

岐阜商工会議所

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. はじめに

岐阜商工会議所(以下「当所」)は、地域の商工業者等を会員とし、商工会議所法に基づいて運営される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。

こうした役割を十分に果たすため、皆様からのご意見・ご要望は大変貴重なもの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、不当・悪質なご要望や職員への暴言、脅迫などの迷惑行為は、職員の尊厳を傷つけ、職場環境を害し、正常な業務に支障を及ぼす恐れがある重大な問題です。

当所は、職員が心身ともに安全で、尊厳をもって業務に従事できる職場環境の確保に努め、より良いサービスを継続して提供していくため、このような行為に対しては毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

当所では、サービス利用者、施設利用者、取引関係者、その他事業者や一般の方からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、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) 暴力・危険行為
- (3) 業務の範囲を超えた過度または不合理な要求
- (4) 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
- (5) 職員個人への誹謗中傷等精神的な攻撃
- (6) セクハラ行為
- (7) 正当な理由のない不当な処分要求
- (8) 無断録音・無断撮影・脅迫行為等

4. 当所の対応

当所は、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、毅然とした対応を行います。具体的には、職員がこれらの行為を受けた際には、すみやかに上長等に報告・相談するよう奨励し、組織的に対応いたします。

なお、組織として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

ご理解とご協力をお願い申し上げます。