

八日市商工会議所 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日制定)

1. 基本的な考え方

八日市商工会議所(以下「当所」)は、地域内における商工業の総合的な改善発達を図り、社会一般の福祉の増進に役立つことを目的として、多様な活動を展開しております。

当所は、地域の事業者等を会員とし、商工会議所法に基づいて運営される民間の地域総合経済団体であり、中小企業・小規模事業者に対する経営支援をはじめ、地域経済の活性化に向けたまちづくりや観光振興、地域の事業者等の声を踏まえた政策提言・要望活動等を実施しています。

こうした役割を果たしていくため、当所では、会員、相談者、各種事業の参加者、来館者、関係事業者、その他の事業に関係する皆様からの、ご意見・ご要望を真摯に受け止め、適切かつ丁寧な対応に努めているところです。

一方で、役職員の人格や尊厳を傷つける言動、業務上必要かつ相当な範囲を超える要求等から役職員を守り、安心して働くことのできる職場環境を確保することも重要です。

当所では、役職員(役員、職員、嘱託職員、無期転換職員、契約職員、臨時職員、事業に関する委託先スタッフ等)が心身ともに安全で、尊厳をもって業務に従事できるよう、カスタマーハラスメントに対して、組織として毅然と適切に対応してまいります。

また、役職員自身も、会員、相談者、関係者等に対して適切な接遇と誠実な対応を行うよう努めます。

2. カスタマーハラスメントの定義

当所では、会員、サービス利用者、来訪者、その他当所の事業に関係する方々からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、役職員の人格や尊厳を侵害し、または業務の円滑な遂行を妨げるものをカスタマーハラスメントと定義します。

3. 該当する行為の例

以下の行為は、カスタマーハラスメントに該当するものと考えます。

(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)

- (1) 威迫、脅迫、恫喝、暴言、人格否定、差別的な言動
- (2) 長時間にわたる拘束や、同一内容の執拗な問い合わせ・要求
- (3) 業務の範囲を超えた過度または不合理な要求
- (4) 役職員に対する私的接触の強要、つきまとい行為、プライバシーへの干渉
- (5) 特定の役職員を対象とした攻撃や不当な要求
- (6) 役職員への個人的な情報の不当な詮索・聞き出し
- (7) SNS やインターネット上における誹謗中傷、虚偽情報の拡散、動画・写真の無断撮影および公開
- (8) 正当な理由のない謝罪要求や処分要求
- (9) その他、役職員の就業環境を害する行為

4. 当所の対応

当所は、正当なご意見・ご要望には真摯に対応いたします。

カスタマーハラスメントが疑われる場合、役職員は一人で抱え込まず、速やかに上司に報告します。また、必要に応じて複数の役職員で対応するほか、特定の役職員に対して執拗な言動が続く場合は担当者を変更することがあります。

一方で、明確にカスタマーハラスメントに該当すると判断される行為に対しては、役職員を守る立場から、毅然とした対応を行います。具体的には、以下の措置を講じる場合があります。

- (1) 対応の中止、または以後の対応方法の変更
- (2) 来訪や連絡の制限
- (3) 悪質な場合には、警察・弁護士等の外部機関への相談・通報