

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

塩釜商工会議所（以下「当所」）は、会員事業者をはじめ、ご来所くださる皆様の信頼にお応えできるよう、誠実で丁寧な対応に努めています。同時に、職員が安心して働ける環境を守ることも、当所の大切な責務と考えます。

事実に基づく正当なご意見・ご要望は、これからも真摯に承ります。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を害するほか、皆様への適切なサービス提供にも支障を及ぼします。当所は、こうした言動に対し、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とは

会員事業者、来所者、取引先、施設の利用者その他当所の事業に関係を有する方（以下「お客様等」）の言動であって、職員が従事する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たものにより、職員の就業環境を害するものをいいます。

言動の内容、手段、態様を総合的に勘案して判断します。要求の内容が妥当な場合であっても、その手段や態様が許容される範囲を超えるときは該当します。来所、電話、文書、電子メール、SNS など、方法は問いません。

3.次のような行為は、おやめください

- 大声での威嚇、暴言、脅迫、侮辱、人格を否定する発言
- 殴る・蹴る・物を投げるなどの暴力や、それを想起させる行為
- 長時間の拘束や、同じ内容の執拗な繰り返し要求、退去のお願いに応じない居座り
- 土下座の強要、不当な謝罪や金品の要求
- 当所の業務の範囲を著しく超える要求や、対応が不可能な要求を繰り返し求める行為
- 事実に基づかない主張、または事実関係の確認を経ない主張により、特定の職員の処分や排除を執拗に求める行為

- 事実に基づかない、または事実関係を確認しないまま、職員を非難する文書等を、会頭・役員・関係機関などに送付・配布する行為
- 職員の承諾なく職員を撮影・録音し、その映像・音声等を SNS 等に投稿して誹謗中傷する行為
- 性的な言動、つきまとい、職員の個人情報の詮索

※上記は例示であり、これらに限られません。

4.当所の対応

- 上記の行為があった場合は、その行為の中止をお願いします。
- 状況に応じて、複数の職員で対応します。また、事実関係の確認と職員の保護のため、お客様等に告知のうえ、対応内容を録音・録画することがあります。
- 正当な理由なく上記の行為を繰り返し、中止のお願いにも応じていただけない場合は、対応をお断りし、退去をお願いすることがあります。電話の場合は通話を終了し、以後の対応を文書に限らせていただくことがあります。
- 名誉毀損、侮辱、業務妨害その他の違法行為に該当する可能性があるなど、悪質な場合は、警察や弁護士等と連携し、法的措置を含め適切に対処します。
- 職員が被害を受けた場合は、組織として職員を守り、必要な支援を行います。

5.職員に関するご意見・ご指摘について

職員の対応にご意見やご指摘がある場合は、事務局までお申し出ください。事実関係を公正に確認し、当所の規程と手続に基づき、組織として適切に判断・対応いたします。

6.おわりに

当所は、相互の立場を尊重し、建設的なご意見・ご要望をいただけるよう努めてまいります。皆様のご理解とご協力を、よろしくお願い申し上げます。

令和 8 年 10 月 1 日

塩釜商工会議所