

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 基本的な考え方

美濃加茂商工会議所（以下「当所」という。）は、正当なご意見・ご要望に誠実かつ公正に対応するとともに、役職員の安全と尊厳を守るため、カスタマーハラスメントを一切容認しません。

当所は、地区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寄与することを目的として、多様な活動を展開しています。また、地域の事業者等を会員とする商工会議所法に基づく民間の地域総合経済団体として、中小企業・小規模事業者への経営支援、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・要望活動等に取り組んでいます。

当所がこうした役割を果たすためには、役職員一人ひとりが地域経済および中小企業・小規模事業者の現状やニーズを的確に把握し、質の高いサービスを提供することが不可欠です。そのため、皆様から寄せられる正当なご意見・ご要望を、当所の運営とサービスの改善につながる貴重な声として真摯に受け止め、誠実かつ公正に対応いたします。

一方で、当所の業務と関連しない要求や、役職員に対する暴言、脅迫、人格否定等の尊厳を傷つける言動は、職場環境を著しく害し、業務の円滑な遂行を妨げ、組織に重大な損失をもたらすおそれがあります。当所は、改正労働施策総合推進法等を踏まえ、役職員が心身の安全と尊厳を保ちながら安心して業務に従事できる職場環境を確保するため、本方針を定め、組織として毅然と対応いたします。

2. カスタマーハラスメントの定義

当所は、サービス利用者、来訪者、関係者、その他の事業者等から役職員に対して行われる言動のうち、業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、役職員の人格や尊厳を侵害するもの、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

該当性の判断に当たっては、言動の内容、手段、回数、継続時間、経緯その他の事情を踏まえ、個別の事案ごとに総合的に判断します。以下の行為はカスタマーハラスメントに該当するものであり、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
- (5) 特定の役職員を対象とした攻撃、過度な要求
- (6) 妥当性を欠く謝罪の要求
- (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
- (8) その他、正当な理由のない謝罪要求や処分の要求

4. 当所の対応方針および体制

当所は、正当なご意見・ご要望には真摯に対応いたします。一方で、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、以下の対応を徹底し、役職員を保護します。

- ・ **毅然とした組織的対応：**

役職員個人の対応とせず、組織全体として毅然とした態度で臨みます。

- ・ **対応の中止・制限：**

悪質な言動が認められた場合は、対応の中止、以後の対応方法の変更、来訪や連絡の制限等の措置を講じます。

- ・ **外部専門機関との連携：**

特に悪質な場合には、警察・弁護士等の外部専門機関へ直ちに相談・通報し、法的措置を含めた厳正な対応を行います。

- ・ **相談窓口の設置と周知：**

カスタマーハラスメントに関する相談窓口をあらかじめ設置し、役職員からの相談に適切に対応できる体制を整えます。

- ・ **プライバシー保護と不利益取扱いの禁止：**

相談を行った役職員のプライバシーを厳守するとともに、相談したことや被害により対応を中断したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを決して行いません。

今後とも、相互の立場を尊重し、建設的なご意見・ご要望をいただけますよう、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

令和8年9月24日
美濃加茂商工会議所