

カスタマーハラスメントに対する方針

一般社団法人社労士成年後見センター北海道は、成年後見制度を利用する被後見人・被保佐人・被補助人の方とその家族が安心して暮らせる「人を大切にする社会」の実現を目指し、会員の能力担保・後見等の技術向上のための研修やお客様に対する相談などの取り組みを推進しています。

しかしながら、お問い合わせをいただく皆さま（本会会員を含みます。）からの要求や言動の中には、ひどい暴言、著しく不当な要求など、社会通念上不相当なものであって、当センターの運営環境の悪化を招くものも見られます。

これらカスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為に対しては、毅然とした対応を行います。なお、当センターに関する事項を理由に関係団体等（全国社会保険労務士会連合会、北海道社会保険労務士会等）に対してカスタマーハラスメントに該当すると考えられる行為があった場合についても同様に、毅然とした対応を行います。

カスタマーハラスメントに該当する行為

※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。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的な言動、執拗な言動
- ・拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・当センター会員個人への攻撃、要求
- ・当センター関係団体への攻撃、要求（当センターに関する内容に該当するもの）
- ・正当な理由のない商品交換の要求、金銭補償の要求、謝罪の要求

2025年5月1日