・暴行など、社会通念上相当な範囲を超えた著しい迷惑行為には、毅然とした態度で対応するため、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

【カスタマーハラスメントの定義】

利用者等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らし、当該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あって、当該手段・態様により、会員、職員等の就業環境が害されるもの。

【カスタマーハラスメントの行為例】

下に記載の行為は、厚生労働省発行「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より抜粋しています。なお、例示のため、カスタマーハラスメントはこれらに限りません。

- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ・脅威を感じさせる言動
- ・過剰な要求
- ・暴行
- ・業務に支障を及ぼす行為（長時間拘束、複数回のクレームなど）
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・会員等を欺く行為
- ・会員等の信用を棄損させる行為（SNS投稿など）
- ・セクシャルハラスメント、盗撮、わいせつ行為、つきまとい

【カスタマーハラスメントへの対応】

■ 外部対応

- ・カスタマーハラスメントに該当する事案が生じた場合、ご利用者の皆様と合理的な解決に向けて理性的な話し合いを行い、より良い関係の構築に努めます。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが継続する場合は、残念ながらご利用をお断りする場合があります。

■ 内部対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・より適切な対応に向けて、警察や弁護士など外部専門家と連携します。

【ご利用者の皆様へのお願い】

今後ともご利用者の皆様の信頼とご期待に応えられるようサービスを提供しご満足いただけるよう尽力して参りますので、カスタマーハラスメント防止のため、引き続きご理解・ご協力のごほどよろしくお願い申し上げます。

令和7年4月1日

公益社団法人 北九州市シルバー人材センター
理事長 村 地 史 朗