

羽生市商工会 カスタマーハラスメントの防止に関する基本方針

当会は、商工会員をはじめ地域社会の皆様からいただく御意見や御要望を真摯に受け止め、信頼や期待に応えることで、経営に関する課題解決や地域社会の活性化に努めております。商工会員をはじめ地域社会の皆様からいただく御意見や御要望は、当会のサービスの改善、品質向上につながる大変重要な機会と捉えています。

一方で、一部の商工会員や地域社会の皆様の言動の中には、社会通念上許容される範囲を超えた言動もございます。

これらは、職員の人格と尊厳を傷付け、就業環境を悪化させるだけでなく、他の商工会員や地域社会の皆様へのサービス提供にも深刻な影響を及ぼすおそれがあり、重大な問題であると認識しています。

当会においては、カスタマーハラスメントを「商工会員や地域社会の皆様からの社会通念上許容される範囲を超えた言動により、職員の就業環境を害するもの」と定義し、具体的には以下のような言動がカスタマーハラスメントに該当すると考えます。

【カスタマーハラスメントに該当する言動】

- ・ 身体的な攻撃(暴行、傷害等)
- ・ 精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言、土下座の強要等)
- ・ 威圧的な言動
- ・ 継続的、執拗な言動
- ・ 拘束的な言動(不退去、居座り、監禁)
- ・ そもそも要求に理由がない、又は経営支援業務等と全く関係のない要求
- ・ 契約等により想定しているサービスを著しく超える要求
- ・ 対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求
- ・ 不当な損害賠償要求
- ・ 職員の無断撮影、無断録音またはその映像、音声等を利用する行為
- ・ インターネット、SNS その他これらに類する媒体における誹謗中傷、名誉毀損または個人情報の投稿を行う行為
- ・ その他職員の就業環境を害し、またはそのおそれのある行為

※例示であり、これらに限られるものではありません。

商工会員や地域社会の皆様からの行為をカスタマーハラスメントと判断した場合には、職員を守るために、放置することなく、組織として毅然とした対応を行うとともに、以降のサービス提供を中止させていただくことがあります。

また、暴行、傷害、脅迫などの犯罪に該当し得る言動については警察へ通報するなど厳正な対応を行います。

さらに、カスタマーハラスメントの被害を受けた職員へのケアを行うとともに、職員がカスタマーハラスメントに適切に対応できるよう、研修の実施や相談窓口の設置を行うなど、組織全体でカスタマーハラスメントの防止に取り組みます。

以上

2026年10月1日 羽生市商工会